AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

Relazione annuale 2017

sull'attività svolta e sui programmi di lavoro

www.agcom.it

AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

RELAZIONE ANNUALE 2017

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
ANTONIO PRETO (fino al 3 novembre 2016)

Segretario generale
RICCARDO CAPECCHI

Vice segretari generali
LAURA ARÌA
ANTONIO PERRUCCI

Capo di gabinetto del Presidente
ANNALISA D'ORAZIO

Indice

Prefazione del Presidente 7

CAPITOLO I

L'attività dell'Autorità nel periodo 2016-2017 **9**

1.1 Le attività regolamentari e di vigilanza nei mercati delle telecomunicazioni 12

1.2 I servizi "media": analisi, regole e controlli . 20

1.3 Tutela e garanzia dei diritti nel sistema digitale 26

1.4 La regolamentazione e la vigilanza nel settore postale 41

1.5 I rapporti con i consumatori e gli utenti . . 46

1.6 La nuova generazione regolamentare: servizi digitali e spettro radio 55

1.7 L'attività ispettiva ed il Registro degli Operatori di Comunicazione 62

CAPITOLO II

Il contesto economico e concorrenziale: assetti e prospettive dei mercati regolati . . 67

2.1 Gli scenari nei mercati delle telecomunicazioni 71

2.2 L'evoluzione dei media e la rivoluzione digitale 96

2.3 Il contesto di mercato nel settore dei servizi postali 128

CAPITOLO III

Risultati conseguiti, attività programmatiche e priorità strategiche 137

3.1 Le attività svolte in attuazione degli obiettivi strategici pianificati 141

3.2 I risultati del piano di monitoraggio . . . 151

3.3 Le priorità strategiche e i programmi di lavoro per il 2017-2018 167

CAPITOLO IV

L'organizzazione dell'Autorità e le relazioni con le istituzioni 175

4.1 L'assetto organizzativo e la politica delle risorse umane 177

4.2 Gli organismi strumentali e ausiliari . . . 183

4.3 La tutela giurisdizionale in ambito nazionale 190

4.4 La collocazione dell'Autorità nel sistema nazionale 194

4.5 Il ruolo dell'Autorità nel sistema internazionale 204

Appendice 211

La *Relazione annuale 2017 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 2016 e il 30 aprile 2017.

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

*L'anno trascorso ha visto l'Autorità protagonista di molti eventi significativi nello scenario delle comunicazioni e dell'informazione in Italia. È stato l'anno di importanti operazioni di consolidamento (Wind/H3G, Vivendi/Mediaset, Mondadori/Mediaset/Finelco, Gruppo L'Espresso/Itedi), ma anche l'anno dell'ingresso di nuovi operatori nel mercato (Iliad, Open Fiber). È stato l'anno dell'avvio operativo dei progetti finanziati dai fondi pubblici destinati allo sviluppo della banda ultra-larga e l'anno di forte slancio degli investimenti privati in innovazione e sviluppo delle reti a banda ultra-larga fissa e mobile, quello dell'avvio del rinnovo della Convenzione Stato-Rai e del dibattito sul futuro dell'impresa di servizio pubblico radiotelevisivo in un contesto digitale e multimediale. E anche l'anno in cui il consumatore e il cittadino invocano a gran voce un nuovo ruolo, ma anche nuove protezioni dentro l'economia e la società digitale. Richieste nel bene – data la crescente quantità e qualità dei servizi, il maggior grado di alfabetizzazione digitale e il minor livello di discriminazione ed esclusione sociale digitale (*digital divide*) – ma anche nel male, a guardare le numerose voci sollevate contro i fenomeni devianti e deviati del web (*hate speech, fake news*). Nuove prestazioni e nuove tutele, maggiore qualità e maggiore protezione sono sfide ma anche doveri che l'Autorità è chiamata ad affrontare.*

La Relazione, sulla scia dell'impianto logico e metodologico di quella dell'anno passato, si propone innanzitutto come compendio di dati. Sono troppi, per darne conto in una prefazione. Tuttavia, qualche istantanea può meglio assecondare la lettura dei capitoli che seguono.

Il settore della rete fissa evidenzia qualche segnale incoraggiante. Dal punto di vista della copertura, la disponibilità dei servizi di accesso a reti fisse a velocità compresa tra i 2 e i 20 Mbit/s ha ormai raggiunto il 97% delle abitazioni. Il 35% delle abitazioni è raggiunta dai 30 Mbit/s e oltre. Le linee di rete fissa a banda larga attive sfiorano i 15,6 milioni di unità su un totale di poco più di 20 milioni di linee. Alla fine del 2016, le linee di rete fissa a banda larga con velocità pari o superiore ai 10 Mbit/s hanno superato per la prima volta il 50% del totale.

Il settore del mobile registra un aumento su base annua di 1,3 milioni di linee. Su un totale di 98 milioni, il numero delle SIM con accesso a Internet è cresciuto nell'ultimo anno del 5,7%, arrivando a superare 53 milioni di unità. Anche i consumi medi individuali di traffico Internet sono in forte crescita (+32,6%). A fine 2016, il traffico dati complessivo risulta in aumento di circa il 46% rispetto ai corrispondenti volumi osservati per il 2015.

Per ciò che concerne l'uso dei servizi online*, il rapporto tra i cittadini e l'accesso a Internet mostra lenti ma significativi progressi. Secondo il "*Digital In 2017*", durante il 2016, il numero di persone in Italia che si sono connesse a Internet almeno una volta è cresciuto del 4% rispetto all'anno precedente, arrivando a sfiorare i 40 milioni di unità. Audiweb ci dice che nel "giorno medio" gli italiani* online *sono 23 milioni. I dati del nostro Osservatorio ci segnalano che nel mese di dicembre 2016, oltre 30 milioni di individui si sono collegati ad Internet giornalmente. Il* ranking *dei siti più cliccati, immutato rispetto al 2015, vede nell'ordine ai primi tre posti Google, Facebook e Microsoft.*

Per ciò che riguarda il settore postale, l'istantanea più efficace è quella che ci dice che a fine 2016 i ricavi complessivi sono aumentati del 2,3%, con i servizi di corriere espresso in crescita dell'8,2% e quelli postali in flessione del 4,2% rispetto a dicembre 2015. In questo contesto dicotomico, il volume dei servizi compresi nel servizio universale risulta in flessione del 15,8%, mentre gli invii di pacchi risultano in crescita del 12,4%. Assistiamo qui a un fenomeno di e-substitution *– non il solo, peraltro, nell'ambito dei mercati regolati da AGCOM – che interroga, più che la regolazione, le politiche pubbliche di settore e le strategie di mercato degli operatori.*

Nella televisione in chiaro, Rai e Mediaset si confermano i due principali operatori in termini di audience*, rispettivamente con il 36% e il 31% di quote d'ascolto (entrambi -1% rispetto al 2015). Crescono Sky (8,4%, +1,7% sul 2015), Discovery (6,9%, +0,7% sul 2015) e La7 (4,1%, +0,5% sul 2015). Nel tempo, dunque, il divario di* audience *con gli altri operatori si va via via riducendo, anche se il ruolo dei due operatori storici rimane significativo. Dal punto di vista dei ricavi, il settore sembra aver assorbito i colpi della crisi congiunturale degli anni passati, e manifesta segnali di tenuta e ripresa. Fenomeni che interessano tuttavia il solo mercato nazionale. La televisione locale, con alcune felici eccezioni in ambito regionale, registra un maggiore declino, anche per effetto del progressivo assottigliarsi del sostegno pubblico.*

Il mercato radiofonico registra audience *stabili, incoraggianti segnali di tenuta dal punto di vista dei ricavi, e una modesta tendenza alla concentrazione come risposta alla crisi. Ciò riguarda in particolare le* audience *che tendono ad aggregarsi sulle* top ten *del mercato. Il settore radiofonico resta un mercato plurale e molto articolato, grazie anche alla vivacità del settore locale che, a differenza della tv, mantiene una sua identità e una sua ragion d'essere.*

Nell'editoria a stampa continua la contrazione dei fatturati, dei ricavi e delle vendite. Negli ultimi otto anni il settore dei quotidiani ha perso oltre il 40% del suo fatturato e circa la metà delle copie. A dicembre 2016, la vendita dei quotidiani è risultata di poco superiore a 2,5 milioni di copie, in flessione del 9,8% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente. Il fenomeno della e-substitution *non consente di recuperare la crisi del quotidiano tradizionale (per dieci copie cartacee perse, se ne recupera solo una digitale).*

Concludo richiamando una criticità nel funzionamento dell'Autorità, e che a mio avviso andrebbe ripensata per tutte le autorità indipendenti, quella del rapporto tra missione/attività svolte e meccanismo di recupero delle risorse di funzionamento. Nell'ultimo anno AGCOM ha ricevuto dal legislatore nuove competenze (censimento dei call center*, vigilanza sul* secondary ticketing*, disciplina dei diritti connessi al diritto d'autore, vigilanza sulla pubblicità in tema di scommesse e giochi* online*, misure di tutela delle popolazioni colpite da eventi sismici nel sistema delle comunicazioni elettroniche). Tutto questo è avvenuto senza che siano state attribuite nuove risorse, né finanziarie, né umane, ma soprattutto a fronte di un contenzioso mai sanato con le imprese già sottoposte a contribuzione. Forse è il caso di ripensare al modello privato di finanziamento; anche questo per noi un grande tema in agenda.*

L'anno trascorso è purtroppo anche quello della scomparsa del nostro collega Antonio Preto, a cui va il nostro ricordo e a cui voglio dedicare questa Relazione.

ANGELO MARCELLO CARDANI
Presidente dell'AGCOM

CAPITOLO I

L'attività dell'Autorità nel periodo 2016-2017

Introduzione

I mercati sottoposti alla disciplina regolamentare dell'Autorità, ossia i mercati dei servizi di telecomunicazione, dei servizi media audiovisivi, radiofonici ed editoriali, e – dal 2012 – dei servizi postali, afferiscono a settori industriali che presentano peculiari caratteristiche, quali l'uso di infrastrutture di rete per la fornitura dei servizi, la presenza di forti economie di scala o di altre barriere all'ingresso o, ancora, di una struttura di mercato a due o più versanti.

È proprio a causa della presenza di tutte o anche solo di alcune di tali caratteristiche che i mercati disciplinati dall'Autorità sono stati tradizionalmente caratterizzati da un elevato livello di concentrazione, se non dalla presenza di una singola impresa operante in regime di monopolio. In passato, ciò ha risposto anche all'esigenza di soddisfare gli obiettivi legati alla natura di pubblica utilità dei servizi (e, quindi, a garantire la massima diffusione territoriale degli stessi e la massima accessibilità delle condizioni economiche) e di affrontare gli ingenti investimenti necessari a realizzare le infrastrutture di rete.

Benché il progresso tecnologico abbia ridotto il livello delle barriere all'ingresso consentendo l'apertura alla concorrenza di numerosi segmenti delle industrie succitate, l'attività regolamentare dell'Autorità continua a esplicarsi in tutti i casi in cui il solo intervento *ex post* non sia in grado di assicurare, da un lato, la concorrenzialità dei mercati delle comunicazioni e, dall'altro lato, la diversità culturale e il pluralismo dei media.

Nel periodo di riferimento della presente Relazione, compreso tra il 1° maggio 2016 e il 30 aprile 2017, l'attività dell'Autorità, che accoglie e fa propri gli indirizzi della comunità europea e internazionale, è proseguita, da una parte, lungo il percorso già tracciato nelle sue formulazioni strategiche nella Relazione annuale dello scorso anno e, dall'altra, secondo una strada regolamentare segnata da un'attenta attività di verifica dell'efficacia delle misure proposte nei diversi settori di competenza, ripensando, laddove necessario, a nuove e più efficaci modalità di intervento.

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

Con il prosieguo del capitolo si descriverà l'attività svolta dall'Autorità nei diversi settori di competenza nel periodo di riferimento della presente Relazione. 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, l'Autorità ha svolto funzioni di regolamentazione, vigilanza e sanzionatorie in materia di servizi all'ingrosso di interconnessione e accesso alle reti di comunicazione elettronica, risorse scarse – quali in particolare numerazioni e frequenze –, servizi al dettaglio di telefonia e trasmissione dati, contabilità regolatoria, *roaming*, *net neutrality* e servizio universale.

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 e per la radio digitali, sulla tutela del diritto d'autore e di cronaca, nonché sulla verifica del rispetto del pluralismo e della *par condicio* elettorale.

Infine, nell'ambito del settore postale l'Autorità ha adottato un orientamento volto alla promozione della concorrenza e alla tutela degli utenti finali, in attesa che il percorso regolatorio intrapreso possa esplicare completamente i propri effetti, tramite un'attività di vigilanza sull'assolvimento degli obblighi a carico del fornitore del servizio universale, il monitoraggio e l'analisi dei mercati postali, il contrasto delle attività abusive da parte di operatori privi di titolo autorizzativo.

1.1 Le attività regolamentari e di vigilanza nei mercati delle telecomunicazioni

Per quanto concerne il settore delle telecomunicazioni, nel corso dell'ultimo anno l'Autorità ha completato il quadro regolamentare per le reti fisse e per quelle mobili, definendo altresì le condizioni attuative degli obblighi regolamentari imposti nel precedente periodo di riferimento.

In merito alla regolamentazione prevista per la rete fissa, l'Autorità ha concluso il terzo ciclo di analisi dei mercati dei servizi di interconnessione, ha avviato il quarto ciclo dell'analisi dei mercati dell'accesso e ha disciplinato le condizioni attuative dell'obbligo di non discriminazione imposto a Telecom Italia nell'ambito dell'analisi dei mercati dell'accesso, avviando altresì due procedimenti volti a definire le procedure di *switch-off* delle centrali locali della rete di accesso e a rivedere il sistema di *Service Level Agreement* e delle penali. Per quanto riguarda la regolamentazione nei mercati delle comunicazioni elettroniche su rete mobile, è stato avviato il quinto ciclo di analisi dei mercati della terminazione vocale su singola rete mobile.

Nel periodo di riferimento, l'Autorità ha inoltre vigilato sui parametri di qualità relativi alla fornitura dei servizi di accesso all'ingrosso da parte di Telecom Italia, ed è intervenuta nei casi di segnalate criticità contrattuali tra operatori di comunicazione elettronica, al fine di favorire la rinegoziazione delle relative condizioni di accesso e interconnessione ed evitare l'interruzione, senza il dovuto preavviso, dei servizi ai clienti finali. L'Autorità ha altresì svolto un'attività di vigilanza finalizzata a garantire il rispetto dell'obbligo di fornitura del servizio universale in capo all'operatore incaricato Telecom Italia.

L'Autorità ha inoltre adottato la nuova metodologia in materia di *test* di replicabilità, prevedendo un nuovo impianto metodologico delle verifiche di non discriminazione al fine di semplificare e snellire – senza con ciò ridurre il livello di accuratezza e l'efficacia dei controlli – il precedente sistema di valutazione delle offerte *retail* dell'operatore notificato.

Infine, l'Autorità ha proseguito con la propria attività di supporto tecnico/regolamentare per il conseguimento degli obiettivi strategici di sviluppo delle reti previsti dall'Agenda Digitale italiana, predisponendo le Linee guida per la definizione delle condizioni di accesso *wholesale* alle reti a banda ultra-larga destinatarie di contributi pubblici che, a loro volta, traducono i principi e gli indirizzi enucleati negli orientamenti europei.

Gli interventi regolamentari nei mercati delle comunicazioni elettroniche su rete fissa

Nel periodo di riferimento, l'Autorità ha concluso il terzo ciclo di analisi dei mercati dei servizi d'interconnessione su rete fissa, che copre il periodo regolamentare 2016-2019 (delibera n. 425/16/CONS), e ha definito le condizioni attuative degli obblighi regolamentari imposti a Telecom Italia nei mercati dei servizi di accesso all'ingrosso alla rete fissa con la delibera n. 623/15/CONS.

Per quanto attiene all'analisi dei mercati dell'interconnessione su rete fissa, rispetto al precedente ciclo di analisi, l'Autorità ha ritenuto il mercato dei servizi di transito distrettuale non più caratterizzato da elevate barriere all'ingresso per effetto della migrazione in corso all'interconnessione IP e ha, pertanto, rimosso i relativi obblighi in capo a Telecom Italia a partire dal mese di ottobre 2017. Invece, è stata confermata la suscettibilità di regolamentazione *ex ante* per gli altri due mercati analizzati, individuando, quali operatori con significativo potere di mercato, Telecom Italia nel mercato dei servizi di raccolta, e Telecom Italia oltre a 18 operatori concorrenti nei mercati dei servizi di terminazione. In capo a Telecom Italia sono stati imposti gli obblighi di accesso, non discriminazione, trasparenza, separazione contabile, controllo dei prezzi e contabilità dei costi, mentre in capo agli operatori concorrenti sono stati imposti solo gli obblighi ritenuti proporzionati (accesso, non discriminazione, trasparenza e controllo dei prezzi). Infine, analogamente a quanto previsto per i servizi di terminazione su rete mobile, è stato rimosso l'obbligo di controllo dei prezzi per i servizi di terminazione su rete fissa di chiamate originate al di fuori dello Spazio Economico Europeo.

Come previsto dalla delibera n. 425/16/CONS, l'Autorità, nel mese di marzo 2017, ha avviato un tavolo tecnico relativo alla definizione delle specifiche tecniche per l'implementazione della modalità d'instradamento *direct routing* nelle chiamate su rete fissa dirette verso numerazioni portate. Il modello di *direct*

routing evita i maggiori costi derivanti dalla soluzione tecnica basata sull'*onward routing* che richiede il coinvolgimento di un operatore terzo (il *donor*) per l'effettiva consegna della chiamata verso l'operatore sulla cui rete è attestato l'utente chiamato.

Con riferimento all'implementazione degli obblighi regolamentari imposti nei mercati dei servizi di accesso all'ingrosso alla rete fissa, l'Autorità ha adottato la delibera n. 652/16/CONS che disciplina le condizioni attuative dell'obbligo di non discriminazione imposto a Telecom Italia con la delibera n. 623/15/CONS. La delibera approva le proposte formulate da Telecom Italia ai sensi dell'articolo 64 della delibera n. 623/15/CONS, contenenti le misure volte a rafforzare le garanzie di non discriminazione, tra cui l'implementazione del Nuovo Modello di *Equivalence* (NME), con alcune modifiche e integrazioni necessarie a recepire gli esiti della consultazione pubblica di cui alla delibera n. 122/16/CONS.

Al fine di completare il quadro degli obblighi regolamentari relativi ai servizi di accesso all'ingrosso alla rete fissa, con la delibera n. 122/16/CONS l'Autorità ha sottoposto a consultazione pubblica anche la proposta di Telecom Italia concernente le modalità di disaggregazione ed esternalizzazione delle attività di *provisioning* e *assurance* dei servizi di *unbundling* del *local loop* (ULL) e di *sub-loop unbundling* (SLU), formulata ai sensi dell'articolo 22 della delibera n. 623/15/CONS.

Ai sensi della citata delibera di analisi di mercato (articolo 82, comma 3, delibera n. 623/15/CONS), l'Autorità ha avviato un procedimento istruttorio per definire le procedure di *switch-off* delle centrali locali della rete di accesso di Telecom Italia nonché, ai sensi dell'articolo 82, comma 1, della stessa delibera, un procedimento concernente la revisione del sistema di penali e di SLA (*Service Level Agreement*) relativi ai servizi di accesso *wholesale* alla rete di Telecom Italia, oltre a un procedimento concernente la revisione complessiva del sistema di *Key Performance Indicator* (KPI) di non discriminazione.

Nel medesimo periodo di riferimento, con la delibera n. 451/16/CONS, l'Autorità ha approvato il nuovo Regolamento sul funzionamento dell'Organo di Vigilanza (OdV) di Telecom Italia, istituito ai sensi della delibera n. 718/08/CONS, che ottempera a quanto disposto dall'articolo 64, comma 17, della delibera n. 623/15/CONS in merito al rafforzamento dell'autonomia e dell'efficacia del modello di *governance* dell'OdV, affinché esso sia coerente con il nuovo quadro regolamentare (cfr. anche Capitolo IV).

Nel mese di febbraio 2017, l'Autorità ha avviato il quarto ciclo di analisi dei mercati dei servizi di accesso all'ingrosso alla rete fissa, al fine di verificare se, sulla base delle circostanze nazionali esistenti, sia opportuno aggiornare le definizioni dei mercati rilevanti e modificare, laddove necessario, le vigenti prescrizioni regolamentari. In particolare, con la delibera n. 43/17/CONS, l'Autorità ha avviato il procedimento istruttorio relativo all'analisi dei mercati dei servizi di accesso locale all'ingrosso in postazione fissa (mercato n. 3a della Raccomandazione 2014/710/UE) e dei servizi di accesso centrale all'ingrosso in postazione fissa per i prodotti di largo consumo (mercato n. 3b della Raccomandazione 2014/710/UE), attualmente regolamentati con delibera n. 623/15/CONS. L'Autorità ha inoltre avviato (delibera n. 44/17/CONS) il procedimento istruttorio relativo all'analisi del mercato dei servizi di accesso all'ingrosso di alta qualità in postazione fissa (mercato n. 4 della Raccomandazione 2014/710/UE), attualmente regolamentato dalla delibera n. 412/15/CONS.

Per quanto concerne l'attività di vigilanza, nel corso dell'anno 2016 e nei primi mesi dell'anno 2017, l'Autorità ha completato il ciclo di approvazione delle Offerte di Riferimento di Telecom Italia per gli anni 2015-2016 (cfr. delibere n. 596/16/CONS, n. 653/16/CONS, n. 78/17/CONS, n. 106/17/CONS, n. 33/17/CIR).

In particolare, la delibera n. 653/16/CONS, relativa ai servizi di accesso disaggregato alla rete in rame, definisce le condizioni economiche dei contributi *una tantum* di attivazione e disattivazione dei servizi ULL e SLU sulla base di uno specifico modello *bottom-up* che, in ottica di disaggregazione delle prestazioni di *provisioning*, tiene conto della circostanza che le relative attività *on-field* sono svolte da Telecom Italia ricorrendo anche alle c.d. imprese esterne di rete (aziende *System*). Con delibera n. 78/17/CONS, relativa ai servizi di accesso di tipo *bitstream*, l'Autorità, con l'obiettivo di promuovere la migrazione tecnologica dalla rete di trasporto ATM (meno efficiente e più costosa) a quella Ethernet, ha approvato: *i*) una sensibile riduzione delle condizioni economiche della

banda Ethernet, consentita dai maggiori volumi di banda utilizzata dai clienti finali; *ii*) l'adozione del principio della c.d. "migrazione amministrativa", equiparando il costo della banda ATM a quello Ethernet, in presenza di un impegno dell'operatore alternativo (*Other Authorized Operator* – OAO) a migrare i propri clienti verso la nuova piattaforma. Con delibera n. 106/17/CONS, l'Autorità ha approvato le condizioni tecniche ed economiche – con una generale riduzione di queste ultime – relative ai servizi *Wholesale Line Rental* (WLR), uniformando i modelli di costo dei contributi *una tantum* a quelli definiti con delibera n. 653/16/CONS per i servizi di accesso disaggregato e procedendo alla rivalutazione del canone del servizio WLR ISDN PRA, nel rispetto del meccanismo di orientamento al costo previsto dall'analisi di mercato, utilizzando un modello finalizzato a riflettere in maniera più puntuale la catena impiantistica e i costi effettivamente sostenuti per la fornitura del servizio. La delibera n. 33/17/CIR ha approvato le condizioni tecniche ed economiche per i servizi di interconnessione alla rete di Telecom Italia (raccolta, terminazione e transito delle chiamate). Le migliori efficienze conseguibili con le reti basate sulle nuove tecnologie IP e i meccanismi di incentivazione alla migrazione da TDM a IP, introdotti dall'Autorità con la delibera n. 52/15/CIR, hanno consentito di introdurre condizioni economiche sensibilmente inferiori rispetto a quelle dell'anno precedente. La delibera n. 33/17/CIR, inoltre, ha ridotto il prezzo all'ingrosso che gli operatori si corrispondono per la prestazione di portabilità del numero su rete fissa sulla base delle *best practice* internazionali, determinando una riduzione di tali condizioni economiche al fine di agevolare il passaggio degli utenti finali tra operatori. Con la stessa delibera è stato introdotto il regime del cosiddetto *bill&keep* a partire dal 2017. Con la delibera n. 596/16/CONS, relativa alla fornitura di servizi di accesso all'ingrosso di alta qualità in postazione fissa, l'Autorità ha aggiornato la valutazione delle condizioni economiche dei nuovi circuiti *terminating* Ethernet su fibra ottica sulla base dell'orientamento al costo mediante il modello *bottom-up* di cui alla delibera n. 167/15/CIR.

Infine, con la delibera n. 186/16/CIR, è stata avviata la consultazione pubblica nazionale, in corso di conclusione, per l'approvazione delle Offerte di Riferimento di Telecom Italia per i servizi NGA (*Next Generation Access*) e per il servizio di accesso *end to end* per gli anni 2015 e 2016 e per i servizi di *backhaul* per l'anno 2016, di nuova introduzione nel mercato italiano, con particolare riguardo alle aree oggetto di sussidi pubblici per la realizzazione delle nuove reti.

Ulteriori iniziative dell'Autorità volte ad aggiornare il quadro delle regole in attuazione dei principi sanciti dal Codice delle comunicazioni elettroniche di promozione della concorrenza e tutela dei clienti finali riguardano il proseguimento delle attività del tavolo tecnico, con la partecipazione degli operatori, volto a facilitare l'utilizzo delle emergenti tecnologie di accesso a banda ultra-larga (VDSL2, VDSL *plus* e GFAST) e l'utilizzo coordinato del *vectoring* mediante le tecniche MOV (cd. *multioperator vectoring*).

Ai sensi della delibera n. 652/16/CONS, l'Autorità ha anche avviato un tavolo tecnico di monitoraggio della migrazione dei clienti finali dalla precedente piattaforma di *delivery* alla nuova (NPD), con l'obiettivo di completarla entro il 2017.

Verifiche di replicabilità tecnica ed economica (test *di prezzo)*

Nel periodo di riferimento, l'Autorità ha portato a compimento il procedimento di aggiornamento della metodologia dei *test* di replicabilità, a seguito della conclusione dell'analisi dei mercati dei servizi di accesso alla rete fissa (delibera n. 623/15/CONS). In particolare, all'esito della consultazione pubblica svolta con delibera n. 660/15/CONS, l'Autorità ha adottato la nuova metodologia in materia di *test* di replicabilità, di cui alla delibera n. 584/16/CONS, in vigore a partire dal 23 marzo 2017.

Il nuovo impianto metodologico delle verifiche di non discriminazione semplifica e snellisce – senza con ciò ridurre il livello di accuratezza e l'efficacia dei controlli – il precedente sistema di valutazione (di cui alla delibera n. 499/10/CONS e s.m.i.) delle offerte *retail* dell'operatore notificato, basato sullo svolgimento di un duplice controllo, di tipo *Discounted Cash Flow* (DCF) e *period by period*.

In particolare, la delibera n. 584/16/CONS, in linea con le indicazioni fornite dalla Commissione europea nell'ambito della Raccomandazione 2013/466/UE in materia di obblighi di non discriminazione e delle metodologie di determinazione dei costi, dispone l'applicazione di un'unica verifica,

da svolgere attraverso l'analisi DCF. I criteri applicativi del *test* DCF sono stati distinti tra offerte *narrowband* e *broadband* su rete di accesso in rame, da un lato, ed offerte *ultrabroadband* ad almeno 30 Mbit/s su rete in fibra, dall'altro, onde adeguare le modalità di verifica ai differenti contesti concorrenziali e di mercato.

L'Autorità sta altresì procedendo all'implementazione del sistema informatico previsto dalla delibera n. 584/16/CONS, basato su un modulo *online* preimpostato per la trasmissione, da parte di Telecom Italia, dei dati e delle informazioni necessarie alle verifiche. Oltre a ciò, tale sistema dovrebbe anche consentire, in tempi ragionevolmente brevi, l'automazione delle fasi preliminari di calcolo e di aggiornamento periodico dei dati di *input*, con conseguenti effetti positivi sulla rapidità dell'attività di valutazione.

Nel corso del periodo di riferimento, inoltre, l'Autorità è stata impegnata nelle ordinarie attività di valutazione della replicabilità tecnica ed economica di tutte le offerte di rete fissa, e in particolare di quelle relative ai servizi di accesso di nuova generazione, a banda larga e ultra-larga. Tali attività mirano a verificare il rispetto, da parte di Telecom Italia, dell'obbligo di non discriminazione nelle condizioni di fornitura dei servizi all'ingrosso regolati, per assicurare condizioni di parità di trattamento interna-esterna e, conseguentemente, prevenire eventuali comportamenti che lederebbero il corretto funzionamento del meccanismo concorrenziale, con ricadute negative anche sul livello di benessere dei clienti finali.

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

La revisione del sistema di Key Performance Indicator *di non discriminazione*

Come evidenziato, ad esito dell'analisi di mercato approvata con delibera n. 623/15/CONS, l'Autorità ha identificato Telecom Italia quale operatore con significativo potere di mercato nei mercati dei servizi di accesso locale all'ingrosso (mercato n. 3a) e dei servizi di accesso centrale all'ingrosso (mercato n. 3b) in postazione fissa. Pertanto, l'Autorità ha imposto a Telecom Italia obblighi regolamentari in materia di: *i*) accesso ed uso di determinate risorse di rete; *ii*) trasparenza; *iii*) non discriminazione; *iv*) separazione contabile; *v*) controllo dei prezzi e contabilità dei costi.

Con particolare riferimento all'obbligo di non discriminazione, l'Autorità ha deciso di rafforzare l'attuale modello di *Equivalence of Output* (EoO), tramite un miglioramento dell'*equivalence* nei processi di fornitura. Con riferimento alle condizioni attuative, tra le altre misure, l'Autorità ha disposto il monitoraggio sul rispetto degli obblighi di non discriminazione mediante la misurazione di appositi *Key Performance Indicator* di non discriminazione ($KPI\text{-}_{ND}$)[1]. Con comunicazione del 3 marzo 2016, l'Autorità ha avviato il procedimento concernente la revisione del sistema di $KPI\text{-}_{ND}$, così come previsto dall'art. 82, comma 1 della delibera n. 623/15/CONS.

Nel periodo di riferimento, l'Autorità ha proseguito gli approfondimenti istruttori volti ad acquisire gli elementi informativi adeguati all'analisi dei processi di fornitura dei servizi di accesso all'ingrosso regolati e a definire $KPI\text{-}_{ND}$ in grado di "*misurare le performance relative dell'intero processo di fornitura ovvero delle attività fondamentali del ciclo di fornitura, sia per il rame che per la fibra*" per le attività di *delivery* e *assurance*.

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

Nel corso del 2016, l'Autorità ha proseguito con l'attività di supporto tecnico-regolamentare per il conseguimento degli obiettivi strategici di sviluppo delle reti previsti dall'Agenda Digitale in Italia, adottando la delibera n. 120/16/CONS recante "*Linee guida per le condizioni di accesso wholesale alle reti a banda ultra larga destinatarie di contributi pubblici*". Le Linee guida traducono i principi e gli indirizzi degli

[1] Art. 64, comma 11, della delibera n. 623/15/CONS.

orientamenti comunitari del 2013[2], fornendo supporto alle stazioni appaltanti e ai soggetti (siano essi operatori pubblici o privati) aggiudicatari dei bandi.

In particolare, le Linee guida rilevano come l'impiego del modello di finanziamento diretto[3] renda percorribile l'applicazione diffusa del modello di prezzo *wholesale* di tipo "*pay per use*", che prevede la remunerazione dei costi del concessionario attraverso canoni mensili legati all'effettivo utilizzo delle risorse da parte dell'operatore terzo, consentendo di massimizzarne l'accesso nelle diverse aree del Paese da parte di più operatori, senza che questi debbano affrontare gli ingenti costi anticipati legati all'IRU, ovvero al diritto d'uso della fibra ottica.

Successivamente all'approvazione delle Linee guida, in vista degli interventi strutturati e unitari avviati dal Governo, l'Autorità è stata in più occasioni interpellata dal Ministero dello sviluppo economico (MISE) rendendo, di volta in volta, pareri al fine di fornire tutte le informazioni necessarie a rendere gli schemi di bando predisposti dalla società *in-house* (Infratel Italia S.p.A.) conformi agli orientamenti espressi nelle Linee guida.

A seguito dell'approvazione, da parte della Commissione europea[4], del piano di aiuti di Stato per le aree bianche – incentrato sull'impiego del modello diretto applicato alla rete passiva – Infratel Italia ha provveduto a pubblicare i due bandi di gara per la realizzazione dell'infrastruttura passiva di proprietà pubblica nelle Regioni[5] identificate come aree "bianche NGA" e il suo affidamento in concessione per la gestione dei servizi.

Per incentivare lo sviluppo delle nuove infrastrutture NGA mediante la riduzione dell'entità dei costi di installazione di reti di comunicazione elettronica ad alta velocità e, di conseguenza, dei costi sociali e ambientali ad esse collegati, il 1° luglio 2016 è entrato in vigore il Decreto Legislativo n. 33/2016, di attuazione della Direttiva 2014/61/UE del Parlamento europeo e del Consiglio. L'utilizzo delle infrastrutture esistenti mediante l'imposizione di un obbligo a contrarre in capo ai gestori delle infrastrutture e la disponibilità delle infrastrutture finanziate dal piano del Governo consentono agli operatori di telecomunicazione privati di ridurre significativamente i costi di realizzazione delle reti a banda ultra-larga ed estenderne in tal modo la copertura anche nelle aree "bianche NGA". L'articolo 9 del citato Decreto prevede la possibilità di adire l'Autorità in caso di mancato raggiungimento di un accordo che definirà le condizioni economiche con atto vincolante[6].

Nel periodo di riferimento, il ruolo dell'Autorità a sostegno dello sviluppo delle reti di nuova generazione si è ulteriormente rafforzato con l'adozione della delibera n. 646/16/CONS, con la quale è stata avviata un'attività di monitoraggio avente a oggetto 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)[7].

In particolare, i finanziamenti pubblici di cui al citato regime di aiuti sono destinati allo sviluppo di infrastrutture in fibra (*Fiber to the Home* – FTTH),

---

[2] Cfr. C(2016) 3931 *final*, Brussels, 30.6.2016.

[3] In tale modello di finanziamento è previsto che tutte le quote capitali dell'infrastruttura passiva siano a carico dei finanziamenti pubblici. L'infrastruttura passiva resta pertanto di proprietà pubblica.

[4] Cfr. C(2016) 3931 *final*, Brussels, 30.6.2016.

[5] Il primo bando BUL pubblicato a giugno 2016 riguarda le Regioni Abruzzo e Molise, Emilia-Romagna, Lombardia, Toscana, Veneto. Il secondo bando BUL, pubblicato ad agosto 2016, coinvolge le Regioni Piemonte, Valle d'Aosta, Liguria, Friuli-Venezia Giulia, Provincia autonoma di Trento, Marche, Umbria, Lazio, Campania, Basilicata, Sicilia.

[6] Successivamente alla pubblicazione dei bandi di gara nel 2016, Telecom Italia ha presentato ricorso amministrativo per l'annullamento di entrambi i bandi di gara Infratel e di tutti gli atti presupposti, tra cui l'annullamento della delibera con la quale l'Autorità ha approvato le Linee guida. Nel mese di marzo 2017, il Tar del Lazio ha respinto il ricorso di Telecom Italia, dichiarandolo in parte anche inammissibile. La decisione del Giudice amministrativo, confermando la correttezza del bando di gara il quale, peraltro, aveva ottenuto il parere favorevole dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato, dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico e dell'Autorità nazionale anticorruzione, ha consentito l'avvio della fase esecutiva dei lavori per la realizzazione di una rete di proprietà pubblica nelle aree a fallimento di mercato.

[7] Aiuto di Stato SA.34199 (2012/N) – Italia Piano digitale – Banda ultra larga, approvato con Decisione della Commissione europea del 18.12.2012 C(2012) 9833 *final*.

le cui gare sono state bandite nel biennio 2013-2014, e hanno interessato circa 750 Comuni nelle zone c.d. "Eurosud", tra cui Basilicata, Sicilia, Campania, Lazio, Molise, Abruzzo e Calabria, per un totale di oltre 4,5 milioni di unità immobiliari, con oltre cinquemila sedi della pubblica amministrazione e più di duemila imprese.

Il Ministero dello sviluppo economico, in considerazione del ruolo riconosciuto all'Autorità dalla Commissione europea e dal Governo italiano nell'ambito del raggiungimento degli obiettivi dell'Agenda Digitale, ha chiesto di avvalersi della collaborazione e delle competenze tecniche dell'Autorità al fine di rilevare e analizzare eventuali criticità nella fase di diffusione dei servizi NGA offerti attraverso l'infrastruttura finanziata nell'ambito del regime di aiuti nazionale sopra citato, per poi individuare, laddove emerga l'opportunità, i correttivi necessari per attivare detti servizi alle pubbliche amministrazioni aventi sede in tali aree.

In particolare, l'obiettivo principale del monitoraggio consiste nell'individuare le ragioni sottostanti alla limitata diffusione dei servizi a banda ultra-larga da parte delle pubbliche amministrazioni presenti nelle aree di intervento, comprensive dei presidi sanitari pubblici e dei plessi scolastici, tenuto conto che nei bandi di gara è stato richiesto il collegamento in modalità FTTH di tutte le sedi della pubblica amministrazione, centrale e locale[8].

A fine gennaio 2017, l'Autorità ha inviato una puntuale richiesta di informazioni agli operatori risultati aggiudicatari dei bandi in questione e ai principali operatori presenti sul mercato, volta ad acquisire gli elementi di dettaglio al fine di valutare sia la presenza e il grado di diffusione delle offerte *wholesale* di servizi a banda ultra-larga basate sulle infrastrutture di rete realizzate grazie agli investimenti pubblici, sia la sussistenza di eventuali ostacoli nell'accesso e nello sviluppo di offerte *wholesale*. L'attività istruttoria di raccolta dati si è conclusa a fine marzo con l'invio da parte degli operatori delle informazioni richieste, che sono attualmente oggetto di analisi da parte degli Uffici dell'Autorità.

Successivamente, l'Autorità ha inviato una richiesta di informazioni – e ricevuto le relative risposte – agli operatori *wholesale* al fine di acquisire i dettagli utili per valutare la presenza e il grado di diffusione di offerte *retail* di servizi a banda ultra-larga basate sulle medesime infrastrutture di rete.

L'Autorità ha altresì inviato un questionario a un campione di circa 350 pubbliche amministrazioni presenti sul territorio oggetto di finanziamento pubblico, per comprendere i motivi dell'eventuale mancato utilizzo dei servizi *ultrabroadband*. L'attività è in corso di svolgimento, e al termine della stessa gli esiti del monitoraggio saranno comunicati al MISE. L'Autorità e il Ministero, ciascuna 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.

La regolamentazione nei mercati delle comunicazioni elettroniche su rete mobile

Con delibera n. 45/17/CONS, è stato avviato il quinto ciclo di analisi dei mercati della terminazione vocale su singola rete mobile. Attualmente, ai sensi della delibera n. 497/15/CONS, sono notificati, quali operatori dotati di significativo potere di mercato, gli MNO (*Mobile Network Operator*), ossia Telecom Italia, Vodafone, Wind e H3G (società, queste ultime, oggetto di recente fusione), e i 4 operatori *full* MVNO (*Mobile Virtual Network Operator*), cioè BT Italia, Lycamobile, Noverca e PosteMobile.

Revisione della contabilità regolatoria di rete fissa e mobile

Nel periodo di riferimento è stata svolta l'attività di verifica della contabilità regolatoria prodotta dagli operatori con significativo potere di mercato sui quali grava l'obbligo di contabilità dei costi. Con delibera n. 189/16/CONS è stata approvata la pubblicazione della contabilità regolatoria di Telecom Italia relativa all'anno 2013.

---

[8] Nei bandi relativi a Campania, Molise e Basilicata è stato inoltre previsto il collegamento in fibra delle imprese appartenenti alle Aree di Sviluppo Industriale (ASI) presenti nei Comuni inclusi nei progetti di investimento.

Sono state altresì completate le verifiche delle contabilità regolatorie degli operatori mobili notificati per gli anni 2011, 2012 e 2013 (le relazioni di conformità sono state pubblicate con delibera n. 86/17/CONS).

Infine, con delibera n. 609/16/CONS, è stata approvata la 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.

Vigilanza in materia di servizi di comunicazioni elettroniche, numerazione e servizio universale

Nel corso dell'ultimo anno, 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.

L'Autorità è inoltre intervenuta nei casi di segnalate criticità contrattuali tra operatori di comunicazione elettronica, al fine di favorire la rinegoziazione delle relative condizioni di accesso e interconnessione ed evitare l'interruzione, senza il dovuto preavviso, dei servizi ai clienti finali (si contano circa 150 segnalazioni).

L'Autorità ha altresì svolto attività di vigilanza a seguito delle segnalazioni pervenute in materia di procedure di migrazione di utenze su rete fissa, concernenti sia l'utilizzo illegittimo di causali di scarto, sia presunte pratiche commerciali scorrette in violazione dell'obbligo di non discriminazione.

In relazione al Piano Nazionale di Numerazione (PNN), l'attività di vigilanza ha riguardato il rispetto delle regole relative all'apertura, da parte degli operatori di rete mobile, dei codici 43 e 48 (utilizzati per offrire servizi tramite SMS, quali *mobile ticketing*, servizi *premium*, informazione, ecc.), a favore di operatori titolari di tali numeri. In particolare, considerate le numerose segnalazioni pervenute sul tema della tariffazione al dettaglio degli SMS diretti a codici 43 attribuiti a *service provider*, l'Autorità, con delibera n. 187/16/CIR, ha emanato un atto interpretativo del comma 3 dell'articolo 19 del PNN, oltre che dei connessi obblighi di interoperabilità. In relazione alla revisione delle regole contenute nel PNN, l'Autorità, con delibera n. 158/16/CIR, ha avviato una consultazione pubblica sull'uso di codici identificativi alfa-numerici.

Con delibera n. 639/16/CONS, sono state determinate le condizioni per l'utilizzo di numeri extra-territoriali o sovranazionali ai fini della fornitura dei servizi cosiddetti *machine-to-machine* e con delibera n. 527/16/CONS è stato disposto l'aumento della soglia dell'addebito sul credito telefonico per servizi di *mobile ticketing* e sono stati altresì imposti obblighi di trasparenza in capo agli operatori.

Nel periodo di riferimento è stata, inoltre, svolta un'attività di vigilanza in relazione all'utilizzo dei codici 455 per la raccolta di fondi da parte di associazioni umanitarie. In esito a tale attività è stata avviata, con delibera n. 561/16/CONS, una consultazione pubblica con lo scopo di rivedere le regole di utilizzo di tali codici e il codice di autoregolamentazione degli operatori. La consultazione pubblica si è conclusa con l'adozione della delibera n. 17/17/CIR.

L'Autorità ha altresì svolto un'attività di vigilanza finalizzata a garantire il rispetto dell'obbligo di fornitura del servizio universale in capo all'operatore incaricato Telecom Italia. Tale attività ha riguardato le segnalazioni provenienti dalla popolazione residente in diversi piccoli Comuni italiani relative a disservizi nell'accesso alla rete telefonica da postazione fissa, tali da impedire comunicazioni vocali e connessione a Internet (si contano circa 50 segnalazioni).

La vigilanza ha inoltre riguardato le attività inerenti all'archivio degli *alias* in tema di operazioni di registrazione/cancellazione. Con delibera n. 18/17/CIR è stata disposta un'ulteriore proroga di un anno del periodo di sperimentazione.

L'Autorità ha svolto, infine, le attività procedimentali di cui alla delibera n. 113/16/CONS, concernente il riesame dell'ambito di applicazione degli obblighi di servizio universale in relazione all'accesso a Internet e ai relativi obiettivi di qualità, al fine di valutare l'opportunità di una revisione del contenuto del servizio universale, alla luce del progresso tecnologico e degli sviluppi di mercato, esaminando l'opportunità di includere nell'obbligo di fornitura del servizio universale l'accesso a banda larga in tecnologia ADSL.

Controversie tra operatori di comunicazione elettronica e attività sanzionatoria

L'Autorità, con delibera n. 449/16/CONS, si è dotata di un nuovo Regolamento per la risoluzione

delle controversie tra operatori, che modifica e integra il precedente (delibera n. 226/15/CONS), rendendolo conforme al dettato dell'articolo 9 del Decreto Legislativo n. 33/2016 recante "*Attuazione della direttiva 2014/61/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 15 maggio 2014, recante misure volte a ridurre i costi dell'installazione di reti di comunicazione elettronica ad alta velocità*". L'articolo 9 del Decreto individua, infatti, l'Autorità quale organismo competente alla risoluzione delle controversie tra operatori di rete e gestori di infrastrutture fisiche o tra proprietari di unità immobiliari, o il condominio, e operatori di rete, in relazione ai diritti e agli obblighi previsti dagli articoli 3, 4, 5, 6 e 8 di cui al Decreto medesimo.

Tra i nuovi e significativi elementi introdotti si rileva, in particolare, l'estensione dell'ambito soggettivo di applicazione. Vengono, infatti, rimesse alla competenza dell'Autorità anche le controversie tra imprese che forniscono reti o servizi di comunicazione elettronica e soggetti non operatori di comunicazioni elettroniche che dispongono di infrastrutture di posa di reti in fibra ottica. È sufficiente l'istanza di una delle parti affinché l'Autorità possa procedere alla definizione della controversia, a differenza di quanto previsto nel precedente Regolamento in cui la possibilità per l'Autorità di definire una controversia tra operatore di comunicazione elettronica e gestore di infrastrutture fisiche era subordinata al necessario accordo di entrambe le parti. Questa soluzione è coerente con l'intento di velocizzare la rimozione degli eventuali ostacoli che dovessero frapporsi alla celere installazione di nuove infrastrutture.

Nel periodo di riferimento, l'Autorità ha concluso 13 controversie (avviate nell'anno in corso o precedente) e ne ha avviate 23, di cui tre ai sensi dell'articolo 9 del Decreto. In quattro casi, tra quelli avviati, l'istante ha richiesto l'adozione di misure cautelari. Tra quelle concluse, una controversia è stata conciliata, cinque sono state definite con determina direttoriale, sei con delibera dell'Organo Collegiale, mentre un'istanza di avvio del procedimento controversiale è stata dichiarata inammissibile per carenza dei requisiti previsti dal Regolamento.

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

- l'accesso alle infrastrutture utilizzabili per la posa di fibra ottica. In particolare si evidenzia che in un caso l'istante ha lamentato la violazione degli obblighi di accesso all'infrastruttura fisica del gestore nel rispetto dei principi di trasparenza, non discriminazione, equità e ragionevolezza. La controversia è tuttora in corso e ha visto la richiesta di parere all'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico così come previsto dal summenzionato Decreto. L'Autorità ha altresì definito, con delibera n. 104/17/CONS, una controversia tra un operatore di comunicazioni elettroniche e un gestore di infrastruttura fisica in relazione all'obbligo di trasparenza, non discriminazione, equità e ragionevolezza in tema di accesso alle infrastrutture fisiche utilizzabili per la posa di cavi in fibra ottica. L'Autorità ha stabilito le condizioni economiche di importo massimo relative alla cessione delle fibre ottiche spente e all'accesso ai minitubi, in linea con i criteri generali di equità e ragionevolezza e in coerenza con il modello *bottom-up* di cui alla delibera n. 623/15/CONS, tenendo conto delle specificità della circostanza che vedeva la realizzazione e l'utilizzo di infrastrutture in pieno centro storico.
- le procedure di trasferimento di utenze di rete fissa. In particolare, l'Autorità ha archiviato una controversia per improcedibilità, avendo una delle parti proposto azione dinanzi all'Autorità Giudiziaria e si è pronunciata sulla questione emanando, con la delibera n. 121/16/CIR, un atto interpretativo generale. Tale provvedimento chiarisce che gli operatori autorizzati alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche devono utilizzare la causale di scarto per servizio non richiesto nel solo caso in cui il cliente intestatario del contratto dichiari espressamente di "non aver mai richiesto" il servizio. Inoltre, tale causale non può essere usata al fine di bloccare la procedura di migrazione in caso di ripensamento o mutata volontà del cliente o per motivazioni che attengono alla corretta formazione della volontà contrattuale tra il *recipient* e il cliente.
- il prezzo di terminazione su rete mobile di MVNO. In tale ambito, l'Autorità ha definito tre controversie, con le delibere n. 655/16/CONS, n. 656/16/CONS e n. 657/16/CONS, relative alla fissazione del prezzo del servizio di terminazione voce su rete mobile applicato da Poste-

Mobile a Fastweb, H3G e Telecom Italia per il periodo temporale (dal 14 luglio 2014 al 30 settembre 2015) in cui la prima non è stata soggetta a obblighi regolamentari. In particolare, l'Autorità, a seguito dell'interlocuzione con la Commissione europea, cui gli schemi di provvedimento sono stati notificati ai sensi dell'articolo 7 della Direttiva quadro, ha definito il prezzo di terminazione efficiente di PosteMobile, utilizzando lo stesso modello *bottom-up* LRIC (*long run incremental cost*) previsto per calcolare la tariffa di terminazione mobile degli operatori MNO notificati.

In ordine all'attività sanzionatoria, si rileva l'approvazione, con delibera n. 652/16/CONS, degli impegni presentati da Telecom Italia nell'ambito dei procedimenti sanzionatori congiunti n. 1/15/DRS e n. 2/15/DRS, conseguenti alle segnalazioni degli operatori concorrenti e all'attività di monitoraggio dell'Autorità. Tali procedimenti hanno riguardato ritardi e anomalie rilevati nei processi di *provisioning* ed *assurance* dei servizi di accesso alla rete di Telecom Italia.

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

Nell'ambito della propria attività di tutela del pluralismo dell'informazione, l'Autorità, 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", ha concluso la prima fase del procedimento (avviato con delibera n. 286/15/CONS) volto all'individuazione dei mercati rilevanti, nonché all'accertamento di posizioni dominanti o comunque lesive del pluralismo nel settore dei servizi di media audiovisivi. In particolare, all'esito di una complessa analisi – nel corso della quale sono stati raccolti dati, informazioni e contributi dei principali operatori e associazioni di categoria, e le cui risultanze sono state oggetto di una consultazione pubblica – con la delibera n. 41/17/CONS del 26 gennaio 2017, l'Autorità è giunta a individuare, nel settore dei servizi di media audiovisivi, i mercati rilevanti ai fini della tutela del pluralismo, anche alla luce del diffondersi di modalità innovative di produzione, distribuzione e fruizione dei contenuti audiovisivi su Internet.

Conformemente alle disposizioni dell'articolo 43 del TUSMAR, la predetta analisi è stata condotta seguendo l'impostazione metodologica tipica del diritto della concorrenza, che subordina la definizione dei mercati rilevanti all'esame combinato del profilo merceologico e geografico degli stessi, sia dal lato della domanda sia da quello dell'offerta. Più specificamente, sono state considerate le differenti peculiarità che caratterizzano i profili degli utenti dei servizi di media audiovisivi in chiaro e dei servizi di media audiovisivi a pagamento (in termini di preferenze, gusti, disponibilità di spesa), i diversi modelli di *business* che sostengono le attività televisive, le differenti tipologie di contenuti veicolati e il loro diverso grado di differenziazione (verticale), la conseguente diversa struttura dei costi sostenuti dagli operatori, che distingue la filiera industriale della televisione a pagamento rispetto a quella della televisione in chiaro. Tenuto altresì conto dei fattori (barriere linguistiche, fattori culturali, differenti regimi legislativi e tipicità nel versante della raccolta pubblicitaria) atti ad incidere sulla delimitazione geografica dei diversi ambiti, l'Autorità ha individuato tre mercati rilevanti, ossia: *i*) il mercato dei servizi di media audiovisivi in chiaro, in ambito nazionale; *ii*) il mercato dei servizi di media audiovisivi in chiaro, in ambito locale; *iii*) il mercato dei servizi di media audiovisivi a pagamento, in ambito nazionale.

Conclusa la prima fase del procedimento, le attività procedono quindi con la seconda, finalizzata a valutare l'eventuale sussistenza di posizioni dominanti nei due mercati individuati in ambito nazionale, nonché all'eventuale adozione delle misure previste dall'articolo 43, comma 5, del Testo unico[9].

[9] In considerazione delle trasformazioni in atto nel settore televisivo locale, a seguito dell'attuazione delle disposizioni legislative introdotte con il 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 viene sottoposto alla successiva fase di accertamento delle eventuali posizioni dominanti.

Inoltre, l'Autorità ha proseguito le attività relative al procedimento (avviato con delibera n. 687/15/CONS) volto all'individuazione del mercato rilevante nonché all'accertamento di posizioni dominanti o comunque lesive del pluralismo nel settore della radiofonia.

In questo contesto, l'Autorità, nell'espletamento della propria consueta attività annuale, ha altresì concluso il procedimento per la valutazione delle dimensioni economiche del SIC per l'anno 2015 (delibera n. 10/17/CONS).

Dall'analisi svolta è emerso che il valore complessivo del SIC è pari a circa 17,1 miliardi di euro (cfr. Tabella 1.2.1), non registrando mutamenti di rilievo rispetto al 2014[10]. Nel dettaglio, l'area dei servizi di media audiovisivi e radiofonici (anche su Internet) rappresenta, con il 49,5% (pari a oltre 8 miliardi di euro), l'ambito con la maggiore incidenza sul totale delle risorse economiche. Seguono l'editoria quotidiana e periodica (e le agenzie di stampa) anche sul *web*, con il 24,4% (oltre 4 miliardi di euro). Il comparto editoriale è completato dai ricavi derivanti da editoria annuaristica e altra editoria elettronica (anche *online*), che complessivamente raggiungono 321 milioni di euro (1,9% del SIC). I ricavi relativi alla pubblicità *online* ammontano a circa 1,7 miliardi di euro (9,7% del SIC). Il settore cinematografico, con 872 milioni di euro, rappresenta il 5,1% del totale, mentre la pubblicità esterna, che nel 2015 incide per il 2,2% sui ricavi complessivi del SIC, vale 380 milioni di euro. Quanto, infine, alle iniziative di comunicazione di prodotti e servizi e alle sponsorizzazioni, le stesse raggiungono complessivamente 1,2 miliardi di euro, pari al 7,2% del totale delle risorse.

Con riferimento alla distribuzione delle quote dei principali soggetti presenti nel SIC, si rileva come nessuno realizzi, nel 2015, ricavi superiori al limite del 20% di cui all'articolo 43, comma 9, del TUSMAR (cfr. Tabella 1.2.2). Nello specifico, nel 2015, il gruppo 21st Century Fox (Sky Italia, Nuova Società Televisiva Italiana, Fox Networks Group Italy), con una quota del 15,4%, si conferma il primo operatore. Seguono i gruppi Fininvest (Mediaset, Arnoldo Mondadori Editore, Mediamond) e Rai, con quote rispettivamente pari al 14,9% e al 13,7%, e, con un'incidenza inferiore sul totale, il Gruppo Editoriale L'Espresso (3,3%), Google (3,2%) e RCS MediaGroup (3,0%). La rimanente quota dei ricavi complessivi del SIC è riconducibile agli altri operatori, tra cui Seat Pagine Gialle (ora Italiaonline), Facebook, Gruppo 24 Ore e Cairo Communication.

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

Aree economiche	Ricavi (mln €)		Var. %	Distribuzione %	
	2014	2015		2014	2015
1. Servizi di media audiovisivi e radio anche sul *web*	8.435	8.449	0,2	49,2	49,5
2. Editoria quotidiana e periodica (e agenzie di stampa) anche sul *web*	4.447	4.168	–6,3	25,9	24,4
3. Editoria annuaristica e altra editoria elettronica anche sul *web*	235	321	36,6	1,4	1,9
4. Pubblicità *online*	1.624	1.660	2,2	9,5	9,7
5. Cinema	811	872	7,5	4,7	5,1
6. Pubblicità esterna	364	380	4,4	2,1	2,2
7. Iniziative di comunicazione di prodotti e servizi	422	387	–8,3	2,5	2,3
8. Sponsorizzazioni	799	839	5,0	4,7	4,9
Totale	**17.137**	**17.076**	**–0,4**	**100,0**	**100,0**

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

Tabella 1.2.2
Quote dei principali soggetti operanti nel SIC (%)

	2015
21st Century Fox	15,4
– Sky Italia	*15,1*
– Fox Networks Group Italy	*0,3*
Fininvest	14,9*
– Mediaset	*13,3*
– Arnoldo Mondadori editore	*1,4*
RAI Radiotelevisione Italiana	13,7
Gruppo Editoriale L'Espresso	3,3
Google	3,2
RCS MediaGroup	3,0
Seat Pagine Gialle	1,4
Facebook	1,3
Gruppo 24 Ore	1,3
Cairo Communication	1,3
Altri operatori	41,2

* La quota relativa a Fininvest include anche i ricavi realizzati dalla società Mediamond.

Tabella 1.2.3
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 T.U.	
Decisioni di non avvio dell'istruttoria ai sensi dell'art. 5 del Regolamento 368/14/CONS assunte con delibera	6
Decisioni di non avvio dell'istruttoria ai sensi dell'art. 5 del Regolamento 368/14/CONS assunte con determina	13

Sempre nell'ambito delle numerose competenze a tutela del pluralismo esterno, l'Autorità, ai sensi dell'art. 43, comma 1, del TUSMAR, in occasione di operazioni di concentrazione o intese tra soggetti che operano nel SIC, svolge le opportune verifiche sul rispetto dei limiti anti-concentrativi – previsti dal medesimo articolo ai commi 7, 8, 9, 10, 11 e 12 – sul numero di autorizzazioni alla fornitura di programmi televisivi o radiofonici e sui ricavi conseguiti. Il Regolamento approvato con delibera n. 368/14/CONS disciplina i suddetti procedimenti.

Nella Tabella 1.2.3 sono riportati i provvedimenti assunti dall'Autorità nel periodo di riferimento relativi alle verifiche di cui all'art. 43, comma 1, del TUSMAR su operazioni di concentrazione e intese tra soggetti operanti nel SIC.

Inoltre, è stata effettuata anche nel 2016 con esito positivo l'attività di verifica d'ufficio (art. 23 del Regolamento allegato alla delibera n. 353/11/CONS) sul rispetto dei limiti anti-concentrativi in materia di autorizzazioni alla fornitura di programmi televisivi previsti sia per l'ambito nazionale (art. 43, comma 7 del TUSMAR) sia per quello locale (art. 5). Come previsto dal Regolamento, l'attività di verifica è stata condotta sui dati forniti dai soggetti operanti in ambito locale e nazionale tramite il Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC); al riguardo si evidenzia che, a seguito dell'implementazione di alcune modifiche sui modelli n. 21 e n. 24 (volte nello specifico a migliorare la completezza e correttezza dei dati relativi alle dichiarazioni dei fornitori di servizi di media audiovisivi e degli operatori di rete sui programmi diffusi e trasportati, nonché sui relativi rapporti di trasporto), per quest'anno, proprio al fine di completare l'attività nei tempi stabiliti, è stata richiesta la trasmissione in via sperimentale di una comunicazione supplementare da parte degli operatori di rete e dei fornitori di servizi di media audiovisivi.

Con riferimento alle attività tese alla vigilanza del rispetto degli specifici limiti di concentrazione imposti dall'art. 3, comma 1, della legge n. 416/1981, come rinnovata dalla legge n. 67/1987, l'Autorità ha provveduto a monitorare e ad analizzare i dati estrapolati dalle dichiarazioni fornite dalle imprese editrici di quotidiani attive in Italia nel corso dell'anno solare 2016. Alla scadenza del termine per l'adempimento, fissato al 15 febbraio 2017, l'Autorità ha effettuato le opportune verifiche per riscontrare il rispetto degli obblighi di comunicazione, incrociando le comunicazioni relative all'Informativa Economica di Sistema (IES), acquisite per i precedenti esercizi 2014 e 2015, con le registrazioni di nuove imprese editrici di quotidiani presso il ROC, per gli anni 2015 e 2016. Complessivamente sono state cen-

site 122 testate[11], i cui dati sono stati riportati nei prospetti relativi alle tirature dei giornali quotidiani, pubblicati, come ogni anno, sul sito dell'Autorità.

Sulla base delle informazioni comunicate, l'attività di monitoraggio ha consentito di verificare, tra l'altro, che, a valle dell'operazione di integrazione di Itedi nel Gruppo Editoriale L'Espresso il nuovo gruppo, anche a seguito delle dismissioni contestualmente operate, verrebbe a detenere una quota, riferibile al 2016, al di sotto dei limiti (pari al 20%) previsti dall'art. 3, comma 1, lettera a) della legge n. 416/1981 come rinnovata dalla legge n. 67/1987[12].

In questo scenario di mutamento del quadro competitivo dei mercati mediali, l'Autorità, alla fine del 2016, ha avviato un procedimento volto alla verifica della eventuale sussistenza di una violazione dell'art. 43, comma 11, del TUSMAR, da parte della società Vivendi S.A.. In particolare, il predetto articolo prevede che "*Le imprese, anche attraverso società controllate o collegate, i cui ricavi nel settore delle comunicazioni elettroniche, come definito ai sensi dell'articolo 18 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, sono superiori al 40 per cento dei ricavi complessivi di quel settore, non possono conseguire nel sistema integrato delle comunicazioni ricavi superiori al 10 per cento del sistema medesimo*".

Alla luce degli elementi acquisiti nel corso dell'istruttoria, l'Autorità ha accertato che la posizione della società Vivendi non risultava conforme alle suddette prescrizioni. Nello specifico, Vivendi, essendo in grado (in ragione delle partecipazioni detenute) di esercitare un'influenza notevole sia su Telecom Italia sia su Mediaset, poteva qualificarsi come collegata alle stesse. Di conseguenza, in virtù di tali rapporti di collegamento, Vivendi raggiungeva una quota superiore al 40% dei ricavi complessivi afferenti al settore delle comunicazioni elettroniche – definito come l'insieme dei servizi al dettaglio e all'ingrosso da rete fissa, dei servizi all'ingrosso da rete mobile e dei servizi di diffusione radiotelevisiva per la trasmissione di contenuti agli utenti finali – e, al tempo stesso, una quota superiore al 10% delle risorse totali riconducibili al SIC.

L'Autorità, pertanto, ad aprile 2017, con la delibera n. 178/17/CONS, recante "*Accertamento della violazione dell'art. 43, comma 11, del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177*", ha ordinato alla società Vivendi di rimuovere la posizione vietata nel termine di dodici mesi a far data dal giorno successivo alla notifica del provvedimento. Infine, ai sensi della medesima delibera, Vivendi, allo scopo di consentire all'Autorità di svolgere un'adeguata attività di monitoraggio, è tenuta a presentare, entro 60 giorni decorrenti dal giorno successivo alla notifica del provvedimento, uno specifico piano d'azione che la società intende adottare per ottemperare all'ordine dell'AGCOM.

La pianificazione delle frequenze per la televisione digitale

Con la Risoluzione legislativa del 15 marzo 2017, il Parlamento europeo e il Consiglio hanno adottato, dopo un *iter* abbastanza travagliato, la posizione in prima lettura sulla "*Proposta di decisione del Parlamento europeo e del Consiglio relativa all'uso della banda di frequenza 470-790 MHz nell'Unione*", nella quale è stato stabilito che la banda dei 700 MHz sia assegnata agli operatori di telefonia mobile e resa disponibile per i servizi a banda larga senza fili entro il 30 giugno 2020, fatta salva la possibilità degli Stati membri, per motivi debitamente giustificati, di ritardare l'assegnazione di tale banda fino a due anni (2022).

Inoltre, con la medesima decisione, è stata prevista una rigida *roadmap* in merito alle attività legate al *refarming* della banda 700 MHz. In particolare, questa prevede, entro dicembre 2017, la chiusura delle procedure di coordinamento transfrontaliero tra gli Stati membri e, entro giugno 2018, l'adozione e pubblicazione del piano nazionale di assegnazione, oltre alla "*national roadmap*" di liberazione delle frequenze 700 MHz, tappe imposte al fine di adempiere agli obblighi previsti dall'iniziativa. L'uso coordinato della banda dovrebbe, in tal modo, promuovere l'estensione delle reti 4G e contribuire a fornire servizi a banda larga di elevata qualità a tutti i cittadini europei, tra cui i servizi di Internet mobile, anche facilitando la diffusione della rete 5G non appena disponibile.

La destinazione della banda 700 MHz ai servizi di comunicazione elettronica a banda larga *wireless* incide sul numero di risorse frequenziali disponibili

---

[11] Le posizioni sono al lordo delle comunicazioni dei cedenti e dei cessionari di tutte le testate considerate.

[12] Si rimanda al paragrafo 2.2 per una più ampia trattazione del tema.

in Italia per usi televisivi e, conseguentemente, è destinata a produrre impatti sulla configurazione e sul numero delle reti trasmissive, così come attualmente pianificate[13]. In particolare, il *refarming* della banda 700 MHz comporterà necessariamente la ridefinizione dell'intero assetto del sistema radiotelevisivo italiano attraverso la ripianificazione complessiva delle risorse frequenziali utilizzabili per il servizio di radiodiffusione, siano esse in banda UHF-IV/V o in banda VHF-III.

Pertanto, in considerazione del contesto normativo suesposto, l'Autorità ha adottato la delibera n. 40/17/CONS, recante "*Sospensione del processo di implementazione dei cambi programmati di frequenze previsti dalle vigenti delibere di pianificazione*" che, nelle more della ripianificazione complessiva delle risorse destinate al servizio di radiodiffusione sonora e televisiva conseguentemente al *refarming* della banda 700 MHz, sospende il processo di implementazione dei cambi programmati di risorse frequenziali previsti – al fine di assicurare un uso efficiente e razionale delle risorse frequenziali – dai vigenti Piani nazionali di assegnazione delle frequenze per il servizio televisivo terrestre in tecnica digitale.

La radiofonia digitale

Per quanto attiene alla radiofonia digitale, oltre al proseguimento delle attività di competenza del Ministero dello sviluppo economico per l'assegnazione delle frequenze nei bacini finora pianificati dall'Autorità, sono continuati gli studi per la pianificazione dei restanti 23 bacini di servizio identificati dalla delibera n. 465/15/CONS. Occorre tuttavia evidenziare come, allo stato, ulteriori bacini potranno essere pianificati solo a valle del complessivo riassetto della banda VHF-III, reso necessario dal *refarming* della banda 700 MHz.

La radiofonia analogica in banda FM

Nel corso del 2016, l'Autorità ha incluso nel Catasto nazionale delle frequenze gli impianti di radiodiffusione sonora analogica operanti in banda 87,5-108 MHz[14]. Il successo della fase di primo censimento, durante la quale sono stati auto-dichiarati i dati tecnici di oltre 16.000 impianti in esercizio sul territorio nazionale, è stato certamente facilitato dal coinvolgimento, fin dalle fasi iniziali del progetto, degli operatori del settore, attraverso le loro organizzazioni di categoria. I dati raccolti necessitano ora di una fase di analisi e di interazione con gli operatori finalizzata a incrementarne il livello qualitativo in termini di attendibilità e accuratezza. Tuttavia, è già possibile utilizzare i dati per analisi approssimate di natura radioelettrica o statistica. Nella Tabella 1.2.4, viene riportata, a titolo di esempio, una classificazione degli operatori in base al numero di impianti esercitati. Nella Figura 1.2.1, inoltre, allo scopo di fornire un'indicazione del livello di occupazione della banda destinata alla radiofonia FM, è rappresentata la distribuzione degli impianti sulle varie portanti disponibili nella medesima banda.

Tabella 1.2.4
Classificazione degli operatori radiofonici FM per numero di impianti esercitati

N. impianti	N. soggetti
1	260
2-10	462
11-100	157
101-1.000	20
Oltre 1000	1

[13] Nella gamma di frequenze UHF sono attribuite al servizio di radiodiffusione televisiva terrestre due bande adiacenti: la banda IV (da 470 a 582 MHz) e la banda V (da 582 a 790 MHz). La canalizzazione adottata per queste due bande, a livello internazionale, prevede complessivamente 40 canali (numerati da 21 a 60) con larghezza di 8 MHz ciascuno. La c.d. banda 700 MHz è la porzione superiore della banda UHF-V ovvero quella compresa tra le frequenze 694 e 790 MHz, nella quale sono allocati 12 dei 40 canali complessivamente disponibili nelle bande UHF-IV/V (canali dal n. 49 al n. 60). In Italia, da un punto di vista quantitativo la banda 700 MHz costituisce circa il 30% dello spettro disponibile per la radiodiffusione nella gamma UHF (il 25%, se si considerano anche i canali disponibili per la radiodiffusione televisiva in banda VHF-III). Secondo le vigenti pianificazioni, sui 12 canali della suddetta banda operano 8 *multiplex* nazionali e 84 *multiplex* locali (cui dovranno essere aggiunti gli ulteriori *multiplex* locali pianificati dall'Autorità con la delibera n. 402/15/CONS e oggetto delle procedure di cui all'art. 6 del Decreto Legge 23 dicembre 2013, n. 145, convertito dalla legge n. 9/2014).

[14] Per i dettagli si veda la sezione dedicata al Catasto nazionale delle infrastrutture di diffusione nel paragrafo 1.7.

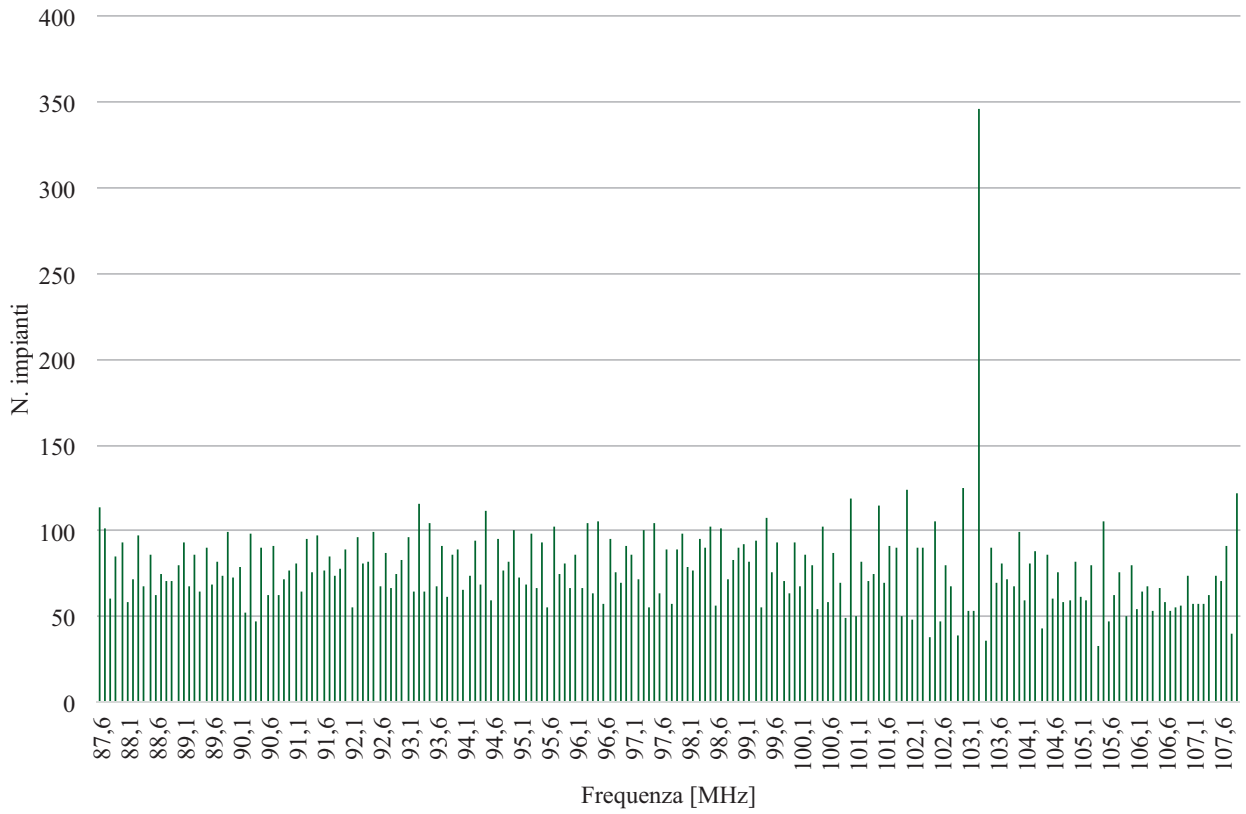


Figura 1.2.1 - Distribuzione degli impianti FM per frequenza di trasmissione

Codifiche per la ricezione di programmi in tecnologia DVB-T2

Con delibera n. 457/16/CONS, dell'ottobre 2016, recante "*Individuazione delle codifiche (standard codifiche per la ricezione di programmi in tecnologia DVB-T2) che devono considerarsi «tecnologicamente superate», ai sensi dell'articolo 3, comma 1, del decreto-legge 31 dicembre 2014, n. 192 convertito, con modificazioni, dalla legge 27 febbraio 2015, n. 11*", l'Autorità ha concluso il procedimento di analisi finalizzato a svolgere una ricognizione dello stato di penetrazione e di diffusione degli *standard* di codifica attualmente in uso per i ricevitori della televisione digitale terrestre, nonché a valutare l'eventuale stato di obsolescenza degli stessi, in base a quanto previsto dall'articolo 3, comma 1, della legge 27 febbraio 2015, n. 11.

L'Autorità ha stabilito che, allo stato, nessuno dei *codec* (codificatori di sorgente o compressori) attualmente in uso possa considerarsi obsoleto anche se, dal punto di vista strettamente tecnologico, sia lo *standard* MPEG-2/H.262, sia lo *standard* MPEG-4, appaiono oramai "maturi". Inoltre, la delibera ha previsto anche che le attività di monitoraggio sullo stato di sviluppo e diffusione degli *standard* di codifica proseguano nell'ambito delle attività svolte dall'Osservatorio permanente sull'innovazione dei servizi di media audiovisivi, istituito con delibera n. 482/14/CONS.

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

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

La Tabella 1.2.5 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.

Tabella 1.2.5
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	55
In attesa del parere AGCM	3
Istruttorie espletate (in attesa di integrazioni dal MISE)	16

Rilascio di titoli abilitativi per l'attività di fornitore di servizi di media audiovisivi e radiofonici e autorizzazioni ai trasferimenti di proprietà di società radiotelevisive

L'attività di fornitura di servizi di media audiovisivi e radiofonici è soggetta a specifica autorizzazione, in base a quanto previsto dal Decreto Legislativo 31 luglio 2005, n. 177 (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 1.2.6 riporta l'attività svolta dall'Autorità nel periodo di riferimento della presente Relazione, nell'ambito delle suddette competenze.

Tra le competenze dell'Autorità rientrano anche le autorizzazioni per i trasferimenti di proprietà delle società che esercitano l'attività radiotelevisiva ai sensi dell'art. 1, comma 6, lett. *c*), n. 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249. La norma si applica alle società direttamente titolari di autorizzazioni o titoli abilitativi per l'esercizio dell'attività televisiva o radiofonica su qualsiasi piattaforma.

Al riguardo, in base a quanto specificato dal Regolamento allegato alla delibera n. 368/14/CONS, art. 1, lett. *i*), è definito trasferimento di proprietà il trasferimento dell'intera azienda, il trasferimento

Tabella 1.2.6
Titoli abilitativi per l'attività di fornitura di servizi di media audiovisivi

Autorizzazioni per la diffusione di programmi via satellite (rilasci/rinnovi/volture)	21
Autorizzazioni rilasciate per la ritrasmissione in *simulcast* su satellite delle prestazioni di servizi di media audiovisivi lineari o radiofonici	6
Variazioni nei 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
Servizi di media audiovisivi lineari o radiofonici su altri mezzi di comunicazione elettronica – ritrasmissione in *simulcast* (*ex* delibera n. 606/10/CONS)	7
Servizi di media audiovisivi a richiesta (*ex* delibera n. 607/10/CONS)	2

di quote o di azioni e qualsiasi altro atto o fatto che ha per effetto l'acquisizione in capo ad altro soggetto del controllo o del pacchetto di controllo della società, sia esso di maggioranza assoluta o relativa, nonché qualsiasi altro atto o patto – indipendentemente dalla modalità con cui si perfeziona – che determina il medesimo effetto nella forma di un'influenza dominante ai sensi dell'art. 43, comma 15, del TUSMAR.

Nel periodo di riferimento l'Autorità ha rilasciato 12 autorizzazioni ai trasferimenti di proprietà di società radiotelevisive ai sensi della succitata legge n. 249/1997.

1.3 Tutela e garanzia dei diritti nel sistema digitale

Nel periodo di riferimento considerato, l'attività svolta dall'Autorità a tutela dei diritti del sistema digitale si è focalizzata sull'analisi del servizio pubblico radiotelevisivo in conseguenza della scadenza della concessione alla Rai, sulla tutela della proprietà intellettuale sulle reti di comunicazione elettronica – sia tramite la repressione di fenomeni di pirateria, sia stimolando la diffusione di una cultura della legalità fra gli utenti della rete –, sull'emanazione di apposite Linee guida per la commercializzazione

dei diritti audiovisivi sportivi e sulla vigilanza in materia di diritto di cronaca.

In considerazione delle profonde trasformazioni in atto nel sistema mediale, nell'ottica della tutela degli utenti e in particolare dei minori, l'Autorità ha deciso di aggiornare il "Libro Bianco Media e Minori" e ha svolto attività di vigilanza attraverso il monitoraggio dei programmi mandati in onda dalle principali emittenti a carattere nazionale e, tramite i Comitati regionali per le comunicazioni (Co.re.com.), ha vigilato sulla emittenza radiotelevisiva locale.

Infine, l'Autorità è intervenuta nell'ambito della verifica di rispetto del pluralismo e di *par condicio* elettorale, di vigilanza in materia di indici di ascolto televisivo e radiofonico, e sul rispetto delle quote di programmazione e investimento in opere europee e di produttori indipendenti.

Evoluzione del settore audiovisivo

Nel periodo di riferimento della presente Relazione, il principale elemento di novità che ha interessato il quadro normativo è da rinvenirsi nella presentazione, lo scorso 25 maggio, da parte della Commissione europea dell'attesa proposta di revisione della Direttiva 2010/13/UE sui servizi di media audiovisivi (cd. Direttiva SMAV) all'esito dell'esercizio di *refit* avviato dalla Commissione lo scorso anno in cui è stata coinvolta la stessa Autorità.

La proposta di Direttiva, che al momento prosegue il proprio *iter* all'esame del Parlamento europeo e del Consiglio, si propone di creare un quadro normativo maggiormente armonizzato e più flessibile rispetto alle mutate condizioni tecnologiche e di mercato del settore dei servizi di media audiovisivi. La proposta incide essenzialmente sui principali aspetti già affrontati in sede di consultazione pubblica e interlocuzione con gli *stakeholder* nel 2015.

In primo luogo, è stata considerata la giurisdizione territoriale, la cui determinazione viene semplificata, aumentando nel contempo la collaborazione tra le autorità nazionali. Il principio del Paese di origine è mantenuto e rafforzato, come sono semplificate le norme, allo stato alquanto complesse e talvolta di difficile applicazione pratica, per determinare la giurisdizione.

Un secondo aspetto, che appare come il principale segnale di innovazione rispetto al quadro attualmente vigente, è rappresentato dall'estensione dell'ambito materiale di applicazione della Direttiva per ricomprendervi anche le piattaforme di *video-sharing*, sebbene limitatamente alle disposizioni in materia di tutela dei minori dai contenuti nocivi e di protezione dei cittadini dall'incitamento all'odio, attraverso il ricorso a strumenti che consentano agli utenti di segnalare contenuti illeciti, sistemi di verifica dell'età e sistemi di controllo genitoriale. Il nuovo testo, inoltre, include espressamente le sezioni di video di siti Internet non riconducibili a fornitori di servizi di media audiovisivi, come ad esempio i siti di quotidiani e periodici.

In materia di opere europee e indipendenti, la Commissione ha ritenuto di intervenire sulla disciplina relativa ai servizi a richiesta, confermando invece per i servizi lineari l'indirizzo già a suo tempo adottato, ritenuto tuttora soddisfacente. In particolare, la nuova formulazione dell'articolo 13 della Direttiva introduce un più elevato livello di armonizzazione rispetto alla formulazione vigente, la cui implementazione a livello nazionale è stata assai disomogenea. Sono previsti come criteri generali obbligatori la presenza di una quota pari al 20% di opere europee nel catalogo e il rilievo delle stesse nel catalogo (*prominence*). Il nuovo testo dell'art. 13, al comma 3, introduce inoltre la facoltà per gli Stati membri di imporre un contributo finanziario ai fornitori di servizi di media audiovisivi a richiesta che sono soggetti alla loro giurisdizione e che si rivolgono al pubblico nei loro territori, ma stabiliti in altri Stati membri. Tale contributo è destinato alla produzione e dunque alla promozione di opere europee. Il contributo è basato esclusivamente sulle entrate provenienti dagli Stati membri interessati: se lo Stato in cui è stabilito il fornitore impone anch'esso un contributo finanziario, questo tiene conto degli eventuali contributi finanziari imposti nei Paesi cui si rivolge il fornitore.

Quanto alle comunicazioni commerciali, la proposta intende garantire una maggiore flessibilità a beneficio delle emittenti televisive riguardo ai limiti di affollamento per i servizi di media audiovisivi lineari, l'inserimento di prodotti, la sponsorizzazione e le interruzioni pubblicitarie.

Infine, allo scopo di dirimere eventuali criticità derivanti dall'interpretazione e valutazione delle

concrete situazioni di fatto, la Commissione ha ritenuto di conferire all'ERGA (*European Regulators Group for Audiovisual Media Services*) – piattaforma che riunisce i regolatori nazionali in materia di audiovisivo dei Paesi membri dell'Unione europea, cui l'Autorità partecipa attivamente – nuove competenze quale organo consultivo e di supporto della Commissione, mediante l'espressione di pareri in tema di controversie giurisdizionali, di approvazione dei codici di condotta e di scambio di *best practice*[15].

Servizio pubblico radiotelevisivo

Il 6 maggio 2016 è giunta a scadenza la concessione alla Rai del servizio pubblico radiotelevisivo. Nel corso dell'anno, tre diversi interventi normativi ne hanno successivamente prorogato la durata fino al 29 aprile 2017 (Decreto Legislativo n. 50/2016; legge n. 198/2016; Decreto Legge n. 244/2016), anche al fine di consentire lo svolgimento, da parte del Ministero dello sviluppo economico, della consultazione pubblica sul servizio pubblico radiofonico, televisivo e multimediale prevista dalla legge di riforma della Rai n. 220/2015.

L'entrata in vigore dell'art. 9 della legge n. 198/2016 ha parzialmente modificato l'*iter* che porta all'approvazione della Convenzione annessa alla concessione, stabilendo che sia il MISE a farsi carico della proposta dell'atto di concessione e dell'annesso schema di Convenzione, mantenendo tuttavia inalterato il potere di iniziativa attribuito all'Autorità dall'art. 1, comma 6, lett. *b*), n. 10 della legge n. 249 del 1997.

La Convenzione ha carattere generale e prospettico (dieci anni) e contiene principi, criteri e condizioni che costituiscono il quadro di riferimento della concessione su cui si incardina il contratto di servizio quinquennale. L'Autorità, a seguito di una articolata riflessione sul futuro del servizio pubblico, nell'esercizio del proprio potere, ha trasmesso al MISE un documento contenente osservazioni e proposte ai fini della predisposizione del testo definitivo della Convenzione. Il documento ha sviluppato considerazioni puntuali su aspetti salienti per la definizione dell'atto di Convenzione quali, in particolare, missione, ruolo e perimetro del servizio pubblico; modalità di finanziamento del servizio e assetto societario; sistemi di valutazione e trasparenza; reti, piattaforme e multimedialità; vigilanza sul raggiungimento degli obblighi di servizio pubblico. Per quanto attiene a quest'ultimo punto, ai sensi dell'art. 48 del TUSMAR, l'Autorità è il soggetto investito di una specifica funzione di vigilanza, dovendo verificare che il servizio pubblico venga prestato ai sensi della normativa nazionale ed europea in materia, del contratto di servizio e della relativa regolamentazione attuativa.

Il 10 marzo 2017 il Consiglio dei Ministri ha approvato lo schema di decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri concernente l'affidamento in concessione del servizio pubblico radiofonico, televisivo e multimediale, con l'annesso schema di Convenzione (Atto n. 399). Alla stessa data, lo schema di decreto è stato trasmesso, ai sensi dell'articolo 49, comma 1-*quinquies*, del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177 (TUSMAR), alla Presidenza della Commissione parlamentare per l'indirizzo generale e la vigilanza dei servizi radiotelevisivi per il prescritto parere. La Commissione parlamentare per l'indirizzo generale e la vigilanza ha approvato lo schema di decreto nella seduta dell'11 aprile 2017, entro il termine prescritto, esprimendo parere favorevole con osservazioni.

Il 28 aprile 2017, il Consiglio dei Ministri ha deliberato la concessione del servizio pubblico radiofonico, televisivo e multimediale esclusiva alla Rai, per una durata decennale, sull'intero territorio nazionale ed ha contestualmente approvato l'annesso

---

[15] Nelle more dell'adozione definitiva del nuovo testo della Direttiva, l'ERGA prosegue intanto le sue attività consultive, di studio e di ricerca a supporto della Commissione e a beneficio delle autorità di regolazione che ne fanno parte. Il programma di lavoro dell'ERGA per gli anni 2016/2017 si è incentrato su specifici temi di particolare interesse per le autorità di regolazione del settore la cui trattazione ha portato, come di consueto, alla costituzione di gruppi di lavoro alle cui attività l'Autorità partecipa come "*active member*". Per il 2017, anche in vista dell'approvazione della nuova Direttiva sono stati privilegiati i temi dello scambio di esperienze e buone prassi, della tutela dei minori e dell'auto e co-regolamentazione, in modo da assicurare un efficace svolgimento delle funzioni che all'organismo verranno verosimilmente assegnate all'esito del processo legislativo.

schema di Convenzione da stipularsi, ai sensi dell'articolo 49, comma 1-*septies*, del TUSMAR, tra il MISE e la società concessionaria[16].

Il decreto di concessione del servizio pubblico radiofonico, televisivo e multimediale in esclusiva alla Rai per una durata decennale sull'intero territorio nazionale è entrato in vigore, per esplicita disposizione dell'articolo 1, comma 1 dell'atto stesso, il 30 aprile 2017. L'annesso schema di Convenzione – da stipularsi, ai sensi dell'articolo 49, comma 1-*septies* del TUSMAR, tra il MISE e la società concessionaria – produce i suoi effetti, al pari della concessione, dal 30 aprile 2017, secondo quanto previsto dall'articolo 2 della Convenzione medesima.

Con riferimento al contratto di servizio, vale ricordare che la già citata legge di riforma del 2015 è intervenuta sui compiti di indirizzo assegnati all'Autorità, introducendo alcune modifiche al dettato dell'art. 45 del Testo unico. Come noto, il comma 4 dell'articolo citato disciplina l'adozione delle linee guida propedeutiche a ciascun rinnovo del contratto di servizio della concessionaria pubblica, stabilendo che siano fissate d'intesa dall'Autorità e dal Ministero dello sviluppo economico. La legge ha aggiunto, al comma 4, il comma 4-*bis* che recita: "*Con deliberazione del Consiglio dei Ministri sono definiti gli indirizzi ai fini dell'intesa con l'Autorità, di cui al comma 4*". L'intesa con l'Autorità, finalizzata all'emanazione delle linee guida, è dunque subordinata ad un intervento dell'esecutivo che ne definisce "*gli indirizzi*".

In sede di prima applicazione, lo schema di contratto di servizio è trasmesso alla Commissione parlamentare per l'indirizzo generale e la vigilanza dei servizi radiotelevisivi per il prescritto parere entro sei mesi dall'affidamento della nuova concessione (legge n. 220/2015); la Commissione parlamentare per l'indirizzo generale e la vigilanza esprime parere entro i trenta giorni successivi (legge n. 249/1997); il contratto nazionale di servizio è quindi stipulato entro il quarantacinquesimo giorno successivo alla scadenza del termine per il parere della Commissione parlamentare per l'indirizzo generale e la vigilanza (Decreto di affidamento in concessione del servizio pubblico radiofonico, televisivo e multimediale).

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.).

Il diritto d'autore

L'azione dell'Autorità in materia di diritto d'autore ha lo scopo di contribuire alla tutela della proprietà intellettuale sulle reti di comunicazione elettronica sia reprimendo i fenomeni di pirateria, sia stimolando la diffusione di una cultura della legalità fra gli utenti della rete.

A tre 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*" (allegato alla delibera n. 680/13/CONS) sono pervenute 709 istanze (Figura 1.3.1). Tutti gli atti relativi agli interventi dell'Autorità sono visionabili sul sito Internet www.ddaonline.it[17].

La tabella seguente (Tabella 1.3.1) consente di avere informazioni utili relativamente alle tipologie di opere oggetto di procedimento, distinte per classe di rito. Quelle che, in valore assoluto, presentano un maggior numero di istanze sono le opere audiovisive per le quali è stato preferito il rito abbreviato rispetto a quello ordinario. A seguire, si collocano le opere sonore.

La funzione dell'Autorità è stata fin da subito quella di contenere e contrastare il fenomeno della pirateria, esercitando una funzione di tutela e, al contempo, di promozione delle opere digitali che colpisca in maniera decisa, in particolare, i casi di violazione reiterata e intenzionale e non quelli di

---

[16] Il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 28 aprile 2017, recante "*Affidamento in concessione del servizio pubblico radiofonico, televisivo e multimediale ed approvazione dell'annesso schema di convenzione*" è stato pubblicato sulla G.U n. 118 del 23 maggio 2017.

[17] Cfr. tabelle 1, 2, 3 e grafico 1.

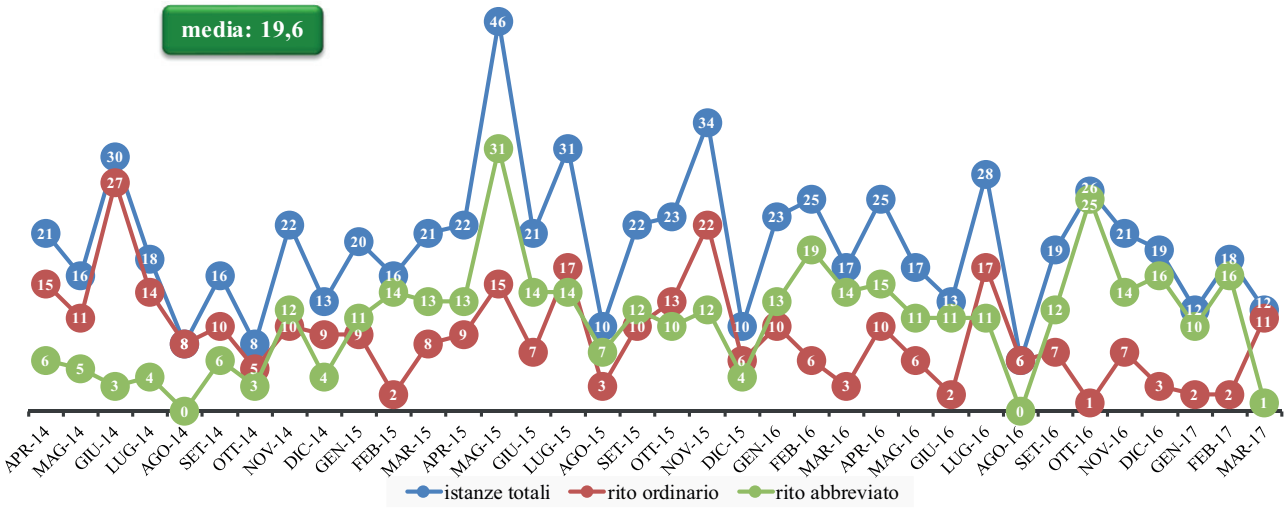


Figura 1.3.1 - Numero di istanze per mese e per tipo di rito (aprile 2014-marzo 2017)

Tabella 1.3.1
Tipologie di opere oggetto di procedimento per rito (valori assoluti, 2013-2017)

Tipologia di opere	Ordinario	Abbreviato	Totale
Audiovisiva	25	174	199
Fotografica	70	-	70
Sonora	4	115	119
Editoriale	50	4	54
Software	7	-	7
Letteraria	16	1	17
Video-ludica	1	10	11
Totale	**173**	**304**	**477**

Tabella 1.3.2
Principali statistiche sulle attività del diritto d'autore (2013-2017)

Istanze pervenute per tipologia di opera	
Audiovisiva	44,5%
Editoriale	15,0%
Fotografica	13,6%
Letteraria	4,6%
Software	1,7%
Sonora	18,2%
Video-ludica	2,4%
Istanze archiviate in via amministrativa prima dell'avvio del procedimento	110
Istanze ritirate prima dell'avvio del procedimento	27
Procedimenti avviati	**477**
di cui con rito ordinario	*36,5%*
di cui con rito abbreviato	*63,5%*
Procedimenti archiviati per ritiro dell'istanza	1,0%
Procedimenti archiviati in via amministrativa per adeguamento spontaneo	34,0%
Procedimenti conclusi con archiviazione da parte della CSP	6,7%
Procedimenti conclusi con ordini di disabilitazione dell'accesso	58,1%
Diffida	0,2%

violazione "accidentale". Al di là di questi casi, l'Autorità ha adottato un approccio prudente e garantista, considerando che i criteri di gradualità, proporzionalità e adeguatezza sono, non a caso, i principi ispiratori della propria azione amministrativa.

Un indicatore di efficacia del Regolamento è dato dal numero di adeguamenti spontanei (34%) che è sicuramente l'azione più auspicabile in un'ottica di educazione alla legalità e di mediazione fra le parti (cfr. Tabella 1.3.2).

Ulteriore dato di rilievo è costituito dagli ordini di disabilitazione dell'accesso (58,1%), 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 (Tabella 1.3.3); il carattere di urgenza di questi procedimenti è dovuto all'elevato numero di opere interessate dalla violazione e all'esigenza di contenere il danno economico delle 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 quasi il 18% dei provvedimenti dell'Autorità.

Tabella 1.3.3
Tipologia di opere indicate nelle delibere di inibizione dell'accesso (2013-2017)

Musica italiana e straniera	40,1%
Film e serie tv	37,2%
Partite campionato e tornei	17,7%
Videogiochi	4,3%
Altro	0,7%

La natura stessa delle opere palesa un tipo di violazione che nulla ha a che fare con la libertà di espressione o l'errore accidentale del singolo utente: sono tutti casi in cui da parte dei trasgressori vi è una chiara intenzione di speculazione per motivi meramente economici anche avvalendosi, nel 57% dei casi, di società specializzate nella fornitura di servizi di anonimato in rete e di sistemi di mascheramento dei dati dell'utente. Il dato è eclatante ove si consideri che riguarda più della metà degli "ordini", con un aumento del 10,5% rispetto ai primi due anni di attività procedimentale.

Un caso del tutto peculiare è quello dei c.d. *cyberlocker*, oggetto di ordine in un solo caso, che evidenzia un mutamento nei comportamenti intrapresi anche a seguito delle azioni dell'Autorità: si sono registrate, infatti, rimozioni spontanee dei contenuti da parte di siti – quali *videopremium*, *nowvideo* e *novamov.com* – che abitualmente non rispondevano ai *notice* effettuati dai titolari dei diritti, a seguito della notifica dell'avvio del procedimento. Ciò appare evidenziare l'efficacia delle vigenti disposizioni in materia, anche nei confronti di questi soggetti.

I diritti sportivi

Relativamente alle attività previste dall'art. 6 del Decreto Legislativo n. 9 del 9 gennaio 2008 (cosiddetto Decreto Melandri), l'Autorità ha approvato, con delibera n. 377/16/CONS, le Linee guida sulla commercializzazione dei diritti audiovisivi sportivi per la Lega Italiana Calcio Professionistico relativamente ai campionati di Lega Pro.

In data 30 novembre 2016, è stato dato avvio al procedimento finalizzato all'approvazione delle Linee guida per la commercializzazione dei diritti audiovisivi sportivi della Lega Nazionale Professionisti Serie A per le stagioni sportive 2018/2019, 2019/2020 e 2020/2021. Nel corso della fase istruttoria, l'Autorità ha rivolto particolare attenzione all'analisi e alla verifica del c.d. tariffario, formulando specifiche osservazioni in merito. Con delibera n. 42/17/CONS del 26 gennaio 2017, l'Autorità ha ritenuto conforme il testo delle Linee guida ai principi e all'inquadramento generale del Decreto Legislativo n. 9/2008, anche in ragione dell'accoglimento da parte della Lega dei rilievi svolti in fase istruttoria, esprimendo tuttavia considerazioni su specifici aspetti relativi alla tutela dei consumatori e degli utenti e alle condizioni di accesso al segnale.

Poiché il sopracitato Decreto prevede l'approvazione congiunta da parte di AGCM e AGCOM, l'Autorità ha deciso di rinviare l'approvazione definitiva delle Linee guida successivamente alla trasmissione da parte della Lega Calcio del testo modificato alla luce dei rilievi formulati da entrambe le Autorità. In data 3 aprile 2017, la Nazionale Professionisti Serie A ha trasmesso un nuovo testo delle Linee guida.

Infine, sempre con specifico riguardo alla questione delle Linee guida per il campionato di calcio di serie A (triennio 2015-2018), si rileva che, nel mese di dicembre 2016, il Tar del Lazio (sentenza n. 6622/2016) ha annullato il provvedimento n. 25966 con il quale l'AGCM aveva ritenuto che le condotte poste in essere dai soggetti coinvolti in occasione della gara per l'assegnazione di quei diritti, ovvero Lega Calcio Serie A, Infront, Sky ed R.T.I., integrassero un'intesa vietata. Giova segnalare come il Giudice amministrativo abbia riconosciuto la liceità della "causa" contrattuale posta alla base della sub-licenza per il pacchetto D – sub-licenza da cui ha avuto origine il procedimento *antitrust* – accogliendo e richia-

mando in più parti quanto espresso nel parere reso dall'Autorità sul caso ai sensi dell'art. 1, comma 6, lett. *c)*, n. 11 della legge n. 249/97, in termini di benefici per il pluralismo e di minor spesa per i consumatori.

Infine, l'Autorità ha svolto le attività di vigilanza e sanzionatoria in materia di diritto di cronaca. Si segnala che, proprio in ragione dell'attività svolta dall'Autorità sin dall'entrata in vigore del Decreto, nel corso del 2016 si è notevolmente ridotto il numero di segnalazioni per eventuali violazioni.

La tutela dei diritti individuali: minori e utenti

Le profonde trasformazioni in atto nel sistema mediale hanno accresciuto le opportunità comunicative ma, al tempo stesso, hanno posto nuove sfide sul piano della tutela degli utenti e in particolare dei minori. In quest'ottica, l'Autorità lo scorso anno ha deciso di aggiornare il "Libro Bianco Media e Minori", con la finalità di rispondere alle nuove emergenze normative e regolatorie derivanti dal consumo dei media digitali. In particolare, l'insorgere di nuovi preoccupanti fenomeni – quali quelli relativi a "*hate speech*" e "*cyberbullismo*" – collocano la questione della tutela dei minori in una prospettiva nuova e più ampia che allarga la riflessione ai temi della socialità, dell'informazione e della *privacy* e ai rischi connessi all'uso della rete. La nuova edizione del Libro Bianco, allo stato in via di definizione, si propone come un importante punto di partenza per una riflessione sullo scenario mediale nazionale, in particolare sulle nuove tecnologie digitali e sulle conseguenti pratiche di fruizione dei contenuti, e al contempo analizza l'impianto legislativo attualmente posto a tutela dei minori e le future possibilità di intervento dell'Autorità.

L'Autorità ha svolto attività di vigilanza attraverso il monitoraggio, basato su rigorosi criteri metodologici, dei programmi mandati in onda dalle principali emittenti a carattere nazionale; inoltre, tramite i Comitati regionali per le comunicazioni, ha provveduto a vigilare sulla emittenza radiotelevisiva locale. I procedimenti istruttori hanno preso avvio sia d'ufficio, a fronte degli esiti del monitoraggio, sia a seguito di segnalazioni. Nello specifico sono stati conclusi 15 procedimenti in materia, di cui 11 hanno comportato la comminazione di sanzioni amministrative pecuniarie.

In ambito nazionale, l'Autorità ha affiancato all'attività di vigilanza un attento lavoro di studio e alfabetizzazione mediatica, anche collaborando attivamente con altre istituzioni. A questo riguardo, si segnala l'attività di coordinamento dei Co.re.com., che svolgono una capillare azione di ricerca e formazione sul territorio, e la partecipazione a gruppi di lavoro istituiti presso l'Autorità garante per l'infanzia e l'adolescenza. L'Autorità, inoltre, è membro dell'*Advisory Board* del *Safer Internet Centre* – Generazioni Connesse, il centro nazionale per la promozione di un uso sicuro e positivo di Internet e tecnologie digitali, cofinanziato dalla Commissione europea nell'ambito del programma *Connecting Europe Facility*. Nell'ambito delle attività promosse dal MIUR per il *Safer Internet Day*, l'Autorità ha organizzato presso la Camera dei Deputati il *workshop* "*Sicuri sul web per una navigazione consapevole*", al quale hanno partecipato accademici ed esperti allo scopo di sensibilizzare l'opinione pubblica e le istituzioni sui fenomeni del *cyberbullismo*, dell'*hate speech* e della diffusione di false notizie sul *web*, fenomeni peraltro oggetto di particolare attenzione da parte dell'Osservatorio delle garanzie per i minori e dei diritti fondamentali della persona su Internet istituito presso l'Autorità.

Sotto il profilo regolamentare, di peculiare rilevanza è la 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*", con la quale l'Autorità ha inteso richiamare i fornitori di servizi di media audiovisivi e radiofonici sul rigoroso rispetto dei principi fondamentali sanciti a garanzia degli utenti. Le vicende di cronaca riguardanti la minaccia del terrorismo internazionale e i flussi migratori provenienti da Paesi in stato di guerra generano a volte un contesto informativo che, specie se basato su notizie false, inesatte o tendenziose, può alimentare fenomeni di discriminazione che contrastano con i principi fondamentali di tutela della persona e del rispetto della dignità umana. In un rapporto di mutua circolarità, quanto trasmesso nei programmi radiotelevisivi diviene spesso oggetto di attenzione e discussione nei *social media* che, rappresentando significative forme di espressione della pubblica opinione, rischiano, se usati in modo distorto, di contribuire alla diffusione

di opinioni (*hate speech*) che possono costituire un incitamento alla violenza e ai crimini generati dall'odio (*hate crimes*) sostenendo la formazione di un clima culturale e sociale non rispettoso della dignità umana e del principio di non discriminazione. Anche il bullismo e il *cyberbullismo* si configurano come l'espressione della scarsa tolleranza e della non accettazione verso chi è diverso per etnia, religione, caratteristiche psicofisiche, genere, identità di genere, orientamento sessuale e particolari realtà familiari. È soprattutto nella disinformazione e nel pregiudizio che si annidano fenomeni di devianza giovanile che possono scaturire in violenza generica o in più strutturate azioni di bullismo. Pertanto, i *mass media* giocano un ruolo importante nella prevenzione e nel contrasto di tale preoccupante fenomeno. I media, invero, sono tenuti ad agevolare (insieme alla famiglia e alla scuola) la funzione educativa, ivi compresa l'educazione alla cittadinanza, e a promuovere i valori sanciti e tutelati nella Costituzione, in particolare i diritti inviolabili di ogni essere umano[18], il riconoscimento della pari dignità sociale[19] e, in generale, i valori di democrazia e tolleranza cui è ispirata la pacifica convivenza civile. Tali considerazioni hanno spinto l'Autorità ad adottare il citato Atto di indirizzo allo scopo di richiamare i fornitori di servizi di media audiovisivi e radiofonici al rigoroso rispetto, nell'ambito dei programmi di informazione e di intrattenimento, dei principi fondamentali sanciti a garanzia degli utenti, con specifico riguardo ai soggetti a rischio di discriminazione.

L'Autorità ha uniformato le proprie attività di monitoraggio e di vigilanza sul rispetto dei criteri ivi enunciati, manifestando il proprio indirizzo interpretativo delle relative disposizioni contenute in particolare negli articoli 3, 32, comma 5, e 34 del Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici. Nell'ambito di queste tematiche il Presidente Cardani è stato ascoltato in audizione alla Camera dei Deputati presso la *Commissione Jo Cox*, istituita con il compito di condurre attività di studio e ricerca, anche attraverso lo svolgimento di audizioni, su temi quali l'intolleranza, la xenofobia, il razzismo e i fenomeni di odio.

In questa ottica, si segnala, come detto, l'attenzione crescente verso il fenomeno della diffusione della disinformazione *online* e della diffusione e condivisione di notizie false, provenienti da una fonte non professionale, attualmente al centro di un dibattito che coinvolge non solo l'opinione pubblica, ma anche centri di ricerca e istituzioni a livello internazionale. Pur non trattandosi di un tema nuovo, la circolazione di notizie false in Internet e, soprattutto, la condivisione indiscriminata delle medesime sui *social media*, ha comportato una capillare propagazione del fenomeno, attribuendogli una rilevanza prima inedita.

La principale ricaduta del fenomeno interessa direttamente i principi sanciti a tutela del pluralismo informativo e, segnatamente, l'obiettività, la completezza, la lealtà e l'imparzialità dell'informazione, che sono individuati dall'art. 3 del Testo unico tra i princìpi fondamentali cui deve uniformarsi il sistema dei servizi di media audiovisivi: lo stesso Testo unico, nel qualificare l'attività di informazione quale "*servizio di interesse generale*", stabilisce che "*La disciplina dell'informazione radiotelevisiva, comunque, garantisce: a) la presentazione veritiera dei fatti e degli avvenimenti, in modo tale da favorire la libera formazione delle opinioni*". La garanzia del pluralismo rappresenta, infatti, una delle principali missioni di cui l'Autorità è investita sin dalla sua istituzione.

Alcuni preliminari spunti di riflessione sul tema *fake news* da parte dell'Autorità sono emersi durante il dibattito svoltosi il 9 febbraio 2017 alla Camera dei Deputati. Sulla scorta dell'esperienza maturata in altri Paesi, in particolare gli approcci di cd. *soft regulation* (Stati Uniti, Germania e Francia), e in attesa di eventuali interventi del legislatore nazionale o comunitario, l'Autorità ha inteso incoraggiare un

---

[18] Secondo l'articolo 2 della Costituzione Italiana "*La Repubblica riconosce e garantisce i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiede l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale*".

[19] Secondo l'articolo 3 delle Costituzione Italiana "*Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese*".

dialogo tra gli attori coinvolti: gestori delle piattaforme, federazioni rappresentative di agenzie o testate nazionali, servizi di media audiovisivi.

Sul tema, l'Autorità ha svolto anche *workshop* di natura tecnica che hanno coinvolto informatici, statistici, economisti, sociologi e giuristi, con l'obiettivo di affrontare il problema della disinformazione attraverso un approccio olistico[20].

A tal fine l'Autorità, con delibera n. 309/16/CONS, ha avviato un'Indagine conoscitiva sulle piattaforme digitali e il sistema dell'informazione, che, tra l'altro, approfondisce il tema della disinformazione. Le risultanze dell'Indagine saranno pubblicate nel corso del 2017.

Comunicazione politica

L'Autorità, sulla scia del nuovo orientamento giurisprudenziale scaturito dalle due sentenze del Consiglio di Stato (n. 6066 e n. 6067 del 10 dicembre 2014), già applicato lo scorso anno, ha concluso cinque procedimenti concernenti la verifica del rispetto del pluralismo nei notiziari nazionali e regionali, relativamente al periodo non elettorale (una archiviazione e quattro inviti). L'Autorità, in particolare, ha ritenuto di fondare le sue valutazioni non solo sul dato quantitativo – che resta tuttora un oggettivo dato di partenza – ma anche su elementi di carattere qualitativo, avuto riguardo all'agenda politica del periodo e al dettaglio degli argomenti trattati, con riferimento al complesso dell'offerta informativa. Inoltre, va evidenziata, nei confronti di un fornitore di servizi di media audiovisivi in ambito nazionale, l'adozione di una delibera di accertamento della disparità di trattamento tra le posizioni favorevoli e contrarie alla riforma costituzionale precedentemente all'avvio della campagna referendaria, nonché una raccomandazione rivolta a tutte le emittenti radiotelevisive pubbliche e private nazionali.

Per quanto riguarda la *par condicio* elettorale, si evidenzia che la disciplina adottata per tutti i *referendum* in ambito locale (delibera n. 89/14/CONS) – fatta eccezione per quelli costituzionalmente previsti – è stata applicata nei quattro *referendum* consultivi, propositivi e abrogativi di pertinenza locale occorsi nel periodo considerato, senza dar luogo a ulteriori regolamenti.

Nel corso del 2016, con la delibera n. 137/16/CONS è stata dettata la disciplina attuativa della legge n. 28 del 2000 riferita al turno di amministrative svoltesi nel corso dell'anno e, specificamente, al turno nazionale del 5 giugno (consultazioni per le elezioni di 1.311 Comuni), al turno straordinario elettorale per Comuni in Friuli-Venezia Giulia (23 ottobre 2016), in Trentino Alto-Adige (6 novembre 2016) e in Sicilia (27 novembre 2016). Inoltre, in data 4 dicembre 2016, si è svolto il *referendum* popolare confermativo per la riforma costituzionale (delibera n. 448/16/CONS). Durante tali campagne elettorali, 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.

La Figura 1.3.2 riporta in dettaglio l'attività svolta dall'Autorità per tipo di provvedimento.

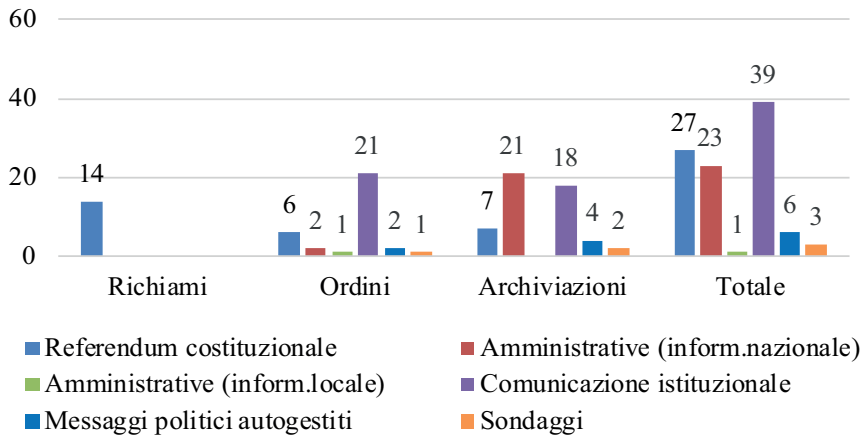


Figura 1.3.2 - Procedimenti in materia di *par condicio* per tipo di provvedimento

[20] Le risultanze di questi *workshop* sono pubblicati sul sito istituzionale dell'Autorità nella sezione "*Seminari e workshop*".

Il monitoraggio del pluralismo durante la campagna per il referendum *costituzionale del 4 dicembre 2016. Periodo 28 settembre-2 dicembre 2016*

In occasione della campagna per il *referendum* popolare confermativo[21] del 4 dicembre 2016, l'attività di monitoraggio dell'Autorità è stata finalizzata alla verifica del rispetto dei principi del pluralismo e della completezza dell'informazione attraverso il computo dei tempi dedicati alle posizioni favorevoli, contrarie e neutre sul quesito referendario e del tempo di argomento dedicato al tema referendario dalle emittenti nazionali. In particolare la verifica ha riguardato i seguenti tempi:

- tempo di parola, ossia il tempo in cui il soggetto politico/istituzionale o sociale parla direttamente in voce nei notiziari e nei programmi (per i programmi viene computato solo il tempo di parola);
- tempo di notizia, ossia il tempo dedicato dal giornalista all'illustrazione dell'argomento "*referendum* costituzionale" in relazione ad un soggetto politico/istituzionale o sociale nei notiziari;
- tempo di antenna, ossia il tempo complessivamente dedicato al soggetto politico/istituzionale o sociale nei notiziari, dato dalla somma del "tempo di notizia" e del "tempo di parola" del soggetto;
- tempo di argomento dedicato al tema referendario, ossia il tempo complessivamente dedicato dai notiziari e dai programmi di testata al tema sul totale del tempo dedicato all'informazione.

L'Autorità ha pubblicato anche i dati riferiti al tempo fruito dalle posizioni favorevoli e contrarie al quesito, dando conto anche delle posizioni neutre. A tal fine, è stato valutato ogni intervento, non solo quello di esponenti politici e istituzionali, ma anche quello di soggetti riconducibili all'area del "sociale" (ad esempio, giornalisti, intellettuali, economisti). Il dato riferito al tempo di argomento, inoltre, ha consentito all'Autorità di valutare l'effettiva trattazione della tematica da parte delle testate, inducendola a rivolgere inviti e raccomandazioni alle emittenti per aumentare lo spazio dedicato al tema, in particolare in vista dell'approssimarsi del voto.

Gli interventi dell'Autorità sono stati finalizzati, altresì, alla correzione delle condotte poste in essere dalle emittenti in violazione della *par condicio* referendaria, attraverso l'adozione di sanzioni di tipo ripristinatorio, volte a ristabilire entro tempi rapidi la parità di accesso all'informazione politico-elettorale e, quindi, un'adeguata e imparziale trattazione della tematica referendaria.

Le Figure 1.3.3-1.3.6 illustrano, a titolo esemplificativo, le modifiche avvenute nella condotta delle testate in ottemperanza ad alcune delle delibere adottate dall'Autorità.

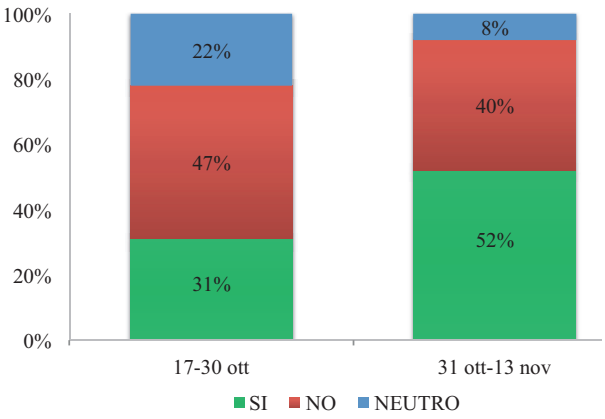


Figura 1.3.3 - Tempi di parola (%) delle posizioni favorevoli, contrarie e neutre al quesito referendario del 4 dicembre 2016, rilevati nei telegiornali di Skytg24 nei periodi 17-30 ottobre e 31 ottobre-13 novembre 2016[22]

[21] *Referendum* popolare confermativo relativo al testo della legge costituzionale recante "*Disposizioni per il superamento del bicameralismo paritario, la riduzione del numero dei parlamentari, il contenimento dei costi di funzionamento delle istituzioni, la soppressione del Cnel e la revisione del titolo V della parte II della Costituzione*".

[22] Cfr. delibera n. 484/16/CONS del 3 novembre 2016 concernente il richiamo alla testata Skytg24 a garantire parità di trattamento tra le posizioni favorevoli e contrarie al quesito referendario nei telegiornali trasmessi nel periodo 31 ottobre-13 novembre 2016 in seguito allo squilibrio rilevato nei telegiornali del periodo 17-30 ottobre 2016 a favore della posizione del NO.

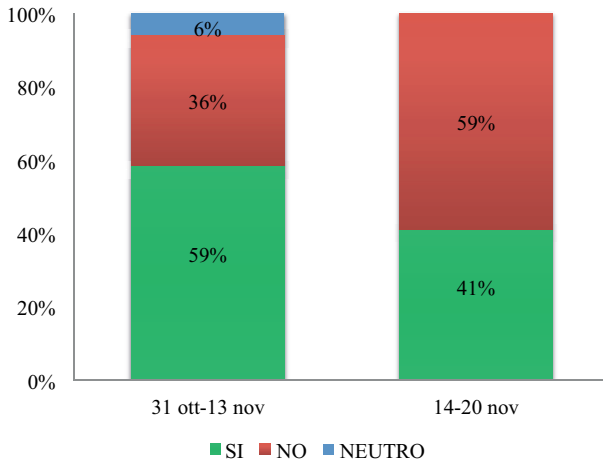


Figura 1.3.4 - Tempi di parola (%) delle posizioni favorevoli, contrarie e neutre al quesito referendario del 4 dicembre 2016, rilevati nei telegiornali del TG4 nei periodi 31 ottobre-13 novembre 2016 e 14-20 novembre 2016[23]

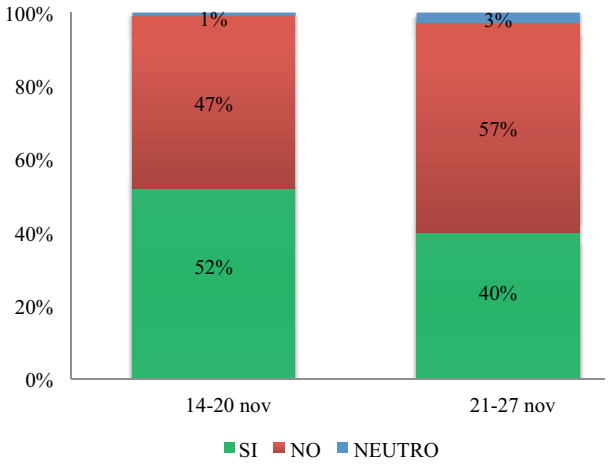


Figura 1.3.5 - Tempi di parola (%) delle posizioni favorevoli, contrarie e neutre al quesito referendario del 4 dicembre 2016, rilevati nei telegiornali di Rai News nei periodi 14-20 novembre 2016 e 21-27 novembre 2016[24]

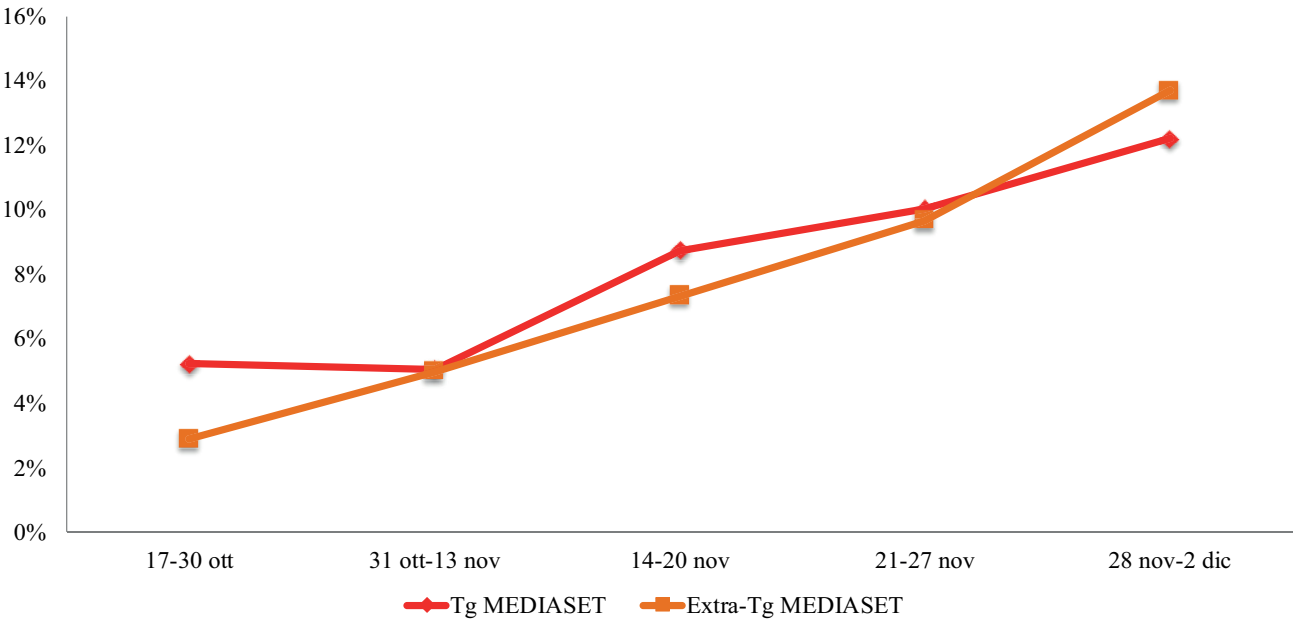


Figura 1.3.6 - Andamento dei tempi di argomento (%) dedicati al quesito referendario del 4 dicembre 2016, rilevati nei telegiornali e nei programmi Mediaset[25]

---

[23] Cfr. delibera n. 532/16/CONS del 17 novembre 2016 concernente il richiamo al Tg4 a garantire parità di trattamento tra le posizioni favorevoli e contrarie al quesito referendario nei telegiornali del periodo 14-20 novembre 2016 in seguito allo squilibrio rilevato nei telegiornali del periodo 31 ottobre -13 novembre 2016 a favore della posizione del SI.

[24] Cfr. delibera n. 562/16/CONS del 24 novembre 2016 concernente l'ordine alla Rai a garantire parità di trattamento tra le posizioni favorevoli e contrarie al quesito referendario nei telegiornali della testata Rai News nel periodo 21-27 novembre 2016 in seguito allo squilibrio rilevato nei telegiornali del periodo 14-20 novembre 2016 a favore della posizione del SI.

[25] Cfr. delibera n. 534/16/CONS del 17 novembre 2016 concernente l'invito alla società R.T.I. al rispetto dei principi in materia di informazione assicurando una più ampia trattazione dell'argomento *referendum* nei telegiornali e nei programmi.

Comunicazione commerciale televisiva e radiofonica

Nel periodo di riferimento, sono stati adottati provvedimenti sanzionatori nei confronti dei fornitori di servizi di media audiovisivi nazionali e locali, nonché di società esercenti emittenti televisive satellitari, per la violazione delle disposizioni relative ai limiti di affollamento, al posizionamento e alla riconoscibilità della comunicazione commerciale audiovisiva, nonché per la violazione delle disposizioni relative alla inosservanza dei divieti vigenti in materia di trasmissione di televendite relative a beni e servizi di astrologia, di cartomanzia ed assimilabili e di servizi relativi a pronostici concernenti il gioco del lotto (cfr. Tabella 1.3.4). L'attività sanzionatoria ha avuto origine dagli esiti dell'attività di vigilanza svolta d'ufficio dall'Autorità attraverso la società incaricata del servizio di monitoraggio dell'emittenza televisiva nazionale per l'area pubblicità.

Tabella 1.3.4
Provvedimenti sanzionatori
(maggio 2016-aprile2017)

Comunicazione commerciale audiovisiva/pubblicità	
Servizio di media audiovisivo locale	
Ingiunzioni	*46*
Archiviazioni	*37*
Riforma delibere	*1*
Annullamento in autotutela	*1*
Totale	85
Servizio di media audiovisivo nazionale	
Ingiunzioni	*6*
Archiviazioni	*0*
Riforma delibere	*2*
Annullamento in autotutela	*1*
Totale	9
Totale generale	**94**

Il monitoraggio sull'emesso televisivo e radiofonico in ambito locale è affidato, come è noto, ai Co.re.com., cui l'attività è stata delegata dall'Autorità.

Un elemento di novità da segnalare in tale materia risiede nelle previsioni recate dall'articolo 1, commi 937-940, della legge 28 dicembre 2015, n. 208 (Legge di stabilità per il 2016), che ha attribuito all'Autorità competenze nel settore della pubblicità del gioco a pagamento, settore sino a ora riservato all'Agenzia delle dogane e dei monopoli[26].

Nel periodo di riferimento l'Autorità ha dato riscontro ai diversi quesiti interpretativi formulati dalle Associazioni di settore in merito all'interpretazione delle nuove regole, con particolare riferimento alla loro efficacia applicativa, e ha avviato un'interlocuzione con l'Istituto di autodisciplina pubblicitaria che ha già maturato un'importante esperienza nel settore, in ragione del fatto che le previsioni recate dal comma 938 sostanzialmente replicano quanto già previsto dall'articolo 28-*ter* del codice di autodisciplina pubblicitaria. Allo stato, l'Autorità sta approfondendo, anche attraverso l'avvio di una interlocuzione con l'Agenzia delle dogane e dei monopoli, i tipi di interventi possibili sulle pubblicità diffuse *online*.

Quanto all'attività di monitoraggio, questa è stata finalizzata a verificare il rispetto delle nuove regole da parte dei fornitori di servizi media audiovisivi. In particolare, l'attività si è svolta secondo due distinti binari: da una parte si è valutata, anche prima dell'adozione del decreto, la condotta delle emittenti nella fascia oraria 7-22 (quanto meno delle cd. *ex* generaliste, ma anche di alcune non generaliste); dall'altra, si è verificato il rispetto del comma 938 nelle fattispecie di pubblicità trasmesse negli orari consentiti.

Gli indici di ascolto e di diffusione dei mezzi di comunicazione

Nel corso del 2016, l'Autorità ha proseguito con regolarità l'attività di vigilanza in materia di indici di ascolto e di diffusione dei mezzi di comunica-

[26] Le nuove disposizioni fanno salve quelle contenute nell'articolo 7 del Decreto Balduzzi e lasciano fermo il divieto di partecipazione a concorsi, giuochi, scommesse gestiti abusivamente di cui all'articolo 4, comma 3, della legge n. 401/1989. Il comma 938 stabilisce le tipologie di pubblicità in ogni caso vietate, mentre il comma 939 vieta la pubblicità dei giochi con vincita in denaro

zione attraverso il controllo costante sul corretto adempimento degli obblighi in capo a tutti i soggetti realizzatori delle indagini, in ottemperanza a quanto stabilito dalla delibera n. 130/06/CSP. Interventi specifici sono stati dedicati al settore televisivo e radiofonico. Nel primo ambito, la vigilanza si è sostanziata nel controllo dell'osservanza delle misure rimediali di medio e lungo periodo intraprese dalla società Auditel ai sensi della delibera n. 192/15/CSP e finalizzate ad assicurare la "messa in sicurezza" dell'intero sistema di rilevazione. L'Autorità, in data 27 febbraio 2017, tenuto conto dell'assenza di criticità sulle verifiche e misure adottate dalla società di rilevazione, nonché degli esiti positivi dell'attività di monitoraggio svolta dagli istituti certificatori previsti dal citato provvedimento, ha emanato la delibera n. 24/17/CSP, recante "*Conclusione dell'istruttoria avviata nei confronti della società Auditel con delibera n. 192/15/CSP*".

Relativamente al settore della radio, è da evidenziare la costituzione nell'aprile del 2016 della società Tavolo Editori Radio S.r.l. (T.E.R.), il nuovo "soggetto realizzatore" responsabile dell'organizzazione e della realizzazione delle indagini sull'ascolto radiofonico in Italia, così come definito all'art. 1, comma 1, lettera *e)* dell'Atto di indirizzo dell'Autorità, di cui alla delibera n. 85/06/CSP. L'Autorità sta esercitando la propria attività di vigilanza sull'operato di tale nuova società, con particolare riguardo alla congruità della metodologia da essa utilizzata nel rispetto dei principi contenuti nel citato Atto di indirizzo.

Tenuto conto delle diverse modalità di fruizione dei media e della continua evoluzione tecnologica che interessa il settore delle rilevazioni, l'Autorità, con delibera n. 253/16/CONS del 16 giugno 2016, ha disposto l'avvio di un'Indagine conoscitiva sui sistemi di rilevazione degli indici di ascolto con l'obiettivo di acquisire idonei elementi di conoscenza e confronto sulla materia attraverso un ciclo di audizioni con i principali *stakeholder* del settore (società di rilevazione, editori, istituti di ricerca, associazioni di categoria, centri media, inserzionisti pubblicitari, *etc.*). Particolare attenzione è stata posta alle *governance* delle società, alle metodologie adottate (modalità di campionamento, strumenti e tecniche di rilevazione) e ai processi innovativi riguardanti l'evoluzione dei modelli di rilevazione. Gli esiti dell'Indagine conoscitiva saranno oggetto di un apposito documento finale redatto dall'Autorità.

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

Per quel che concerne la materia delle cd. "quote europee", deve segnalarsi in via preliminare l'avvenuta approvazione, in data 14 novembre 2016, della legge n. 220/2016, recante "*Disciplina del cinema e dell'audiovisivo*", la quale, oltre a prevedere il riordino e la razionalizzazione delle disposizioni legislative di riferimento, conferisce una specifica delega al Governo per la riforma della disciplina degli strumenti e delle procedure attualmente in essere in materia di promozione delle opere italiane ed europee.

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 all'articolo 44 del TUSMAR, nel periodo di riferimento l'Autorità ha avviato l'attività di verifica dei dati comunicati dai soggetti obbligati per l'anno 2015; tali attività sono tuttora in corso.

Nelle seguenti figure sono illustrate le principali evidenze sino ad ora emerse. Il valore medio della programmazione di opere europee da parte delle

---

nelle trasmissioni radiofoniche e televisive generaliste, nel rispetto dei principi sanciti in sede europea, dalle ore 7 alle ore 22 di ogni giorno. Sono esclusi dal divieto di cui al suddetto comma i media specializzati e le forme di comunicazione indiretta derivanti dalle sponsorizzazioni nei settori della cultura, della ricerca, dello sport, nonché nei settori della sanità e dell'assistenza. Il comma 940 attribuisce all'Autorità il presidio sanzionatorio per la violazione dei divieti di cui ai commi 938 e 939 e delle prescrizioni del Decreto di cui al comma 937. Per l'inosservanza delle disposizioni in parola, "*al soggetto che commissiona la pubblicità, al soggetto che la effettua, nonché al proprietario del mezzo con il quale essa è diffusa*", viene applicata una sanzione ai sensi dell'articolo 7, comma 6, del Decreto Balduzzi. L'unica disposizione con efficacia immediata alla data di entrata in vigore della Legge di stabilità è quella contenuta nel comma 938 dell'articolo 1 (di seguito comma 938). Per quanto riguarda il comma 939 dell'articolo 1 (di seguito comma 939), invece, si è dovuto attendere il 23 agosto 2016, data di entrata in vigore del decreto interministeriale (MISE-MEF) contenente la definizione di emittenti generaliste e media specializzati.

emittenti nazionali si attesta intorno al 61%, risultando dunque superiore di circa 10 punti rispetto alla soglia fissata dalla legge e in linea con la tendenza già registrata nel 2014. Per quanto riguarda il dato relativo alle opere europee recenti, il valore medio si attesta attorno al 44%.

Quanto al limite del 20% per singolo canale, si registra un sostanziale rispetto della soglia stabilita dalla delibera n. 66/09/CONS. La Figura 1.3.7 riporta i dati dichiarati relativamente alla programmazione di opere europee e di opere europee recenti nei principali palinsesti. L'intervallo di riferimento evidenzia un dato medio per le opere europee pari al 67%, con un valore minimo pari al 35% riconducibile a Italia 1 e un valore massimo pari al 98% riferito a Rai 1. Dall'analisi dei dati riportati in figura emerge come siano i canali "classicamente" generalisti a privilegiare la trasmissione di opere europee. Con riferimento, invece, alle opere europee recenti, il dato medio si attesta intorno al 50%, con un estremo superiore del 78% di Canale 5 e uno inferiore del 20% di Italia 1.

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 16%, di sei punti superiore al limite minimo statuito per i *broadcaster* c.d. commerciali, ad esclusione ovviamente della Rai, la cui soglia è pari al 15%.

Nel 2015, il valore complessivo degli investimenti dichiarati dalle 10 maggiori emittenti assoggettate in termini di ascolti risulta esser pari a 746 milioni di euro, facendo pertanto registrare una crescita pari al 13% rispetto al dato del 2014. Gli investimenti si sono orientati prevalentemente verso tre generi di opera: la *fiction*, cui è stato destinato il 35% del totale, i film, con il 30%, e l'intrattenimento, con il 22% (cfr. Figura 1.3.8). Più bassa è, invece, l'incidenza degli investimenti nel genere dei documentari (4% del totale) e dell'animazione (3% del totale). Altri generi hanno raccolto il 5% del totale.

Con riferimento alle tipologie di investimento, si sottolinea come le emittenti ricorrano a tutte le modalità previste dall'art. 44 del TUSMAR. Nel dettaglio, gli investimenti in produzione rappresentano il 35% del totale: questa modalità è particolarmente usata per i prodotti di intrattenimento (cfr. Figura 1.3.9 e Figura 1.3.10). L'acquisto costituisce il 21% e viene

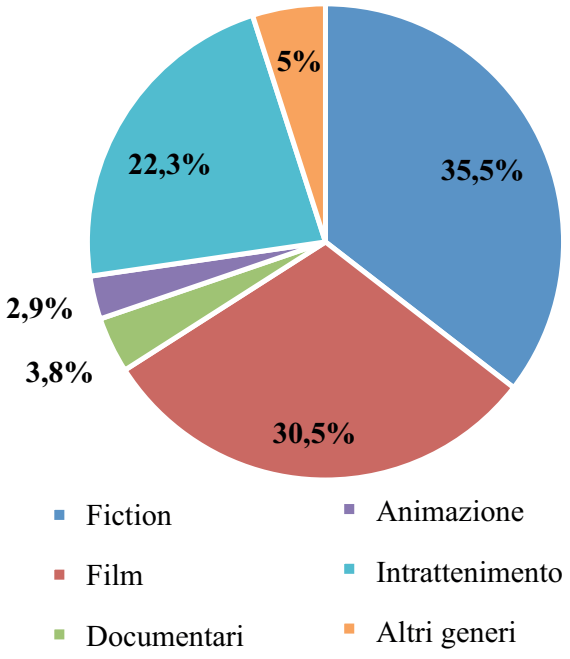


Figura 1.3.8 - Quote di investimento in opere europee indipendenti per genere (anno 2015)

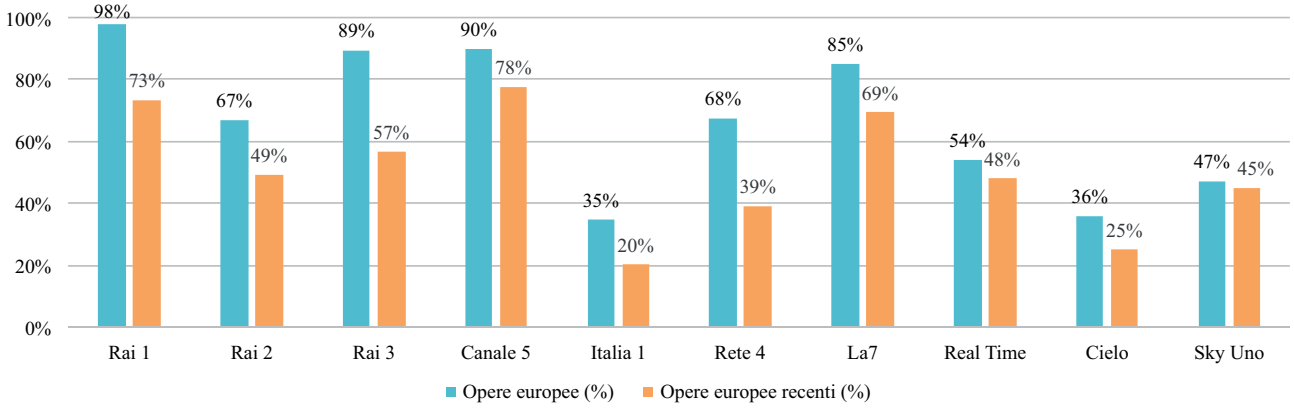


Figura 1.3.7 - Quote di programmazione di opere europee per singolo canale (anno 2015)

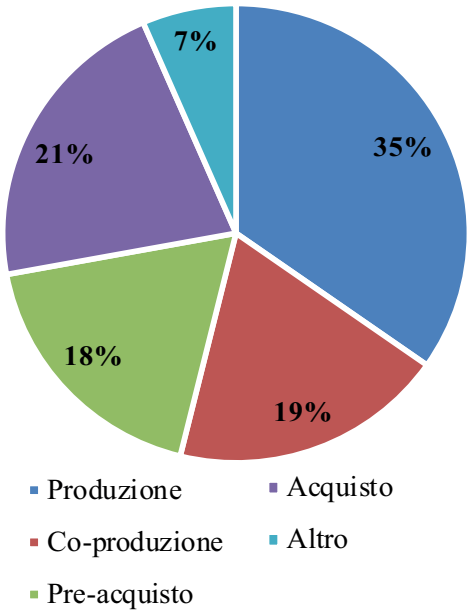


Figura 1.3.9 - Distribuzione delle tipologie di investimento (anno 2015)

impiegato soprattutto per quanto riguarda opere di *fiction* e film, nonché per l'animazione e i documentari. Il pre-acquisto, tipico dell'investimento in prodotti cinematografici, costituisce il 18%, mentre la co-produzione, utilizzata principalmente per le opere di *fiction* e animazione (ma a cui si ricorre ancora poco per le opere cinematografiche), si attesta al 19%.

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 1.3.11 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 me-

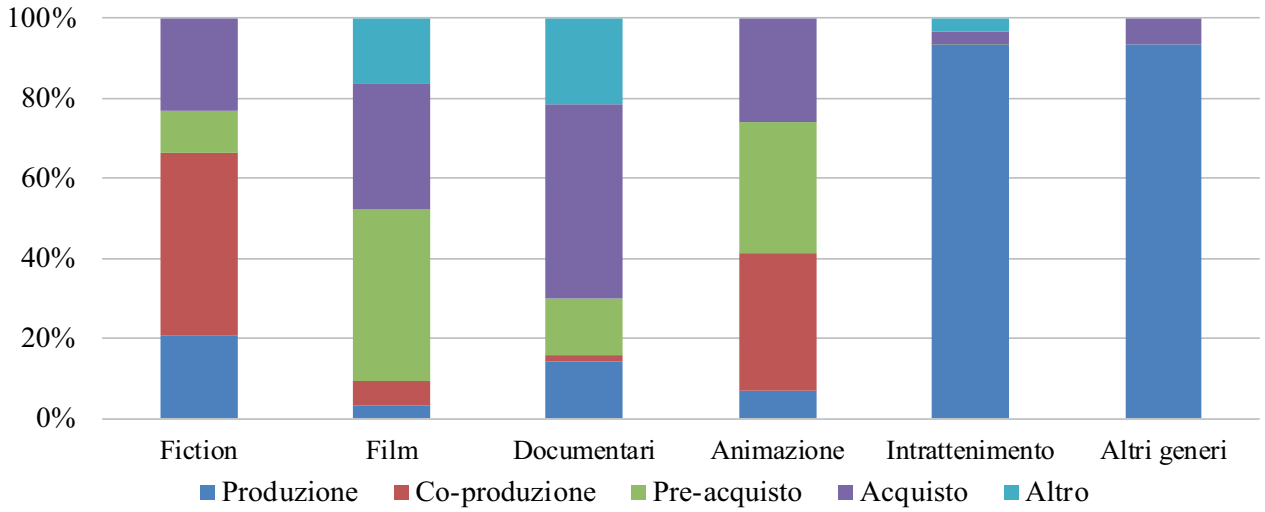


Figura 1.3.10 - Utilizzo delle modalità di investimento in opere europee indipendenti per genere e tipologia (anno 2015)

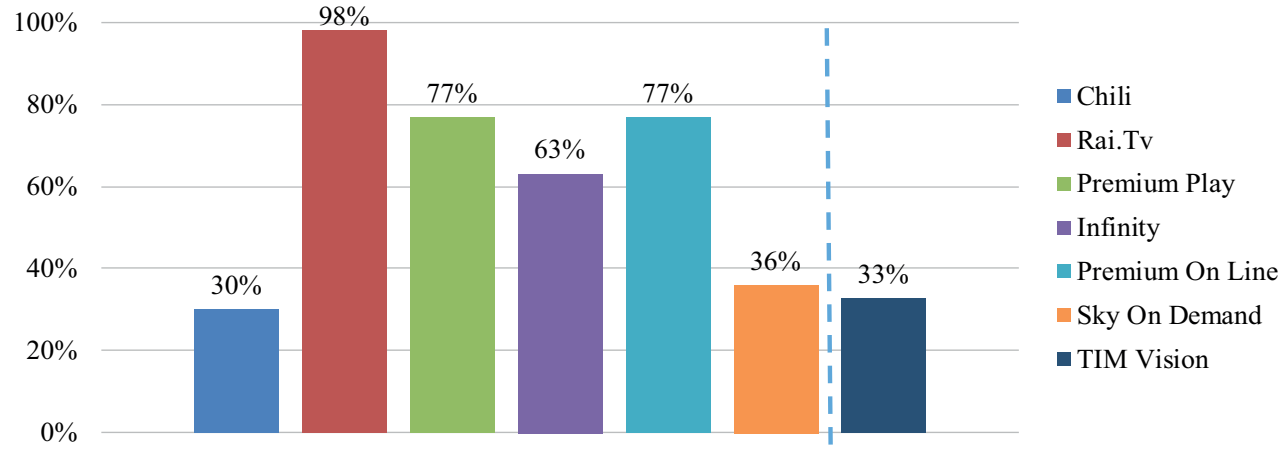


Figura 1.3.11 - Quote di programmazione e investimento in opere europee su servizi a richiesta (VOD) (%)*

* 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.

dio pari al 63%. Per quel che attiene, invece, alla riserva di investimento, TIM Vision, a fronte di una soglia di legge pari al 5% dei ricavi eleggibili, ha fatto registrare un livello di impieghi pari al 33%. Ciò a dimostrare l'importanza della programmazione nella strategia di promozione delle opere europee nel segmento VOD.

Sotto il profilo della vigilanza, nel corso del periodo di riferimento sono stati avviati e conclusi tre procedimenti sanzionatori nei confronti di R.T.I., Rai e Sky in ordine al mancato rispetto della quota di investimento in opere europee di produttori indipendenti per l'anno 2013.

1.4 La regolamentazione e la vigilanza nel settore postale

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

Verifica dell'onere del servizio postale universale

Nell'ambito delle funzioni di regolamentazione del settore postale ad essa assegnate, l'Autorità ha quantificato l'onere del servizio universale sostenuto da Poste Italiane S.p.A., provvedendo a verificare, sulla base dei dati contabili disponibili, il costo netto del servizio universale postale per gli anni 2013 e 2014, e a sottoporre a consultazione pubblica l'esito di tale verifica (delibera n. 166/16/CONS)[27].

Il calcolo è stato effettuato in linea con gli orientamenti descritti nell'allegato I della Direttiva postale[28], utilizzando la metodologia di calcolo c.d. "*profitability cost approach*", che consente di cogliere gli effetti del vincolo della fornitura del servizio universale sulle scelte dell'operatore designato, compensandolo non solo delle perdite nette ma anche dei mancati profitti per la fornitura del servizio universale, e tenendo conto degli eventuali vantaggi intangibili e commerciali. In base a tale metodologia, il costo netto del servizio universale è calcolato come differenza tra il risultato d'esercizio dell'operatore designato per la fornitura e il risultato d'esercizio che lo stesso operatore conseguirebbe nell'ipotesi in cui non fosse soggetto agli obblighi di servizio universale. 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 proposto di applicare un correttivo ai costi relativi al 2014, pari a circa il 5% dei costi totali sostenuti per la fornitura del servizio universale.

In base al contratto di programma 2009-2011, gli importi delle compensazioni previste per gli anni 2013 e 2014 sono, rispettivamente, 343 milioni di euro e 336 milioni di euro. Il valore del costo netto sottoposto a consultazione è risultato superiore rispetto allo stanziamento previsto nel bilancio dello Stato – rispettivamente di 2 milioni di euro, nel 2013, e di 29 milioni di euro, nel 2014 – e ciò imporrebbe di valutare la sussistenza dei presupposti per l'attivazione del fondo di compensazione[29].

I contributi degli operatori che hanno partecipato alla consultazione pubblica si sono focalizzati su alcuni temi: il perimetro su cui calcolare il costo netto, la definizione dello scenario controfattuale e le valutazioni in merito all'efficienza di Poste Italiane.

---

[27] La verifica del costo netto del servizio universale per gli anni 2011 e 2012 si è conclusa con delibera n. 412/14/CONS.

[28] 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.

[29] La normativa vigente prevede che in caso l'onere sia superiore ai trasferimenti statali stanziati sia possibile attivare un fondo di compensazione cui sono tenuti a contribuire i titolari di licenze individuali e di autorizzazione generale entro la misura massima del dieci per cento degli introiti lordi, relativi a servizi sostituitivi di quelli compresi nel servizio universale (cfr. D. Lgs. n. 261/99).

Analisi dell'affidamento del servizio universale

La fornitura del servizio postale universale è affidata a Poste Italiane fino al 30 aprile 2026, ai sensi del Decreto Legislativo n. 58/2011. L'affidamento è sottoposto a una verifica quinquennale il cui esito potrebbe condurre alla revoca. Nello specifico, l'art. 23 del D. Lgs. n. 261/99 attribuisce al MISE il compito di verificare, ogni cinque anni, che l'affidamento sia conforme ai criteri indicati nel comma 11, dell'articolo 3 del citato decreto, vale a dire: *a*) garanzia della continuità della fornitura del servizio in considerazione del ruolo da questo svolto nella coesione economica e sociale; *b*) redditività degli investimenti; *c*) struttura organizzativa dell'impresa; *d*) stato economico dell'impresa nell'ultimo triennio; *e*) esperienza di settore; *f*) eventuali pregressi rapporti con la pubblica amministrazione nel settore specifico, con esito positivo. Inoltre, la norma prevede che il MISE verifichi che nello svolgimento del servizio avvenga un miglioramento di efficienza. La stessa disposizione prevede che l'Autorità effettui un'analisi finalizzata a fornire elementi di valutazione al MISE; pertanto, l'Autorità ha condotto l'analisi relativa al primo periodo quinquennale di affidamento che si è concluso il 30 aprile 2016.

L'analisi di conformità ai criteri indicati dal D. Lgs. n. 261/99 si è focalizzata sulla verifica dell'eventuale scostamento delle condizioni rilevabili al termine del quinquennio rispetto a quelle esistenti al momento della decisione sull'affidamento. Per quanto riguarda, invece, la misura dell'efficienza, è stata effettuata un'analisi sul duplice versante dell'efficienza economica e dell'efficienza nell'erogazione del servizio, volta a evidenziare i risultati conseguiti dal fornitore designato in termini sia di riduzione dei costi del servizio, sia di qualità del servizio erogato.

Con decreto del 25 agosto 2016, il MISE ha confermato l'affidamento del servizio universale a Poste Italiane.

Previsioni in materia di accesso alla rete e all'infrastruttura postale di Poste Italiane

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 la 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.

Il procedimento concernente il riesame delle previsioni in materia di accesso alla rete e all'infrastruttura postale di Poste Italiane è stato avviato allo scopo di valutare se i cambiamenti intervenuti nel mercato postale italiano negli ultimi anni rendessero necessaria una revisione degli obblighi di accesso imposti dalla delibera n. 728/13/CONS.

Lo schema di provvedimento sottoposto a consultazione (delibera n. 651/16/CONS) muove dalla considerazione che la rete postale è in gran parte replicabile, non essendo necessario realizzare imponenti opere civili, né sostenere elevati costi fissi per la dotazione infrastrutturale. Il mercato postale non presenta, dunque, barriere all'ingresso di tipo tecnico ed economico analoghe a quelle riscontrabili nei mercati delle telecomunicazioni. Ciò risulta confermato anche dalla presenza significativa di reti postali alternative a quella di Poste Italiane che, cumulativamente, raggiungono il 96% della popolazione, e dallo scarso interesse che gli operatori hanno dimostrato con riguardo all'opportunità di negoziare l'accesso ai sensi di quanto previsto dalla delibera n. 728/13/CONS.

Alla luce dell'analisi svolta, l'Autorità ha proposto di confermare parzialmente le disposizioni preesistenti, lasciando in capo a Poste Italiane un obbligo a contrarre a prezzi equi e ragionevoli, eliminando tuttavia la disponibilità di diversi livelli gerarchici per l'accesso alla rete e limitando la possibilità di richiedere i servizi d'accesso al solo CMP (Centro di Meccanizzazione Postale). Inoltre, ha proposto di imporre un obbligo di trasparenza in capo a Poste Italiane per la gestione del sistema dei CAP, in base al quale l'operatore è tenuto a comunicare ai concorrenti con almeno 60 giorni di preavviso ogni variazione apportata al sistema. Infine, l'Autorità ha richiesto ai partecipanti alla consultazione di esprimere un'opinione circa la necessità di imporre un obbligo di accesso in capo a Poste Italiane anche con riferimento ad altri elementi dell'infrastruttura po-

stale, quali: *i*) caselle postali; *ii*) cassette modulari; *iii*) uffici postali per la gestione della corrispondenza inesitata; *iv*) *database* degli indirizzi.

Nell'ambito del procedimento, gli operatori concorrenti hanno sollevato anche il tema relativo all'accesso ai servizi non rientranti nel servizio universale offerti da Poste Italiane ai clienti *business* (ad esempio, "Posta time")[30]; a tal riguardo, l'Autorità ha proposto l'introduzione di un *test* di replicabilità delle offerte di Poste Italiane.

L'attività di vigilanza nel mercato dei servizi postali

Nell'anno trascorso è proseguita l'azione di vigilanza, anche attraverso l'attività ispettiva svolta in collaborazione con il Corpo della Guardia di Finanza, condotta tenendo conto dei principali problemi del settore rilevati durante i primi anni di esercizio delle competenze attribuite all'Autorità.

Nel corso del 2016 e nel primo trimestre del 2017, sono state svolte 27 preistruttorie (13 nel 2016 e 14 nel 2017) che hanno portato all'avvio di 11 procedimenti sanzionatori nei confronti di Poste Italiane (di cui 8 nel 2016 e 3 nel 2017 ancora in corso) e 3 nei confronti del corriere espresso GLS (General Logistics Systems Italy) S.p.A. (di cui 1 nel 2016 e 2 nel 2017 ancora in corso). A questi procedimenti sanzionatori, vanno aggiunti i circa 8 procedimenti sanzionatori avviati (2 in corso e 6 conclusi) nei confronti di operatori postali minori che agivano attraverso soggetti privi di titolo abilitativo.

Complessivamente, nel 2016 e inizio 2017, sono state irrogate sanzioni nel mercato dei servizi postali per un importo pari a circa 940.000 euro, di cui 710.000 euro a Poste Italiane, 193.000 a GLS e 37.000 ad altri operatori minori.

La gestione della notifica degli atti giudiziari a mezzo posta

Pur essendone prevista l'abolizione nel disegno di legge sulla concorrenza[31], la fornitura del servizio di notifica degli atti giudiziari a mezzo posta[32] è tuttora oggetto di riserva per motivi di ordine pubblico a favore della società incaricata di fornire il servizio universale postale.

A seguito dell'attività di verifica sulla qualità dei servizi di notifica degli atti giudiziari a mezzo posta, sono stati riscontrati anche nell'anno 2016 numerosi disservizi che hanno condotto all'avvio dei conseguenti procedimenti sanzionatori. Oltre agli ordinari strumenti punitivo-sanzionatori, l'Autorità ha ritenuto utile un intervento volto a responsabilizzare ed impegnare la società a ricercare soluzioni organizzative per evitare in futuro possibili disagi.

Con delibera n. 366/16/CONS, oltre a un richiamo sulla corretta attuazione delle previsioni in materia di notifica a mezzo posta e alla necessità di assicurare sull'intero territorio nazionale livelli di qualità uniformi, è stato chiesto alla società di predisporre e attuare un piano operativo volto a migliorare l'organizzazione e la gestione del servizio, così da evitare il ripetersi di situazioni critiche.

Il piano è stato presentato nel terzo trimestre del 2016 ed è stato giudicato idoneo a risolvere le problematiche riscontrate: l'attuazione dei progetti e delle soluzioni operative previste nel piano è stata avviata nel primo trimestre del 2017, e la loro effettiva realizzazione sarà oggetto di verifica.

Il monitoraggio della qualità del servizio universale

L'attività di monitoraggio della qualità del servizio universale e la verifica del rispetto degli obiettivi di qualità prefissati sono rilevanti per assicurare il diritto degli utilizzatori a un servizio universale "corrispondente ad un'offerta di servizi postali di qualità determinata"[33]. 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 quin-

---

[30] Il tema è oggetto anche di un'istruttoria dell'AGCM (cfr. caso A493).

[31] Cfr. disegno di legge n. 3012 recante "*Legge annuale per il mercato e la concorrenza*" presentato il 3 aprile 2015 – disponibile all'indirizzo http://www.camera.it/leg17/126?pdl=3012.

[32] Cfr. legge 20 novembre 1982, n. 890, recante "*Notificazioni di atti a mezzo posta e di comunicazioni a mezzo posta connesse con la notificazione di atti giudiziari*".

[33] Si veda art. 3 della Direttiva 97/67/CE.

quennio 2015-2019[34] 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 ad un quarto della popolazione nazionale. L'Autorità, con delibera n. 395/15/CONS, ha dato attuazione alla Legge di stabilità 2015, avviando l'implementazione del modello di recapito a giorni alterni. A fine 2015, si è conclusa l'attuazione della seconda fase, che unita alla prima, ha coinvolto in totale il 12% della popolazione nazionale; nel corso del 2017 sarà avviata la terza e ultima fase, che coinvolgerà in totale circa il 23,2% della popolazione.

Nella prima fase di implementazione del modello di recapito a giorni alterni, che ha interessato 255 Comuni, il risparmio dei costi registrato a consuntivo (su base annua, a fine 2016) è stato pari a circa il 31% dei costi che sarebbero stati sostenuti senza l'implementazione del nuovo modello; quest'ultimo dato è influenzato dai costi relativi al servizio di recapito dei prodotti editoriali che è stato comunque assicurato nel medesimo periodo: al netto del recapito dei prodotti editoriali il risparmio sarebbe stato maggiore, vale a dire del 38%. Per quanto invece riguarda la seconda fase di implementazione del nuovo modello, che è terminata a novembre 2016 ed ha interessato 2.377 Comuni, il risparmio dei costi registrato (su base annua) nel primo trimestre 2017 è stato pari a circa il 32%. Anche in questo caso il dato è influenzato dai costi relativi al servizio di recapito dei prodotti editoriali che è stato comunque assicurato nel medesimo periodo: senza il servizio di recapito dei prodotti editoriali il risparmio si sarebbe attestato intorno al 37%.

Ai fini dell'attività di vigilanza, l'organismo specializzato indipendente, incaricato dell'attività di monitoraggio, effettuerà rilevazioni anche nelle aree del territorio nazionale in cui il servizio di recapito sarà svolto a giorni alterni. I rapporti finora pervenuti, relativi all'attività di monitoraggio mirata alle zone interessate dall'attuazione del modello di recapito a giorni alterni, che è svolta attraverso l'invio di lettere *test* da e per il Comune interessato, non hanno finora evidenziato scostamenti dagli obiettivi di qualità prefissati. L'Autorità, inoltre, in base al nuovo contratto con l'organismo specializzato indipendente, potrà accedere in tempo reale agli esiti delle rilevazioni e avrà dunque a disposizione strumenti informativi più efficaci per intervenire tempestivamente in caso di disservizi a danno degli utenti.

Sempre in merito alla vigilanza sull'attuazione del nuovo modello di recapito a giorni alterni, si è ritenuto opportuno, anche tramite le associazioni rappresentative (ANCI e UNCEM), coinvolgere direttamente i Sindaci dei Comuni interessati dalla prima e dalla seconda fase di attuazione, 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 per rendere più diretta e immediata la comunicazione). Finora, tuttavia, su un totale di circa 2.600 Comuni coinvolti (tra la prima e la seconda fase), è pervenuto un numero assai limitato di segnalazioni qualificate e documentate dai Sindaci interessati (circa una trentina) che, comunque, sono state oggetto di ulteriori verifiche e interlocuzioni con il fornitore del servizio universale.

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 con evidenti conseguenze sull'attività di vigilanza. A seguito delle segnalazioni pervenute su possibili illegittime interferenze è stato chiesto, come in altre occasioni precedenti, all'organismo che si occupa del monitoraggio della qualità di procedere alla sostituzione di tutti i collaboratori interessati dalle segnalazioni pervenute.

Una particolare attenzione è stata posta nella verifica della continuità e capillarità della fornitura del servizio postale universale nel periodo estivo, e

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

sui connessi obblighi relativi all'apertura giornaliera, al rispetto degli orari e all'informazione agli utenti. È stato, pertanto, verificato il rispetto delle prescrizioni volte ad assicurare l'affidabilità e la regolarità del servizio svolto dagli uffici postali, comprese le regole che assicurano l'accesso degli utenti alle forme di tutela ad essi riconosciute al fine di evitare che, durante il periodo estivo, possano crearsi disservizi derivanti da chiusure improvvise e ingiustificate, non causate da motivi di forza maggiore, o da orari fortemente ridotti, disservizi questi facilmente evitabili attraverso una più efficiente organizzazione e gestione del personale.

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 nella precedente Relazione, si registra in generale un significativo scostamento tra gli interventi di chiusura di uffici postali preventivati e quelli effettivamente realizzati. Nel periodo 2011-2016, a fronte di complessive 1.998 chiusure pianificate di uffici postali, quelle effettivamente attuate sono state pari a 994; si aggiunge poi che gli interventi attuati nel triennio 2014-2016 sono quelli previsti nel Piano 2014 (il Piano 2015, infatti, dopo essere stato presentato è stato successivamente sospeso).

Per l'anno 2016, invece, il piano non è stato presentato, sia in ragione dei numerosi ricorsi proposti relativamente alle previsioni del Piano 2014, sia al fine di tenere conto del nuovo contesto normativo. Il contratto di programma 2015-2019, entrato in vigore all'inizio del 2016, ha rafforzato gli obblighi di interlocuzione con gli enti locali. Attualmente, pertanto, sono attivi sul territorio 12.822 uffici postali.

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

Al fine di eliminare il problema delle attività abusive, più volte segnalate anche dagli operatori attivi sul mercato, è continuata anche nel 2016 la proficua attività di verifica con il Corpo della Guardia di Finanza, al fine di ristabilire il rispetto delle regole nel settore e consentire lo sviluppo di una corretta concorrenza. Sono, conseguentemente, raddoppiati i 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.

I dati recentemente aggiornati sulle richieste di rilascio di titoli abilitativi mostrano un andamento in crescita per ciò che riguarda il numero degli operatori attivi sul mercato (2.777), con un incremento di circa 260 nuovi operatori postali (+10%), incremento che può essere attribuito all'azione di contrasto all'esercizio abusivo e alla volontà di molti operatori di regolarizzare la propria posizione.

Come già rilevato anche nelle precedenti relazioni, 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 peraltro ancora gestito da pochi grandi operatori che sono responsabili, nei confronti del mittente e del destinatario, dell'intera catena di produzione (*end-to-end*). L'estrema frammentazione del mercato in un numero elevatissimo di operatori, tutti soggetti autonomi e distinti sotto il profilo giuridico, potrebbe essere in realtà lo schermo formale che nasconde una diversa realtà sostanziale: nel settore postale operano pochi gruppi che stabilmente e ordinariamente affidano a soggetti autonomi la gestione di

alcune specifiche fasi della catena logistica dei servizi postali.

La visione del mercato postale attraverso i due profili, estrinseci e immediati, del possesso del titolo per l'esercizio dell'attività e della autonoma soggettività del singolo operatore, potrebbe essere in realtà non corretta e irrealistica; si deve, infatti, considerare che, sotto un profilo effettivo e sostanziale, appare sempre più evidente che la maggior parte dei numerosi operatori postali agisce in quanto appartenente a un gruppo, vale a dire ad una organizzazione unitaria, che può essere costituita attraverso molteplici forme contrattuali, ma che presenta il tratto comune di conferire al soggetto capogruppo penetranti poteri di direzione e coordinamento sui soggetti componenti il gruppo.

L'attività di contrasto dell'abusivo esercizio dell'attività postale proseguirà anche nel 2017, così come l'attività volta a fornire una corretta e realistica visione dei mercati del settore di competenza.

1.5 I rapporti con i consumatori e gli utenti

La tutela e la promozione degli interessi dei consumatori è stata perseguita, coerentemente con le linee di programmazione enunciate nella precedente Relazione, avendo particolare attenzione alla necessità di garantire la fornitura del servizio universale e l'accessibilità dei servizi agli utenti disabili, assicurare la trasparenza tariffaria, monitorare il mercato con riferimento agli aspetti contrattuali e alle pratiche commerciali e migliorare gli strumenti a disposizione dell'utente per verificare la qualità dei servizi resi e per una efficace autotutela.

L'azione dell'Autorità si è così espressa in una molteplicità di interventi, registrando un aumento considerevole sia delle denunce ricevute, sia delle istanze di risoluzione delle controversie.

A livello regolatorio sono state adottate misure di carattere generale in materia di trasparenza tariffaria e misure specifiche per il servizio universale e gli utenti disabili. Nell'ambito dell'attività di vigilanza, avviata d'ufficio o sulla base delle segnalazioni ricevute, sono stati emanati diversi provvedimenti di diffida, al fine di scongiurare la realizzazione di condotte pregiudizievoli per i consumatori, nonché ordini di cessazione di comportamenti lesivi degli interessi degli utenti. Quando l'opera di prevenzione non è stata sufficiente, è stata garantita la repressione delle violazioni della normativa di settore attraverso una mirata attività sanzionatoria.

L'aggiornamento del quadro regolamentare

Con delibera n. 252/16/CONS, l'Autorità ha rivisto le misure di trasparenza tariffaria introducendo nuovi strumenti di tutela, utili sia in sede precontrattuale che di esecuzione del contratto, estendendone l'ambito di applicazione a tutti gli utenti che sottoscrivono, per adesione, contratti per la fruizione di servizi di comunicazioni elettroniche (telecomunicazioni e televisione a pagamento). Tra le misure introdotte, vi è quella tesa a evitare consumi inconsapevoli in caso di offerte che prevedono *plafond* di servizi predeterminati, attraverso l'obbligo per l'operatore, al raggiungimento dell'80% del *plafond*, di informare l'utente dell'imminente ripristino delle condizioni economiche regolate dall'offerta precedentemente sottoscritta. Al fine di mantenere il controllo della spesa, è stata assicurata la gratuità degli strumenti per conoscere l'ammontare del credito residuo delle SIM prepagate. Per quanto riguarda i siti *web* degli operatori, è previsto l'obbligo di introdurre una pagina dedicata alla trasparenza tariffaria con informazioni chiare e semplici sulle offerte, sui prezzi e su eventuali costi di recesso e di attivazione. In esecuzione della summenzionata delibera è inoltre in corso lo sviluppo del cosiddetto "motore di calcolo" dell'Autorità, strumento per il confronto tariffario che sarà reso disponibile ai consumatori nei prossimi mesi.

Alla luce dell'evoluzione dei mercati della telefonia fissa e mobile, l'Autorità è intervenuta con la delibera n. 121/17/CONS sulle criticità determinate dal venir meno di un parametro temporale certo e consolidato per la cadenza del rinnovo delle offerte e della fatturazione.

Tenuto conto delle differenze in termini di trasparenza e controllo della spesa da parte dell'utenza tra il settore della telefonia mobile (al 76% prepagato) e quello della telefonia fissa (di norma postpagato), sono stati individuati criteri temporali certi affinché l'utente possa avere la corretta percezione

del prezzo offerto da ciascun operatore nella sua libertà di impresa.

In merito alla telefonia fissa, l'Autorità ha individuato, quale unità temporale di fatturazione, il mese, consolidato da prassi acquisita al pari di altri servizi domestici di interesse economico generale. Considerate le caratteristiche specifiche di tale mercato, in cui anche per i servizi all'ingrosso vale la regola di tariffazione mensile, una imputazione dei costi dei servizi fatturati agli utenti su un periodo diverso ridurrebbe le condizioni di trasparenza e corretta informazione per gli utenti, determinando un notevole impatto non solo in fase precontrattuale, ma anche sul controllo della spesa dovuto in fase di esecuzione del contratto.

Per la telefonia mobile, l'Autorità ha previsto che la cadenza non possa essere inferiore ai 28 giorni, ritenendo l'indicazione di una cadenza minima di riferimento necessaria per garantire la trasparenza e comparabilità delle condizioni economiche dell'offerta. Su richiesta delle Associazioni dei consumatori, l'Autorità ha altresì previsto, nei casi di offerte di telefonia mobile che abbiano cadenza diversa da quella mensile, l'obbligo per gli operatori di informare l'utente dell'avvenuto rinnovo dell'offerta tramite l'invio di un SMS.

Nel caso di offerte convergenti che coinvolgano la telefonia mobile e la telefonia fissa, prevale la cadenza prevista per quest'ultima, ovvero su base mensile.

In materia di servizio universale, nel corso del periodo di riferimento si è concluso il procedimento volto a definire metodologie efficaci e adeguate per garantire la fornitura dell'accesso alla rete di sicurezza sociale e dei servizi minimi del servizio universale, che dovranno assicurare ai cittadini-utenti disponibilità, convenienza e accessibilità, quali condizioni necessarie per l'inclusione sociale ai sensi degli artt. 53 e 59 del Codice delle comunicazioni elettroniche. Con delibera n. 456/16/CONS, l'Autorità ha individuato nella tariffazione a consumo la metodologia idonea ad assicurare all'utente la libertà in merito alle scelte di consumo delle prestazioni rientranti nel servizio universale, nonché il diritto al controllo e alla sorveglianza della propria spesa. Al fine di consentire un'efficace azione di vigilanza sulle tariffe al dettaglio delle prestazioni di servizio universale, l'Autorità ha definito una procedura per disciplinare modalità e tempi delle eventuali modifiche alle condizioni economiche di tali servizi, nonché obblighi di trasparenza e di pubblicazione dell'offerta di servizio universale. È inoltre in fase di studio la revisione delle condizioni economiche agevolate per particolari categorie sociali.

In tema di qualità del servizio universale, con delibera n. 650/16/CONS, l'Autorità ha fissato i valori obiettivo per l'anno 2017, confermando il livello complessivo della qualità richiesta al servizio, considerato che il valore dell'indice di qualità globale (IQG), ormai assestato su livelli sostenuti di *performance*, rimane invariato rispetto al 2016.

In materia di tutela degli utenti disabili, con la delibera n. 46/17/CONS è stato radicalmente rivisto il sistema delle agevolazioni, con l'obiettivo di assicurare agli utenti sordi e ciechi un accesso ai servizi di comunicazione elettronica offerti dalle diverse imprese equivalente a quello della maggior parte degli utenti finali. Le nuove condizioni economiche agevolate favoriscono la fruizione dei servizi di accesso a Internet a banda larga, sia per la telefonia fissa che per quella mobile.

In particolare, per i servizi di rete fissa, gli utenti sordi e i ciechi potranno fruire di una riduzione del 50% del canone mensile per le offerte *flat* e *semiflat* con navigazione Internet inclusa, oppure la fruizione di almeno 180 ore mensili gratuite di navigazione Internet per tutte le offerte di accesso ad Internet a consumo.

Per i servizi di rete mobile, gli utenti sordi e ciechi hanno diritto a un'offerta specificamente dedicata alle loro esigenze. In particolare, per gli utenti sordi, l'offerta deve comprendere 50 SMS gratuiti al giorno e un volume di traffico dati di almeno 20 Gigabyte, e il relativo costo non deve superare il 50% del miglior prezzo praticato dall'operatore per analoghe offerte vigenti a parità di volume di traffico dati. Per gli utenti ciechi, invece, l'offerta deve prevedere 2.000 minuti gratuiti di traffico voce e un volume di traffico dati di almeno 10 Gigabyte, il cui costo non superi il 50% del miglior prezzo praticato dall'operatore per analoghe offerte vigenti. Inoltre, il prezzo di ciascun altro servizio (SMS, MMS, ecc.), fruibile all'interno dell'offerta, non deve superare il miglior prezzo applicato dall'operatore all'utenza per lo

stesso servizio. Gli operatori mobili virtuali che non hanno offerte in linea con questi profili di consumo, dovranno garantire agli utenti sordi e ciechi uno sconto del 50% sulla loro migliore offerta di traffico dati. Per la prima volta i benefici vigenti sono estesi anche alla categoria dei ciechi parziali, che potranno scegliere se aderire all'agevolazione relativa alla rete fissa o a quella di rete mobile.

È stata migliorata anche la conoscibilità di tali agevolazioni attraverso l'onere per gli operatori di pubblicare sui propri siti *web* una pagina contenente informazioni dettagliate – fornite con adeguate soluzioni grafiche o supporti audio o in lingua dei segni – sulle offerte specifiche da postazione fissa e mobile, e la relativa modulistica. Per quanto riguarda altre categorie di disabili, che potrebbero trarre particolare benefici di inclusione sociale dall'accesso a Internet, l'Autorità si è riservata di valutare successivamente l'eventuale estensione ad essi del perimetro delle agevolazioni.

L'Autorità ha riservato particolare attenzione anche alle popolazioni colpite dagli eventi sismici del 24 agosto e del 26 e 30 ottobre 2016, che hanno interessato vaste aree del centro Italia. In virtù delle competenze riconosciute al regolatore dal Decreto Legge n. 189/2016, convertito con modificazioni dalla legge n. 229 del 2016, l'Autorità, con delibera n. 66/17/CONS, ha approvato la sospensione automatica dei pagamenti delle fatture dei contratti di telefonia fissa per gli utenti residenti nei Comuni interessati dagli eventi sismici, per un periodo di sei mesi a partire dalle date in cui si sono verificati. Il provvedimento prevede la sospensione dei pagamenti per ulteriori sei mesi in favore dei soggetti danneggiati che dichiarino l'inagibilità del fabbricato, della casa di abitazione, dello studio professionale o dell'azienda.

Con delibera n. 84/17/CONS è stata, inoltre, avviata una consultazione pubblica su uno schema di provvedimento per disciplinare le modalità di rateizzazione delle fatture sospese e introdurre ulteriori agevolazioni, anche di natura tariffaria, a favore delle utenze situate nei Comuni danneggiati dagli eventi sismici.

Nel corso del periodo di riferimento, infine, sono proseguite le attività propedeutiche alla revisione della disciplina inerente ai servizi di assistenza clienti, in particolare attraverso tavoli di confronto con gli operatori e le Associazioni dei consumatori, finalizzate a superare le criticità emerse dall'esperienza di questi anni, nonché a cogliere le opportunità offerte dalle modalità di contatto digitali.

Le attività di vigilanza e sanzione a tutela dell'utenza

Rispetto allo scorso anno, si è registrato un forte incremento delle denunce ricevute dall'Autorità in materia di tutela dei consumatori: il numero complessivo ha superato le seimila denunce, il 25% in più rispetto all'anno precedente. Tale significativo aumento conferma l'efficacia del nuovo modello telematico di denuncia (modello D) e denota particolari criticità nei rapporti tra imprese e consumatori, i quali sempre più spesso chiamano in causa l'Autorità di settore nella prevenzione e nella repressione delle condotte non corrette. La classificazione, l'aggregazione e l'analisi delle segnalazioni ricevute, anche attraverso il canale semplificato info@agcom.it, unitamente alle segnalazioni qualificate provenienti da organismi istituzionali e Associazioni dei consumatori, hanno dato impulso alle attività di verifica e ispezione sulle casistiche più gravi, attuali e diffuse (cfr. Tabella 1.5.1 e Figura 1.5.1).

Nella Figura 1.5.1, è rappresentato graficamente il confronto, per gli anni 2015 e 2016, delle denunce per fattispecie oggetto di segnalazione. Nel periodo di riferimento si è completata la transizione verso il nuovo modello D e l'utilizzo di un nuovo sistema di classificazione delle denunce. Pertanto, per alcune casistiche, il raffronto con i dati registrati nel precedente periodo di osservazione non è immediato o significativo. Pur con questo *caveat*, i dati numerici evidenziano quattro principali aree di criticità nella relazione tra utenti e operatori che insieme sono responsabili, per circa due terzi, del malcontento dei consumatori: inosservanza delle disposizioni della legge n. 40/2007 (20,4%), trasferimento delle utenze tra operatori (18,7%), modifiche alle condizioni contrattuali unilateralmente apportate dai fornitori dei servizi (13,5%) e mancata gestione dei reclami (9,9%).

Una prima significativa informazione fornita dalla Figura 1.5.1 è la notevole crescita, rispetto al precedente periodo di osservazione, delle denunce contrassegnate dalle lettere F ed I. La variazione delle cadenze di rinnovo delle offerte e della fatturazione su base 28 giorni anziché mensile, unita-

mente alle altre rimodulazioni succedutesi nel corso dell'anno, rappresentano il motivo prevalente di insoddisfazione da parte degli utenti rispetto al passato, facendo registrare un'impennata nelle relative segnalazioni che risultano, non a caso, quintuplicate. Quasi quadruplicate anche le denunce per costi di disattivazione percepiti dai consumatori come non giustificati e per ritardi illegittimi nelle lavorazioni delle richieste di recesso. Stazionarie, ma pur sempre elevate, le denunce inerenti alle problematiche di passaggio delle utenze tra operatori. Il raddoppio delle segnalazioni riferite all'assistenza clienti e alla gestione dei reclami evidenzia l'acuirsi di problematiche di qualità del servizio (Tabella 1.5.1).

Tabella 1.5.1 - Denunce per fattispecie oggetto della segnalazione

	Oggetto della segnalazione	n. Modelli D 2015	n. Modelli D 2016
A	attivazione non richiesta di servizi	678	453
B	sospensione di servizi	232	246
C	mancato riscontro a reclami con le modalità previste	191	587
D	problematiche di passaggio ad altro operatore	1.106	1.116
E	mancato rispetto delle direttive generali in materia di qualità e carte dei servizi (qualità *call center*)	92	198
F	modifica piani tariffari e condizioni contrattuali	133	1.218
I	inosservanza disposizioni legge n. 40/2007 (addebito costi non giustificati per la cessazione del contratto e mancata esecuzione di recesso)	275	803
L	disconoscimento traffico verso numerazioni a valore aggiunto e internazionali (addebito per servizi *premium* e addebiti per traffico extra-soglia)	230	443
N	problematiche contrattuali (trasparenza informazioni e fatturazione, elenchi telefonici, *roaming*)	1.994	894
TOTALE		**4.931**	**5.958**

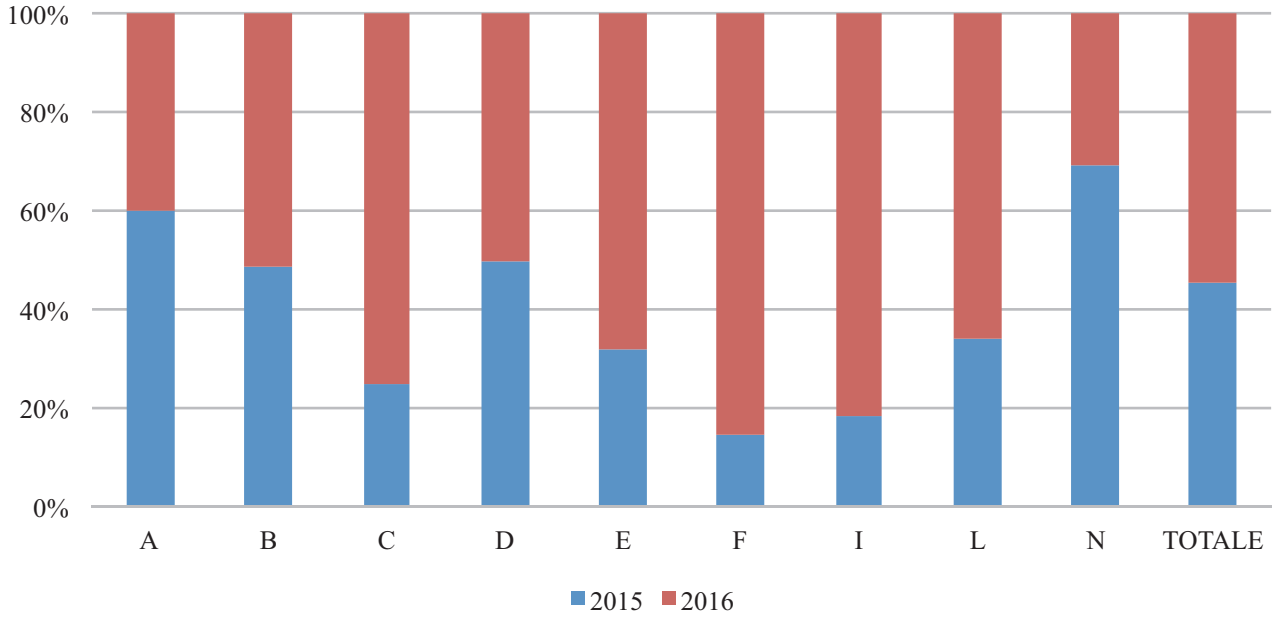


Figura 1.5.1 - Denunce per fattispecie oggetto della segnalazione, confronto 2015-2016

Nella Tabella 1.5.2, si riportano sinteticamente le informazioni inerenti alla distribuzione delle denunce per tipologia di servizio. Un'informazione rilevante è rappresentata anche dalla distribuzione percentuale delle denunce per operatore di comunicazione (Figura 1.5.2).

Tabella 1.5.2 - Denunce per tipologia di servizio (%)

Tipologia di servizio	2015	2016
Telefonia Fissa	43,5	43,7
Telefonia Mobile	25,8	32,8
Internet	25,7	21,3
Tv a pagamento	3,2	2,2
Altro	1,8	0

Il miglioramento nella gestione delle segnalazioni e le periodiche verifiche d'ufficio hanno spesso consentito di anticipare l'intervento dell'Autorità rispetto al compiersi degli effetti lesivi per gli utenti.

L'attività di vigilanza si è concentrata, in particolare, sul monitoraggio del rispetto del "*Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti*" di cui alla delibera n. 519/15/CONS, anche alla luce della validità dell'impianto complessivo confermata da due sentenze del Tar del Lazio. L'annullamento, tuttavia, di alcune parti del Regolamento, relative allo *jus variandi* degli operatori – operato dal Giudice amministrativo e per il quale l'Autorità ha proposto appello al Consiglio di Stato – ha determinato criticità in sede applicativa.

In ogni caso, l'Autorità è intervenuta in occasione di diverse modifiche unilaterali con provvedimenti di diffida per assicurare agli utenti le garanzie di cui all'articolo 70, comma 4, del Codice, ossia che le modifiche siano comunicate con un preavviso di 30 giorni e che sia assicurato all'utente il diritto di recedere senza costi né penali. I provvedimenti hanno riguardato l'utilizzo abusivo della procedura, la trasparenza delle informazioni rese all'utente o gli ostacoli al diritto di recesso. L'Autorità ha così chiarito che, quando la modifica unilaterale riguarda offerte promozionali, gli utenti che recedono non devono restituire gli sconti fruiti sino a quel momento. Parimenti, qualora l'utente che recede sia vincolato al pagamento rateale di prodotti o a costi di attivazione, non dovrà essere costretto al pagamento in un'unica soluzione.

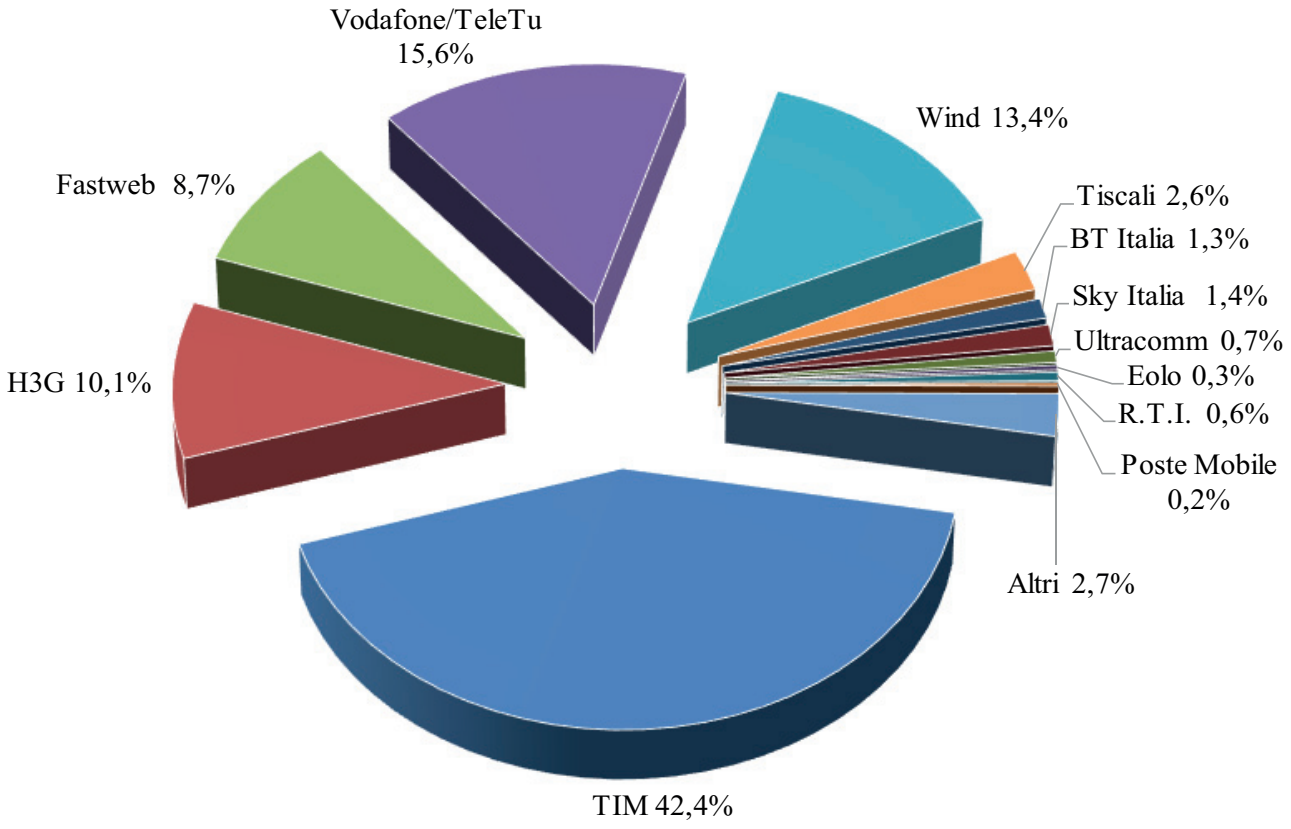


Figura 1.5.2 - Denunce per operatore (%)

Tra i procedimenti meritevoli di menzione, si segnalano quelli avviati nei confronti degli operatori H3G e Vodafone, aventi a oggetto gli addebiti per chiamate involontarie al servizio di segreteria telefonica causate dallo sfioramento del relativo tasto presente su alcuni tipi di *smartphone*. Alla luce delle resistenze incontrate, è stato necessario adottare un provvedimento di ordine di cessazione degli addebiti, di riaccredito delle somme indebitamente corrisposte dai clienti e di messa a punto di soluzioni necessarie a impedire il rischio di connessioni indesiderate al servizio di segreteria telefonica.

Nel periodo di riferimento, sono state avviate anche le prime attività di vigilanza sul diritto degli utenti a una rete priva di restrizioni arbitrarie, come garantito dal Regolamento UE sulla *net neutrality*. 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 chiarito nel dettaglio il quadro di riferimento per le offerte *zero-rating*, ossia quelle 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. È stato così adottato un provvedimento di diffida nei confronti di WindTre relativamente ad alcune offerte (Wind Veon e Music by 3) in cui l'operatore effettuava una discriminazione del traffico *zero-rated* rispetto al restante traffico, ribadendo che queste 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. Una condotta analoga è stata peraltro spontaneamente interrotta da parte di Telecom Italia, a seguito dell'avvio delle attività istruttorie dell'Autorità.

Riguardo all'attività sanzionatoria, nel periodo di riferimento l'Autorità ha avviato, anche in base ad una trattazione unitaria ed aggregata delle fattispecie analoghe, 21 nuovi procedimenti sanzionatori per violazione di norme a tutela dei consumatori/utenti (Tabella 1.5.3).

Tabella 1.5.3 - Procedimenti sanzionatori avviati e relativi provvedimenti adottati
(1° maggio 2016 - 30 aprile 2017)

Fattispecie Concreta	Presidio sanzionatorio	N° nuovi procedimenti	In corso	Archiviazione	Oblazione	Ingiunzione
inottemperanza a provvedimento temporaneo	art. 1, co. 31, l. n. 249/97	6		1	5	
inottemperanza a diffida	art. 1, co. 31, l. n. 249/97	3			1	2
mancato riscontro a richiesta di documenti ed informazioni	art. 98, co. 9, D.Lgs. n. 259/03	1				1
riattivazione numerazione disattivata	art. 98, co. 11, D.Lgs. n. 259/03	2				2
servizi telefonici di contatto – *call center*	art. 98, co. 11, D.Lgs. n. 259/03	4		3		1
mancato rispetto procedure di portabilità del numero	art. 98, co. 13, D.Lgs. n. 259/03	3				3
mancato rispetto obiettivi di qualità servizio universale	art. 98, co. 16, D.Lgs. n. 259/03	1				1
mancato rispetto obblighi di trasparenza	art. 98, co. 16, D.Lgs. n. 259/03	1	1			
TOTALE		21	1	4	6	10

Nel medesimo arco temporale, sono stati portati a termine 34 procedimenti, 14 dei quali avviati nel corso del precedente periodo di riferimento. Di tali procedimenti, 12 si sono conclusi con l'adozione di provvedimenti di ordinanza-ingiunzione, 12 con archiviazione per pagamento in misura ridotta della sanzione e 10 con archiviazione nel merito.

Il totale degli importi irrogati a titolo di sanzione, ovvero corrisposti a titolo di pagamento in misura ridotta, è stato pari ad euro 2.851.287,00.

Degno di nota il procedimento inerente alla mancata applicazione del Regolamento 2015/2120/UE che – in vista dell'abolizione delle tariffe di *roaming* a partire dal 15 giugno 2017 – ha previsto un periodo di transizione (30 aprile 2016 - 14 giugno 2017) durante il quale gli utenti in *roaming* possono fruire dei propri piani tariffari nazionali aumentati solo di un sovrapprezzo determinato dal Regolamento stesso. L'Autorità ha dapprima diffidato gli operatori Telecom Italia, Wind e H3G dall'applicare in automatico specifiche tariffe *roaming* a consumo o "a pacchetto", chiedendo agli operatori di adeguare la propria offerta alla normativa comunitaria e compensare gli utenti per gli addebiti effettuati in violazione della stessa. Successivamente, a causa dell'inottemperanza alle diffide, sono stati avviati tre procedimenti sanzionatori, ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge n. 249/97, di cui due conclusi con un provvedimento di ordinanza ingiunzione e uno concluso con un provvedimento di archiviazione per intervenuto pagamento della sanzione in misura ridotta.

Mancando un presidio sanzionatorio diretto, l'Autorità è stata costretta nei suddetti procedimenti a ricorrere a un meccanismo sanzionatorio "indiretto", vale a dire mediato dall'adozione di una diffida la cui inosservanza è punita con una sanzione pecuniaria che per l'esigua entità (tanto più ridotta in caso di oblazione) difficilmente ha un effetto deterrente o ripristinatorio. Per tale motivo, l'Autorità ha inviato una segnalazione al Governo chiedendo con urgenza – considerata anche l'imminente commercializzazione delle offerte mobili per l'estate, comprensive delle tariffe di *roaming* internazionale – un intervento normativo che definisca un apparato sanzionatorio adeguato allo svolgimento di un'efficace azione di vigilanza sul rispetto del quadro regolamentare europeo in materia di *roaming* e *net neutrality* (Regolamenti 2012/531/UE e 2015/2120/UE).

Altre sanzioni hanno riguardato la violazione degli obblighi di trasparenza e chiarezza informativa verso gli utenti. Esemplificativo è stato il procedimento sanzionatorio, avviato nei confronti della società H3G, in relazione alla chiarezza e alla comprensibilità delle informazioni sui costi di navigazione nell'area "*App&Store*" del portale 3.

Con riferimento alle problematiche lamentate per i disservizi subiti dagli utenti nel corso delle procedure di migrazione, cessazione e portabilità del numero di telefonia fissa, sono stati avviati tre procedimenti sanzionatori per violazione della normativa, anche di derivazione comunitaria, che impone di limitare al massimo i disservizi agli utenti e di evitare ingiustificate interruzioni di servizio. Tutti i procedimenti si sono conclusi con l'adozione di un provvedimento di ordinanza ingiunzione, per complessivi 510.000 euro.

Le Figure 1.5.3 e 1.5.4 riportano informazioni di dettaglio in merito ai procedimenti sanzionatori per operatore e agli importi delle sanzioni comminate.

Sempre in tema di *enforcement*, nell'ambito dei procedimenti in materia di pratiche commerciali ingannevoli o scorrette svolti dall'AGCM, ai sensi dell'articolo 27, comma 1-*bis* e comma 6, del Codice del consumo, l'Autorità è chiamata a esprimere il

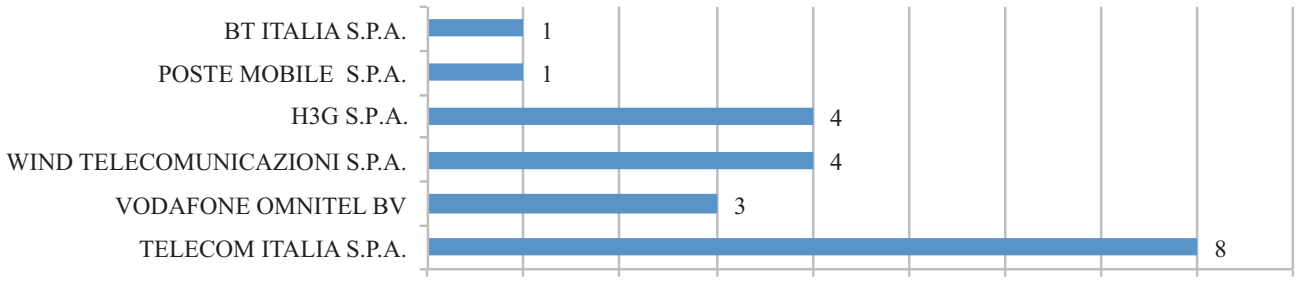


Figura 1.5.3 - Procedimenti sanzionatori avviati per operatore

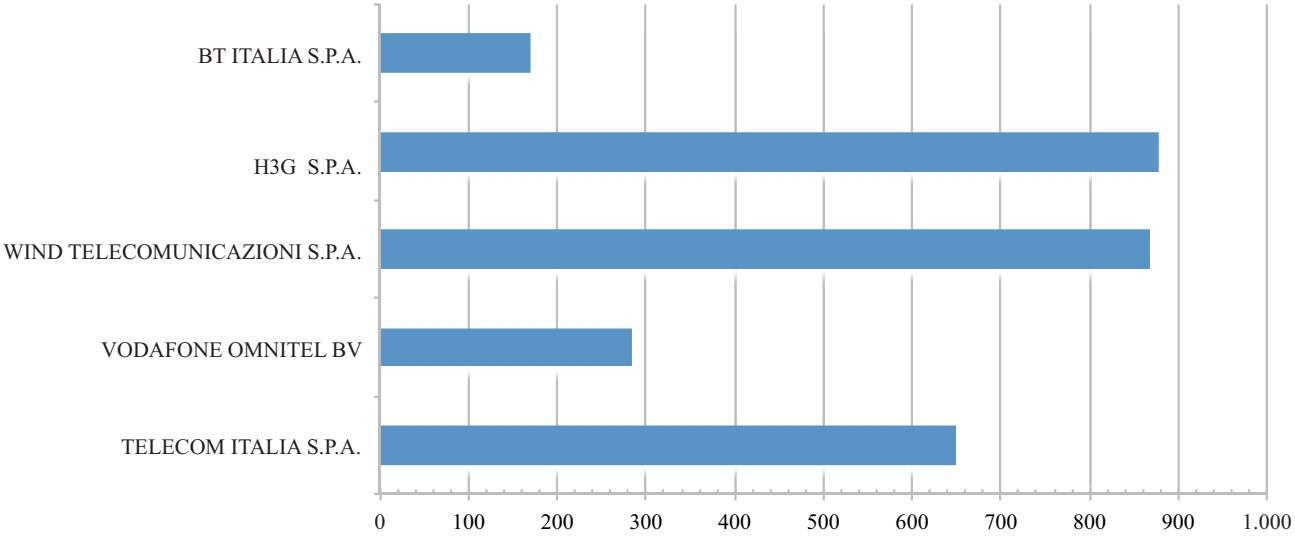


Figura 1.5.4 - Importi delle sanzioni per operatore (in migliaia di euro)

proprio parere non vincolante sulla liceità delle comunicazioni e dei comportamenti commerciali tenuti dai fornitori dei servizi quando gli stessi si realizzano tramite i media radiofonici o televisivi, la stampa e altro mezzo di telecomunicazione, soprattutto via Internet. Al riguardo, nel periodo di riferimento sono stati resi 84 pareri in materia di pratiche commerciali scorrette, di cui 7 relativi ad operatori di comunicazione elettronica.

La tutela degli utenti dei servizi postali

Con riferimento all'attività di gestione delle segnalazioni da parte degli utenti dei servizi postali, nel periodo di riferimento sono pervenute circa 600 segnalazioni, di cui 282 tramite modello P e 327 con altre modalità (*e-mail*, posta, ecc.); tali segnalazioni sono state evase con l'invio di 513 note di riscontro agli utenti e con 8 richieste di chiarimenti all'operatore Poste Italiane. L'attività di risoluzione delle controversie ha registrato 69 istanze presentate tramite il modello CP (con un incremento del 140% rispetto ai 12 mesi precedenti), delle quali 20 sono state archiviate in quanto inammissibili o improcedibili. Per le residue istanze, i relativi procedimenti in 22 casi sono stati conclusi con provvedimento di decisione nei confronti degli operatori Poste Italiane (16), SDA (3), CLP (2) e BRT (1) o un provvedimento di archiviazione per cessata materia del contendere, mentre 27 sono in corso di istruttoria.

La risoluzione delle controversie tra utenti e operatori

L'attività di definizione delle controversie tra utenti ed operatori, che impegna l'Autorità in relazione alle utenze delle Regioni per le quali i rispettivi Co.re.com. non hanno ancora la delega a svolgere tale funzione (Valle d'Aosta, Campania, Sardegna e Veneto), è notevolmente aumentata nell'anno 2016. Le istanze di definizione ricevute sono state infatti 2.702, con una crescita del 28% rispetto al periodo precedente; l'incremento risulta ancor più significativo considerando la piena operatività, dal 1° gennaio 2016, della delega conferita al Co.re.com. Sicilia.

Rispetto al totale delle istanze ricevute, in 2.394 casi (pari all'88% del totale) il relativo procedimento è stato già concluso (cfr. Tabella 1.5.4). Dei procedimenti conclusi, nel 61% dei casi le parti hanno raggiunto una transazione o un accordo conciliativo nel corso della procedura, mentre nel 14% dei procedimenti si è giunti fino al provvedimento finale (più della metà di questi con determina direttoriale, perché di valore inferiore ad euro 500,00). Nella maggior parte dei casi, i tempi di conclusione sono stati rispettati con una media di 77 e 138 giorni, dalla presentazione dell'istanza, per la conclusione del procedimento rispettivamente con accordo o con provvedimento decisorio.

Tabella 1.5.4 - 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	1.024	42,77%	77	-103	845,00
Decisione	226	9,44%	135	-45	215,00
Delibera	126	5,26%	138	-42	2.298,00
Transazione	440	18,37%	-	-	420,00
Rinuncia	410	17,12%	-	-	
Improcedibilità	168	7%	-	-	
TOTALE	2.394				

All'esito dei procedimenti di definizione risulta che gli operatori hanno complessivamente corrisposto agli utenti, a titolo di rimborsi e di indennizzi, un importo di circa 1,2 milioni di euro.

L'Autorità ha curato il coordinamento e l'aggiornamento dei Co.re.com. che esercitano, su delega, la funzione di definizione delle controversie tra utenti e operatori, attraverso continue attività di formazione e di indirizzo sulle tematiche oggetto del contenzioso e sui profili interpretativi delle norme del "*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed 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).

Nello svolgimento dei compiti previsti dal D. Lgs. n. 130/2015, in relazione alla tenuta 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, l'Autorità ha proceduto all'aggiornamento dello stesso con l'iscrizione di 13 organismi ADR secondo la disciplina del "*Regolamento sulla tenuta dell'elenco degli organismi ADR nel settore delle comunicazioni elettroniche e postale*", adottato con delibera n. 661/15/CONS.

Sempre con riferimento alle procedure ADR, l'Autorità, con delibera n. 11/17/CONS, ha inoltre emanato un Atto di indirizzo sul funzionamento generale degli organi di "*negoziazione paritetica*" (art. 141-*ter*, lett. e) del Codice del consumo) e, nello specifico, su un Organo di garanzia unitario per le negoziazioni paritetiche nel settore delle comunicazioni elettroniche e postale.

L'Autorità ha infine avviato l'implementazione di un nuovo sistema di gestione telematica delle controversie nella prospettiva di ampliare la tutela degli utenti, anche attraverso i nuovi strumenti partecipativi alle procedure stragiudiziali di risoluzione delle controversie con i professionisti, previsti dalla normativa europea, quale l'ODR (*On-line Dispute Resolution*).

Progetti speciali per la qualità dei servizi

Nel corso dell'anno, 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. Nel periodo di riferimento, circa 15.000 utenti hanno avuto una certificazione gratuita della qualità del proprio servizio da postazione fissa attraverso il progetto "Misura Internet", che ha così raggiunto circa 295.000 utenti iscritti. Sono stati inoltre effettuati 109.000 *download* del *software* gratuito "MisuraInternet *Speed Test*", che ha permesso agli utenti di conoscere il valore istantaneo della qualità del proprio accesso ad Internet.

Nel mese di luglio 2016, si è implementato il sistema di misura compatibile con il nuovo *standard* ETSI ES 202 765-4 per la certificazione della qualità di accesso ad Internet su linee con velocità superiore ai 30 Mbps ed è stata inoltre realizzata la nuova versione del *software* "Ne.Me.Sys" con un'interfaccia più *user-friendly* e intuitiva, che consente agli utenti di seguire l'andamento delle misurazioni e li guida nella risoluzione dei possibili problemi e nel dialogo con il *team* di *help-desk*.

Per quanto concerne il segmento mobile, l'Autorità, nell'ambito del progetto "Misura Internet

Mobile", volto a fornire trasparenza agli utenti sulla qualità del servizio di trasmissione dati a banda larga e ultra-larga (*mobile broadband*), ha coordinato l'esecuzione di due delle quattro nuove 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*). La prima campagna è stata eseguita sul campo da dicembre 2015 a maggio 2016, la seconda da ottobre 2016 a marzo 2017. Ogni campagna ha interessato una platea di quaranta città, con una popolazione di circa 12 milioni di abitanti e una superficie esplorabile di circa 8.000 kmq. I risultati della prima campagna sono stati pubblicati e sono disponibili per gli utenti sui siti del progetto. La pubblicazione dei risultati della seconda campagna, in corso di elaborazione, è prevista per luglio 2017. Sul sito www.misurainternetmobile.it sono disponibili sia i resoconti complessivi, non comparati, delle misurazioni, sia i risultati comparativi delle misure effettuate.

Le relazioni con le Associazioni dei consumatori e degli utenti

Il rapporto con i rappresentanti dei consumatori e degli utenti è svolto in modo sistematico, oltre che nell'ambito delle audizioni relative ai singoli procedimenti, attraverso il Tavolo permanente di confronto con le loro associazioni, istituito sin dal 2006 con delibera n. 662/06/CONS.

Il confronto costante con le Associazioni dei consumatori costituisce, infatti, un elemento indispensabile di conoscenza e di stimolo per l'assolvimento delle funzioni di rapporto con i cittadini e di tutela dell'utenza, attribuite all'Autorità dalla legge istitutiva.

Negli incontri tenutisi nell'ultimo anno, si è ulteriormente consolidato un dialogo particolarmente proficuo con le associazioni del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU), con riferimento sia all'attività di vigilanza, sia alle novità regolamentari introdotte anche a livello comunitario, in particolare quelle di cui al Regolamento 2120/2015 (il cosiddetto Regolamento *Telecom Single Market* – TSM) in materia di *roaming* europeo e di *net neutrality*.

Un incontro speciale, cui sono stati invitati anche gli operatori, è stato dedicato alla individuazione del contributo del settore delle comunicazioni elettroniche rispetto all'emergenza del terremoto del centro Italia, consistente, come già accennato, sia in interventi urgenti di sospensione dei pagamenti per le utenze colpite, sia in iniziative di solidarietà verso le popolazioni.

Sono stati, altresì, intensificati i rapporti con il Consiglio Nazionale degli Utenti (CNU), con il quale sono stati condivisi i risultati dei lavori del BEREC (*Body of European Regulators for Electronic Communication*) in materia di tutela degli utenti disabili, tematica che ha visto il CNU particolarmente impegnato nell'ultimo anno.

Infine, è stato fornito un contributo al lancio, a marzo 2017, dell'Organo di Garanzia per le negoziazioni paritetiche nel settore delle comunicazioni elettroniche e postale.

1.6 La nuova generazione regolamentare: servizi digitali e spettro radio

L'attività di regolamentazione implica una attenta fase di studio e di analisi delle tendenze tecnologiche e di mercato, in particolare quando opera su ambiti così innovativi come quelli su cui ha competenza l'Autorità.

I più recenti approfondimenti hanno portato ad analisi, ricerche ed Indagini conoscitive che hanno riguardato, tra l'altro, le piattaforme *online*, i servizi Internet, le nuove reti di comunicazione a banda ultra-larga, i servizi *Machine-to-Machine* (M2M). L'approfondimento di tali tematiche ha talvolta consentito di mettere in luce i limiti dell'attuale impianto regolamentare, portando l'Autorità a soffermarsi in più occasioni su quale debba essere la "regolamentazione di nuova generazione", ovverosia in grado di stimolare la competizione nei mercati e gli investimenti infrastrutturali degli operatori. Nel periodo di riferimento, sono state avviate importanti attività di vigilanza sulla corretta implementazione del Regolamento comunitario UE 2015/2020 in materia di *roaming* e *net neutrality*, che hanno portato all'adozione di importanti provvedimenti, tra cui alcune diffide nei confronti degli operatori mobili.

L'Autorità ha altresì concluso, e pubblicato *online*, la mappatura di tutte le reti di accesso ad Internet sul territorio nazionale, fornendo un importante ed utile strumento agli utenti, agli operatori e al decisore politico sul reale sviluppo delle reti e dei servizi di accesso ad Internet. I dati, come meglio spiegato nel seguito, sono forniti in formato aperto, sotto la licenza *Creative commons*.

Infine, l'Autorità ha avviato un'Indagine conoscitiva congiunta, con l'Autorità garante per la protezione dei dati personali e con l'Autorità garante della concorrenza e del mercato, concernente l'individuazione di eventuali criticità concorrenziali connesse ai *big data* e la definizione di un quadro di regole in grado di promuovere e tutelare la concorrenza nei mercati dell'economia digitale.

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

Il decreto "*Destinazione Italia*"[35] ha dato all'Autorità il compito di costituire una banca dati di tutte le reti di accesso ad Internet esistenti sul territorio nazionale. La banca dati, costituendo una mappatura delle reti di accesso a Internet disponibili, fornisce uno strumento utile a elaborare soluzioni innovative volte a colmare il divario digitale in relazione alla banda larga e ultra-larga.

Dopo una prima fase di identificazione delle specifiche del sistema, l'Autorità ha avviato una consultazione pubblica rivolta a tutti gli operatori del settore al fine di identificare le caratteristiche tecniche comuni per raccolta dei dati. Gli esiti della consultazione pubblica sono stati pubblicati a gennaio 2016 con la delibera n. 7/16/CONS recante "*Avvio della banca dati di tutte le reti di accesso ad Internet di proprietà sia pubblica sia privata esistenti nel territorio nazionale*".

Dal punto di vista operativo, l'implementazione è stata realizzata predisponendo un progetto pilota con i principali operatori di telecomunicazioni (Fastweb, Wind, Telecom Italia, Retelit, Lepida, Metroweb, Linkem, Vodafone, BT Italia), con i quali sono stati definiti e collaudati i formati di scambio, le metriche di misurazione, le modalità di acquisizione, il conferimento e l'aggiornamento delle informazioni, le tecniche per la gestione dei flussi informativi in ingresso e uscita. Le specifiche tecniche individuate col progetto pilota sono state quindi pubblicate a dicembre 2016[36].

La soluzione tecnica individuata dall'Autorità prevede, *inter alia*, l'implementazione di un portale cartografico consultabile da *pc* o da *smartphone*. Le informazioni, consultabili in maniera semplice e intuitiva grazie all'utilizzo della tecnologia delle mappe grafiche, potranno essere utilizzate: *i*) dai singoli utenti, interessati a conoscere quale infrastruttura di accesso ad Internet è collegata alla propria abitazione; *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. In particolare il sistema, assicurando la gestione confidenziale delle informazioni c.d. sensibili, può essere consultato per analizzare le coperture delle reti in rame, fibra ottica, in tecnologia *wireless* e delle reti cellulari 2G, 3G e 4G. Per quanto concerne il servizio di accesso ad Internet, la mappatura dell'Autorità offre l'indicazione delle velocità di connessione consentite dalle reti fisse in rame[37] e del dato sul numero di abbonamenti ad Internet nazionali, regionali e provinciali. Una cura particolare è stata dedicata alla progettazione dell'interfaccia che, grazie all'adozione della tecnologia *web*/GIS, auspicabilmente, faciliterà la comunicazione anche per i "non addetti ai lavori". I dati sono forniti sul portale in modalità aperta e sotto la licenza *Creative commons*. Sul portale sarà altresì disponibile una *app* per dispositivi mobili.

---

[35] Art. 6, comma 5-bis, del Decreto Legge 23 dicembre 2013, n. 145, "*Destinazione Italia*", convertito con modifiche dalla legge n. 9 del 2014.

[36] Determina direttoriale n. 1/16/DSD.

[37] La velocità è determinata mediante un simulatore basato su un modello probabilistico teorico in cui viene analizzata la reale lunghezza dei singoli collegamenti della rete in rame.

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

Con riferimento alla gestione dello spettro radio per sistemi di comunicazioni elettroniche e in generale all'utilizzo delle frequenze per servizi di *wireless broadband*, l'attività dell'Autorità è proseguita con l'obiettivo generale di conseguire un'efficiente allocazione delle risorse scarse nell'ambito del quadro generale europeo e nazionale in materia di *spectrum management*. In tal senso, i lavori sono stati svolti anche con lo scopo di favorire, in un'ottica di più lungo termine, gli sviluppi futuri concernenti l'uso dello spettro, l'adozione di nuovi approcci per un uso più efficiente delle frequenze e lo sviluppo dei sistemi *wireless* e mobili verso la quinta generazione (5G). A tal fine, sono stati analizzati anche nuovi modelli di impiego e varie forme di condivisione dello spettro, volte a promuovere l'uso efficiente delle frequenze, l'innovazione tecnologica e la concorrenza.

Nello specifico, in linea con il pianificato obiettivo strategico di favorire l'uso condiviso dello spettro, l'Autorità ha svolto una consultazione pubblica, avviata con delibera n. 121/16/CONS, concernente l'accesso condiviso allo spettro in modalità "*Licensed Shared Access*" (LSA) per sistemi terrestri di comunicazioni elettroniche, risultando peraltro il primo regolatore europeo ad avviare una verifica sistemica sullo *sharing* LSA. Ciò 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, ma come approccio metodologico di carattere generale. Gli esiti della consultazione pubblica, riportati in un documento di sintesi pubblicato sul sito *web* dell'Autorità, hanno evidenziato che l'approccio LSA, pur con diverse specificazioni da parte dei vari partecipanti alla consultazione, è stato complessivamente ritenuto un'interessante opportunità di sviluppo del mercato e uno strumento utile per un più rapido impiego dei sistemi *Mobile Fixed Communications Network* (MFCN). In particolare, meccanismi di condivisione di tipo LSA sono stati considerati di potenziale interesse qualora finalizzati all'impiego di porzioni di spettro non liberabili in tempi brevi da altre utilizzazioni per essere assegnate su base esclusiva, o in generale non liberabili dagli attuali *incumbent*, specialmente in scenari di scarso utilizzo dello spettro e staticità delle applicazioni esistenti, come in alcuni casi di *incumbent* di tipo governativo.

Con delibera n. 557/16/CONS, l'Autorità ha poi avviato un'Indagine conoscitiva concernente le prospettive di sviluppo dei sistemi *wireless* e mobili verso la quinta generazione (5G) e l'utilizzo di nuove porzioni di spettro al di sopra dei 6 GHz. L'Indagine in questione è volta ad analizzare: *a*) le varie bande di frequenze candidate a livello internazionale per le reti 5G, con un *focus* dedicato alle bande al di sopra dei 6 GHz; *b*) gli sviluppi tecnologici concernenti l'uso dello spettro connessi allo sviluppo delle reti 5G (tra cui *small cells*, *network densification*, *backhauling*, *massive* MIMO); *c*) gli aspetti concernenti le modalità di assegnazione dello spettro relative allo sviluppo delle reti 5G (ad esempio, *licensing*, *coverage*, *spectrum sharing*); *d*) gli aspetti riguardanti lo spettro impiegato in ambito *Internet of Things* (IoT); *e*) l'evoluzione delle architetture di rete 5G per garantire scalabilità e agilità nella gestione e creazione dei servizi; *f*) gli aspetti relativi allo sviluppo delle principali applicazioni *wireless* 5G e il grado di interesse delle imprese di vari settori c.d. verticali. Gli argomenti dell'Indagine contengono vari elementi innovativi e previsionali circa gli sviluppi futuri delle reti 5G suscettibili di incidere su diversi aspetti concernenti la regolamentazione dello spettro. Le informazioni acquisite potranno risultare estremamente utili a supportare il percorso nazionale e comunitario di identificazione di nuove bande per il 5G e la definizione degli aspetti regolamentari necessari all'assegnazione e utilizzo delle stesse, nonché a presidiare il costante uso efficiente delle bande già assegnate, nell'ambito delle competenze dell'Autorità.

Nel periodo di riferimento della presente Relazione, il mercato della fornitura dei servizi offerti dagli operatori radiomobili è stato caratterizzato dall'operazione di concentrazione n. M/7758 tra le società H3G e Wind alla quale è legato l'ingresso di un nuovo operatore (Iliad), ai sensi di quanto previsto dalla decisione della Commissione europea, adottata il 1° settembre 2016, che ha approvato la predetta concentrazione. In relazione a quanto previsto dalla citata decisione comunitaria è stata

quindi esaminata dall'Autorità la richiesta di parere del MISE, ai sensi dell'articolo 14-*ter*, commi 5 e 6, del Decreto Legislativo n. 259/2003, sul trasferimento di diritti d'uso delle frequenze delle società H3G e Wind che sarebbero confluite nel soggetto incorporante (cosiddetto *trading* "interno") o che in base agli impegni approvati sarebbero state cedute al soggetto nuovo entrante Iliad (cosiddetto *trading* "esterno"). L'attività in questione ha previsto, come richiesto dal Codice, l'acquisizione del parere dell'AGCM. Ad esito del procedimento è stata adottata dall'Autorità la delibera n. 430/16/CONS, successivamente trasmessa al MISE, recante il parere positivo comprensivo delle valutazioni in ordine agli obblighi da associare al trasferimento delle frequenze (criteri per i contributi, copertura, *cap*, *etc*.) e delle valutazioni rese dall'AGCM.

Come noto, la legge n. 232/16 dell'11 dicembre 2016 ("*Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2017 e bilancio pluriennale per il triennio 2017-2019*"), ai commi 568-575, ha introdotto nuove disposizioni in materia di diritti d'uso delle frequenze in banda 900 e 1800 MHz. In particolare, il comma 569 ha previsto che "*i titolari dei diritti d'uso delle frequenze in banda 900 e 1800 MHz in scadenza al 30 giugno 2018 possono richiedere l'autorizzazione al cambio della tecnologia sull'intera banda attribuita a far data dal 1° luglio 2017 e contestualmente la proroga alle nuove condizioni tecniche al 31 dicembre 2029 della durata dei suddetti diritti d'uso, previa presentazione di un'unica istanza ai sensi dell'articolo 25, comma 6, del codice delle comunicazioni elettroniche, di cui al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, da presentare entro il 15 febbraio 2017, corredata di un dettagliato piano tecnico finanziario*". Alla luce di tale disposizione, l'Autorità è stata quindi chiamata a formulare i pareri al Ministero in merito alla valutazione delle istanze presentate dai soggetti titolari dei diritti d'uso in esame.

Infine, dopo una fase di consultazione pubblica, è stata adottata la delibera n. 380/16/CONS che ha approvato il Regolamento per l'assegnazione di alcuni canali in banda satellitare disponibili su *trasponder* veicolati da Eutelsat. Il Regolamento, il primo nel suo genere in quanto predispone una procedura competitiva pubblica per l'accesso a tale tipo di risorse per servizi di *broadcasting* o contribuzione televisiva, prelude alla pubblicazione del relativo bando di gara, i cui lavori sono in preparazione da parte del MISE.

In tema di gestione dello spettro radio a livello comunitario, l'Autorità ha proseguito la partecipazione, assieme al MISE nell'ambito delle rispettive competenze, ai due principali organismi dell'Unione europea, ossia il Comitato Radio Spettro (RSC, *Radio Spectrum Committee*)[38] e il Gruppo per la politica dello spettro radio (RSPG, *Radio Spectrum Policy Group*)[39].

Di particolare importanza per l'Italia, come forma di assistenza comunitaria per i Paesi che presentano

---

[38] 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. Le principali questioni trattate dal Comitato RSC nel periodo della presente Relazione hanno riguardato: *a*) l'aggiornamento della normativa tecnica per l'utilizzo dei terminali radiomobili a bordo degli aerei (sistemi MCA, *Mobile Communications on Aircrafts*) al fine di semplificarne le operazioni (decisione (EU)2016/2317); *b*) l'aggiornamento della normativa tecnica per l'utilizzo dei terminali radiomobili a bordo delle navi (sistemi MCV, *Mobile Communications on Vessels*) con l'introduzione di nuove tecnologie e nuove bande di frequenza (decisione (EU)2017/191); *c*) la continuazione delle attività per l'adozione delle misure di armonizzazione per sistemi di comunicazione elettronica nella banda a 2.3 GHz, inclusa la presentazione dei *test pilot* realizzati in alcuni Paesi dell'Unione tra cui l'Italia, e degli studi di coesistenza con la banda adiacente del WiFi; *d*) l'adozione delle norme tecniche armonizzate di utilizzo della banda a 700 MHz da parte di sistemi di comunicazione elettronica (decisione (EU)2016/687); *e*) la prosecuzione dei lavori per l'introduzione del servizio di videocamere nella banda 2.7-2.9 GHz e per l'uso condiviso della banda; *f*) l'adozione di un mandato alla CEPT per lo sviluppo di condizioni tecniche di armonizzazione dello spettro per i sistemi di nuova generazione 5G; *g*) l'avvio dei lavori e degli studi per il sesto aggiornamento del *framework* per l'utilizzo dello spettro per sistemi *unlicensed* SRD (*Short Range Device*); *h*) l'adozione di un mandato alla CEPT per l'armonizzazione delle porzioni aggiuntive della banda L a 1.5 GHz per lo sviluppo di sistemi di nuova generazione 5G; *i*) l'avvio dei lavori per la revisione del *framework* regolatorio per l'utilizzo dello spettro da parte dei sistemi UWB (*Ultra Wide Band*).

[39] L'RSPG, istituito dalla decisione della Commissione n. 2002/622/EC, emendata dalla decisione n. 2009/978/EC, adotta pareri (*opinion*) e rapporti tecnici aventi l'obiettivo di assistere e fornire consulenza strategica alla Commissione, ed eventualmente ad

problemi di coordinamento frequenziale con Paesi confinanti, l'istituto dei c.d. *good office*, istituzionalizzato dall'RSPG nel "*Process of EU Assistance in bilateral negotiations with third countries and between EU countries*". I *good office* 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 è stato inaugurato proprio con l'Italia, per le difficoltà di coordinamento nelle bande televisive con Malta, ed è stato poi esteso alle problematiche dell'Italia anche con Francia, Slovenia, Croazia. Ai lavori hanno preso parte anche altri Paesi coinvolti nelle negoziazioni con l'Italia, come la Svizzera. Nel periodo trattato dalla presente Relazione sono stati effettuati numerosi incontri sotto la guida della Francia e sono venute a compimento le numerose iniziative intraprese dall'amministrazione italiana per cui, a febbraio 2017, è stato annunciato il completamento del processo di spegnimento dei trasmettitori televisivi interferenti da parte dell'Italia e quindi la sostanziale positiva conclusione del lungo contenzioso. Il gruppo ha archiviato col rapporto finale il tema dell'interferenza televisiva italiana, ed è stato incaricato di proseguire l'attività sul tema dell'interferenza delle radio FM nonché, allargando le proprie competenze alle questioni di coordinamento, sul tema della migrazione dei canali televisivi dalla banda 700 MHz e del relativo coordinamento delle *roadmap* nazionali.

Attività di vigilanza sull'implementazione del Regolamento UE 2015/2120 in materia di network neutrality

L'Autorità, a seguito dell'adozione delle Linee guida del BEREC in materia di neutralità della rete, avvenuta il 30 agosto 2016, ha avviato le attività di vigilanza per garantire la corretta applicazione sul mercato italiano del Regolamento UE 2015/2020 che riconosce alle Autorità nazionali di regolamentazione (ANR) un ruolo fondamentale nella salvaguardia del carattere aperto della rete Internet e nel promuovere la continua disponibilità di servizi di accesso a condizioni non discriminatorie ed a livelli di qualità che riflettono i progressi nella tecnologia.

Parallelamente, l'Autorità ha assicurato una attiva partecipazione anche ai gruppi di lavoro del BEREC allo scopo di contribuire all'applicazione coerente delle regole europee in materia di *network neutrality*, nello spirito di piena collaborazione con gli altri Paesi membri.

Le attività di monitoraggio e vigilanza svolte dall'Autorità si sono concentrate su diversi aspetti, con riferimento in particolare a: *i*) pratiche commerciali e negoziali, ivi incluse le pratiche cosiddette "*zero-rating*"[40]; *ii*) libertà di utilizzo delle apparecchiature terminali da parte degli utenti finali; *iii*) misure di gestione del traffico; *iv*) fornitura di "servizi specializzati"; *v*) valutazione delle misure di trasparenza nei contratti per la fornitura di accesso a Internet agli utenti.

---

altre istituzioni europee (Parlamento e Consiglio), su questioni di politica dello spettro radio e sul coordinamento europeo delle misure attuative. Per quanto riguarda il Gruppo RSPG, il periodo coperto dalla presente relazione è stato particolarmente proficuo; sono state infatti adottate numerose rilevanti *opinion*: *a*) "*Spectrum related aspects for next-generation wireless systems (5G)*", che rappresenta un passo fondamentale nel raggiungimento degli obiettivi dell'*Action Plan* 5G della Commissione in quanto identifica le c.d. bande pioniere per uno sviluppo accelerato della nuova generazione 5G di sistemi mobili; *b*) "*Spectrum Aspects of the Internet-of-things (IoT) including M2M*", che fa il punto sullo stato di sviluppo del settore dell'Internet delle cose e sugli impatti che lo sviluppo atteso derivante dal 5G potrà avere sulla gestione dello spettro; *c*) "*Spectrum Aspects of Intelligent Transport Systems*", che orienta le prossime attività nel settore a grande sviluppo dell'*automotive & transport*, inclusi gli sviluppi attesi col 5G; *d*) "*Interim Opinion on Common Policy Objectives for WRC-19*", che anticipa l'analisi dei punti in agenda per la prossima *World Radio Conference* del 2019 evidenziando gli aspetti suscettibili di inclusione in una politica comune europea; *e*) "*Spectrum issues in the proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council establishing the European Electronic Communications Framework*", che offre una posizione organica in materia di *spectrum management* sulla proposta della Commissione di revisione del quadro regolatorio, a supporto delle discussioni appena avviate in sede di Consiglio e Parlamento europei.

[40] Per pratiche di "*zero-rating*" si intendono quelle offerte che non computano il traffico dati 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 una soglia di consumo ("*data cap*").

Con riferimento alle offerte *zero-rating*, l'Autorità, come già rilevato nel paragrafo 1.5, ha avviato, sin da settembre 2016, le attività di vigilanza e ha trasmesso ai principali operatori di rete fissa e di rete mobile specifici questionari finalizzati ad acquisire gli elementi di dettaglio funzionali a valutare la conformità delle offerte commercializzate con il Regolamento UE. Tutti gli operatori coinvolti hanno risposto alla richiesta di informazioni ed è stata condotta un'approfondita e continuativa interazione con gli operatori di mercato che commercializzano offerte *zero-rating* o che hanno pianificato di farlo. L'avvio dell'attività di vigilanza da parte dell'Autorità ha avuto di per sé un effetto positivo sul mercato portando gli operatori a ritirare o rimodulare alcune offerte che presentavano criticità rispetto al Regolamento UE.

Con l'adozione della delibera n. 123/17/CONS, l'Autorità ha adottato il primo provvedimento in materia di *net neutrality*, volto a garantire il diritto degli utenti ad una Internet priva di restrizioni arbitrarie. Con la citata delibera, l'Autorità ha chiarito nel dettaglio il quadro di riferimento per le offerte *zero-rating*, ribadendo che queste ultime possono essere commercializzate a condizione che venga garantito, al raggiungimento del limite generale di traffico previsto dall'offerta, lo stesso trattamento a tutte le tipologie di traffico effettuato.

Contemporaneamente all'attività sopra descritta, l'Autorità ha avviato approfondimenti sulle eventuali limitazioni sulla libertà d'uso delle apparecchiature terminali connesse all'imposizione da parte dei fornitori di servizi di comunicazione elettroniche, ivi inclusi i fornitori di servizi di accesso ad Internet, dell'utilizzo di propri apparati.

L'Autorità produrrà e trasmetterà alla Commissione europea e al BEREC, entro il mese di giugno 2017, una relazione con la descrizione delle attività svolte e l'indicazione dei principali risultati raggiunti fino ad aprile 2017.

Attività di vigilanza in tema di roaming *internazionale*

In tema di comunicazioni mobili, l'Autorità ha il compito di garantire l'*enforcement* del Regolamento UE 2012/531, c.d. "Regolamento *roaming*", e delle modifiche introdotte dal Regolamento TSM. Il Regolamento TSM ha introdotto il principio del c.d. "*Roam-Like-At-Home*", che prevede l'applicazione della tariffa nazionale per il traffico voce/SMS/dati generato in uno qualsiasi dei Paesi membri dell'Unione europea a partire dal 15 giugno 2017. A tal fine, il Regolamento TSM prevede che siano aggiornate tutte le tariffe nazionali per consentirne l'estensione, a parità di condizioni applicate all'utente, all'estero. Detto Regolamento prevede, inoltre, un periodo transitorio (dal 30 aprile 2016 al 14 giugno 2017), durante il quale viene concesso ai fornitori di *roaming* di applicare un sovrapprezzo (c.d. *surcharge*) ai prezzi nazionali vigenti per la fornitura di servizi di *roaming* al dettaglio regolamentati. Durante il periodo transitorio, il prezzo applicato per le offerte in *roaming* non può essere superiore alle soglie di prezzo regolamentate (*price cap*) per il mercato *wholesale*, riportate nella Tabella 1.6.1.

Il Regolamento TSM consente anche la possibile applicazione di soluzioni tariffarie alternative (le c.d. "*alternative tariffs*") in cui i limiti non seguono

Tabella 1.6.1 – Condizioni applicate alle offerte in *roaming* durante il periodo transitorio

Chiamate in uscita	Tariffa nazionale + sovrapprezzo massimo di 5 eurocent/min (IVA esclusa) NB: la tariffa finale in *roaming* non dovrà comunque superare i 19 eurocent/min (IVA esclusa)
Chiamate in entrata	Prezzo massimo di 1.14 eurocent/min (IVA esclusa)
SMS in uscita	Tariffa nazionale + sovrapprezzo massimo di 2 eurocent/SMS (IVA esclusa) NB: la tariffa finale in *roaming* non dovrà comunque superare 6 eurocent/SMS (IVA esclusa)
Traffico dati	Tariffa nazionale + sovrapprezzo massimo di 5 eurocent/MB (IVA esclusa) NB: la tariffa finale in *roaming* non dovrà comunque superare i 20 eurocent/MB (IVA esclusa)

le regole riportate nella tabella. In questo caso, deve essere il cliente in *roaming* a optare in modo esplicito per una tariffa alternativa e a dover essere informato, a cura dell'operatore, sull'esistenza delle soluzioni tariffarie in *roaming* regolamentate e sui relativi vantaggi.

L'attività di *enforcement* e di vigilanza svolte dall'Autorità sono state finalizzate a verificare la corretta applicazione delle disposizioni in tema di: *i*) Eurotariffa (fino al 30 aprile 2016); *ii*) *Roam-Like-At-Home* (dal 30 aprile 2016); *iii*) trasparenza tariffaria; *iv*) sviluppo degli accordi di *roaming*.

L'attività di vigilanza sui prezzi regolamentati è stata svolta dall'Autorità in collaborazione col BEREC, attraverso il monitoraggio periodico dell'evoluzione dei prezzi *roaming*, per la fornitura ai clienti dei servizi di chiamata vocale, dell'invio di SMS e trasmissione dati[41].

Le rilevazioni svolte hanno evidenziato che i valori dei prezzi applicati all'utenza, in Italia, sono in linea con quelli applicati nei principali Paesi europei. Il monitoraggio ha permesso di rilevare altresì una crescente dinamica competitiva accompagnata da una significativa innovazione delle tariffe di *roaming*, in cui la presenza di *bundle* voce/SMS/dati, tipicamente della durata giornaliera o settimanale, favorisce l'utilizzo degli *smartphone* salvaguardando e proteggendo l'utente dal rischio di *bill-shock*.

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

L'Autorità ha da tempo avviato una collaborazione con l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (AEEGSI) su temi di reciproco interesse, con particolare riferimento alle comunicazioni *Machine-to-Machine* (M2M). L'AEEGSI ha infatti contribuito all'Indagine conoscitiva M2M conclusasi con delibera n. 201/15/CONS ed è membro, insieme agli altri soggetti interessati (pubblici e privati), del *board* del Comitato permanente sui servizi M2M.

L'Autorità ha partecipato, con un proprio contributo, alla consultazione pubblica sulla definizione delle specifiche funzionali dei contatori intelligenti di seconda generazione di energia elettrica in bassa tensione (*smart metering* di seconda generazione), avviata dall'AEEGSI con il provvedimento n. 416/2015/R/EEL. Tale consultazione si è conclusa nel mese di marzo 2016 con la delibera n. 87/2016/R/EEL, che ha definito le specifiche funzionali abilitanti i misuratori intelligenti in bassa tensione e le *performance* dei relativi sistemi di *smart metering* di seconda generazione (2G o 2.0) nel settore elettrico, in vista della sostituzione dei misuratori di prima generazione.

Alla luce dell'importanza del tema del collegamento alla rete degli *smart meter*, l'Autorità ha costituito un Gruppo di Lavoro (GdL) con il fine di analizzare le tecnologie di comunicazione dei dati nei sistemi di s*mart metering*. Il GdL ha svolto approfondimenti in merito alle alternative tecnologiche disponibili per la connessione dei sistemi di *smart metering*, valutandone i relativi aspetti di natura competitiva e regolamentare, al fine di fornire elementi utili alla definizione delle strategie regolamentari dell'Autorità.

Il GdL ha svolto la propria analisi innanzitutto acquisendo informazioni, orientamenti e documentazione da parte di un'ampia platea di soggetti sentiti in audizione, quali: gli operatori di reti pubbliche di comunicazione elettronica, le principali società manifatturiere del settore delle comunicazioni elettroniche, gli operatori che gestiscono torri e sistemi di trasmissione per il *broadcasting* e le comunicazioni mobili (le cosiddette *Tower Company*), nonché alcuni degli *stakeholder* rappresentanti il mercato delle *utility*. Nel corso delle attività svolte, il GdL si è quindi confrontato con gli Uffici dell'AEEGSI.

Alla luce della diversità dei soggetti e dei conseguenti diversi interessi coinvolti, il GdL ha ritenuto opportuno considerare, nel proprio approfondimento, gli aspetti di comunicazione relativi agli *smart meter* di tutti i settori delle *utility* – energia elettrica, gas, acqua – per i quali sono stati sviluppati *standard* e sistemi di telelettura e/o accesso remoto.

Sulla base delle informazioni e delle riflessioni emerse nei contributi e nel corso delle audizioni, il GdL ha redatto una relazione conclusiva, recante "*Esiti delle attività del Gruppo di Lavoro per l'analisi delle tecnologie di comunicazione dei dati nei sistemi di*

[41] Nel corso del 2016 sono state svolte le campagne di monitoraggio n. 16 e n. 17.

smart metering", pubblicata sul sito *web* dell'Autorità in data 31 marzo 2017.

La relazione svolge innanzitutto un'analisi delle diverse tecnologie presenti sul mercato ed in particolare: *a*) dei sistemi *wired*, utilizzanti tecnologia PLC; *b*) delle tecnologie *wireless* EC-GSM, LTE-M e NBIoT, basate su frequenze assegnate a uso esclusivo (*licensed*); *c*) dei sistemi *wireless* basati su frequenze a uso collettivo (*unlicensed*) con riferimento in particolare a WMBus, LoRa e SigFox.

L'analisi si è soffermata sulle caratteristiche delle tecnologie di connessione dati tra *smart meter* e gestore/sede di utente[42] evidenziando di volta in volta, in ottica *future-proof*, i punti di forza e le criticità di ciascuna di esse.

1.7 L'attività ispettiva ed il Registro degli Operatori di Comunicazione

Il Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC)

Nel periodo di riferimento è stata completata la progettazione evolutiva del sistema informatico di gestione del Catasto delle frequenze, al fine di consentire il censimento degli impianti di radiodiffusione sonora analogica attraverso le modalità previste dalle delibere nn. 235/16/CONS e 236/16/CONS. Tale evoluzione consente di disporre di un *database* telematico contenente le informazioni relative a tutte le infrastrutture di diffusione su frequenze terrestri operanti nel territorio nazionale, e di supportare gli Uffici dell'Autorità nelle attività legate alle complesse problematiche del coordinamento internazionale delle frequenze, nelle analisi connesse all'avvio della radio digitale, nonché in ogni futura attività di pianificazione della banda.

Al fine di migliorare gli strumenti utilizzati dall'Autorità nell'ambito dell'attività di verifica del rispetto dei limiti anticoncentrativi sul numero di autorizzazioni alla fornitura dei programmi televisivi nazionali e locali, di cui all'art. 23 dell'allegato A alla delibera n. 353/11/CONS, l'Autorità ha adottato la delibera n. 308/16/CONS, con la quale è stata modificata la modulistica del Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) relativa alle informazioni dovute dai fornitori di servizi di media audiovisivi e dagli operatori di rete.

In data 31 ottobre 2016, è stata pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana la legge 26 ottobre 2016, n. 198, recante "*Istituzione del Fondo per il pluralismo e l'innovazione dell'informazione e deleghe al Governo per la ridefinizione della disciplina del sostegno pubblico per il settore dell'editoria e dell'emittenza radiofonica e televisiva locale, della disciplina di profili pensionistici dei giornalisti e della composizione e delle competenze del Consiglio nazionale dell'Ordine dei giornalisti. Procedura per l'affidamento in concessione del servizio pubblico radiofonico, televisivo e multimediale*" 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 dall'art. 5 del D.P.R. n. 223/2010. Pertanto, si è reso necessario modificare il Regolamento per l'organizzazione e la tenuta del ROC con la delibera n. 492/16/CONS, fissando anche per le imprese editrici richiedenti i contributi ai sensi dell'art. 3, comma 3, della legge n. 250/1990 il termine per la trasmissione della comunicazione annuale telematica al 31 gennaio di ogni anno, dovendo procedere al rilascio delle attestazioni previste dal citato D.P.R. entro il mese di maggio.

Nel periodo di riferimento, a seguito della pubblicazione della 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*" che ha modificato, tra le altre cose, l'articolo 24 *bis* del Decreto Legge 22 giugno 2012, n. 83, convertito con modificazioni, dalla legge 7 agosto 2012, n. 134, è stato introdotto l'obbligo di iscrizione al ROC di tutti gli operatori economici che svolgono attività di *call center* su numerazioni nazionali nonché dei soggetti terzi affidatari dei servizi di *call center*. Per rispettare il nuovo dettato norma-

[42] Indipendentemente dal fatto che il dispositivo di comunicazione – di qualsiasi tecnologia – possa essere cablato all'interno del misuratore (*embedded*) o alloggiato esternamente tramite prolungamento PLC o collegato al misuratore stesso attraverso un connettore (c.d. porta fisica).

tivo, è stata adottata la delibera n. 1/17/CONS, che ha introdotto la nuova modulistica con la quale comunicare al Registro le numerazioni telefoniche nazionali. Si è reso, altresì, necessario implementare il sistema informativo automatizzato del ROC per consentire l'iscrizione agli operatori economici esercenti l'attività di *call center*.

La gestione ordinaria

Nel periodo di riferimento, il sistema informativo automatizzato del ROC ha registrato circa 18.000 adempimenti (iscrizioni, comunicazioni annuali, variazioni, certificazioni, cancellazioni, *etc.*). Il numero di operatori che hanno richiesto l'iscrizione evidenzia un forte incremento rispetto all'anno precedente, passando da circa 900 domande a circa 2.300. Tale incremento è dovuto principalmente all'introduzione dell'obbligo di iscrizione al ROC dei soggetti esercenti l'attività di *call center*. Anche nel 2016 si è proceduto alla cancellazione massiva di oltre 3.500 operatori che non avevano inviato da oltre tre anni consecutivi la comunicazione annuale telematica.

Nel corso dell'anno sono state trasmesse dagli operatori iscritti circa 5.800 comunicazioni annuali e 8.000 domande di variazione (di cui 1.711 inviate direttamente dai soggetti iscritti e circa 6.200 acquisite automaticamente dal Registro delle Imprese attraverso i processi di cooperazione applicativa), che evidenziano un buon livello di aggiornamento dei dati del ROC. Si sottolinea, in particolare, l'incremento del numero delle comunicazioni annuali trasmesse, dovuto principalmente all'attività di vigilanza e sensibilizzazione posta in essere dall'Autorità e dai Co.re.com. delegati. Sono state inviate, altresì, 50 richieste di certificazione tutte definite.

Controlli in materia di editoria sulle imprese richiedenti i contributi

Nel periodo di riferimento, nell'ambito dell'attività di tenuta del ROC, sono state rilasciate alla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per l'Informazione e l'Editoria (DIE), le attestazioni previste dall'art. 5 del D.P.R. 25 novembre 2010, n. 223, esaminando la posizione presso il ROC delle

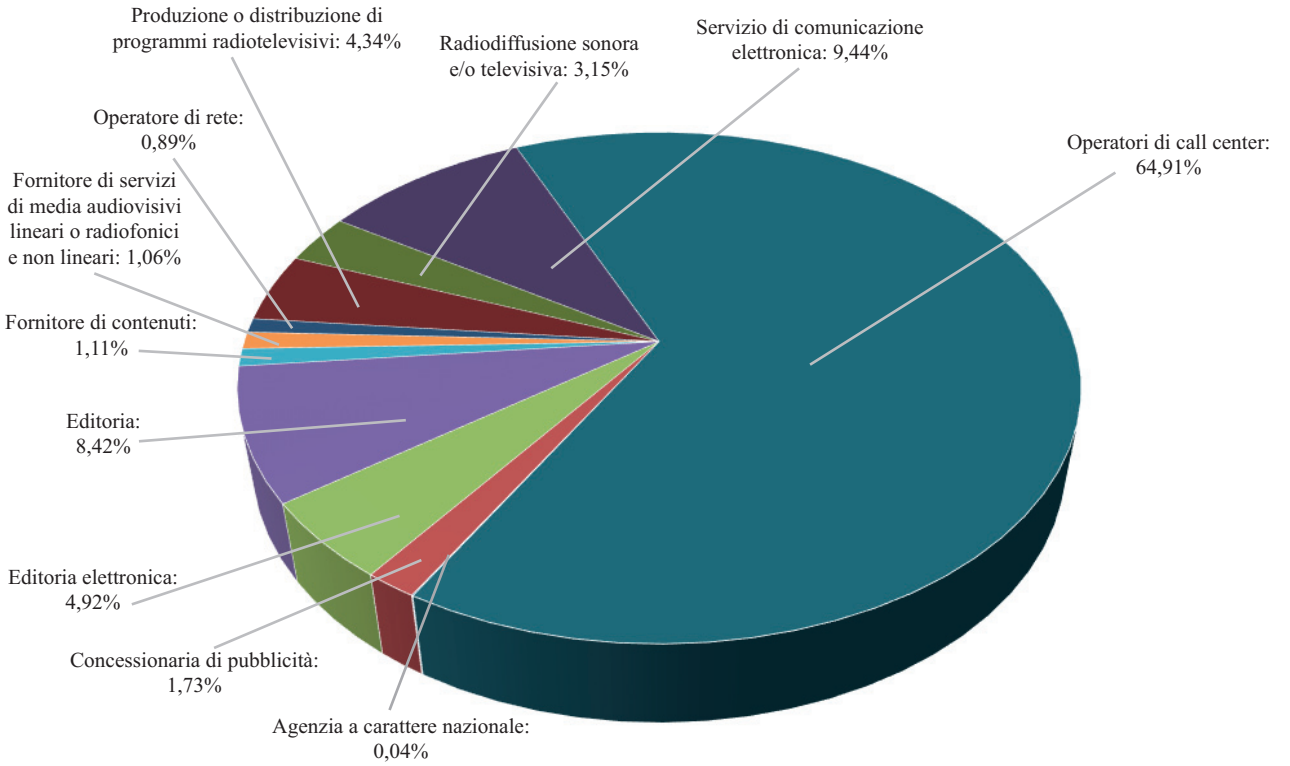


Figura 1.7.1 - Tipologia di attività dichiarate al ROC dagli operatori che hanno richiesto l'iscrizione (maggio 2016-aprile 2017)

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* del 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 246 imprese iscritte al Registro richiedenti i contributi, riscontrate nei termini convenuti con il DIE.

A seguito di tale attività, sono stati avviati otto procedimenti sanzionatori, di cui sei per omessa o tardiva trasmissione della comunicazione annuale telematica e due per mancata trasmissione della comunicazione di variazione e della comunicazione annuale telematica al ROC.

Si è proceduto a trasmettere alla Procura della Repubblica del Tribunale competente un rapporto di cui all'art. 24 della legge 24 novembre 1981, n. 689, essendo stata ravvisata "connessione obiettiva" tra illecito amministrativo e reato relativamente al procedimento sanzionatorio n. 7/16/SIR del 16 marzo 2016 per le violazioni delle norme della legge n. 416 del 1981, volte ad assicurare la trasparenza della proprietà e delle connesse disposizioni regolamentari in materia di obblighi di comunicazione al ROC.

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 radiotelevisione analogica a quella 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.

Dal gennaio 2017, inoltre, sono disponibili anche i dati relativi agli impianti di radiodiffusione sonora analogica operanti in banda FM (87,5-108 MHz). Nel corso del 2016, infatti, sono state implementate nel sistema informatico di gestione del Catasto tutte le funzionalità necessarie a consentire l'inclusione degli impianti di radiodiffusione sonora analogica operanti in banda FM all'interno della sezione speciale del Registro. La prima raccolta di dati tecnici dei suddetti impianti si è conclusa, come programmato, il 15 dicembre 2016. Con tale operazione 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 31 marzo 2017, risultano dichiarati al Catasto 37.264 impianti di radiodiffusione attivi, dei quali 20.519 di tipo televisivo digitale, 196 di tipo radiofonico digitale (DAB) e 16.549 di tipo radiofonico analogico in banda FM. In ragione dell'inclusione nel Catasto degli impianti radionici FM, si è avuto un notevole aumento del volume di operazioni eseguite rispetto all'anno precedente. Nel periodo in esame sono stati infatti registrati circa 6.944 accessi con Carta Nazionale dei Servizi (CNS), nel corso dei quali sono state acquisite e automaticamente validate circa 11.600 comunicazioni, integralmente dematerializzate. Attraverso tali comunicazioni sono state dichiarate oltre 23.000 variazioni agli impianti tra nuovi inserimenti, modifiche tecnico/amministrative, cessioni, subentri o cessazioni.

L'attività ispettiva

L'attività ispettiva e di vigilanza svolta dall'Autorità è disciplinata dalla delibera n. 220/08/CONS, poi integrata, per quanto concerne i servizi postali, dalla delibera n. 710/13/CONS. Sulla base delle suddette disposizioni, l'attività ispettiva, con riguardo al periodo di riferimento, è stata volta alla verifica:

- della corretta applicazione della disciplina di settore da parte degli operatori di servizi di comunicazione elettronica (telefonia e dati);
- del regolare e pieno esercizio del diritto di cronaca radiofonica e televisiva relativo agli eventi delle principali competizioni sportive, e delle modalità di accesso agli impianti sportivi da parte degli operatori della comunicazione;

– del rispetto delle norme che regolano la fornitura del servizio nel settore postale;
– dell'attuazione, da parte degli operatori radiotelevisivi, delle norme che disciplinano il versamento allo Stato del contributo/canone.

Per quanto concerne le verifiche riguardanti il corretto versamento del contributo/canone da parte degli operatori nazionali e locali del servizio di radiodiffusione sonora, gli accertamenti vengono svolti, ove necessario, con il supporto del Nucleo Speciale per la radiodiffusione e l'editoria della Guardia di Finanza (cfr. anche Capitolo IV) e sulla base di una serie di approfondimenti da *desk* in ordine alle comunicazioni inviate dagli operatori nel corso del 2016 e del 2017, riferite al canone 2016.

La delibera n. 235/16/CONS, approvata il 31 maggio 2016, oltre all'inclusione degli impianti di radiodiffusione sonora analogica operanti in banda FM (87,5-108 MHz) all'interno della sezione speciale del ROC, ha definito nuove modalità per l'invio all'Autorità della comunicazione relativa al pagamento del canone di concessione da parte delle emittenti radiofoniche, prevista dall'art. 4, comma 1, del decreto 23 ottobre 2000 del Ministero del tesoro, del bilancio e della programmazione economica. Il sistema informativo realizzato con tale obiettivo, in fase di ultimazione per la parte di *back office*, ha consentito di acquisire circa 600 comunicazioni telematiche e di avviare un'interlocuzione con i soggetti che non vi hanno provveduto, utilizzando come riferimento l'elenco degli operatori che hanno censito impianti nel Catasto delle frequenze radiofoniche.

Con riferimento alle verifiche sui servizi di comunicazione elettronica, le attività ispettive, condotte sovente con l'ausilio della Sezione della Polizia Postale presso l'Autorità e del Nucleo Speciale per la radiodiffusione e l'editoria della Guardia di Finanza, hanno riguardato diversi operatori. In particolare, sono state effettuate attività di monitoraggio e verifica nei confronti di operatori telefonici, sia da *desk* che presso le loro sedi, in ordine al rispetto delle normative in materia di rapporto con l'utenza. Inoltre, è stata svolta un'attività ispettiva volta ad acquisire elementi informativi da utilizzare nell'ambito di verifiche di replicabilità delle offerte di servizi telefonici e di connettività dati.

In ordine al settore postale, le attività ispettive, effettuate con l'ausilio del Nucleo Speciale per la radiodiffusione e l'editoria della Guardia di Finanza, sono state volte a verificare la corretta applicazione della disciplina di settore. In particolare, le attività sono state orientate sia alla verifica del rispetto delle norme poste dall'Autorità a tutela dei consumatori, sia alla verifica della sussistenza dei titoli abilitativi per poter svolgere l'attività di operatore postale.

Per quanto concerne la verifica del rispetto della normativa in materia di diritti audiovisivi sportivi, le relative attività hanno riguardato otto eventi nell'ambito dei tornei calcistici "Serie A Tim", "Serie B" e "Tim Cup". In particolare, le ispezioni hanno riguardato l'accertamento di eventuali violazioni commesse dalle società organizzatrici o dagli organizzatori delle competizioni (quali, a titolo esemplificativo, dinieghi all'accesso negli spazi idonei all'esercizio del diritto di cronaca nei confronti degli operatori di comunicazione), ovvero la verifica sull'eventuale improprio utilizzo, da parte degli stessi operatori della comunicazione, delle funzionalità di *live streaming*, che consentono la ripresa e la trasmissione degli eventi sulle principali piattaforme di *social networking*.

In materia di accertamento del regolare pagamento da parte dei soggetti operanti nel settore delle comunicazioni delle sanzioni amministrative irrogate dall'Autorità, sono stati trattati complessivamente 123 procedimenti e, per i casi di indisponibilità dei singoli soggetti allo spontaneo adempimento, sono stati avviati 105 procedimenti di iscrizione a ruolo presso la società Equitalia S.p.A. per il recupero delle somme non pagate. L'importo riscosso per sanzioni amministrative è stato pari a 1.394.982 euro su di un importo complessivo per sanzioni amministrative pari a 2.328.230 euro.

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

In materia di vigilanza sugli obblighi di comunicazione relativi alle spese pubblicitarie delle amministrazioni pubbliche e degli enti pubblici di cui all'art. 41, comma 1, del Decreto Legislativo 31 luglio 2005, n. 177 (TUSMAR), con la delibera n. 4/16/CONS, l'Autorità ha chiarito alcuni aspetti

del sistema di vigilanza, facendo presente che, attraverso il nuovo sistema informatico di raccolta dati, saranno tenute a trasmettere le proprie comunicazioni le sole amministrazioni che hanno effettivamente destinato somme all'acquisto di spazi per la pubblicità istituzionale su mezzi di comunicazione di massa. Il periodo entro il quale sarà possibile trasmettere, in modalità elettronica, i moduli compilati, accedendo alla pagina *web* dell'Autorità, è stato fissato dal 1° al 30 settembre di ogni anno.

Ad esito dell'attività di monitoraggio delle comunicazioni trasmesse tramite il modello telematico "Enti Pubblici" e dell'attività preistruttoria condotta su circa cinquanta amministrazioni, sono stati avviati procedimenti sanzionatori nei confronti di 12 amministrazioni ed enti pubblici per la presunta violazione delle quote di cui all'art. 41, comma 1, del TUSMAR. Tali procedimenti sono attualmente in corso di definizione.

Contestualmente all'analisi delle comunicazioni pervenute, l'Autorità ha inviato un atto di segnalazione al Governo, anche alla luce della cognizione di alcune criticità derivanti dall'applicazione della normativa in argomento, acquisita nel corso dell'attività svolta e delle audizioni con le amministrazioni pubbliche.

2017

CAPITOLO II

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

Introduzione

Nel 2016, il Prodotto Interno Lordo (PIL) ai prezzi di mercato ha proseguito la crescita già registrata l'anno precedente; a fine anno, il PIL è stato pari a 1.673.291 milioni di euro correnti, in aumento dell'1,8% rispetto al 2015 (cfr. Tabella 2.1). Cresce anche, seppure con tassi leggermente inferiori, la spesa delle famiglie (+1,3%). Gli investimenti, infine, mostrano ancora un buon incremento (+2,0%), seppure in rallentamento rispetto al 2015. Complessivamente, quindi, i principali indicatori della situazione macroeconomica del nostro Paese continuano a mostrare, in continuità con quanto riscontrato nel 2015, delle dinamiche di crescita.

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

	2015	2016	Var. % 2014/2015	Var. % 2015/2016
PIL	1.644.421	1.673.291	1,3	1,8
Spesa delle famiglie	1.001.164	1.013.953	1,5	1,3
Investimenti	128.142	130.648	2,5	2,0

Fonte: Istat, *Conti economici trimestrali*, IV trimestre 2016

In tale contesto, le risorse economiche del settore delle comunicazioni – che include le telecomunicazioni, i media e i servizi postali – ammontano complessivamente a circa 53,6 miliardi di euro, in aumento (1,5%) rispetto al 2015 (cfr. Tabella 2.2)[43]. Dalla Figura 2.1 emerge che il contributo più rilevante proviene tuttora dal comparto delle telecomunicazioni, che rappresenta il 59% dell'intero settore (circa 31,9 miliardi di euro); seguono i media (televisione, radio, editoria e Internet), con un'incidenza sul totale pari al 28% (corrispondente a circa 14,7 miliardi di euro) e, infine, i servizi postali, con un'incidenza del 13% (circa 7 miliardi di euro).

Nei settori delle telecomunicazioni e dei media è possibile ravvisare, per il primo anno, un'inversione di tendenza caratterizzata da un aumento (rispettivamente dello 0,2% e del 3,9%) dei ricavi complessivi (cfr. Tabella 2.2). Per quanto riguarda i servizi postali, continua il *trend*, riscontrato nel 2015, di aumento dei ricavi totali (+2,6%).

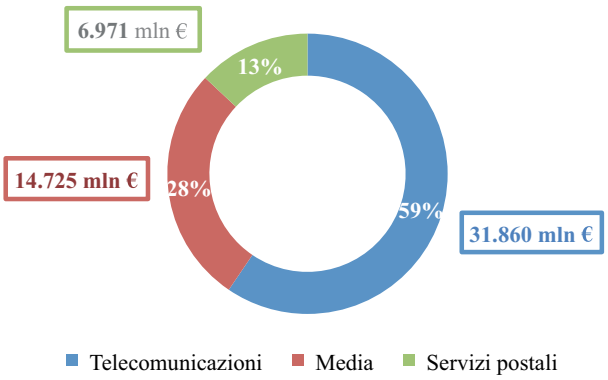


Figura 2.1 - Ricavi del settore delle comunicazioni (2016)

Sempre dalla Tabella 2.2, inoltre, è possibile trarre alcune informazioni circa il contributo di ciascun segmento economico ai ricavi del settore nel suo complesso; per le telecomunicazioni, infatti, mentre i ricavi da rete fissa mostrano ancora una contrazione, i ricavi da rete mobile esibiscono un deciso aumento (+2,4%). Per quanto riguarda il settore dei media, la componente radiotelevisiva cresce del 6,5%, mentre continua a perdere risorse il com-

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

	2015	2016	Var. % 2015/2016
Telecomunicazioni	**31.808**	**31.860**	**0,2**
Rete fissa	*16.069*	*15.746*	*–2,0*
Rete mobile	*15.739*	*16.114*	*2,4*
Media	**14.176**	**14.725**	**3,9**
Televisione e Radio	8.449	8.998	6,5
Tv in chiaro	*4.536*	*4.979*	*9,8*
Tv a pagamento	*3.294*	*3.381*	*2,6*
Radio	*619*	*639*	*3,2*
Editoria	4.067	3.822	–6,0
Quotidiani	*1.971*	*1.841*	*–6,6*
Periodici	*2.096*	*1.980*	*–5,5*
Internet	1.660	1.905	14,8
Servizi postali	**6.794**	**6.971**	**2,6**
Servizio universale	*1.729*	*1.512*	*–12,6*
Servizi in esclusiva	*329*	*359*	*9,1*
Altri servizi postali	*976*	*1.039*	*6,5*
Corriere espresso	*3.760*	*4.061*	*8,0*
TOTALE	**52.778**	**53.556**	**1,5**

[43] I valori riferiti all'anno 2016 sono basati su stime effettuate dall'Autorità.

parto dell'editoria (-6%), seppur a un tasso inferiore rispetto al recente passato. L'*online*, al contrario, continua a espandersi (+14,8%), peraltro con un tasso ancora maggiore rispetto all'anno precedente. Le entrate riconducibili ai servizi postali, invece, continuano a mostrare una sensibile riduzione nella componente relativa al servizio universale (-12,6%), controbilanciata, però, dalla crescita delle attività di servizi in esclusiva e di corriere espresso (rispettivamente, +9,1% e +8%).

Per quanto riguarda l'incidenza del settore delle comunicazioni, e dei singoli segmenti che lo compongono, sul PIL si rileva una sua sostanziale costanza nel tempo (cfr. Tabella 2.3). In particolare, il settore delle comunicazioni incide, nel suo insieme, per circa il 3,2% sul PIL, con le telecomunicazioni che pesano per l'1,9%, i media per lo 0,9%, e i servizi postali per lo 0,4%.

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

	2015	2016
Telecomunicazioni	**1,9**	**1,9**
Media	**0,9**	**0,9**
Televisione e Radio	*0,5*	*0,5*
Editoria	*0,2*	*0,2*
Internet	*0,1*	*0,1*
Servizi postali	**0,4**	**0,4**
TOTALE	**3,2**	**3,2**

Fonte: dati aziendali e Istat

Il settore delle comunicazioni elettroniche ai sensi del TUSMAR

Il TUSMAR (Testo Unico dei Servizi di Media Audiovisivi e Radiofonici) prevede una serie di strumenti a garanzia della libertà e del pluralismo dei mezzi di comunicazione. Tra questi, si annoverano le previsioni dell'articolo 43 che, al comma 11 in particolare, individua i limiti alle quote di ricavi che le imprese, anche tramite società controllate o collegate, possono detenere contemporaneamente nel Sistema Integrato delle Comunicazioni (SIC) e nel settore delle comunicazioni elettroniche. Al riguardo, il TUSMAR fa esplicito riferimento a imprese operanti nel settore delle comunicazioni elettroniche "*come definito ai sensi dell'articolo 18 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259* [...]" (di seguito, Codice delle comunicazioni elettroniche o CCE). Nello specifico, l'articolo 18 prevede che: "*L'Autorità, tenendo in massima considerazione le Raccomandazioni relative ai mercati rilevanti di prodotti e servizi del settore delle comunicazioni elettroniche, di seguito denominate "le raccomandazioni", e le linee direttrici, definisce i mercati rilevanti conformemente ai principi del diritto della concorrenza e sulla base delle caratteristiche e della struttura del mercato nazionale delle comunicazioni elettroniche* [...]"

Nonostante l'articolo 43, comma 11, del TUSMAR si riferisca genericamente all'ampio concetto di "settore delle comunicazioni elettroniche", il richiamo all'articolo 18 CCE impone di collegare il perimetro del settore delle comunicazioni elettroniche alla procedura per la definizione dei mercati rilevanti di prodotti e servizi prevista dal CCE, secondo cui i mercati rilevanti, suscettibili di regolamentazione *ex ante*, sono definiti dall'Autorità considerando sia le Raccomandazioni e le Linee direttrici, sia i principi del diritto della concorrenza, tenuto conto delle caratteristiche e della struttura del mercato delle comunicazioni elettroniche. Le Raccomandazioni, in particolare, vengono periodicamente sottoposte ad un processo di revisione attraverso il quale la Commissione europea, nell'aggiornare i propri indirizzi alla luce dell'evoluzione tecnologica e di mercato, procede anche a ridefinire una lista di mercati che sono ritenuti immediatamente suscettibili di regolamentazione *ex ante*. Tuttavia, per quanto descritto poc'anzi, la definizione dei mercati nazionali spetta alle autorità nazionali di regolamentazione che, dovendo tener conto anche dei principi della concorrenza e delle caratteristiche del mercato nazionale, possono individuare anche mercati rilevanti non individuati dalle Raccomandazioni della Commissione.

Il punto di partenza per la perimetrazione del settore delle comunicazioni elettroniche, quale base di calcolo per la valorizzazione della quota di ricavi degli operatori, è costituito pertanto dai mercati individuati dall'Autorità a norma dell'articolo 18 CCE, nell'ambito dei procedimenti di analisi dei mercati nazionali, che si sono svolti nel corso di tre cicli regolamentari, l'ultimo dei quali si è concluso nel 2016.

Tenendo conto dei cambiamenti occorsi nel tempo e, quindi, dell'esigenza di procedere per categorie omogenee di servizi, l'ambito merceologico di tali mercati – come ritenuto all'esito dell'analisi svolta ai fini del procedimento di cui alla delibera n. 178/17/CONS – ricomprende:

1) **i mercati dei servizi al dettaglio da rete fissa** (servizi di accesso per traffico telefonico, servizi di accesso per trasmissione dati, servizi di traffico telefonico, linee affittate);
2) **i mercati dei servizi all'ingrosso da rete fissa** (servizi di accesso, servizi di traffico telefonico e linee affittate);
3) **i mercati dei servizi all'ingrosso da rete mobile** (servizi di terminazione delle chiamate vocali su singole reti mobili, servizi di accesso e raccolta delle chiamate nelle reti telefoniche pubbliche mobili, servizi di terminazione SMS su singola rete mobile);
4) **il mercato dei servizi di diffusione radiotelevisiva per la trasmissione di contenuti agli utenti finali** (vendita di servizi di operatori di reti televisive ad altri operatori su digitale terrestre).

Per quanto riguarda i mercati al dettaglio dei servizi da rete mobile, si ritiene che essi – pur rappresentando una componente non trascurabile del fatturato complessivo del comparto delle telecomunicazioni – non possano rientrare nel settore delle comunicazioni elettroniche come definito ai sensi dell'articolo 18 CCE, in quanto la loro "caratterizzazione" operata nelle analisi di mercato non è stata effettuata allo scopo di valutare l'eventuale imposizione in tali mercati di una regolamentazione *ex ante*, quanto piuttosto – in via strumentale – per valutare più compiutamente l'assetto regolamentare dei mercati all'ingrosso ad essi collegati.

Nel 2015, l'ammontare delle risorse complessive nell'intero settore delle "comunicazioni elettroniche", definito sulla base di quanto premesso, è risultato pari a 15.361 milioni di euro.

In tale contesto, i ricavi conseguiti da Telecom Italia, nel 2015, sono pari a circa 8.579 milioni di euro, corrispondenti al 55,9% dei ricavi del settore delle comunicazioni elettroniche, così come definito ai sensi dell'articolo 18 CCE.

2.1 Gli scenari nei mercati delle telecomunicazioni

Principali *trend* del 2016

- ✓ Dopo dieci anni di flessione delle risorse complessive, il settore torna a crescere.
- ✓ La spesa di famiglie e imprese in servizi di telecomunicazioni nel 2016 mostra un aumento vicino all'1%, rispetto ad una riduzione dell'1,8% registrata l'anno precedente.
- ✓ Continuano a contrarsi i ricavi da tradizionali servizi voce (-7,6%), ma crescono le risorse derivanti dai servizi dati (+5,6%).
- ✓ Gli investimenti in infrastrutture di telecomunicazioni, dopo un *trend* di crescita negli ultimi due anni, nel 2016 hanno mostrano una riduzione di circa il 5%.
- ✓ La domanda inizia a seguire l'offerta: nel corso del 2016 sono quasi raddoppiati gli accessi *ultrabroadband* (da 1,2 a 2,3 milioni).
- ✓ Con la progressiva diffusione della banda larga mobile aumenta, in maniera sensibile, il consumo di dati (+46%) da *device* mobile.
- ✓ Il quadro concorrenziale del 2016, nella rete fissa, evolve secondo dinamiche simili a quelle sperimentate negli anni precedenti: a una progressiva riduzione della quota di mercato di Telecom Italia si affianca una crescita delle quote dei principali *competitor.*
- ✓ Notevole dinamismo si osserva nel segmento dei servizi di accesso *Fixed Wireless* (FWA) i cui ricavi mostrano una crescita del 23%, anche se sotto il profilo quantitativo rappresentano un fenomeno ancora di nicchia.
- ✓ Mutano le dinamiche competitive in tutto il settore, anche se non sono ancora evidenti gli effetti, nella rete fissa, dell'entrata di Enel sul mercato della banda larga attraverso Open Fiber, e, nelle telecomunicazioni mobili, della fusione tra gli operatori Wind e H3G in WindTre (è inoltre atteso l'ingresso di Iliad nel mercato mobile proprio per effetto delle condizioni poste per l'approvazione di questa operazione di concentrazione).

Dopo dieci anni di ininterrotta contrazione, nel 2016, il settore delle telecomunicazioni ha visto i propri introiti complessivi registrare un aumento.

In termini di risorse complessive, come detto, in rapporto alle maggiori grandezze macroeconomiche (PIL e spesa delle famiglie) le telecomunicazioni mostrano nel 2016 valori inalterati rispetto all'anno precedente, mentre si riduce il rapporto relativo agli investimenti (Tabella 2.1.1).

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

	2015	2016
Ricavi (Servizi complessivi TLC/PIL)	1,9	1,9
Famiglie (Spesa TLC/Spesa complessiva)	2,6	2,6
Investimenti (Investimenti TLC/Investimenti compl.)	6,0	5,3

L'andamento generale dei ricavi nelle reti di telecomunicazioni fisse e mobili è fortemente influenzato dall'andamento dei prezzi dei servizi il quale, come si può osservare dall'indice riportato in Figura 2.1.1[44], specificamente costruito per ottenere una misura sintetica dei prezzi dei servizi di telecomunicazioni, è stato negli ultimi anni in decisa riduzione, in controtendenza rispetto all'indice generale dei prezzi. Relativamente al 2016, è possibile riscontrare una riduzione rispetto al 2015 dell'indice dei prezzi delle telecomunicazioni (-5,6%) dovuta, in particolare, alla riduzione dei prezzi sia dei terminali mobili (-6%) – la quale, è bene precisare, è stata determinata dal notevole miglioramento delle prestazioni e della qualità media dei terminali – sia dei servizi di rete fissa (-1,6%) e di rete mobile (-3,8%)[45].

La redditività lorda del settore nel 2016 (misurata dall'Ebitda), dopo una continua progressiva riduzione tra il 2010 ed il 2015, sembra essersi ripresa: da prime stime effettuate dall'Autorità sugli esercizi contabili del 2016 delle principali imprese presenti nel mercato[46], la crescita del reddito operativo lordo in rapporto ai ricavi è stimabile nell'ordine di 4 punti percentuali[47].

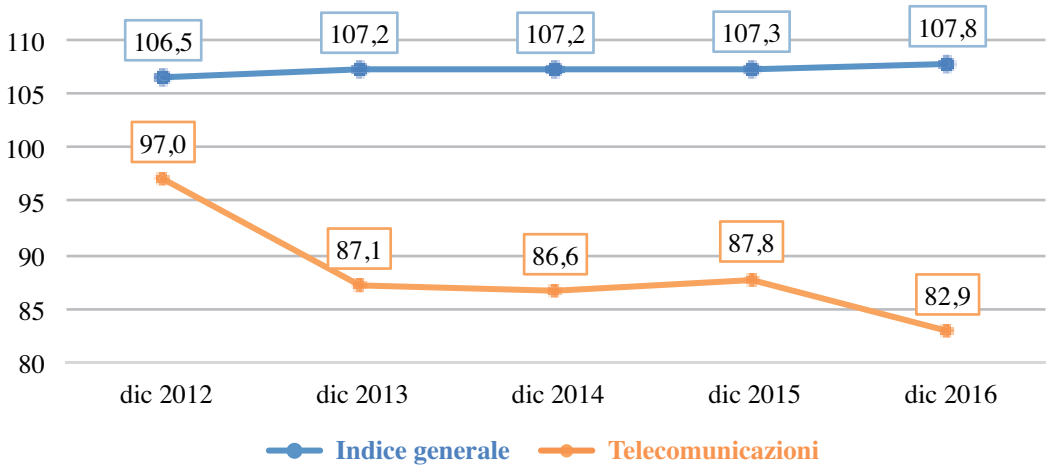


Figura 2.1.1 - Andamento dei prezzi nelle telecomunicazioni (2010=100)

---

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

[45] 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.

[46] I dati di base fanno riferimento a: BT Italia, CloudItalia, Fastweb, Telecom Italia, Tiscali, Vodafone, WindTre. Si fa presente che da gennaio 2017 ha dato avvio alla propria attività il nuovo operatore integrato WindTre, nato dalla fusione di Wind Telecomunicazioni (Gruppo VimpelCom) e H3G (gruppo CH Hutchison). I dati esposti nel prosieguo fanno quindi riferimento alla nuova azienda (denominata WindTre o W3) e sono ottenuti cumulando, per l'anno 2016, i valori relativi ai due operatori.

[47] Per un maggior dettaglio sul tema, si rimanda al *focus* "*Bilanci aziendali Esercizi 2011-2015 - 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.

Per quanto riguarda la forza lavoro, nel 2016, dopo la sostanziale invarianza registrata nel 2015, si è registrata una flessione degli addetti dell'ordine del 2%, per effetto soprattutto della razionalizzazione dei processi aziendali messa in atto dalle principali imprese.

Le dinamiche del settore

Nel 2016, come già accennato in precedenza, dopo il *trend* di riduzione registrato a partire dal 2006, le risorse degli operatori di telecomunicazione mostrano una lieve ripresa (Figura 2.1.2): la crescita è risultata mediamente pari allo 0,2%, ed è da attribuirsi ai servizi di rete mobile (+2,4%) il cui incremento, infatti, più che compensa la riduzione registrata per i servizi di rete fissa (-2%).

Se si osserva la spesa dell'utenza residenziale e affari (Figura 2.1.3), si nota un andamento molto simile a quello dei ricavi complessivi: a fronte di una crescita media di circa l'1%, la spesa in servizi di rete fissa evidenzia una riduzione pari all'1,3%, mentre quella in servizi di rete mobile registra una crescita pari al 2,9%.

L'andamento dei ricavi delle due principali tipologie di servizi, telefonia vocale e accesso a banda larga, testimonia la strutturale dicotomia che ha caratterizzato l'evoluzione del settore negli ultimi anni (Figura 2.1.4). Infatti, mentre nel 2011 gli introiti derivanti da servizi voce risultavano ampiamente superiori a quelli derivanti da servizi dati (17,17 miliardi di euro rispetto a 9,55 miliardi), nel 2015 i ricavi sono arrivati a eguagliarsi, raggiungendo valori prossimi ai 10,5 miliardi di euro, mentre lo scorso anno si è registrato il "sorpasso": i ricavi da servizi dati, infatti, hanno raggiunto gli 11 miliardi di euro mentre quelli da servizi voce sono diminuiti al di sotto dei 10 miliardi.

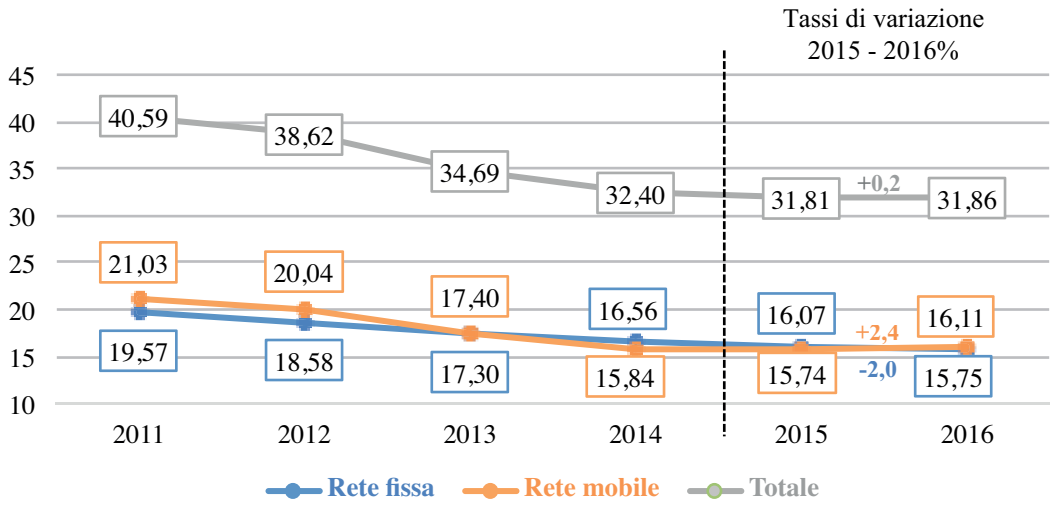


Figura 2.1.2 - Telecomunicazioni fisse e mobili: ricavi complessivi (miliardi di €)[48]

[48] I dati relativi alle telecomunicazioni su rete fissa e mobile si basano su informazioni e stime che si riferiscono a un campione di imprese. Con riferimento all'anno 2016, sia per la figura in oggetto che per le figure e tabelle successive, si evidenzia come i dati possano non risultare completamente omogenei e, pertanto, non direttamente confrontabili con quanto indicato nella Relazione annuale 2016. In alcuni casi, infatti, le imprese hanno operato integrazioni e 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 (è questo il caso, in particolare, per quanto riguarda la fusione WindTre). Ciò ha 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*.

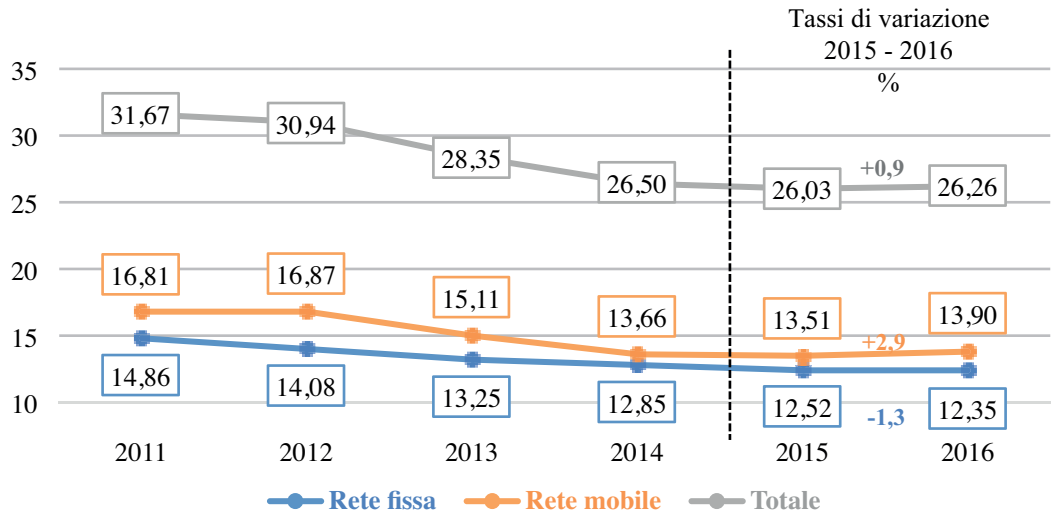


Figura 2.1.3 - Spesa finale degli utenti residenziali e affari (miliardi di €)

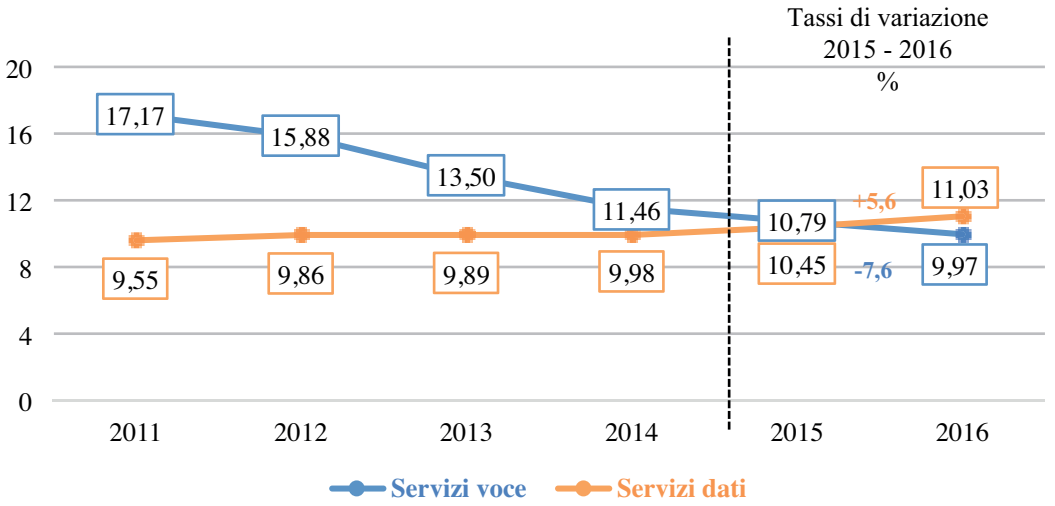


Figura 2.1.4 - Telecomunicazioni fisse e mobili: ricavi da servizi *retail* voce e dati (miliardi di €)

I ricavi da servizi *wholesale* continuano nel complesso a diminuire (-3,1%), ma è da evidenziare come tale flessione abbia interessato, nel corso del 2016, principalmente i ricavi da servizi di rete fissa (-4,6%). I ricavi da servizi di rete mobile, infatti, sono diminuiti solo dello 0,9%, attestandosi su 2,21 miliardi di euro (Figura 2.1.5).

La dinamica dei ricavi dei servizi intermedi di rete fissa è legata sostanzialmente alla stabilizzazione dei prezzi dei servizi *wholesale* derivante dal processo di consolidamento del percorso regolamentare intrapreso dall'Autorità nel 2013 e conclusosi, nel 2015, con la delibera di analisi dei mercati dell'accesso n. 623/15/CONS, nonché alla riduzione dei volumi dei servizi intermedi che fanno maggior uso di infrastrutture dell'operatore *incumbent*. Quest'ultimo è del resto un fenomeno destinato ad assumere sempre più rilievo in futuro in ragione della diffusione di servizi all'ingrosso di nuova generazione i quali, per potere essere utilizzati, richiedono maggiori investimenti in infrastrutture proprietarie da parte degli operatori concorrenti dell'*incumbent*, come ad esempio il ricorso ai servizi di *sub-loop unbundling* che, durante il 2016, hanno registrato una crescita in volume di oltre l'80%. Alla dinamica dei ricavi da servizi all'ingrosso di rete fissa ha certamente contributo la riduzione dei prezzi dei servizi di interconnessione di rete fissa e la riduzione dei volumi dei servizi di accesso *wholesale* tradizionale (ULL, VULL, *shared access*, WLR e *bitstream*).

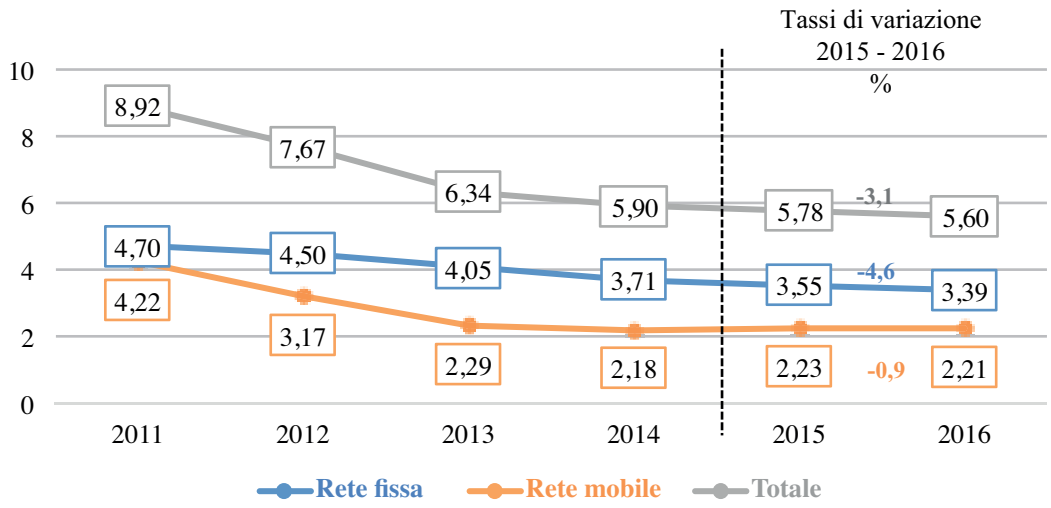


Figura 2.1.5 - Telecomunicazioni fisse e mobili: ricavi dei servizi intermedi (miliardi di €)

Sulla dinamica dei ricavi da servizi di rete mobile ha invece inciso il percorso regolatorio dei prezzi dei servizi di terminazione su rete mobile, che prevede un assestamento del prezzo a 0,98 centesimi al minuto in via simmetrica per tutti gli operatori (delibera n. 497/15/CONS).

L'andamento dei ricavi *retail* per tipologia di clientela (Tabella 2.1.2) mostra una riduzione, su base annua, per il segmento affari (-2,5%), e un aumento per quello residenziale (2,5%). La dinamica crescente di tale componente dei ricavi *retail* appare dovuta non tanto ai servizi di rete fissa, rimasti sostanzialmente invariati (+0,2%), quanto a quelli su rete mobile (+3,8%), trainati dalla crescita dei servizi e delle applicazioni *online* che ha determinato una forte impennata nell'utilizzo di Internet da parte degli utenti.

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

	2015	2016	Var. % 2015/2016
Rete fissa	12,52	12,35	–1,3
- Residenziale	*6,65*	*6,66*	0,2
- Affari	*5,87*	*5,69*	–3,0
Rete mobile	13,51	13,90	2,9
- Residenziale	*11,11*	*11,53*	3,8
- Affari	*2,40*	*2,37*	–1,2
Totale	**26,03**	**26,26**	**0,9**
- Residenziale	***17,76***	***18,20***	**2,5**
- Affari	***8,27***	***8,06***	**–2,5**

Gli investimenti complessivi in infrastrutture (Figura 2.1.6) mostrano nel 2016 una riduzione di poco superiore al 5% rispetto al periodo precedente. A tal proposito, è possibile osservare due distinte e opposte dinamiche: le attività d'investimento nella rete fissa sono aumentate di circa il 6% e, come accennato in precedenza, sono, tra l'altro, il risultato dell'attivismo degli operatori concorrenti all'*incumbent* (con una crescita del 6,7%) che puntano decisamente verso un maggior livello di infrastrutturazione. Gli investimenti in reti mobili, invece, mostrano una consistente riduzione (-20,6%) che comunque sembra essere la naturale conseguenza dei rilevanti impegni registrati negli anni precedenti per il completamento delle reti 4G. Restano stabili e marginali gli investimenti degli MVNO (*Mobile Virtual Network Operator*), mentre assumono rilevanza gli investimenti realizzati dagli operatori FWA che, grazie ad un aumento superiore al 50%, nel 2016 hanno raggiunto i 220 milioni di euro complessivi.

Con riferimento alla distribuzione della spesa per servizi di rete fissa e mobile delle famiglie e delle imprese tra i principali operatori (Figura 2.1.7), nel 2016 si osserva una relativa stabilità rispetto all'anno precedente. Cresce, anche se in misura inferiore al punto percentuale, il volume di affari di WindTre (+0,7), Vodafone (+0,4) e Fastweb (+0,2), mentre arretrano Telecom Italia (-0,7), BT Italia (-0,6) e Tiscali (-0,1). Il peso dei primi tre operatori è complessivamente in aumento, rispetto all'anno scorso, arrivando a rappresentare l'85,4% della spesa complessiva, rispetto al 78,6% del 2015, per effetto,

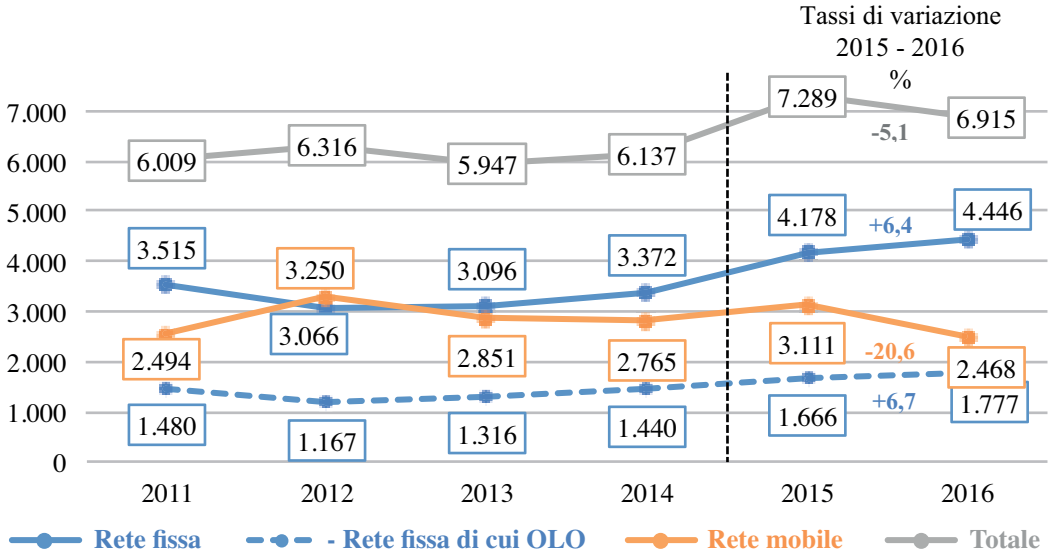


Figura 2.1.6 - Investimenti in immobilizzazioni (milioni di €)

principalmente, della fusione tra Wind e H3G. In merito, come già anticipato, si fa presente che da gennaio 2017 ha dato avvio alla propria attività il nuovo operatore integrato WindTre, nato dalla fusione di Wind Telecomunicazioni (Gruppo VimpelCom) e H3G (gruppo CH Hutchison). I dati esposti nel prosieguo fanno quindi riferimento alla nuova azienda (denominata WindTre o W3) e sono ottenuti cumulando, per l'anno 2016, i valori relativi ai due operatori.

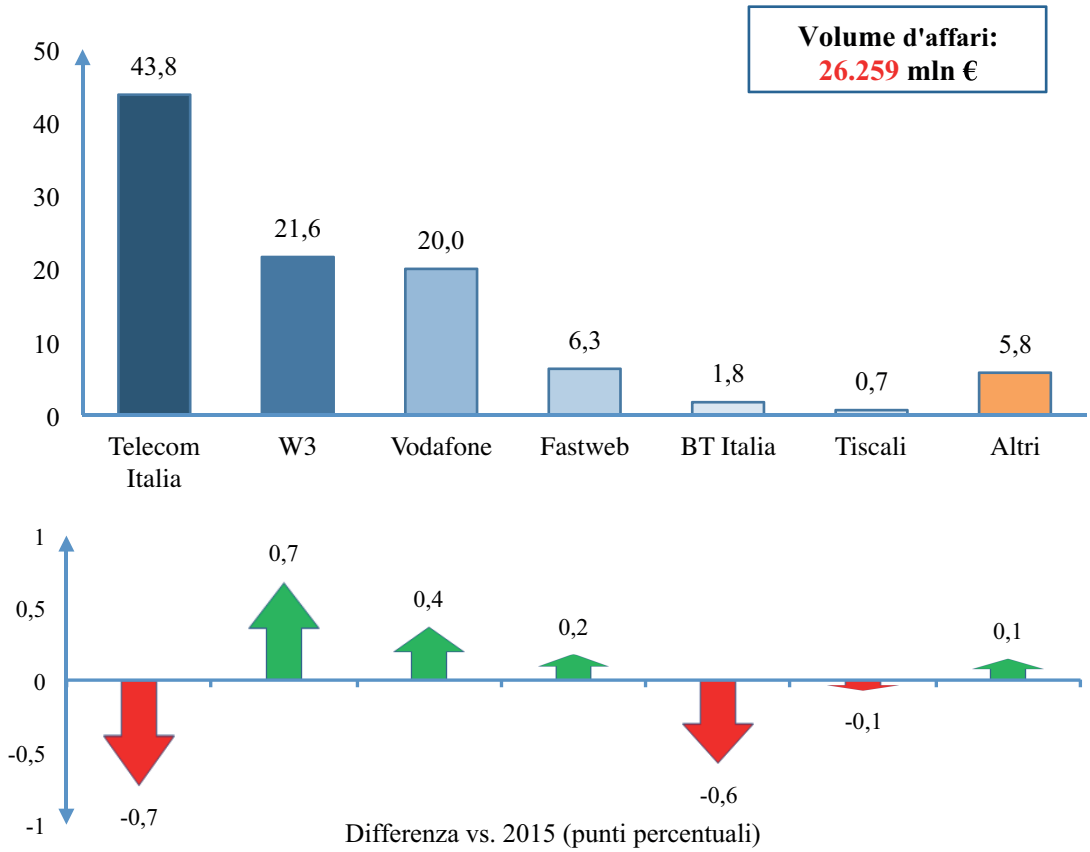


Figura 2.1.7 - Reti fisse e mobili: spesa finale complessiva degli utenti per operatore (2016, %)

II servizi di comunicazione nell'esperienza di individui e imprese

Nel periodo di riferimento l'Autorità ha dato ampio impulso alle attività di collaborazione con le Università volte, tra l'altro, all'analisi e all'approfondimento di temi di natura giuridica, sociologica e tecnico-economica rientranti nelle materie di interesse istituzionale (cfr. Capitolo IV).

In tale prospettiva, mettendo a frutto il patrimonio informativo acquisito nell'ambito del programma di ricerca "Servizi e contenuti per le reti di nuova generazione" (Screen), sono stati predisposti alcuni studi sulle abitudini e l'esperienza di consumo, da parte di individui e imprese, di diverse tipologie di servizi di comunicazione: servizi di telecomunicazioni fisse e mobili, Internet e servizi postali e, più in generale, beni e servizi digitali. Queste analisi si propongono di alimentare il dibattito sulle tendenze attuali e prospettiche in una società che si orienta sempre più verso la comunicazione digitale.

Due sono le condizioni propedeutiche all'utilizzo di servizi innovativi: il possesso di *device* che consentono comunicazioni "*anywhere and anytime*" e l'accesso alla rete. I risultati dell'indagine condotta sugli individui mettono in evidenza che la penetrazione di uno *smartphone* e/o un cellulare risulta essere molto elevata (94,1%); parimenti è in forte crescita anche il consumo dei dati in mobilità, sia in termini di numero di SIM abilitate al traffico, sia in termini di volumi di traffico. Le imprese, al contrario degli individui, tendono ad utilizzare maggiormente strumenti di rete fissa, come il telefono fisso (91%) e il *personal computer* fisso (86,1%), mentre il tasso di penetrazione dei *device* che possono essere utilizzati in mobilità è più contenuto (Figura 1).

Relativamente alla possibilità di accedere a Internet, gli individui che nella fascia d'età 14-74 anni hanno dichiarato di disporre di tale accesso (da casa e/o dal luogo di lavoro) sono pari al 74%, con marcate differenze generazionali: se nella fascia più anziana della popolazione (65-74 anni) solo 33 individui su 100 accedono a Internet, nella fascia più giovane (14-34 anni) tale percentuale sale al 92%. Internet presenta anche un'elevata capacità di *engagement* in quanto, tra gli individui che dispongono di una connessione, più del 70% di essi si collega praticamente ogni giorno. La rilevanza che Internet ha assunto nella vita quotidiana trova ampia conferma in quanto l'accesso alla rete è ritenuto un servizio indispensabile da oltre il 90% della popolazione, più dei servizi di comunicazione tradizionali, come i servizi di telefonia vocale, ritenuti indispensabili dall'86% della popolazione.

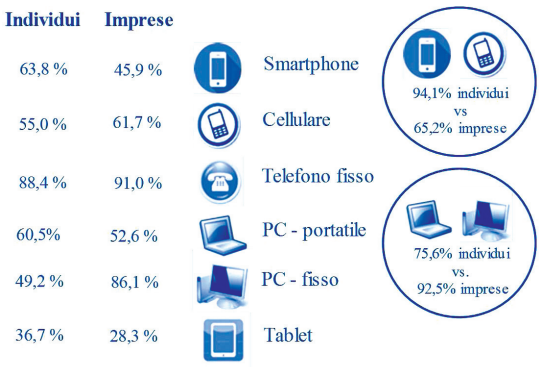


Figura 1 - Disponibilità di *device* da parte di individui e imprese

Il solo fattore generazionale non spiega completamente il *gap* che l'Italia mostra, rispetto ad altri Paesi dell'Europa, nella penetrazione e diffusione tra la popolazione dei più moderni strumenti di comunicazione. Dalle analisi condotte, infatti, si evince che le caratteristiche legate alla conoscenza, misurate dal livello di istruzione, producono un significativo impatto sulla diffusione della "cultura digitale"; in altri termini, a parità di classe di età, un più elevato livello di conoscenza aumenta la probabilità di un maggior uso delle tecnologie digitali.

L'indagine condotta sulle imprese evidenzia che la disponibilità di accesso a Internet è maggiore di quella rilevata tra gli individui (90% *vs*. 74%). Lo spaccato per classi dimensionali, definite in base al numero di addetti, evidenzia come l'accesso di piccole (10-49 addetti) e medie (50-249 addetti) imprese presenta carattere di universalità, mentre si osserva ancora l'esistenza di un certo margine di diffusione tra quelle micro (<10 addetti).

Sull'importanza che le imprese attribuiscono ad alcuni servizi di comunicazione, i dati mo-

strano come Internet non fa del tutto parte del patrimonio culturale delle piccole e medie imprese italiane; infatti circa un quarto attribuisce una scarsa importanza ai servizi Internet, mentre il primo posto, in termini di importanza, è occupato dai servizi di telefonia vocale fissa e mobile (84%). Il dato sull'importanza percepita dei servizi in rete conferma la maggior fatica delle imprese a riconoscere le opportunità offerte dalla rete.

Le imprese, rispetto ai consumatori, sembrano reagire più lentamente ai cambiamenti che negli ultimi anni, con ritmi sempre crescenti, hanno interessato il mondo delle comunicazioni. Mentre gli individui risultano sostanzialmente allineati ai modelli di accesso e utilizzo dei nuovi servizi di comunicazione, e ciò emerge in particolare per le generazioni più giovani, il mondo delle piccole e medie imprese si muove ancora a un passo molto lento.

La diffusione delle tecnologie digitali ha introdotto una serie di cambiamenti anche nel rapporto con i servizi postali: se da un lato si rileva un calo di volumi nelle spedizioni di corrispondenza cartacea (lettere, documenti, ecc.) per effetto dell'affermazione delle comunicazioni elettroniche (*e-substitution*), dall'altro lato, le nuove abitudini di consumo, legate alla diffusione dell'*e-commerce*, hanno condotto a un incremento della domanda di servizi di corriere espresso per la consegna di pacchi (cfr. paragrafo 2.3).

Sebbene la tipologia di spedizione più comune in Italia sia la lettera – nella forma di corrispondenza privata o di lettere formali ad organizzazioni e individui – più di un terzo delle imprese italiane ha dichiarato di avere ridotto, nel corso dell'ultimo anno, l'utilizzo dei servizi postali di tipo tradizionale. Le modalità di comunicazione che si sono sostituite all'invio di lettere e cartoline sono in larghissima parte da rinvenirsi fra la posta elettronica (88,4%) o la sua variante di posta certificata (50,1%) (Figura 2). A livello di popolazione la riduzione nell'utilizzo di servizi postali tradizionali interessa un quinto degli individui. Anche in questo caso la posta elettronica (69,7%) o la sua variante di posta certificata (19,9%) prendono il posto degli invii tradizionali.

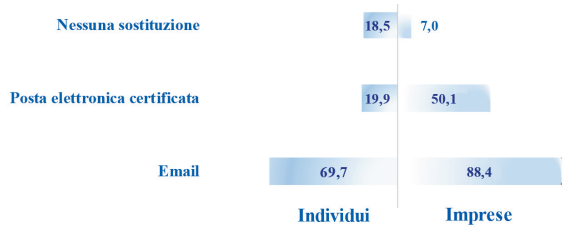


Figura 2 - Forme sostitutive dei servizi postali tradizionali tra individui e imprese che hanno ridotto l'uso di servizi postali tradizionali (%)

Il rapido susseguirsi di innovazioni tecnologiche, con le conseguenti modifiche nelle pratiche d'uso e nelle modalità di fruizione dei servizi, stimolano l'Autorità a interrogarsi sull'efficacia degli interventi regolatori: sia quelli di tutela (trasparenza delle informazioni, regole sicure per il passaggio da un operatore ad un altro, norme sui contratti, ecc.), sia quelli volti a rendere l'utente stesso più conscio dei vantaggi che un mercato concorrenziale mette a disposizione.

In tal senso, uno degli aspetti oggetto di interesse è il livello di soddisfazione, inteso come misura del benessere, che individui e imprese attribuiscono ai servizi. La conoscenza del grado di soddisfazione rappresenta anche uno strumento per la definizione di nuovi azioni regolatorie, oltre che per il miglioramento di quelle già esistenti. Dall'analisi emerge, nel complesso, l'esistenza di una elevata percentuale di individui e imprese che si dichiarano soddisfatti dei servizi di comunicazione (Figura 3).

Tali risultanze sono indicative da un lato del buon funzionamento dei mercati delle comunicazioni, in cui i servizi sono offerti al pubblico con un soddisfacente rapporto qualità/prezzo, dall'altro di un legame molto forte tra fornitori di servizi e consumatori, basato sulla fiducia e sulla lealtà. Tale risultato trova riscontro anche nel fatto che più dell'80% di coloro che ritiene soddisfacente il rapporto con il proprio operatore non ha cambiato fornitore di telefonia.

In relazione al cambio di operatore di telefonia, tra coloro che hanno dichiarato il passaggio ad altro operatore, i dati suggeriscono che oltre al fattore economico, chiamato in causa da quasi il 70% degli individui e da più di due terzi delle

Figura 3 - Individui e imprese soddisfatti per i servizi di comunicazione (%)

imprese, rilevano anche altri fattori, come la presenza di disservizi o la ricerca di servizi più consoni alle esigenze personali o imprenditoriali.

I dati sembrano suggerire un aumento della consapevolezza nelle proprie scelte e quindi la rilevanza del concetto di "*consumer empowerment*", inteso come quell'insieme di processi in grado di aumentare il livello di informazione e di conoscenza, il potere contrattuale, la capacità di comunicare con i fornitori di servizi e di trasferire i propri *desiderata* e, quindi, di influenzare le scelte degli operatori rendendo, di fatto, gli utenti dei servizi soggetti attivi nel mercato.

I mercati di rete fissa

Nel 2016 si osserva, anche se con intensità inferiore allo scorso anno, una flessione negli introiti *retail* dell'1,3%, attribuibile principalmente alla riduzione dei ricavi da servizi di telefonia vocale (-11,9%), come indicato in Figura 2.1.8. Più nello specifico, per i servizi di telefonia vocale i volumi si sono ridotti dell'8,9%, attestandosi su 45,1 miliardi di minuti: il traffico su rete fissa nazionale si è ridotto del 12,7%, mentre l'unica direttrice a crescere è stata quella relativa alle chiamate verso la rete mobile (+5,2%). Come già segnalato nella scorsa Relazione annuale, tale fenomeno può in parte essere ricondotto alla progressiva affermazione delle offerte integrate di servizi fisso-mobile proposte dagli operatori presenti sia nel mercato della telefonia fissa, sia in quello della telefonia mobile, nonché alle offerte *bundle* voce-dati degli operatori FWA.

I ricavi derivanti dai servizi dati, invece, evidenziano una crescita del 4,4%, valore sostanzialmente in linea con quanto osservato lo scorso anno. Tale dinamica è riconducibile sia all'aumento degli abbonamenti *broadband* su rete fissa, la cui consistenza media nel corso del 2016, pari ad oltre 15,27 milioni, è aumentata di quasi il 4%, sia alla crescita della porzione di abbonamenti che prevedono prestazioni di nuova generazione, in particolare connessioni a velocità elevate, per i quali, solitamente, viene corrisposto un cd. *premium price* (Tabella 2.1.3).

A tal proposito, si stima che i ricavi medi mensili per i collegamenti a banda larga siano compresi tra i 24 euro per quelli con prestazioni inferiori a 10 Mbit/s e i 42 euro per i collegamenti con velocità superiore a 30 Mbit/s, valori che, rispetto al 2015, risultano sostanzialmente stabili per i primi e in decisa riduzione per i secondi. È inoltre interessante evidenziare come la consistenza media annua in termini percentuali degli accessi *broadband* con velocità superiore a 10 Mbit/s sia passata dal 29,1% del 2015 al 42,6% dello scorso anno.

L'aumento degli abbonati e della velocità media di connessione ha indotto una crescita del traffico dati su rete fissa, che a fine 2016 ammonta a circa 12.400 Petabyte, un valore superiore del 40% rispetto al traffico dell'anno precedente.

Relativamente al quadro competitivo del mercato dei servizi *broadband* offerti a famiglie e imprese, la quota di mercato di Telecom Italia continua a ridursi attestandosi, a fine 2016, al 45,9% delle li-

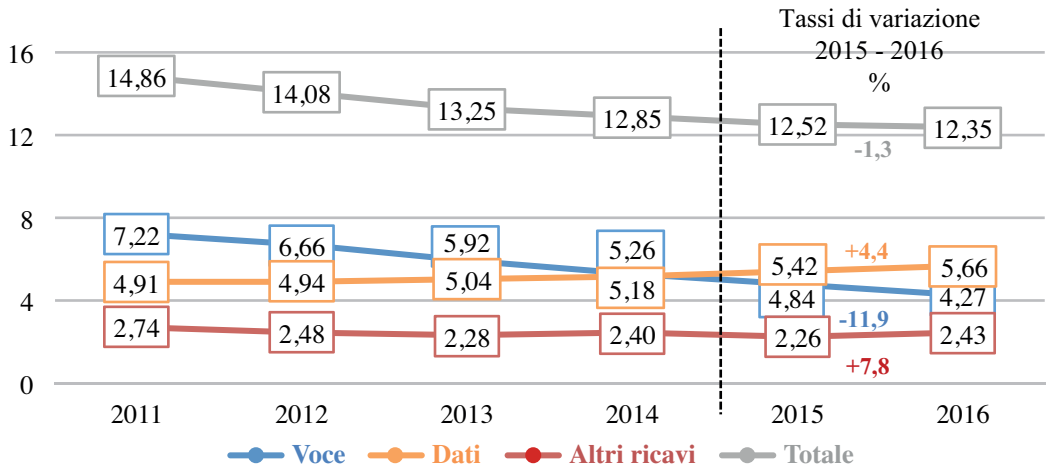


Figura 2.1.8 - Rete fissa: spesa degli utenti per tipologia di servizi (miliardi di €)[49]

Tabella 2.1.3 - Accessi e ricavi *broadband* per classe di velocità (%)

	2015	2016	Diff.
Numero di accessi			
< 10 Mbit/s	70,9	57,3	-13,6
≥ 10 e < 30 Mbit/s	23,1	31,0	7,9
≥ 30 Mbit/s	6,0	11,6	5,7
Totale	**100,0**	**100,0**	
Ricavi			
< 10 Mbit/s	59,5	49,2	-10,4
≥ 10 e < 30 Mbit/s	29,6	33,5	3,9
≥ 30 Mbit/s	10,8	17,3	6,5
Totale	**100,0**	**100,0**	

nee; si tratta di una riduzione di 1,1 punti percentuali rispetto al 2015 (Figura 2.1.9)[50].

I fattori socio-culturali e demografici che caratterizzano la diffusione, in Italia, delle tecnologie dell'informazione, e di Internet in particolare, sembrano confermare la propria importanza nel guidare il percorso evolutivo di tali innovazioni: il 90,7% delle famiglie in cui vi è almeno un minorenne dispone di connessione a banda larga (fissa e mobile), rispetto all'88% del 2015, ma solo il 20,7% (18% del 2015) delle famiglie con ultrasessantacinquenni dispone di un accesso *broadband*. Allo stesso tempo, il 91,6% (89,4% nel 2015) delle famiglie con almeno un componente laureato ha una connessione a

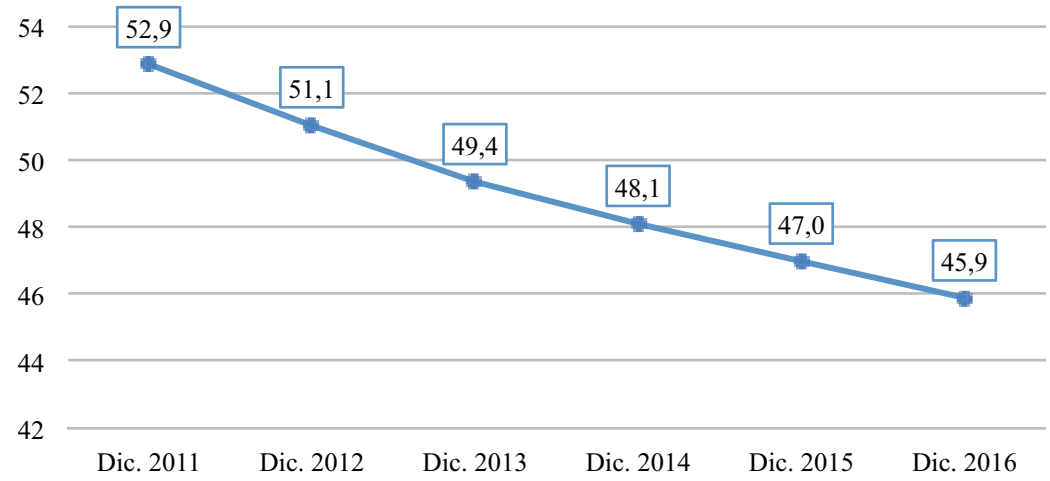


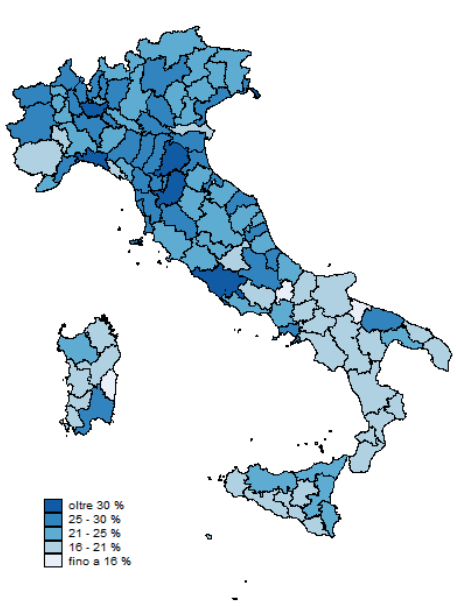
Figura 2.1.9 - Quota di mercato di Telecom Italia nei servizi a larga banda *retail* (%)

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

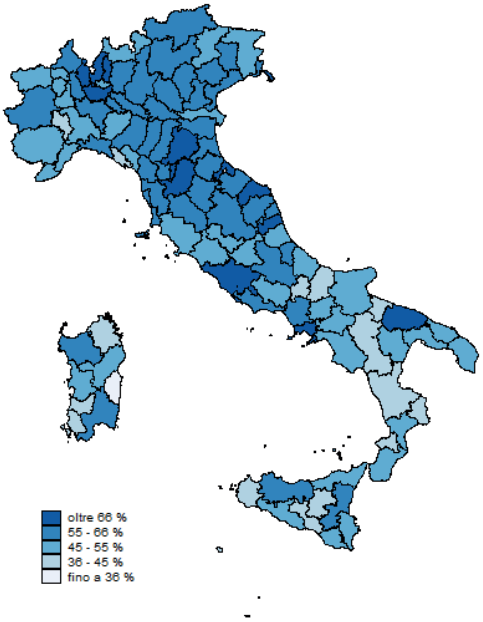
[50] I dati riportati si basano su quelli richiesti nell'ambito dell'aggiornamento della reportistica europea sulla banda larga.

banda larga, valore che scende al 55,3% (51,7% nel 2015) per le famiglie in cui il titolo di studio più elevato è la licenza media[51].

Ciò evidenzia ancora una volta l'importanza di fattori di domanda, e non solo di offerta, nello stimolare la diffusione delle tecnologie Internet-*based* in Italia. La diffusione dei servizi di accesso a banda larga si attesta, su base nazionale, su valori pari a circa il 25,7% della popolazione e il 60,2% delle famiglie. Se si volge invece lo sguardo agli accessi *ultrabroadband*, si rileva che la loro diffusione è pari a circa il 3,8% della popolazione e al 9,02% delle famiglie. Permangono, tuttavia, rilevanti differenze nella diffusione dei servizi a livello geografico, come è possibile evincere dalle Figure 2.1.10 e 2.1.11 che riportano la diffusione nelle Province italiane dei servizi di accesso a banda larga e a banda ultra-larga.

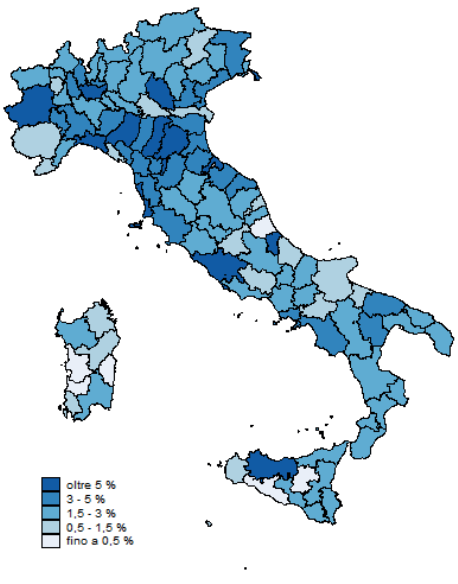


Popolazione

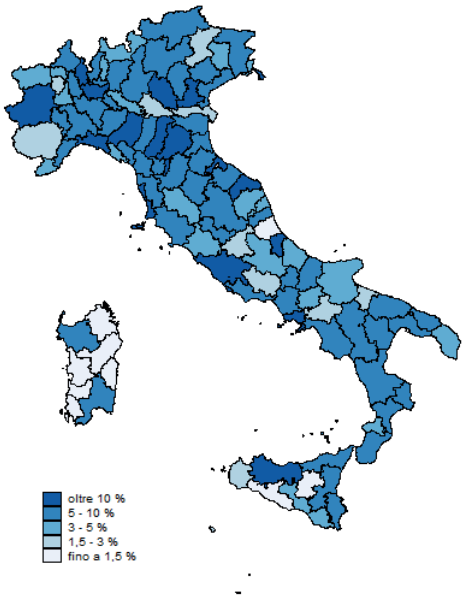


Famiglie

Figura 2.1.10 - Diffusione della banda larga nelle Province italiane (dicembre 2016, %)



Popolazione



Famiglie

Figura 2.1.11 - Diffusione della banda ultra-larga nelle Province italiane (dicembre 2016, %)

[51] Istat, "*Cittadini, imprese e ICT – Anno 2016*" Ed. 21.12.2016.

Nel complesso si conferma quanto già evidenziato nella Relazione annuale dello scorso anno: emerge, infatti, il sostanziale divario tra le Province del Meridione e quelle del Centro-Nord, ad esclusione di quelle più densamente popolate, quali Napoli e Palermo, come evidenziato anche dal *ranking* delle dieci Province con maggiore e minore diffusione della banda larga e ultra-larga (Figure 2.1.12 e 2.1.13).

Per quanto riguarda la diffusione nelle Province italiane di collegamenti potenzialmente a banda ultra-larga, ossia delle linee di accesso in grado di garantire velocità superiori ai 30 Mbit/s, emerge un

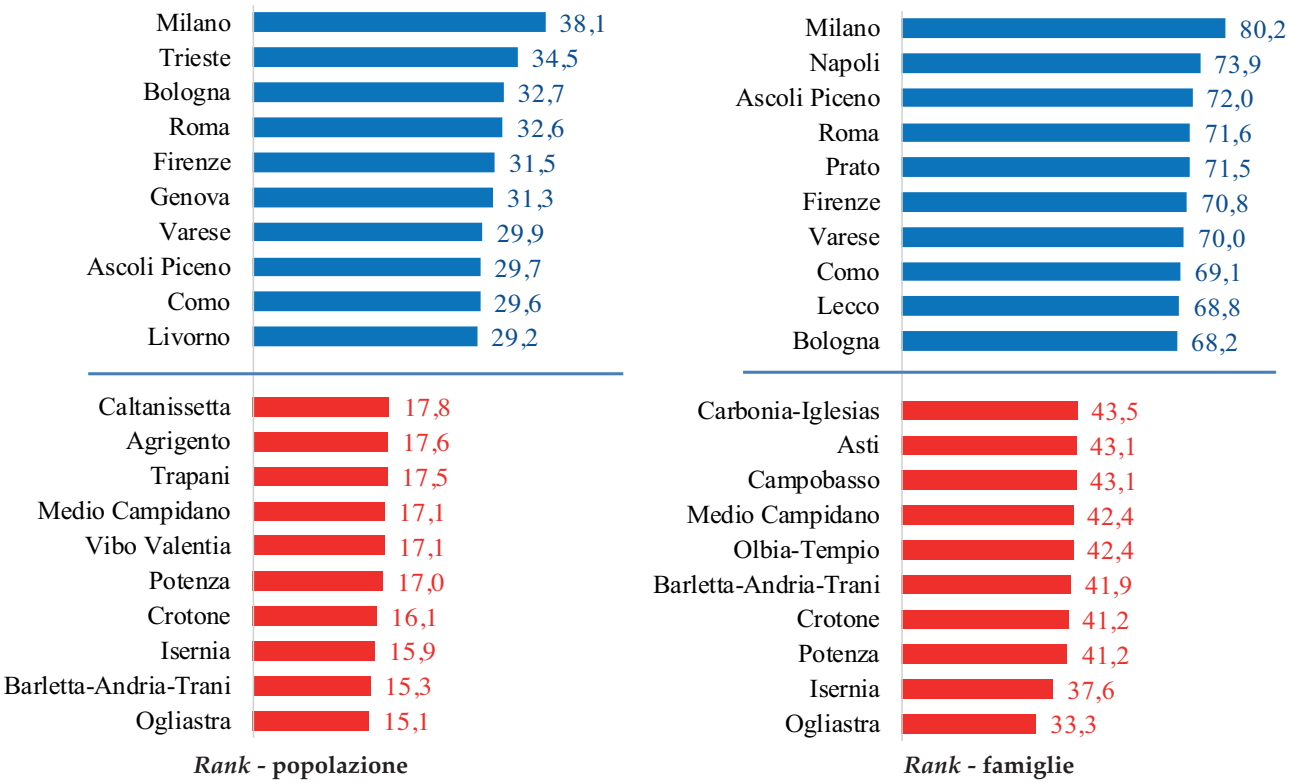


Figura 2.1.12 - *Ranking* provinciale degli accessi *broadband* (dicembre 2016, %)

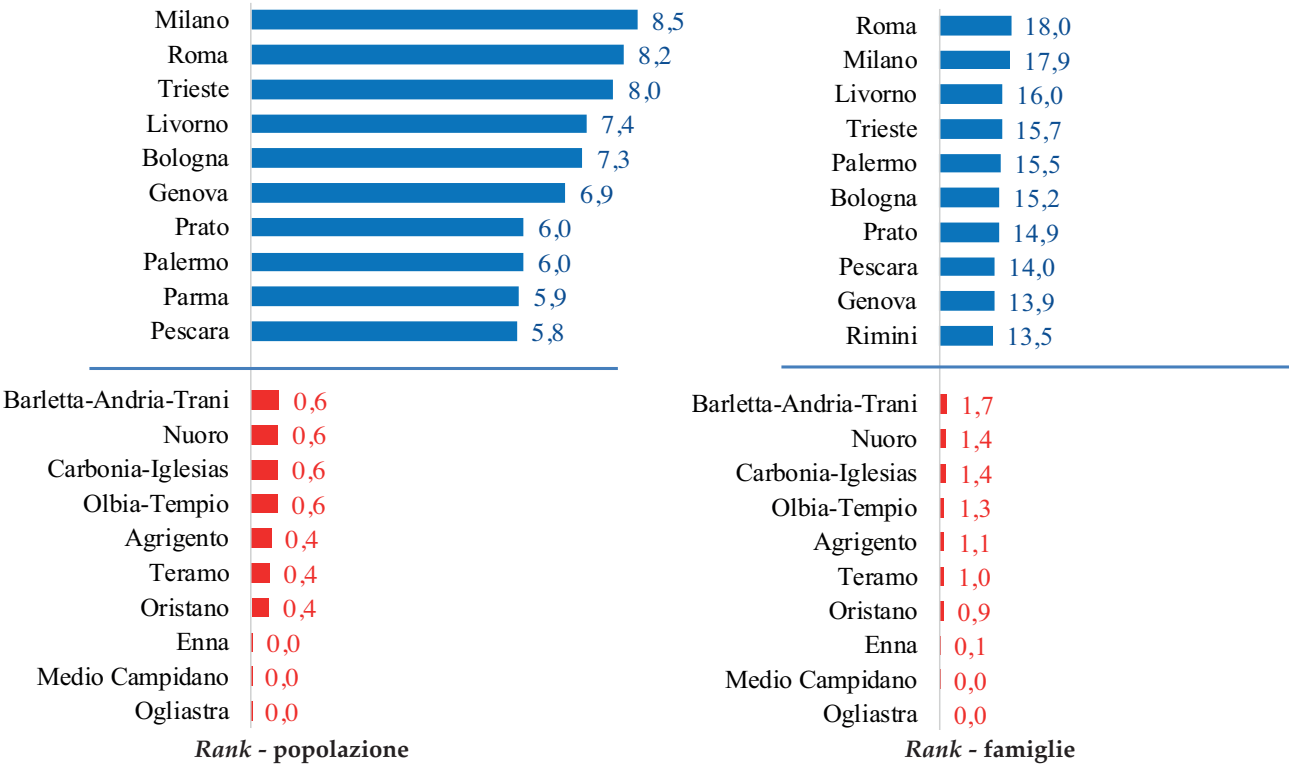


Figura 2.1.13 - *Ranking* provinciale degli accessi *ultrabroadband* (dicembre 2016, %)

quadro ancora piuttosto disomogeneo, come si evince dalla Figura 2.1.14. Va comunque sottolineato come le unità immobiliari "passate" in rete primaria[52] nel 2016 abbiano superato il 50% del totale, ossia 16,5 milioni di unità stimate a fronte di 32,7 milioni di abitazioni ed edifici, registrando una notevole crescita rispetto al 33% stimato nel 2015[53].

Anche nel 2016, sulla dinamica della copertura del territorio hanno influito, in maniera sostanziale, i piani di sostegno pubblico agli investimenti in infrastrutture a banda larga e ultra-larga. Tali piani hanno consentito agli aggiudicatari delle gare tramite le quali vengono assegnati i contributi pubblici di aumentare la copertura dei servizi di nuova generazione, in particolare in molte Province del Mezzogiorno. Si rammenta che il ricorso alla finanza pubblica per gli investimenti infrastrutturali è giustificato dalla bassa redditività degli stessi nelle aree cosiddette "a fallimento di mercato" (tipicamente zone montuose, a bassa densità abitativa), ed è esplicitamente previsto dalla "*Strategia Italiana per la banda ultra larga*" approvata dal Governo italiano in data 3 marzo 2015 e successivamente declinata in sede di Conferenza Stato Regioni in uno specifico accordo quadro sottoscritto l'11 febbraio 2016[54]. Diversamente, le aree metropolitane e le Province più densamente abitate sono in grado di attrarre maggiormente gli investimenti degli operatori: nel 2016, nelle 42 Province in cui le unità abitative "passate" superano le 100.000 unità, si concentra il 78% degli edifici "passati" e il 66,7% della popolazione italiana.

Le politiche a sostegno degli investimenti hanno consentito di aumentare il tasso di copertura delle Regioni meridionali in misura sostanziale; la Figura 2.1.15, in effetti, mostra che le aree meridionali presentano un grado di copertura del territorio superiore a quello delle altre aree del Paese.

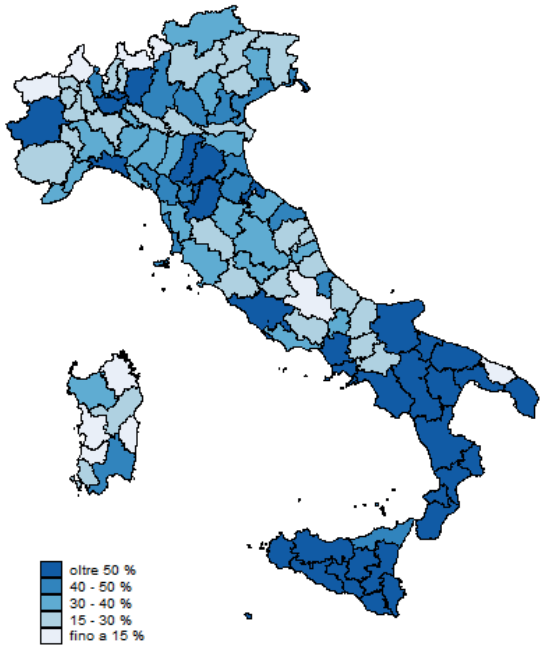


Figura 2.1.14 - Unità immobiliari raggiunte da servizi NGA (2016, %)

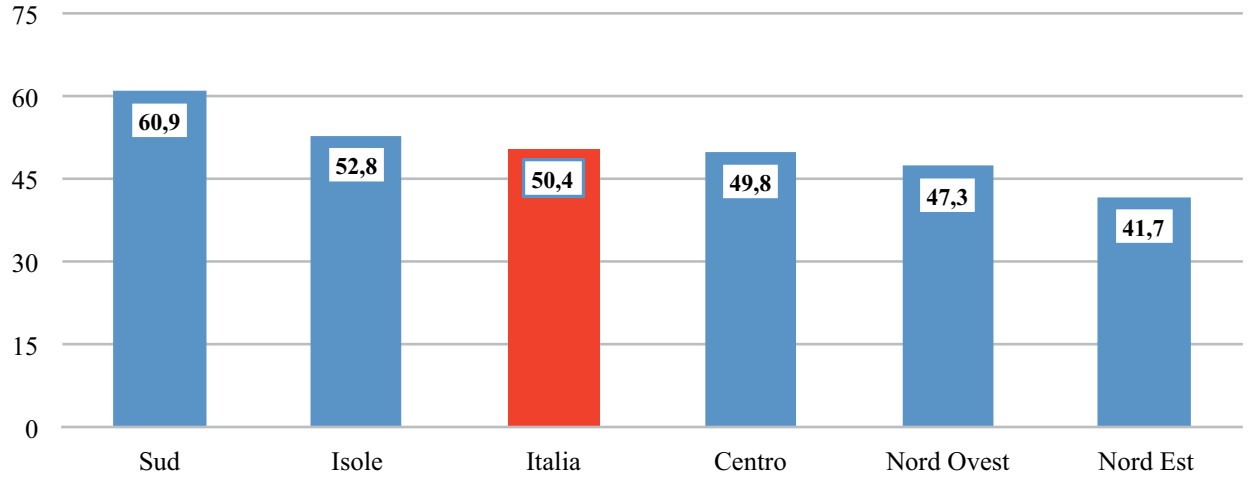


Figura 2.1.15 - Copertura *ultrabroadband* per macroregione (dicembre 2016, %)

[52] Numero di unità immobiliari che sono connesse ad un armadio di strada raggiunto dalla fibra ottica.

[53] Il numero delle abitazioni è ricavato 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 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.

[54] Per un ulteriore approfondimento si veda la "*Strategia Italiana per la banda ultra larga*", pubblicata sul sito istituzionale del MISE al *link* http://www.sviluppoeconomico.gov.it/index.php/it/comunicazioni/banda-ultralarga/progetto-strategico-banda-ultralarga.

La situazione appare diversa se si analizza l'effettiva diffusione dei servizi a banda larga e ultra-larga. La Tabella 2.1.4 mostra i numeri indice (dove 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 penetrazione, in termini di numero di linee *broadband* e *ultrabroadband* attivate, in proporzione rispettivamente 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 15% rispetto alla media italiana. Tuttavia, la situazione si ribalta se si analizza la penetrazione effettiva della banda larga e ultra-larga: le Regioni centro-settentrionali mostrano valori superiori al valore medio italiano, mentre le aree del Sud e delle Isole presentano un valore del numero indice stabilmente al di sotto di quello italiano, pari a 100.

Tale evidenza conferma che le componenti di offerta rappresentano una condizione necessaria, ma non sufficiente per la diffusione di queste tecnologie tra la popolazione. Infatti, 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.

Considerando la spesa complessiva di famiglie e imprese in servizi fruiti da rete fissa (Figura 2.1.16), si osserva che nel 2016 la quota di mercato di Telecom Italia si è attestata al 56,9%, con una riduzione di 0,7 punti percentuali rispetto al 2015. Se ne avvantaggiano in particolare Fastweb (+0,7 punti percentuali), Vodafone (+0,5 punti percentuali) e gli operatori minori (+0,5 punti percentuali), con la conseguente riduzione, seppure marginale, del livello di concentrazione nel mercato.

Riflessioni analoghe possono essere effettuate riguardo alla tipologia di utenza (Figura 2.1.17): il segmento residenziale risulta maggiormente concentrato rispetto a quello affari, con un peso di Telecom Italia superiore al 60%, anche se in deciso calo rispetto al 2015. Più lontani, in termini di quota di mercato, si collocano gli operatori Vodafone e W3, rispettivamente con una quota del 12,6% e dell'11,3%, ma entrambi in crescita (+0,6 e +0,1 punti percentuali), così come in aumento di 1 punto percentuale risulta la quota di Fastweb (9,4%). Per quanto riguarda il segmento affari, nonostante Telecom Italia mantenga la posizione di *market leader* con una quota del 52,7%, la pressione competitiva esercitata dagli operatori sembra essere più intensa, con Fastweb che rafforza la propria posizione arrivando a detenere oltre il 18% del segmento, e con BT Italia che si attesta di poco sopra l'8%. Infine, risultano in crescita (+0,8 punti percentuali) molti operatori di piccola e media dimensione, i quali rivolgono la propria offerta commerciale principalmente all'utenza affari e, nel complesso, detengono il 13% del segmento (categoria "Altri").

I profondi mutamenti tecnologici che hanno caratterizzato le telecomunicazioni su rete fissa negli ultimi anni hanno comportato che nel 2016, come già detto (cfr. Figura 2.1.8), i ricavi da servizi a banda larga hanno superato quelli derivanti dalla fornitura dei tradizionali servizi vocali. I primi, infatti, con una crescita del 4,4% hanno superato i 5,6 miliardi di euro, un valore che risulta ben superiore a quello del volume d'affari dei secondi, pari a circa 4,3 mi-

Tabella 2.1.4 - Diffusione e dotazioni infrastrutturali della banda larga per macroregione (dicembre 2016, numero indice: Italia = 100)

Italia (=100)	**Offerta:** UI passate / Abit.+edif.	**Penetrazione:** Linee BB / Famiglie	**Penetrazione:** Linee UBB / UI passate
Nord	89,2	103,2	121,3
- Nord Ovest	93,8	105,8	118,5
- Nord Est	82,7	99,3	125,8
Centro	98,8	106,9	136,6
Sud e Isole	115,1	90,8	60,7
- Sud	120,8	93,0	61,6
- Sicilia/Sardegna	104,8	86,4	58,7

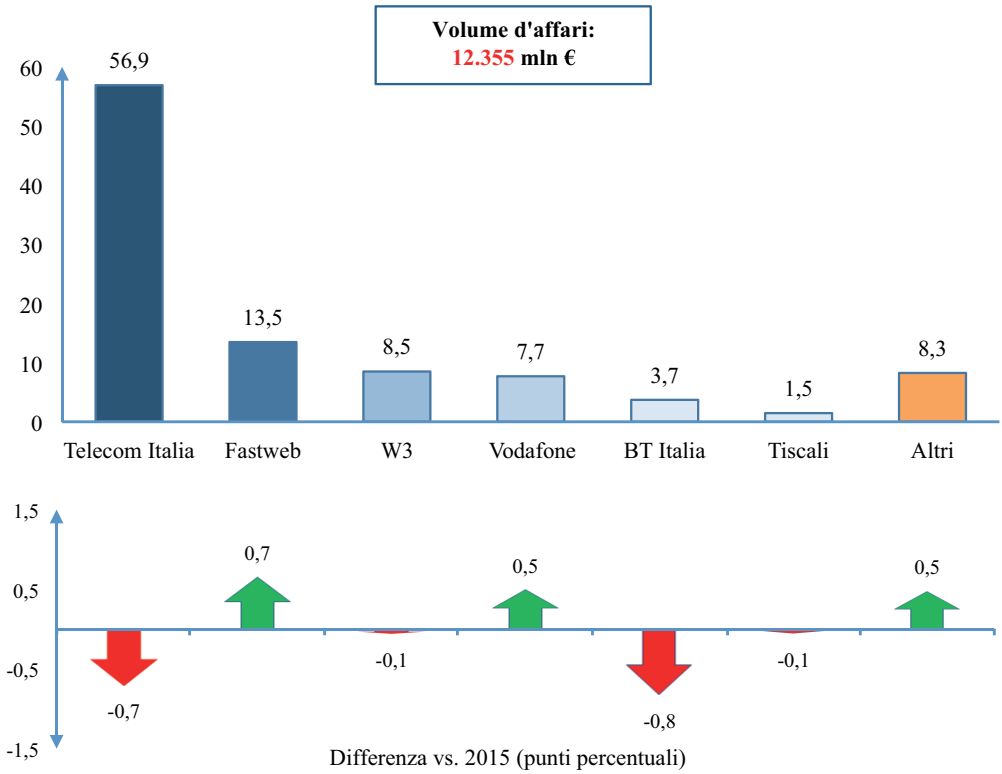
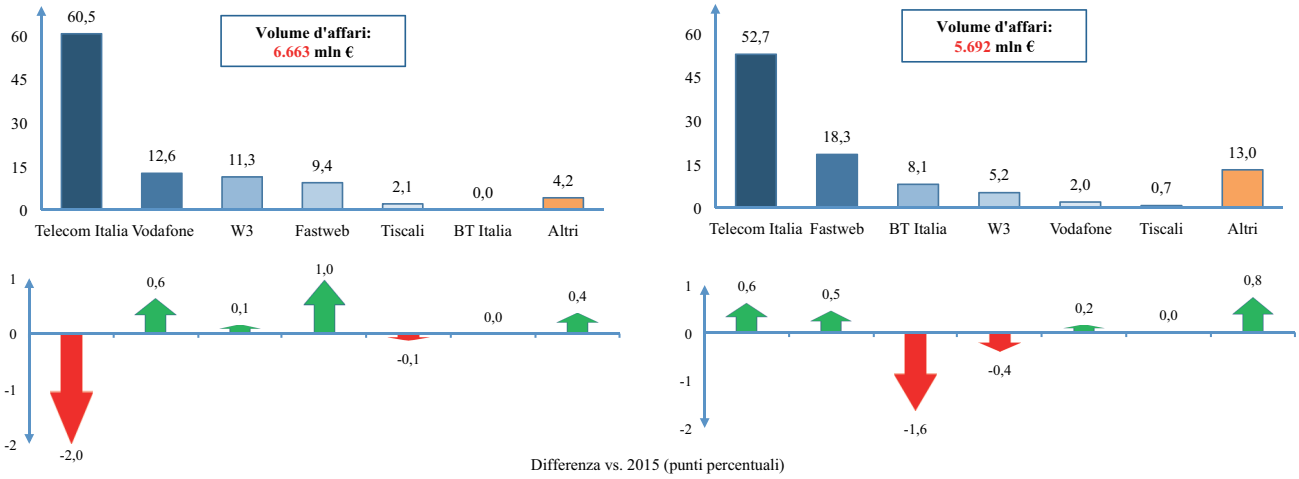


Figura 2.1.16 - Spesa finale degli utenti per operatore (2016, %)[55]



Utenza residenziale *Utenza affari*

Figura 2.1.17 - Spesa finale degli utenti per operatore e per tipologia di utente (2016, %)

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

liardi di euro[56]. Di conseguenza (Figura 2.1.18), la pressione competitiva nella fornitura dei servizi dati (segmento in crescita) è maggiore rispetto a quella riscontrata nel comparto dei servizi voce – in declino – per cui il peso di Telecom Italia si conferma al di sotto del 40%. Fastweb è stabilmente il secondo operatore con una quota pari a più di un quarto dei ricavi totali. Si riduce inoltre il peso di WindTre e di Tiscali, mentre le quote di BT Italia e Vodafone rimangono pressoché invariate. Da notare che le prime quattro imprese (Telecom Italia, Fastweb, WindTre e Vodafone) rappresentano congiuntamente più dell'87% del mercato, in calo rispetto al 2015.

Anche se di dimensioni ancora contenute, appare opportuno segnalare il dinamismo del segmento dei servizi FWA. Le imprese del settore, infatti, hanno registrato una variazione dei ricavi nel 2016 rispetto all'anno precedente che ha sfiorato il 23%, raggiungendo un volume d'affari prossimo ai 200 milioni di euro (Figura 2.1.19).

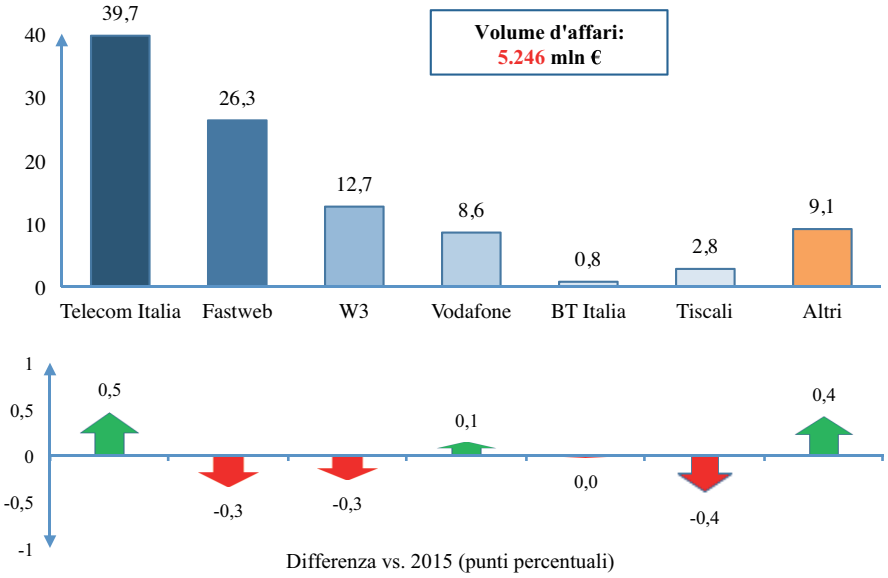


Figura 2.1.18 - Spesa per servizi finali su rete a larga banda (2016, %)

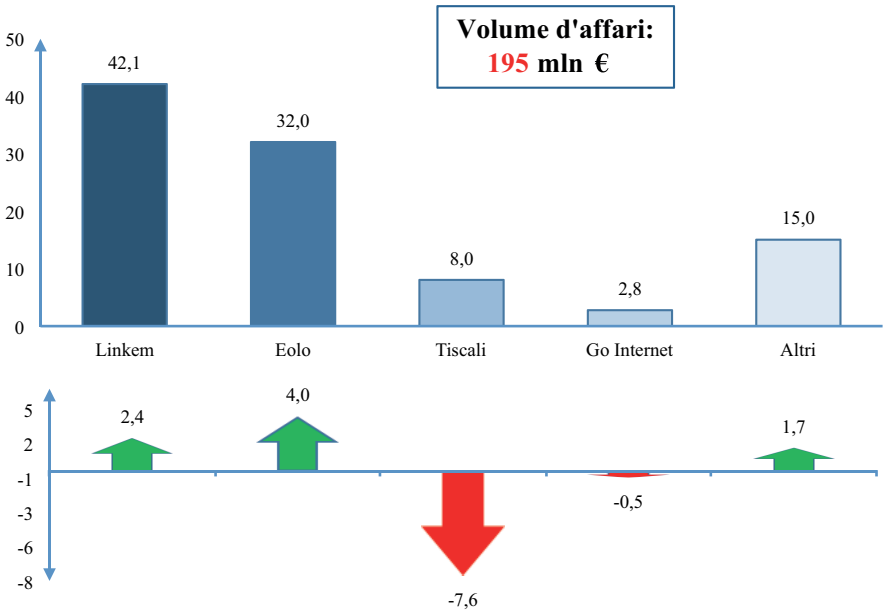


Figura 2.1.19 - Spesa per servizi FWA (2016, %)

[56] I ricavi da servizi dati arrivano a sfiorare i 5,6 miliardi qualora si considerino anche i servizi dati tradizionali (servizi commutati di trasmissione dati, circuiti affittati).

Tale dinamica appare legata principalmente all'offerta di servizi *broadband* rivolta alle aree rurali, ai piccoli centri urbani, così come non secondari risultano i processi di sostituzione della linea fissa con quella *wireless* ad alta velocità nel segmento delle "seconde case". Tra i principali soggetti presenti nel segmento di mercato in esame, si segnalano in particolare Linkem ed Eolo. Il primo risulta *market leader* nella tecnologia FWA, superando il 42% del volume d'affari attribuibile a tali operatori, mentre il secondo si segnala quale operatore *fixed wireless* con la crescita dei ricavi maggiore (+4 punti percentuali nel 2016) fino a rappresentare il 32% della spesa per servizi FWA.

È interessante notare, inoltre, come il portafoglio commerciale degli operatori *broadband* FWA si qualifichi principalmente per i servizi avanzati che vengono offerti: oltre il 90% dei ricavi deriva da abbonamenti ad accessi con velocità maggiore ai 10 Mbit/s; in particolare, circa il 10% è attribuibile ai servizi offerti attraverso linee con velocità maggiore di ≥ 30 Mbit/s (Figura 2.1.20).

I mercati di rete mobile

Il mercato dei servizi di comunicazione su rete mobile negli ultimi anni è stato caratterizzato da profondi mutamenti dovuti alla concomitante azione di più fattori, fra i quali emergono: l'azione regolatoria dell'Autorità, che si è articolata lungo le dimensioni dell'adeguamento dei prezzi *wholesale* al quadro normativo comunitario e della tutela dei consumatori; l'intensificazione della competizione tra gli operatori sui prezzi a livello *retail*; l'adeguamento tecnologico delle infrastrutture, che si è manifestato attraverso l'espansione della copertura e la diffusione delle tecnologie LTE; il mutamento nello stile di consumo degli utenti, specie nell'uso di applicazioni "*social*", a cui si è accompagnata la commercializzazione di terminali e apparati mobili sempre più avanzati nella gestione di servizi e applicazioni. All'impatto dell'attività di regolamentazione dei mercati di cui sopra dovranno aggiungersi gli effetti della già anticipata operazione di fusione di Wind e H3G che produrrà, tra l'altro, nei prossimi mesi, l'ingresso del nuovo operatore mobile infrastrutturato Iliad (in base agli impegni presi dalle parti davanti alla Commissione europea).

Il 2016 ha registrato per la prima volta da cinque anni un aumento dei ricavi da servizi *retail* (Figura 2.1.21) pari al 2,9%, che si è articolato in maniera diseguale fra le varie tipologie di servizi: i ricavi da servizi voce si sono ridotti del 4,1%, mentre, al contrario, i proventi derivanti da servizi dati sono cresciuti del 6,9%. Appare opportuno segnalare come il crescente utilizzo di *app* di *social network* e, più in generale, di servizi *web* abbia incentivato l'utilizzo di *device* sempre più evoluti e, conseguentemente, una considerevole crescita dei ricavi da commercializzazione di terminali: si stima che, a fine 2016, questa voce di ricavo si sia attestata intorno a 1,76 miliardi di euro, con una crescita del 14% nell'ultimo anno.

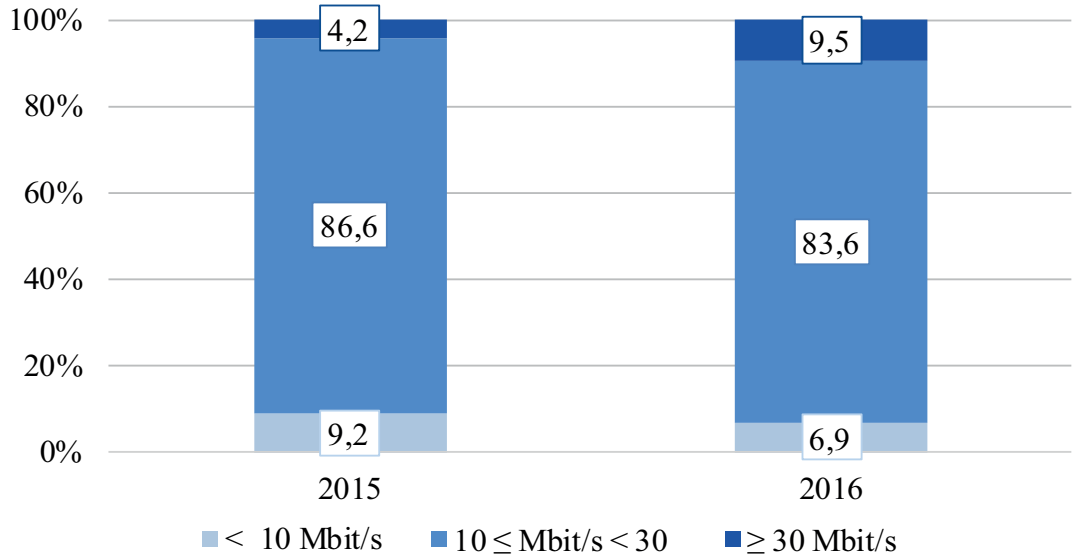


Figura 2.1.20 - Ricavi da servizi *broadband* FWA per classe di velocità degli abbonamenti (%)

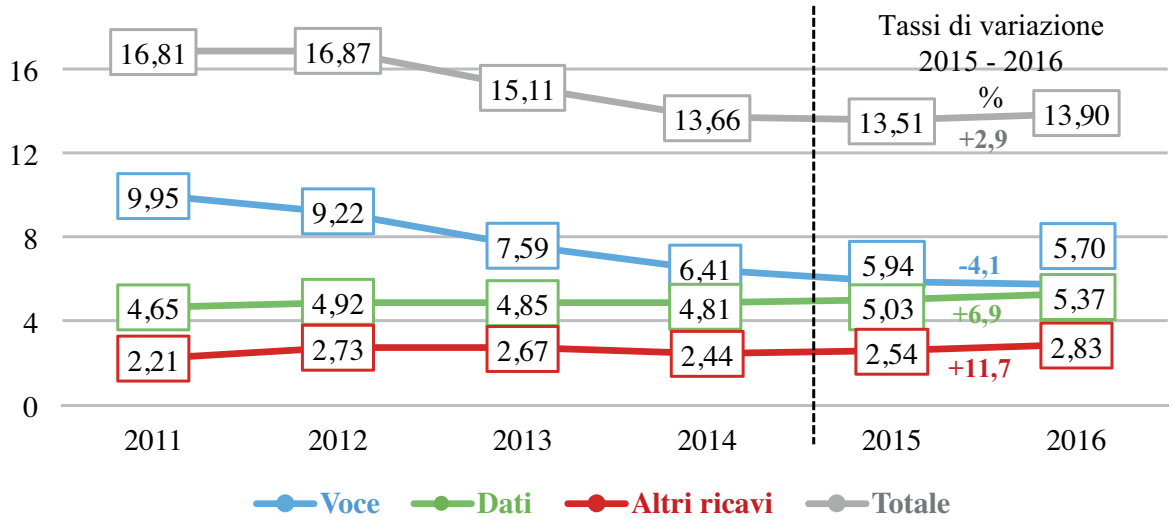


Figura 2.1.21 - Spesa degli utenti per tipologia di servizi (miliardi di €)

In termini di volumi, i servizi voce (Figura 2.1.22) nel 2016 hanno registrato una crescita del 2,6%, in linea con quanto osservato lo scorso anno. Analizzando in maggior dettaglio questi valori, si evince che a crescere sono, particolarmente, le chiamate "*off net*" (+11,0%). Tale fenomeno risulta legato alla riduzione dei prezzi di terminazione mobile prevista dall'Autorità, che ha incoraggiato le comunicazioni inter-operatore, aumentando il grado di concorrenzialità del mercato.

Cresce anche il traffico verso la rete fissa (+1,9%) a seguito, in particolare, della progressiva diffusione di offerte commerciali che prevedono un *bundle* composto da servizi di rete mobile e fissa.

L'invio di SMS ha seguito dinamiche analoghe a quelle degli scorsi anni: in questo caso, a fronte di una flessione media dei volumi del 28,5% – dovuta principalmente alla crescente diffusione dei servizi di comunicazione mobile di tipo sociale – la direttrice "*on net*" si riduce di circa il 33%, quella "*off net*" mostra una riduzione di poco superiore al 23%.

Relativamente ai ricavi da servizi voce (Figura 2.1.23), perdura il *trend* complessivo di flessione pari a circa il 4%; la riduzione più ampia si è avuta per i servizi offerti su rete internazionale (-11,8%), mentre gli introiti da chiamate verso reti mobili nazionali (direttrici *on net* e *off net*), che rappresentano oltre il 75% dei ricavi del segmento in esame, si riducono complessivamente del 2,9%.

Con riferimento ai servizi dati offerti dagli operatori mobili, i volumi di traffico hanno superato nel 2016 i 1.000 Petabyte (+46% rispetto al 2015). Come già rilevato nella scorsa Relazione annuale, alla base del consistente aumento del consumo di

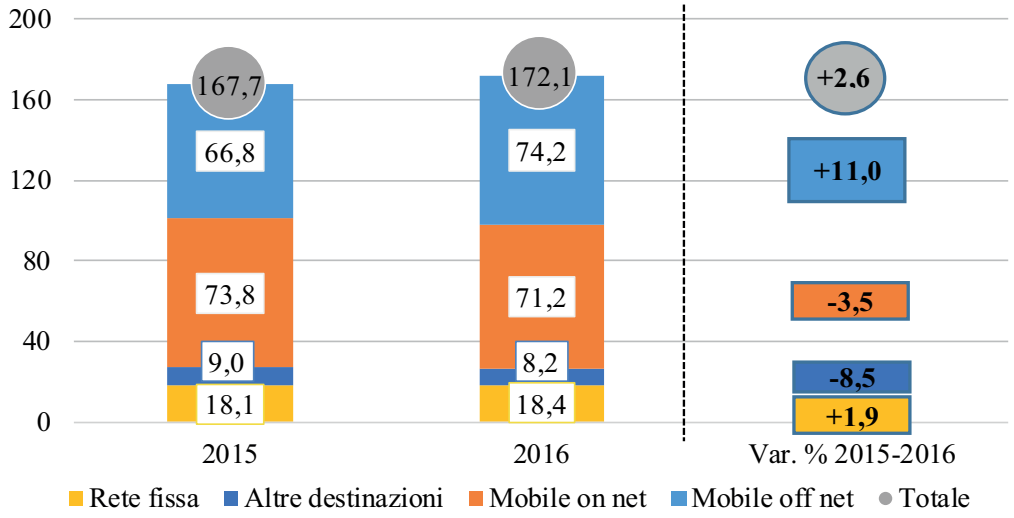


Figura 2.1.22 - Traffico voce nella telefonia mobile (miliardi di minuti e variazione %)

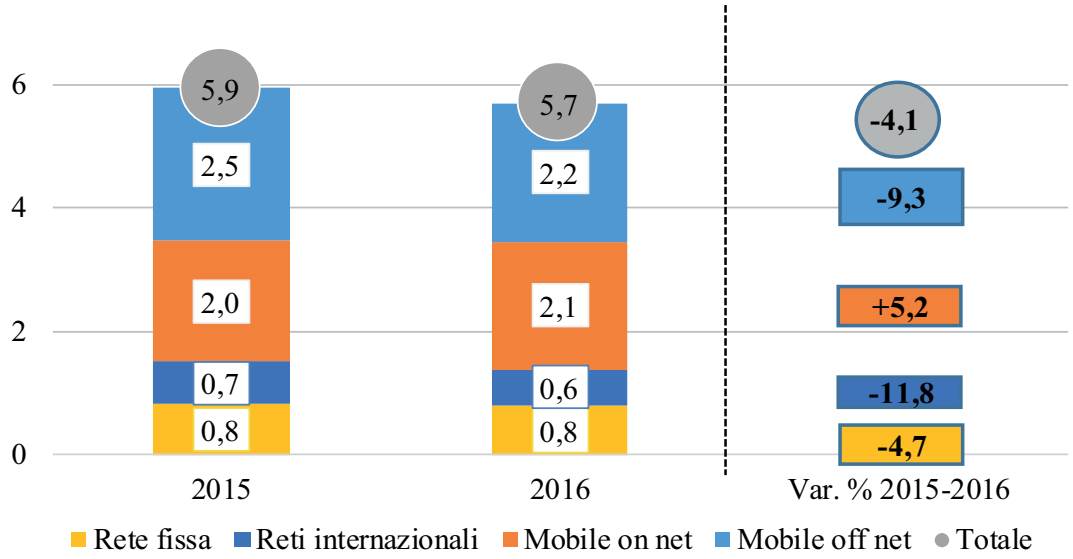


Figura 2.1.23 - Ricavi da servizi voce per direttrice di traffico (miliardi di € e variazione %)

dati vi è principalmente la diffusione dei *social network* e dei servizi disponibili sul *web*; nel 2016 il consumo medio mensile è stato pari a 1,76 Gigabyte, valore con tassi di crescita in aumento: l'anno scorso l'incremento si attestava al 25%, quest'anno sale fino al 33% (Figura 2.1.24).

Si amplia il divario tra le SIM che utilizzano esclusivamente servizi voce e quelle impiegate anche per navigare in rete (Figura 2.1.25)[57]. Come già evidenziato in precedenza, ciò rappresenta uno degli effetti del processo di sostituzione fra servizi di messaggistica tradizionale e servizi di messaggistica *online*, indotto dalla capacità di questi ultimi di arricchire la comunicazione tra gli utenti con la condivisione istantanea, oltre che del testo, anche di suoni e immagini.

I ricavi da servizi dati mostrano una dinamica disomogenea tra i vari segmenti che compongono il settore, in conseguenza delle già citate "nuove" attitudini degli utenti (Figura 2.1.26): da una parte,

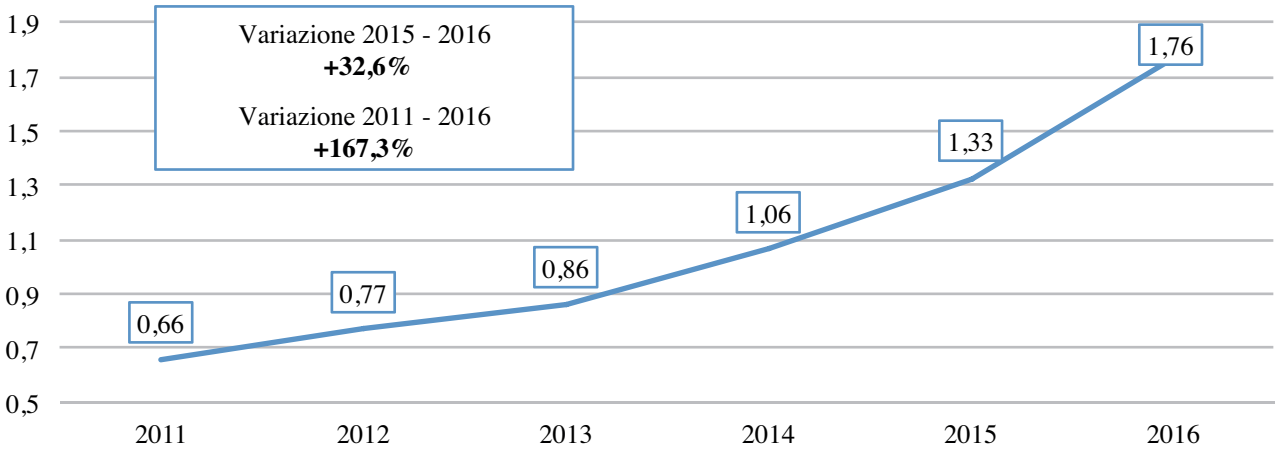


Figura 2.1.24 - Traffico medio mensile delle SIM che effettuano traffico dati (Gigabyte/mese)

[57] Le SIM "*human*" sono pari alla differenza tra SIM complessivamente attive e SIM "M2M". Le SIM *human* comprendono pertanto anche SIM "solo dati" per le quali però, a differenza delle M2M, è prevista l'iterazione umana (come ad esempio per *tablet*, ecc.).

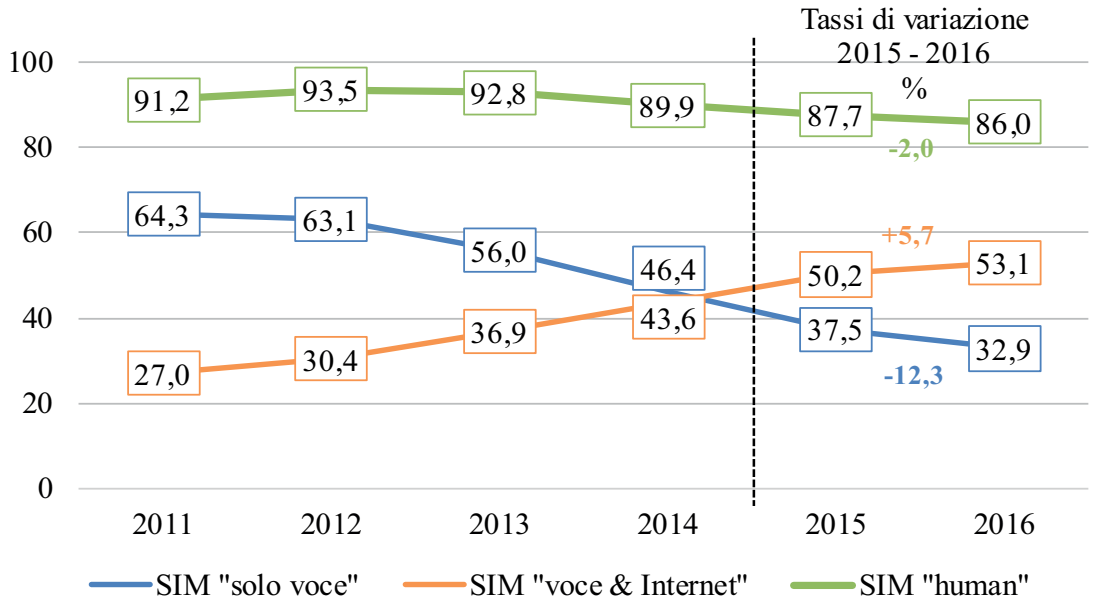


Figura 2.1.25 - Andamento del numero di SIM (milioni)

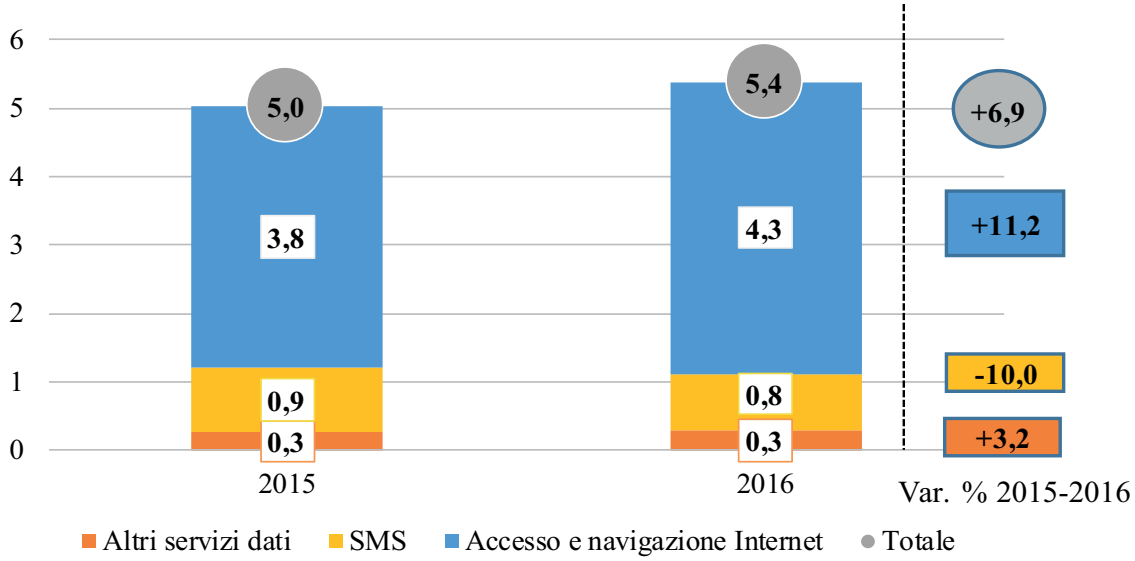


Figura 2.1.26 - Ricavi da servizi dati per tipologia (miliardi di € e variazione %)

si registra un'ulteriore e significativa flessione degli introiti da SMS (-10%), che si riducono a 830 milioni di euro, dall'altra, i servizi di accesso e navigazione in Internet continuano a crescere sensibilmente (+11,2%).

La Figura 2.1.27 ricostruisce l'evoluzione dei ricavi da servizi dati nel corso dell'ultimo decennio, suddivisi fra servizi tradizionali, principalmente SMS, e altri servizi dati, prevalentemente servizi di accesso a Internet. Mentre nel 2006 gli introiti da SMS erano circa i due terzi del totale, nel 2010 i ricavi delle due tipologie di servizi si equivalevano (intorno ai 2,3 miliardi di euro). Negli anni a seguire, il divario tra le due tipologie di ricavi si è ampliato.

I ricavi medi per SIM[58] fanno registrare un leggero incremento (da 152 a 160 euro/anno) rispetto all'anno precedente (Figura 2.1.28); sembrerebbe pertanto essersi interrotto il *trend* di riduzione dei ricavi unitari che perdurava da diversi anni. Tuttavia, è opportuno osservare che tale risultato dipende principalmente dalla riduzione del 2,3% della *customer base*, misurata dal numero di SIM che nel 2016 è passato da 88,8 a 86,8 milioni.

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

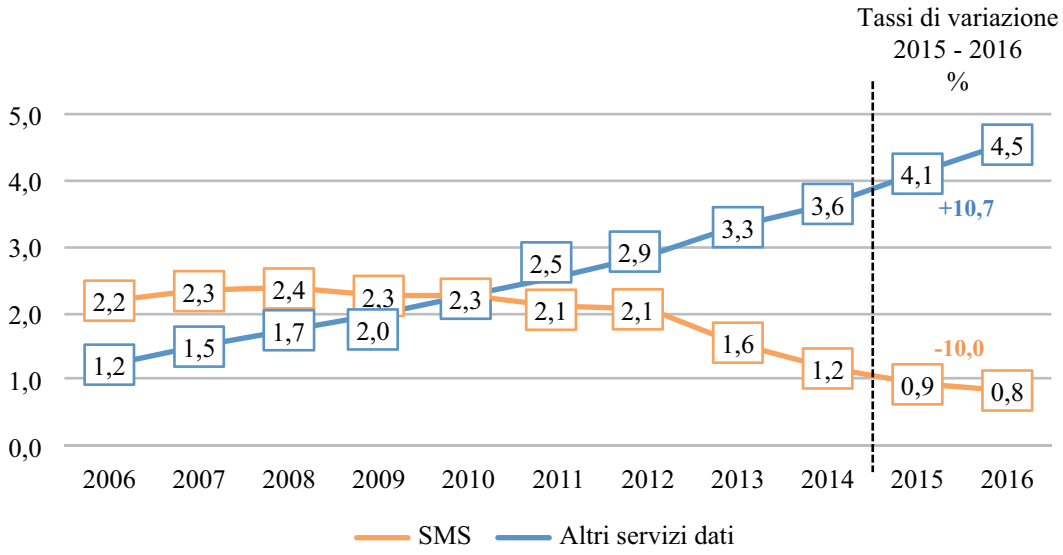


Figura 2.1.27 - Ricavi da SMS e da altri servizi dati (miliardi di €)

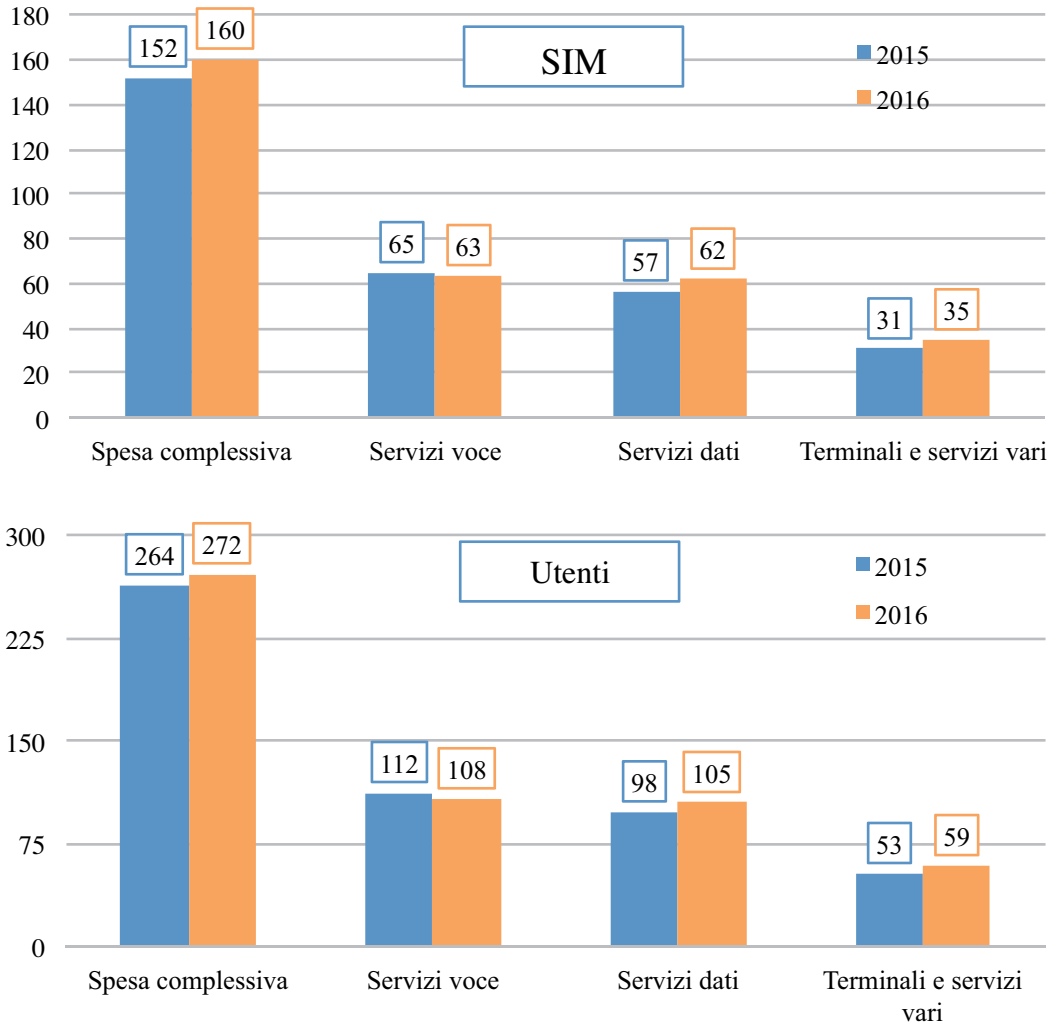


Figura 2.1.28 - ARPU: ricavi medi per SIM e utente (euro/anno)

Guardando alla composizione della spesa per utente, che nel 2016 ha superato i 270 euro/anno, si può notare che la spesa per i servizi dati (105 euro/anno) è ormai sostanzialmente equivalente a quella per servizi voce (108 euro/anno)[59]. Anche in questo caso si registra una complessiva crescita dei ricavi medi (ARPU).

La composizione dei ricavi unitari per tipologia di servizi si muove seguendo un percorso che è la naturale conseguenza dei *trend* relativi ai ricavi e ai volumi totali (Figura 2.1.29). In particolare, i ricavi unitari registrano una flessione del 6,6% per i servizi voce e del 24,2% per i servizi dati. Con riferimento agli introiti unitari degli SMS si osserva invece una significativa crescita (+26,0%). Tale risultato, in linea con quanto osservato l'anno precedente, sembra confermare una strategia delle imprese volta ad arginare la strutturale compressione dei volumi afferenti a un servizio "tradizionale" che viene utilizzato, prevalentemente, da una clientela caratterizzata da bassi volumi di consumo, poco incline all'adozione di nuovi servizi e, pertanto, scarsamente sensibile alle variazioni di prezzo unitario.

WindTre risulta nel 2016 il primo operatore mobile del mercato con il 33,3% dei ricavi (Figura 2.1.30), seguito da Telecom Italia (32,1%) e Vodafone (30,9%)[60]. Ne emerge un quadro concorrenziale di "competizione a tre", che verrà alimentato nei prossimi mesi dall'ingresso di un nuovo operatore dotato di proprie infrastrutture di rete mobile (Iliad).

Se ci si sofferma sulla distribuzione delle quote di mercato per categorie di utenza (Figura 2.1.31), si osservano livelli di concentrazione differenti. Nel segmento residenziale, WindTre risulta *market leader*, e in crescita di +0,5 punti percentuali rispetto al 2015. Nel segmento della clientela affari invece, Telecom Italia, pur perdendo 1,4 punti percentuali, rimane saldamente il primo operatore con una quota di mercato di oltre il 48%, mentre WindTre e Vodafone, in crescita rispettivamente di 2,2 e di 1,1 punti percentuali, non arrivano a rappresentare, ciascuna, un quarto del mercato *business*.

Guardando agli operatori mobili virtuali, i cosiddetti MVNO, si registra nel complesso una riduzione del fatturato del 6,8% che si attesta su di un giro di affari pari a 514 milioni di euro, rispetto ai 550 milioni del 2015 (Figura 2.1.32). Flessioni meno marcate sono registrate nei segmenti relativi alle chiamate mobili *off net* (-2%) e ai servizi dati (-3,2%). Gli investimenti effettuati rimangono di entità marginale (di poco superiori ai 20 milioni), mentre il numero di occupati diretti (poco oltre i

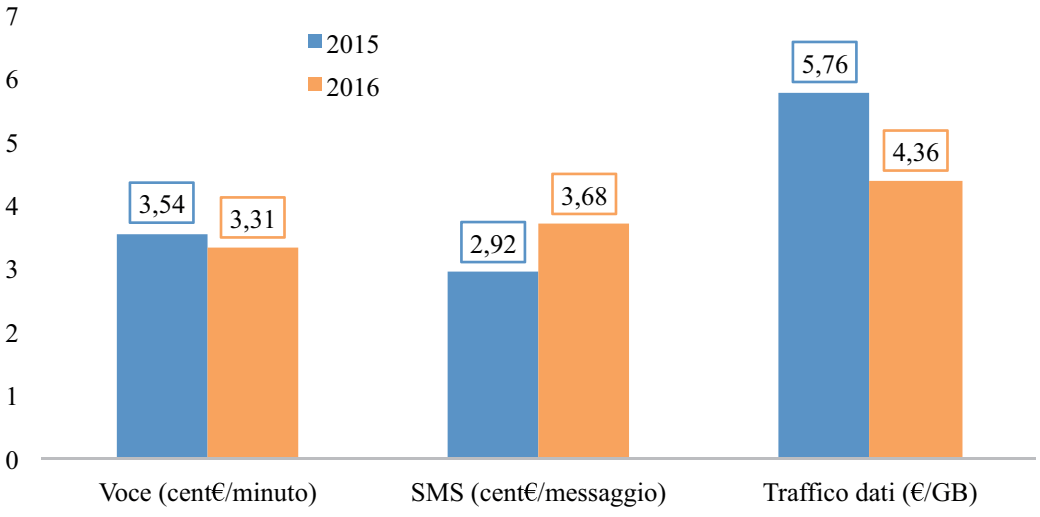


Figura 2.1.29 - Ricavi unitari per i servizi voce, SMS e dati

[59] I valori della figura in esame sono stati calcolati avendo a riferimento i dati sulla popolazione, di età compresa tra i 10 e gli 80 anni, riportati sul sito *web* dell'Istat (http://demo.istat.it).

[60] Le quote di mercato riportate, a causa di alcune variazioni nelle metodologie di calcolo e di riclassificazioni operate dalle imprese non sono immediatamente confrontabili con i corrispondenti valori presentati nella scorsa Relazione annuale.

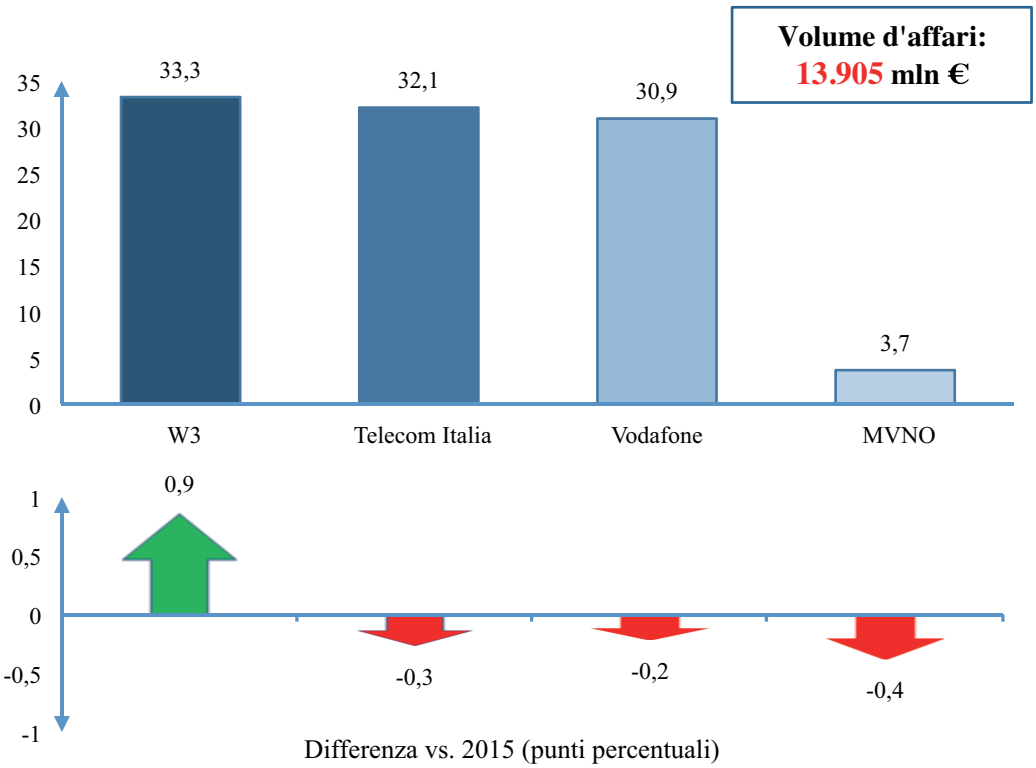


Figura 2.1.30 - Quote di mercato nella spesa finale (2016, %)

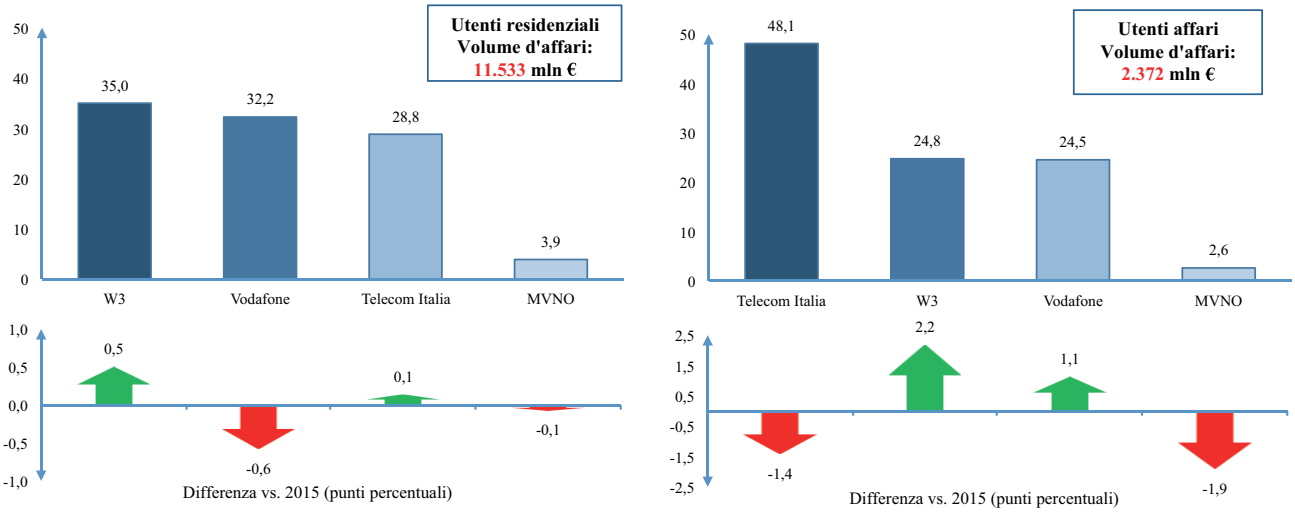


Figura 2.1.31 - Quote di mercato nella spesa finale per tipologia di clientela (2016, %)

300 addetti a fine 2016[61]) si riduce in misura consistente (-23%). In relazione al quadro competitivo, PosteMobile continua a rappresentare poco meno della metà del segmento in esame, mentre crescono Fastweb (+1,9 punti percentuali), con un *business model* basato sull'integrazione con l'offerta di servizi di rete fissa, Lycamobile (+2,2 punti percentuali), che adotta un modello di *business* basato sui servizi offerti ai residenti non italiani, e Coop Italia (+2,1 punti percentuali).

[61] Sono esclusi gli addetti dedicati alla telefonia mobile virtuale di Fastweb e BT Italia, che sono tradizionalmente inclusi nel personale di rete fissa.

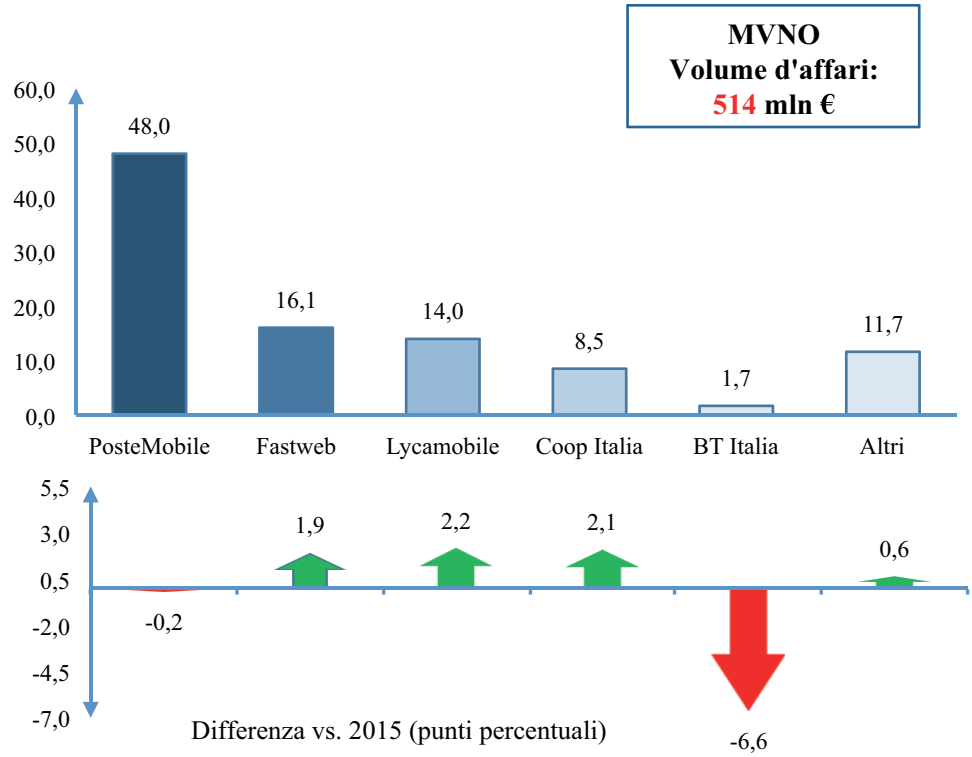


Figura 2.1.32 - Quote di mercato nel settore degli MVNO (2016, %)

Con specifico riferimento alle quote di mercato nei servizi "*core*" della telefonia mobile, rappresentati dai servizi voce e da quelli dati, il 2016 ha registrato dinamiche competitive decisamente meno accentuate rispetto a quanto osservato in passato. Nel dettaglio (Figura 2.1.33), Vodafone (36%) rafforza il proprio primato nel segmento dei servizi voce, mentre WindTre (35%) registra un analogo risultato nel segmento dati. Telecom Italia sperimenta una flessione nel segmento voce mentre recupera in quello dati.

Accanto alla rappresentazione delle dinamiche di dettaglio, per le quali si rimanda all'Osservatorio sulle comunicazioni dell'Autorità, un indicatore utile per la valutazione delle dinamiche competitive del mercato della telefonia mobile è rappresentato dall'andamento delle linee acquisite e dismesse e dall'utilizzo, da parte degli utenti, del servizio di *mobile number portability*. Nel 2016, in particolare, il numero di linee acquisite e dismesse dagli operatori mobili è stato pari a 46,8 milioni, con una riduzione di circa il 7% rispetto all'anno precedente.

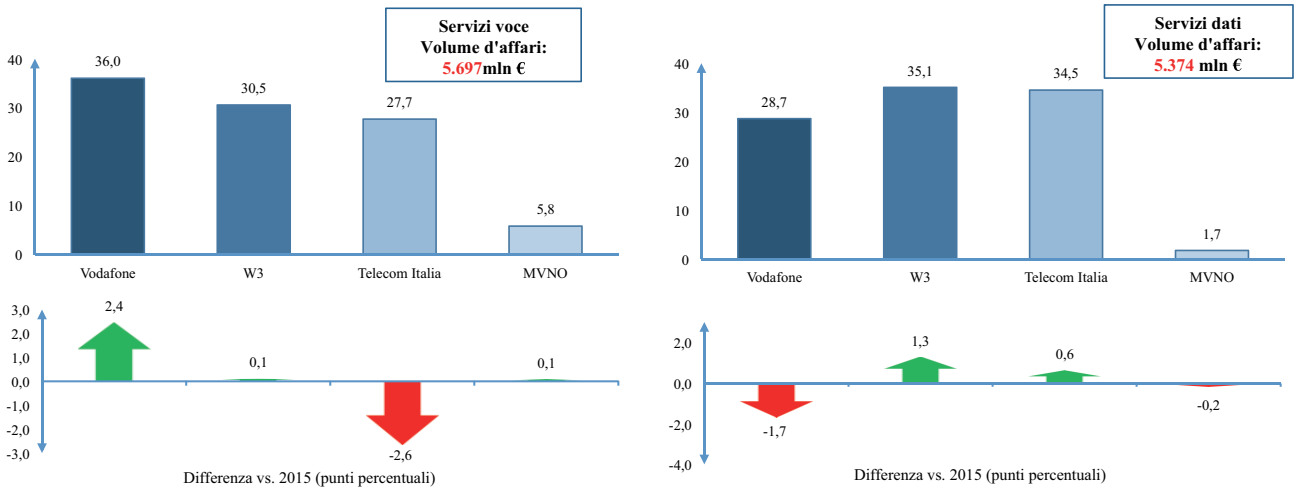


Figura 2.1.33 - Quote di mercato nei segmenti voce e dati (2016, %)

L'indice di movimentazione dinamica (Figura 2.1.34) fornisce una sintesi rappresentativa dell'intensità della competizione presente sul mercato[62]. In media, la movimentazione in entrata e in uscita rispetto alla base clienti si è ridotta dal 56,6% del 2015 al 53,9% dell'ultimo anno, a conferma del raggiungimento di una relativa omogeneità nella struttura dei servizi offerti e di un certo consolidamento degli assetti.

Le operazioni complessive del servizio di *mobile number portability* nel 2016 hanno superato i 100 milioni di unità (Figura 2.1.35), con una crescita di 12,7 milioni rispetto al 2015, in linea con quanto rilevato nel periodo precedente. I volumi osservati nel corso degli anni confermano l'efficacia della delibera n. 147/11/CIR e della successiva delibera n. 651/13/CONS, che hanno previsto la riduzione dei tempi per l'attivazione del servizio di portabilità del numero e la sua gratuità per il cliente che lo richiede. L'andamento dell'indice di "mobilità" della *mobile number portability*, che misura la propensione al passaggio a un nuovo operatore, segna un aumento di due punti percentuali[63].

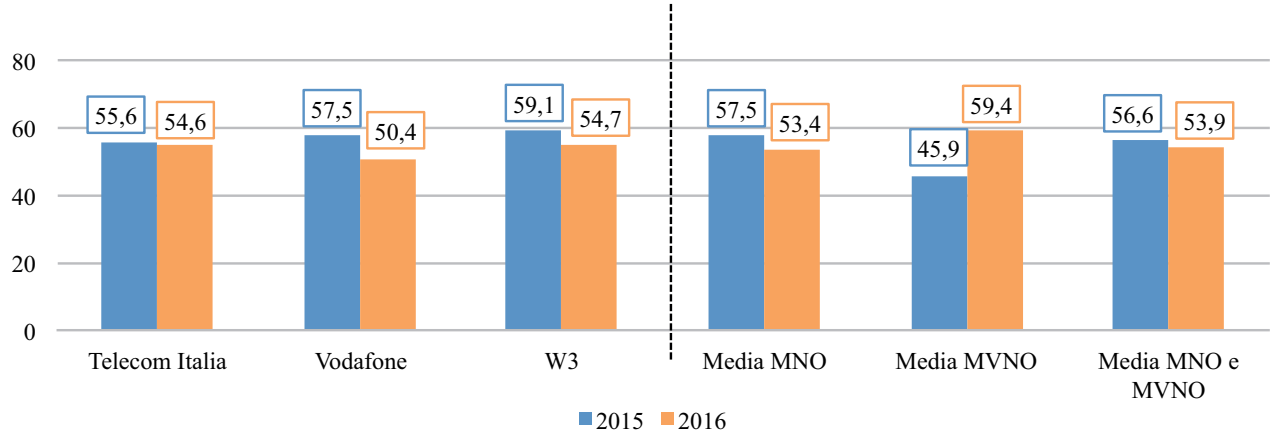


Figura 2.1.34 - Indice di movimentazione dinamica (%)

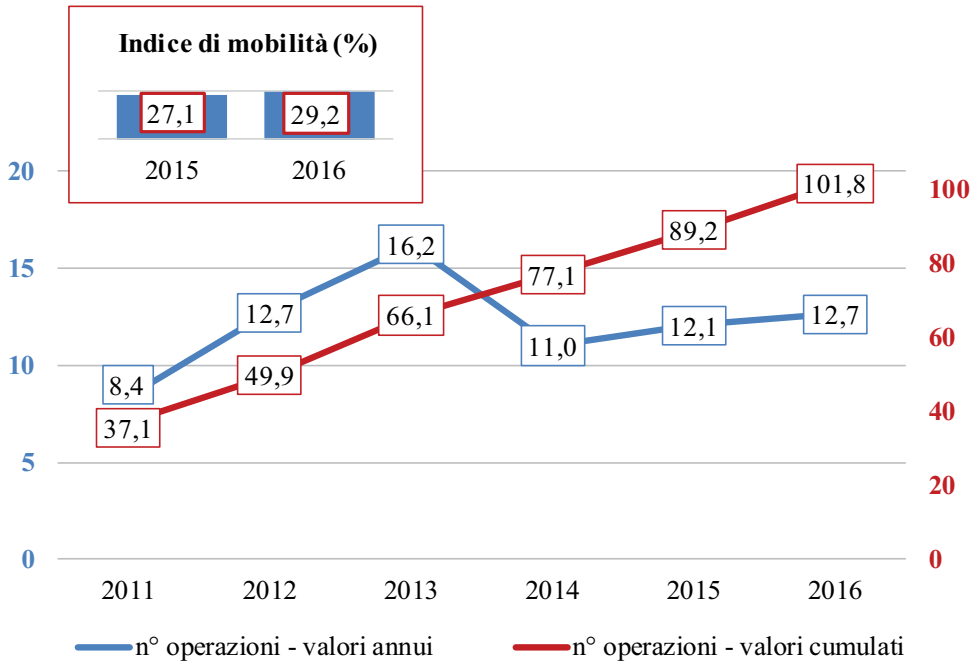


Figura 2.1.35 - Il servizio di *mobile number portability*: numero di operazioni (milioni di unità) e indice di mobilità (%)

---

[62] L'indice è dato dal rapporto tra la somma algebrica delle linee acquisite e di quelle dismesse (al numeratore), e la base clienti media (al denominatore).

[63] L'indice di mobilità è dato dal rapporto tra il complesso 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 tale risultato sia dovuto anche alla riduzione del valore del denominatore dell'indice rappresentato dalla *customer base* media di riferimento, che si è ridotta da 90,6 a 87,5 milioni.

2.2 L'evoluzione dei media e la rivoluzione digitale

Principali *trend* del 2016

- ✓ Dopo anni di crisi si rilevano i primi segnali di ripresa complessiva del sistema. In particolare, si evidenzia la crescita della TV e una buona tenuta della radio.
- ✓ Si registra l'aumento di offerte informative e di intrattenimento su Internet, che riscuotono sempre maggior interesse da parte degli utenti. Al tempo stesso, continua l'andamento positivo della raccolta pubblicitaria *online*, che arriva a sfiorare i 2 miliardi di euro.
- ✓ Il comparto che non manifesta in alcun modo una inversione di tendenza è quello editoriale, che sembra caratterizzato da una crisi persistente.
- ✓ Il settore dei media è caratterizzato dal verificarsi di processi di consolidamento societario, che nell'ultimo anno hanno riguardato in modo particolare l'editoria.
- ✓ L'analisi del sistema informativo attraverso l'Osservatorio sul giornalismo evidenzia alcune criticità, tra cui si segnalano, in particolare: uno scivolamento della professione giornalistica verso la precarizzazione, nonché l'esistenza di un *gender gap* e di barriere all'ingresso per le nuove generazioni. Si avverte, inoltre, il dispiegarsi di una dinamica (tipica del mercato del lavoro italiano) *insider-outsider* che vede nell'età, nel genere e nella tipologia contrattuale un fattore discriminante.

Il sistema informativo italiano

Il sistema informativo sta attraversando, da alcuni anni, una fase di passaggio caratterizzata da profondi cambiamenti tecnologici e di mercato.

In tale ambito, l'Autorità, alla luce delle molteplici competenze regolamentari, di vigilanza e sanzionatorie in materia di servizi media audiovisivi radiofonici ed editoriali, basa la propria attività sulla ricerca e l'analisi del funzionamento di tutte le componenti del sistema dell'informazione e della comunicazione.

Nello specifico, l'Autorità analizza l'offerta informativa, sia sotto il profilo delle imprese editoriali, verificando le fonti di finanziamento dell'informazione e gli assetti di mercato, sia sotto il profilo della produzione informativa, analizzando l'evoluzione della professione giornalistica e delle diverse determinanti dell'informazione. Analogamente, esamina la domanda di informazione per rilevare l'evoluzione delle modalità di fruizione della stessa da parte dei cittadini e le relative implicazioni.

Dalle analisi svolte si riscontra come l'evoluzione tecnologica degli ultimi anni abbia esaltato alcune caratteristiche del bene informazione tra cui, in particolare, la non rivalità e la non escludibilità nel relativo consumo, con l'effetto di aggravare i problemi di finanziamento dell'informazione. Al riguardo, si evidenzia che, aumentando l'offerta gratuita dell'informazione e riducendosi contestualmente la disponibilità a pagare dei consumatori, la componente pubblicitaria assume sempre più rilevanza tra le fonti di finanziamento dei mezzi di comunicazione, tanto da rappresentare circa la metà delle risorse complessive del sistema dell'informazione[64].

Questa dinamica si sta dispiegando in un contesto di contrazione delle risorse, che, tuttavia, si sta attenuando negli ultimi due anni (cfr. Figura 2.2.2). Infatti, il Sistema Integrato delle Comunicazioni (SIC) nel suo complesso, dal 2011 al 2015, ha subito un'importante contrazione economica (-16%), anche

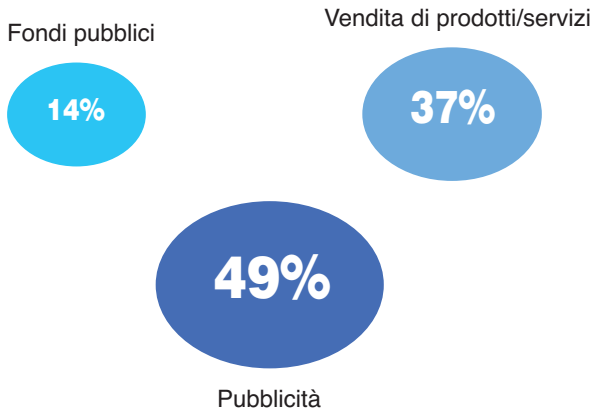


Figura 2.2.1 - Fonti di finanziamento dei media

[64] I valori relativi ai ricavi del settore dei media per l'anno 2016 rappresentano delle stime dell'Autorità.

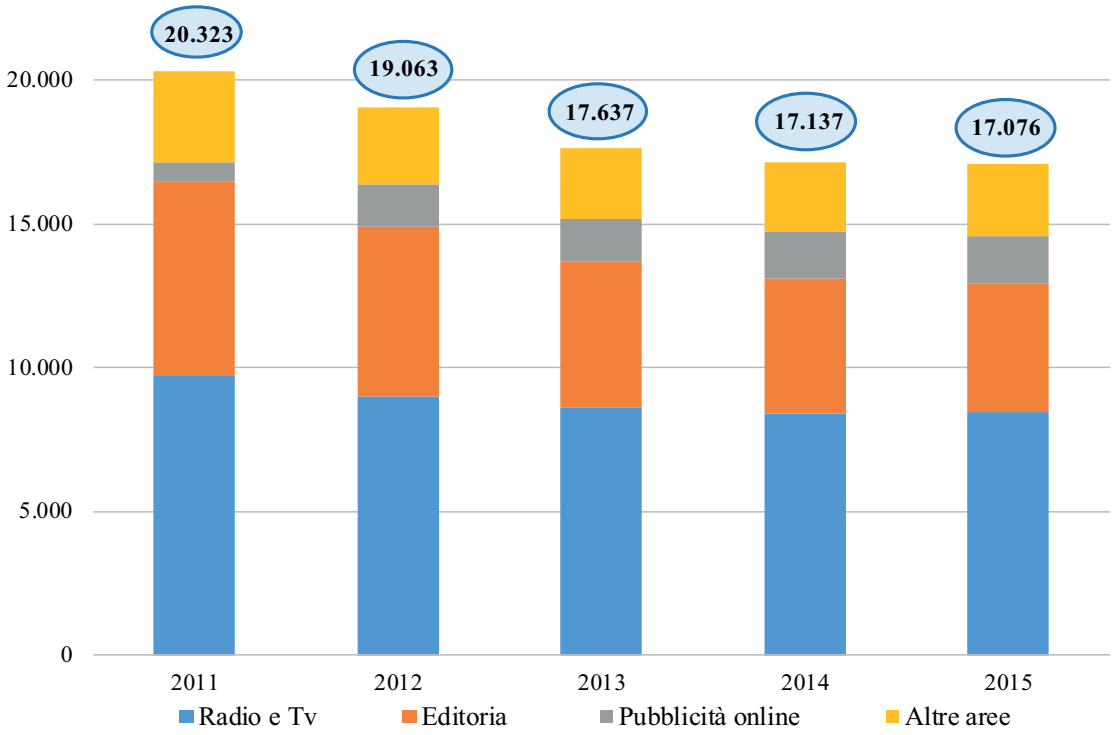


Figura 2.2.2 - Dinamica del Sistema Integrato delle Comunicazioni (mln €)

se con variazioni differenti da mercato a mercato. L'area radiotelevisiva si conferma il principale segmento del SIC, con un peso che nel 2015 è stato pari al 49,5%, mentre continua a ridursi quello dell'editoria, che subisce complessivamente una contrazione pari al 34% nel periodo considerato. Viceversa, il settore della pubblicità *online* vede crescere nel tempo la propria incidenza.

L'andamento delle fonti di finanziamento sta accompagnando alcuni processi di consolidamento, che saranno analizzati meglio nei prossimi paragrafi, in grado di produrre effetti sull'assetto pluralistico del sistema informativo italiano.

Focalizzando l'attenzione sulle sole risorse pubblicitarie, come si evince dalla Figura 2.2.3, si evidenzia lo stesso andamento negativo, anche se sembrano riscontrarsi alcuni segnali di ripresa a partire dallo scorso anno, che appaiono consolidarsi nel 2016.

Analizzando nel dettaglio i singoli mezzi, la televisione rappresenta il settore che ha affrontato meglio la crisi, mentre si è assistito ad un declino strutturale nel comparto dei quotidiani e dei periodici, con una riduzione importante dei ricavi pubblicitari. Al contrario, la pubblicità *online* è cresciuta, soprattutto nella componente attribuibile alle piattaforme digitali (come i motori di ricerca e i *social network*). In particolare, nell'ultimo anno, mentre quotidiani e periodici continuano a veder ridursi le proprie risorse (calo che supera il 6%), la radio registra un modesto aumento (+0,8%), la televisione torna a crescere (di quasi il 7%), mentre la componente *online* continua a crescere a due cifre (di quasi il 15%), come mostrato in Figura 2.2.4.

Parallelamente, gli investimenti in informazione (non solo nel personale ma anche in tecnologia) hanno seguito l'andamento dei ricavi, con una drastica riduzione a partire dalla fine dello scorso decennio che non può non avere effetti sulla qualità di informazione, minando l'attività di approfondimento e verifica delle fonti e generando fenomeni patologici, quali quello delle cd. *fake news*.

Oltre alle Indagini conoscitive attualmente in corso su *Piattaforme digitali e sistema dell'informazione* (delibera n. 309/16/CONS)[65] e sull'*Informazione locale* (delibera n. 310/16/CONS)[66], un particolare ap-

[65] https://www.agcom.it/documents/10179/5041493/Delibera+309-16-CONS/7f6d711a-ac5d-48b1-9b30-faa27d6a1ecb?version=1.0.
[66] https://www.agcom.it/documents/10179/5041493/Delibera+310-16-CONS/04871326-f0f9-4d03-b4fb-49907be63d77?version=1.0.

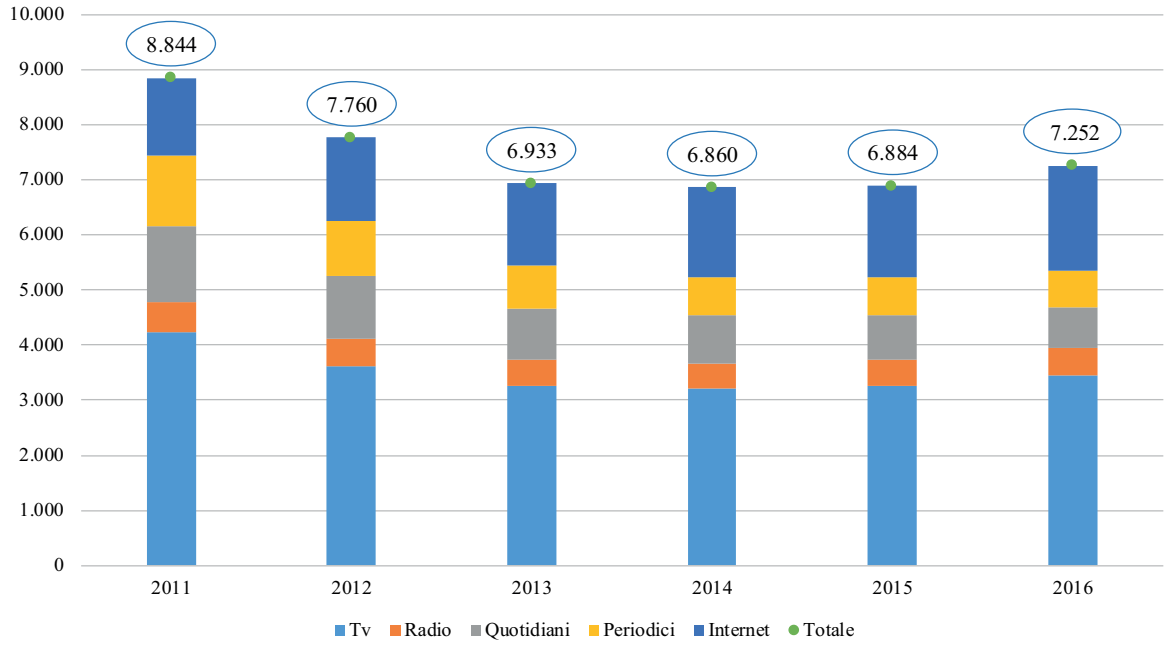


Figura 2.2.3 - Dinamica della raccolta pubblicitaria per mezzo (mln €)

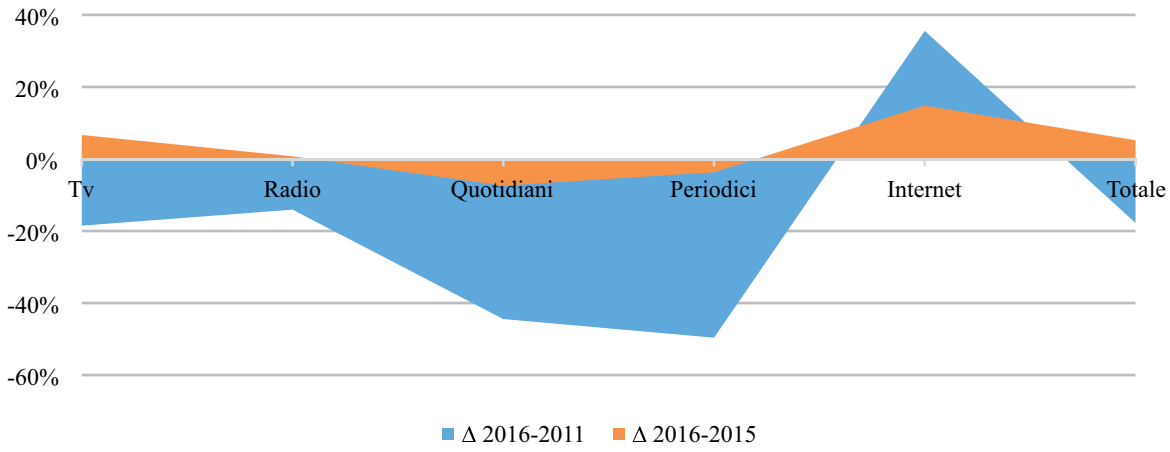


Figura 2.2.4 - Variazioni della pubblicità sui mezzi classici e su Internet

profondimento sulla qualità dell'informazione è stato svolto dall'Autorità nell'ambito della seconda edizione dell'Osservatorio sul giornalismo, pubblicato a marzo 2017, che ha consentito di analizzare i fattori che maggiormente incidono sulla produzione di informazione, con particolare riguardo alla capacità di approfondimento, all'affidabilità, attendibilità e autorevolezza delle fonti di informazione[67].

Dall'analisi svolta attraverso uno specifico questionario rivolto ai giornalisti italiani sono emerse alcune tendenze del sistema informativo, che in parte riflettono talune caratteristiche del sistema nazionale nel suo complesso, e che hanno un impatto diretto sulla qualità di informazione. In particolare, da un lato, si registra l'invecchiamento della popolazione giornalistica con un divario generazionale e di genere importante (cfr. Figura 2.2.5), con profonde e strutturali differenze tra *insider* (prevalentemente dipendenti, uomini, sopra i 45 anni di età) e *outsider* (prevalentemente donne,

[67] https://www.agcom.it/osservatorio-giornalismo.

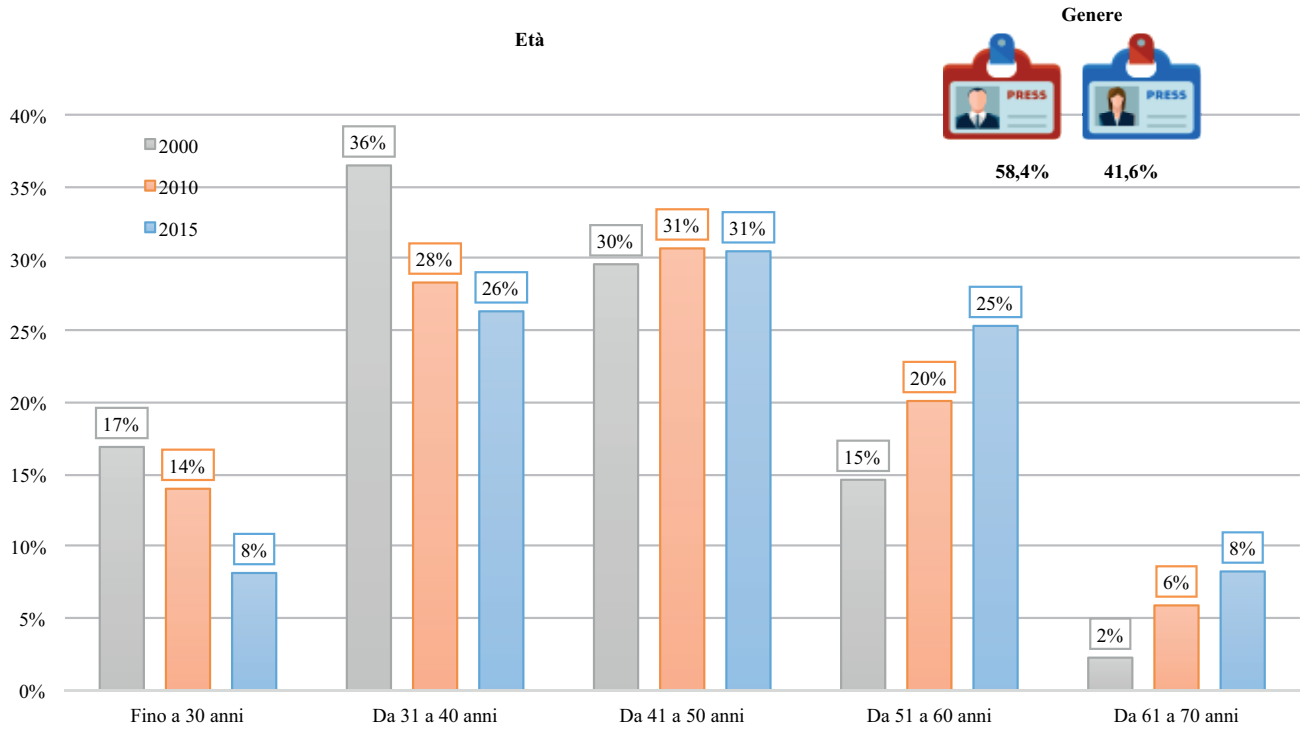


Figura 2.2.5 - Evoluzione della distribuzione dei giornalisti attivi per età (2000-2015)

lavoratrici e lavoratori autonome/i e parasubordinati, giovani) al mondo della professione, e, dall'altro, la precarizzazione e parcellizzazione del lavoro, con una parte crescente e ormai maggioritaria di giornalisti che esercita la professione in modo non prevalente ed esclusivo, a causa di fenomeni di precariato.

La precarizzazione ha comportato una riduzione dei redditi derivanti da attività giornalistica: la maggior parte dei giornalisti, infatti, ha oggi redditi inferiori a 20.000 euro (solo il 23% degli autonomi e il 17% dei parasubordinati supera questa soglia), con una distribuzione differenziata tra i vari mezzi, come si può rilevare nell'Osservatorio (cfr. Figura 2.2.6).

Spesso i precari sono giovani, che incontrano barriere all'ingresso nella professione, e donne, poiché rimane un'asimmetria nella distribuzione verticale, sia in termini contrattuali sia di natura retributiva, nonostante un incremento della forza lavoro femminile (cfr. Figura 2.2.7).

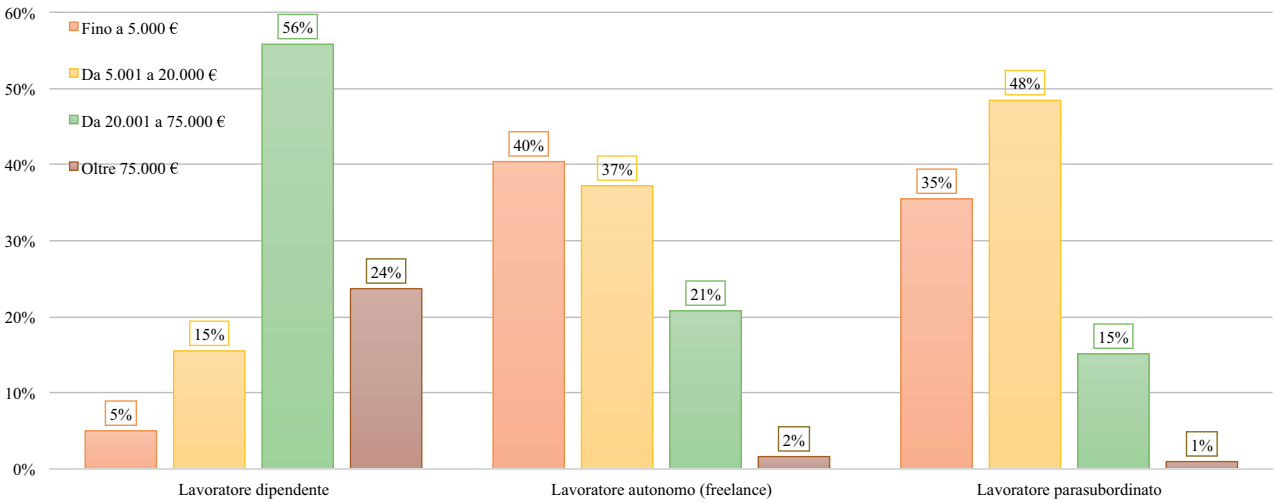


Figura 2.2.6 - Condizione professionale e reddito (2015)

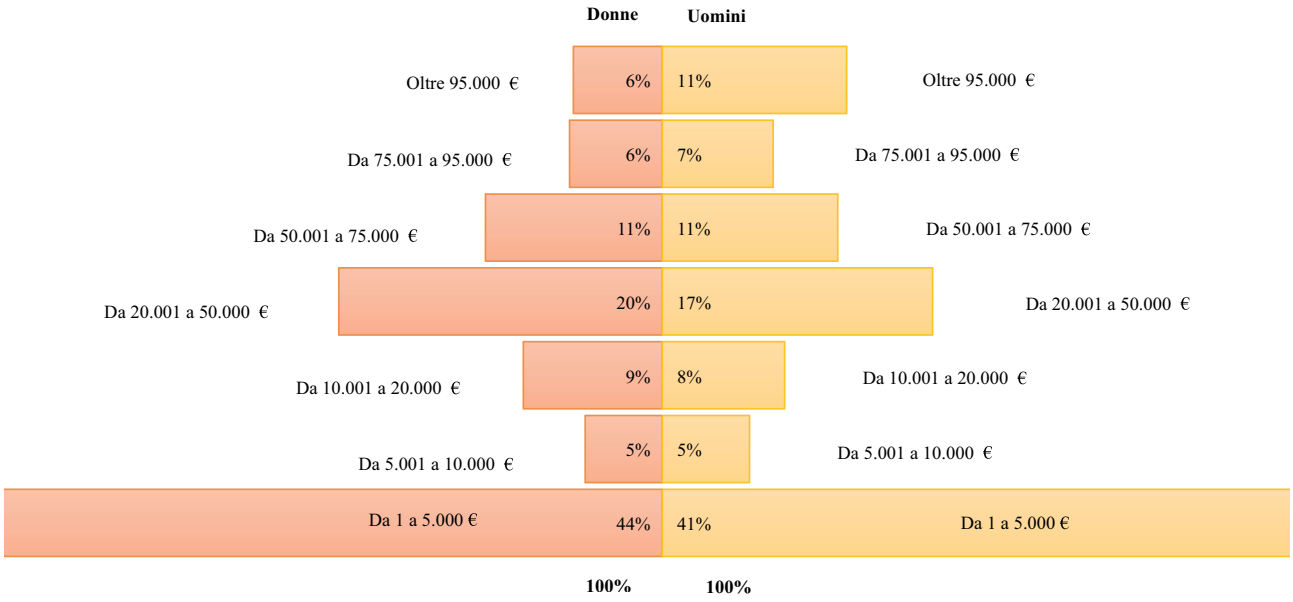


Figura 2.2.7 - Piramide del reddito, suddivisa per genere (2015)

Il giornalismo ha sempre dovuto confrontarsi con i cambiamenti tecnologici e, anche se il giornalismo italiano è stato generalmente lento nell'adozione di nuove tecnologie, nell'ultimo decennio è emersa anche per questa categoria professionale la necessità di dotarsi di competenze specifiche, ampliandole in una direzione c.d. "digitale", con riflessi diretti sulle fonti e sulla produzione informativa. A tal riguardo, per i giornalisti italiani, l'uso degli strumenti *online* più comune continua ad essere quello di reperire informazioni (70%), seguito da un insieme di attività mediamente più "passive", cioè il monitoraggio delle discussioni *online* (52%) e quello delle attività di soggetti di interesse (41%), azioni entrambe in netta diminuzione rispetto alla precedente rilevazione dell'Autorità (cfr. prima edizione dell'Osservatorio sul giornalismo). Se ne può desumere che i giornalisti italiani abbiano iniziato a far proprie alcune delle più comuni pratiche del *web* partecipativo, anche se in un'accezione di *light engagement* nei confronti del pubblico, soprattutto se si confrontano altre realtà internazionali.

Rispetto agli argomenti di cui si occupano regolarmente i giornalisti, la politica (locale, nazionale e esteri) e la cronaca (locale e nazionale) risultano trattati da un giornalista su due. Seguono arte e cultura (49%), le tematiche sociali e la scuola (45%), e tutto ciò che riguarda scienza e tecnologia (42%). Le tematiche affrontate dal giornalista appaiono avere una significativa connessione con il genere. Alcuni argomenti (quelli che comunemente rientrano nelle c.d. *hard news*) sono, infatti, maggiormente trattati dal genere maschile.

La distribuzione dei giornalisti per mezzo evidenzia il ruolo ancora centrale dell'editoria nella produzione di informazione, data la sua natura specifica (cfr. Figura 2.2.8). Lavorare per un periodico o per un quotidiano (nella versione cartacea e/o *online*) è l'attività più frequente per il giornalista italiano (rispettivamente, 44% e 42%). Dopo i canali televisivi e le testate *online* (dove lavorano, in entrambi i casi, il 23% dei soggetti), l'assorbimento lavorativo dei giornalisti italiani è dovuto anche agli uffici stampa e alla comunicazione aziendale (18%). Seguono a grande distanza gli altri mezzi (radio), a minor specializzazione informativa, e le agenzie e i *service* editoriali, dove lavora circa l'8% dei giornalisti.

Questo contesto prelude all'analisi delle complessive criticità che la categoria giornalistica affronta nell'espletamento dei propri compiti di copertura e divulgazione dei temi di pubblica utilità, che condizionano la produzione e la qualità dell'informazione e quindi del pluralismo.

Infatti, una percentuale elevata di professionisti si è imbattuta, nel corso dell'ultimo anno, in almeno una criticità (cfr. Figura 2.2.9). Nell'attuale fase di crisi del sistema informativo italiano, si rileva come quelle di natura economica, data l'elevata precarietà nonché i notevoli rischi occupazionali, costituiscano di gran lunga quelle più sentite. Nondimeno, risul-

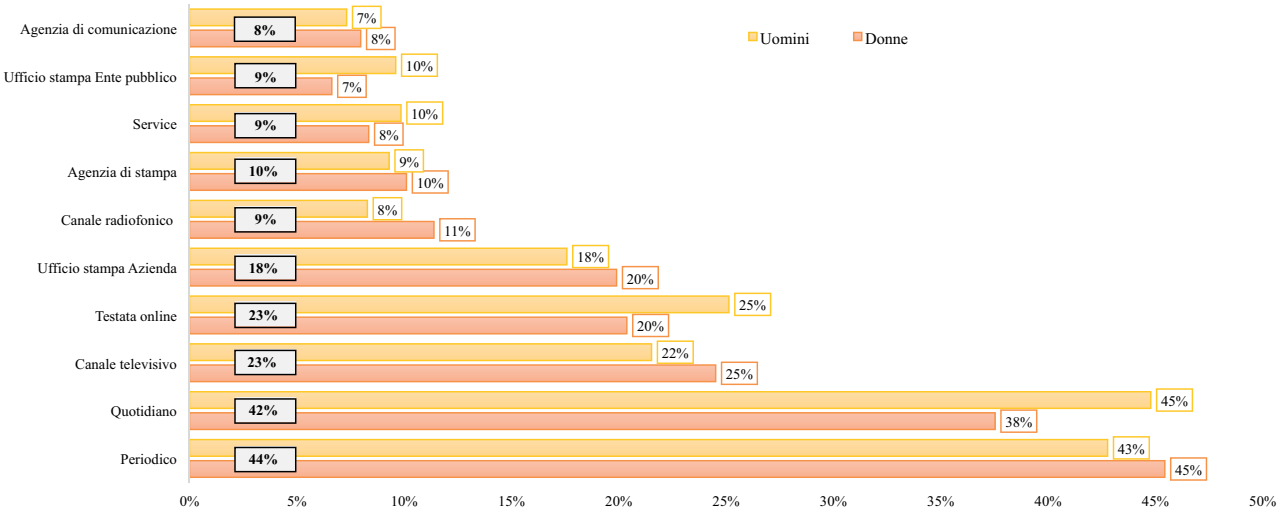


Figura 2.2.8 - Ripartizione dei giornalisti per mezzo

tano molto diffuse anche le diverse forme di intimidazione rivolte alla categoria, sia di origine criminale, sia derivanti da abusi dell'azione processuale. Queste rischiano di produrre un effetto dissuasivo sull'esercizio della professione giornalistica e sulla libertà d'informazione (cd. *chilling effect*), con potenziale danno per l'interesse dell'intera comunità civile.

Si evidenzia che i giornalisti che operano in ambito locale risultano maggiormente minacciati, poiché la condizione di debolezza economica del comparto locale aggrava anche la vulnerabilità di questi ultimi nei confronti delle intimidazioni. Nel corso degli ultimi anni[68] c'è stato un disinvestimento maggiore da parte degli editori locali rispetto a quelli nazionali per motivi ovviamente reddituali; pertanto, la debole condizione economica degli editori ha ulteriormente compresso anche la posizione dei giornalisti, caratterizzata da un precariato diffuso e da retribuzioni sempre più esigue, rendendo arduo, per questi ultimi, riuscire a opporsi alle diverse forme di censura imposte dall'esterno. Parimenti, le piccole realtà locali già duramente colpite dalla crisi, caratterizzate da strutture editoriali poco floride, sono più fragili nell'affrontare le intimidazioni, e spesso incapaci anche di sostenere i costi processuali derivanti da denunce e azioni legali, nonché di garantire una copertura professionale al giornalista.

La distribuzione territoriale del fenomeno è in linea con quanto ci si può attendere, date le pecu-

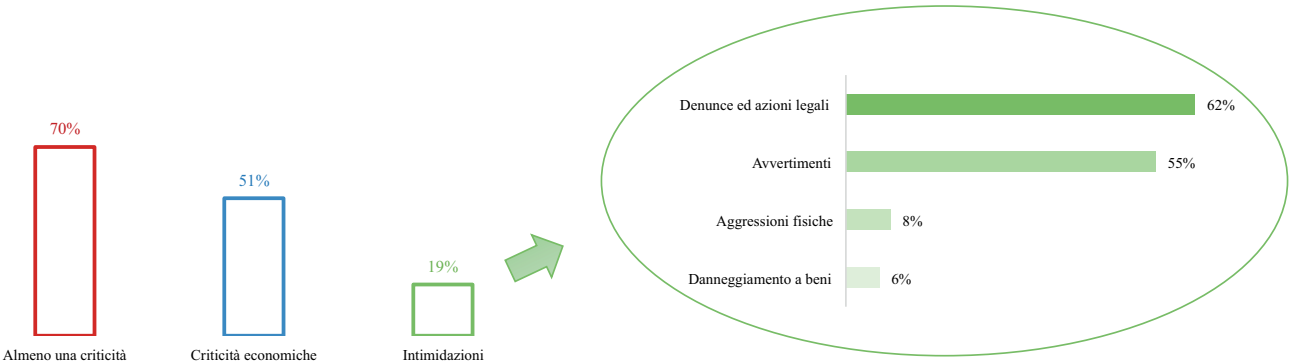


Figura 2.2.9 - Criticità per i giornalisti (2016)

[68] Cfr. delibera n. 146/15/CONS, recante "*Chiusura dell'Indagine conoscitiva su "Informazione e Internet in Italia. Modelli di business, consumi, professioni", avviata con delibera n. 113/14/CONS*".

liarità italiane. Infatti, a livello geografico si conferma lo squilibrio del Mezzogiorno, che mostra valori costantemente più alti della media, sia per le criticità di ordine economico, sia per quelle relative alle intimidazioni (cfr. Figura 2.2.10).

La crisi del sistema informativo ha determinato l'esigenza, da parte del Parlamento, di rivedere, soprattutto in un'ottica di difesa della pluralità delle voci dell'informazione, le norme di contribuzione e di incentivazione per i settori dell'editoria e dell'emittenza radiofonica e televisiva locale attraverso l'approvazione della legge 26 ottobre 2016, n. 198, recante "*Istituzione del Fondo per il pluralismo e l'innovazione dell'informazione e deleghe al Governo per la ridefinizione della disciplina del sostegno pubblico per il settore dell'editoria e dell'emittenza radiofonica e televisiva locale, della disciplina di profili pensionistici dei giornalisti e della composizione e delle competenze del Consiglio nazionale dell'Ordine dei giornalisti*". Il provvedimento prevede, per un verso, una parziale ridefinizione della platea dei beneficiari, ammettendo al finanziamento le imprese editrici che, in ambito commerciale, esercitano unicamente un'attività informativa autonoma e indipendente, di carattere generale; è stata altresì delimitata la piccola editoria, utilizzando in particolare il tema del *no profit* e delle cooperative di giornalisti, escludendo in maniera esplicita sia gli organi di informazione dei partiti, dei movimenti politici e sindacali e dei periodici specialistici, sia le società quotate in Borsa. Per altro verso, il provvedimento tende ad affermare il principio che al contributo pubblico debbano corrispondere un'effettiva capacità economica e una capacità imprenditoriale, prevedendo, tra l'altro, la graduazione del contributo in funzione del numero annuo di copie vendute differenziato a livello locale e nazionale, la valorizzazione delle voci di costo legate alla trasformazione digitale dell'offerta e del modello imprenditoriale, i criteri premiali per l'assunzione a tempo indeterminato di lavoratori con meno di 35 anni di età, la riduzione dei contributi per le imprese che superano determinati limiti retributivi e un limite massimo al contributo erogabile nella misura massima del 50% dei ricavi d'impresa.

Inoltre, l'idea contenuta nel provvedimento è di accompagnare il settore verso il digitale, un processo di trasformazione cruciale e non più differibile. Una grande parte dell'informazione vive anche o solamente in rete, e, pertanto, l'obiettivo della legge è quello di agevolare l'informazione *online* ad essere fondata su una diversa e più attenta definizione delle testate *online*.

È tuttavia evidente che la crisi attuale del sistema dell'informazione necessita sia di una costante attività di monitoraggio, che l'Autorità con la sua normale attività e con le citate Indagini conoscitive sta svolgendo da oramai qualche anno, sia dell'adozione di una strategia complessiva che affronti in

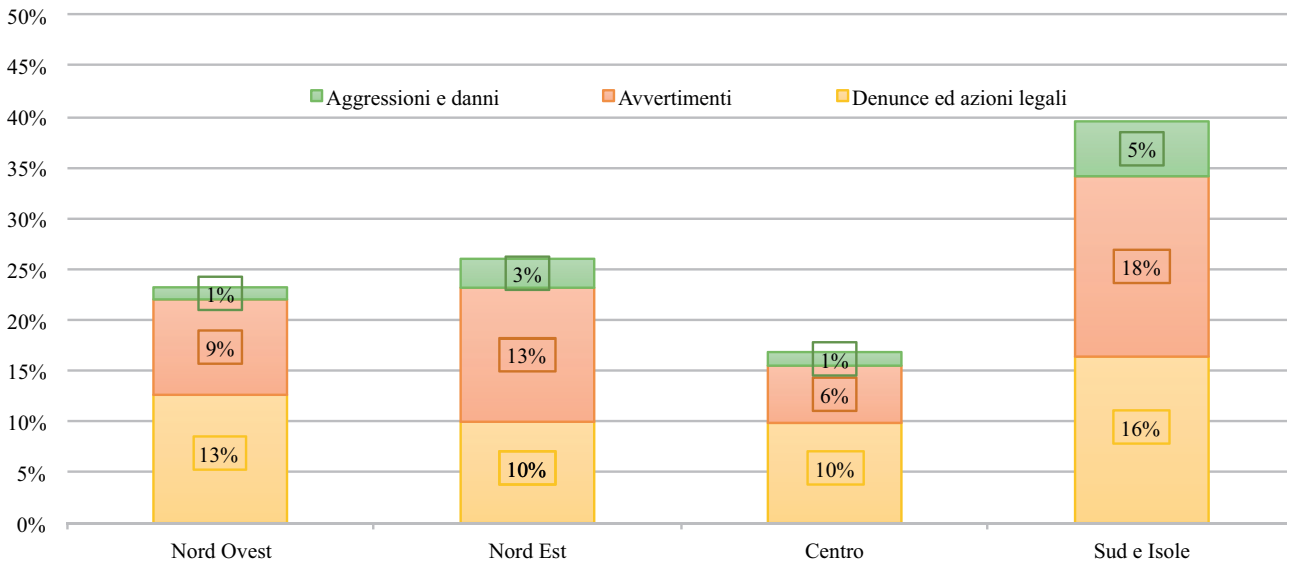


Figura 2.2.10 - Analisi territoriale delle intimidazioni

modo coordinato tutti i nodi strutturali che vanno dalla drastica riduzione delle fonti di finanziamento alle criticità emerse nella professione giornalistica.

La televisione

All'interno del sistema dell'informazione, la televisione riveste storicamente un ruolo di primaria importanza. La rilevanza della Tv è ascrivibile, in primo luogo, alla massa di fruitori (non ancora raggiunta da nessun altro dei media) che accedono al mezzo attraverso le varie piattaforme (digitale terrestre, tuttora la più diffusa, satellite e *web*) e i diversi dispositivi (dai televisori tradizionali con *decoder* digitale terrestre e satellitare alle *smart Tv* e altri *device* dotati di connessione a Internet) e che utilizzano lo stesso anche allo scopo di informarsi, sebbene i contenuti informativi rappresentino soltanto una parte dell'offerta proposta. Al riguardo, dal punto di vista dell'informazione prodotta, si riscontra che la quota parte di giornalisti italiani impiegati nel comparto televisivo è pari a poco più della metà della porzione di giornalisti assorbita dalle testate quotidiane (cfr. Figura 2.2.8 e Osservatorio sul giornalismo), unico mezzo a veicolare contenuti quasi interamente dedicati all'informazione.

In secondo luogo, il rilievo assunto dalla televisione è legato all'entità degli introiti generati dal settore, che si conferma ampiamente quale area economica principale del Sistema Integrato delle Comunicazioni (cfr. delibera n. 10/17/CONS). In proposito, vale osservare che, anche considerando le singole tipologie di fonti di finanziamento (pubblicità, vendita di prodotti/servizi e fondi pubblici), la televisione esercita, per ciascuna di esse, un peso di gran lunga superiore rispetto agli altri mezzi di informazione. D'altra parte, il numero di imprese che operano nel settore televisivo è ampio, ma rimane inferiore a quello dei soggetti presenti in altri settori della comunicazione, come periodici, Internet e radio. In particolare, gli operatori televisivi attivi in ambito nazionale e locale sono complessivamente oltre 500, pochi dei quali hanno grandi dimensioni, in termini occupazionali e di fatturato. La gran parte degli operatori propone un'offerta televisiva classica, seppur affiancata, sempre più spesso, da contenuti veicolati *online*, attraverso i siti *web* e le applicazioni riconducibili ai propri canali e programmi, oltre che mediante le pagine e gli *account* delle diverse piattaforme digitali. Una porzione ancora minoritaria di operatori comprende i fornitori di servizi di media audiovisivi soltanto *online* offerti a pagamento, che hanno fatto il loro ingresso nel settore più di recente. Tra questi si annovera anche Netflix, che a livello internazionale ha da poco superato i 100 milioni di abbonati e che in Italia è presente dalla fine del 2015, registrando alcune centinaia di migliaia di fruitori. Peraltro, stante l'ampliamento delle modalità di consumo dei contenuti televisivi e il crescente interesse per i nuovi servizi audiovisivi e apparati di fruizione, nonché la diffusione delle reti di telecomunicazione a banda larga e ultra-larga fisse e mobili, si registra il rafforzamento del processo di convergenza tra i servizi di media audiovisivi e le telecomunicazioni, come testimonia l'affermarsi di offerte di tipo *triple/quadruple play*, comprendenti la fornitura congiunta, attraverso soluzioni integrate o accordi commerciali tra soggetti operanti nei diversi settori, di servizi voce (fissi e/o mobili), connessione Internet e contenuti audiovisivi.

Approfondendo nel dettaglio le dinamiche e gli assetti di mercato, si riscontra come, in un contesto segnato dal *trend* di generale contrazione degli ultimi anni, il settore della televisione sia quello che ha subito le minori perdite in valori percentuali e che mostra nel 2016 i più evidenti segni di ripresa. Come evidenzia la Figura 2.2.11, per il 2016, si stima che il valore delle risorse complessive del settore televisivo torni ad attestarsi sopra gli 8 miliardi di euro, in virtù di un incremento del 7% rispetto al 2015. La composizione dei ricavi afferenti al mezzo televisivo rispecchia quella tipica del sistema dell'informazione italiano (cfr. Figura 2.2.1), con la raccolta pubblicitaria che rappresenta la principale fonte di finanziamento (oltre il 40% del totale, pari a circa 3,5 miliardi di euro, riconducibili per il 90% alla Tv in chiaro), seguita dalla vendita di offerte televisive (36% dei ricavi complessivi), che nel 2016 diminuisce la propria incidenza sul totale di quasi 2 punti percentuali, in favore dei fondi pubblici (ossia, il canone per il servizio pubblico televisivo, le convenzioni con soggetti pubblici e le provvidenze pubbliche erogate alle emittenti). Questi ultimi costituiscono un'ulteriore e rilevante fonte di introiti per il settore (pesando sul totale per il 23%).

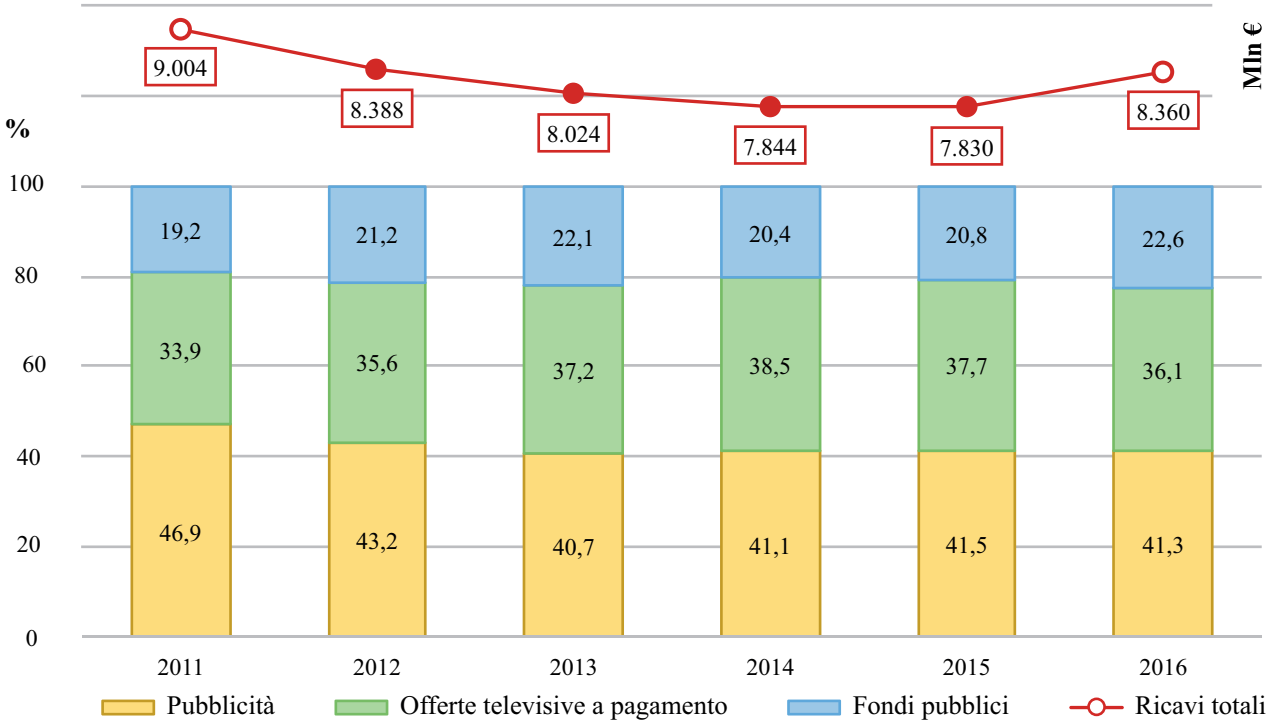


Figura 2.2.11 - Ripartizione dei ricavi complessivi della televisione per tipologia

In merito alla ripartizione dei ricavi dell'intero settore tra gli operatori, si conferma la netta distanza tra i gruppi che tradizionalmente occupano le prime tre posizioni, detenendo quote non distanti tra loro, e tutti gli altri soggetti. Nello specifico, il gruppo 21st Century Fox/Sky Italia, che opera sia nella televisione in chiaro sia nella *pay Tv*, mantiene la quota maggiore (32%), seppur in riduzione di 1,5 punti percentuali. Seguono il gruppo RAI – titolare della concessione per il servizio pubblico televisivo – che, a fronte dell'incremento dei ricavi conseguiti, balza al secondo posto (con una quota prossima al 30%) – e il gruppo Fininvest/Mediaset, presente in entrambi i comparti della Tv in chiaro e a pagamento, che presenta un'incidenza sul totale del 28%. Tra la moltitudine degli altri operatori, si distinguono i gruppi Discovery e Cairo Communication (La7), che in ogni caso mostrano quote molto inferiori rispetto ai primi tre (vicine al 2%, sebbene in leggero aumento; cfr. Figura 2.2.12).

All'interno del settore televisivo, si distinguono ambiti di mercato differenti. Come rilevato dall'Autorità all'esito della complessa analisi di cui alla 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 I)*", anche alla luce dei mutamenti e delle innovazioni intervenute, si conferma la separazione merceologica tra il mercato dei servizi di media audiovisivi in chiaro e quello dei servizi di media audiovisivi a pagamento. Tale distinzione deriva dalle ancora marcate differenze tra le due categorie di prodotti, che rendono gli stessi non sostituibili sia dal lato della domanda che dell'offerta.

Dal punto di vista della domanda, vale osservare innanzitutto come la Tv in chiaro copra la totalità del pubblico televisivo (circa 25 milioni di famiglie), mentre coloro che accedono alla Tv a pagamento rappresentano un insieme di gran lunga inferiore, pari a poco più di un terzo della popolazione italiana (circa 9 milioni di famiglie). Il diverso grado di penetrazione della televisione in chiaro e della Tv a pagamento è indice di una consolidata distinzione del *target* dei consumatori delle due tipologie di servizi audiovisivi. I telespettatori, infatti, esibiscono preferenze e gusti diversi rispetto ai servizi di media audiovisivi in chiaro e a quelli a pagamento: la televisione in chiaro continua a distinguersi come l'unico mezzo in grado di raggiungere tutte le fasce della popolazione, indipendentemente dalla connotazione sociale, economica e culturale. Viceversa, la televi-

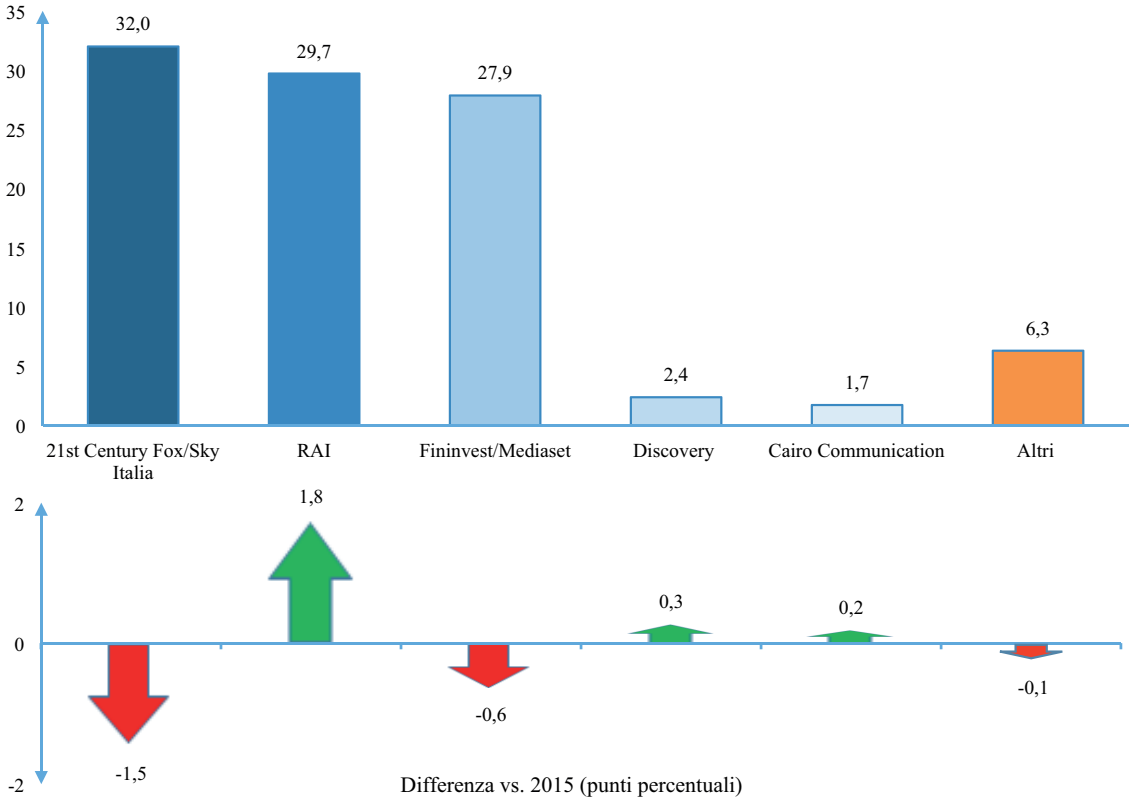


Figura 2.2.12 - Incidenza dei ricavi per operatore (2016, %)

sione a pagamento appare focalizzata su profili specifici di cittadini, raggiungendo principalmente individui con una disponibilità di spesa più elevata e che soddisfano per lo più la propria domanda di contenuti *premium* (quali, in particolare, film in prima visione, serie Tv, eventi e manifestazioni sportive). Per quel che concerne l'offerta, molteplici elementi concorrono a differenziare la televisione in chiaro dalla televisione a pagamento. In primo luogo, le due tipologie di offerte televisive sono sostenute da modelli di *business* differenti, per cui se la Tv in chiaro viene finanziata dalla raccolta pubblicitaria (che rappresenta la fonte di ricavo principale) e da fondi pubblici, la Tv a pagamento viene finanziata in misura largamente prevalente dalla vendita di abbonamenti (inclusi i servizi di *pay per view*), nonché, in modo decisamente più contenuto, dalla raccolta pubblicitaria (cfr. Figure 2.2.14 e 2.2.17). Quindi, come rappresentato nella Figura 2.2.13, nella televisione in chiaro, l'unica relazione commerciale intercorre tra le emittenti e gli inserzionisti e si fonda sulla circostanza che le prime, essendo in grado di raggiungere una grande massa di fruitori, innalzano la disponibilità a pagare degli inserzionisti. Diversamente, nella televisione a pagamento, sussiste una relazione commerciale diretta con gli utenti finali (oltre che con gli inserzionisti). La presenza di un prezzo maggiore di zero, in contrapposizione a un prodotto offerto gratuitamente, determina una significativa differenziazione del prodotto nella percezione del consumatore, che chiama direttamente in causa la propria disponibilità a pagare. Conseguentemente, per gli operatori della televisione a pagamento la principale leva competitiva è costituita dall'acquisizione di contenuti di particolare pregio, in grado di suscitare l'interesse dei consumatori e motivare la loro disponibilità a pagare. Dato il carattere altamente motivante dei contenuti *premium* per i telespettatori, ai fini della sottoscrizione dell'abbonamento, è proprio nei medesimi contenuti che gli operatori della *pay Tv* concentrano maggiormente i loro investimenti. Poiché la produzione e l'acquisizione degli stessi (o dei relativi diritti di trasmissione) comportano il sostenimento di costi fissi endogeni irrecuperabili molto elevati, la presenza di *sunk cost* di questo tipo rappresenta un fattore di ulteriore distinzione tra la filiera industriale della televisione a pagamento e quella della televisione in chiaro.

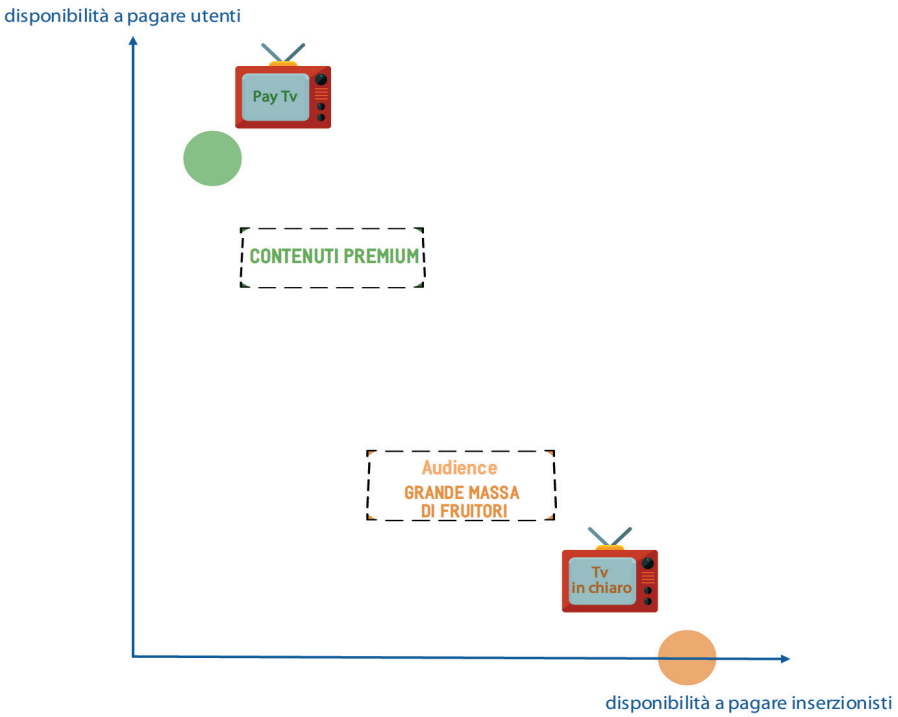
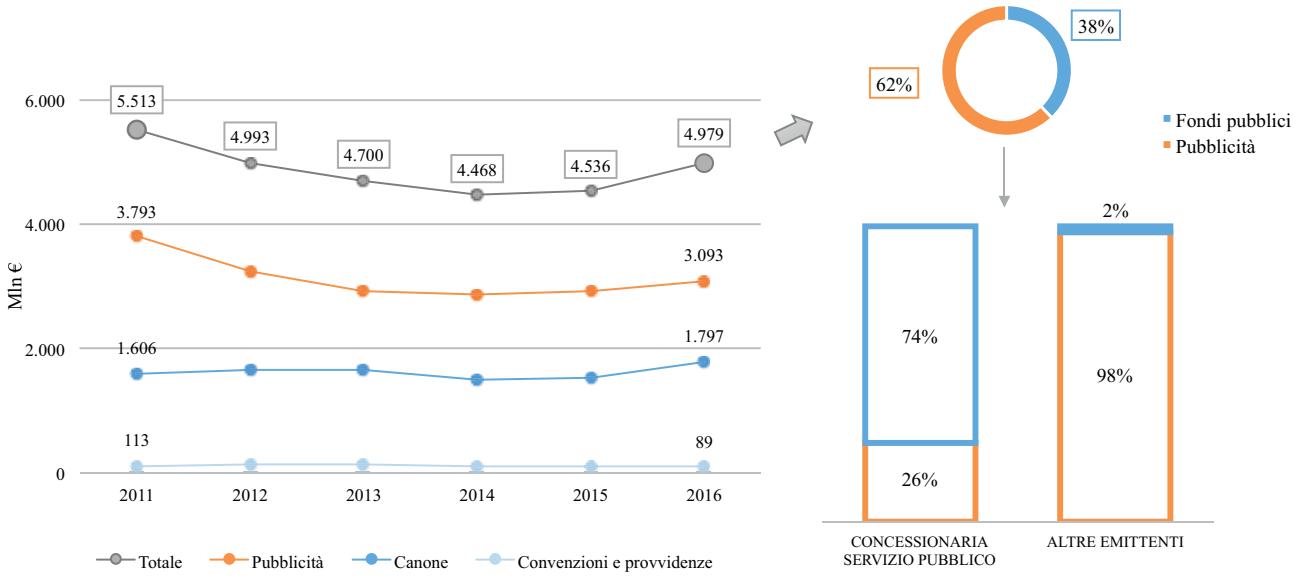


Figura 2.2.13 - Modelli di *business* della Tv in chiaro e della Tv a pagamento

Esaminando nel dettaglio la composizione dei ricavi dei due ambiti televisivi, si rileva come la televisione in chiaro (considerando entrambe le componenti, nazionale e locale), che vale circa il 60% delle risorse totali del settore televisivo, raggiunga nel 2016 quasi 5 miliardi di euro, grazie ad un incremento del 10% rispetto al 2015 (cfr. Figura 2.2.14).

Tale andamento positivo deriva da una variazione in aumento sia della raccolta pubblicitaria (che supera i 3 miliardi di euro, +6% rispetto al 2015) sia, in maniera ancor più marcata, del canone corrisposto dai cittadini per la detenzione degli apparecchi televisivi (1,8 miliardi di euro, +17% sul 2015), a fronte di un indice Istat del canone televi-



La quota parte di canone imputabile all'attività televisiva è stata calcolata applicando al valore totale del canone radiotelevisivo una percentuale pari alla quota di costi diretti attribuiti a tale attività sul totale dei costi diretti del servizio pubblico (c.d. aggregato A della contabilità separata di RAI). In particolare, per il valore del canone relativo agli anni 2015 e 2016, si è fatto riferimento alla contabilità separata RAI 2015.

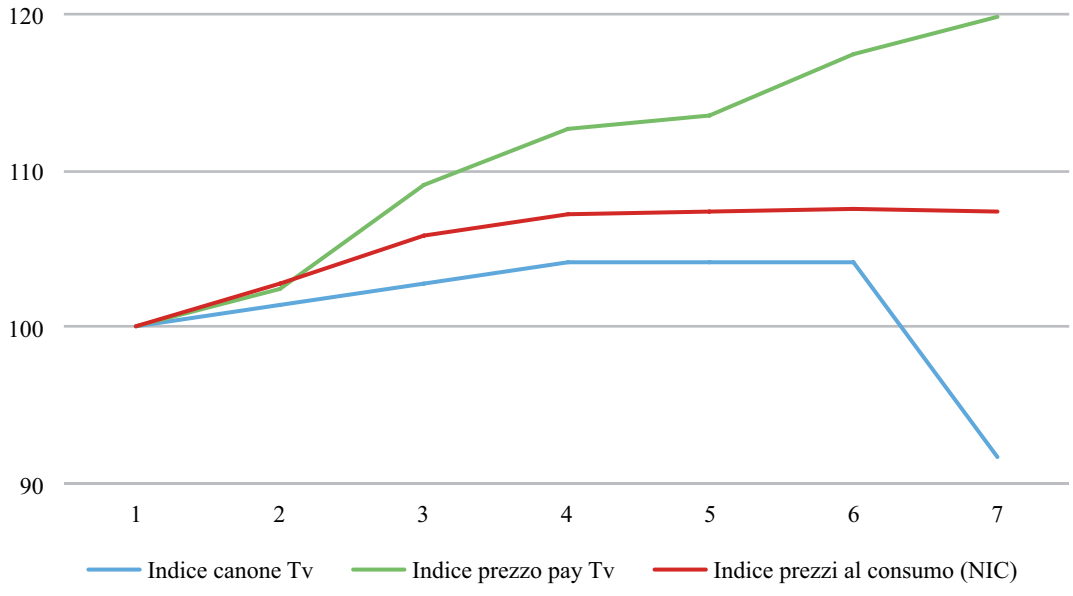
Figura 2.2.14 - Ricavi della Tv in chiaro

sivo in riduzione e inferiore all'indice generale dei prezzi al consumo (cfr. Figura 2.2.15). Al riguardo, vale osservare come l'incremento dei ricavi da canone abbia fatto seguito alle mutate modalità di riscossione dello stesso. Per il 2016, infatti, oltre ad essere stata fissata una misura del canone inferiore rispetto agli ultimi anni e pari a 100 euro, è stato previsto per la prima volta l'inserimento di tale importo all'interno della bolletta per la fornitura dell'energia elettrica, con una drastica riduzione del fenomeno dell'evasione contributiva.

Si evidenzia, inoltre, che nell'ambito della Tv in chiaro, è possibile individuare due tipologie di attività: quella di carattere commerciale, che gli operatori finanziano attraverso i ricavi della raccolta pubblicitaria, per i quali sono in competizione con gli altri soggetti presenti nel mercato, e quella finanziata da fondi pubblici, ossia mediante risorse economiche non contendibili. In tal senso, la concessionaria del servizio pubblico, RAI, rappresenta un caso peculiare, dal momento che, oltre a fornire ai cittadini il servizio pubblico televisivo, svolge anche attività televisiva di natura commerciale. Tuttavia, il gruppo RAI deriva dal canone oltre il 70% dei propri ricavi da attività televisiva (cfr. Figura 2.2.14).

Quanto agli assetti che caratterizzano il mercato della televisione in chiaro, si rileva il permanere di un livello di concentrazione elevato, come segnalato dal valore assunto dall'indice di *Herfindahl-Hirschman* (HHI), che rimane superiore alla soglia critica di 2.500 (cfr. Figura 2.2.16). In particolare, oltre l'80% dei ricavi totali della televisione in chiaro è stabilmente detenuto dai gruppi RAI e Fininvest/Mediaset, con il primo che raggiunge una quota (in crescita) pari a circa la metà del totale, e il secondo che possiede una quota (in riduzione) stimata attorno a un terzo. Seguono, con quote in leggero aumento ma sensibilmente più basse (comprese tra l'1% e il 4%), i gruppi Discovery (che trasmette in chiaro i canali *Nove*, *Real Time*, *K2*, *Frisbee*, *Dmax*, *Focus* e *Giallo*), Cairo Communication (editore dei canali *La7* e *La7d*) e 21st Century Fox/Sky Italia (presente nella televisione in chiaro con i canali *TV 8*, *Cielo* e *Sky TG24*). Gli altri operatori hanno quote inferiori all'1% e sono rappresentati prevalentemente da emittenti locali.

Passando ad esaminare le risorse della Tv a pagamento, si registra un aumento delle stesse (+3%), che valgono circa 3,4 miliardi di euro nel 2016. La Figura 2.2.17 indica come quasi il 90% degli introiti della Tv a pagamento derivi dalla vendita di offerte televisive (*pay Tv*, *pay per view*), il cui valore dal 2011 non ha subito significative oscillazioni, pur registrando un corrispondente indice dei prezzi in continuo aumento e superiore all'indice generale dei prezzi al consumo (cfr. Figura 2.2.15). Tra le offerte televisive a pagamento rientrano, oltre a quelle disponibili sulle piattaforme satellitare e digitale



Fonte: Istat

Figura 2.2.15 - Indice dei prezzi del settore televisivo

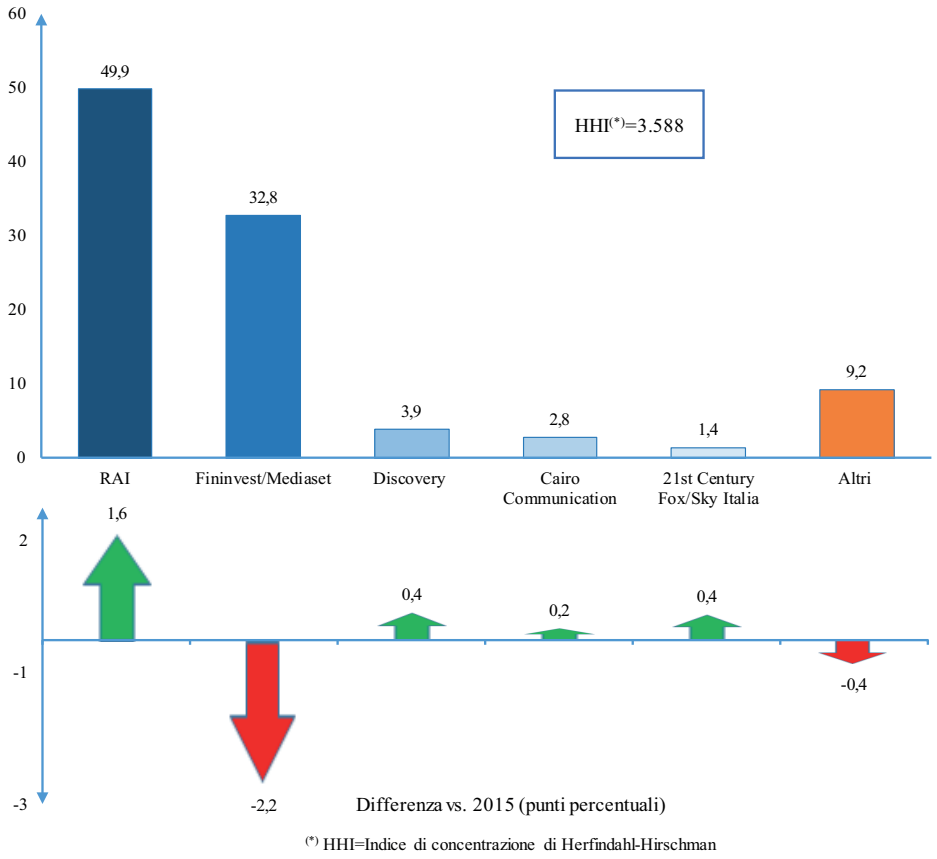


Figura 2.2.16 - Quote di mercato dei principali operatori della Tv in chiaro (2016, %)

terrestre, anche quelle fruibili attraverso il *web* (inclusi i contenuti audiovisivi veicolati soltanto *online*, come le offerte *Now Tv* di Sky, *Infinity* di Mediaset, *Chili*, *Netflix*). L'ammontare generato dalla raccolta pubblicitaria nella televisione a pagamento rimane, invece, al di sotto dei 400 milioni di euro, pur mostrando una crescita del 6%.

Il grado di concentrazione del mercato della Tv a pagamento è tipicamente molto elevato, anche in considerazione della relativa struttura, che, come sopra descritto, risente anche dell'entità dei costi fissi e affondati (di natura endogena) sostenuti per la produzione e l'acquisizione dei contenuti *premium*. L'indice di concentrazione, sebbene in riduzione, risulta tuttora superiore a 6.000 punti. Il gruppo 21st Century Fox/Sky Italia, che propone offerte a pagamento fruibili attraverso la piattaforma satellitare e *online*, si conferma di gran lunga

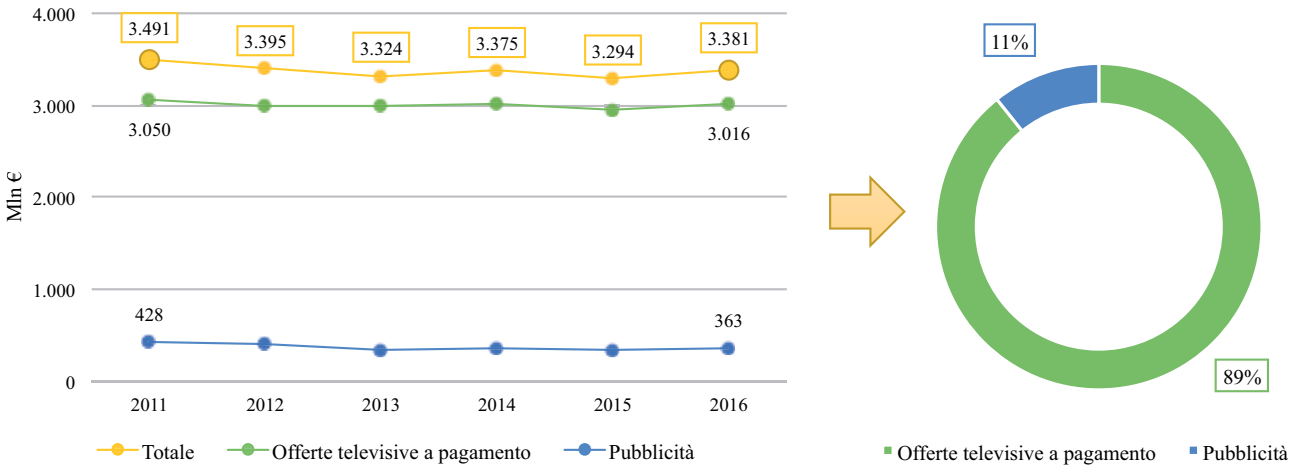
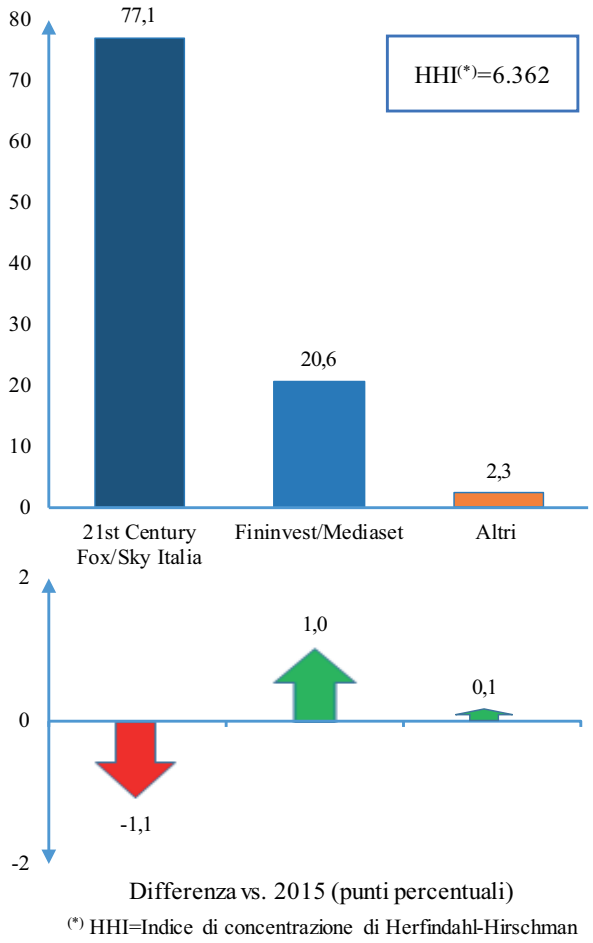


Figura 2.2.17 - Ricavi della Tv a pagamento

il primo operatore, con una quota del 77%, mentre il gruppo Fininvest/Mediaset, che offre contenuti a pagamento sulla piattaforma digitale terrestre e sul *web*, occupa la seconda posizione, con una quota di molto inferiore e pari al 21%. Sono presenti nel mercato altri operatori che offrono contenuti *online*.



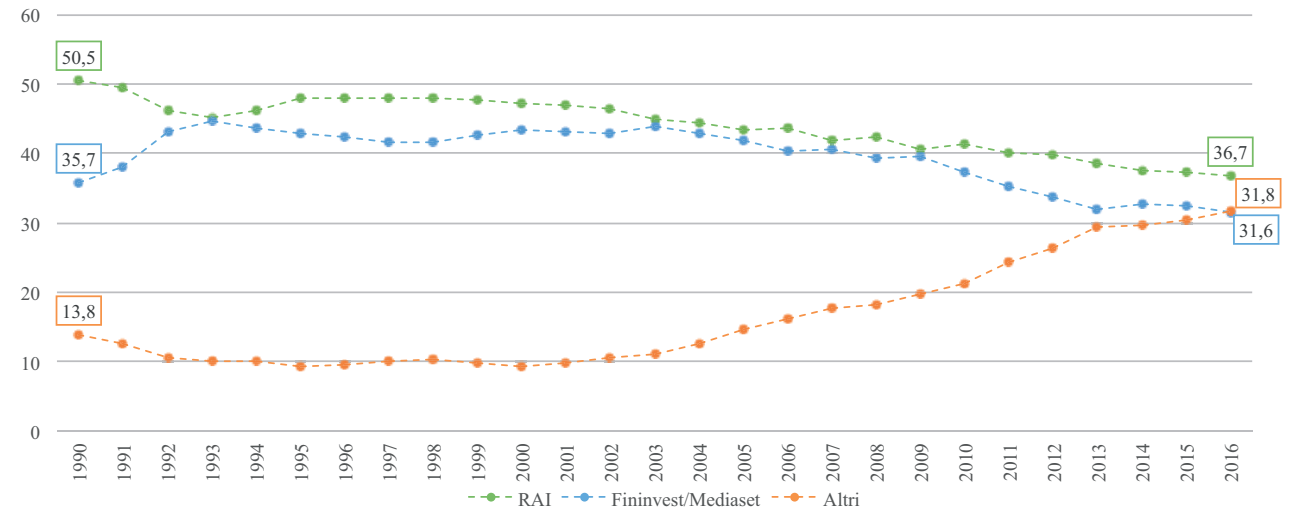
(*) HHI=Indice di concentrazione di Herfindahl-Hirschman

Figura 2.2.18 - Quote di mercato dei principali operatori della Tv a pagamento (2016, %)

Sotto il profilo degli ascolti, considerando sia la Tv in chiaro sia la Tv a pagamento, l'andamento registrato dal 1990 al 2016 rivela, per un verso, come RAI e Mediaset raggiungano da sempre quote ampiamente superiori a qualsiasi altro operatore del settore (congiuntamente la quota dei due gruppi è ancora superiore ai due terzi). Per altro verso, la Figura 2.2.19 evidenzia nel tempo una contrazione delle *audience* delle TV generaliste e una crescita degli altri operatori, con offerte prevalentemente tematiche o semi-generaliste, tanto che nel 2016 la quota complessiva attribuibile a questi ultimi è pari al 32%.

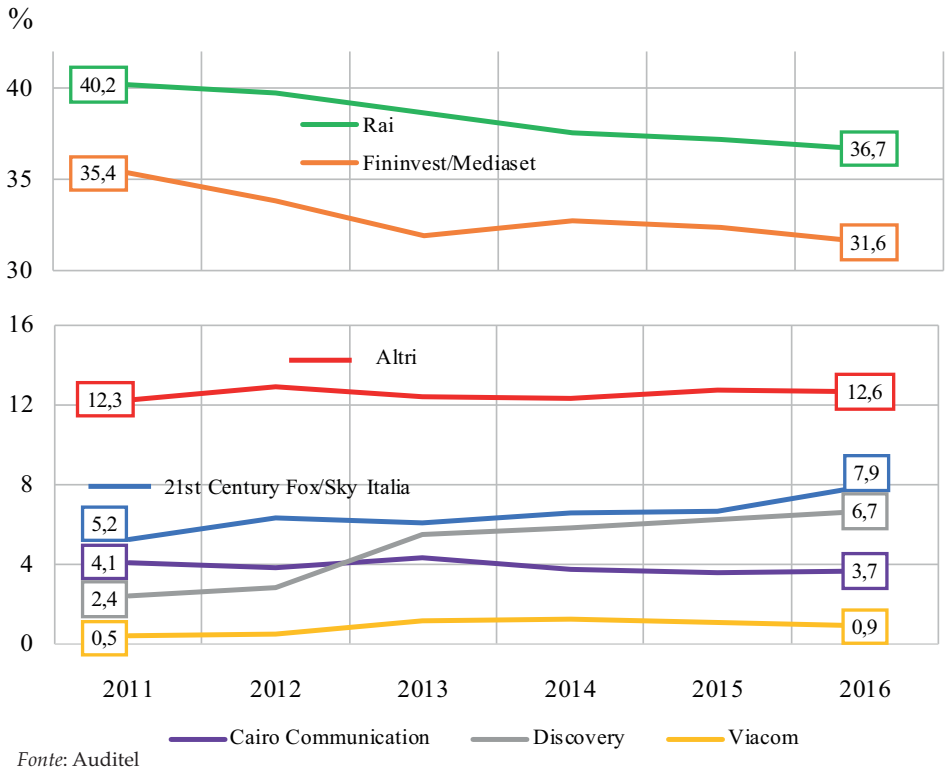
Tra gli altri operatori, i gruppi 21st Century Fox7/Sky Italia e Discovery in particolare registrano buone *performance* di ascolto nel giorno medio, con quote in aumento dal 2011 e pari, nel 2016, rispettivamente all'8% e 7%. Su valori pressoché costanti permane invece la quota di ascolto di Cairo Communication, sempre prossima al 4% (cfr. Figura 2.2.20).

Con specifico riferimento ai contenuti televisivi a carattere informativo, se si concentra l'analisi sull'ascolto dei principali Tg, si conferma ancora una volta la preminenza di RAI e Mediaset. Il TG1 e il TG5, infatti, anche nel 2016 risultano i più seguiti in entrambe le edizioni del giorno e della sera, arrivando a raggiungere oltre 5 milioni di ascoltatori nel giorno medio (24% di *share*) nel caso dell'edizione serale del TG1. Tra i telegiornali più apprezzati dal pubblico figura anche il TGR, testata a



Fonte: Auditel

Figura 2.2.19 - Ascolti televisivi (1990-2016, %)



Fonte: Auditel

Figura 2.2.20 - Quote di ascolto annuale nel giorno medio (%)

carattere locale del canale nazionale Raitre, che nel 2016, con riferimento all'edizione del giorno arriva a raggiungere quasi 2,4 milioni di ascoltatori medi.

Infine, si conferma l'importanza assunta dal TG di La7, che nell'edizione serale ha superato i telegiornali di Rete 4 e Italia 1.

Tabella 2.2.1 - *Audience* dei principali Tg

Canale	Testata	Edizione	2014		2015		2016	
			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
RAIDUE	TG2	Giorno	16,6	2.641	16,7	2.619	16,0	2.360
RAITRE	TG3	Giorno	10,1	988	10,0	997	9,7	889
RAITRE	TGR	Giorno	16,8	2.857	15,8	2.620	14,7	2.373
RETE 4	TG4	Giorno	6,9	494	6,4	471	5,4	369
CANALE 5	TG5	Giorno	19,2	3.098	19,0	3.018	19,4	2.892
ITALIA 1	STUDIO APERTO	Giorno	16,0	2.061	14,5	1.841	13,3	1.558
LA7	TG LA7	Giorno	3,8	655	3,3	556	3,3	532
RAIUNO	TG1	Sera	23,8	5.302	24,7	5.424	24,0	5.061
RAIDUE	TG2	Sera	8,5	2.025	8,4	1.959	8,1	1.852
RAITRE	TG3	Sera	10,6	1.781	10,4	1.741	10,0	1.566
RAITRE	TGR	Sera	12,5	2.487	12,3	2.414	11,4	2.135
RETE 4	TG4	Sera	4,5	762	4,4	726	3,6	556
CANALE 5	TG5	Sera	19,4	4.351	18,2	4.054	18,5	3.953
ITALIA 1	STUDIO APERTO	Sera	7,0	962	6,0	843	5,0	692
LA7	TG LA7	Sera	5,7	1.291	5,1	1.119	5,4	1.150

Fonte: Auditel - Nielsen

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

Canale	Editore	2014		2015		2016	
		Share (%)	Ascolto medio (.000)	*Share* (%)	Ascolto medio (.000)	*Share* (%)	Ascolto medio (.000)
SKY TG24	21st Century Fox (Sky Italia)	0,34	35,66	0,40	40,98	0,56	55,86
RAI NEWS 24	RAI	0,57	58,99	0,52	53,87	0,51	51,22
TGCOM 24	Fininvest/Mediaset (R.T.I.)	0,27	28,42	0,31	32,40	0,28	28,40

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.

Fonte: Auditel

RAI, Fininvest/Mediaset (per mezzo di R.T.I.) e 21st Century Fox/Sky Italia trasmettono anche canali interamente dedicati all'informazione (cd. canali *all news*), che nel 2016 esibiscono valori di *share* che vanno dallo 0,28% di TGCOM 24 allo 0,51% di RAI News 24, fino allo 0,56% di Sky TG24. Quest'ultimo si configura, dunque, come il Tg con il maggior numero di ascoltatori nell'arco di una giornata media (55.860) del 2016, primo anno nel quale, oltre alla piattaforma satellitare, la rilevazione tiene conto anche della fruizione del canale sulla piattaforma digitale terrestre (su cui è presente dal 2015).

La radio

La radio rappresenta, dopo la televisione, il secondo mezzo in termini di accesso, con una penetrazione pari al 52% della popolazione nel giorno medio e dell'88% nella settimana media (fonte: Eurisko 2016). I contenuti radiofonici continuano a essere accessibili gratuitamente dagli ascoltatori e, di conseguenza, la raccolta pubblicitaria rappresenta la forma di finanziamento prevalente, con un'incidenza pari a quasi l'80% dei ricavi, più di quattro volte superiore alla seconda fonte di finanziamento, ossia il canone destinato a finanziare il servizio pubblico.

Una delle caratteristiche che rendono peculiare la fruizione della radio è la ricezione in mobilità; tale caratteristica, già presente nelle trasmissioni analogiche, si arricchisce con l'affermarsi di tecnologie e strumenti innovativi. La transizione al digitale (ancora *in fieri* per quanto riguarda le trasmissioni in tecnica digitale DAB+ e DMB, ma già consolidata per quanto concerne la ritrasmissione sul *web*) non ha comportato radicali mutamenti nei contenuti, anche se la distribuzione su nuove piattaforme ha consentito una più ampia articolazione dell'offerta (contenuti video associati alle trasmissioni radiofoniche e proposte *ad hoc* e *on demand* su Internet).

Un'altra caratteristica specifica della radio è il fatto che la sua fruizione è distinta ma complementare a quella degli altri mezzi, sia nel senso di essere fruita congiuntamente, sia in quanto l'ascolto avviene in momenti e luoghi (quali gli spostamenti in automobile) in cui l'uso di altri mezzi, come quello televisivo, non è possibile. Al riguardo, si segnala che il livello di ascolto della radio raggiunge percentuali maggiori quando la televisione si attesta su quote di *audience* marginali. In tal senso, la complementarietà chiarisce anche l'esistenza di un certo grado di integrazione dell'offerta, caratterizzata dalla presenza di operatori nazionali attivi sia nel settore della radio, sia in quello della televisione (RAI e Fininvest, in particolare).

Sul versante dell'offerta, il mercato radiofonico italiano è sempre stato caratterizzato da un'elevata frammentazione, con operatori aventi una diversa copertura geografica, che spazia dagli ambiti iperlocali e locali fino a tutto il territorio nazionale. In particolare, l'offerta radiofonica locale è caratterizzata da una moltitudine di emittenti, che solo in alcuni casi riescono a raggiungere quote di ascolto significative. Le emittenti in questione sono dotate di bacini di utenza più o meno ampi che vanno dalla dimensione municipale alla pluriregionale, mentre l'articolazione dell'offerta radiofonica nazionale vede la presenza di gruppi editoriali multimediali di notevoli dimensioni, attivi su più mezzi di comunicazione, e verticalmente integrati anche nel versante della raccolta pubblicitaria (tra questi, oltre a RAI e Fininvest, si annoverano anche il

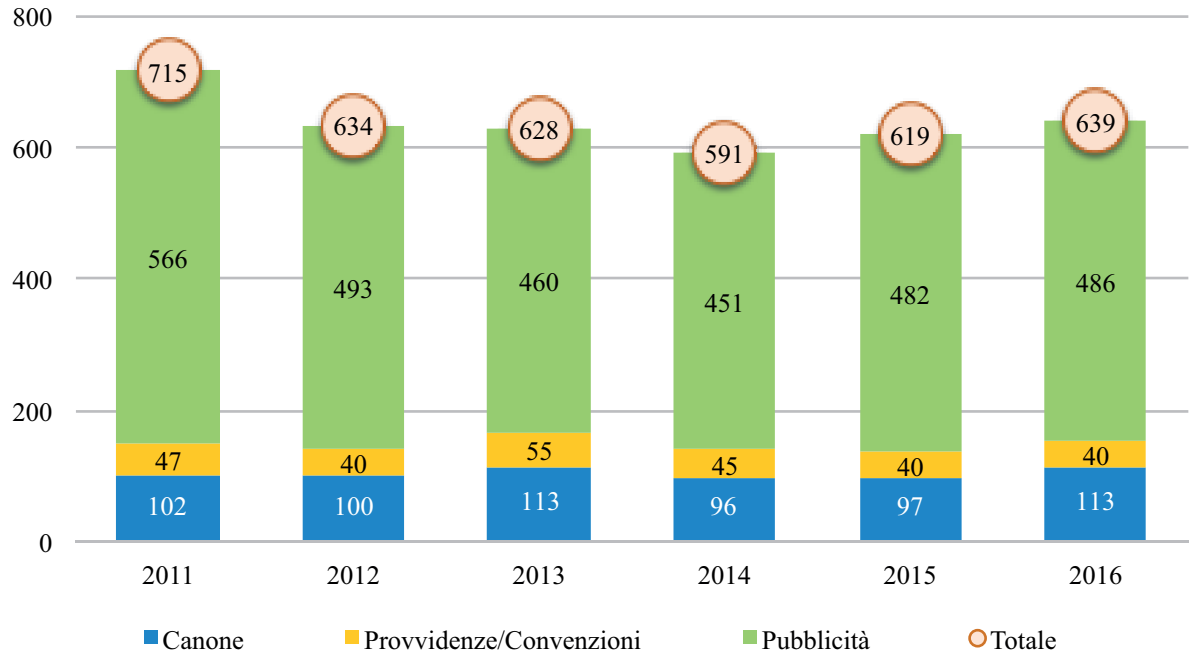
Gruppo Editoriale L'Espresso e il Gruppo 24 ore). Accanto ad essi, sono presenti altri soggetti indipendenti, quali RTL 102,500, Radio Dimensione Suono, Radio Italia e Radio Kiss Kiss. Tuttavia, di queste ultime, solo RTL e Radio Dimensione Suono sono dotate di concessionarie proprie, mentre Radio Italia e Radio Kiss Kiss affidano la propria raccolta pubblicitaria a società esterne.

In questo contesto, assumono particolare rilevanza i processi di concentrazione che hanno profondamente mutato gli assetti a livello nazionale e che hanno condotto l'Autorità ad avviare, ai sensi dell'articolo 43, comma 2, del Testo unico, un procedimento finalizzato all'individuazione dei mercati rilevanti e all'accertamento dell'eventuale sussistenza di posizioni dominanti o comunque lesive del pluralismo nel settore della radiofonia[69].

In particolare, si ricorda che il gruppo Fininvest ha acquisito nel 2016, attraverso R.T.I. – Reti Televisive Italiane, il controllo esclusivo del gruppo Finelco (ad eccezione di RMC), a seguito dell'autorizzazione deliberata dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato[70].

Sotto il profilo degli assetti, l'operazione di consolidamento attuata dal gruppo Fininvest ha determinato un aumento del grado di concentrazione del settore, come indicato dall'incremento dell'indice HHI, che passa da 989 a 1.083, pur rimanendo comunque al di sotto della quota di 2.500 punti.

Sotto il profilo economico, si rileva che, nel 2016, le fonti di finanziamento della radio mostrano un incremento. Nello specifico, le risorse pubblicitarie afferenti al settore radiofonico sono lievemente aumentate (circa dell'1%), portando il valore complessivo dei ricavi pubblicitari a 486 milioni. Anche le risorse pubbliche derivanti dal canone mostrano un incremento, in questo caso significativo e superiore al 16% (cfr. Figura 2.2.21).



La quota parte di canone imputabile all'attività radiofonica è stata calcolata applicando al valore totale del canone radiotelevisivo una percentuale pari alla quota di costi diretti attribuiti a tale attività sul totale dei costi diretti del servizio pubblico (c.d. aggregato A della contabilità separata di RAI). In particolare, per il valore del canone relativo agli anni 2015 e 2016, si è fatto riferimento alla contabilità separata RAI 2015.

Figura 2.2.21 - Ricavi complessivi della radio per tipologia (mln €)

[69] Cfr. delibera n. 687/15/CONS, recante "*Avvio del procedimento volto all'individuazione del mercato rilevante nonché all'accertamento di posizioni dominanti o comunque lesive del pluralismo nel settore della radiofonia, ai sensi dell'art.43 comma 2 del decreto legislativo 31 luglio 2005, n.177*".

[70] AGCM, C12017 – Reti Televisive Italiane / Gruppo Finelco.

La RAI, concessionaria del servizio pubblico radiofonico, conferma la propria posizione di operatore principale anche nel 2016, con una quota pari a circa un quarto del settore (cfr. Figura 2.2.22). Segue, con una quota di mercato del 13%, il gruppo Fininvest, salito al secondo posto a seguito della sopra richiamata operazione di concentrazione[71]. Il Gruppo Editoriale L'Espresso mantiene inalterata la sua posizione, detenendo una quota vicina al 10%. RTL 102,500 e Radio Dimensione Suono, le prime radio nazionali non appartenenti a conglomerati multimediali, mostrano un andamento abbastanza stabile o in lieve incremento, presentando quote pari rispettivamente a circa il 9% e 7%. La restante parte del mercato è rappresentata da alcuni operatori nazionali (in particolare Radio Italia e Il Sole 24 ore) e una molteplicità di emittenti locali attive lungo tutta la penisola che raccolgono, nel complesso, circa un quarto delle risorse.

Per quanto attiene, infine, all'ascolto del mezzo, l'analisi delle *audience* delle principali emittenti nazionali (Tabella 2.2.23) continua a mostrare il maggiore consenso da parte degli ascoltatori per le emittenti a carattere commerciale. Le emittenti editorialmente spostate verso l'informazione generalista, come Radio 1 e Radio 24, sono stabili al sesto e al nono posto della classifica nazionale.

A seguito dell'acquisizione di Finelco, il gruppo Fininvest può contare sugli ascolti di diverse emittenti con un ampio e variegato bacino di ascoltatori. In particolare, sia Radio 105 sia Radio 101 salgono di due posizioni, arrivando rispettivamente al terzo e all'undicesimo posto della graduatoria.

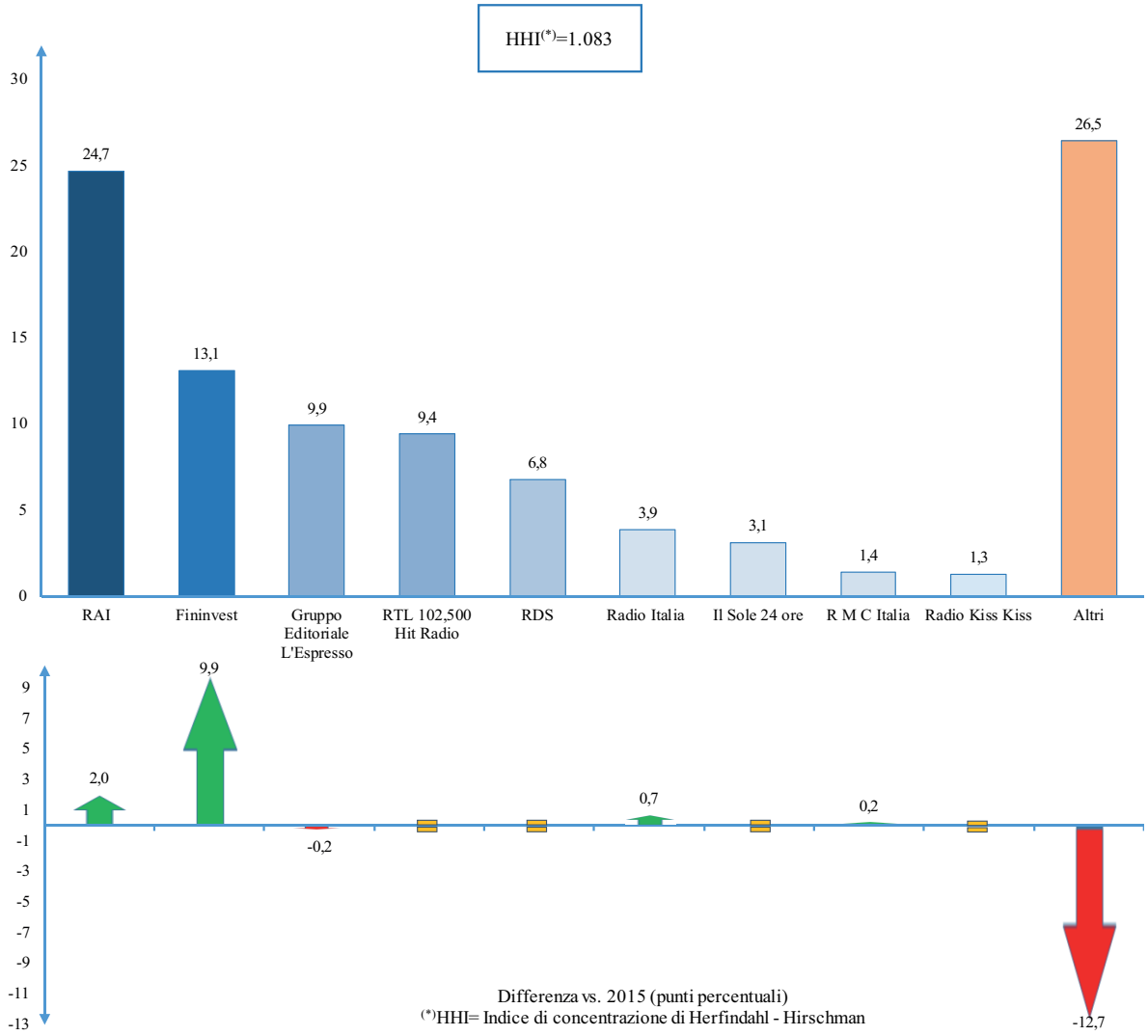


Figura 2.2.22 - Quote di mercato dei principali operatori della radio (2016, %)

[71] La quota di Fininvest è calcolata sulla base di una stima che attribuisce al gruppo i ricavi delle società acquisite a seguito della concentrazione con il Gruppo Finelco per l'intero anno 2016, sebbene l'operazione abbia avuto effetto a partire dal 1° luglio 2016.

Tabella 2.2.3 - *Audience* delle principali emittenti radiofoniche nazionali (2016)

Rank 2016	Differenza *vs. rank* 2015	Gruppo	Emittente	% Ascoltatori giorno medio
1	=	RTL 102,500 HIT RADIO	RTL 102.5	19,6
2	↑	Gruppo Editoriale L'Espresso	RADIO DEEJAY	13,4
3	↑	Fininvest/Mediaset	Radio 105	13,3
4	↓	Radio Dimensione Suono	RDS Radio Dimensione Suono	13,3
5	↓	Radio Italia	RADIO ITALIA Solomusicaitaliana	12,4
6	=	RAI	Rai Radio 1	11,6
7	=	RAI	Rai Radio 2	8,4
8	=	Fininvest/Mediaset	Virgin Radio	6,7
9	=	Gruppo 24 Ore	Radio 24 - Il Sole 24 Ore	5,7
10	=	Radio Kiss Kiss	Radio Kiss Kiss	5,5
11	↑	Fininvest/Mediaset	Radio R101	4,9
12	=	Gruppo Editoriale L'Espresso	Radio Capital	4,6
13	↓	Gruppo Editoriale L'Espresso	M2O	4,4
14	=	RAI	Rai Radio 3	4,0
15	=	R M C Italia	RMC - Radio Montecarlo	3,3

Fonte: dati Gfk Eurisko, Radiomonitor 2016

Anche Radio Deejay cresce negli ascolti mentre Radio Italia, RDS e M2O mostrano una flessione. Le altre radio nazionali rimangono abbastanza stabili.

È da considerare, infine, che in alcuni ambiti geografici, le emittenti locali ottengono ascolti pari o addirittura maggiori a quelli delle radio nazionali. Del resto, la copertura del territorio nazionale è garantita da un elevatissimo numero di emittenti locali, tanto che in alcune Province i canali radiofonici ricevibili dai radioascoltatori sono pari a circa 70.

Quotidiani

I quotidiani continuano a mostrare il declino strutturale già descritto negli anni passati e la stampa è il settore che evidenzia i segnali di maggiore sofferenza (cfr. Figura 2.2.23). Sotto il profilo economico, i ricavi complessivi subiscono una contrazione pari al 6,6%, con una riduzione maggiore dei ricavi pubblicitari (-7,7%) rispetto a quelli derivanti da vendita di copie, inclusi i collaterali (-6%), ipotizzando invariati i contributi e le provvidenze[72].

Data la forte riduzione dei ricavi pubblicitari, si assiste a un arretramento dell'incidenza dei ricavi da pubblicità nella stampa, così che gli introiti derivanti dagli utenti rappresentano la fonte di finanziamento prevalente. Ciò nonostante vi sia un sempre minore accesso a questo mezzo informativo da parte della popolazione italiana, come appare evidente considerando l'esposizione ai quotidiani che, nel giorno medio, è pari a circa il 28% e, nella settimana media non raggiunge il 50% (49,2%) (fonte: Eurisko 2016).

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

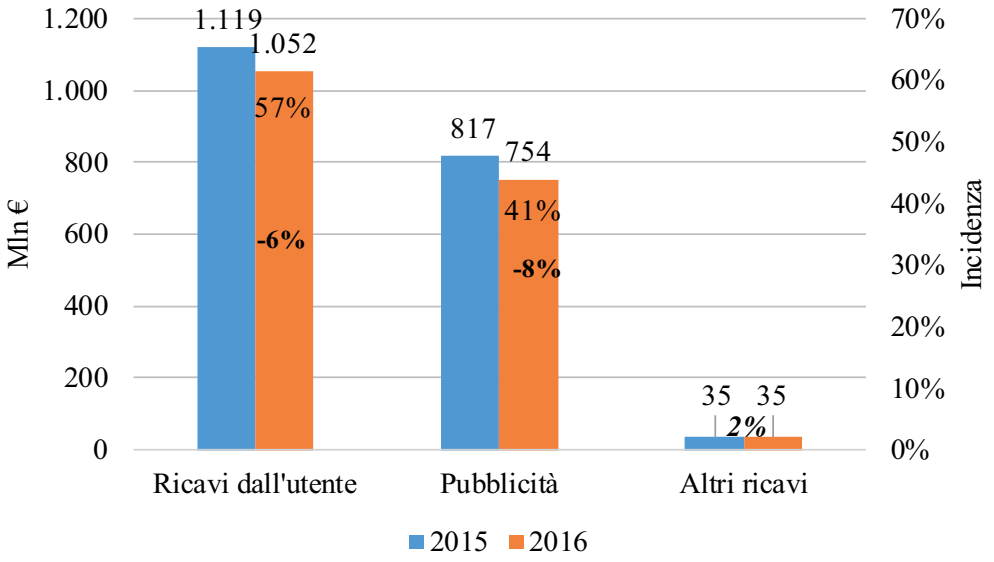


Figura 2.2.23 - Ricavi: valore, incidenza e variazioni 2016 rispetto al 2015

È da rilevare che si assiste allo strutturale decremento delle copie cartacee, la cui dinamica è oramai da anni caratterizzata da un inarrestabile declino, pari al 43% nel quinquennio 2011-2016 (si veda Figura 2.2.24). Peraltro, occorre evidenziare come gli editori incontrino difficoltà a valorizzare il prodotto tradizionale nel mondo digitale: difatti le copie digitali, che costituiscono circa il 12% del totale delle copie vendute, rappresentano invece solo il 6% dei ricavi da vendita di copie, dal momento che il rapporto tra ricavo medio unitario per copia digitale e cartacea risulta ancora molto basso e pari a 0,42.

Si osserva che il mercato ha incontrato particolari difficoltà nella individuazione della esatta definizione di copia digitale, soprattutto con riferimento alla vendita di copie digitali multiple. Questo ha determinato problemi di rilevazione e certificazione, all'attenzione dell'Autorità nell'ambito dell'Indagine conoscitiva sulla rilevazione delle *audience* (cfr. par. 1.3).

Per contenere la perdita in termini di valore dei ricavi da vendita di copie (cartacee e digitali), la strategia commerciale degli editori è stata quella di incrementare il prezzo di copertina del giornale cartaceo (si veda Figura 2.2.25), il cui esito finale ha condotto, comunque, a un andamento complessivamente declinante dei ricavi dovuto alla summenzionata drastica contrazione dei volumi.

Sotto il profilo degli assetti, l'editoria sta assistendo a importanti processi di consolidamento, quali non si erano registrati finora. In particolare,

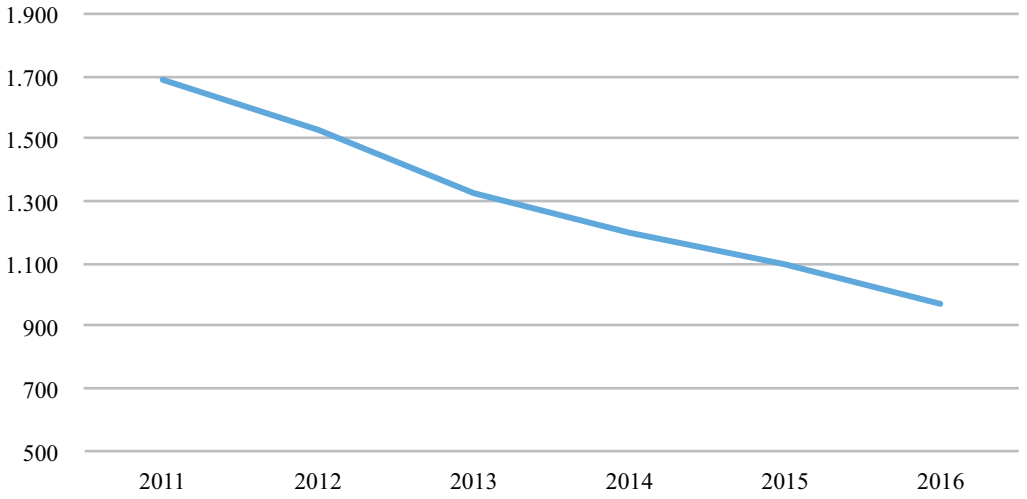


Figura 2.2.24 - Dinamica delle vendite dei giornali quotidiani cartacei (milioni di copie)

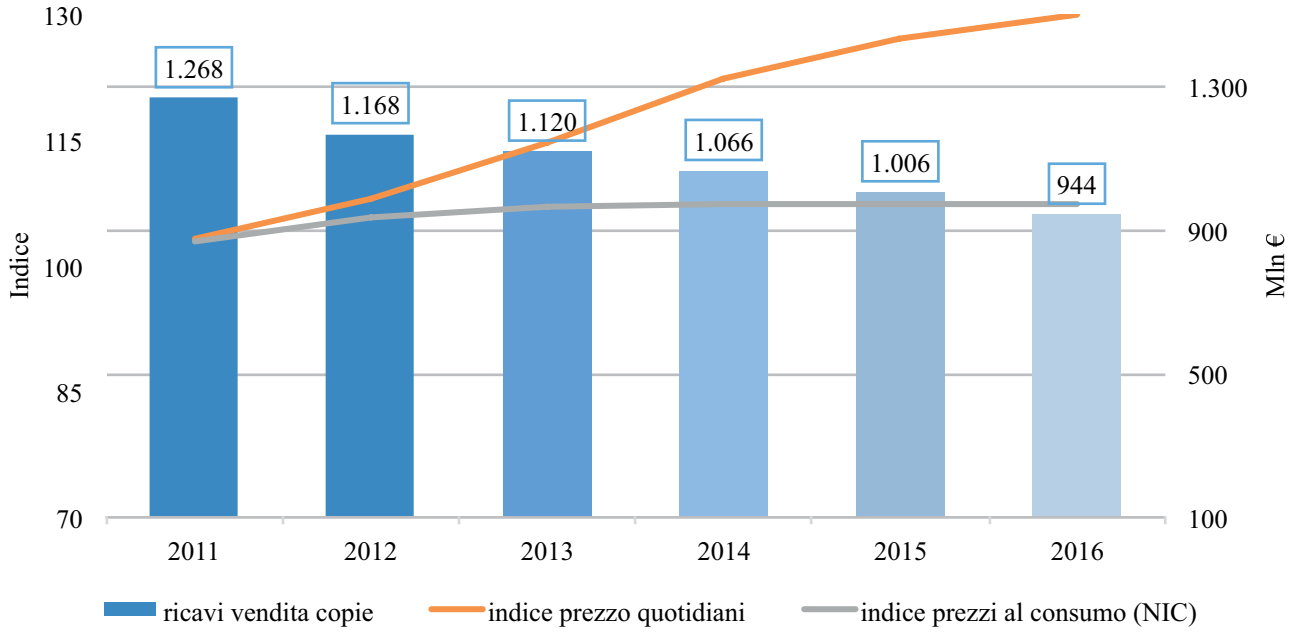


Figura 2.2.25 - Dinamica delle vendite medie dei giornali quotidiani cartacei e digitali e indice dei prezzi giornali quotidiani cartacei

nel corso dell'ultimo anno, il settore della stampa quotidiana e periodica è stato movimentato da due importanti operazioni di concentrazione.

La prima ha riguardato l'acquisizione, da parte della Cairo Communication (di seguito anche Cairo), del controllo di RCS Mediagroup (di seguito anche RCS), società editrice del Corriere della Sera e della Gazzetta dello Sport. La seconda operazione, il cui *closing* è annunciato per la fine di giugno 2017, riguarda l'integrazione nel Gruppo Editoriale L'Espresso (di seguito anche GELE) di Itedi, società editrice de *La Stampa* e, dallo scorso anno, anche del *Secolo XIX* e dell'*Avvisatore Marittimo*.

Per quanto riguarda la prima operazione, Cairo Communication ha promosso un'offerta pubblica di acquisto e scambio volontaria, avente a oggetto la totalità delle azioni ordinarie di RCS Mediagroup. Al termine del periodo di adesione, il 15 luglio 2016, erano state apportate all'offerta le azioni RCS, rappresentative del 48,82% del capitale sociale di RCS. Secondo quanto consentito dalla normativa vigente, sono state successivamente apportate all'offerta ulteriori azioni RCS, rappresentative del 10,87% del capitale sociale di RCS. Dalla situazione aggiornata sulla base delle comunicazioni pervenute alla CONSOB ed elaborate al 20 aprile 2017 il gruppo Cairo detiene, complessivamente, il 59,83% del capitale di RCS Mediagroup.

Con l'acquisizione del controllo di RCS, Cairo Communication si presenta come un gruppo editoriale multimediale, con una elevata diversificazione dei prodotti nel settore dei quotidiani, periodici, televisione e *web*. Nel 2016, complessivamente, l'insieme delle testate riconducibili direttamente o indirettamente a RCS Mediagroup, ha venduto 187 milioni di copie cartacee e 33 milioni di copie digitali. Per i periodici, alle 21 testate edite dalla Cairo Editore S.p.A. si vanno ad aggiungere le 69 testate edite direttamente dalla RCS Mediagroup per un valore complessivo, nel 2015, di 202 milioni di copie cartacee vendute.

Per quanto riguarda la seconda operazione, il 30 luglio 2016 il Gruppo Editoriale L'Espresso e Itedi, dando seguito al *memorandum* d'intesa sottoscritto precedentemente, hanno firmato l'accordo quadro avente a oggetto l'integrazione delle due società finalizzata alla creazione di un nuovo Gruppo editoriale. L'integrazione di Itedi prevede il conferimento da parte di FCA e Ital Press del 100% delle azioni della stessa Itedi nel GELE, a fronte del corrispondente aumento di capitale riservato, approvato il 27 aprile 2017 dall'assemblea straordinaria dei soci del Gruppo L'Espresso. Al perfezionamento dell'operazione CIR deterrà il 43,40% del capitale sociale del nuovo Gruppo, mentre FCA ne deterrà il 14,63% e Ital Press il 4,37%. La società capogruppo la cui denominazione

è stata modificata in "GEDI Gruppo Editoriale S.p.A." deterrà il controllo di 16 testate quotidiane i cui volumi di vendite si sono attestati, nel 2016, a 228 milioni di copie cartacee e 31 milioni di copie digitali.

Dall'analisi del settore, considerando i dati in volume dichiarati dalle società con riferimento all'anno 2016, nel corso del quale l'operazione GEDI appena descritta non risultava ancora perfezionata, emerge il primato del Gruppo Editoriale Cairo, seguito dal Gruppo Editoriale L'Espresso, che ha ridotto la propria quota rispetto all'anno precedente, anche a causa delle dismissioni attuate per non incorrere nel limite del 20% delle tirature[73] delle testate rispetto a quelle totali dell'insieme dei quotidiani italiani.

Infatti, nell'ambito del piano di deconsolidamento teso a garantire il rispetto delle soglie di tiratura previste dall'art. 3, comma 1, lettera a) della legge n. 416/1981, come rinnovata dalla legge n. 67/1987, il Gruppo Editoriale L'Espresso ha comunicato all'Autorità l'avvenuta cessione, nel corso del 2016, di cinque testate. La società Finegil Editoriale S.p.A., controllata dal GELE, ha stipulato infatti, nel corso del 2016, distinti atti di trasferimento e consegna di ramo d'azienda per le testate "*La Città*" e "*Il Centro*", mentre, per le testate "*Trentino*" ed "*Alto Adige*", Finegil ha ceduto l'intera partecipazione azionaria detenuta nella società editrice SETA S.p.A.. Infine, per il quotidiano "*La Nuova Sardegna*", Finegil ha sottoscritto un contratto di affitto del ramo d'azienda con efficacia a far data dal 1° dicembre 2016.

Come evidenziato nella Tabella 2.2.4, laddove si consideri la quota relativa alle tirature complessivamente detenuta dal Gruppo Editoriale L'Espresso nel corso dello scorso anno la percentuale attribuibile, sulla base delle comunicazioni effettuate, è pari al 15,33%. A seguito delle già citate dismissioni, avvenute nel corso dell'anno 2016, il cui valore complessivo è uguale al1'1,81%, la percentuale attribuibile al Gruppo, in base alle dichiarazioni, è pari al 13,52% delle tirature nazionali.

Tabella 2.2.4 - Testate del Gruppo Editoriale L'Espresso (2016)

Testata	Area	Tiratura	% su tirature nazionali
La Repubblica	Centro	121.269.757	7,48%
Il Tirreno	Centro	20.419.857	1,26%
Messaggero Veneto	Nord-est	17.898.080	1,10%
La Nuova Sardegna	Sud	14.552.972	0,90%
Il Piccolo	Nord-est	10.499.164	0,65%
Il Mattino di Padova	Nord-est	9.258.018	0,57%
Gazzetta di Mantova	Nord-ovest	8.846.691	0,55%
Alto Adige/Trentino	Nord-est	6.735.466	0,42%
La Provincia Pavese	Nord-ovest	6.020.769	0,37%
Il Centro	Centro	5.907.086	0,36%
La Nuova di Venezia e Mestre	Nord-est	5.682.436	0,35%
La Tribuna di Treviso	Nord-est	5.645.183	0,35%
Gazzetta di Reggio	Nord-est	4.251.850	0,26%
Nuova Gazzetta di Modena	Nord-est	3.808.174	0,23%
La Nuova Ferrara	Nord-est	3.269.300	0,20%
Il Corriere delle Alpi	Nord-est	2.382.038	0,15%
La Città	Sud	2.129.550	0,13%
Totale pre-dismissioni			**15,33%**
Totale testate dismesse			**-1,81%**
Totale al netto delle dismissioni			**13,52%**

[73] Per maggiori approfondimenti e per i dati completi delle tirature di tutte le testate quotidiane, si rinvia ai dati pubblicati sul sito www.agcom.it.

Ciò determina lo scivolamento del Gruppo L'Espresso dopo Cairo-RCS, che si si colloca al primo posto con una quota poco superiore al 16%. Segue poi il gruppo Caltagirone, con un peso calcolato sui volumi (quasi il 9%) superiore a quello registrato in termini di fatturato (si veda la Figura 2.2.26), mentre i rimanenti operatori hanno realizzato delle quote decisamente inferiori al 10%.

In relazione agli effetti dell'operazione di fusione per incorporazione di Itedi con GELE, il cui perfezionamento è previsto per la fine di giugno, si dà conto della quota di tirature attribuibile, per il 2016, alla società che verrà incorporata (cfr. Tabella 2.2.5).

Pertanto, alla luce dell'analisi meramente quantitativa delle tirature nette, estrapolate dalle dichiarazioni trasmesse all'Autorità ai sensi della delibera n. 163/16/CONS, a valle dell'operazione di incorporazione di Itedi, il GEDI avrebbe una quota, riferibile al 2016, pari al 19,88%[74].

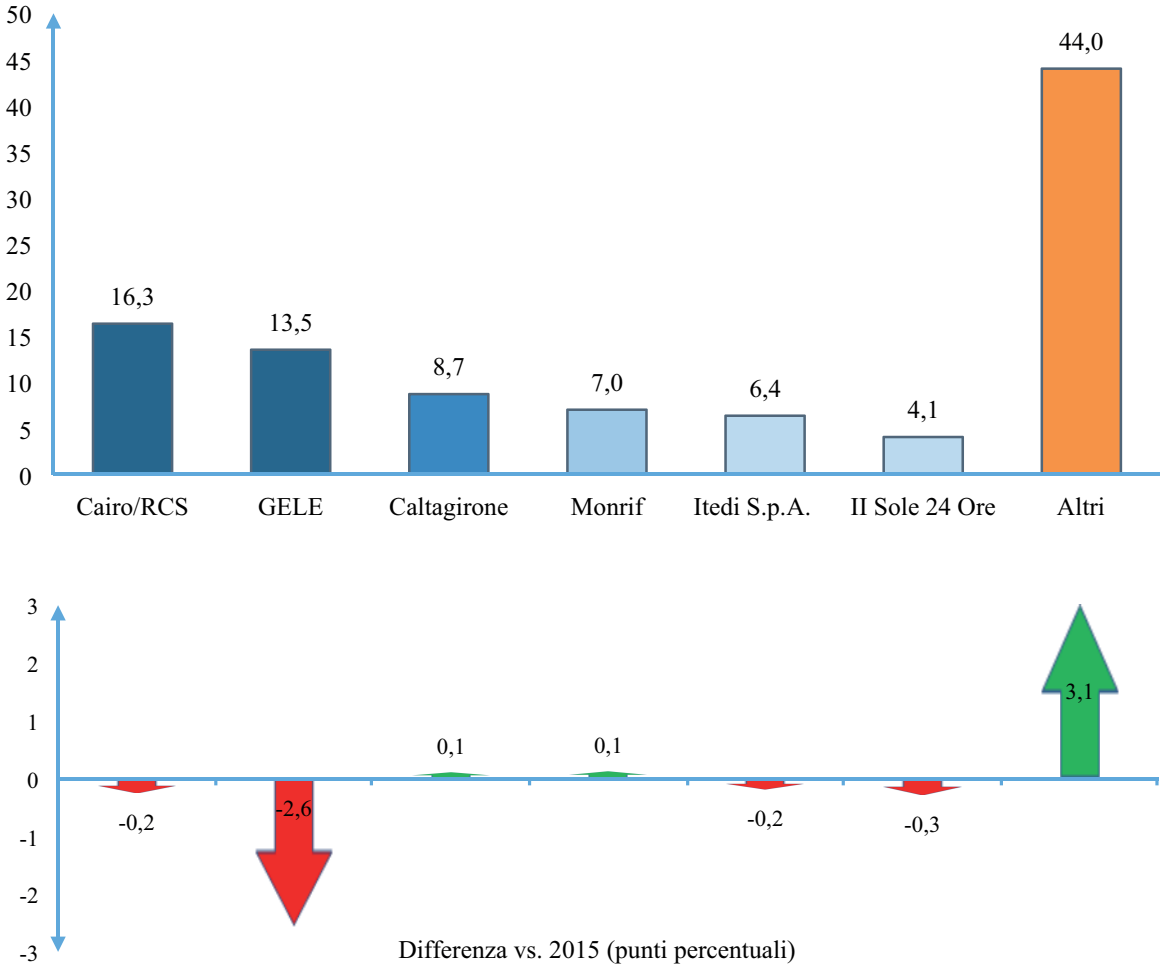


Figura 2.2.26 - Quote di mercato in volume (2016, %)

Tabella 2.2.5 - Testate di Itedi

Testata	Area	Tiratura	% su tirature nazionali
La Stampa	Nord-ovest	83.428.680	5,14%
Il Secolo XIX	Nord-ovest	19.646.015	1,21%
Avvisatore Marittimo	Nord-ovest	143.235	0,01%
Totale			**6,36%**

[74] È da rilevare che tali quote, come già evidenziato in precedenza dall'Autorità, assumono sempre meno valore alla luce dell'evoluzione digitale e possono addirittura fornire segnali non corretti, non potendo più essere considerate un indicatore di per sé significativo.

Sotto il profilo dei ricavi, l'analisi in valore di tale consolidamento, perfezionandosi l'operazione solo nel 2017, potrà essere svolta solo a partire dal prossimo anno.

L'ordinamento dei maggiori operatori in termini di fatturato – pertanto pre-concentrazione GEDI – evidenzia alcune differenze rispetto alla situazione espressa in termini di volumi, ma non si registrano significative variazioni rispetto all'anno precedente, neanche per l'indice di concentrazione. Il primo operatore, in termini di valore, è il Gruppo Editoriale L'Espresso, seguito a distanza di pochi punti percentuali da Cairo-RCS, entrambi intorno al 20% del mercato, mentre gli operatori presenti nelle posizioni successive non superano l'8%. I processi di concentrazione in atto produrranno probabilmente un aumento dell'indice HHI che, d'altronde, non si prevede supererà la soglia che contraddistingue un settore come moderatamente concentrato, anche in considerazione della natura stessa del comparto dell'editoria quotidiana, che vede la presenza, accanto ai grandi gruppi multimediali, di soggetti di media dimensione, fra cui Monrif e Corriere dello Sport che esibiscono, peraltro, nel 2016, un incremento del proprio peso sulle risorse complessive, nonché una quota rilevante di soggetti di media e piccola dimensione che rivestono un'importante ruolo nel sistema dell'informazione locale (Figura 2.2.27).

Nonostante il settore sia quello più colpito dalla crisi, sotto il profilo della produzione informativa, l'editoria quotidiana rimane il settore di riferimento, specie a livello locale.

Come anticipato, secondo i dati dell'Osservatorio sul giornalismo 2016 (cfr. anche Figura 2.2.8), lavorare per un periodico o per un quotidiano (nella versione cartacea e/o *online*) è l'attività più fre-

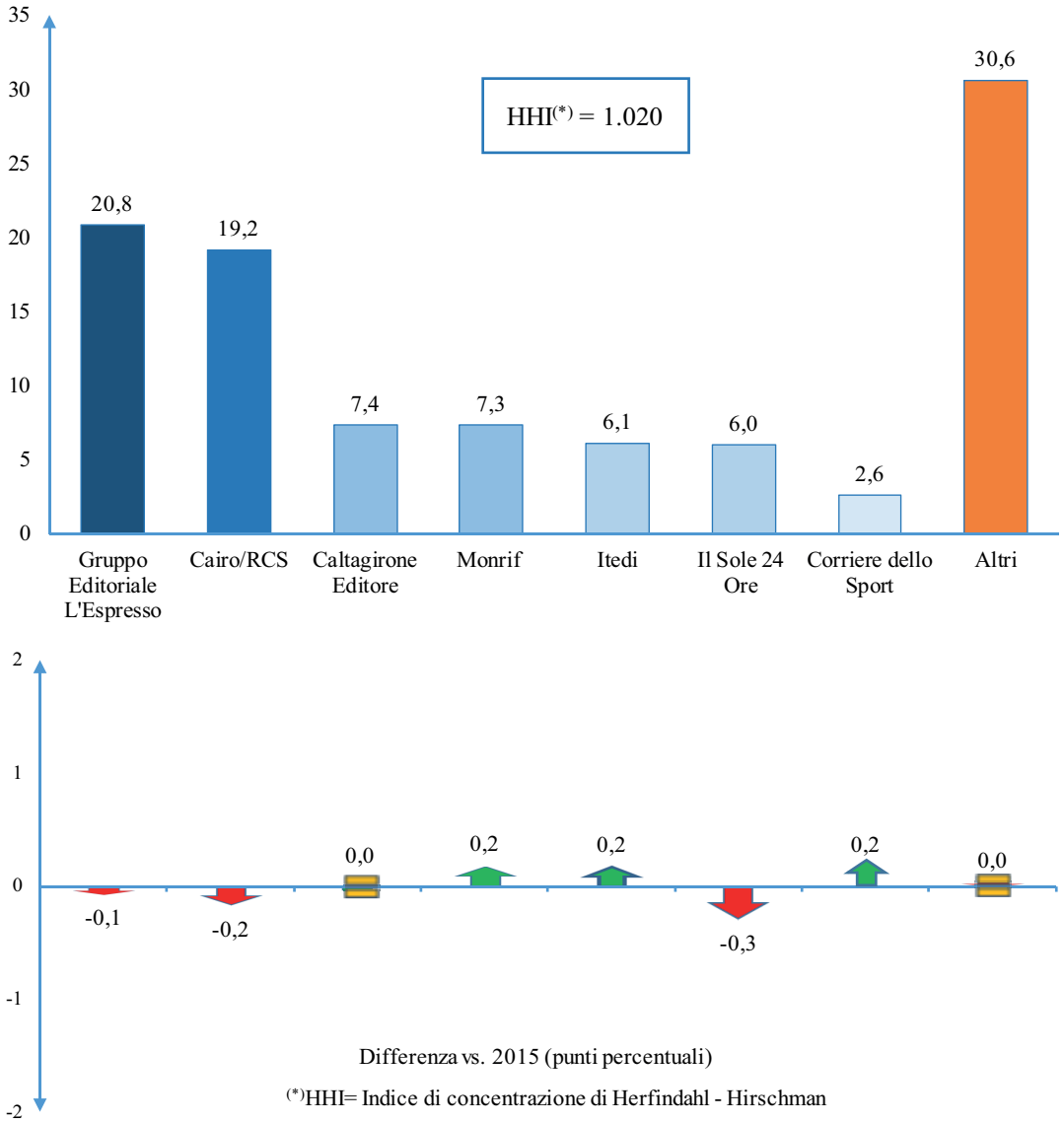


Figura 2.2.27 - Quote di mercato in valore (2016, %)

quente per il giornalista italiano (rispettivamente, per il 42,8% e il 41,7%). Inoltre, nei quotidiani a stampa il giornalista risulta essere ancora prevalentemente un lavoratore dipendente, mentre sui nuovi mezzi informativi, quali le testate *online*, i giornalisti lavorano più frequentemente attraverso accordi di tipo occasionale (70%).

In questo contesto, la legge n. 198/2016 sull'informazione, nel tentativo di garantire un sostegno economico ai quotidiani *online*, detta, per la loro identificazione, nuovi requisiti sostanziali quali, tra gli altri, la produzione di informazione, la pubblicazione dei propri contenuti giornalistici prevalentemente in rete, la diversificazione rispetto alla mera trasposizione telematica di una testata cartacea, la frequenza di aggiornamento e la differenziazione rispetto alla semplice attività di aggregazione delle notizie.

L'Autorità, anche alla luce di questa innovazione legislativa, procederà ad effettuare, in collaborazione con l'Associazione delle testate *online* (ANSO), uno specifico monitoraggio dei quotidiani sul *web* finalizzato a verificare l'evoluzione di questa componente del panorama dell'informazione.

Internet (pubblicità online*)*

Il settore della pubblicità *online* è stato contraddistinto da una rapida evoluzione caratterizzata a partire dal 1993 – anno di esordio del primo messaggio pubblicitario *online*[75] – da profondi mutamenti, strettamente collegati agli sviluppi tecnologici e alle nuove possibilità offerte dal mezzo Internet. Questi hanno comportato, accanto all'affermazione di nuovi formati pubblicitari profilati in base al *target* da raggiungere, profonde modifiche alle modalità di interazione fra domanda e offerta di pubblicità, con la conseguente trasformazione dei modelli di *business* dominanti e la proliferazione degli operatori attivi nei servizi di intermediazione pubblicitaria sul mezzo.

Negli ultimi anni si è ulteriormente consolidata una tendenza, già evidenziata in passato dall'Autorità, connessa al crescente accesso e uso da parte dell'utenza di *device* mobili e delle relative applicazioni finalizzate a incrementare le funzionalità dei propri apparecchi. Tale dinamica dei consumi ha prodotto inevitabili conseguenze nel versante pubblicitario e, in particolare, nelle tecnologie e caratteristiche sottostanti alle modalità di vendita delle inserzioni attraverso le *app* fruite da *device* mobili. Se si considera la ripartizione degli investimenti in pubblicità *online* per *device* a livello mondiale negli ultimi cinque anni, è possibile osservare una crescita della spesa riferibile agli apparecchi mobili, rispetto alla pubblicità veicolata attraverso *desktop*, che è passata dal 25% nel 2014 al 42% nel dato previsionale per il 2016[76]. Restringendo il campo di analisi agli USA, nel 2016, si è registrato, per la prima volta, il sorpasso degli introiti da inserzioni diffuse su *device* mobili rispetto alla pubblicità di tipo *desktop*, che arrivano a raggiungere il 51% delle risorse complessive[77]. Analoga evoluzione si è osservata nei principali Paesi europei con caratteristiche sociodemografiche omogenee, dove l'incidenza della spesa in pubblicità *online* su *device* mobili, nel periodo 2012-2016, è cresciuta, sebbene a tassi non omogenei, attestandosi su valori stimati superiori al 30% (cfr. Figura 2.2.28).

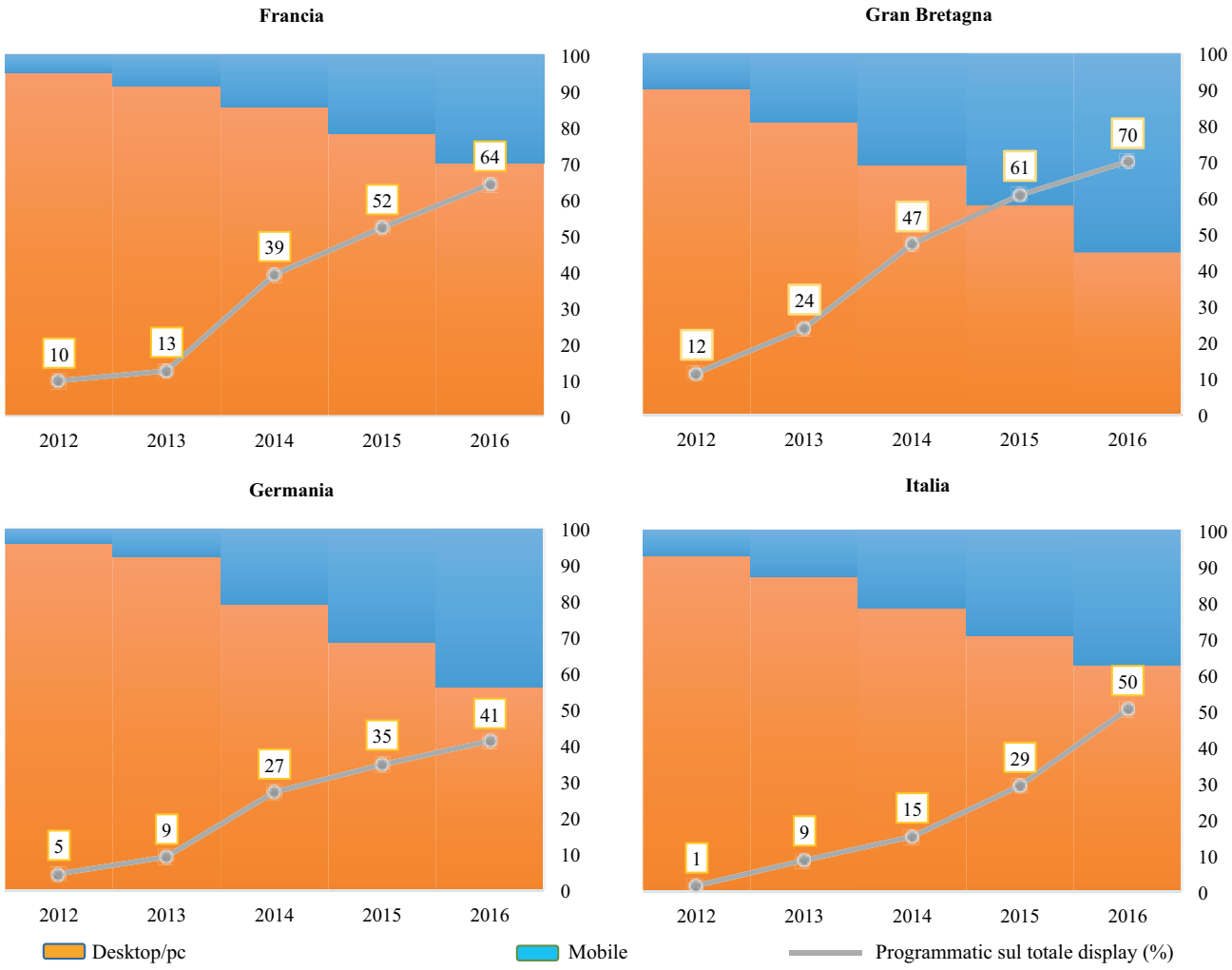
A tale riguardo, si deve notare che la pubblicità *display* veicolata attraverso le applicazioni degli apparecchi mobili si distingue rispetto alla *display* tradizionale (diffusa presso un'utenza che accede ad Internet mediante *browser*) sia in ragione delle tecniche di tracciamento e di profilazione dell'utenza, che spesso non si basano sulla tecnologia dei *cookie* (invece, caratterizzanti il tracciamento dell'utenza via *browser* e su *pc*), sia per la tendenza a una rapida degradabilità nel tempo della popolarità di un'applicazione mobile (la classifica dei siti più visitati cui si accede da *device* fissi o via *browsing* risulta

---

[75] Nel 1993, il portale del *Global Network Navigator* vende il primo annuncio pubblicitario ad uno studio legale della Silicon Valley. Cfr. J. C. Gonzálvez, F. Mochón, "*Operating an advertising programmatic buying platform: a case study*" in *International Journal of Interactive Multimedia and Artificial Intelligence*, 2016, vol. 3, n. 6.

[76] Emarketer, "*Digital ad spending share worldwide, by device, 2014-2020 (% of total)*", dicembre 2016.

[77] PwC/IAB, "*IAB Internet advertising revenue report, 2016 full year results*", aprile 2017, pp. 11-12.



Fonte: eMarketer, aprile 2017

Figura 2.2.28 - Modalità di vendita della pubblicità *online*

maggiormente stabile). Questi elementi contraddistinguono la pubblicità su *device* mobile rispetto alle altre forme di pubblicità *online*[78].

Già da diversi anni si sono rapidamente affermati dei meccanismi di vendita della pubblicità *display* automatizzati e sempre più simili alla pubblicità di tipo *search* (come *il real time bidding*); tuttavia, la modalità prevalente di compravendita presupponeva ancora l'instaurarsi di una relazione (e di una negoziazione) diretta fra investitori/centri media ed editori di siti (basata appunto sul tracciamento dell'utenza attraverso i *cookie* e l'identificazione dei siti sui quali veicolare la pubblicità in base alla popolarità ossia ai contatti raggiunti). Lo sviluppo del *mobile app advertising* ha favorito la diffusione di un modello di vendita della pubblicità *display* che si sta progressivamente affermando anche per il video *advertising*. Si tratta del *programmatic advertising* nel quale, al rapporto diretto fra domanda e offerta, dove l'inserzionista compra l'*inventory* direttamente o attraverso il centro media dall'editore, si sostituisce l'utilizzo di *software* e piattaforme automatiche di compravendita di spazi pubblicitari *online* che, attraverso le *ad exchanges*, mettono in comunicazione domanda e offerta di pubblicità, assicurando una personalizzazione del messaggio pubblicitario veicolato all'utente, in un particolare momento e in uno specifico contesto. Si

[78] Cfr. A. Mukherjee, R. P. Sundarraj, K. Dutta, "*An online algorithm for programmatic advertisement placement in supply side platform of mobile advertisement*", 2015, *PACIS 2015 Proceedings*, *paper* 38.

tratta di una evoluzione del *real time bidding* (RTB)[79] che unisce ai meccanismi ad asta, la possibile sottoscrizione di accordi prenegoziati (*programmatic deals*) su alcune variabili, che vengono eseguiti e ottimizzati tramite le piattaforme[80].

La portata del fenomeno appare evidente dal *benchmark* fra i principali Paesi europei (cfr. Figura 2.2.28), nel quale a fronte della crescita della spesa totale in pubblicità *online* veicolata su *device* mobili (area blu), si osserva una parallela evoluzione del ricorso al modello di vendita del *programmatic* per la pubblicità *display*. Infatti, nel 2016, il peso della pubblicità *display* venduta mediante tale modalità sul totale della *display* ha raggiunto il 41% in Germania, e valori decisamente superiori nei restanti Paesi (ben il 70% in Gran Bretagna) confermando, pertanto, come il ricorso a tale canale di vendita rappresenti un fenomeno che interessa soprattutto la comunicazione pubblicitaria diffusa su *device* mobili.

La progressiva affermazione delle nuove modalità di vendita della pubblicità *online* non comporta, tuttavia, la scomparsa dei modelli che hanno originariamente caratterizzato il *web*. Pertanto, accanto alla possibilità di contrattare direttamente la pubblicità e il relativo prezzo, gli investitori (concessionarie e/o i centri media) possono avvalersi delle *ad network* per l'acquisto dell'inventario messo a disposizione dagli editori, ovvero optare per un acquisto dei *target* cui veicolare la propria comunicazione pubblicitaria attraverso le *ad exchanges* che individuano, mediante meccanismi d'asta realizzati in tempo reale, i siti degli editori dove visualizzare tale pubblicità (cfr. Figura 2.2.29). In quest'ultima ipotesi, si osserva come, dal lato della domanda, alcuni inserzionisti o agenzie abbiano realizzato piattaforme di intermediazione proprietarie mentre altri hanno aderito alle *demand side platform* (DSP); dal lato dell'offerta, alcuni editori sono in grado di connettersi direttamente con le *ad exchange*, mentre altri si avvalgono dei servizi delle *supply side platform* (SSP). Accanto a tali soggetti, il comparto della pubblicità *online* è caratterizzato anche dalla presenza di *ad server* (piattaforme dedicate all'erogazione di pubblicità nei siti degli editori in funzione di specifici *target* ed ai livelli di investimento decisi dall'investitore) e di *data management platform* o DMP (piattaforme di *data warehouse* idonee ad immagazzinare ed elaborare le informazioni sugli utenti, per genere, età, luogo, preferenze, ecc., funzionali ad individuare i *target* cui indirizzare una specifica campagna pubblicitaria).

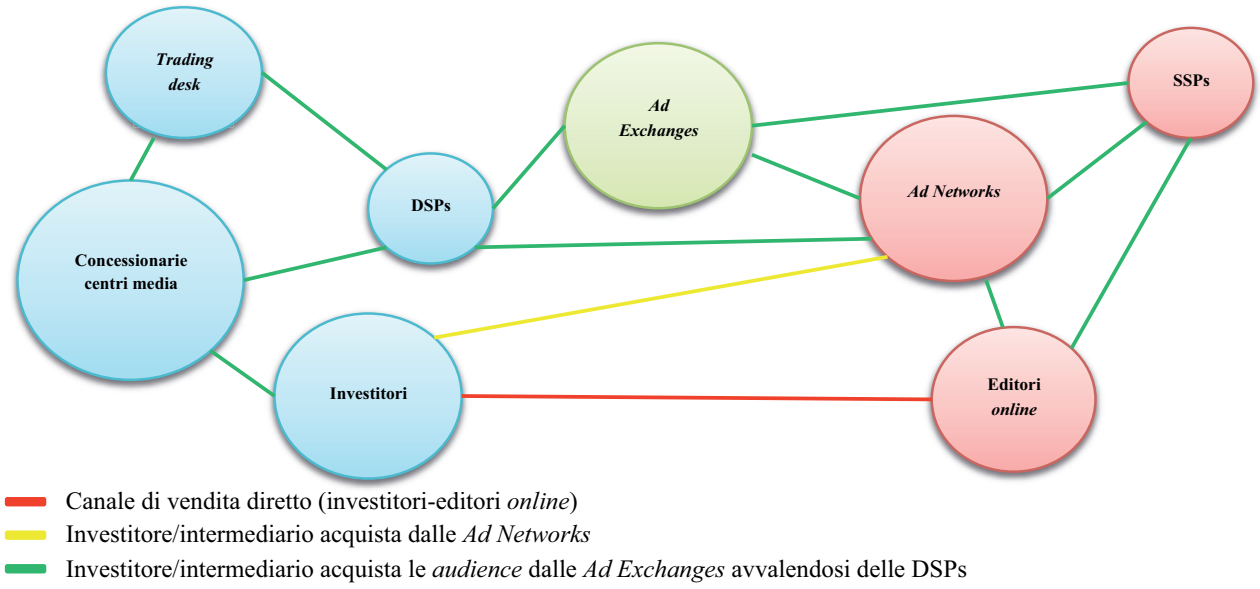


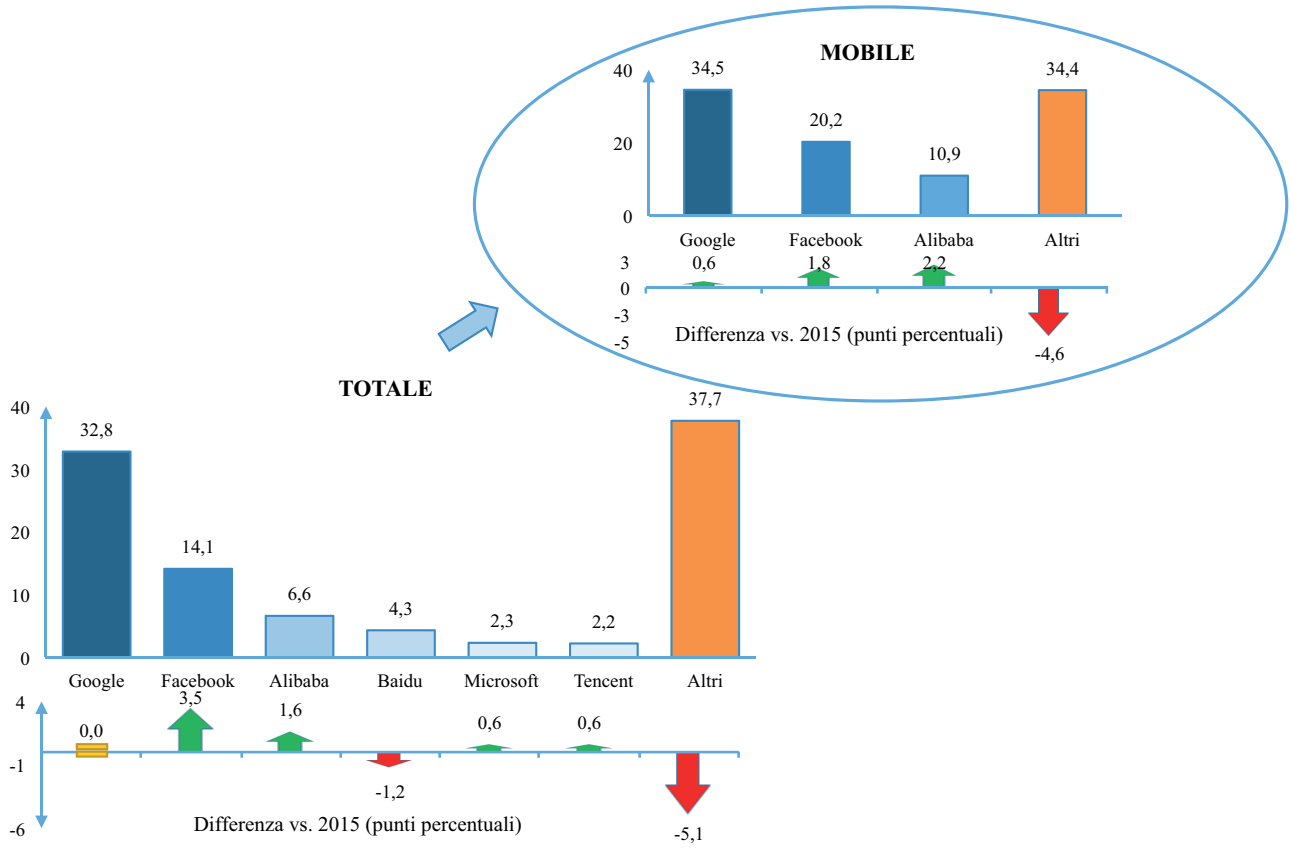
Figura 2.2.29 - Modalità di vendita della pubblicità *online*

[79] Cfr. delibera n. 19/14/CONS, recante "*Chiusura dell'Indagine conoscitiva sul settore dei servizi Internet e della pubblicità online, avviata con delibera n. 39/13/CONS*".

[80] Cfr. J. C. Gonzálvez, F. Mochón, *cit.*.

In definitiva, il ricorso ai differenti canali di vendita della pubblicità *online* dipende soprattutto dalla tipologia di campagna pubblicitaria che si intende realizzare[81]. Tuttavia, in un contesto caratterizzato da una navigazione lato utenti sempre più in mobilità, si delinea una tendenza più generale nell'ambito del processo di negoziazione degli spazi pubblicitari sul *web*, consistente nel ricorso sempre più frequente alle piattaforme automatiche di intermediazione pubblicitaria. Tale prevalente modello di vendita, comportando un aumento del numero dei soggetti che, nel favorire l'incontro fra domanda e offerta di pubblicità, ricevono una remunerazione per il servizio reso, rischia di determinare un assottigliamento degli introiti percepiti dagli editori *online* per la vendita di spazi pubblicitari sui propri siti (e/o una maggiore spesa per gli investitori). La contrazione dei ricavi da raccolta pubblicitaria *online* degli editori (e in particolare di quelli attivi su mezzi tradizionali), alla quale si contrappone la crescita del peso delle piattaforme digitali, emerge chiaramente dall'analisi degli assetti nazionali riportata di seguito (cfr. Tabella 2.2.6). Si tratta, tuttavia, di un fenomeno di portata globale, come emerge anche dalla ripartizione delle risorse economiche complessive nel mondo per operatore.

Infatti, dall'analisi dei ricavi netti derivanti dalla raccolta di pubblicità su Internet conseguiti dai singoli operatori a livello mondiale – che complessivamente, nel 2016, ha raggiunto 172,2 miliardi di euro, con un incremento del 18% rispetto all'anno precedente (cfr. Figura 2.2.30) – si osserva la presenza stabile nelle prime posizioni di piattaforme di intermediazione pubblicitaria *online* riconducibili a soggetti verticalmente integrati in tutti (o quasi) i livelli della filiera produttiva di Internet e, in particolare, presenti



Fonte: eMarketer, settembre 2016 e marzo 2017

Figura 2.2.30 - Principali operatori attivi nella raccolta pubblicitaria *online* nel mondo (2016, %)

[81] Ad esempio, per la realizzazione delle campagne pubblicitarie a *performance*, accanto alla corretta selezione dei siti *web* che consentono di raggiungere gli obiettivi predefiniti (stipula di una polizza, iscrizione ad una *newsletter*, ecc.), risulta determinante per gli investitori (e i centri media) affidarsi a sistemi automatici di vendita o rivolgersi direttamente agli editori per acquistare e negoziare il *target* desiderato.

nell'offerta dei servizi *web* orizzontali (*search*, *social network*, portali) che, svolgendo l'importante funzione di "porta di accesso" ad Internet, possono influire sull'esperienza di navigazione dell'utente.

Guardando ai ricavi conseguiti dai singoli operatori, emerge, infatti, la posizione di *leadership* di Google, con una quota, nel 2016, pari a quella dell'anno precedente, e superiore al 32% (corrispondente a 56,5 miliardi di euro). Con la sola eccezione di Facebook (al secondo posto con una quota del 14%), per il quale si è registrata una crescita dei ricavi pubblicitari complessivi di oltre il 57% (raggiungendo i 24,3 miliardi di euro), per tutti gli altri operatori (che presentano, fra l'altro, quote molto inferiori) si è osservata una variazione più contenuta, sia in crescita, sia in diminuzione, dei relativi ricavi. La classifica sopra indicata subisce lievi variazioni se si considerano gli introiti netti di pubblicità realizzati attraverso *device* mobili, con Google che continua a distinguersi come primo operatore, sebbene con una quota meno distante rispetto a quelle realizzate da Facebook e Alibaba (rispettivamente al secondo e terzo posto).

Passando all'esame della dinamica di tale comparto in Italia (cfr. Figura 2.2.31), si conferma anche per il 2016 il *trend* crescente dei ricavi da pubblicità *online* complessivamente realizzati (includendo anche la raccolta di pubblicità diffusa attraverso i siti degli editori dei media tradizionali: editoria quotidiana e periodica, televisione e radio) che ha generato un valore stimato pari a 1,9 miliardi di euro. Tale andamento è riconducibile principalmente alla crescita della pubblicità di tipo *display* e *video*, stante il peso esercitato sulle risorse complessive che, nel 2016, ha raggiunto oltre il 58%. Per quanto riguarda le altre tipologie di ricavi (comprensive della pubblicità *search*, *classified/directory*, *newsletter/email*), nonostante la crescita in valore registrata a partire dal 2013, l'incidenza sui ricavi complessivi di tale componente è progressivamente diminuita. Considerando, infatti, un arco temporale più ampio (2011-2016), mentre i ricavi da inserzioni pubblicitarie *display* sono più che raddoppiati, le altre tipologie di ricavo non hanno pienamente recuperato le perdite conseguite nel biennio 2012-2013, attestandosi su valori assoluti stimati nel 2016 pari a 802 milioni di euro (segnando una flessione del 7% rispetto ai volumi generati nel 2011).

L'analisi degli assetti nazionali del settore della raccolta di pubblicità *online* evidenzia, in analogia a quanto osservato nel contesto internazionale, la stabile presenza di importanti *player* internazionali che gestiscono diverse piattaforme di intermediazione pubblicitaria e sono verticalmente integrati su tutta ovvero in alcuni segmenti della filiera di Internet, quali Google e Facebook (cfr. Tabella 2.2.6). Nel dettaglio, per Facebook, che si colloca al se-

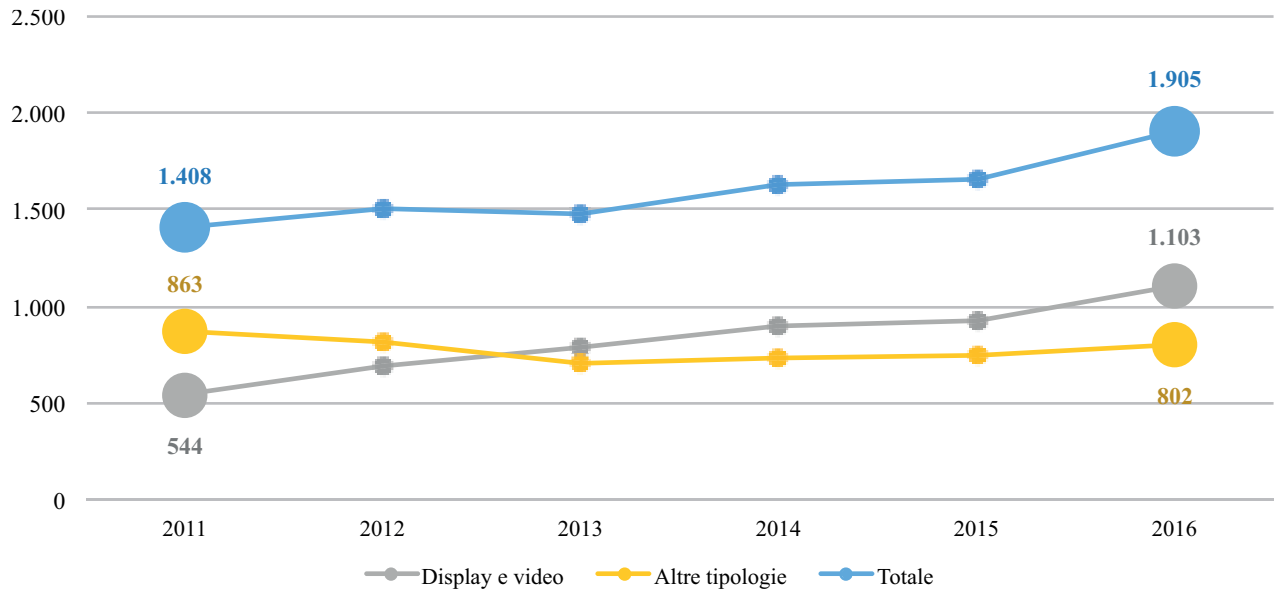


Figura 2.2.31 - Ricavi derivanti dalla raccolta pubblicitaria *online* in Italia (mln €)

Tabella 2.2.6 - Principali operatori attivi nella raccolta pubblicitaria *online* in Italia

Rank 2016	Operatore	Diff. rispetto *rank* 2015	Variaz. quota di mercato
1	Google	0	↑
2	Facebook	0	↑
3	Italiaonline	0	↓
4	Fininvest	0	↓
5	RCS Mediagroup	0	↓
6	Gruppo Editoriale L'Espresso	0	↓
7	Autoscout24 Italia	0	↓
8	Gruppo 24 Ore	0	↓
9	Edizioni Condé Nast	0	↓
10	Leonardo Adv	0	↓

condo posto, si registra un deciso incremento dei ricavi previsionali per il 2016 ed un conseguente assottigliamento del distacco rispetto a Google che, oltre a mantenere il proprio primato, presenta una dinamica crescente dei ricavi sia in valori assoluti che in quote di mercato.

In terza posizione, si riscontra la presenza di Italiaonline che, nel 2016, registra una contrazione della propria quota pubblicitaria, la cui dinamica potrebbe, tuttavia, essere condizionata dagli effetti della recente operazione di fusione per incorporazione in Seat Pagine Gialle S.p.A. di cui è stata protagonista[82]. Il quadro delle risorse economiche è completato dalla presenza di operatori nazionali provenienti o meno dai media tradizionali, che presentano quote di ricavi pubblicitari stimati per il 2016 in contrazione. Complessivamente, si osserva che tutti gli operatori attivi nella raccolta pubblicitaria in Italia hanno mantenuto, rispetto al 2015, la stessa posizione nel *ranking*.

Da quanto sopra emerge, pertanto, il crescente grado di concentrazione del settore pubblicitario a livello nazionale, con Google e Facebook che congiuntamente detengono ben oltre il 50% dei ricavi netti previsionali da pubblicità *online*, ossia del valore calcolato al netto della quota retrocessa ai proprietari dei siti *web*/applicazioni. Considerando, invece, i ricavi da pubblicità lordi, ossia del totale del fatturato gestito, si osserva come Facebook e Google abbiano raggiunto i 2/3 circa del valore complessivo stimato del mercato.

Altrettanto significativa, a fronte della concentrazione dei ricavi a favore dei soggetti presenti nelle prime posizioni della graduatoria, è la riduzione delle risorse pubblicitarie realizzate dalla restante parte del mercato e, in particolare, della componente editoriale attiva anche sui media tradizionali. Nel periodo 2012-2016 si osserva una drastica riduzione del peso di questa componente del mercato.

Concorrono a determinare gli assetti appena descritti sia le caratteristiche economiche dei servizi di tale comparto (economie di scala, costi fissi e affondati, *switching cost*, esternalità di rete) idonee a incrementare il livello di concentrazione, sia la posizione di mercato detenuta dai primi due operatori negli altri stadi della catena del valore, suscettibile di conferire loro un potere economico nel versante degli utenti che può essere esercitato anche nel correlato mercato della pubblicità *online*.

Passando appunto all'analisi dal lato degli utenti, l'esame del *ranking* dei principali operatori per utenti unici nel mondo riferito al mese di febbraio 2017 (cfr. Tabella 2.2.7) evidenzia la presenza nelle prime quattro posizioni di operatori verticalmente integrati in tutti (o quasi) i livelli della filiera produttiva di Internet e, in particolare, presenti nel mercato della pubblicità *online*. Al primo posto della graduatoria si colloca Google, seguito da Microsoft, Facebook e Yahoo!, che mantengono inalterate le proprie posizioni rispetto a febbraio 2016. Nella restante parte della graduatoria si riscontra, inoltre, la presenza di operatori che gestiscono piattaforme di *e-commerce*, offrendo all'utenza ser-

[82] In seguito all'operazione di fusione per incorporazione di Italiaonline S.p.A. in Seat Pagine Gialle S.p.A., a partire dal giugno 2016, oltre a subentrare in tutti i rapporti giuridici attivi e passivi facenti capo ad Italiaonline, Seat ha assunto la denominazione di "Italiaonline S.p.A.".

Tabella 2.2.7 - *Audience* dei principali operatori della navigazione *desktop* nel mondo (febbraio 2016-febbraio 2017)

Rank feb. 2017	Diff. *vs.* *ranking* feb. 2016	Operatore	Utenti Unici (000)	*Reach* (%)	Minuti medi per persona
1	=	Google	1.165.120	62%	11,37
2	=	Microsoft	896.408	46%	3,97
3	=	Facebook	748.468	40%	14,86
4	=	Yahoo	508.326	27%	10,67
5	↑	Alibaba	435.034	23%	23,76
6	↓	Baidu	408.776	22%	4,48
7	↓	Sohu	397.862	21%	2,81
8	↑	Qihoo	386.665	21%	4,54
9	↓	Tencent	369.668	20%	7,17
10	=	Amazon	326.905	17%	7,84
11	↓	Wikimedia	304.000	16%	2,72
12	↑	Apple	223.323	12%	2,44
13	↓	Iqiyi	216.490	11%	1,93
14	=	CBS Interactive	214.898	11%	3,58
15	↓	SINA	209.378	11%	5,74
Totale Internet			**1.885.573**	**100%**	**24,79**

Fonte: Comscore

vizi *web* verticali collegati alla principale attività, quali Alibaba e Amazon; nonché di soggetti attivi prevalentemente nel mercato cinese che, accanto all'offerta di servizi di pubblicità *online*, gestiscono piattaforme digitali orizzontali e verticali ed offrono servizi anche nei mercati a monte (Baidu, Sohu, Tencent, Qihoo).

Con riferimento al contesto nazionale, operando un confronto omogeneo del dato mensile (febbraio 2016- 2017), si osserva un incremento del numero di italiani (da 2 anni in su) che si sono collegati ad Internet almeno una volta (pari a 30,7 milioni di utenti unici nel 2017, con un aumento del 8% in un anno), utilizzando sia dispositivi fissi (*pc*), sia dispositivi mobili (*smartphone* e *tablet*), nonché dei minuti medi di consumo del mezzo nel mese (oltre 53 minuti complessivi medi nel mese di febbraio 2017, con un incremento del 13%).

Anche in Italia le prime posizioni, in particolare le prime quattro, continuano ad essere appannaggio dei grandi operatori della *web economy* mondiale: in particolare, Google resta stabile al primo posto con il 96% degli utenti che navigano in Internet, seguito da Facebook, Microsoft e Amazon, che raggiungono, rispettivamente, l'86%, il 71% e il 62% degli italiani che fruiscono del mezzo. Relativamente agli operatori nazionali, si rileva l'incremento della posizione nel *ranking* di Arnoldo Mondadori editore (gruppo Fininvest), che sale in sesta posizione, a seguito dell'acquisizione di Banzai, la contrazione del peso per contatti realizzati di Italiaonline che perde una posizione, nonché l'inalterata o lieve ascesa della capacità dei restanti soggetti di attrarre *audience*.

Analizzando i dati sociodemografici nei due periodi presi in esame, si conferma anche per febbraio 2017 la sostanziale parità di genere femminile e maschile degli internauti (44% contro 43% nel giorno medio) e la tendenza della popolazione più giovane alla fruizione dei servizi *web*: il 70% dei soggetti

Tabella 2.2.8 - *Audience* dei principali operatori per utenti unici e tempo medio mensile di navigazione per persona in Italia (febbraio 2016-febbraio 2017)

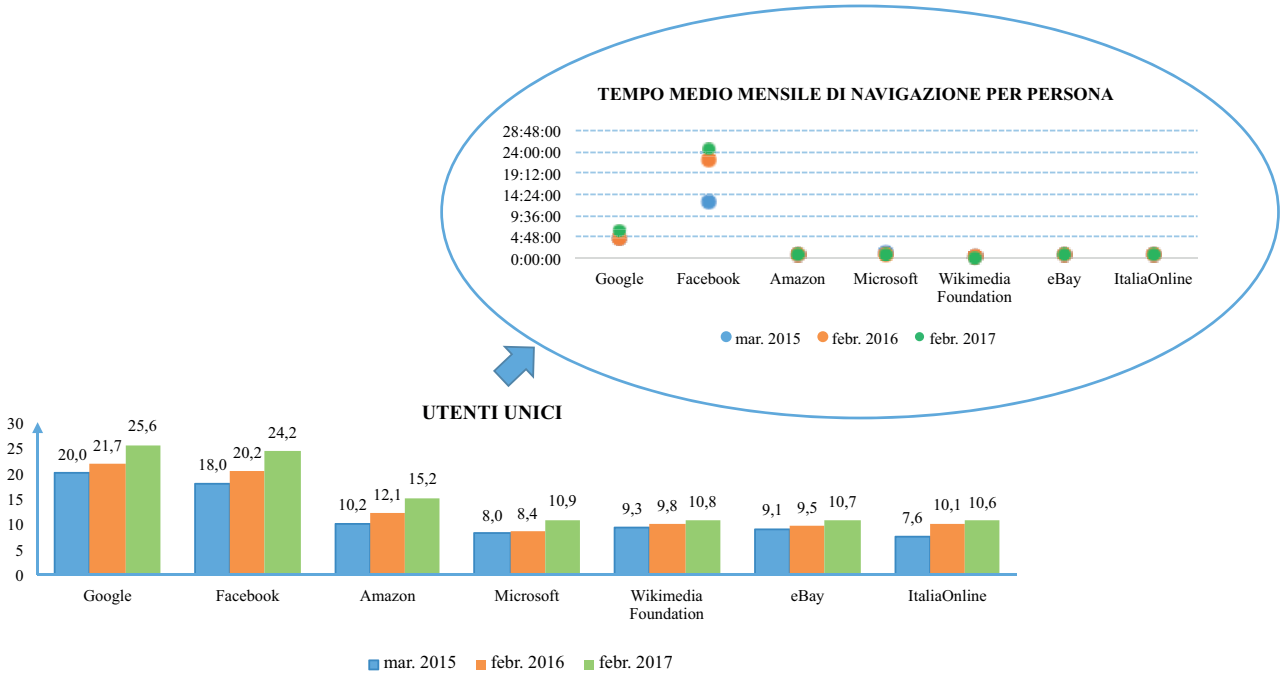
Rank feb. 2017	Diff. *vs.* *ranking* feb. 2016	Operatore	Utenti Unici (000)	*Reach* (%)	Minuti medi per persona
1	=	Google	29.635	96%	06:44:35
2	=	Facebook	26.474	86%	24:22:39
3	=	Microsoft	21.860	71%	01:21:30
4	↑	Amazon	19.025	62%	00:58:04
5	↓	Italiaonline	17.403	57%	01:25:51
6	↑	A. Mondadori (Fininvest)	16.630	54%	00:15:02
7	=	eBay	15.442	50%	00:48:52
8	=	Wikimedia Foundation	15.128	49%	00:12:09
9	↑	Gruppo Editoriale L'Espresso	13.565	44%	00:24:45
10	↓	Yahoo	13.035	42%	00:36:59
11	↑	RCS Mediagroup	11.531	38%	00:25:46
12	↓	Triboo	10.605	35%	00:09:49
13	=	Mediaset (Fininvest)	10.127	33%	00:38:19
14	=	Telecom Italia	9.864	32%	00:31:56
15	↑	Linkedin	9.079	30%	00:11:47
Totale Internet			**30.743**	**100%**	**53:20:13**

Fonte: Audiweb

nella fascia d'età 18-24 naviga quotidianamente sul *web* prediligendo *device* mobili e dedica molto tempo alla navigazione (2 ore e 44 minuti complessivi nel giorno medio mensile)[83]. In generale, si osserva un incremento del consumo di Internet da dispositivi mobili.

Spostando l'attenzione sulla dinamica degli utenti che hanno fruito del mezzo attraverso *device* mobili, la Figura 2.2.32 illustra, accanto all'evoluzione crescente degli utenti unici per tutti gli operatori rappresentati, la capacità delle piattaforme sia di tipo orizzontale (*search*, *social network*, portali), sia di tipo verticale (*e-commerce*), di attrarre l'attenzione dell'utenza per un tempo medio mensile per persona in costante aumento. In particolare, spicca l'importanza di Facebook rispetto agli altri operatori sia in termini di utenti unici, sia soprattutto considerando il tempo medio mensile di navigazione dedicato alla fruizione dei servizi offerti dallo stesso.

[83] Cfr. Audiweb, "*La total digital audience nel mese di febbraio 2016*" e "*La total digital audience nel mese di febbraio 2017*".



Fonte: Audiweb

Figura 2.2.32 - *Audience* dei principali operatori per utenti unici e tempo medio mensile di navigazione da apparecchi mobili in Italia (marzo 2015(*), febbraio 2016, febbraio 2017)

(*) Il confronto è stato operato sul mese di marzo 2015 e non su quello di febbraio 2015 per assicurare un'omogeneità del perimetro di riferimento.

2.3 Il contesto di mercato nel settore dei servizi postali

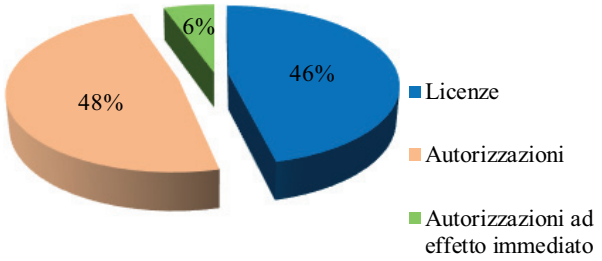
Principali *trend* del 2016 *

- ✓ I ricavi del settore dei servizi postali ammontano a circa 7 miliardi di euro, con una crescita del 2,4% circa rispetto all'anno precedente.
- ✓ I volumi ammontano a 4,1 miliardi di invii, con una riduzione pari a circa il 10,7% rispetto all'anno precedente.
- ✓ La concorrenzialità nell'ambito dei servizi postali che non rientrano nel perimetro del servizio universale (al netto dei servizi di corriere espresso) continua a rimanere sostanzialmente invariata, con Poste Italiane che detiene una quota di mercato pari al 72,5%.
- ✓ Gli investimenti in immobilizzazioni materiali ed immateriali del settore diminuiscono del 4,5% rispetto all'anno precedente.

* Si evidenzia che i dati di mercato riportati nel presente paragrafo sono differenti rispetto a quanto rappresentato nella precedente Relazione annuale in quanto è variato l'insieme degli operatori censiti (cfr. box con nota metodologica).

Il settore postale in Italia è caratterizzato dalla presenza di un numero molto elevato di attori, circostanza che non ha uguali in Europa. Difatti, le imprese operanti nel settore risultano 2.776, alle quali corrispondono 4.273 titoli abilitativi (al 1° febbraio 2017), rilasciati dal Ministero dello sviluppo economico e distribuiti così come riportato in Figura 2.3.1.

In merito, si osserva che il numero di imprese operanti nel settore postale è inferiore al numero di titoli rilasciati, in quanto ben 1.497 imprese su 2.776 (il 54%) dispongono sia della licenza individuale (per offrire servizi che rientrano nel perimetro del servizio universale postale) sia dell'autorizzazione



Fonte: dati MISE

Figura 2.3.1 - Composizione dei titoli abilitativi al 1° febbraio 2017

generale (per offrire servizi postali al di fuori dell'area del servizio universale).

In considerazione dell'elevata frammentazione del settore, che non rende possibile una ricognizione esaustiva dei soggetti abilitati, anche quest'anno, come negli anni precedenti, è stata svolta un'analisi di natura campionaria, anche se si è proceduto ad aumentare la dimensione dell'insieme degli operatori censiti (cfr. *box* con nota metodologica). Del resto, la frammentazione del settore si riflette anche nella forma societaria delle imprese: il 44,4% dei titoli è detenuto da imprese individuali, il 28,1% da società a responsabilità limitata e solo il 2,3% da società per azioni.

Ad eccezione dei principali operatori del settore, la maggior parte degli altri soggetti abilitati opera principalmente a livello locale, talvolta consorziandosi con altri operatori per garantire a questi ultimi una maggiore copertura territoriale. Molto spesso questi operatori svolgono un ruolo di intermediazione o sono attivi solo in una o più fasi della catena del valore relativa al mercato postale (raccolta, consegna, trasporto, ecc.). Di conseguenza, 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*). Difatti, a eccezione dei servizi di corriere espresso (dove la società SDA, di proprietà di Poste Italiane, ha una quota di mercato del 9,4%), l'esame delle quote di mercato per i diversi prodotti non inclusi nel perimetro del servizio universale, e quindi più aperti alla concorrenza, mostra che la maggior parte degli operatori incide in modo ancora marginale sulle dinamiche competitive (cfr. *infra*).

Le risorse economiche complessive

Nel 2016, il settore dei servizi postali in Italia ha fatturato complessivamente 7,048 miliardi di euro, con un aumento del 2,4% rispetto all'anno precedente[84]. Il peso dei servizi postali sull'economia ita-

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

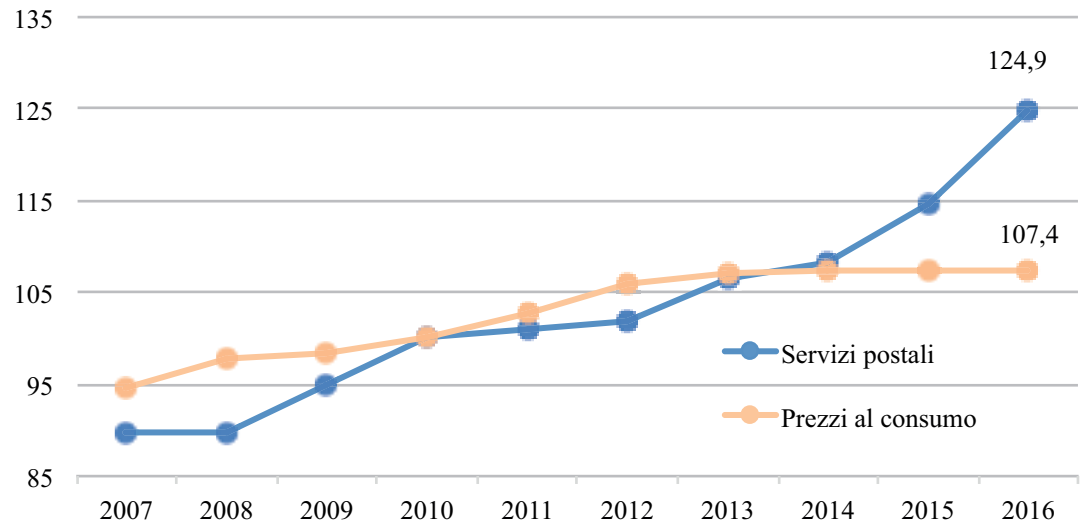
Ad aprile 2017 l'Autorità ha effettuato una rilevazione dei principali dati economici delle imprese operanti nel mercato postale in Italia per gli anni dal 2013 al 2016. Come negli anni precedenti, gli operatori sono stati individuati attraverso i codici di attività ATECO (Registro delle Imprese delle Camere di Commercio) attinenti alla fornitura di servizi postali o di corriere espresso. In considerazione dell'elevato numero di imprese e della concentrazione di ricavi e volumi, si è ritenuto soddisfacente effettuare tale rilevazione sui principali operatori in ordine di fatturato. Al fine di cogliere le principali variabili economiche del settore e avere contezza delle più evidenti dinamiche competitive in atto, il monitoraggio di quest'anno è stato esteso a 27 operatori, incluso il fornitore del servizio universale (Poste Italiane). Si fa dunque presente che l'insieme delle aziende che hanno partecipato alla rilevazione di quest'anno si è ampliato rispetto agli anni precedenti (lo scorso anno le aziende oggetto della rilevazione erano 21). Un altro elemento di novità rilevante riguarda la richiesta dei dati ai gruppi che operano nel mercato anche per il tramite di società collegate: al fine di fornire una corretta e realistica visione dei mercati del settore di competenza quest'anno agli operatori è stato, infatti, chiesto di fornire i valori con riferimento a tutte le varie unità produttive che a qualsiasi titolo svolgono singole fasi del servizio offerto. Per tale motivo i dati di mercato, sia sotto il profilo dei ricavi che dei volumi, possono variare rispetto a quanto rappresentato nella precedente Relazione annuale.

[84] 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 2016 ammontano a circa 76 milioni di euro e che non hanno un corrispondente nei volumi di posta inviata), mentre i servizi postali considerati per la valutazione dei ricavi e dei volumi complessivi del settore nel prosieguo del paragrafo 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.

liana, misurato dal rapporto tra i ricavi del settore ed il PIL, è pari allo 0,42%, stabile rispetto all'anno precedente; anche in termini occupazionali, tale valore risulta sostanzialmente stabile ed è pari allo 0,65%[85].

La Figura 2.3.2 riporta l'andamento dei prezzi del settore postale nel periodo 2007-2016, utilizzando quale anno base (=100) il 2010: a livello aggregato, i prezzi dei servizi postali sono cresciuti secondo una dinamica che, fino al 2012, è stata quasi in linea con quella dei prezzi al consumo; invece, a partire dal 2013, a seguito della revisione dei prezzi dei prodotti rientranti nel servizio universale (cfr. delibera n. 728/13/CONS), della successiva istituzione del nuovo servizio di "posta ordinaria" e della contestuale modifica delle caratteristiche del prodotto di "posta prioritaria" (cfr. delibera n. 396/15/CONS), i prezzi dei servizi postali hanno continuato ad aumentare sensibilmente a fronte di una stabilizzazione dell'indice dei prezzi al consumo, pur esibendo, nel corso degli ultimi anni, un incremento più contenuto rispetto alla media europea[86].

Nel seguito si riporta il contributo delle diverse tipologie di servizi postali ai ricavi e ai volumi complessivi del settore (Tabella 2.3.1) e le relative variazioni percentuali (Figura 2.3.3) nel periodo di osservazione. Nel periodo 2013-2016 il settore ha subito una riduzione complessiva dei volumi (co-



Fonte: dati Istat

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

Tabella 2.3.1 - Ricavi e volumi nel settore postale

	Ricavi (milioni €)				Volumi (milioni di invii)			
	2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016
Servizio universale	2.249	1.845	1.729	1.512	2.510	2.030	1.908	1.595
Servizi in esclusiva	341	327	329	359	47	45	49	52
Altri servizi postali	821	925	976	1.039	2.504	2.703	2.352	2.128
Corriere espresso	3.290	3.505	3.760	4.061	270	292	326	366
Totale	6.701	6.602	6.793	6.972	5.330	5.070	4.635	4.140

[85] Fonte: dati Istat e degli operatori.

[86] Cfr. Osservatorio sulle comunicazioni n. 1/2017.

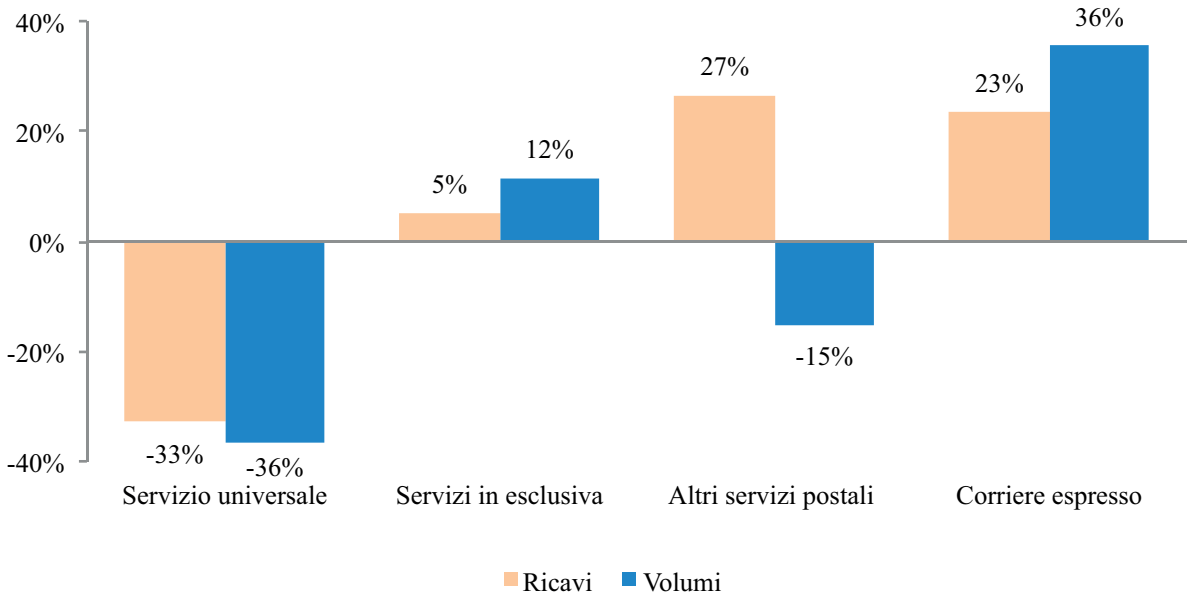


Figura 2.3.3 - Variazione percentuale dei ricavi e dei volumi dei servizi postali negli ultimi quattro anni

mune peraltro a tutti i Paesi europei) pari a circa il 22%, a fronte di un lieve aumento dei ricavi (pari a +4%). Nello 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 recenti manovre tariffarie – i ricavi e i volumi sono invece in calo.

In Figura 2.3.4 si riporta il contributo, in termini percentuali, ai ricavi e ai volumi complessivi del settore di ciascuno degli aggregati individuati in precedenza. La figura mostra, in primo luogo, come i servizi di corriere espresso, pur rappresentando solo l'8,8% dei volumi, generino il 58,3% 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 il 91,2% dei volumi di traffico, generano solamente il 41,7% dei ricavi complessivi.

Di conseguenza, 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 2016 i ricavi rappresentano il 21,7% del totale dei servizi postali. La quota dei volumi dei servizi postali al di fuori del perimetro del servizio universale (gli altri servizi postali) ammonta, nel 2016, al 51,4% del totale dei servizi. Tale quota, nell'intero periodo di osservazione esi-

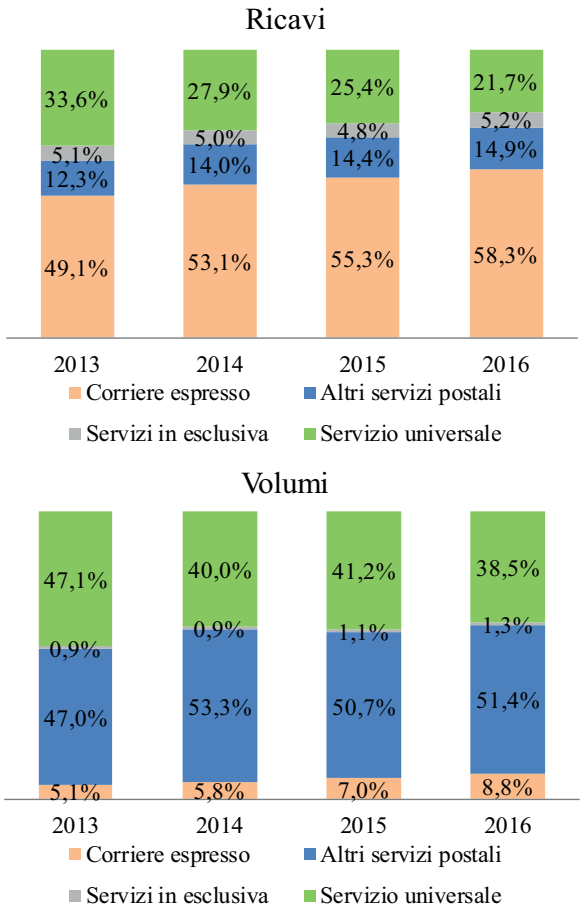


Figura 2.3.4 - Distribuzione percentuale dei ricavi e dei volumi dei servizi postali

bisce un andamento altalenante mentre la quota relativa ai ricavi è stabilmente in crescita.

I servizi di corriere espresso, in costante aumento a seguito della sempre maggiore diffusione

del commercio elettronico, mostrano una quota sul totale dei servizi in crescita rispetto all'anno precedente in termini sia di volumi sia, seppure con un tasso inferiore, di ricavi. Il minor incremento dei ricavi rispetto ai volumi appare essere riconducibile all'elevato livello di competitività di questo settore.

Investimenti e rete di accesso ai servizi postali

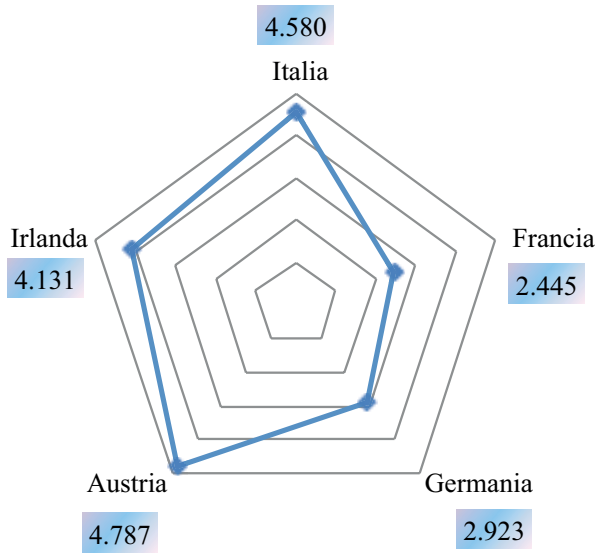
Il settore postale registra un sensibile decremento degli investimenti in immobilizzazioni materiali e immateriali: nel 2016, questi ammontano a circa 432 milioni di euro, con una riduzione del 4,5% rispetto al valore dell'anno precedente. Al riguardo si osserva che gli investimenti di Poste Italiane sono rimasti pressoché invariati rispetto al 2015, mentre sono diminuiti gli investimenti della maggior parte degli altri operatori.

La diminuzione del traffico, nonché il percorso di recupero di efficienza posto in atto dal fornitore del servizio universale, ha condizionato la dinamica degli addetti del settore. Si evidenzia, infatti, che nel 2016, il numero di addetti (147.194) registra una diminuzione rispetto all'anno precedente (-3,4%). Tra questi, il numero di portalettere (35.603) si riduce dello 0,6%.

La rete di accesso italiana ai servizi postali prevede 15.719 punti di accettazione, valore in leggero aumento (circa +3%) rispetto al 2015. La maggior parte dei punti di accettazione (81,7%) è costituita dagli uffici di Poste Italiane – l'unico operatore che possiede una rete capillare su tutto il territorio nazionale – il cui numero è in diminuzione per effetto del programma di razionalizzazione. L'aumento complessivo dei punti di accettazione è dunque riconducibile alla volontà degli operatori concorrenti di aumentare i propri punti di presenza sul territorio.

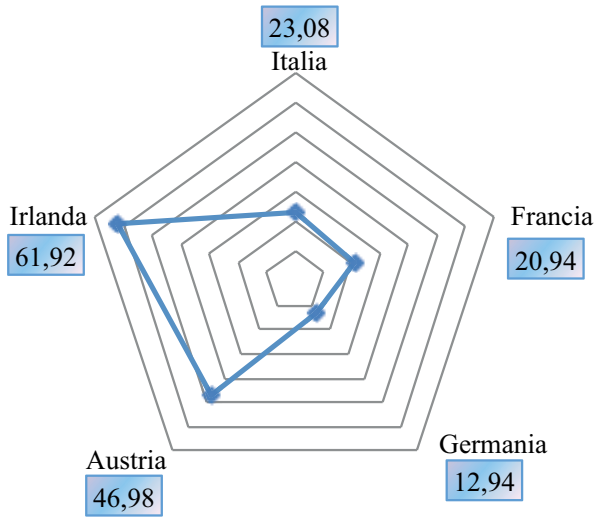
Al fine di operare un confronto sul grado di capillarità della rete postale, si è raffrontato il numero medio di abitanti serviti da un ufficio postale permanente in Italia e la dimensione media della relativa area coperta con i medesimi valori registrati in Austria, Francia, Germania e Irlanda. Dall'analisi di questi due indicatori emerge che: *i*) in termini di popolazione servita, la capillarità della rete postale assume valori confrontabili in tutti i Paesi analizzati (Figura 2.3.5); *ii*) in termini di area coperta, la rete postale italiana è più capillare rispetto a quella in Austria e Irlanda e inferiore per capillarità solo a quella francese e tedesca (Figura 2.3.6).

Nell'ambito delle informazioni relative alla capillarità della rete di accesso, giova menzionare le 48.020 cassette postali (al 31 dicembre 2016) dell'operatore incaricato del servizio universale in Italia.



Fonte: dati *Universal Postal Union* (2015)

Figura 2.3.5 - Numero medio di abitanti serviti da un ufficio postale permanente



Fonte: dati *Universal Postal Union* (2015)

Figura 2.3.6 - Dimensione media (in km^2) dell'area coperta da un ufficio postale permanente

I servizi postali rientranti nel perimetro del servizio universale

I prodotti postali rientranti nel servizio universale[87]– 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 lo scorso anno ricavi per oltre 1,5 miliardi di euro, in diminuzione del 12,5% rispetto al 2015 (cfr. Tabella 2.3.2). Anche i volumi totali sono in calo, rispetto al 2015, del 16,4%.

Nell'ambito dei prodotti che rientrano nel servizio universale, la corrispondenza nazionale, ossia quella che origina e termina all'interno del Paese, costituisce il 90,7% dei volumi totali.

I servizi di notifica degli atti giudiziari di cui alla legge n. 890/1982 e s.m.i. e le violazioni del codice della strada di cui all'art. 201 del D. L. n. 285/1992, affidati in esclusiva a Poste Italiane hanno generato ulteriori ricavi pari a 359 milioni di euro (per un totale di quasi 52 milioni di pezzi inviati), registrando un aumento, rispetto al 2015, pari rispettivamente allo 9,1%, per i ricavi, ed al 6,4%, per i volumi.

Gli altri servizi postali

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

Per questa tipologia di servizi, si registra nell'ultimo quadriennio un *trend* in diminuzione in termini di volumi (-15%), mentre in termini di ricavi si registra una crescita (+26,6%); nel 2016 si sperimenta una diminuzione degli invii pari a circa il 9,5%, accompagnata da un aumento dei ricavi pari al 6,5% (cfr. Tabella 2.3.3). Il contributo della posta nazionale al segmento dei servizi postali non inclusi nel perimetro del servizio universale, nell'ultimo anno, è stato pari al 90,5% in termini di ricavi: di questi, la quota rappresentata dagli invii multipli è

Tabella 2.3.2 - Ricavi e volumi nel servizio universale

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

Tabella 2.3.3 - Ricavi e volumi dei servizi postali non inclusi nel perimetro del servizio universale

	Ricavi (milioni €)				Volumi (milioni di invii)			
	2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016
Posta nazionale	750	845	890	941	2.441	2.643	2.286	2.058
di cui invii singoli	*173*	*182*	*188*	*217*	*252*	*305*	*193*	*84*
di cui invii multipli	*577*	*663*	*701*	*723*	*2.189*	*2.338*	*2.093*	*1.974*
Posta transfrontaliera	71	79	87	99	63	60	66	70
Totale	821	925	976	1.039	2.504	2.703	2.352	2.128

[87] Nel 2016, l'unico operatore presente nel mercato del servizio universale è Poste Italiane, che detiene quindi una posizione di monopolio.

diminuita attestandosi intorno al 77%. Si evidenzia, infine, che gli invii singoli, pur rappresentando solo il 4,1% dei volumi, contribuiscono per il 23,1% ai ricavi degli invii nazionali relativi ai servizi postali non inclusi nel servizio universale.

Passando alla concorrenzialità del mercato, l'analisi delle quote di mercato in ricavi mostra che Poste Italiane, con una quota pari a circa il 72,5%, in crescita di 4,4 punti percentuali rispetto all'anno precedente, continua a detenere una posizione di preminenza che risulta incontrastata dagli altri operatori, le cui quote di mercato sono, nella maggior parte dei casi, di dimensione marginale (Figura 2.3.7). L'elevata quota di mercato di Poste Italiane trova un riflesso diretto nel grado di concentrazione del mercato, come misurato dall'indice HHI, che nel 2016 ha assunto un valore che, in crescita rispetto all'anno precedente, ha raggiunto un livello elevato, superiore ai 5.500 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 2.3.4 sono riportati i ricavi e i volumi dei servizi di corriere espresso relativi agli ultimi quattro anni. È possibile osservare che al 2016 il mercato dei servizi di corriere espresso è composto, in volume, per oltre quattro quinti da invii nazionali, che rappresentano circa il 60% dei ricavi del comparto; gli invii diretti verso l'estero, pur rappresentando solamente il 10% dei volumi, hanno generato un terzo dei ricavi.

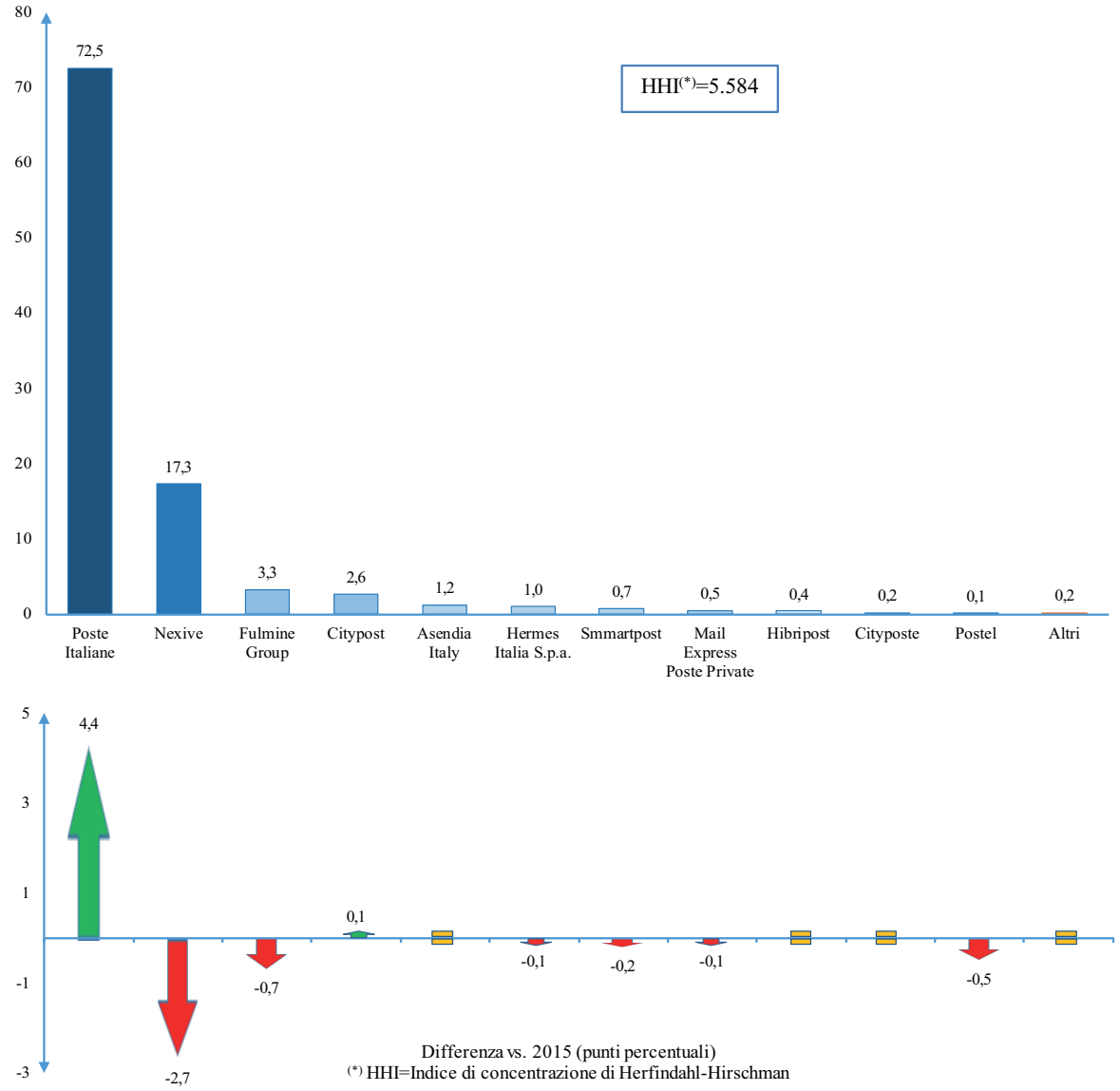


Figura 2.3.7 - Quote di mercato per i servizi postali non inclusi nel perimetro del servizio universale (2016, %)

Tabella 2.3.4 - Ricavi e volumi dei servizi di corriere espresso

	Ricavi (milioni €)				Volumi (milioni di invii)			
	2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016
Corriere espresso nazionale	1.902	2.020	2.163	2.361	215	232	261	294
Corriere espresso in entrata	261	293	325	346	26	29	31	35
Corriere espresso in uscita	1.126	1.192	1.272	1.354	28	31	34	37
Totale	3.290	3.505	3.760	4.061	270	292	326	366

Complessivamente, nel biennio 2015-2016, si registra un aumento sia dei ricavi, sia dei volumi – cui ha contribuito certamente in larga misura la diffusione dell'*e-commerce* – pari rispettivamente all'8% e al 12,2%. Il *trend* in aumento è confermato dall'osservazione dell'intero quadriennio 2013-2016, nel quale ricavi e volumi sperimentano un incremento rispettivamente del 23,5% e del 35,5%.

In tema di concorrenzialità del mercato dei corrieri espresso come misurata dalle quote di mercato in ricavi, si registra l'assenza di un operatore dominante e la presenza invece di aziende che dispongono di quote di mercato di dimensione non trascurabile e fra loro comparabili (cfr. Figura 2.3.8). L'operatore riconducibile al gruppo Poste Italiane, SDA, è il sesto operatore del settore in termini di quote di mercato. Per quanto concerne il grado di concentrazione del mercato, l'indice HHI per i servizi di corriere espresso si è attestato nel 2016 intorno a un valore pari a 1.609 punti, valore che appare attestare l'attuale grado di concorrenzialità del mercato.

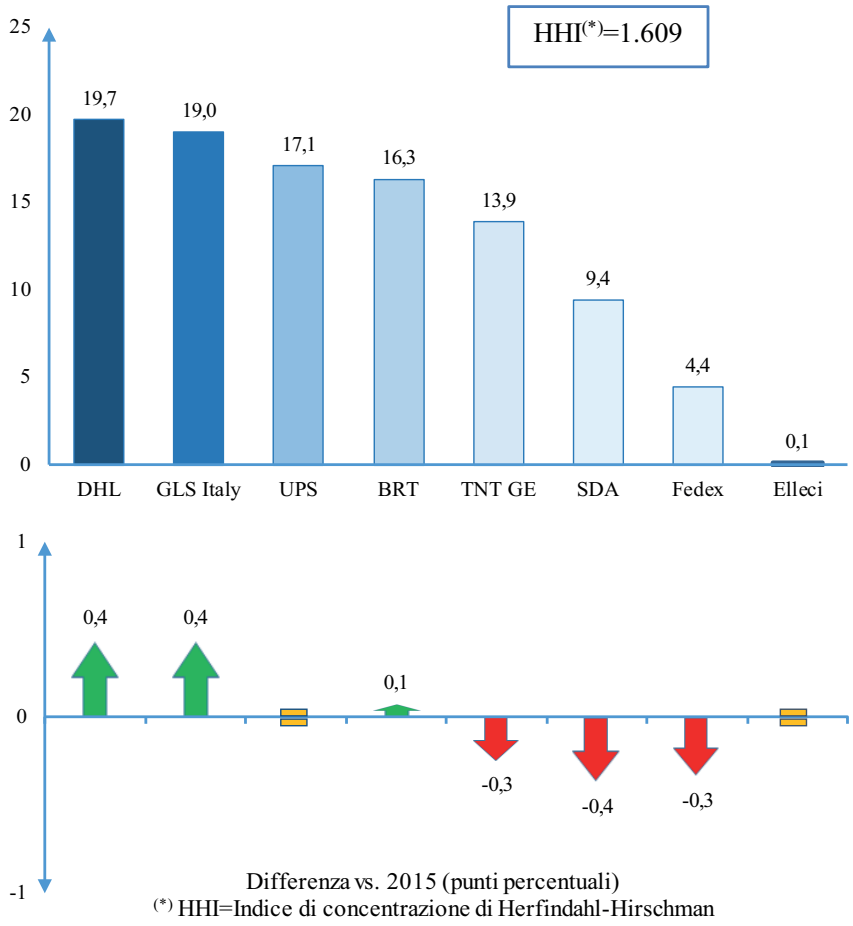


Figura 2.3.8 - Quote di mercato per i servizi di corriere espresso[88] (2016, %)

[88] I dati (ricavi e volumi) forniti da GLS Italy includono i valori delle società controllate nonché degli affiliati, pertanto differiscono da quelli forniti per la precedente Relazione annuale.

2017

CAPITOLO III

Risultati conseguiti, attività programmatiche e priorità strategiche

Introduzione

Anche quest'anno la Relazione annuale presenta una sezione dedicata alla valutazione *ex post* dei risultati della regolazione (VIR), condotta secondo il modello del programma europeo *Regulatory Fitness and Performance* (REFIT)[89], e in coordinamento con l'attività di pianificazione strategica. Gli indirizzi europei fissati da questo programma 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. Questa metodologia si fonda sulla considerazione che gli obiettivi di miglioramento dell'efficacia e trasparenza sottostanti agli istituti di *better regulation* siano più facilmente conseguibili attraverso una valutazione complessiva delle *performance* 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 identificare le misure correttive effettivamente necessarie nei processi di revisione e riforma normativa[90].

Sulla base di questa impostazione, lo scorso anno, la Relazione annuale 2016 presentava una verifica *ex post* (VIR) dei risultati qualitativi e quantitativi dell'attività regolatoria riferiti ai principali settori di intervento dell'Autorità. In particolare, lo svolgimento dell'esercizio di VIR condotto con la Relazione annuale 2016 è stato reso possibile dal compimento, nel biennio precedente, di una serie di attività prodromiche all'analisi e verifica dei risultati della regolazione definite attraverso l'adozione di un piano di azione predisposto nel 2015, e volto a garantire l'applicazione coordinata degli istituti di *better regulation* con una serie di iniziative dirette allo sviluppo di indicatori di impatto della regolamentazione e alla creazione di un *database* per le analisi quantitative. La finalità di queste azioni è di favorire la misurabilità delle *performance* e dei risultati della regolazione da parte delle unità organizzative competenti, a servizio di una migliore applicazione delle procedure di valutazione all'interno del "ciclo regolatorio" nei diversi settori di competenza dell'Autorità.

Di conseguenza, nel corso dell'ultimo biennio, l'attività regolatoria negli ambiti di intervento dell'Autorità è stata sottoposta a monitoraggio sulla base di indicatori qualitativi e quantitativi predefiniti e periodicamente popolati dalle strutture competenti. Questo sistema è diretto a consentire revisioni periodiche in un'ottica di continuo miglioramento della qualità della regolazione, in quanto alimenta con dati aggiornati e significativi l'attività di analisi *ex ante* e verifica *ex post* dei processi decisionali. Contestualmente, il piano di azione in materia di *better regulation* ha previsto valutazioni sull'efficacia degli stessi istituti di *better regulation*, fondate su appositi indicatori di *performance*, e sull'adozione, ove necessario, delle opportune misure correttive alle procedure di valutazione e di controllo interno.

Gli esercizi di VIR condotti dall'Autorità negli ultimi anni sono stati oggetto di un progressivo affinamento della metodologia di *fitness check* applicata all'attività regolatoria nei settori di competenza, in ragione del costante aggiornamento e perfezionamento delle basi di dati disponibili e dei processi comunicativi interni alle strutture interessate. In particolare, rispetto all'anno precedente, la VIR del 2016 ha presentato una più robusta analisi quantitativa e un maggior grado di coordinamento tra la valutazione dei risultati e la definizione delle prio-

---

[89] Commissione europea, *EU Regulatory Fitness*, COM(2012) 746.

[90] 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 Commissione europea, *Better Regulation Guidelines*, COM(2015) 215 *final*.

rità di intervento per la pianificazione strategica 2017, presentata nell'ultima parte del capitolo.

Quest'anno, in coerenza con la prospettiva di progressivo affinamento metodologico e di miglioramento continuo della qualità della valutazione, la VIR illustrata nelle pagine seguenti presenta ulteriori elementi di novità.

In primo luogo, è stata rivista l'impostazione inizialmente seguita con le Relazioni annuali 2015 e 2016, che avevano previsto di collegare la valutazione *ex post* alla pianificazione strategica, le cui linee fondamentali erano illustrate nella parte conclusiva del Capitolo III[91].

Sebbene l'esercizio di *regulatory fitness* resti un aspetto funzionale alla conduzione della pianificazione strategica, nell'ottica di assecondare il ciclo di regolazione-valutazione-definizione degli obiettivi, la Relazione annuale 2017 si limita a definire i programmi di lavoro, come richiesto dalla legge[92], rinviando la definizione puntuale delle priorità e degli obiettivi strategici annuali e pluriennali agli appositi documenti elaborati nell'ambito dell'attività pianificatoria annuale e pluriennale degli Uffici. Questa scelta deriva dai più recenti sviluppi che tali attività hanno assunto nell'ambito dell'apparato organizzativo dell'Autorità. Infatti, a fronte della crescente rilevanza accordata alla pianificazione strategica già a partire dal 2013, nell'ultimo anno le attività di programmazione hanno assunto un più stretto collegamento con il controllo interno e con gli obiettivi di bilancio, così come testimoniato dalla nuova struttura organizzativa che l'Autorità ha assunto (per la trattazione di questo aspetto si rimanda al paragrafo 4.1). Contestualmente all'esigenza di rafforzare il coordinamento tra la definizione di priorità strategiche annuali e pluriennali, la programmazione puntuale di singole attività di competenza degli Uffici e l'obiettivo generale di una sana gestione finanziaria e amministrativa, la pianificazione strategica ha assunto un maggior livello di dettaglio che rende meno agevole la sua collocazione all'interno della Relazione annuale, strumento di *accountability* con finalità principalmente divulgative. Pertanto, rinviando ad altra sede istituzionale l'illustrazione dettagliata dei contenuti della pianificazione strategica annuale e pluriennale, questo capitolo si conclude con i "programmi di lavoro" delineati, incrociando l'analisi delle *performance* e le indicazioni provenienti dagli Uffici circa gli obiettivi e la programmazione delle attività di competenza (cfr. Capitolo II).

Questa impostazione appare peraltro coerente con la recente prassi sviluppata in ambito europeo, dove i contenuti della REFIT sono "incorporati" nei "*work programme*"[93] annuali; questi ultimi rappresentano una sintesi tra le priorità di *policy*, stabilite a livello strategico dalle istituzioni europee, e i piani di azione definiti dalle strutture competenti all'attuazione delle prime[94]. Con l'illustrazione delle linee programmatiche a conclusione del presente esercizio di VIR si conferma l'approccio ciclico alla valutazione seguito dall'Autorità in un'ottica di miglioramento continuo della qualità delle regole, rispondente al principio "*evaluate first*". Il programma di

---

[91] La pianificazione strategica ha infatti rappresentato il primo passo del percorso di *better regulation* intrapreso dall'Autorità, nonché il presupposto logico per la verifica dei risultati conseguiti dalla regolazione. Attraverso l'esplicitazione della gerarchia di obiettivi strategici e operativi, indicati negli atti di pianificazione e programmazione riferiti a un determinato arco temporale, l'Autorità ha posto le basi per garantire la misurabilità degli effetti della regolazione e, in definitiva, una rendicontazione più puntuale e analitica dell'attività svolta. Dal momento che, ai sensi della legge n. 31 luglio 1997, n. 249, art. 1 comma 6 lett. c) n. 1, l'Autorità è tenuta a presentare al Governo e al Parlamento la propria Relazione annuale sulle attività svolte e i programmi di lavoro, questa è stata individuata quale "sede naturale" della pianificazione strategica e, conseguentemente, della verifica *ex post* sugli obiettivi prefissati.

[92] Legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", articolo 1 comma 6 lett. c) n. 12), che illustra i principali contenuti della Relazione annuale: "[...] *sull'attività svolta dall'Autorità e sui programmi di lavoro; la relazione contiene, fra l'altro, dati e rendiconti relativi ai settori di competenza, in particolare per quanto attiene allo sviluppo tecnologico, alle risorse, ai redditi e ai capitali, alla diffusione potenziale ed effettiva, agli ascolti e alle letture rilevate, alla pluralità delle opinioni presenti nel sistema informativo, alle partecipazioni incrociate tra radio, televisione, stampa quotidiana, stampa periodica e altri mezzi di comunicazione a livello nazionale e comunitario*".

[93] Si v. per esempio, l'ultimo programma di lavoro pubblicato dalla Commissione, *Commission Work Programme 2017. Delivering a Europe that protects, empowers and defends*, COM(2016) 710 *final*.

[94] https://ec.europa.eu/info/law/law-making-process/overview-law-making-process/evaluating-and-improving-existing-laws/reducing-burdens-and-simplifying-law/refit-making-eu-law-simpler-and-less-costly_en.

lavoro fornisce, infatti, elementi utili a supportare la pianificazione con una verifica sintetica e unitaria dei risultati dell'attività svolta, riferita ad ambiti di attività regolatoria e non a singoli procedimenti.

Nel presente capitolo la VIR 2017 è stata articolata in due parti. Nella prima, sono presentati i risultati conseguiti dall'Autorità in rapporto agli obiettivi strategici definiti con la pianificazione del 2016, suddivisi per settori e macro-aree di intervento e corredati da appositi indicatori di monitoraggio per l'anno successivo. Definito così il quadro di sintesi delle azioni realizzate per l'attuazione delle priorità strategiche nell'anno solare di riferimento, la seconda parte della VIR procede a una verifica di tipo analitico, fondata sugli indicatori quantitativi previsti nel piano di monitoraggio.

Più specificamente, l'analisi qualitativa consente di formulare un rendiconto delle specifiche iniziative avviate in rapporto a quelle programmate, al fine di ottenere una valutazione circa il grado di coerenza e adeguatezza dell'attività svolta in rapporto agli obiettivi della regolazione. Questo tipo di verifica *ex post* rappresenta un presupposto logico sia per un'analisi di tipo quantitativo sulla *performance* regolatoria sia, soprattutto, per l'identificazione di eventuali correttivi e per la definizione dei programmi di lavoro per il prossimo anno.

Come per le Relazioni annuali degli anni scorsi, l'esercizio di valutazione è corredato da un piano di monitoraggio che presenta gli indicatori da utilizzare per la VIR 2018. Il monitoraggio sugli indicatori si inscrive, come accennato in precedenza, nell'ambito della più ampia attività di potenziamento, razionalizzazione e valorizzazione delle basi di dati a supporto delle valutazioni, intrapresa con il piano di azione del 2015.

In tale contesto si inscrive anche la specifica attività di monitoraggio svolta, nel giugno 2016, circa lo stato di avanzamento delle linee di intervento indicate nel rapporto di misurazione e riduzione degli oneri amministrativi (MOA) adottato con la delibera n. 657/15/CONS, e la programmazione di specifiche azioni attuative. Tale monitoraggio interno, svolto in coordinamento con le diverse unità organizzative interessate, ha consentito di identificare anche i settori prioritari di intervento su cui focalizzare l'azione del regolatore in questo ambito. Dalle informazioni raccolte è emerso che, nel corso del 2016, l'Autorità ha posto in essere misure di potenziamento e valorizzazione delle proprie banche dati, in vista di una razionalizzazione delle richieste formulate alle imprese, anche attraverso strumenti volti a una migliore accessibilità dei dati e al loro riutilizzo. In questa direzione si colloca, peraltro, la messa a regime di un processo sistematico di raccolta ed elaborazione delle informazioni raccolte in tutti i settori, che si fonda sulla nuova versione dell'Osservatorio sulle comunicazioni e sulla pubblicazione di una serie di *report* e *focus* che offrono studi, analisi e dati aggiornati agli *stakeholder* e ai cittadini.

Parallelamente agli interventi relativi al sistema di acquisizione e gestione delle informazioni, l'Autorità ha avviato la sperimentazione di nuove linee guida metodologiche per l'applicazione dell'analisi *ex ante* dell'impatto della regolamentazione (AIR), in attuazione della delibera n. 125/16/CONS. La delibera, infatti, ha previsto un periodo transitorio di attuazione delle nuove disposizioni procedurali e metodologiche in materia di AIR, finalizzato a verificarne l'efficacia attraverso una fase in cui l'AIR sarà applicata solo a specifici procedimenti.

In questo contesto, il 20 luglio 2016 l'Autorità ha avviato una procedura di AIR da applicarsi al procedimento istruttorio concernente la definizione delle procedure di *switch off* delle centrali locali della rete di accesso di Telecom Italia. Inoltre, sulla base di una verifica delle attività di pianificazione strategica e programmazione annuale dei procedimenti dell'Autorità, è stato individuato un procedimento regolamentare in materia di tutela dei consumatori da assoggettare alla sperimentazione della procedura ordinaria di AIR, descritta nelle linee guida interne. Il procedimento in parola riguarda l'adozione della proposta di aggiornamento della delibera n. 314/00/CONS "*Determinazioni di condizioni economiche agevolate per il servizio di telefonia vocale a particolari categorie di clientela*".

3.1 Le attività svolte in attuazione degli obiettivi strategici pianificati

In questa sezione, come da prassi dello scorso anno, si riportano gli esiti di un'attività di verifica di tipo qualitativo sullo stato di avanzamento e i risultati conseguiti dall'Autorità nell'attuazione degli

obiettivi fissati con la pianificazione strategica del 2016. L'analisi delle risultanze si basa, quindi, sul confronto con le priorità definite nella pianificazione strategica del 2016, articolata su due livelli di obiettivi: linee strategiche ed obiettivi specifici/direttrici.

Pertanto, per finalità di coerenza e comodità espositiva, i risultati della verifica sono ordinati per linee strategiche, riportate nei titoli in basso, cui corrispondono diverse azioni, riferibili agli obiettivi specifici riportati nei singoli punti elenco.

Nella successiva analisi quantitativa (cfr. paragrafo 3.2) sono analizzati gli indicatori di risultato definiti nel piano di monitoraggio, progressivamente aggiornato nel corso dell'anno, sulla base delle linee strategiche e degli obiettivi specifici riportati nel presente paragrafo.

PROMOZIONE DI UNA REGOLAMENTAZIONE PRO-CONCORRENZIALE E CONVERGENTE PER LO SVILUPPO DI RETI E SERVIZI

- ***Indirizzare, semplificare ed aggiornare i sistemi normativi nazionali e comunitari, in tutti i settori di competenza***

Anche quest'anno, al fine di realizzare l'obiettivo di indirizzo e aggiornamento normativo, l'Autorità è stata ascoltata più volte in audizione presso diverse Commissioni della Camera e del Senato su temi di interesse rilevante per il settore delle comunicazioni e per lo sviluppo del Paese.

In particolare, l'Autorità è stata audita dalle competenti Commissioni parlamentari su numerosi temi di rilievo, quali: il fenomeno delle cd. truffe telefoniche; lo studio "*Jo Cox*" sull'intolleranza; la xenofobia, il razzismo e i fenomeni di intolleranza e odio. L'Autorità è stata altresì audita dalla Commissione parlamentare per l'indirizzo generale e la vigilanza dei servizi radiotelevisivi ai fini del rinnovo della concessione del servizio pubblico radiotelevisivo e dell'approvazione della nuova Convenzione annessa al decreto di concessione; nonché, in relazione alle misure in materia fiscale per la concorrenza nell'economia digitale (v. Capitolo IV, par. 4). Nell'ambito dell'esercizio del proprio potere di segnalazione al Governo, l'Autorità ha: *i*) specificato la necessità di un intervento legislativo in attuazione dell'art. 18 del Regolamento 2012/531/UE, relativo al *roaming*, e dell'art. 6 del Regolamento 2015/2120/UE, che introduce, tra l'altro, misure in materia di *net neutrality*; *ii*) inviato al Ministero dello sviluppo economico un proprio parere recante osservazioni e proposte ai fini della predisposizione del testo definitivo della Convenzione della Rai.

- ***Obiettivi in materia di regolazione pro-concorrenziale per le reti ed i servizi di comunicazione elettronica***

L'obiettivo strategico individuato l'anno scorso inerente alla definizione di una regolamentazione pro-concorrenziale nel settore delle comunicazioni elettroniche è stato conseguito: l'Autorità ha infatti completato il quadro regolamentare per le reti fisse e per quelle mobili, definendo altresì le condizioni attuative degli obblighi regolamentari imposti nel precedente periodo di riferimento.

In particolare, l'Autorità ha completato il terzo ciclo di analisi dei mercati dei servizi d'interconnessione su rete fissa, che copre il periodo regolamentare 2016-2019 (delibera n. 425/16/CONS), e ha definito le condizioni attuative degli obblighi regolamentari imposti con la delibera n. 623/15/CONS a Telecom Italia nei mercati dei servizi di accesso all'ingrosso alla rete fissa (v. Capitolo I, par. 1). La conclusione dei procedimenti in parola ha reso possibile il conseguimento degli obiettivi istituzionali assegnati dal *framework* europeo alle autorità nazionali di regolamentazione mediante la deregolamentazione dei mercati dei servizi di transito distrettuale e la rimozione dei relativi obblighi in capo a Telecom Italia a partire dal mese di ottobre 2017. È stata, invece, confermata la suscettibilità di regolamentazione *ex ante* per i mercati della raccolta e della terminazione, individuando quali operatori con significativo potere di mercato Telecom Italia nel mercato dei servizi di raccolta e Telecom Italia e 18 operatori alternativi nei mercati dei servizi di terminazione.

In merito alla definizione delle condizioni attuative degli obblighi inerenti ai mercati dei servizi di accesso all'ingrosso alla rete fissa, il provvedimento adottato dall'Autorità (delibera n. 652/16/CONS) approva le proposte formulate da Telecom Italia ai sensi dell'articolo 64 della delibera n. 623/15/CONS, contenenti le misure volte a rafforzare le garanzie

di non discriminazione, tra cui l'implementazione del Nuovo Modello di *Equivalence* (NME), con alcune modifiche e integrazioni che hanno recepito gli esiti della consultazione pubblica di cui alla delibera n. 122/16/CONS. Con tale delibera, l'Autorità mira a completare il quadro degli obblighi regolamentari relativi ai servizi di accesso all'ingrosso alla rete fissa, sottoponendo a consultazione pubblica anche la proposta di Telecom Italia concernente le modalità di disaggregazione ed esternalizzazione delle attività di *provisioning* ed *assurance* dei servizi di *unbundling* del *local loop* e di *sub-loop unbundling*.

Sempre nell'ottica del perseguimento degli obiettivi annunciati lo scorso anno si inquadra l'avvio di: *i*) un procedimento istruttorio per definire le procedure di *switch-off* delle centrali locali della rete di accesso di Telecom Italia; *ii*) un procedimento concernente la revisione del sistema di SLA (*Service Level Agreement*) e penali relativi ai servizi di accesso *wholesale* alla rete di Telecom Italia; *iii*) un procedimento concernente la revisione complessiva del sistema di *Key Performance Indicator* di non discriminazione.

Ulteriori iniziative dell'Autorità volte ad aggiornare il quadro delle regole in attuazione dei principi sanciti dal Codice delle comunicazioni elettroniche, fra cui la promozione della concorrenza e la tutela dei clienti finali, riguardano il proseguimento delle attività del tavolo tecnico, con la partecipazione degli operatori, volto a facilitare l'utilizzo delle emergenti tecnologie di accesso a banda ultra-larga (VDSL2, VDSL *plus* e GFAST) e l'utilizzo coordinato del *vectoring* mediante le tecniche MOV (cd. *multioperator vectoring*).

L'obiettivo di promuovere la concorrenza è stato perseguito anche con l'avvio del quarto ciclo di analisi dei mercati dei servizi di accesso all'ingrosso alla rete fissa, al fine di verificare se, sulla base delle condizioni nazionali esistenti, sia opportuno aggiornare le definizioni dei mercati rilevanti e modificare, laddove necessario, le vigenti prescrizioni regolamentari (v. Capitolo I, par. 1). La declinazione di questo obiettivo è stata effettuata anche attraverso l'approvazione del nuovo Regolamento sul funzionamento dell'Organo di Vigilanza (OdV) di Telecom Italia, con particolare riferimento al rafforzamento dell'autonomia e dell'efficacia del modello di *governance* dell'OdV, affinché esso sia coerente con il nuovo quadro regolamentare (cfr. anche Capitolo IV, par. 4). Con la delibera n. 45/17/CONS è stato avviato altresì il quinto ciclo di analisi dei mercati della terminazione vocale su singola rete mobile.

L'attività di vigilanza, inoltre, articolata nelle sue molteplici sfaccettature (v. Capitolo I, par. 1), ha completato il complessivo e sinergico contesto di azioni regolamentari.

- ***Consolidare il ruolo dell'Autorità nello sviluppo dell'Agenda Digitale, potenziare la collaborazione con MISE, Infratel e COBUL e costituire un comitato permanente sui servizi M2M***

L'obiettivo di consolidare il ruolo dell'Autorità nello sviluppo dell'Agenda Digitale ha trovato realizzazione con l'adozione della delibera n. 646/16/CONS, con la quale è stata avviata un'attività di monitoraggio avente a oggetto 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). Inoltre, l'Autorità ha fornito un supporto tecnico/regolamentare al MISE e a Infratel in ragione della delibera n. 120/16/CONS, recante "*Le Linee guida per la definizione delle condizioni di accesso wholesale alle reti a banda ultra larga destinatarie di contributi pubblici*". Queste a loro volta traducono i principi e gli indirizzi enucleati negli Orientamenti comunitari 2013, fornendo supporto alle stazioni appaltanti e ai soggetti (siano essi operatori pubblici o privati) aggiudicatari dei bandi (v. Capitolo I, par.1).

L'Autorità ha altresì concluso, e reso disponibile *online*, la mappatura di tutte le reti di accesso a Internet sul territorio nazionale, fornendo un importante e utile strumento agli utenti, agli operatori e al decisore politico sull'effettivo sviluppo delle reti e dei servizi di accesso ad Internet.

In materia di servizi *Machine-to-Machine* l'Autorità, come pianificato lo scorso anno, ha partecipato, con un proprio contributo, alla consultazione pubblica sulla definizione delle specifiche funzionali dei contatori intelligenti di seconda generazione di energia elettrica in bassa tensione (*smart metering* di seconda generazione), che ha poi portato alla definizione delle specifiche funzionali abilitanti i misuratori intelligenti in bassa tensione e delle *performance* dei relativi sistemi di *smart metering* di

seconda generazione (2G o 2.0) nel settore elettrico, in vista della sostituzione dei misuratori di prima generazione. L'Autorità ha costituito un apposito gruppo di lavoro interno che ha effettuato una specifica analisi sulle caratteristiche delle tecnologie di connessione dati tra *smart meter* e gestore/sede di utente evidenziando, in ottica *future-proof*, i punti di forza e le criticità di ciascuna di esse.

- ***Obiettivi in materia di regolazione pro-concorrenziale nei servizi postali***

Nel settore dei servizi postali l'obiettivo regolamentare ha riguardato la quantificazione dell'onere del servizio universale postale utilizzando la metodologia di calcolo c.d. "*Profitability cost approach*" che, al fine di incentivare l'operatore designato per la fornitura del servizio a una maggiore efficienza economica, prevede, fra l'altro, l'applicazione di misure correttive ai costi sostenuti per il servizio. Tra i più significativi interventi che l'Autorità ha messo in pratica al fine di regolamentare e vigilare sul mercato dei servizi postali si rammentano: l'adozione dei provvedimenti che, in linea con quanto previsto dalla Legge di stabilità, sono volti al contenimento della spesa pubblica; l'attività di monitoraggio della qualità del servizio universale; il riesame, avviato dall'Autorità nel corso dell'anno 2016, delle previsioni in materia di accesso alla rete e all'infrastruttura postale di Poste Italiane (v. Capitolo I, par. 4).

EFFICIENTE ALLOCAZIONE DELLE RISORSE SCARSE: RADIOSPETTRO, NUMERAZIONE

Con l'obiettivo di favorire l'uso efficiente delle risorse frequenziali, l'Autorità ha partecipato attivamente alla definizione delle politiche per lo spettro radio sia in ambito nazionale che internazionale. Le attività di *policy-making* in questo settore hanno carattere continuativo: pertanto, il conseguimento degli obiettivi fissati per il 2016 non esaurisce l'azione del regolatore, che opera costantemente per l'elaborazione e l'aggiornamento dei piani di allocazione delle risorse frequenziali, la definizione di *standard* e normative tecniche internazionali ed europee, l'ottimizzazione degli usi dello spettro.

Nello specifico, a livello nazionale, in linea con il pianificato obiettivo strategico di favorire l'uso condiviso dello spettro, l'Autorità ha svolto una consultazione pubblica, avviata con delibera n. 121/16/CONS, concernente l'accesso condiviso allo spettro in modalità "*Licensed Shared Access*" (LSA) per sistemi terrestri di comunicazioni elettroniche, risultando peraltro il primo regolatore europeo ad avviare una verifica sistemica sullo *sharing* LSA.

Con delibera n. 557/16/CONS, l'Autorità ha poi avviato un'Indagine conoscitiva concernente le prospettive di sviluppo dei sistemi *wireless* e mobili verso la quinta generazione (5G) e l'utilizzo di nuove porzioni di spettro al di sopra dei 6 GHz.

Infine, è stata adottata la delibera n. 380/16/CONS che ha approvato il Regolamento per l'assegnazione di alcuni canali in banda satellitare disponibili su *transponder* veicolati da Eutelsat. Il Regolamento risulta essere il primo nel suo genere in quanto predispone una procedura competitiva pubblica per l'accesso a tale tipo di risorse per servizi di *broadcasting* o contribuzione televisiva.

In tema di gestione dello spettro radio a livello comunitario, l'Autorità ha proseguito la partecipazione, assieme al MISE, ai due principali organismi dell'Unione europea, ossia il Comitato Radio Spettro (RSC, *Radio Spectrum Committee*) e il Gruppo per la politica dello spettro radio (RSPG, *Radio Spectrum Policy Group*), sia supportando le decisioni comunitarie in diversi ambiti di interesse, sia recependo gli orientamenti manifestati (v. Capitolo I, par. 6).

Con riferimento all'obiettivo di pianificazione delle frequenze di radiodiffusione televisiva, in considerazione del mutato contesto normativo, l'Autorità ha adottato un provvedimento che, nelle more della ripianificazione complessiva delle risorse destinate al servizio di radiodiffusione sonora e televisiva conseguentemente al *refarming* della banda 700 MHz, sospende il processo di implementazione dei cambi programmati di risorse frequenziali previsti – al fine di assicurare un uso efficiente e razionale delle risorse frequenziali – dai vigenti Piani nazionali di assegnazione delle frequenze per il servizio televisivo terrestre in tecnica digitale (cfr. delibera n. 40/17/CONS, recante "*Sospensione del processo di implementazione dei cambi programmati di*

frequenze previsti dalle vigenti delibere di pianificazione").

Per il settore radiofonico, infine, come programmato, nel corso del 2016 l'Autorità ha incluso nel Catasto nazionale delle frequenze gli impianti di radiodiffusione sonora analogica operanti in banda 87,5-108 MHz (per i dettagli v. Capitolo I, par. 2).

TUTELA DEL PLURALISMO E DELLA PARITÀ DI ACCESSO AI MEZZI DI INFORMAZIONE

- ***Completare e adeguare l'impianto regolamentare***

Sono state avviate diverse attività di adeguamento dell'impianto regolamentare che, al momento, sono ancora in corso. Per la parte che riguarda la concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo, l'Autorità ha formulato al MISE osservazioni e proposte ai fini della predisposizione del testo definitivo della Convenzione annessa alla concessione, con specifici riferimenti inerenti ad aspetti salienti per la definizione dell'atto di Convenzione quali, missione, ruolo e perimetro del servizio pubblico; modalità di finanziamento del servizio e assetto societario; sistemi di valutazione e trasparenza; rete, piattaforme e multimedialità; vigilanza sul raggiungimento degli obblighi di servizio pubblico.

L'impianto regolamentare ha continuato ad arricchirsi di provvedimenti come la 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*", con il quale l'Autorità ha inteso richiamare i fornitori di servizi di media audiovisivi e radiofonici ad assicurare il più rigoroso rispetto dei principi fondamentali sanciti a garanzia degli utenti, avuto specifico riguardo ai soggetti a rischio di discriminazione.

- ***Il SIC e l'analisi dei mercati rilevanti ai fini della tutela del pluralismo***

L'obiettivo di monitoraggio del Sistema Integrato delle Comunicazioni (SIC) è stato conseguito con le consuete attività annuali di verifica e monitoraggio e la conclusione, a gennaio 2017, del procedimento per la valutazione delle dimensioni economiche del SIC per l'anno 2015 (delibera n. 10/17/CONS) descritto più diffusamente nel Capitolo I.

Nell'ambito della propria attività di tutela del pluralismo dell'informazione, al fine di verificare che non si costituiscano posizioni dominanti nel SIC e nei mercati che lo compongono e che siano rispettati i c.d. "limiti anti-concentrativi", l'Autorità ha concluso la prima fase del procedimento volto all'individuazione dei mercati rilevanti nel settore dei servizi di media audiovisivi (avviato con la delibera n. 286/15/CONS). Al termine di una complessa analisi – nel corso della quale sono stati raccolti dati, informazioni e contributi dei principali operatori e associazioni di categoria, e le cui risultanze sono state oggetto di una consultazione pubblica – con delibera n. 41/17/CONS del 26 gennaio 2017, l'Autorità ha quindi individuato i mercati rilevanti ai fini della tutela del pluralismo, anche alla luce del diffondersi di modalità innovative di produzione, distribuzione e fruizione dei contenuti audiovisivi su Internet.

Sempre nell'ambito dell'attività di vigilanza a garanzia del pluralismo esterno, l'Autorità ha svolto le verifiche sul rispetto dei limiti anti-concentrativi previsti dalla normativa, sia in occasione di operazioni di concentrazione e intese tra soggetti operanti nel SIC (v. anche il caso Mediaset/Vivendi e la concentrazione GELE/Itedi nella stampa quotidiana, paragrafo 1.2), sia d'ufficio in relazione ai titoli autorizzatori per la diffusione di programmi televisivi su frequenze digitali terrestri in ambito nazionale e in ambito locale.

- ***Migliorare le metodologie di formazione degli indici di ascolto***

Per raggiungere questo obiettivo, l'Autorità, con delibera n. 253/16/CONS del 16 giugno 2016, ha disposto l'avvio di un'Indagine conoscitiva sui sistemi di rilevazione degli indici di ascolto (v. Capitolo I, par. 3), al fine di acquisire idonei elementi di conoscenza e confronto sulla materia, in considerazione delle modifiche nelle modalità di fruizione dei media e della continua evoluzione tecnologica che interessa il settore delle rilevazioni, anche attraverso la realizzazione di un ciclo di audizioni

con i principali *stakeholder* del settore (società di rilevazione, editori, istituti di ricerca, associazioni di categoria, centri media, inserzionisti pubblicitari) e la conduzione di un'attività di *benchmarking* internazionale. Particolare attenzione è stata posta all'analisi della *governance* delle società di rilevazione, alle metodologie adottate (modalità di campionamento, strumenti e tecniche di rilevazione) e ai processi innovativi riguardanti l'evoluzione dei modelli di rilevazione.

- ***Espletare le attività di vigilanza e verifica***

L'Autorità ha svolto attività di vigilanza attraverso il monitoraggio, basato su rigorosi criteri metodologici, dei programmi mandati in onda dalle principali emittenti a carattere nazionale. Inoltre, tramite i Comitati regionali per le comunicazioni, ha provveduto a vigilare sulla emittenza radiotelevisiva locale.

Nel corso del 2016, l'Autorità ha altresì proseguito con regolarità l'attività di vigilanza in materia di indici di ascolto e di diffusione dei mezzi di comunicazione attraverso il controllo costante sul corretto adempimento degli obblighi in capo a tutti i soggetti realizzatori delle indagini.

TUTELA DELL'UTENZA E DELLE CATEGORIE DEBOLI

In materia di tutela dell'utenza e delle categorie deboli, le linee programmatiche declinate nella precedente Relazione sono state complessivamente realizzate contribuendo così al conseguimento dei prefissati obiettivi strategici di medio e lungo periodo (v. Capitolo I per un'ampia descrizione delle attività svolte). La disciplina regolamentare si è arricchita di provvedimenti volti a introdurre nuovi strumenti di tutela tesi a evitare consumi inconsapevoli, introducendo misure di trasparenza tariffaria; inoltre, sono state definite metodologie efficaci e adeguate per garantire la fornitura dell'accesso alla rete di sicurezza sociale e dei servizi minimi del servizio universale, che dovranno assicurare ai cittadini-utenti disponibilità, convenienza e accessibilità, quali condizioni necessarie per l'inclusione sociale (v. Capitolo I, par. 5).

In tema di qualità del servizio universale, con delibera n. 650/16/CONS, l'Autorità ha fissato i valori obiettivo per l'anno 2017, confermando il livello complessivo della qualità richiesta al servizio, considerato che il valore dell'indice di qualità globale (IQG), ormai assestato su livelli sostenuti di *performance*, rimane invariato rispetto al 2016.

L'obiettivo di salvaguardare i servizi essenziali forniti alle categorie deboli è stato realizzato con la delibera n. 46/17/CONS, grazie alla quale è stato radicalmente rivisto il sistema delle agevolazioni, con l'intento di assicurare agli utenti sordi e ciechi forme di facilitazione nell'accesso ai servizi di comunicazione elettronica offerti dalle diverse imprese. Inoltre, particolare attenzione è stata riservata alle popolazioni colpite dagli eventi sismici del 24 agosto e del 26 e 30 ottobre 2016 che hanno interessato vaste aree del centro Italia. Con delibera n. 66/17/CONS, infatti, l'Autorità ha approvato la sospensione automatica dei pagamenti delle fatture dei contratti di telefonia fissa per gli utenti residenti nei Comuni interessati dai suddetti eventi, per un periodo di sei mesi a partire dalle date in cui si sono verificati.

Vanno in questa direzione di *consumer empowerment* anche le nuove funzionalità del modello telematico di denuncia e un sistema di classificazione e gestione delle denunce più analitico e adeguato alle esigenze di *enforcement*.

La tutela dell'utenza passa anche attraverso lo svolgimento dell'attività di vigilanza che, tramite un continuo miglioramento nella gestione delle segnalazioni e nelle periodiche verifiche d'ufficio, ha consentito di anticipare l'intervento dell'Autorità rispetto al compiersi degli effetti lesivi per gli utenti. L'attività di vigilanza si è concentrata, in particolare, sul monitoraggio del rispetto del "*Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti*" di cui alla delibera n. 519/15/CONS.

Anche l'obiettivo di potenziare le iniziative per la verifica delle prestazioni rese dai fornitori di servizi di comunicazione è stato raggiunto grazie al proseguimento dei progetti "Misura Internet" e "Misura Internet Mobile", volti a fornire trasparenza agli utenti sulla qualità delle prestazioni della rete di accesso a Internet.

A luglio 2016, peraltro, si è implementato il sistema di misura compatibile con il nuovo standard ETSI ES 202 765-4 per la certificazione della qualità di accesso ad Internet su linee con velocità superiore ai 30 Mbps, ed è stata inoltre realizzata la nuova versione del software Ne.Me.Sys con un'interfaccia più *user-friendly*. Per quanto concerne il segmento mobile, l'Autorità, nell'ambito del progetto "Misura Internet Mobile", volto a fornire trasparenza agli utenti sulla qualità del servizio di trasmissione dati a banda larga e ultra-larga (mobile *broadband*), ha coordinato l'esecuzione di due delle quattro nuove 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*). La prima campagna è stata eseguita sul campo da dicembre 2015 a maggio 2016, la seconda da ottobre 2016 a marzo 2017.

Infine, un'attenzione particolare merita la revisione del "Libro Bianco Media e Minori". Le profonde trasformazioni in atto nel sistema mediale hanno accresciuto le opportunità comunicative ma, al tempo stesso, hanno posto nuove sfide sul piano della tutela degli utenti e in particolare dei minori. In quest'ottica, l'Autorità nel 2016 ha deciso di aggiornare il Libro Bianco Media e Minori, con la finalità di rispondere alle nuove emergenze normative e regolatorie derivanti dal consumo dei media digitali (v. Capitolo I, par. 3). La nuova edizione del Libro Bianco, allo stato in via di definizione, si propone come un importante punto di partenza per una riflessione sullo scenario mediale nazionale, e in particolare sulle nuove tecnologie digitali e sulle conseguenti pratiche di fruizione dei contenuti; al contempo, analizza l'impianto legislativo attualmente posto a tutela dei minori e le future possibilità di intervento dell'Autorità.

DIFFUSIONE DELLA CULTURA DELLA LEGALITÀ NELLA FRUIZIONE DI OPERE DIGITALI

Questa linea strategica è stata declinata, in ambito nazionale, attraverso un attento lavoro di studio e alfabetizzazione mediatica, anche collaborando attivamente con altre istituzioni. A questo riguardo, si segnala l'attività di coordinamento dei Co.re.com., che svolgono una capillare azione sul territorio, nonché la partecipazione a gruppi di lavoro istituiti presso l'Autorità garante per l'infanzia e l'adolescenza. L'Autorità, inoltre, è membro componente dell'*Advisory Board* del *Safer Internet Centre* – Generazioni Connesse, il centro nazionale per la promozione di un uso sicuro e positivo di Internet e tecnologie digitali, cofinanziato dalla Commissione europea nell'ambito del programma *Connecting Europe Facility*. Nell'ambito delle attività promosse dal MIUR per il *Safer Internet Day*, l'Autorità ha organizzato presso la Camera dei Deputati il *workshop* "*Sicuri sul web per una navigazione consapevole*", al quale hanno partecipato accademici e esperti del settore, allo scopo di sensibilizzare l'opinione pubblica e le istituzioni sui fenomeni del *cyberbullismo*, dell'*hate speech* e della diffusione di false notizie sul *web*, questioni peraltro oggetto di particolare attenzione da parte dell'Osservatorio delle garanzie per i minori e dei diritti fondamentali della persona su Internet istituito presso l'Autorità.

Oltre all'attività di comunicazione istituzionale e di studio, la linea strategica è stata perseguita, come per gli altri ambiti di attività dell'Autorità, attraverso un'azione procedimentale volta all'accertamento e alla cessazione delle violazioni del diritto d'autore e dei diritti connessi. Il dato crescente relativo ai casi di adeguamento spontaneo relativo alle opere oggetto di istanze è certamente un indicatore non solo di efficacia del lavoro condotto, ma anche di maggiore consapevolezza da parte dei soggetti che agiscono in rete (v. Capitolo I, par. 3).

EFFICIENZA, EFFICACIA E TRASPARENZA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA

La linea strategica relativa a efficienza, efficacia e trasparenza dell'azione amministrativa dell'Autorità si è declinata attraverso un numero considerevole di azioni coordinate tra loro.

- ***Trasparenza ed anticorruzione***

Lo scorso anno è stato caratterizzato da un rinnovato impegno per la trasparenza e la prevenzione dei fenomeni di corruzione sotto la spinta delle in-

novazioni legislative intervenute nel tempo in questa materia. Gli obiettivi di trasparenza sono stati perseguiti alla luce delle disposizioni delineate nel Decreto Legislativo n. 33 del 2013 (c.d. Decreto Trasparenza), volto alla piena attuazione del nuovo regime di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni in possesso delle pubbliche amministrazioni. In quest'ambito, in particolare, l'Autorità ha provveduto ad avviare le attività necessarie ad adeguare la normativa interna ai nuovi obblighi di trasparenza introdotti dal Decreto Legislativo n. 97 del 2016. A tal fine, la sezione "Autorità Trasparente", presente sul sito *web* dell'Autorità, è stata modificata e adeguata alle nuove disposizioni. Al contempo, sono state avviate le attività di revisione del Regolamento Trasparenza, confluite nella delibera n. 148/17/CONS, nonché nell'adozione del nuovo Programma per la trasparenza e l'integrità per il triennio 2017-2019. È stato istituito, infine, un gruppo di lavoro per la predisposizione di una bozza di Regolamento disciplinante l'istituto dell'accesso civico e dell'accesso civico generalizzato, da coordinare con l'accesso procedimentale ai documenti amministrativi.

Per quanto concerne, invece, la prevenzione della corruzione (legge 6 novembre 2012, n. 190), l'Autorità ha avviato le attività per coordinare il vigente Piano triennale di prevenzione della corruzione al nuovo Programma triennale per la trasparenza e l'integrità che, in attuazione della novella legislativa, ne deve costituire una sezione *ad hoc*. A tal fine, con delibera n. 87/17/CONS, l'Autorità ha adottato il Piano triennale 2017-2019, introducendo nuove misure di prevenzione della corruzione e ampliando il novero degli obblighi di trasparenza e di pubblicazione.

- ***Rafforzare il sistema dei controlli interni e di valutazione delle* performance**

Con l'obiettivo di rafforzare il sistema di controlli interni, l'Autorità ha delineato le proposte operative utili alla piena attuazione di tale sistema, anche sulla scorta degli indirizzi costantemente forniti dalla Commissione controllo interno.

Sono stati concretamente delineati i criteri di progettazione e di evoluzione del c.d. "ciclo di gestione della *performance*", che si articola nelle fasi di pianificazione strategica, programmazione operativa, controllo di gestione e controllo strategico, fino a includere la gestione del sistema premiante. L'impostazione adottata è in linea con le previsioni e gli indirizzi del quadro normativo vigente in materia di *better regulation*, essendo volta a saldare la gestione dei programmi di lavoro alla preventiva definizione degli obiettivi, a monte, e alla verifica dei risultati conseguiti, a valle. Si tratta di un'attività di pianificazione svolta nell'ottica di organizzare l'azione amministrativa in coerenza con il ciclo della programmazione finanziaria e del bilancio, e orientarla alla luce dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

Lungo la direttrice dell'efficienza e dell'efficacia dell'azione amministrativa si è sviluppata l'attività di definizione del primo Piano della *performance* dell'Autorità, approvato nel corso del 2016, che costituisce lo strumento per dare avvio al ciclo di gestione della *performance*, cui ha fatto seguito il Piano della *performance* 2017-2019 approvato il 15 marzo 2017.

Per l'adozione del nuovo sistema di misurazione e valutazione idoneo a rilevare sia la *performance* organizzativa sia quella individuale dei dipendenti (MAP – Misurazione Attività e *Performance*) è stata costituita un'apposita *task force* che, con l'apporto di tutte le Strutture organizzative competenti, ha consentito all'Autorità, fra l'altro, di adempiere a un preciso obbligo di legge introdotto dal Decreto Legislativo n. 150 del 2009.

Il sistema strutturato di misurazione e valutazione, al momento avviato in via sperimentale, si fonda sulla ripartizione degli obiettivi, secondo una classificazione gerarchica, in generali, strategici e operativi, ai quali sono associati indicatori di *performance* (KPI) e relativi *target* al fine di consentire la misurazione e la valutazione della *performance* sia delle unità organizzative (Direzioni e Servizi), sia dei singoli dipendenti.

Il ciclo di gestione della *performance* così avviato si completerà con il documento da adottare il 30 giugno di ogni anno, denominato "Relazione della *performance*", che darà conto, a consuntivo, dei risultati raggiunti (v. Capitolo IV, par. 1).

- ***Obiettivi in materia di gestione documentale e informatizzazione dei processi***

Nel 2016, è proseguito l'impegno dell'Autorità per il conseguimento degli obiettivi di informatizza-

zione dei processi gestionali e digitalizzazione e dematerializzazione dei flussi documentali. L'Autorità, al riguardo, ha bandito nel settembre 2016 una gara per l'individuazione di un fornitore qualificato di servizi di analisi specialistica, in grado di valutare lo scostamento tra le esigenze delle singole strutture dell'ente e le prestazioni offerte dagli applicativi attualmente adottati dall'amministrazione. L'intento è quello di definire una propria *roadmap* finalizzata alla sostituzione e all'integrazione degli applicativi impiegati nella gestione documentale e nella gestione amministrativa dell'Autorità. La gara è stata aggiudicata in favore della società *Price Waterhouse Coopers* S.p.A. la quale, nel corso del primo trimestre 2017, ha espletato attività di valutazione, attraverso interviste alle strutture interne, e di studio degli applicativi dalle stesse utilizzati. Gli esiti di tali analisi hanno confermato la necessità di avviare una procedura di gara, da bandire nel corso del 2017, per l'acquisito di una soluzione *software* integrata che consentirà la completa informatizzazione dei processi interni e la costituzione di un sistema di controllo di gestione per la valutazione delle *performance*.

Al fine di migliorare i collegamenti in termini di connettività tra le sedi di Roma e Napoli, a seguito della delibera n. 83/16/CONS, è stato concluso il processo di implementazione della nuova piattaforma, e completato il progetto per la migrazione del sistema telefonico (tecnologia VoIP) in uso presso l'Autorità, unico per le due sedi, e la cooperazione dei servizi associati offerti dalla piattaforma Cisco. Sempre nel corso del 2016, al fine di garantire l'efficienza e l'economicità dell'azione amministrativa, consentendo un'interazione tra i dipendenti indipendentemente dalla sede, l'Autorità ha proceduto all'acquisto di nuovi apparati di videoconferenza, nonché all'allestimento multimediale di diverse sale riunioni, necessari per lo svolgimento di videoconferenze e *webinar* (seminari *online*). Il nuovo sistema di videoconferenza, peraltro, è stato integrato con il sistema di *unified communication* dell'Autorità (*Skype for business*).

Con l'obiettivo di migliorare la tracciabilità degli atti interni, nonché garantire la validità degli stessi, l'Autorità ha adottato un sistema di gestione unificata di tutta la posta interna ed esterna dell'amministrazione attraverso l'utilizzo di un unico sistema di protocollo. Dal 1° gennaio 2017, peraltro, al fine di raggiungere la completa dematerializzazione dei documenti amministrativi, le comunicazioni verso l'esterno e quelle tra gli Uffici dell'Autorità sono formate in modalità digitale e sottoscritte con firma digitale, nonché veicolate e assegnate agli utenti mediante il sistema di protocollo unico. La piattaforma di gestione documentale del protocollo, infatti, attraverso un'apposita interfaccia, consente l'analisi e la ricerca *full text* di atti interni ed esterni e la verifica dell'assegnazione dei documenti a uffici e funzionari, indipendentemente dalla loro provenienza.

L'Autorità ha altresì avviato nel corso del 2016 il processo di conservazione documentale a norma del registro di protocollo e, a partire dal 2017, la conservazione relativa ai documenti digitali registrati sul sistema di protocollo. Tali documenti sono automaticamente inviati in conservazione nel rispetto della normativa in materia, differenziando i metadati in funzione delle classi di gestione documentale di appartenenza.

Nell'ambito dei processi di dematerializzazione della gestione documentale, l'Autorità ha avviato un processo di sistematizzazione della raccolta e archiviazione dei propri archivi cartacei attraverso l'esternalizzazione di tali attività. Nell'ambito della fornitura del predetto servizio, affidato all'esito di una procedura di gara per la durata di cinque anni, l'impresa individuata è, altresì, incaricata di supportare l'Autorità nella revisione del proprio titolario attraverso apposite interviste con le singole strutture, nonché nell'adozione di un nuovo massimario di scarto in grado di semplificare la gestione logistica degli archivi.

Nel corso del 2016, sono state definite anche le attività inerenti all'internalizzazione dell'infrastruttura informatica del ROC e del Catasto nazionale delle frequenze, completando il processo di migrazione già avviato a fine 2015. Attualmente, l'apporto dei fornitori esterni è limitato ad attività di assistenza e manutenzione da remoto, e sarà ridotto gradualmente nel corso del 2017, all'esito di sessioni di formazione del personale interno.

Analogamente, l'Autorità ha concluso l'integrazione dei propri servizi sviluppati nel sistema di *front office* Impresa.gov e la piattaforma del nodo dei pagamenti dell'Agenzia per l'Italia Digitale (AGID). PagoPA, in particolare, è un sistema realizzato dall'AGID in attuazione del Codice dell'Am-

ministrazione Digitale (CAD) e rientra tra le previsioni normative che anche l'Autorità è chiamata a promuovere e realizzare nell'ambito degli obiettivi dell'Agenda Digitale al fine di consentire il processo di pagamento telematico.

Sono state concluse, inoltre, le attività volte all'adozione del Sistema Pubblico per l'Identità Digitale (SPID) nell'ambito dei servizi offerti attraverso il sito *web*, che pone l'Autorità al passo con l'innovazione tecnologica e in linea con i precetti normativi contenuti nel CAD e nelle direttive dell'Agenzia per l'Italia Digitale, nonché le attività volte allo sviluppo del catasto della radio analogica. Tali attività contribuiscono al processo che si propone di eliminare ogni barriera tecnologica nel dialogo tra l'Autorità e il pubblico, realizzando le premesse per la piena partecipazione dei soggetti titolari di interesse ai procedimenti in corso.

Inoltre, con l'inclusione degli impianti di radiodiffusione sonora analogica operanti in banda FM (87,5-108 MHz) all'interno della sezione speciale del ROC, l'Autorità ha la possibilità di disporre di un *database* telematico contenente le informazioni relative alle infrastrutture di diffusione su frequenze terrestri operanti nel territorio nazionale.

Infine, sono in corso di espletamento le procedure volte allo sviluppo di un sistema di conciliazione telematica delle controversie tra utenti e operatori (*Online Dispute Resolution*) che sarà condiviso con tutti i Co.re.com. al fine di garantire, da un lato, uniformità nella gestione dei processi e, dall'altro, un controllo di gestione centralizzato da parte dell'Autorità.

- ***Cooperare e collaborare con le altre amministrazioni indipendenti per la gestione congiunta dei servizi strumentali***

Nel corso del 2016, sono proseguite le interlocuzioni dell'Autorità con le altre autorità indipendenti nell'ambito della "Convenzione per la gestione di servizi strumentali" stipulata in data 17 dicembre 2014. Le amministrazioni interessate, invero, hanno avuto modo di confrontarsi su molteplici tematiche, anche al fine di definire strategie comuni. Tra le più rilevanti, la gestione del *facility management* nell'ambito della Convenzione Consip, e la stipula delle nuove polizze per la responsabilità civile e la copertura patrimonio immobile e mobile (*all risk*) valutando, per queste ultime, la possibilità di avviare nel corso del 2017 una procedura di gara congiunta.

- ***Obiettivi in tema di efficiente gestione del personale***

L'obiettivo di razionalizzazione e miglioramento della gestione delle risorse umane è stato raggiunto attraverso la declinazione di iniziative volte a garantire un'adeguata valorizzazione delle esperienze e delle professionalità acquisite dal personale con la qualifica di operativo con contratto a tempo determinato, nonché a ridurre, al contempo, il numero dei contratti a termine; si è proceduto, pertanto, all'indizione di due selezioni interne disposte in linea con il generale obiettivo di superamento del precariato. Tali procedure, definite sulla base del piano di reclutamento del personale e in ragione della programmazione del fabbisogno di risorse umane, sono state finalizzate, altresì, a fronteggiare le vacanze di organico nella qualifica di operativo a seguito anche dei pensionamenti verificatisi nell'ultimo triennio e a quelli previsti nel 2018. Nel corso dell'anno di riferimento, in esecuzione delle disposizioni di cui al Protocollo d'Intesa sottoscritto il 23 dicembre 2015 con l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (AEEGSI) e di quelle di cui al Protocollo d'Intesa sottoscritto il 28 novembre 2016 con l'Autorità di regolazione dei trasporti (ART), si è dato avvio, ai sensi dell'articolo 3 di ciascun Accordo e nell'ottica delle finalità in essi previste, alle attività concernenti lo scambio reciproco dei funzionari.

Lo scambio di personale, finalizzato alla valorizzazione delle rispettive professionalità e competenze per lo svolgimento di attività di interesse comune e collocato in un contesto di percorsi di cooperazione e collaborazione tra le istituzioni firmatarie dei suddetti Accordi, ha trovato attuazione, allo stato, relativamente al Protocollo sottoscritto con l'AEEGSI, in virtù del quale due funzionarie sono state reciprocamente collocate in posizione di distacco presso le rispettive Autorità di destinazione. L'efficiente gestione del personale, come indicato in precedenza, è passata anche attraverso il progetto di riforma del sistema di valutazione del rendimento del personale.

La gestione del personale ha poi previsto la piena attuazione del Piano di formazione del personale 2016, le cui azioni sono descritte in dettaglio nel Capitolo IV. Tre le azioni previste si cita la partecipazione di alcuni dipendenti alle iniziative di alta formazione organizzate dalla *Florence School of Regulation Communication & Media Area*, in particolare al corso "*Business model innovation and regulation of the digital word*", nonché alla "*24th Conference on Postal and Delivery Economics*". Nel contempo, sono stati definiti percorsi formativi per i dipendenti con funzioni dirigenziali che hanno partecipato, in particolare, al corso dell'area *management* dal titolo "*Come si decide nella pubblica amministrazione*" erogato dalla Scuola Nazionale dell'Amministrazione (SNA).

- ***La diffusione di dati e informazioni tra gli* stakeholder *nazionali ed internazionali***

Sul piano del miglioramento dell'efficacia amministrativa e della trasparenza dell'azione dell'Autorità si colloca il costante dialogo intrattenuto con la comunità finanziaria per consentire alla stessa di interpretare correttamente le decisioni e i provvedimenti del regolatore che hanno un significativo impatto sulla redditività, sugli incentivi all'investimento e sulla distribuzione dei ricavi nel settore. A tal fine, l'Autorità fornisce a investitori e analisti finanziari informazioni concernenti i *trend* dei mercati regolamentati, le proprie decisioni regolamentari e la propria programmazione strategica di lungo periodo.

Nel corso dell'ultimo anno, sono stati organizzati alcuni incontri tematici su argomenti specifici di interesse degli investitori e degli analisti finanziari, a volte tenuti anche tramite *conference call*, e si è preso parte a *investor day* e manifestazioni organizzate dalla stessa comunità finanziaria, cui l'Autorità è stata invitata a partecipare.

L'Autorità, nel corso degli anni, ha implementato la funzione informativa e di supporto agli *stakeholder*: in quest'ambito si segnala la pubblicazione trimestrale, sul sito dell'Autorità, dell'Osservatorio sulle comunicazioni, attraverso il quale si intende fornire una visione di sintesi del quadro congiunturale di tutti i mercati di competenza dell'Autorità; nonché, la prassi più recente riguardante la divulgazione di *report* e *focus* a prelevante carattere economico e statistico, con l'obiettivo di fornire informazioni su specifici argomenti sui mercati di competenza dell'Autorità. Tutte queste pubblicazioni sono accompagnate dalla messa a disposizione del pubblico dei relativi dati in formato *open data*.

RAFFORZAMENTO DEL RUOLO AGCOM NELL'AMBITO DEGLI ORGANISMI INTERNAZIONALI

Le molteplici azioni volte al raggiungimento degli obiettivi prefissati lo scorso anno sono state tutte orientate a rafforzare, come programmato, il ruolo dell'Autorità nell'ambito degli organismi internazionali e il presidio degli organismi europei preposti alla cooperazione regolamentare nei settori di competenza, peraltro nel momento nodale dell'avvio di rilevanti processi di riforma della legislazione europea di riferimento (v. Capitolo IV, par. 4). La riforma europea della regolamentazione dei mercati digitali, la proposta del maggio 2016 di aggiornamento della Direttiva 2010/13/UE sui servizi di media audiovisivi, la pubblicazione – sempre del maggio 2016 – della proposta di Regolamento europeo in tema di servizi di consegna transfrontaliera dei pacchi nell'Unione, la proposta di riforma del BEREC, che disegna l'Organismo europeo di cooperazione regolamentare del futuro aderendo al modello istituzionale dell'Agenzia decentrata dell'Unione, il pacchetto di proposte legislative in materia di *copyright* nel mercato unico digitale, anch'esso pubblicato dalla Commissione nel settembre 2016 e oggi all'esame dei co-legislatori, la proposta di Regolamento europeo che garantisce la portabilità transfrontaliera dei servizi di contenuti *online* nel mercato interno e infine il nuovo Regolamento europeo sulla *privacy*, sono alcune delle più significative iniziative che hanno visto l'Autorità impegnata a livello sovranazionale in un continuo sforzo di monitoraggio dei processi di riforma, da un lato, e di coordinamento delle risorse interne, dall'altro.

3.2 I risultati del piano di monitoraggio

In continuità con quanto esposto nella Relazione annuale 2016, anche quest'anno l'Autorità presenta i risultati del piano di monitoraggio, predisposto

per analizzare lo stato di avanzamento e di attuazione delle linee strategiche definite con la pianificazione 2016.

Tale piano si basa su una serie di indicatori, riportati nel seguito, che offrono una rappresentazione sintetica delle fondamentali caratteristiche tecniche, economiche e strutturali riferite ai mercati regolati o monitorati dall'Autorità, nonché delle principali attività regolamentari e di vigilanza svolte nell'anno.

I risultati della verifica sono presentati e discussi nell'ambito della singola linea strategica e sono accompagnati dai rispettivi indicatori di risultato organizzati in forma tabellare, che riportano, assieme al valore assunto nel 2016, anche quelli del biennio 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.

Promozione di una regolamentazione pro-concorrenziale e convergente per lo sviluppo di reti e servizi

Lo stato della concorrenza nei mercati di competenza dell'Autorità si colloca in un quadro generale di progressivo miglioramento, ma mostra caratteri differenti a seconda del settore d'intervento osservato e risente non solo dell'impianto regolamentare in vigore, ma anche delle diverse condizioni strutturali e congiunturali dei mercati (Tabella 3.2.1).

Nelle comunicazioni elettroniche la riduzione della quota di mercato dell'*incumbent* nel segmento di accesso alla rete fissa rappresenta un *trend* che è andato consolidandosi, raggiungendo valori saldamente al di sotto del 50% nei servizi a banda larga (46% nel 2016). Accanto a questo, la riduzione del livello di concentrazione espresso dall'indice di *Herfindahl-Hirschmann*, diminuito del 6% in un anno per quanto riguarda le linee di accesso e pressoché stabile per i servizi *broadband*, conferma un aumento della concorrenza che è significativo, poiché tale dato si riferisce a servizi decisivi quali l'accesso e i servizi a banda larga.

Si rileva, altresì, il rafforzamento della presenza di operatori alternativi a quello storico. Infatti, il processo di infrastrutturazione di questi soggetti procede in maniera visibile, come mostra l'aumento della domanda di servizi all'ingrosso che richiedono maggiori investimenti nella rete, quali l'*unbundling*, il *virtual unbundled local access* (VULA) e il *sub-loop unbundling*, cresciuta del 5% nel 2016. Questo andamento, cui si accompagna la diminuzione della richiesta di servizi all'ingrosso di tipo *bitstream* e WLR (-8% nel 2016), evidenzia come le imprese concorrenti abbiano continuato a sviluppare una propria infrastruttura acquisendo sempre maggiore autonomia e capacità competitiva.

L'Autorità, oltre a continuare l'attività ordinaria di valutazione della replicabilità economica e tecnica delle offerte di rete fissa, soprattutto quelle relative ai servizi di nuova generazione, nel 2016 si è impegnata anche a concludere l'aggiornamento della metodologia per l'implementazione dei *test* di prezzo, in modo da rendere le verifiche di non discriminazione più efficaci, snellendo e semplificando il sistema di valutazione delle offerte al dettaglio dell'impresa notificata e consolidando in tal modo la vigilanza sulle pratiche di *margin squeeze*.

La risalita lungo la scala degli investimenti degli operatori concorrenti emerge anche dai valori assunti 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 2016, pari a 86%, è rimasto sostanzialmente stabile, mentre è notevolmente aumentata la percentuale di linee che si attestano all'armadio, che nel 2016 hanno raggiunto il 27% del totale degli accessi alla centrale locale. I valori assunti dagli indici sono imputabili, in particolare, all'incremento delle linee in VULA, cresciute di circa tre volte nel corso dell'anno e all'incremento delle linee in *sub-loop unbundling* (+85% circa nell'anno) denotando, in generale, un maggiore acquisto di servizi in fibra da parte degli operatori.

Sul fronte degli investimenti in reti di accesso a banda ultra-larga – priorità strategica per il Paese – già l'anno scorso era stato segnalato il deciso sviluppo della copertura della rete NGA: nel 2015, infatti, le unità immobiliari raggiunte erano il 46% a fronte del 24% dell'anno precedente. Nel corso del 2016, la realizzazione della nuova rete è proseguita e ha visto un ulteriore slancio in avanti, come evidenziato anche nel Capitolo II. Secondo i dati pubblicati dalla Commissione europea nel rapporto *Europe's digital progress report 2017*, nel corso del 2016 la copertura in Italia è

Tabella 3.2.1 - Piano di monitoraggio per la regolazione pro-concorrenziale dei mercati

Linee strategiche	Indicatore	Descrizione	Settore	Valore 2014	Valore 2015	Valore 2016
PROMOZIONE 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%
		Quota sul totale delle linee a banda larga		48%	47%	46%
	Indice di concentrazione	Indice HHI - linee di accesso	Comunicazioni elettroniche	4.065	3.807	3.567
		Indice HHI - ricavi da servizi *broadband*		2.626	2.603	2.594
	Risalita nella scala degli investimenti	Variazione della domanda di linee in ULL + SLU + VULA (var. % rispetto all'anno precedente)	Comunicazioni elettroniche	1%	5%	5%
		Variazione della domanda di linee in *bitstream* + WLR (var. % rispetto all'anno precedente)		–4%	–7%	–8%
		Indice INF1 Infrastrutturazione di I livello[1] (%)		85%	85%	86%
		Indice INF2 Infrastrutturazione di II livello[2] (%)		15%	20%	27%
	Copertura NGA[3]	Unità immobiliari raggiunte	Comunicazioni elettroniche	24%	46%	72%[4]
	Penetrazione dei servizi NGA	Linee con velocità ≥ 30 Mbps e < 100 Mbps (% linee BB)	Comunicazioni elettroniche	3%	6%	12,2%
		Linee con velocità ≥100 Mbps (% linee BB)		0,4%	1%	2,8%
	Numero di operatori postali	Imprese titolari di licenza e/o autorizzazione	Servizi postali	2.469	2.519	2.776
	Punti di accesso *retail* alla rete postale	Totale punti di accettazione degli operatori postali	Servizi postali	15.393	15.256	15.719
		Punti di accettazione degli operatori alternativi sul totale dei punti di accettazione (%)		14%	14,5%	18,3%
	Quota di mercato dell'*incumbent* nel servizio postale non universale	Quota di mercato dell'*incumbent* - ricavi	Servizi postali	65,7%	68,2%	72,5%
	Indice HHI	Indice di concentrazione nel servizio postale non universale - ricavi	Servizi postali	4.778	5.075	5.584

(1) L'indice INF1 è dato dal rapporto tra la somma delle linee ULL, WLR, SLU, VULA, fibra propria e FWA e la somma delle linee *bitstream*, ULL, WLR, SLU, VULA, fibra propria e FWA.
(2) L'indice INF2 è dato dal rapporto tra la somma delle linee SLU, fibra propria e FWA sul totale delle linee ULL, WLR, SLU, VULA, fibra propria e FWA.
(3) Il dato relativo al 2015 e al 2016 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 II), 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.
(4) Il valore del 2016 riportato in tabella è tratto dal rapporto della Commissione europea "*Europe's digital progress report 2017*".

aumentata di 31 punti percentuali passando dal 41% nel 2015 al 72% delle unità immobiliari nell'ultimo anno. Il salto registrato non deve stupire se si considera che gli interventi infrastrutturali, modificando lo *stock* di capitale, determinano delle discontinuità (cfr. Capitolo II, par. 1).

I progressi negli investimenti possono essere interpretati come un segnale positivo per il settore e l'economia in generale e indicano, inoltre, che la regolamentazione vigente, non disgiunta da interventi di *policy ad hoc*, si dimostra in grado di assolvere al suo compito di promuovere la concorrenza e preservare l'efficienza dinamica.

Un ulteriore segnale incoraggiante, direttamente correlato con gli investimenti infrastrutturali, deriva altresì dall'incremento della penetrazione delle linee *ultrabroadband*: quelle con velocità compresa tra 30 Mbps e 100 Mbps rappresentano nel 2016 circa il 12% delle linee a banda larga e sono cresciute di circa 6 punti percentuali nel corso dell'anno; d'altra parte, le linee con velocità superiore a 100 Mbps sono ancora su livelli di penetrazione inferiori al 3%, anche se la loro crescita appare in accelerazione (+1,8 punti percentuali tra il 2015 e il 2016 a fronte di circa +1 punto percentuale tra il 2014 e il 2015).

Dunque, la situazione delineata è generalmente positiva, ma non deve sfuggire che nel confronto con gli altri Paesi europei, e anche rispetto agli obiettivi fissati dall'Agenda Digitale, l'Italia ha ancora delle debolezze da superare. Infatti, la copertura NGA è al di sotto della media europea, che nel 2016 risulta pari al 76%; inoltre, anche la diffusione tra le famiglie dei servizi in fibra è lontana dal dato medio dell'Europa, poiché se nel 2016 la Commissione rileva che il 12% delle famiglie italiane possiede un accesso ai servizi *ultrabroadband* (> 30 Mbps), il corrispondente dato medio europeo si attesta sul 37% (dato a giugno 2016). Relativamente alla diffusione della banda larga, persiste il divario: infatti nel 2016 la penetrazione degli accessi *broadband* è pari al 55% delle famiglie italiane a fronte di una media europea del 74%, laddove nell'anno 2015 la diffusione della banda larga era rispettivamente 53% e 72%.

In definitiva, l'andamento registrato nel 2016 dagli indicatori di copertura e penetrazione dei servizi NGA mostra un quadro di ripresa degli investimenti che, come annunciato dall'Autorità lo scorso anno, richiede tuttavia un'azione di *policy* a sostegno dei medesimi continuativa nel tempo, affinché i risultati positivi possano consolidarsi. Al riguardo, nell'arco di tempo considerato, l'Autorità ha contribuito attraverso una serie di azioni complementari, favorendo un quadro regolamentare più dettagliato e sviluppando le attività di supporto tecnico-regolamentare previste dall'Agenda Digitale italiana.

In tal senso, sono state adottate una serie di azioni, quali: l'aggiornamento della regolamentazione mediante la conclusione del terzo ciclo di analisi dei mercati dei servizi di interconnessione; la definizione degli obblighi imposti a Telecom Italia nei mercati dei servizi di accesso all'ingrosso alla rete fissa; l'approvazione di un nuovo Regolamento di risoluzione delle controversie tra operatori che renderà più rapida la rimozione di eventuali ostacoli all'installazione delle nuove infrastrutture. Inoltre, è stato completato il ciclo di approvazione delle offerte di riferimento di Telecom Italia per gli anni 2015-2016 (cfr. Capitolo I, par. 1).

L'azione del regolatore si è indirizzata, altresì, sulle attività di monitoraggio dello sviluppo dei servizi di connettività nelle aree oggetto di finanziamento pubblico e sul supporto tecnico-regolamentare nell'ambito della Strategia italiana per la banda ultra-larga. Quest'ultimo si è concretizzato nell'adozione delle Linee guida per la definizione delle condizioni di accesso all'ingrosso alle reti NGA finanziate da fondi pubblici, nel completamento del sistema di mappatura delle reti di accesso a Internet sul territorio, unitamente al supporto fornito al MISE nella preparazione degli schemi di bando predisposti da Infratel (cfr. Capitolo I, par. 1 e 6).

Tuttavia, come sottolineato dall'Autorità nel Rapporto "*Il Consumo di servizi di comunicazione: esperienze e prospettive*"[95], la diffusione della banda ultra-larga deve passare necessariamente anche da politiche pubbliche di sostegno alla domanda che potrebbero concretizzarsi nella distribuzione di *voucher* digitali presso

[95] Cfr. https://www.agcom.it/documents/10179/6076453/Pubblicazione+20-10-2016/5328e481-c8da-4c0e-90da-b071fe89009b?version=1.0.

le famiglie italiane più bisognose. Questa misura, peraltro perseguita in un periodo di congiuntura economica sfavorevole, rappresenterebbe un valido e immediato sostegno alla diffusione della cultura digitale in Italia.

L'obiettivo di promozione della concorrenza nel settore postale presenta uno stato di avanzamento diverso rispetto a quanto visto nelle telecomunicazioni, in ragione delle diverse condizioni strutturali e congiunturali dei mercati dei servizi postali (cfr. Capitolo II, par. 3).

Il processo di entrata nel settore postale si mantiene vivace, come mostra l'aumento progressivo del numero di imprese titolari di licenze e/o di autorizzazioni registrato nell'ultimo triennio e attestatosi nel 2016 a 2.776 soggetti. L'elevato numero di operatori da un lato è indice che vi sono possibilità di accedere al mercato senza eccessive barriere all'ingresso tecniche e/o economiche, e che il settore presenta prospettive di crescita per gli investitori, soprattutto per ciò che riguarda i servizi di corriere espresso. D'altra parte, è probabile che vi sia nel prossimo futuro una fase di assestamento che potrebbe produrre l'uscita di alcuni soggetti inefficienti; inoltre la numerosità produce una notevole frammentazione: molte imprese sono di piccole dimensioni e operano a livello locale o in specifici segmenti; di conseguenza la pressione competitiva che possono esercitare sui *leader* di mercato è scarsa.

La presenza di un numero maggiore di operatori si riflette peraltro nell'incremento dei punti di accettazione, passati nel 2016 da 15.256 a 15.719; ciò implica una maggiore capillarità della rete postale a vantaggio dei consumatori e soprattutto denota una presenza più incisiva degli operatori alternativi che, infatti, nel 2016 possiedono il 18,3% dei punti di accettazione a fronte del 14,5% dell'anno precedente.

Proprio l'elevata numerosità delle imprese postali ha spinto l'Autorità ad ampliare il campione oggetto di monitoraggio; di conseguenza sono stati rivisti i valori economici e i volumi prodotti alla luce dell'estensione del perimetro (cfr. Capitolo II, par. 3 nota metodologica).

I parametri concorrenziali della quota di mercato di Poste Italiane e dell'indice di concentrazione HHI, calcolati per il mercato dei servizi postali non rientranti nel servizio universale (non SU), confermano che la preminenza dell'operatore *incumbent* non è attualmente in discussione. Poste Italiane detiene, infatti, più del 70% del mercato dei servizi postali (non SU) e la concentrazione è superiore a 5.500 punti. Tale risultato è imputabile alla già citata frammentazione e alla pervasività della rete di Poste Italiane sul territorio.

In conclusione, l'attività regolamentare nel settore postale richiede un consolidamento e un forte orientamento a promuovere la concorrenza e ad assicurare un adeguato livello di protezione dei consumatori, considerata la sua recente apertura e la necessità di continuare a garantire la sostenibilità, e al tempo stesso la qualità, del servizio universale.

In sintesi, di seguito si evidenziano le principali conclusioni relativamente alla priorità strategica "Promozione di una regolamentazione pro-concorrenziale e convergente per lo sviluppo di reti e servizi".

Stato di avanzamento: lo sviluppo della concorrenza nei mercati dei servizi di comunicazione elettroniche procede ed è in una fase avanzata; nel settore dei servizi postali, invece, il mercato neo-liberalizzato è in una fase iniziale che necessita di un ulteriore e continuo consolidamento.

Punti di forza: impianto regolamentare completato nel settore delle telecomunicazioni; stretto coordinamento con le autorità e le istituzioni europee per la definizione e l'aggiornamento della regolamentazione; attività di supporto alle istituzioni nazionali, centrali e locali, per la definizione di linee di *policy* per lo sviluppo delle infrastrutture di nuova generazione.

Criticità: necessità di un adeguamento frequente della regolamentazione; 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 (cd. *Over The Top*).

Efficiente allocazione delle risorse scarse: radiospettro, numerazione

In merito all'obiettivo di allocazione efficiente delle risorse scarse (Tabella 3.2.2), dopo l'aggiudicazione delle frequenze nella banda 1.452-1.492 MHz, avvenuta con la procedura di gara conclusa nel settembre 2015, il processo di assegnazione delle frequenze ai diversi servizi si è stabilizzato, così che nel 2016 risulta assegnato l'88% della banda disponibile. Per quanto riguarda la restante parte, si è in attesa dell'avvio da parte del MISE delle procedure di assegnazione in banda 3.7 GHz di cui alla delibera n. 659/15/CONS.

In questo quadro, a conclusione delle procedure effettuate nel 2015, la copertura delle reti mobili rimane su livelli superiori al 90% per ciò che riguarda i servizi 4G e raggiunge il 99% per quelli 3G.

Sul fronte delle frequenze assegnate ai servizi radiofonici, il processo di passaggio alla radiofonia digitale (DAB) procede con l'aumento progressivo dei bacini territoriali pianificati dall'Autorità, che sono passati da circa il 14% a circa il 43% della popolazione nell'ultimo anno.

Con riferimento, infine, all'utilizzo della capacità trasmissiva per la diffusione di programmi televisivi, si osserva che il numero medio di programmi per ogni *multiplex* è pari a 6,7 nel 2016, mentre continua la diffusione dei formati di compressione MPEG-4 e HEVC, che risultano utilizzati nel 20% dei programmi, con un beneficio atteso in termini di 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".

Tabella 3.2.2 - Piano di monitoraggio per lo spettro radio

Linee strategiche	Indicatore	Descrizione	Settore	Valore 2014	Valore 2015	Valore 2016
EFFICIENTE ALLOCAZIONE DELLE RISORSE SCARSE: RADIOSPETTRO, NUMERAZIONE	Banda assegnata	Frequenze assegnate su frequenze disponibili (%)	Comunicazioni elettroniche	83%	88%	88%
	Copertura delle reti mobili	Copertura delle reti 2G (% popolazione)	Comunicazioni elettroniche	100%	100%	100%
		Copertura delle reti 3G (% popolazione)		99%	99%	99%
		Copertura delle reti 4G (% popolazione		90%	91%	91%
	Copertura rete radiofonica DAB	Bacini pianificati su bacini totali (%)	Media	12,8%	20,5%	38,5%
		Popolazione bacini pianificati su popolazione totale (%)	Media	8,2%	13,8%	42,9%
	Utilizzo capacità trasmissiva *multiplex* nazionali	Numero di programmi per Mux (1)	Media	6,1	7,4	6,7
		Programmi codificati MPEG-4 o HEVC su programmi totali (%)	Media	6,1%	13,5%	20%

(1) Gli indicatori di efficienza di utilizzo Mux rappresentano un dato medio calcolato sui Mux nazionali più significativi (sono esclusi PDSB, 3lettronica, *Europaway*).

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; avviato 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 comunicazione mobili tra gli utenti italiani.

Sfide: uso condiviso dello spettro.

Tutela del pluralismo e della parità di accesso ai mezzi di informazione

A salvaguardia del pluralismo e della parità di accesso ai mezzi di informazione, le azioni dell'Autorità si sono focalizzate su due principali linee di intervento: la vigilanza sul settore (cfr. Capitolo I, par. 2 e 3) e le attività di analisi sui mezzi di comunicazione, volte a individuare le tendenze evolutive dei mercati dell'informazione e le eventuali necessità di aggiornamento della regolamentazione (cfr. Capitolo I, par. 3 e Capitolo II, par. 2).

Rispetto a tali ambiti di attività, i risultati del monitoraggio (Tabella 3.2.3) forniscono informazioni sullo stato complessivo del pluralismo esterno e interno e sono, quindi, indicativi dell'adeguatezza dell'attività di vigilanza e regolamentare effettuata. Tuttavia, da questi è possibile ricavare anche alcune indicazioni sui cambiamenti in corso nel settore, più ampiamente esaminati dall'Autorità nelle Indagini conoscitive e negli approfondimenti di cui si è detto nei capitoli precedenti (cfr. Capitolo I, par. 2, e Capitolo II, par. 2).

Dagli indicatori rilevati emerge una generale tenuta dell'assetto concorrenziale, come evidenziato dalle quote di mercato dei *leader* nei mercati della tv, della radio e dell'editoria quotidiana, che hanno subito delle leggere variazioni, legate all'andamento dei rispettivi mercati (cfr. Capitolo II, par. 2). I tre ambiti restano caratterizzati, inoltre, da livelli di concentrazione differenti (più di 6.000 nella tv a pagamento, poco meno di 3.600 nella tv in chiaro e circa 1.000 punti nell'editoria quotidiana), in linea con le specifiche caratteristiche strutturali di ciascuno, ma che sono, comunque, in riduzione se si osserva il loro andamento nel tempo. L'unica eccezione è costituita quest'anno dal comparto della radio in cui l'operazione di concentrazione R.T.I.-Finelco ha prodotto un aumento del grado di concentrazione, che comunque rimane a un livello basso o moderato (1.083 punti).

Al di là della relativa stabilità del livello generale di concorrenza, cui l'Autorità continua a fornire il proprio contributo attraverso l'attività di vigilanza e monitoraggio, i media sono percorsi da mutamenti profondi che sono costantemente sotto osservazione del regolatore. Peraltro, le stesse attività procedimentali menzionate nel Capitolo I in occasione di operazioni di concentrazione e i risultati delle analisi svolte dall'Autorità (Capitolo II, par. 2), testimoniano i mutamenti dello scenario competitivo dei mercati dei media.

Tra questi mutamenti, il *trend* strutturale decrescente degli ascolti della tv generalista è appena visibile dalla leggera riduzione della quota di ascolti del primo operatore, che da 37,5% del 2014 è passato al 36,7% dell'*audience* nel 2016. Eppure, l'analisi degli ascolti nel più lungo periodo mostra inequivocabilmente che il calo strutturale esiste ed è irreversibile, a causa sia dell'aumento dell'offerta tematica, sia dell'emergere di un maggior numero di piattaforme distributive. L'editoria quotidiana, come segnalato in più occasioni dall'Autorità, attraversa una fase di declino visibile nel calo dei volumi prodotti e soprattutto delle copie diffuse; anche a fronte del processo di consolidamento in corso (operazione GELE/Itedi, cfr. paragrafo 2.2), il monitoraggio continuo dell'Autorità dei limiti anti-concentrativi di legge appare garantire condizioni di pluralismo e concorrenzialità. In tal senso, si colloca anche l'azione svolta dall'Autorità in applicazione dei li-

Tabella 3.2.3 - Piano di monitoraggio per il pluralismo

Linee strategiche	Indicatore	Descrizione	Settore	Valore 2014	Valore 2015	Valore 2016
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%	49,9%
		Quota di mercato del *leader*- televisione a pagamento		76,9%	78,2%	77,1%
		Quota di mercato del *leader* - radio		24,4%	21,9%	22,7%
		Quota di mercato del *leader* - editoria quotidiana		21,9%	20,9%	20,8%
	Indice di concentrazione	Indice HHI - televisione in chiaro	Media	3.605	3.573	3.588
		Indice HHI - televisione a pagamento		6.250	6.493	6.362
		Indice HHI - radio		1.009	900	1.083
		Indice HHI - editoria quotidiana		1.027	1.028	1.020
	Audience TV	Quote di ascolto annuale nel giorno medio - *leader* di mercato	Media	37,5%	37,2%	36,7%
	Tirature quotidiani	Tirature del *leader* di mercato	Media	16,4%	16,6%	16,3%
	Pluralismo informativo	Numero di ore di informazione - servizio pubblico radiotelevisivo	Media		5.231	5.444
	Pluralismo sociale	Tempo di parola dei soggetti sociali nei Tg (%) - tutte le emittenti	Media		Org. Cost. 28,6% Partiti 22,6% Vaticano 10,4% Amm. loc. 7,1% UE 4,8% Altri sogg. 26,5%	Org. Cost. 27,0% Partiti 27% Vaticano 10,5% Amm. loc. 9,6% UE 3,1% Altri sogg. 22,8%
	Pluralismo culturale	Quote di programmazione di opere europee (soglia minima 50%) - servizio pubblico radiotelevisivo	Media	67%	68%	
		Quote di programmazione di opere europee (soglia minima 50%) - principale operatore televisivo commerciale		56%	62%	
	Tutela dei minori	Procedimenti sanzionatori a tutela dei minori conclusi con ordinanza/ingiunzione sul totale dei procedimenti conclusi	Media	63,6%	78,5%	57%

miti di cui all'articolo 43 del Testo unico (v. caso Vivendi/Mediaset, paragrafo 1.2).

Il panorama diventa, quindi, più complesso da monitorare e la stessa tutela del pluralismo richiede strumenti e soprattutto approcci diversi, che guardino con maggiore attenzione alla qualità dei contenuti e dell'informazione e che siano in grado anche di operare sulle nuove piattaforme digitali.

Nel contesto di trasformazione in atto (con conseguenti problematiche relative alla carenza di risorse

per il finanziamento della produzione di informazione[96]) non sfugge la rilevanza del servizio pubblico, che rappresenta la principale fonte di informazione per i cittadini, come emerge dai livelli di *share* (tra il 22% e il 24% quello del TG1; v. anche paragrafo 2.2), nonché dall'ampiezza dell'offerta informativa, consistita, nel 2016, in più di 5.400 ore di informazione sulle sole reti generaliste. La circostanza della scadenza della concessione Rai e l'atteso rinnovo del contratto di servizio Stato-Rai ha costituito occasione di riflessione e di formulazione di proposte per il futuro del servizio pubblico. Parallelamente a queste analisi, come si è discusso nel Capitolo I, l'azione di vigilanza sugli obblighi di servizio pubblico e sul pluralismo interno continua a rappresentare un presidio ineludibile per il pluralismo dell'informazione.

In questo quadro di mercato, in cui il contesto locale presenta maggiori criticità a tutti livelli della filiera dell'offerta informativa (editori e giornalisti), il ruolo del servizio pubblico nell'informazione locale rappresenta un aspetto di grande interesse per l'Autorità.

Per quanto riguarda il monitoraggio sul tempo di parola dei diversi soggetti sociali, i dati del 2016 confermano la prevalenza del tempo destinato all'informazione politica (27% destinato ai partiti), in parte spiegata dalle tornate referendarie di quest'anno, ma che, come segnalato anche lo scorso anno, di fatto sottrae spazio ad altre componenti della società e in particolare a quelle che afferiscono al mondo della cultura.

In materia di salvaguardia delle altre "forme" di pluralismo, nell'ambito della tutela della produzione audiovisiva europea, gli esiti del monitoraggio indicano che le soglie minime di legge (50%) sono state rispettate sia dalla Rai (68%), sia dalla principale emittente commerciale (62%)[97].

In ultimo, per quanto concerne le attività di vigilanza sui contenuti, l'Autorità nello svolgimento del monitoraggio dei programmi televisivi nazionali ha dato avvio a una serie di procedimenti istruttori per violazioni di disposizioni a tutela dei minori, il 57% dei quali è terminato con un'ingiunzione. A ciò si aggiunga la vigilanza effettuata per il tramite dei Co.re.com. sull'emittenza radiotelevisiva locale, nonché, *a latere* di queste azioni, l'attività di prevenzione e di *soft regulation*, che, come visto nel Capitolo I, riguarda non solo i minori, ma investe anche la tutela delle garanzie per un'informazione obiettiva, completa, leale e imparziale.

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 economici; la tutela del pluralismo passa sia per la presenza di una pluralità di soggetti qualificati (pluralismo esterno), sia per l'offerta informativa prodotta dal servizio pubblico radiotelevisivo e multimediale (pluralismo interno), che si conferma la più importante fonte di informazione per i cittadini.

Punti di forza: settore in evoluzione soggetto ad una rapida trasformazione tecnologica; esistenza di differenti strumenti regolamentari per la tutela delle diverse forme di pluralismo.

Criticità: crescenti difficoltà di finanziamento dei media tradizionali con l'avvento delle piattaforme digitali; 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 macro-economico 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.

---

[96] Cfr. allegato A alla delibera n. 146/15/CONS, recante "*Indagine conoscitiva su informazione e Internet in Italia. Modelli di business, consumi, professioni*".

[97] I dati sono resi disponibili l'anno successivo a quello di rilevazione, quindi si riferiscono all'anno 2015.

Tutela dell'utenza e delle categorie deboli

Con le pianificazioni 2015 e 2016, l'Autorità ha posto particolare attenzione agli obiettivi di tutela dei consumatori e delle categorie più deboli, rafforzando la vigilanza sui settori regolati e valorizzando maggiormente i rapporti con l'utenza, nell'intento di spingere gli utenti a una maggiore consapevolezza nelle scelte di consumo e prevenire così problematiche contrattuali.

Tra le molteplici aree di intervento (cfr. Capitolo I, par. 5), il 2016 è stato un anno particolarmente dedicato ai temi del servizio universale: la tariffazione agli utenti finali, le prestazioni per gli utenti disabili, nonché l'aggiornamento dei valori obiettivo del livello di qualità. Rispetto a quest'ultimo, l'indice sintetico di qualità globale (IQG) anche per il 2016 evidenzia uno scarto positivo tra la *performance* dell'operatore incaricato e l'obiettivo fissato dall'Autorità (Tabella 3.2.4). Al riguardo, va precisato che il consolidamento del *trend* positivo nella qualità del servizio universale è un risultato importante, ma il livello di qualità del servizio universale ha verosimilmente raggiunto il suo limite funzionale. Per questo motivo l'Autorità ha ritenuto opportuno concentrare maggiormente la propria azione sulla qualità dei servizi di assistenza ai clienti, ed è in tale ottica che ha avviato la revisione della relativa disciplina, nella consapevolezza che i punti più critici della qualità del servizio sempre più spesso risiedono nell'insoddisfacente gestione del rapporto col cliente più che in problematiche di ordine tecnico-funzionale.

Per ciò che riguarda, invece, gli aspetti di qualità del servizio legati alle prestazioni della rete, va segnalato un deciso miglioramento della qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione mobile, con un aumento delle velocità sia in *download* (11.930 Kbps) sia in *upload* (2.892 Kbps). Questi dati costituiscono una conferma dell'evoluzione dell'infrastruttura mobile, grazie anche a una ripresa degli investimenti (cfr. Capitolo II, par. 1), che, come si è detto anche sopra, ha giovato altresì all'incremento della velocità delle reti fisse.

In conclusione, la qualità del servizio nelle comunicazioni elettroniche appare migliorare dal punto di vista delle prestazioni delle infrastrutture di rete. In termini più generali, invece, considerando anche gli esiti del monitoraggio effettuato dall'Autorità mediante il sistema di segnalazioni e denunce da parte degli utenti (cfr. Capitolo I, par. 5), emerge come sia fondamentale mantenere un presidio costante e attento su alcune particolari aree di criticità inerenti alla qualità del servizio: l'inosservanza delle disposizione della legge n. 40/2007 in materia di tutela dei consumatori e promozione della concorrenza, il trasferimento delle utenze tra operatori, le modifiche delle condizioni contrattuali effettuate unilateralmente, la mancata gestione di reclami.

Per quanto attiene alla qualità dei servizi postali, oltre a quanto ampiamente esposto nel Capitolo I, si segnala che quest'anno l'Autorità ha inteso affrontare alcune delle criticità emerse lo scorso anno nel processo di rilevazione dei risultati di qualità. A tal proposito, il nuovo contratto stipulato con l'organismo specializzato indipendente, incaricato dell'attività di monitoraggio, prevede la possibilità per l'Autorità di accedere in tempo reale agli esiti delle rilevazioni. Inoltre, per vigilare più efficacemente sul nuovo modello di recapito a giorni alterni, l'Autorità ha previsto un meccanismo di segnalazione diretta a disposizione dei Sindaci dei Comuni coinvolti nelle varie fasi di attuazione del sistema di recapito.

I primi risultati del monitoraggio sulle zone interessate dall'attuazione del modello di recapito a giorni alterni non hanno evidenziato scostamenti dagli obiettivi di qualità prefissati. Con riferimento alle segnalazioni dirette dei Comuni, su 2.600 Comuni coinvolti, sono pervenute circa 30 segnalazioni qualificate e documentate dai Sindaci interessati che sono state poi sottoposte a verifiche con il fornitore del servizio universale.

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 ottiene soddisfacenti risultati in termini di efficacia dello strumento della conciliazione, se si osserva la percentuale di controversie risolte con accordo tra le parti: 61% e 85% rispettivamente nel 2016. I dati, entrambi positivi, si riferiscono a due tipi di interventi diversi. In particolare, i Co.re.com. gestiscono prevalentemente grandi volumi di istanze di conciliazione, mentre l'Autorità opera su un numero complessivamente minore di casi – quasi tutti istanze di definizione – che rappresentano situazioni più problematiche in cui il tentativo obbli-

Tabella 3.2.4 - Piano di monitoraggio per la tutela del consumatore

Linee strategiche	Indicatore	Descrizione	Settore	Valore 2014	Valore 2015	Valore 2016
TUTELA DELL'UTENZA E DELLE CATEGORIE DEBOLI	Indice di qualità globale - IQG - del servizio universale[1]	Scostamento risultati TI/obiettivi regolamentari[2]	Comunicazioni elettroniche	11	9,34	13,33
	Qualità dei servizi di accesso a Internet da postazione mobile	Velocità in *download* (Kbps)[3]	Comunicazioni elettroniche	6.738	7.040	11.930
		Velocità in *upload* (Kbps)[3]		1.707	1.915	2.892
	Risoluzione delle controversie tra utenti e operatori	Controversie risolte con accordo (% sui procedimenti conclusi)[4]	Comunicazioni elettroniche	65%	75%	61%
	Risoluzione delle controversie tra utenti e operatori	Controversie risolte con accordo presso Co.re.com. (% sui procedimenti conclusi)[4]	Comunicazioni elettroniche	79%	78%	85%
	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
		Valore dei rimborsi/indennizzi derivante da attività di risoluzione controversie AGCOM[5]	Tutti	€ 1.000.000	€ 1.300.000	€ 1.388.000
		Valore dei rimborsi/indennizzi derivante da attività di risoluzione controversie Co.re.com.[6]	Tutti	€ 32.550.000	€ 31.810.000	€ 30.307.630
	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
		Telefonia fissa - accesso e servizi di base[8]	Comunicazioni elettroniche	1,13	1,13	1,12
		Telefonia fissa - Internet/banda larga[8]		0,89	0,89	0,9
		Telefonia mobile - servizi[8]		0,77	0,76	0,74
		Servizi postali[8]	Servizi postali	1,05	1,12	1,16
		Televisione a pagamento[8]	Media	1,06	1,12	1,11
		Quotidiani[8]		1,16	1,19	1,21

(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 e 2015.
(3) I dati sono resi disponibili l'anno successivo a quello di rilevazione. Pertanto, i valori si riferiscono alle campagne di misurazione del secondo semestre 2013, dell'anno 2014 e dell'anno 2015.
(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 ed 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.

gatorio di conciliazione è fallito e i conflitti sono più complessi da comporre. Quest'anno, peraltro, le istanze di definizione ricevute dall'Autorità sono aumentate del 28%, incremento significativo se si considera che a gennaio 2016 ha iniziato a operare pienamente anche il Co.re.com. Sicilia.

Il meccanismo di risoluzione alternativa delle controversie permette una soluzione più rapida delle problematiche a vantaggio dei consumatori e riduce i costi di transazione per tutti gli attori del mercato. Si tratta di un beneficio indiretto cui si aggiunge un vantaggio economico diretto per gli utenti, che deriva da rimborsi, indennizzi, storni delle fatturazioni. A tale riguardo, nel 2016 si rileva che i consumatori hanno ricevuto nel complesso – dall'attività di risoluzione delle controversie effettuata dall'Autorità e dai Co.re.com. – più di 31 milioni di euro.

Nell'ambito del monitoraggio degli effetti prodotti dalla regolamentazione, oltre ai benefici economici direttamente legati all'azione regolamentare, l'Autorità osserva costantemente l'evoluzione dei prezzi al consumo dei settori di propria competenza, che rappresentano una misura del benessere del consumatore il cui miglioramento è atteso dall'avanzare dei processi di apertura alla concorrenza.

Un primo riferimento dell'evoluzione pro-concorrenziale dei settori della comunicazione è fornito dall'indice sintetico dei prezzi *retail* (ISA), che include tutti i servizi dei mercati di competenza dell'Autorità ed è stato definito in collaborazione con l'Istituto nazionale di statistica, con cui da quest'anno è stato siglato uno specifico protocollo d'intesa (v. Capitolo IV). Il valore di tale indice è stato rapportato all'indice generale dei prezzi al consumo (IPC), per tener conto dell'andamento generale dell'economia e dei fenomeni di inflazione. L'indicatore è riportato in Tabella 3.2.4 ed 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, determinando un beneficio indiretto considerevole per i consumatori, così come mostrato più puntualmente nel monitoraggio trimestrale effettuato nell'Osservatorio sulle comunicazioni dell'Autorità.

Entrando nel merito dei diversi settori, emerge una stabilità dei prezzi dei servizi di telecomunicazione fissa – servizi base e servizi Internet – rispetto al costo della vita, mentre si registra un'ulteriore riduzione dei prezzi dei servizi di telefonia mobile. Per quanto riguarda gli altri comparti, invece, si osservano lievi incrementi dei prezzi al consumo nel corso del 2016, che sono attribuibili alle caratteristiche strutturali e congiunturali dei rispettivi mercati (cfr. Capitolo II). In particolare, come già emerso nelle Relazioni annuali degli ultimi anni, il settore dei servizi postali, così come quello dei quotidiani, sta attraversando una fase di strutturale e rilevante riduzione dei volumi, 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.

Sfide: crescente complessità nella formulazione delle offerte ai consumatori; rafforzamento della tutela delle categorie deboli; modifica del paniere dei servizi rientranti nel servizio universale.

Diffusione della cultura della legalità nella fruizione di opere digitali

Le competenze esercitate dall'Autorità in materia di diritto d'autore giungono nel 2016 al terzo anno. Durante questo periodo di implementazione del Regolamento – adottato con la delibera n. 680/13/CONS – l'Autorità ha operato su due piani distinti ma complementari: 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 (cfr. Capitolo I, par. 3).

Le due linee di intervento sono state confermate e ulteriormente rafforzate nelle pianificazioni 2015 e 2016, così che a distanza di un triennio è possibile osservare i primi risultati, come emergono dagli indicatori sull'attività procedimentale (Tabella 3.2.5).

Il dato più significativo – anche perché rappresenta l'esito più auspicabile del Regolamento – è la percentuale di adeguamenti spontanei, che nel 2016 ha raggiunto il 34% dei procedimenti avviati, in aumento rispetto al 2015 di 7 punti percentuali. Il dato è positivo, poiché indica che il Regolamento è in grado di assolvere alla sua funzione correttiva, sebbene necessiti di essere ancora monitorato in futuro per poter derivare conclusioni più robuste.

Inoltre, i procedimenti conclusi con ordini di disabilitazione dell'accesso (58% dei procedimenti avviati) continuano a rappresentare una percentuale superiore ai procedimenti per violazioni accidentali (con rito ordinario), che rappresentano il 36% nel periodo di riferimento. Ciò suggerisce, come evidenziato anche lo scorso anno, che le violazioni massive, le quali hanno carattere di urgenza e conducono alle disabilitazioni dell'accesso, non sono legate all'errore accidentale del singolo utente, ma rappresentano casi in cui i trasgressori agiscono per motivi di mera speculazione economica, 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 "Diffusione della cultura della legalità nella fruizione di opere digitali".

Tabella 3.2.5 - Piano di monitoraggio per la tutela dei diritti digitali

Linee strategiche	Indicatore	Descrizione	Settore	Valore 2014	Valore 2015	Valore 2016
DIFFUSIONE DELLA CULTURA DELLA LEGALITÀ NELLA FRUIZIONE DI OPERE DIGITALI	Tutela del diritto d'autore	Numero di procedimenti aventi ad oggetto violazioni accidentali - rito ordinario (% sul totale dei procedimenti avviati) (1)	Media	57%	31%	36%
		Numero di procedimenti conclusi con ordini di disabilitazione dell'accesso (% sul totale dei procedimenti avviati) (1)	Media	34%	61%	58%
		Numero di adeguamenti spontanei alle richieste di rimozione (% sul totale dei procedimenti avviati) (1)	Media	52%	27%	34%

(1) Il periodo di riferimento dell'indicatore è aprile 2014-aprile 2015 e aprile 2015-aprile 2016.

Stato di avanzamento: progressi nella riduzione delle violazioni "accidentali"; focalizzazione del fenomeno su violazioni "massive" legate a interessi economici; le attività preventive, se svolte con costanza, potranno invece risultare efficaci in un tempo più lungo, tenuto conto della loro natura e del contesto tecnologico.

Punti di forza: controllo costante del fenomeno e azione tempestiva.

Criticità: difficoltà nella rilevazione di dati inerenti alle violazioni.

Opportunità: cambiamento nei modelli di *business* dei fornitori di opere digitali; 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

Nelle pianificazioni 2015 e 2016, l'Autorità, tra gli obiettivi prioritari del ciclo regolatorio, ha inserito – e poi confermato – una linea strategica dedicata al miglioramento dell'efficacia, dell'efficienza e della trasparenza dell'amministrazione.

Questi obiettivi, come anticipato nell'introduzione al presente capitolo e nel paragrafo 3.1, sono perseguiti attraverso azioni molteplici: l'adozione e messa a regime di strumenti e istituti di *better regulation* (AIR, VIR, MOA); il miglioramento nella gestione delle banche dati (ad esempio le iniziative in materia di aggiornamento della IES, del ROC e del catasto delle frequenze); la progettazione di un sistema centralizzato di gestione delle controversie *online*; l'individuazione di soluzioni per l'informatizzazione della gestione documentale e amministrativa; l'adozione del nuovo Regolamento Trasparenza e del Programma per la trasparenza e l'integrità 2017-2019; l'adozione di un nuovo sistema di misurazione e valutazione della *performance*, al momento in via di sperimentazione.

Con riferimento alla trasparenza, nel paragrafo 3.1 e nel Capitolo IV si dà conto delle azioni intraprese per la realizzazione degli obiettivi previsti dalla programmazione strategica con un resoconto che è necessariamente di natura qualitativa. Per quanto riguarda l'efficacia, oltre a quanto esposto in questo paragrafo circa i risultati del monitoraggio, i Capitoli I e IV danno ampiamente conto delle attività svolte in ogni ambito di competenza e delle azioni di miglioramento intraprese dall'Autorità caso per caso.

Di seguito, pertanto, si analizzano alcuni indicatori quantitativi di efficienza, che offrono una prima informazione, necessariamente non esaustiva, circa alcune attività svolte dall'Autorità – da mettere in relazione con le risorse umane disponibili (cfr. Capitolo IV, par. 1) – e la qualità dell'azione amministrativa (Tabella 3.2.6).

Per quanto riguarda l'insieme delle attività che l'Autorità svolge annualmente, anche attraverso le funzioni delegate ai Co.re.com., si distinguono gli indicatori che descrivono funzioni che coinvolgono gli operatori del settore e gli indicatori che riguardano gli interventi dell'Autorità sul fronte della tutela degli utenti.

Riguardo alle funzioni che interessano gli operatori, nel 2016 i volumi sono rimasti sostanzialmente invariati rispetto agli anni precedenti: sono state gestite, infatti, oltre 13.000 comunicazioni al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) e circa 4.500 all'Informativa Economica di Sistema (IES). Queste attività, necessarie per alcune funzioni istituzionali dell'Autorità (come la tenuta e la pubblicazione del registro di tutti gli operatori di comunicazione, il catasto delle frequenze, le verifiche per i contributi all'editoria, l'accertamento di posizioni dominanti nei mercati dei media, la valorizzazione del SIC, ecc.), prevedono una serie di azioni molto puntuali, solo parzialmente automatizzabili e continuative da parte del personale addetto, quali i controlli sulle comunicazioni acquisite al sistema e su quelle mancanti, le attività di *recall*, le eventuali attività ispettive.

A queste attività, si affiancano quelle sul fronte dell'utenza, relativamente alle quali l'Autorità ha

Tabella 3.2.6 - Piano di monitoraggio per il miglioramento dei processi decisionali

Linee strategiche	Indicatore	Settore	Valore 2014	Valore 2015	Valore 2016
EFFICIENZA, EFFICACIA E TRASPARENZA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA	Numero di comunicazioni di operatori gestite dal ROC	Tutti	12.683	17.961	13.840
	Numero di comunicazioni di operatori gestite dalla IES	Media	4.428	4.701	4.457
	Numero di segnalazioni da parte di operatori di comunicazione elettronica gestite(1)	Comunicazioni elettroniche	512	447	446
	Numero di procedimenti sanzionatori conclusi(2)	Tutti	103	205	116
	Numero di segnalazioni da parte di utenti gestite	Tutti	4.275	5.665	6.600
	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
	Tempi medi di definizione dei procedimenti di iscrizione, cancellazione e richieste di certificazione pervenuti al ROC (30 giorni previsti)	Tutti	14,5 gg.	12 gg.	13,4 gg.
	Numero di procedimenti di definizione controversie operatori-utenti conclusi sul numero totale delle istanze pervenute - AGCOM	Comunicazione elettroniche	66%	87%	88%
	Numero di ordinanze e sentenze Tar e CDS favorevoli su numero di ordinanze e sentenze totali	Tutti	59%	74%	68%

(1) Dato riferito ai periodi maggio 2014 - aprile 2015; maggio 2015 - aprile 2016; maggio 2016 - aprile 2017.
(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.

gestito oltre 6.000 segnalazioni solamente nell'anno 2016, mentre l'insieme dei Co.re.com. ha concluso poco meno di 100.000 procedimenti inerenti alle controversie tra utenti e operatori.

In particolare, l'aumento delle segnalazioni da parte di utenti gestite (+ 25% rispetto all'anno precedente) è ascrivibile anche a un miglioramento nell'efficacia del sistema, ottenuto grazie alle modifiche effettuate nei modelli telematici di denuncia, che sono stati migliorati per rendere più agevole l'individuazione della fattispecie da segnalare. Quest'anno, inoltre, tra le segnalazioni si è osservato un incremento di quelle ricevute per problematiche inerenti ai servizi postali, sia mediante i modelli telematici *ad hoc* (modello P), sia per il tramite di comunicazioni dirette via *e-mail* e via posta (circa 600 in tutto). Questo indica che inizia a diffondersi tra gli utenti una maggiore consapevolezza e conoscenza degli strumenti disponibili per la loro tutela nel settore postale.

Oltre all'aspetto dimensionale, per quanto attiene agli indicatori sulla qualità dell'azione amministrativa, si rileva come anche nel 2016 il tempo medio dei procedimenti riguardanti il ROC (pari a circa 13 giorni) è ampiamente al di sotto di quanto previsto (30 giorni); inoltre, risulta in leggero aumento la percentuale controversie utenti-operatori conclusasi nell'anno: si tratta di poco meno del 90%.

Più rilevante è il dato concernente le sentenze del giudice amministrativo di primo e secondo grado (Tar e Consiglio di Stato) favorevoli all'Autorità, la cui entità è nel 2016 pari a circa 68%.

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*; nuovo sistema di controlli interni in fase di attuazione sperimentale (controllo di gestione, controllo strategico e valutazione del personale).

Punti di forza: elevata quantità e diversificazione delle attività svolte; gestione di un consistente patrimonio informativo (tramite ROC, IES e altre richieste informazioni); presidio sul territorio attraverso il sistema dei Co.re.com..

Criticità: gestione di un elevatissimo numero di segnalazioni e procedimenti a fronte dell'attuale dotazione di personale.

Opportunità: informatizzazione dei processi e della gestione documentale, strumentale anche al sistema di controlli interni.

Sfide: ulteriore diminuzione dei tempi procedimentali e estensione delle proprie attività e funzioni ai nuovi servizi digitali.

Rafforzamento del ruolo dell'AGCOM nell'ambito degli organismi internazionali

Nel 2016, è proseguito l'impegno dell'Autorità all'interno degli organismi internazionali cui partecipa. Il periodo in corso, infatti, è un momento cruciale per le prospettive di disciplina dei mercati regolati dall'Autorità: la Commissione europea ha avviato una serie di processi legislativi sia nelle comunicazioni elettroniche, sia nei servizi di media audiovisivi, così come in materia di servizi postali transfrontalieri. Al tempo stesso, sono numerose le iniziative bilaterali in corso sotto forma di gemellaggi con altre autorità di settore, nonché di collaborazione ai progetti TAIEX (*Technical Assistance and Information Exchange*) organizzati dalla Commissione europea. Da ultimo, è costante il contributo tecnico-regolamentare richiesto dai comitati settoriali europei in materia di spettro radio e quello fornito in seno a organismi internazionali, quali l'ITU, l'ONU e l'OECD.

La numerosità delle iniziative in corso e la delicatezza della fase regolamentare hanno richiesto uno sforzo particolare – i cui dettagli sono forniti nel Capitolo IV – affinché l'Autorità fosse presente e aggiornata su tutti i fronti di attività, sia mediante il consueto apporto dei propri esperti all'interno dei *forum* dei regolatori (119 nel 2016), sia mediante l'assolvimento di compiti di coordinamento di gruppi di lavoro e l'assunzione di incarichi di *governance* (19 nel 2016).

In sintesi, di seguito si evidenziano le principali conclusioni relativamente alla priorità strategica "Rafforzamento del ruolo dell'AGCOM nell'ambito degli organismi internazionali".

Tabella 3.2.7 - Piano di monitoraggio per le attività internazionali

Linee strategiche	Indicatore	Descrizione	Settore	Valore 2014	Valore 2015	Valore 2016
RAFFORZAMENTO DEL RUOLO AGCOM NELL'AMBITO DEGLI ORGANISMI INTERNAZIONALI	Incarichi di responsabilità assunti	Numero di incarichi di *governance* e di coordinamento tecnico degli organismi europei di settore (BEREC, ERGA, ERGP)	Tutti		10	19
	Esperti nazionali coinvolti in gruppi di lavoro/gemellaggi	Numero di dipendenti coinvolti in gruppi di lavoro BEREC, ERGA, ERG-P, EMERG, REGULATEL, OECD, *etc.*	Tutti		65	119

Stato di avanzamento: buono, anche se è richiesta una maggiore continuità di azione affinché la linea strategica possa essere perseguita nel tempo.

Punti di forza: elevata reputazione a livello internazionale; esperienza maturata dal personale coinvolto.

Criticità: l'aumento delle attività internazionali in tutti gli ambiti di intervento dell'Autorità crea un aggravio organizzativo.

Opportunità: capacità di influenzare i processi decisionali internazionali, importante soprattutto nella definizione di nuova regolamentazione.

Sfide: influenzare positivamente il processo di formazione decisionale nei settori di competenza, la cui regolamentazione è in corso di revisione (comunicazioni elettroniche, servizi di media audiovisivi).

3.3 Le priorità strategiche e i programmi di lavoro per il 2017-2018

In questo paragrafo sono illustrate le linee strategiche di medio periodo dell'Autorità e i relativi piani di lavoro per l'anno a venire. Tali obiettivi scaturiscono, come detto, dalla verifica degli effetti dell'attività svolta, nonché dall'analisi dei risultati e delle eventuali incongruenze di volta in volta riscontrate attraverso la conduzione dell'attività di *fitness check*.

In base ai risultati delle analisi svolte, si rileva che l'Autorità intende confermare le linee strategiche di medio periodo individuate gli scorsi anni (Figura 3.3.1), vale a dire: la promozione di una regolamentazione pro-concorrenziale e convergente per lo sviluppo di reti e servizi nei diversi settori di propria competenza; la garanzia di un'efficiente al-

Figura 3.3.1 - Linee di intervento strategiche dell'Autorità

locazione delle risorse scarse con riferimento al radiospettro e alla numerazione; la tutela del pluralismo e della parità di accesso ai mezzi di informazione; la tutela dell'utenza e delle categorie deboli in tutti i mercati di interesse; la diffusione della cultura della legalità nella fruizione di opere digitali. Tali linee strategiche verranno declinate in modo da perseguire, al contempo, gli obiettivi di efficienza, efficacia e trasparenza della propria azione amministrativa e un ulteriore rafforzamento del ruolo dell'Autorità nel contesto internazionale.

Nell'ambito delle suddette linee strategiche di medio periodo sono di seguito delineati i "programmi di lavoro" per il prossimo anno, incrociando le attività svolte dall'Autorità lo scorso anno (cfr. Capitoli I e IV), con l'attuale stato dei mercati delle comunicazioni (cfr. Capitolo II), anche in considerazione dei valori assunti dagli indicatori quantitativi individuati dal piano di monitoraggio dell'Autorità (cfr. par. 3.2).

Promozione di una regolamentazione pro-concorrenziale e convergente per lo sviluppo di reti e servizi

In merito al primo obiettivo strategico enunciato, consistente nella **promozione di una regolamentazione pro-concorrenziale** rivolta allo sviluppo di reti e servizi, l'Autorità completerà le azioni regolamentari già avviate gli scorsi anni.

In particolare, l'Autorità intende continuare a perseguire la promozione della concorrenza infrastrutturale nei servizi di comunicazione elettronica attraverso il monitoraggio, la vigilanza, nonché l'incentivazione della creazione di reti a banda larga ed ultra-larga sul territorio italiano, in applicazione anche degli obiettivi indicati dal piano di Governo "*Strategia italiana per la banda ultra larga*" e delle indicazioni comunitarie riguardanti l'Agenda Digitale. In questo ambito, si proseguirà nell'attività di definizione di regole che agevolino una competizione infrastrutturale sostenibile mediante la realizzazione di infrastrutture di nuova generazione (FTTC, FTTB, FTTH). Tale attività è rivolta, altresì, alla gestione e al raffinamento di un sistema digitale di mappatura delle reti di accesso a Internet fisse e mobili. L'attività di regolamentazione e vigilanza sarà, inoltre, finalizzata a garantire il rispetto del principio di non discriminazione interna/esterna fra i diversi operatori, soprattutto in ragione del progressivo affinamento del relativo presidio regolamentare.

In definitiva, l'azione dell'Autorità continuerà a essere orientata verso la predisposizione degli strumenti regolamentari atti a realizzare in condizioni di sostenibilità economica e tramite tecnologie efficienti la copertura del territorio con reti di nuova generazione.

Nei mercati a valle, l'Autorità sarà altresì impegnata a favorire e sostenere lo sviluppo dei servizi digitali di nuova generazione veicolati attraverso le nuove reti. In particolare, l'Autorità intende proseguire secondo tre fondamentali linee direttrici. In primo luogo, l'Autorità mira a favorire lo sviluppo e diffusione dei cd. servizi M2M e IoT, anche avvalendosi delle attività di studio, approfondimento e sperimentazione condotte nell'ambito dei lavori del Comitato permanente per lo sviluppo di tali servizi. L'Autorità, attraverso i lavori del Comitato permanente, continuerà ad approfondire con gli *stakeholder*, durante apposite sessioni tematiche, i temi relativi alle soluzioni tecnologiche dello *smart metering* e *service switch*.

In secondo luogo, l'Autorità approfondirà lo studio delle dinamiche del mercato atte a evidenziare l'affermazione delle nuove piattaforme digitali, in ragione delle evidenti implicazioni sull'evoluzione del contesto competitivo delle comunicazioni elettroniche da cui potrebbero derivare, altresì, nuove implicazioni di carattere regolamentare.

Infine, l'Autorità mira a implementare le azioni di vigilanza e sanzione in materia di neutralità della rete e *roaming*, in coerenza con le indicazioni provenienti dal Regolamento *Telecom Single Market* e delle relative Linee guida attuative del BEREC, nonché con le migliori prassi di derivazione europea.

Nel settore dei servizi postali, l'azione regolamentare a tutela della concorrenza continuerà a essere orientata ad assicurare la sostenibilità dell'onere del servizio universale attraverso la verifica annuale del costo netto e la vigilanza sulla continuità e sulla correttezza nell'erogazione dei servizi rientranti nel paniere del servizio universale. Inoltre, l'Autorità vigilerà sulla qualità dei servizi offerti dagli uffici postali, la corretta gestione dei servizi di notifica degli atti giudiziari, il recapito a giorni alterni e

della posta ordinaria, i piani di razionalizzazione degli uffici postali.

L'Autorità proseguirà, altresì, nella promozione di condizioni di piena concorrenza fra gli operatori, mirando ad assicurare un contesto paritario tra tutti gli operatori del mercato alla luce dei principi di trasparenza e non discriminazione; in particolare, le attività saranno rivolte alla definizione delle regole di accesso alla rete postale, e alla definizione di un *test* di replicabilità delle offerte di Poste Italiane da parte degli operatori concorrenti, nella consapevolezza che il rispetto delle regole e la piena contendibilità del mercato rappresentano condizioni necessarie per salvaguardare la qualità del servizio postale nel suo complesso. Il monitoraggio dell'Autorità sarà altresì rivolto alla verifica del corretto e legittimo esercizio dell'attività postale da parte dei titolari di autorizzazione e licenza, nonché alla repressione dei fenomeni di esercizio senza titolo dell'attività postale o di abusivo utilizzo del titolo.

Efficiente allocazione delle risorse scarse: radiospettro, numerazione

In merito all'obiettivo strategico in tema di **efficiente allocazione delle risorse scarse (radiospettro e numerazione)**, negli anni a venire l'Autorità prevede di continuare secondo la pianificazione strategica passata, operando i necessari affinamenti degli obiettivi per renderli più aderenti alla dinamica del settore e ai cambiamenti tecnologici, attraverso un'opera di *fine tuning* regolamentare.

Nell'ottica del perseguimento dell'obiettivo della efficiente assegnazione dello spettro radio, l'Autorità mira ad affinare la regolamentazione nazionale sui piani di assegnazione e gestione dello spettro radio per i sistemi di comunicazioni elettroniche, nonché a rafforzare le forme di collaborazione con le istituzioni nazionali ed europee in materia di *spectrum management*. L'Autorità intende destinare lo spettro per servizi di comunicazione elettronica secondo il calendario previsto dalla legge o dalle norme comunitarie, anche alla luce del *refarming* della banda a 700 MHz, tenendo conto dell'evoluzione tecnologica e della compatibilità con gli utilizzi negli altri Paesi. Tali temi, pertanto, saranno affrontati nell'ambito di un contesto più ampio, che coinvolge anche le istituzioni nazionali e internazionali. Difatti, l'implementazione delle politiche europee di *spectrum management* comporta la conduzione di attività internazionali in ambito RSPG e ITU e la partecipazione, in affiancamento al MISE, ai negoziati di coordinamento con Paesi radioelettricamente confinanti ai fini del *refarming* della banda 700 MHz per la promozione della gestione efficiente delle risorse radio frequenziali. Inoltre, l'Autorità concluderà i lavori dell'Indagine conoscitiva sul 5G che darà preziose indicazioni in merito alle strategie di allocazione efficiente delle risorse frequenziali per la fornitura di servizi attraverso reti mobili di comunicazione elettronica.

Tutela del pluralismo e della parità di accesso ai mezzi di informazione

Per quanto concerne la **tutela del pluralismo e della parità di accesso ai mezzi di informazione**, l'Autorità sarà impegnata nell'implementazione ed eventuale modifica dei criteri di monitoraggio di tipo qualitativo e quantitativo strumentali alla tutela del pluralismo informativo, con l'obiettivo di semplificare e aggiornare la disciplina vigente in materia.

L'attività dell'Autorità proseguirà nell'ambito delle verifiche sul rispetto dei limiti anticoncentrativi di cui all'art. 43 del TUSMAR, soprattutto in occasione di operazioni di concentrazione o intese tra soggetti operanti nel Sistema Integrato delle Comunicazioni.

Proseguirà in particolare l'analisi del settore dei servizi di media audiovisivi con gli accertamenti della eventuale sussistenza di posizioni dominanti nei due mercati individuati (servizi gratuiti e a pagamento). Analogamente, nel settore radiofonico si proseguirà con le attività di individuazione dei mercati rilevanti volte all'analisi successiva circa l'eventuale sussistenza di posizioni dominanti. Più in generale verranno svolte le analisi di monitoraggio dei limiti anti-concentrativi nel SIC e in specifici ambiti quale quello della stampa quotidiana. Infine, verrà svolta l'attività di monitoraggio circa l'ottemperanza all'ordine imposto in capo alla società Vivendi di rimozione della posizione vietata ai sensi dell'articolo 43, comma 11, del Testo unico.

In questo quadro, l'Autorità si propone, altresì, di verificare la tenuta complessiva dell'intero sistema delle rilevazioni degli ascolti dei mezzi di co-

municazione di massa, al momento oggetto di analisi nell'ambito di un'apposita Indagine conoscitiva, con il fine di pervenire a una riorganizzazione sistematica della rilevazione degli indici di ascolto che garantisca la correttezza, la trasparenza, l'equità e l'indipendenza della rilevazione sotto l'aspetto sia della *governance*, sia della metodologia da impiegare. Inoltre, l'Autorità valuterà altresì l'impatto delle diverse modalità di fruizione dei media e della continua evoluzione tecnologica sugli attuali sistemi di rilevazione degli ascolti.

L'analisi del pluralismo dell'informazione riguarda, altresì, le attività da intraprendere in materia di servizio pubblico radiotelevisivo. Recenti riforme, come è noto, hanno investito i meccanismi di nomina e la *governance* della concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo, nonché le modalità che sovrintendono l'individuazione degli obblighi rientranti nella relativa *mission*. L'Autorità è chiamata a definire le linee guida integrative del contratto di servizio della concessionaria pubblica, d'intesa con il MISE, sulla base della normativa comunitaria e nazionale.

Con specifico riferimento alle attività di tutela del pluralismo e della parità di accesso ai mezzi di informazione, l'Autorità procederà alla revisione del Regolamento *par condicio* in periodo non elettorale e metterà in atto le relative attività di vigilanza e sanzionatorie.

Tutela dell'utenza e delle categorie deboli

I cambiamenti indotti per effetto dell'evoluzione tecnologica sulle strutture di mercato e sui modelli di comportamento pongono al regolatore nuove sfide anche sul versante della **tutela degli utenti**. In continuità con quanto programmato lo scorso anno, la linea strategica di tutela dell'utenza verrà perseguita, da un lato, tramite un'attività di regolamentazione e vigilanza sulle pratiche adottate dalle imprese nella fornitura dei servizi nei settori di competenza dell'Autorità, e dall'altro lato, rendendo i consumatori sempre più consapevoli dei loro diritti, mettendo a disposizione strumenti funzionali a garantire il principio generale della libertà negoziale e l'esercizio consapevole del proprio potere d'acquisto. In particolare, l'attività dell'Autorità sarà rivolta all'implementazione dei presidi a tutela dell'utenza e delle cd. categorie deboli.

Una categoria di utenti che richiede particolare attenzione nell'agenda dei lavori dell'Autorità è rappresentata da coloro che versano in situazioni di disagio economico e sociale. Le attività di analisi già in corso, atte a definire le metodologie più efficaci e adeguate a garantire la fornitura dell'accesso alla rete di sicurezza sociale e dei servizi minimi del servizio universale, potranno essere coordinate sia con le attività sul vigente sistema di agevolazione per garantire a queste categorie di utenti ulteriori condizioni paritarie di accesso ai servizi di comunicazione, sia con le attività finalizzate a migliorare la qualità minima garantita del servizio di accesso ad Internet incluso nel servizio universale. L'Autorità sarà altresì impegnata nell'implementazione della riforma delle agevolazioni vigenti per sordi e ciechi.

L'azione dell'Autorità sarà diretta a garantire la qualità del servizio offerto all'utente finale e a rafforzare le attività destinate alla verifica e al monitoraggio delle prestazioni effettivamente rese dai fornitori. I settori investiti saranno i seguenti: servizio universale, telefonia fissa, telefonia mobile, Internet fisso, Internet mobile, *pay Tv*. L'Autorità promuoverà l'aggiornamento del presidio regolamentare e il potenziamento del progetto "Misura Internet" (fisso e mobile), nonché del motore di comparazione tariffaria nel settore dei servizi di comunicazione elettronica.

L'Autorità concentrerà inoltre la propria azione nella gestione della fase "patologica" dei rapporti fra utenti e fornitori di servizi. A tal proposito, le attività saranno rivolte alla gestione delle controversie utenti-operatori nell'ambito dei territori regionali sprovvisti delle deleghe di secondo livello, al fine di garantire il rapido smaltimento delle istanze e una celere soddisfazione alle richieste degli utenti. Anche il Regolamento in materia di indennizzi, pertanto, sarà oggetto di prossimo aggiornamento.

Infine, la tutela dei minori nel nuovo contesto tecnologico e multimediale rappresenta uno degli obiettivi strategici che l'Autorità intende perseguire nei mesi futuri. L'aggiornamento dello studio interdisciplinare svolto nel "Libro Bianco Media e Minori", finalizzato a stimare l'impatto che il processo di convergenza e i *new media* hanno prodotto in termini di trasformazione del consumo mediale dei minori in età evolutiva e a individuare le nuove emergenze normative e regolatorie, co-

stituirà un ulteriore presidio a tutela dell'utenza e delle categorie deboli. L'Autorità favorirà l'adozione di campagne di comunicazione e sensibilizzazione volte a promuovere un uso appropriato e consapevole dei media da parte dei minori, nonché il potenziamento delle conoscenze e delle capacità dei genitori sull'utilizzo degli strumenti informatici e dei sistemi di *parental control*. L'attività di *moral suasion* dell'Autorità sarà rivolta alla sensibilizzazione degli *Over The Top* sulle problematiche relative alla salvaguardia dei minori in rete, in particolare al fine dell'adozione di un codice di condotta in grado di tutelare i giovani dai potenziali rischi di accesso a contenuti nocivi e indesiderati o di induzione a comportamenti illeciti. Inoltre, l'Autorità intende promuovere l'adozione di una soluzione condivisa per la revisione delle attuali norme in materia di pubblicità radiotelevisiva e televendite, in coordinamento con le novità legislative intervenute in sede europea e con gli ultimi orientamenti giurisprudenziali, nonché sulle problematiche relative alla fruizione dei programmi da parte delle persone con disabilità sensoriali ai fini dell'adozione di un codice di autoregolamentazione.

Diffusione della cultura della legalità nella fruizione di opere digitali

Per il conseguimento dell'obiettivo strategico di **diffusione della cultura della legalità nella fruizione di opere digitali**, l'Autorità, in continuità con l'anno precedente, si pone l'obiettivo di incentivare gli individui a condotte ispirate alla legalità. Al riguardo si potenzierà l'interlocuzione con gli *stakeholder* e con altre istituzioni, anche al fine di proporre azioni di sistema idonee ad orientare scelte e comportamenti consapevoli nell'ambiente digitale.

In tal senso, l'Autorità intende promuovere una serie di azioni mirate di carattere congiunto, quali: incentivare iniziative di autoregolamentazione attraverso l'istituzione di appositi tavoli tecnici; potenziare l'interlocuzione con gli *stakeholder* al fine di rilevare le criticità della normativa vigente in materia; promuovere campagne informative circa il corretto utilizzo della rete Internet; proseguire i lavori del Comitato per lo sviluppo e la tutela dell'offerta legale di opere digitali.

Promozione dell'efficienza, dell'efficacia e della trasparenza dell'azione amministrativa

Un significativo ambito di intervento strategico dell'Autorità sarà finalizzato alla **promozione dell'efficienza, dell'efficacia e della trasparenza dell'azione amministrativa**. Tale obiettivo si pone come comune denominatore per le strutture che concorrono all'organizzazione e al funzionamento dell'Au torità e per quelle che svolgono attività di regolamentazione e vigilanza.

L'Autorità, come più volte evidenziato, si propone di migliorare il processo regolatorio allineandolo alle migliori *best practice* europee in materia di *better regulation*, e a rendere sistematica l'analisi e la valutazione di impatto della regolamentazione. Il sistema prevede inoltre la graduale riduzione degli oneri amministrativi e un nuovo sistema di acquisizione, sempre più centralizzato, delle informazioni, che consentirà l'efficientamento nell'uso dei dati. Le elaborazioni delle informazioni saranno finalizzate ad alimentare un *database* costantemente aggiornato e funzionale all'esigenza di migliorare la reportistica istituzionale dell'Autorità (Osservatorio sulle comunicazioni e Relazione annuale) rendendo tali pubblicazioni idonee a monitorare con sempre maggiore efficacia l'andamento dei mercati di interesse, gli sviluppi tecnologici e l'impatto dell'azione regolamentare.

In considerazione della nutrita mole di informazioni che l'Autorità si trova ad acquisire e gestire nell'esercizio delle proprie funzioni, si rende necessaria l'implementazione di un'attività strutturata di raccolta, organizzazione, archiviazione ed elaborazione dei dati, che si avvalga di strumenti informatici tecnologicamente avanzati ed in grado di tracciare i flussi informativi. In tal senso, nel corso del prossimo anno, l'Autorità si propone di proseguire nell'attività di semplificazione dei processi gestionali tramite l'informatizzazione dei processi di lavoro e la digitalizzazione e dematerializzazione dei flussi documentali. L'adozione di flussi telematici per la digitalizzazione dei processi documentali è, pertanto, volta alla riduzione dei tempi di istruzione e conclusione dei procedimenti, nell'ottica della semplificazione e celerità dell'azione amministrativa. Ad essa si accompagneranno misure atte a garantire la sicurezza degli *asset* informativi, al fine di

far fronte al crescente rischio digitale, in termini di intrusione e danneggiamento, proteggendo sistemi e dati. Infine, sul piano della conservazione dei dati e dei fascicoli, l'Autorità si propone di realizzare l'obiettivo della massima economicità ed efficienza nella gestione dei medesimi, attraverso una esternalizzazione degli archivi cartacei e una riqualificazione degli spazi recuperati.

L'Autorità promuoverà e curerà la completezza, l'aggiornamento, l'attuazione e la pubblicità degli atti amministrativi, anche al fine di agevolarne le procedure di controllo. Inoltre, nei prossimi mesi si implementerà il controllo dell'andamento della spesa per la struttura organizzativa attraverso l'introduzione di un sistema di gestione della destinazione della spesa al fine dell'imputazione in contabilità analitica e dell'elaborazione di *report* periodici.

Nell'ottica di garantire la razionalizzazione e l'efficienza dei collegamenti in termini di connettività tra le sedi di Roma e Napoli sarà monitorato il funzionamento del sistema telefonico (tecnologia VoIP) in uso presso l'Autorità, aderendo altresì ai nuovi servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) per le pubbliche amministrazioni. Nell'ottica dell'efficientamento dell'azione amministrativa, verranno inoltre curati gli adempimenti funzionali all'intero processo di svolgimento delle riunioni degli Organi collegiali (incluse le fasi antecedenti e successive alla riunione).

Verranno altresì implementate le forme di cooperazione e collaborazione esterne con le altre amministrazioni indipendenti per la gestione congiunta dei servizi strumentali attraverso la stipula di apposite convenzioni, nonché la conclusione di accordi per la realizzazione di attività di interesse comune. Tali misure saranno rivolte alla realizzazione del principio di leale collaborazione tra le pubbliche amministrazioni, in considerazione dell'analogia delle funzioni e della complementarietà delle attività.

L'efficacia, l'efficienza e la trasparenza dell'azione amministrativa saranno perseguite anche rafforzando il sistema dei controlli interni, attraverso la definizione degli indirizzi su iniziative volte al rafforzamento dei sistemi interni di pianificazione e controllo (pianificazione strategica, programmazione operativa, controllo di gestione, controllo strategico).

Con l'obiettivo di migliorare e rinnovare sempre più le attività inevitabilmente connesse alle innovazioni tecnologiche e normative che investono il mercato delle comunicazioni, nonché la metodologia operativa della struttura, e tenuto conto che il raggiungimento degli obiettivi di efficacia e di efficienza non può prescindere dalla presenza in un'istituzione di personale altamente qualificato e specializzato, diventa necessario, altresì, l'obiettivo di migliorare costantemente la gestione del personale nella sua interezza. Pertanto, si proseguirà nelle attività di completamento dei processi avviati nell'anno precedente e richiedenti un impegno su base pluriennale, e di consolidamento delle linee di azione fin qui seguite. Tali azioni riguardano, tra l'altro, la rilevazione dei fabbisogni formativi e la definizione del Piano triennale della formazione, nonché l'attuazione di tutte le misure idonee a garantire le ottimali condizioni ambientali, fisiche e psichiche del personale sul luogo di lavoro.

Infine, il raggiungimento degli obiettivi di efficacia, di efficienza e di trasparenza dell'azione amministrativa passa attraverso le attività di coordinamento e collaborazione con altre istituzioni. In particolare, il completamento del processo di conferimento delle deleghe di seconda fase ai Co.re.com. e la revisione dell'accordo quadro tra Autorità e Regioni consentiranno di rafforzare ulteriormente il sistema decentrato delle comunicazioni, perseguendo un miglioramento dell'azione amministrativa e una valorizzazione delle specificità locali. Proseguiranno, pertanto, le attività istruttorie finalizzate alla stipula di un nuovo accordo quadro con la Conferenza delle Assemblee legislative regionali e provinciali e con la Conferenza delle Regioni e delle Province, nonché le procedure, su specifica istanza, per il conferimento di tutte le deleghe ai vari Co.re.com. presenti sul territorio, al fine di rafforzare il presidio di garanzia in prossimità del cittadino-utente.

Rafforzamento del ruolo dell'Autorità nell'ambito degli organismi internazionali

Con riguardo, infine, al **rafforzamento del ruolo dell'Autorità in ambito internazionale**, si intende garantire in modo continuativo e consolidare il presidio dei gruppi di lavoro tematici in seno alle piattaforme europee e internazionali attive nei settori di competenza.

L'Autorità garantirà la propria partecipazione ai diversi gruppi internazionali, anche al fine di condividere le *best practice* con riguardo agli aspetti tecnologici, di mercato e regolamentari di competenza. L'attiva partecipazione a tali organismi costituisce esplicazione di obblighi normativi, in quanto l'Autorità è soggetto istituzionalmente integrato nei meccanismi procedimentali di cooperazione regolamentare di tipo verticale (tra ANR e Commissione europea) e orizzontale (tra ANR), finalizzati a perseguire l'armonizzazione regolamentare e a conseguire l'obiettivo del mercato unico. Inoltre, tale partecipazione assume un carattere strategico, in ragione del contributo che l'Autorità è in grado di fornire all'elaborazione delle posizioni di detti organismi e alla coerenza delle stesse con le specificità regolamentari dei mercati nazionali. Tale attività si realizza attraverso la partecipazione qualificata alle attività tecniche (anche con compiti di coordinamento e *drafting*) e alla *governance* degli organismi, nonché attraverso la partecipazione a progetti di gemellaggio e accordi bilaterali.

Nel corso del prossimo anno si intensificherà l'azione coordinata delle autorità di regolazione del settore audiovisivo dell'Unione europea attraverso la partecipazione alle attività dell'*European Regulators Group for Audiovisual Media Services* (ERGA), e si confermerà il presidio oramai storico dell'Autorità in ambito BEREC, con riferimento ai mercati delle comunicazioni elettroniche.

L'Autorità rafforzerà i rapporti anche con le istituzioni e gli organismi europei operanti in settori adiacenti a quelli di competenza (ad esempio *privacy*, sicurezza delle reti, regolazione di altri servizi a rete), a vario titolo coinvolti nelle dinamiche dei nuovi mercati digitali.

2017

CAPITOLO IV

L'organizzazione dell'Autorità e le relazioni con le istituzioni

4.1 L'assetto organizzativo e la politica delle risorse umane

L'organizzazione dell'Autorità

Al fine di adeguare la struttura organizzativa dell'Autorità alle profonde trasformazioni dei mercati di competenza, ai nuovi scenari tecnologici nonché al mutato contesto istituzionale, dal mese di marzo 2017 si è dato avvio a una riorganizzazione strutturale dell'Autorità. In particolare, con delibera n. 125/17/CONS del 30 marzo 2017, recante "*Modifiche al Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*", si è proceduto a organizzare gli Uffici secondo il criterio del migliore utilizzo delle risorse e, attraverso una ripartizione delle attività che possa garantire un miglioramento in termini di funzionalità ed efficienza, una razionale divisione del lavoro e la trasparenza verso le imprese e i consumatori. A tal fine, sono state previste unità organizzative di primo livello suddivise per ambiti di competenza più specifici.

Nel percorso di definizione della nuova struttura dell'Autorità, si inserisce, inoltre, la delibera n.

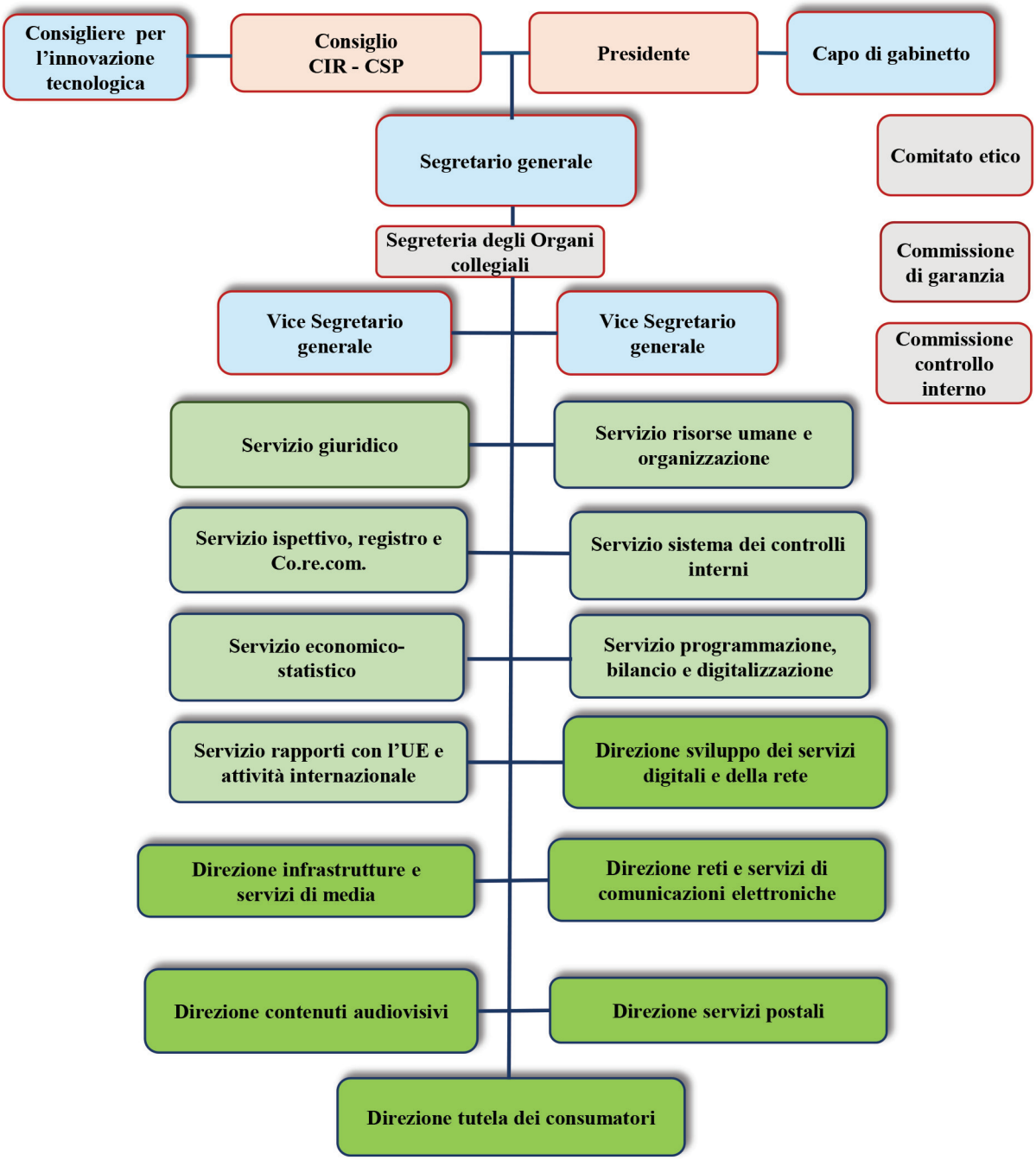


Figura 4.1.1 - Organigramma dell'Autorità

172/17/CONS del 18 aprile 2017, recante "*Attuazione della nuova organizzazione dell'Autorità: individuazione degli Uffici di secondo livello*", che contribuisce alla creazione di unità organizzative specializzate e circoscritte al fine di garantire un elevato livello qualitativo dei procedimenti e un miglioramento in termini di una più efficace e razionale divisione del lavoro.

Nel suo complesso, il disegno della vigente struttura dell'Autorità, riportato nella Figura 4.1.1, è stato elaborato tenendo conto dei processi di trasformazione che interessano i mercati sottoposti alla disciplina dell'Autorità, 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 e al loro impatto sull'attività dell'Autorità, alle future revisioni della disciplina europea di settore, alle nuove competenze attribuite dalla legge all'Autorità, nonché al mutato quadro normativo che prescrive sinergie ed economie di scala con le altre autorità per la gestione unitaria di alcuni servizi.

Le risorse umane

Nel periodo di riferimento, la gestione delle risorse umane è stata connotata dallo svolgimento di alcune procedure selettive volte all'acquisizione in servizio di professionalità idonee a far fronte alle significative esigenze istituzionali dell'Autorità.

Espletate, quindi, le procedure indette in attuazione della Convenzione quadro sulle procedure concorsuali – sottoscritta con le altre autorità Indipendenti il 9 marzo 2015 in virtù dell'art. 22 (rubricato "*Razionalizzazione delle autorità indipendenti*"), comma 4, del D. L. 24 giugno 2014, n. 90, (convertito, con modificazioni, dalla legge 11 agosto 2014, n. 114) – si è proceduto alle assunzioni dei vincitori della procedura concorsuale bandita ai sensi della delibera n. 429/15/CONS (finalizzata al reclutamento di cinque impiegati con profilo di sistemista informatico da assumere, in prova, con inquadramento nel ruolo della carriera operativa al livello iniziale della scala stipendiale) e di quella indetta con delibera n. 586/15/CONS (concernente il reclutamento, con contratto a tempo determinato di durata quinquennale, di un dirigente cui affidare le funzioni di responsabile dell'Ufficio comunicazione). Relativamente alla prima procedura concorsuale, in ragione delle necessità connesse alle sopravvenute esigenze funzionali del settore dei sistemi informativi e al fine di ridurre le criticità in ordine alle attività allo stesso facenti capo, come accresciute dal D.P.C.M. del 13 novembre 2015, l'approvazione della graduatoria finale (cfr. delibera n. 347/16/CONS) si è determinata con il contestuale scorrimento di due posizioni idonee in essa presenti che ha, quindi, condotto al reclutamento di ulteriori unità rispetto a quelle previste nel bando.

Nell'ottica della razionalizzazione e della migliore gestione delle risorse umane, e al fine di garantire adeguata valorizzazione delle esperienze e professionalità acquisite dal personale assunto nella qualifica di operativo con contratto a tempo determinato, nonché di ridurre, al contempo, il numero dei contratti a termine, si è proceduto all'indizione di due selezioni interne ai sensi dell'articolo 1, commi 9 e 18, legge n. 249/1997. Dette selezioni, disposte in linea con il generale obiettivo di superamento del precariato, hanno interessato il personale operativo già in servizio con contratto di lavoro a tempo determinato da almeno ventiquattro mesi. Le predette procedure, definite sulla base del piano di reclutamento del personale del 2016 e in ragione della programmazione del fabbisogno assunzionale, sono state volte, altresì, a fronteggiare le vacanze di organico nella qualifica di operativo, avuto riguardo, peraltro, ai pensionamenti verificatisi nell'ultimo triennio e a quelli previsti nel 2018. Esse hanno, quindi, riguardato: l'una (cfr. delibera n. 305/16/CONS) il reclutamento nei ruoli di otto unità di personale con qualifica di operativo, avvenuto il 1° dicembre 2016; l'altra (cfr. delibera n. 306/16/CONS) il reclutamento nei ruoli di due unità di personale, avvenuto il 3 ottobre 2016, sempre con qualifica di operativo e destinate, nello specifico, allo svolgimento delle attività relative alla predisposizione delle buste paga e connessi adempimenti fiscali e contributivi.

Nell'ottica della valorizzazione, previo concorso, delle professionalità già acquisite dall'Amministrazione con contratto di specializzazione, con delibera n. 304/16/CONS è stata avviata una procedura selettiva volta all'assunzione con contratto a tempo determinato di 19 giovani laureati (originariamente assunti con contratto di specializzazione all'esito della selezione pubblicata con delibera n. 414/11/CONS).

Nel panorama generale delle assunzioni connesse, in particolare, all'osservanza degli obblighi di legge vigenti in materia di inserimento nel mondo del lavoro dei disabili attraverso servizi di sostegno e collocamento mirato di cui alla legge 12 marzo 1999, n. 68, l'Autorità, sulla base della Convenzione sottoscritta nel 2015 con i competenti Uffici della Città Metropolitana di Roma ai sensi dell'art. 11 della medesima legge, ha dato corso alle selezioni di disabili individuati dai predetti Uffici volte a verificare l'idoneità di questi ultimi allo svolgimento delle mansioni esecutive, in caso di superamento della selezione stessa, tramite assunzione a tempo determinato della durata massima di tre anni e relativa computabilità nella c.d. *quota di riserva* di cui all'art. 3 della richiamata legge n. 68/99.

Al fine di avvicinare alle attività di praticantato giovani laureati in possesso delle specifiche esperienze nelle materie giuridiche, economiche, sociologiche e tecniche riguardanti i settori di interesse dell'Autorità, nell'anno di riferimento si è proceduto, altresì, alla indizione (cfr. delibera n. 198/16/CONS) di una selezione pubblica volta a consentire ai predetti giovani una esperienza formativa della durata di sei mesi, con possibilità di prolungamento di ulteriori sei mesi, nell'ambito delle unità organizzative dell'Amministrazione. All'esito della selezione sono stati definiti, con decorrenza dal 3 aprile 2017, i percorsi formativi che hanno riguardato 19 praticanti (cfr. delibera n. 109/17/CONS) i quali sono stati applicati, per area di competenza, all'esercizio delle relative attività presso le diverse articolazioni operative dell'Autorità.

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 (cfr. Figura 4.1.2).

Sulla base delle immissioni in ruolo e delle assunzioni con contratto a termine (avvenute nell'anno 2016) delle risorse reclutate per effetto delle suesposte procedure concorsuali e selettive interne, il personale in servizio, al 31 marzo 2017, è pari a 362 unità.

L'articolazione del personale in servizio, suddiviso nelle diverse qualifiche e tenuto conto delle

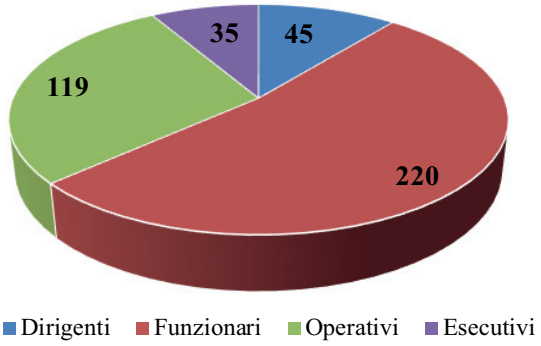


Figura 4.1.2 - Pianta organica dell'Autorità

differenti tipologie di rapporto di lavoro (ruolo, comando/fuori ruolo/distacco, contratto a tempo determinato e di specializzazione), nonché delle previsioni contenute nell'art. 1, commi 18 e 19, della legge n. 249/97 e delle successive modifiche stabilite all'art. 3, comma 67, della legge n. 350/2003, è riportata nella tabella seguente (cfr. Tabella 4.1.1).

Tabella 4.1.1 - Personale in servizio

	Ruolo	Comando/ fuori ruolo/ distacco	Contratto a tempo determinato o di specializzazione	Totale
Dirigenti	33	2	3	38
Funzionari	170	1	24	195
Operativi	102			102
Esecutivi	27			27
Totale	332	3	27	362

Nel corso dell'anno di riferimento, in esecuzione delle disposizioni di cui al Protocollo d'Intesa sottoscritto il 23 dicembre 2015 con l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (AEEGSI) e di quelle di cui al Protocollo d'Intesa sottoscritto il 28 novembre 2016 con l'Autorità di regolazione dei trasporti (ART), si è dato avvio, ai sensi dell'articolo 3 di ciascun Accordo e nell'ottica delle finalità in essi previste, alle attività concernenti lo scambio reciproco dei funzionari.

Lo scambio di personale, finalizzato alla valorizzazione delle rispettive professionalità e competenze per lo svolgimento di attività di interesse comune e collocato in un contesto di percorsi di cooperazione e collaborazione tra le istituzioni firmatarie dei suddetti Accordi, ha trovato attuazione,

allo stato, relativamente al Protocollo sottoscritto con l'AEEGSI in virtù del quale, nei termini in esso previste, sono state reciprocamente collocate in posizione di distacco presso le rispettive Autorità di destinazione (AEEGSI e AGCOM) due funzionarie.

Nel 2016, è stato avviato il progetto di riforma del sistema di valutazione del rendimento del personale. In particolare, avuto riguardo alle previsioni di cui al Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 relativo alla "*Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni*" e considerata la necessità di definire nell'ambito dell'Autorità un nuovo sistema di misurazione e valutazione idoneo alla struttura che, conforme ai principi della suesposta normativa, potesse consentire di rilevare sia la *performance* organizzativa sia quella individuale dei dipendenti, prendendo in considerazione il contributo individuale alla *performance* organizzativa e il raggiungimento di specifici obiettivi, è stata costituita, con determinazione del Segretario Generale n. 28/16/SG del 20 dicembre 2016, una apposita *task force*. Tale unità operativa, costituita da risorse applicate a diverse strutture e preposta alla gestione del ciclo di misurazione delle attività e delle *performance* delle unità organizzative e dei dipendenti dell'Autorità, è stata impegnata nel fornire supporto alle Unità Organizzative nella compilazione delle schede degli obiettivi strategici e operativi, nonché dei relativi KPI, al fine di compiere, per l'anno 2016, una simulazione della valutazione del personale sulla base delle *performance.*

La *task force* ha, altresì, supportato le strutture dell'Amministrazione nella formulazione delle proposte della programmazione strategica per l'anno 2017, alla quale farà seguito la fase di programmazione operativa la cui esecuzione è stata indirizzata secondo il modello di Misurazione Attività e *Performance* (MAP).

Sicurezza e tutela della salute sui luoghi di lavoro, formazione per la sicurezza e benessere organizzativo

Nell'ambito del Servizio per la prevenzione e la protezione della sicurezza dei lavoratori sono proseguite, nel corso del 2016, le attività previste dalla normativa vigente in materia (D. Lgs. 81/2008 e s.m.i.).

Si è, quindi, tenuta aggiornata la valutazione dei rischi indicati nei DVR (documenti di valutazione dei rischi); è stata monitorata la pianificazione delle misure di adeguamento per garantire i livelli di sicurezza previsti dalla norma; sono stati, altresì, aggiornati i piani di emergenza con le squadre antincendio e di primo soccorso; sono state svolte le esercitazioni antincendio con le relative prove annuali di esodo.

Si è provveduto, inoltre, a rinnovare la sorveglianza sanitaria del personale amministrativo per i rischi specifici da videoterminali, nonché dei dipendenti con mansioni di autista. Nel contempo si è provveduto ad aggiornare il piano della formazione obbligatoria dei lavoratori sul tema della salute e della sicurezza tramite lo svolgimento di corsi specifici che hanno coinvolto le figure degli addetti alle squadre per la gestione delle emergenze.

Nel contesto delle attività inerenti alla sicurezza e tutela sui luoghi di lavoro, e con specifico riferimento alla materia del benessere organizzativo, volto a garantire la cura e il mantenimento delle migliori condizioni di salute e di sicurezza dei dipendenti nei luoghi di lavoro, nel corso del 2016 è stata svolta un'attività di sondaggio tra il personale effettuata con sistemi di garanzia dell'anonimato. Questa ha condotto a risultati che hanno consentito spunti di riflessione per intervenire in misura più puntuale e migliorare ulteriormente il benessere dei dipendenti.

Pertanto, nella prospettiva di intraprendere i miglioramenti necessari a contribuire alla realizzazione di un contesto lavorativo soddisfacente, tale da comportare anche una maggiore efficienza dell'organizzazione, nonché nell'ottica di garantire, in coerenza con i principi normativi di riferimento, livelli più elevati di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro, sono state intraprese attività che hanno consentito, accanto all'acquisizione in dotazione di strumenti salvavita necessari per gli interventi di primo soccorso, l'avvio di un programma per il completamento dell'adeguamento ergonomico degli arredi con contestuale previsione della predisposizione di aree da riservare ai fumatori.

Formazione del personale

Nell'anno 2016, le attività di formazione del personale sono continuate nell'ottica di approfondi-

mento delle conoscenze inerenti alle specifiche tematiche di interesse dei settori dell'Autorità. A tal fine sono state intraprese iniziative di alta formazione organizzate dalla *Florence School of Regulation Communication & Media Area* che hanno visto la partecipazione di taluni dipendenti ai seguenti corsi: "*Business model innovation and regulation of the digital word*" e la "*24th Conference on Postal and Delivery Economics*". Nel contempo, sono stati definiti percorsi formativi per gli esponenti della classe dirigente che hanno partecipato, in particolare, al corso dell'area *management* su "*Come si decide nella pubblica amministrazione*" erogato dalla Scuola Nazionale dell'Amministrazione (SNA).

In considerazione della peculiarità dei diversi settori dell'Autorità e delle categorie di personale destinatario della formazione si è proceduto, quindi, a stabilire percorsi aderenti alle varie necessità della struttura.

Pertanto, per il personale delle aree a rischio corruzione che opera nei settori deputati all'organizzazione e al funzionamento dell'Amministrazione, si è proceduto a fruire dell'offerta formativa erogata dalla SNA, senza oneri per l'Autorità, che ha consentito la partecipazione di gran parte del predetto personale ai seguenti seminari d'interesse: "*La riforma del pubblico impiego*"; "*La riforma della pubblica amministrazione: misure di lavoro flessibile e di conciliazione lavoro/vita privata*"; "*I contratti della pubblica amministrazione: aspetti amministrativi, economici e gestionali*"; "*Area a rischio «Contratti pubblici»*". Altri dipendenti, invece, in considerazione delle attività cui sono preposti, hanno partecipato ai seminari di interesse specifico delle aree di competenza, quali: "*Il conservatore dei documenti digitali*"; "*Organismi indipendenti di valutazione (OIV) e strutture di controllo interno*"; "*Strumenti di misurazione e valutazione della performance amministrativa*"; "*Ufficio stampa digitale*".

Sono stati svolti, altresì, seminari inerenti a "*Smart Office e le tecnologie digitali*" e al "*Controllo sull'utilizzo delle strumentazioni informatiche*" relativamente ai quali l'Amministrazione ha utilizzato la fruizione a distanza del *webinar.*

Le iniziative di formazione hanno, inoltre, riguardato l'organizzazione di *workshop*, di seminari interni e di seminari pubblici focalizzati su specifici temi rivolti agli operatori di settore e alle Associazioni dei consumatori nelle materie di pertinenza dell'Autorità: "*Domande digitali in cerca di regole*"; "*Net-Neutrality*"; "*Il sistema audiovisivo: evoluzione e dimensioni economiche*"; "*Dialoghi fra giuristi e ingegneri intorno ai media*"; "*Quale futuro per il servizio pubblico radiotelevisivo?*"; "*Gioco d'azzardo media e minori*"; "*Il video e la terza rivoluzione di internet*"; "*Pay Tv, servizi on demand*"; "*Gli investimenti in banda ultra larga, e-commerce e fiducia dei consumatori*"; "*Il sindacato giurisdizionale sulle autorità indipendenti*"; "*Dialoghi intorno ai media*"; "*Research group constitution in the age of the internet of the international association of constitutional law*".

I seminari interni sono stati svolti avvalendosi di professionalità presenti in Autorità, nonché attraverso il coinvolgimento di docenti esterni: in diversi casi, sono stati organizzati in collaborazione con Atenei come l'Università Federico II di Napoli, l'Università del Sannio, la Bocconi di Milano, La Sapienza e la LUISS Guido Carli di Roma.

Infine, nel secondo semestre del 2016, si è avviata la rilevazione dei fabbisogni formativi per l'anno 2017 finalizzata a consentire una ponderata programmazione del piano di formazione annuale, anche al fine di gestire in misura efficiente le concrete esigenze delle strutture organizzative, nonché di rispondere alle diverse necessità funzionali e di crescita professionale dei dipendenti nell'interesse dell'Autorità.

Il Comitato etico e il sistema dei controlli interni

Il Codice etico, adottato dall'Autorità ai sensi dell'art. 1, comma 9, della legge 31 luglio 1997, n. 249, detta importanti regole comportamentali e deontologiche che impongono ai dipendenti, consulenti e componenti dell'Autorità un comportamento ispirato a lealtà, imparzialità, diligenza e correttezza personale. Le regole suddette impattano, in special modo, sul comportamento durante il lavoro, il comportamento nella vita sociale, i doveri di imparzialità, il conflitto di interessi e il correlativo obbligo di astensione, l'obbligo della riservatezza, i rapporti con i mezzi di informazione e il divieto di attività collaterali. In particolare, atteso che l'attività dell'Autorità investe questioni di particolare delicatezza e notevoli interessi economici nel settore delle comunicazioni, l'obbligo della riservatezza assume un significativo rilievo, impegnando i dipendenti a un rigoroso ri-

spetto del segreto d'ufficio. Allo stesso modo, l'obbligo di imparzialità impegna a operare senza porre in essere trattamenti di favore e ad assumere le decisioni secondo criteri di massima trasparenza.

Al fine di garantire la corretta applicazione del Codice è stato istituito 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 su questioni 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.

Di recente, il Comitato etico ha proposto un aggiornamento del vigente Codice etico, risalente al 2004, alla luce dei più recenti interventi normativi. Tale proposta 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 viene attuato al fine di aggiornare l'intero *corpus* regolamentare, la cui impostazione risale ai primi anni di attività dell'Autorità, tenendo conto delle novità legislative intervenute nel lasso di tempo trascorso e delle *best pratice* amministrative.

Altri organi presenti in Autorità sono la Commissione di garanzia e la Commissione controllo interno. 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, nonché di effettuare, con periodicità almeno trimestrale, apposite verifiche di cassa e di bilancio, esprimendo con una relazione il proprio parere sullo schema di bilancio di previsione e di rendiconto annuale. Composta da tre membri scelti dal Consiglio, 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 pari a cinque anni. L'attuale Commissione di garanzia è presieduta dal Presidente Francesco Caringella ed è composta dalla Cons. Maria Annunziata Rucireta e dal dott. Gianluca Battaglia.

La Commissione 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. 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. Attualmente essa è composto dal prof. Giovanni Valotti, dal Cons. Giuseppe Troccoli e dal prof. Gianluca Vagnani.

Nell'ottica di rafforzare il sistema di controlli interni, il Segretario generale, dopo aver effettuato, attraverso l'istituzione di un gruppo di lavoro inter-servizi, un'ampia ricognizione sullo stato di attuazione del sistema di gestione della *performance* organizzativa e individuale, ha delineato le proposte operative utili alla piena attuazione di tale sistema, anche sulla scorta degli indirizzi costantemente forniti dalla Commissione controllo interno.

Sono stati quindi concretamente delineati i criteri di progettazione e di evoluzione del c.d. "ciclo di gestione della *performance*", che si articola nelle fasi di pianificazione strategica, programmazione operativa, controllo di gestione e controllo strategico, fino a includere la gestione del sistema premiante.

Una significativa novità è stata l'approvazione nel corso del 2016 del primo Piano della *performance*, che costituisce lo strumento per dare avvio al predetto ciclo di gestione della *performance*, cui ha fatto seguito il Piano della *performance* 2017-2019 approvato nel marzo 2017.

Per l'adozione del nuovo sistema di misurazione e valutazione idoneo a rilevare sia la *performance* organizzativa sia quella individuale dei dipendenti (MAP – Misurazione attività e *performance*) è stata costituita, come già anticipato in precedenza, un'apposita *task force* (determina n. 28/16/SG) con l'ap-

porto di tutti i Servizi competenti, nella consapevolezza che un sistema così strutturato, oltre a costituire un adempimento agli obblighi di legge introdotti dal Decreto Legislativo n. 150 del 2009, rappresenta uno strumento indispensabile per rendere effettivo il controllo di gestione e di bilancio, come raccomandato dalla Commissione controllo interno.

Il sistema strutturato di misurazione e valutazione, al momento avviato in via sperimentale, si fonda, secondo una classificazione gerarchica, sulla ripartizione degli obiettivi in generali, strategici e operativi, ai quali sono associati indicatori di *performance* (KPI) e relativi *target* al fine di consentire la misurazione e la valutazione della *performance* sia delle unità organizzative (Direzioni e Servizi), sia dei singoli dipendenti. La metodologia individuata è tesa a valutare il livello di raggiungimento degli obiettivi assegnati alle singole strutture e ai singoli dipendenti, nonché le caratteristiche qualitative e comportamentali di ciascuno, con l'auspicabile effetto di rafforzare il senso di appartenenza degli stessi alla struttura di assegnazione, in un'ottica complessiva di miglioramento dello "stato di salute" dell'amministrazione.

Il ciclo di gestione della *performance* così avviato si completerà con il documento da adottare il 30 giugno di ogni anno denominato "Relazione della *performance*", che darà conto, a consuntivo, dei risultati raggiunti.

4.2 Gli organismi strumentali e ausiliari

I Co.re.com. ed il sistema decentrato delle comunicazioni

L'attività dell'Autorità a tutela del mercato e dell'utenza svolta in prossimità delle diverse articolazioni territoriali fa a capo ai Comitati regionali per le comunicazioni (Co.re.com.), delegati a svolgere numerose funzioni, quali il tentativo obbligatorio di conciliazione nelle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica, la vigilanza sul rispetto della normativa a tutela dei minori nell'audiovisivo locale, la vigilanza sulla pubblicazione dei sondaggi e l'esercizio del diritto di rettifica (nella prima fase di deleghe); la definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, la vigilanza sul rispetto di tutti gli obblighi in capo alle emittenti locali attraverso il monitoraggio delle stesse e la gestione del ROC (nella seconda fase di deleghe).

Figura 4.2.1 - Regioni e Province con deleghe di prima fase (in viola) e di seconda fase (in verde)

Dal 2013, tutti i Comitati svolgono le funzioni delegate di prima fase, mentre a decorrere dal 1° gennaio 2016 si è raggiunta la copertura di quasi l'80% della popolazione sulle deleghe di seconda fase, a seguito della sottoscrizione della Convenzione con il Co.re.com. della Regione Sicilia (Figure 4.2.1 e 4.2.2). È in corso l'istruttoria per il conferimento delle ulteriori deleghe al Co.re.com. Veneto, mentre si conta di includere le rimanenti Regioni, Campania, Sardegna e Valle d'Aosta, entro il corrente anno 2017.

Nel 2016, è stato avviato il processo di aggiornamento dell'Accordo quadro attualmente vigente, sottoscritto il 4 dicembre 2008 dall'Autorità con la Conferenza delle Assemblee legislative regionali e provinciali nonché la Conferenza delle Regioni e delle Province. Sono ancora in corso le trattative che mirano a estendere l'ambito delle funzioni dei Co.re.com., con particolare riferimento alla materia della tutela dei minori e nuovi media, e consentire una più efficiente gestione delle risorse.

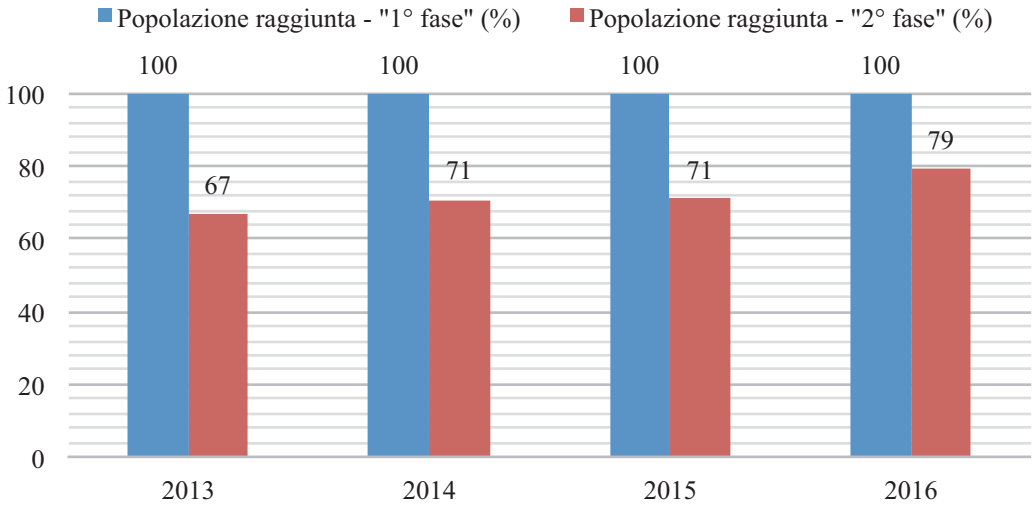


Figura 4.2.2 - Estensione delle deleghe ai Co.re.com. in % rispetto alla popolazione

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 2016, intorno a 25 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 Co.re.com..

Nell'ultimo triennio, i volumi di attività si sono stabilizzati intorno alle centomila pratiche tra istanze di conciliazione e di provvedimenti temporanei evase dai Co.re.com. per anno solare (Figura 4.2.3).

Nel dettaglio, la Figura 4.2.4 rappresenta la distribuzione delle controversie sul territorio nel 2016 e conferma il primato campano per numero di istanze ricevute nell'ambito regionale, pari a più del 15% del totale nazionale.

In relazione all'oggetto del contenzioso, migrazione ed errata fatturazione rappresentano le motivazioni più frequenti di ricorso ai Co.re.com., seguono i casi di interruzione/sospensione del servizio, attivazione di prodotti/servizi non richiesti e spese di recesso.

Nel perseguire lo scopo di mediare il rapporto tra operatori di comunicazioni e utenti senza ricorrere

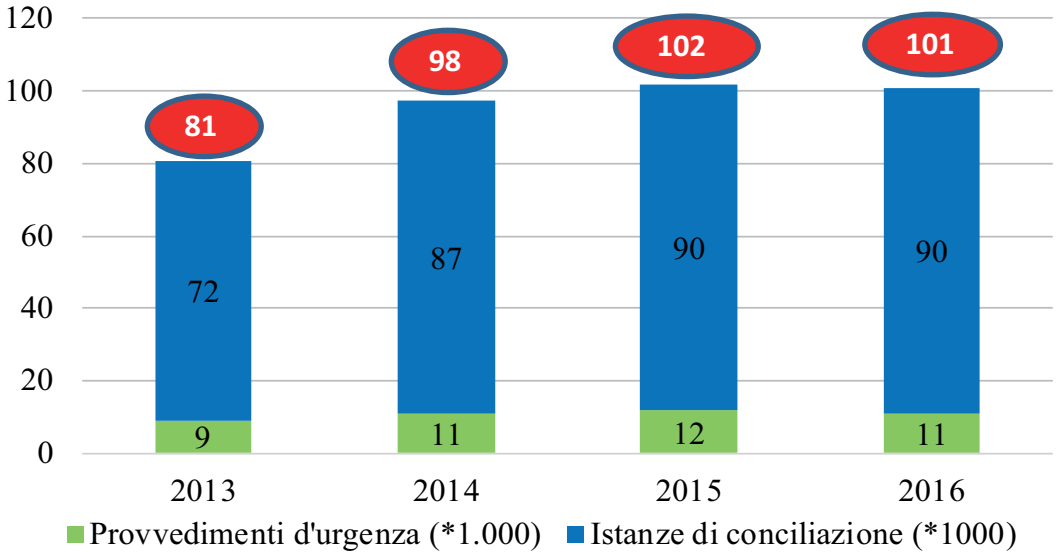


Figura 4.2.3 - Istanze di conciliazione e provvedimenti d'urgenza (migliaia)

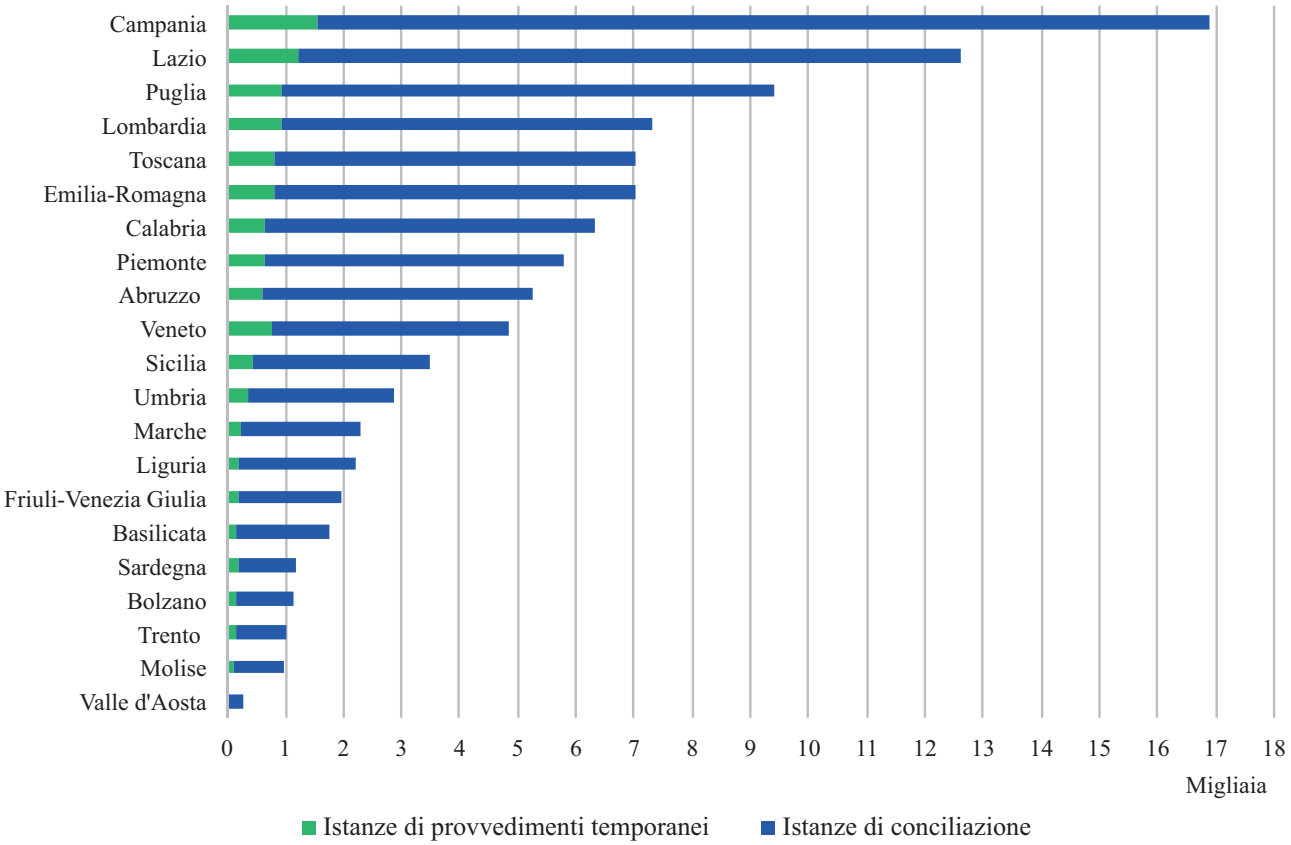


Figura 4.2.4 - Istanze di conciliazione e provvedimenti temporanei per Co.re.com. (in migliaia)

all'Autorità Giudiziaria Ordinaria, con conseguente deflazione del contenzioso giurisdizionale, i Co.re.com., nel 2016, hanno contribuito alla soluzione dell'83,4% delle controversie insorte, valore sostanzialmente stabile nell'ultimo triennio (Figura 4.2.5).

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 9.280 istanze a fronte di 16.077 mancati accordi.

Si segnala che i provvedimenti di definizione adottati dall'Autorità costituiscono circa il 30% del totale delle definizioni delle controversie e riguardano le istanze ricevute a seguito di mancato accordo presso i Co.re.com. non ancora delegati all'esercizio della relativa funzione, vale a dire Campania, Veneto, Sardegna e Valle d'Aosta, che

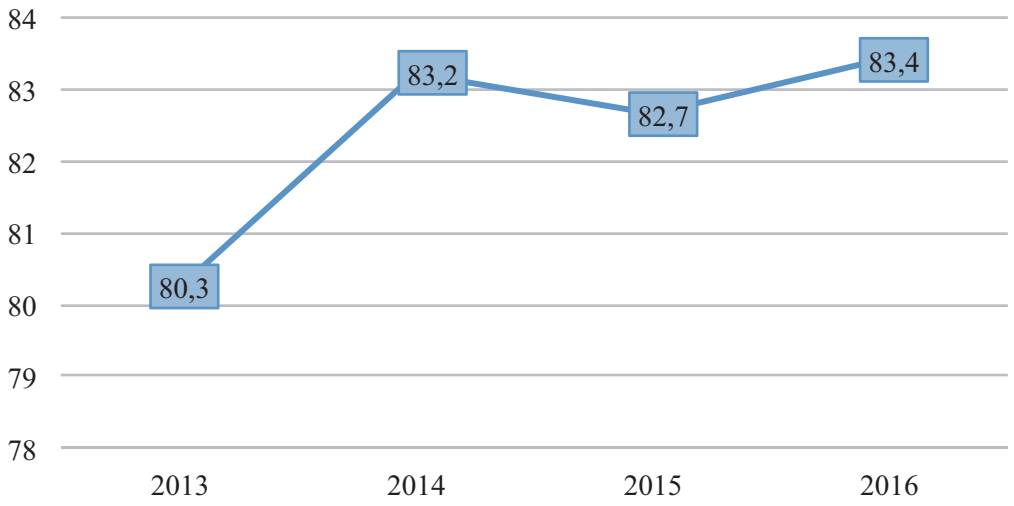


Figura 4.2.5 - Controversie risolte (%)

hanno ricevuto in totale 20.615 istanze di conciliazione, corrispondenti al 23% del totale delle istanze. Tali rapporti danno evidenza della maggiore efficacia del sistema decentrato laddove gli organi funzionali esercitano tutte le funzioni delegate, senza limitazioni alla prima fase (Figura 4.2.6).

Il conferimento delle deleghe di seconda fase, infatti, accresce l'autorevolezza e l'efficacia dell'attività dell'organo, sia con riferimento alla fiducia riposta dall'utente nell'istituzione, sia con riferimento all'atteggiamento dell'operatore che ha un unico interlocutore per la mediazione e per la risoluzione definitiva della controversia.

A fronte dell'incremento del ricorso ai Co.re.com. per la risoluzione delle controversie, l'Autorità ha deciso di fornire un sistema centralizzato di gestione delle controversie *online*, che indurrà un significativo risparmio in termini di personale addetto e costi di manutenzione dei sistemi di gestione, attualmente moltiplicati per il numero dei Co.re.com., nonché una gestione uniforme e omogenea sul territorio nazionale delle procedure di accesso a un unico sistema fornito dall'Autorità.

Tale piattaforma informatica, in linea con il sistema unico di digitalizzazione della pubblica amministrazione, unificherà e semplificherà le procedure di ricezione delle istanze, senza privare gli organi funzionali del loro strategico ruolo di prossimità territoriale, ruolo sociale di estrema rilevanza accresciuto dalla maggiore trasparenza e tracciabilità delle informazioni, sia a vantaggio degli utenti, che avranno agevole accesso decentrato alle procedure *online*, sia a vantaggio degli operatori, i quali accederanno ai fascicoli informatici da remoto in un unico spazio virtuale gestito dall'Autorità.

I Co.re.com. sono presenti sul territorio e rappresentano l'equilibrio tra gli interessi del mercato e le tutele dell'utenza svolgendo sia l'attività delegata di vigilanza sul rispetto della normativa in materia audiovisiva, sia l'attività delegata di accertamento dei requisiti per l'iscrizione al ROC, oltre all'oneroso compito di trattazione in prima istanza dei procedimenti per violazione della normativa cd. "*par condicio*", che non rientra tra le attività delegate dall'Autorità in quanto competenza attribuita dalla legge, ma viene svolta in stretta collaborazione istituzionale.

Per quanto riguarda l'attività di vigilanza sull'emittenza locale, nel 2016 si è registrato un significativo incremento, in ragione del conferimento della delega al Co.re.com. Sicilia, sede territoriale di numerosi fornitori di contenuti a livello locale. Il monitoraggio ha riguardato 231 palinsesti, come mostrato nella Figura 4.2.7.

Le violazioni contestate sono state 116, ripartite in quattro macro-aree come mostra la Figura 4.2.8. Il 60%, a fronte del 73% dell'anno precedente, è costituito da violazioni della normativa in materia di pubblicità, affollamenti, segnalazione e posizionamenti, mentre aumentano considerevolmente i procedimenti per violazione della normativa in materia di obblighi di programmazione dal 14% al 28%. Sempre poco significativi i procedimenti in materia di minori, nel 2016 quantificati in quattro, di cui tre archiviati.

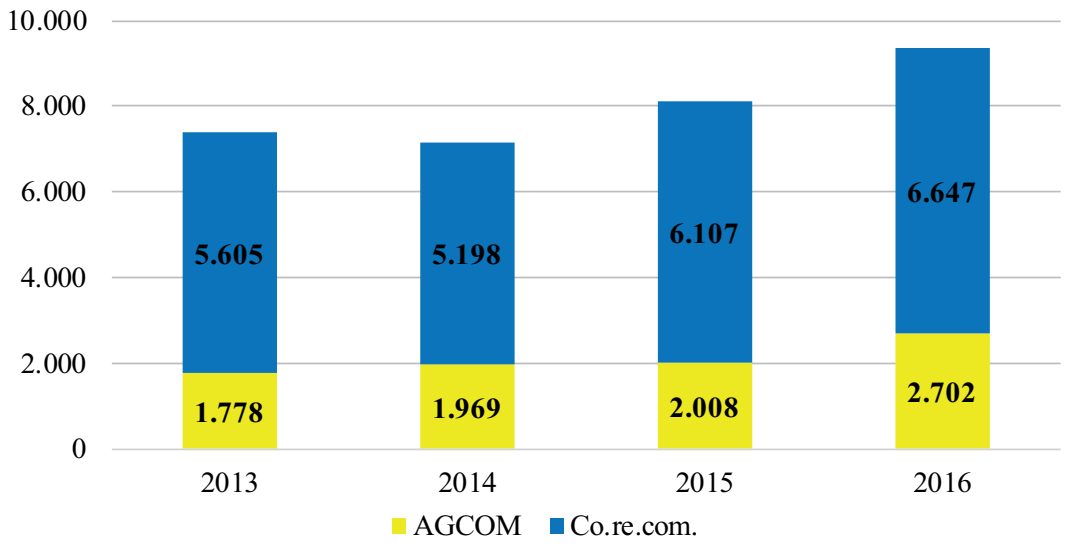


Figura 4.2.6 - Istanze di definizione (2013-2016)

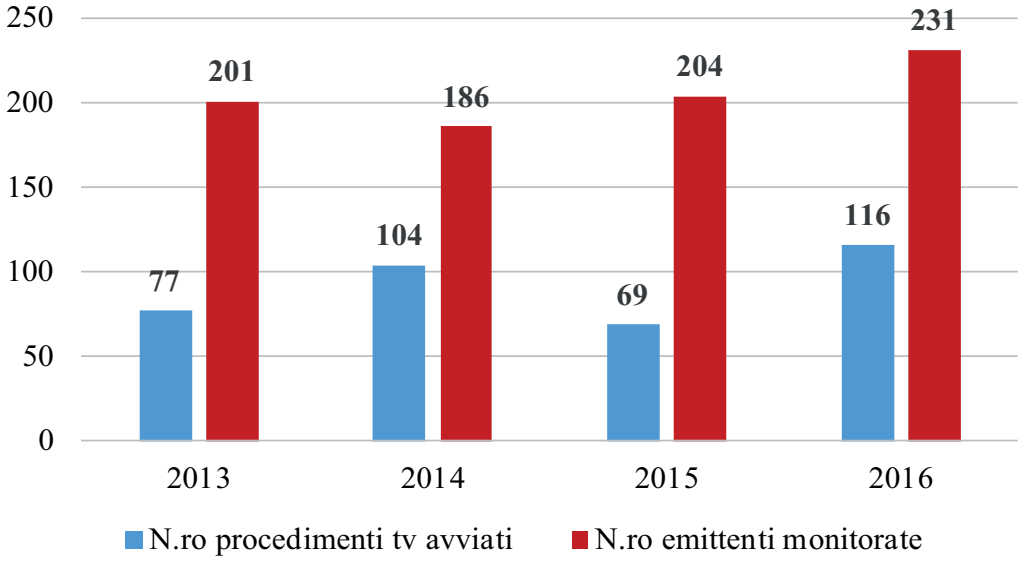


Figura 4.2.7 - Attività di vigilanza (2013-2016)

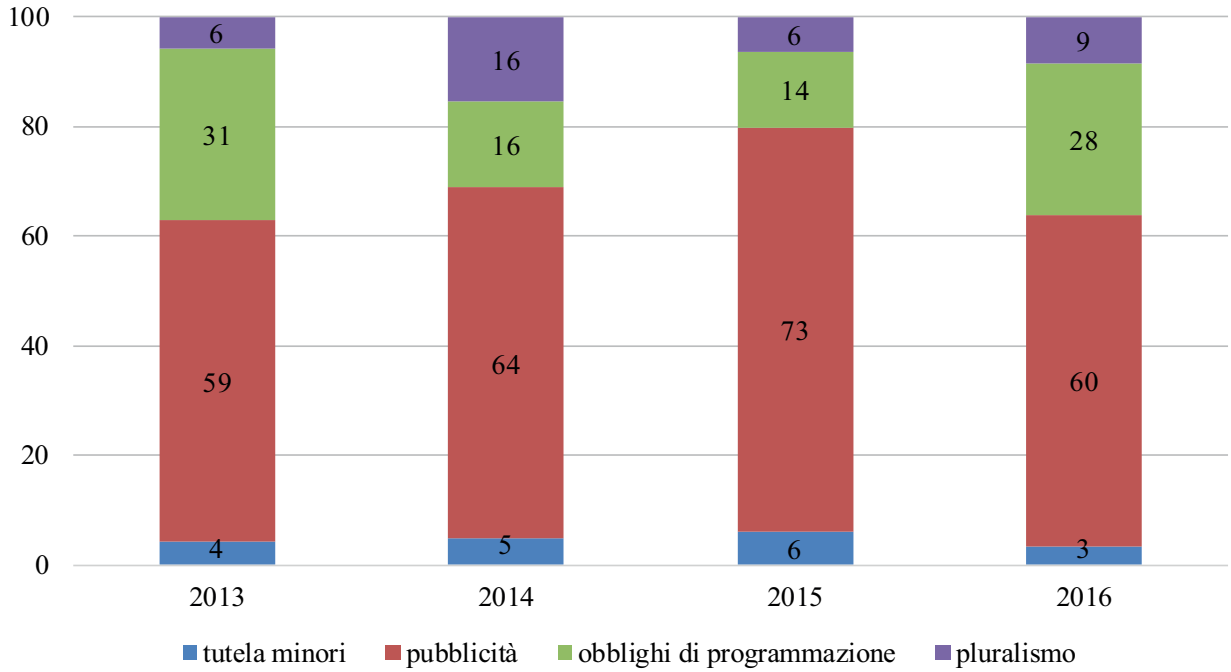


Figura 4.2.8 - Procedimenti sanzionatori avviati per macro-area vigilata (%)

Con specifico riferimento alla tenuta del ROC a livello locale, nel 2016, i 17 Co.re.com. delegati a tale funzione hanno gestito circa 700 nuove iscrizioni al ROC e circa 450 cancellazioni. A fine anno, risultavano iscritti al ROC circa 9.200 operatori, grazie anche all'attività puntuale e collaborativa di questi organi funzionali che ha favorito la cancellazione massiva degli operatori "inattivi" e proseguito nella verifica sul territorio della regolarità delle posizioni iscritte.

A seguito della cancellazione massiva degli operatori "inattivi", operata dall'Autorità nel biennio 2015-2016, e dell'attività di sollecito e sensibilizzazione sul territorio attuata dai Co.re.com., è significativamente aumentata la percentuale degli operatori iscritti che adempiono l'obbligo di comunicazione annuale, come mostrato nella Figura 4.2.10.

L'entrata in vigore della legge 11 dicembre 2016, n. 232, ha introdotto l'obbligo per gli operatori economici esercenti l'attività di *call center* e per i soggetti terzi affidatari dei servizi di *call center* di iscriversi al ROC a far data dal 1° gennaio 2017. Pertanto, i volumi delle posizioni gestite attraverso il ROC stanno subendo un notevole incremento; nel primo trimestre 2017, sono pervenute più di 2.500 do-

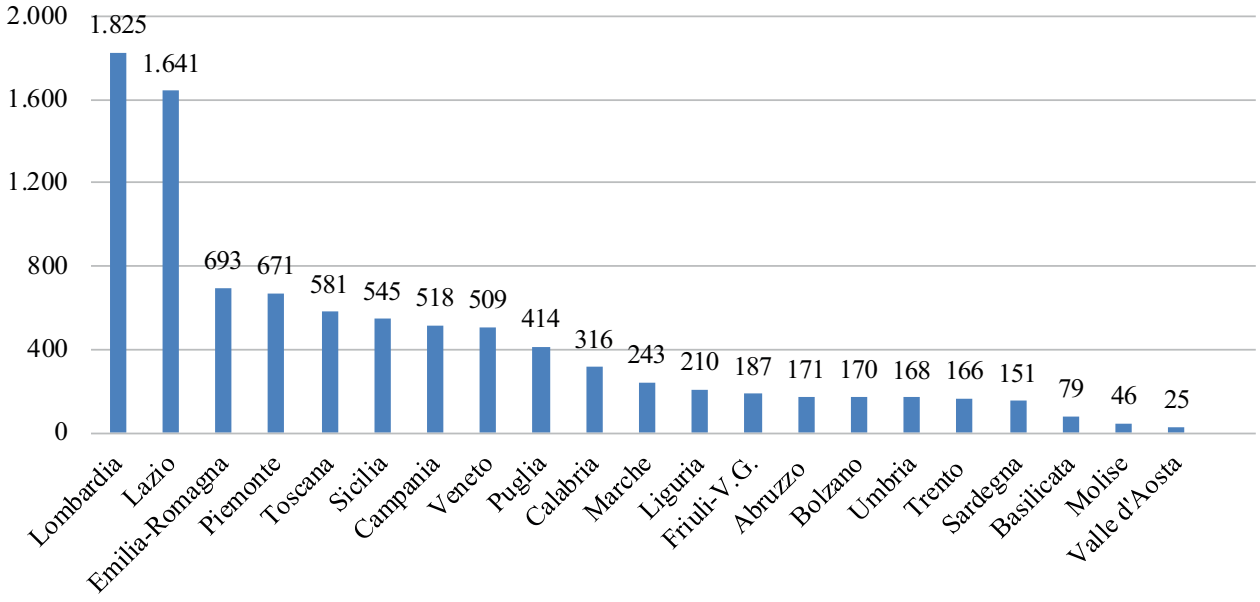


Figura 4.2.9 - Distribuzione per Regione degli operatori iscritti al ROC (31 dicembre 2016)

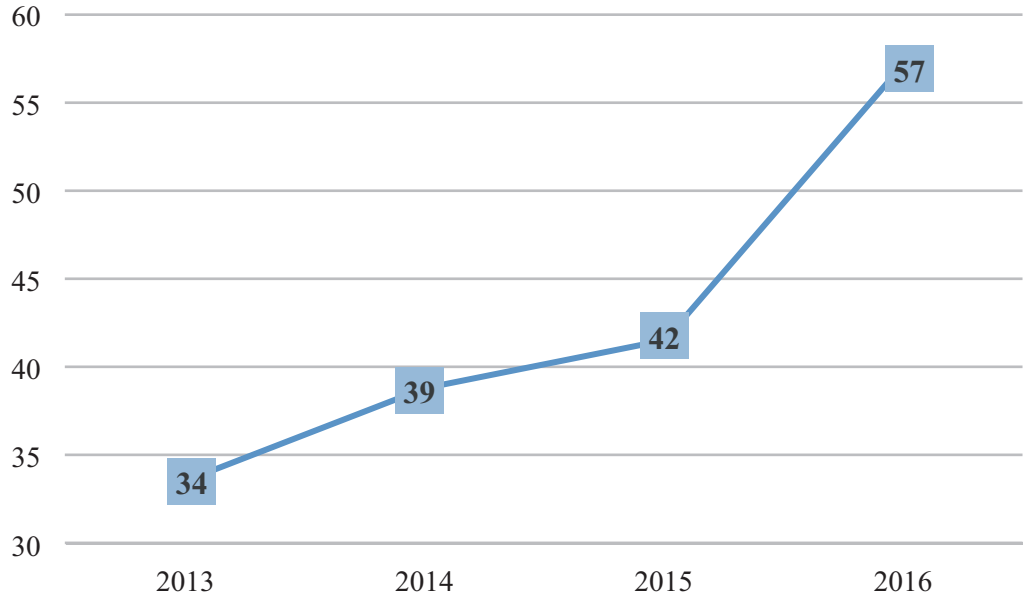


Figura 4.2.10 - Comunicazioni annuali ricevute dai Co.re.com. delegati rispetto al totale degli iscritti al ROC (%)

mande di iscrizione che hanno visto impegnati i Co.re.com. in prima linea sul territorio, affiancati dall'ufficio competente dell'Autorità.

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 conferma il successo delle forme di tutela offerte in prossimità del cittadino, 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, è utile consultare i siti istituzionali, riportati nella Tabella 4.2.1.

Tabella 4.2.1 - I Co.Re.Com.: leggi istitutive, presidenti, deleghe e siti istituzionali

Co.re.com.	Presidente	Legge istitutiva	Deleghe I fase (decorrenza)	Deleghe II fase (decorrenza)	Sito istituzionale
Abruzzo	Filippo Lucci	Legge regionale 24 agosto 2001, n. 45	1° ottobre 2006	1° maggio 2011	www.corecomabruzzo.it
Basilicata	Giuditta Lamorte	Legge regionale 27 marzo 2000, n. 20	1° gennaio 2004	1° gennaio 2012	www.consiglio.basilicata.it/consiglionew/site/consiglio/section.jsp?sec=101865
Bolzano - Provincia autonoma	Roland Turk	Legge provinciale 18 marzo 2002, n. 6	1° marzo 2008	1° gennaio 2012	www.consiglio-bz.org/comitato comunicazioni/
Calabria	Pino Rotta	Legge regionale 22 gennaio 2001, n. 2 e s.m.i.	1° luglio 2004	1° gennaio 2010	http://corecom.consrc.it/hp2/default.asp
Campania	Lino Zaccaria	Legge regionale 1 luglio 2002, n. 9 e s.m.i.	1° gennaio 2010		www.consiglio.regione.campania.it/corecom/jsp/
Emilia-Romagna	Giovanna Cosenza	Legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i.	1° marzo 2004	1° ottobre 2009	www.assemblea.emr.it/corecom
Friuli-Venezia Giulia	Giovanni Marzini	Legge regionale 10 aprile 2001, n. 1	1° febbraio 2004	1° ottobre 2009	www.corecomfvg.it
Lazio	Michele Petrucci	Legge regionale 3 agosto 2001, n. 19	1° gennaio 2004	1° gennaio 2010	www.corecomlazio.it
Liguria	Alberto Maria Benedetti	Legge regionale 24 gennaio 2001, n. 5	1° marzo 2004	1° luglio 2014	www.regione.liguria.it/argomenti/consiglio/corecom/cose-il-corecom.html
Lombardia	Federica Zanella	Legge regionale 28 ottobre 2003, n. 20	1° maggio 2005	1° gennaio 2010	www.corecomlombardia.it
Marche	Cesare Carnaroli	Legge regionale 27 marzo 2001, n. 8	1° settembre 2004	1° luglio 2013	www.corecom.marche.it
Molise	Andrea Latessa	Legge regionale 26 agosto 2002, n. 18	1° gennaio 2010	1° gennaio 2012	www.corecommolise.it
Piemonte	Alessandro De Cillis	Legge regionale 7 gennaio 2001, n. 1	1° luglio 2004	1° ottobre 2012	http://www.cr.piemonte.it/web/per-il-cittadino/corecom
Puglia	Felice Blasi	Legge regionale 28 febbraio 2000, n. 3	1° gennaio 2007	1° ottobre 2009	http://corecom.consiglio.puglia.it/
Sardegna	Mario Cabasino	Legge regionale 28 luglio 2008, n. 11 e s.m.i.	1° luglio 2013		www.consregsardegna.it/corecom/
Sicilia	Ciro Di Vuolo	Legge regionale 26 marzo 2002, n. 2 e s.m.i.	1° gennaio 2012	1° gennaio 2016	http://corecom.ars.sicilia.it/ http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_PresidenzadellaRegione/PIR_SegreteriaGenerale/PIR_UOCoReCom
Toscana	Sandro Vannini	Legge regionale 25 giugno 2002, n. 22	1° febbraio 2004	1° gennaio 2010	www.consiglio.regione.toscana.it/oi/default.aspx?idc=46&nome=CORECOM
Trento - Provincia autonoma	Carlo Buzzi	Legge provinciale 16 dicembre 2005, n. 19	1° aprile 2007	1° gennaio 2010	http://www.consiglio.provincia.tn.it/istituzione/comitato-per-le-comunicazioni/
Umbria	Marco Mazzoni	Legge regionale 11 gennaio 2000, n. 3	1° marzo 2004	1° gennaio 2010	www.corecom.umbria.it
Valle d'Aosta	Enrica Ferri	Legge regionale 4 settembre 2001, n. 26	1° gennaio 2004		www.corecomvda.it
Veneto	Gualtiero Mazzi	Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18	1° febbraio 2005		http://corecom.consiglioveneto.it/corecom/

Il Consiglio nazionale degli utenti

La legge istitutiva dell'Autorità ha introdotto un rilevante presidio a tutela dei consumatori, prevedendo l'istituzione del Consiglio Nazionale degli Utenti (CNU). Gli undici componenti del CNU sono scelti dal Consiglio dell'Autorità tra esperti particolarmente qualificati 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. Tale organo esprime, 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 d.ssa Angela Nava Mambretti.

L'Autorità 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 attraverso l'adozione di documenti e delibere, ma si concretizza anche in una osmosi continua, in ragione dello scambio vicendevole di stimoli, opinioni e informazioni che consente all'Autorità di avere, tramite questo canale privilegiato, un costante e proficuo rapporto con l'ampio e diversificato mondo dell'utenza.

Il CNU, ai sensi della legge istitutiva, 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'Autorità, e può intervenire sulle questioni che concernono la salvaguardia dei diritti e le legittime esigenze dei cittadini, utenti, consumatori, genitori, minori e persone diversamente abili, in linea con i precetti costituzionali in materia di libertà e diritto di informazione e comunicazione.

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 ai fenomeni della pedopornografia, del *cyberbullismo* e del *gambling*. Il CNU ha svolto anche attività di sensibilizzazione dell'opinione pubblica rispetto ai pericoli legati all'utilizzo da parte dei minori di videogiochi rivolti a un pubblico adulto, auspicando un pronto intervento normativo e una campagna informativa di sensibilizzazione per i genitori.

Inoltre, il Comitato ha dato avvio a una serie di interlocuzioni utili ad assicurare una conoscenza capillare delle realtà periferiche. Al riguardo ha avviato una proficua collaborazione con i rappresentanti dei Co.re.com. e della Rai, fondata sullo studio di progettualità comuni, e ha iniziato ad occuparsi della cd. *digital education*, con particolare riguardo al mondo dell'infanzia e dell'adolescenza.

4.3 La tutela giurisdizionale in ambito nazionale

Tra il 1° maggio 2016 e il 30 aprile 2017 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 le decisioni, nel merito, più rilevanti nell'ambito di ciascun settore di competenza istituzionale.

In materia di comunicazioni elettroniche, si segnalano le decisioni concernenti le offerte di riferimento per i servizi di accesso all'ingrosso *bitstream* e ULL per l'anno 2013, le tariffe di terminazione su rete mobile, le frequenze e la tutela dell'utenza.

Per quanto concerne le offerte di riferimento per i servizi *bitstream* e ULL per l'anno 2013, il Consiglio di Stato, con sentenza 14 luglio 2016, n. 3143, ha accolto i ricorsi proposti dalle società Fasweb, Telecom Italia e BT Italia e, per l'effetto, ha annullato *in parte qua* le delibere dell'Autorità n. 746/13/CONS, n. 747/13/CONS e n. 155/14/CONS, recanti l'approvazione delle condizioni economiche e tecniche delle offerte di riferimento della società Telecom Italia relativamente ai servizi *bitstream* e ULL per l'anno 2013. In particolare, il Consiglio di Stato ha accolto le censure dell'operatore Fastweb in ordine alla mancata valutazione dei costi efficienti, ai costi del DSLAM, alla banda di *backhaul*, al premio di infrastrutturazione (censura questa sollevata anche dalla società BT Italia), alla duplicazione dei costi di co-locazione, alla quantificazione del canone di *bitstream* asimmetrico, ai costi di commercializzazione e ai contributi *una tantum*.

Il Giudice d'appello ha contestualmente accolto il ricorso della società Telecom Italia sulla scelta dei valori da attribuire alle componenti tariffarie RFR ed ERP e, come conseguenza, al valore del WACC, in relazione al parametro costituito dalle indicazioni della Commissione europea. I giudici hanno altresì accolto la censura di Telecom Italia relativa all'irragionevolezza e alla non proporzionalità degli obblighi di annuncio e di accesso al *cabinet* per il servizio di *sub-loop unbundling* e, in particolare,

dell'obbligo di realizzazione di un'architettura *multioperator vectoring* (MOV) nei *cabinet*, rilevando che l'imposizione di obblighi fosse intempestiva, posto che la soluzione tecnica che si è inteso introdurre non era ancora adeguatamente sperimentata.

In materia di tariffe di terminazione su rete mobile, sono intervenute diverse significative pronunce. In particolare, il Tar del Lazio, con sentenza 28 settembre 2016, n. 9967, ha rigettato il ricorso della società H3G avverso la delibera n. 365/14/CONS, con la quale l'Autorità ha provveduto alla rideterminazione delle tariffe dei servizi di terminazione vocale su rete mobile del citato operatore in esecuzione della sentenza del Consiglio di Stato del 7 gennaio 2013, n. 21. Segnatamente, ad avviso del Tar, l'Autorità, con la delibera impugnata, ha correttamente rideterminato la tariffa di terminazione dell'operatore in questione, rinnovando il procedimento e attenendosi ai criteri indicati nella sentenza del Consiglio di Stato n. 21 del 2013.

Con coeva sentenza n. 9970 il Tar del Lazio ha altresì respinto il ricorso della società Wind avverso la medesima delibera n. 365/14/CONS per presunta violazione dell'art. 11 del D. Lgs. n. 259/2003, recante il Codice delle comunicazioni elettroniche. Il Tar ha precisato che lo schema di provvedimento sottoposto a consultazione pubblica costituisce una mera bozza di lavoro, come tale modificabile dall'Autorità, in virtù di una propria autonoma determinazione, maturata all'esito delle risultanze istruttorie, senza che ciò comporti la violazione del contraddittorio avviato con le parti interessate. Nessun affidamento legittimo può, dunque, essere vantato dalla ricorrente rispetto a un provvedimento finale che si presenti parzialmente difforme dallo schema originario.

Sempre con riferimento alla delibera n. 356/14/CONS, il Tar del Lazio con la sentenza 10 ottobre 2016, n. 11143, ha respinto il ricorso della società Telecom Italia rilevando che, avendo l'Autorità sostanzialmente confermato per l'operatore H3G la tariffa di 13 eurocent/min, già notificata alla Commissione e da questa condivisa, l'elemento della comunicazione del provvedimento finale all'Organo di governo europeo "*degrada a mero adempimento formale*", così che la mera omissione di detta comunicazione non integra vizio sostanziale idoneo a travolgere il provvedimento impugnato. Il Giudice di prime cure ha altresì evidenziato come l'Autorità abbia correttamente utilizzato la contabilità regolatoria della società H3G non certificata sottoponendola "*ad un adeguato vaglio critico*".

Con sentenza 20 settembre 2016, n. 9842, il Tar del Lazio ha respinto il ricorso della società H3G avverso la delibera n. 259/14/CONS, con la quale l'Autorità ha provveduto alla rideterminazione dell'asimmetria tariffaria del citato operatore, in esecuzione della sentenza del Consiglio di Stato, sez. III, 14 febbraio 2014, n. 725 che aveva annullato la delibera n. 621/11/CONS, relativa al mercato della terminazione su rete mobile, nella sola parte in cui disponeva anticipatamente la cessazione dell'asimmetria tariffaria a beneficio della società H3G al 30 giugno 2013, anziché al 31 dicembre 2013. Secondo il Tar del Lazio la decisione dell'Autorità di fissare al 31 dicembre 2013 la data di completamento del percorso di riduzione tariffaria e il raggiungimento della simmetria per l'operatore deve ritenersi rientrante nell'ambito della sfera di discrezionalità riservata all'Autorità, tenuta al rispetto del solo "criterio di proporzionalità" nell'andamento dell'asimmetria, per cui la tariffa favorevole alla società H3G sarebbe dovuta decrescere al crescere della copertura di rete del medesimo operatore.

Avverso la citata delibera, con sentenza n. 9847, il Tar del Lazio ha altresì respinto il ricorso della società Wind non accogliendo la censura relativa all'omessa consultazione pubblica, in quanto l'attività di consultazione pubblica sarebbe stata, nella specie, "*pleonastica ed in contrasto con il principio di non aggravamento del procedimento amministrativo di cui all'art. 1, comma 2, Legge n. 241 del 1990*". Con riguardo alle altre censure sollevate, il Giudice di prima istanza ha rammentato come "*i provvedimenti delle Autorità Garanti siano soggetti a cosiddetto "sindacato debole*" e ciò "*nonostante l'evoluzione della giurisprudenza*".

La legittimità della citata delibera n. 259/14/CONS è stata riconosciuta dal Tar del Lazio anche con la successiva sentenza del 7 novembre 2016 n. 11020, con cui è stato rigettato il ricorso della società Telecom Italia in quanto "*tanto il dies a quo della rideterminazione dell'asimmetria, quanto la sua durata, lungi dall'essere espressione di un eccesso di potere dell'Autorità, costituiscono ricadute dirette dell'applicazione del criterio della proporzionalità indicato dal*

Consiglio di Stato" tra incremento nella disponibilità di frequenze e riduzione dell'asimmetria tariffaria dell'operatore H3G.

Il Consiglio di Stato, con sentenza n. 4862 del 21 novembre 2016, ha dichiarato la propria incompetenza *ex* art. 113, comma 1, c.p.a., a favore del Tar del Lazio, nell'ambito del giudizio di ottemperanza della sentenza del Consiglio di Stato n. 3388/2015 in materia di applicabilità del meccanismo di ripartizione del costo netto del servizio universale, in quanto la sentenza di appello risulta essere integralmente confermativa di quella del Giudice di primo grado e, pertanto, a quest'ultimo deve farsi riferimento per valutare la corretta ottemperanza del giudicato.

In tema di frequenze, poi, con sentenza n. 11616 del 21 novembre 2016, il Tar del Lazio ha dichiarato improcedibile il ricorso proposto dalla società La 9 avverso la delibera n. 603/10/CONS – recante il Piano di assegnazione delle frequenze per il servizio di radiodiffusione televisiva in tecnica digitale – per sopravvenuta carenza di interesse in ragione della mancata impugnazione del connesso provvedimento del Ministero dello sviluppo economico.

In merito, poi, alla questione relativa alla cd. "rottamazione delle frequenze", il Tar del Lazio, con sentenza n. 12788 del 22 dicembre 2016, ha riconosciuto la piena legittimità, nell'ambito dei giudizi promossi da alcune emittenti radiotelevisive locali, della delibera di pianificazione n. 480/14/CONS concernente la modifica del piano nazionale di assegnazione delle frequenze per la radiodiffusione televisiva in tecnica digitale DVB-T. Ad avviso del Giudice di prime cure, l'avvio delle procedure di "rottamazione" delle frequenze corrisponde a uno specifico obbligo di legge, per come previsto con decretazione d'urgenza, che l'Autorità ha prontamente recepito escludendo dalla pianificazione le frequenze per le quali il Ministero dello sviluppo economico aveva ricevuto segnalazioni di interferenze dagli Stati radioelettricamente confinanti con l'Italia.

Con riferimento alla tutela dell'utenza, si richiamano le sentenze nn. 1241/2016 e 947/2017, con cui il Tar del Lazio si è pronunciato su due ricorsi proposti avverso la delibera n. 519/15/CONS, relativa a "*Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche*". In particolare, con riferimento allo *ius variandi* degli operatori di comunicazione elettronica, il Tar ha affermato che né l'art. 70 CCE, né l'art. 33, comma 2, lett. m) del D. Lgs. n. 206/2005 recante il Codice del consumo, permetterebbero di limitare detto diritto degli operatori. Di contro, il Tar, nel rigettare tutti gli altri motivi di gravame proposti dalla ricorrente avverso la delibera impugnata, ha pienamente condiviso gli interventi dell'Autorità in materia di durata dei contratti conclusi tra operatori e utenti, di addebiti in caso di disdetta o recesso dal contratto, nonché di esercizio del diritto di recesso a fronte delle modifiche unilaterali introdotte dagli operatori.

Sempre in materia di tutela dell'utenza, con riguardo al riparto di competenze tra l'Autorità e l'Autorità garante della concorrenza e del mercato, si segnalano le pronunce dell'Adunanza Plenaria del Consiglio di Stato nn. 3 e 4 del 2016.

In dette sentenze, l'Adunanza ha affermato, in estrema sintesi, quanto segue: *a*) la competenza a sanzionare i casi di pratiche commerciali aggressive è sempre individuabile in capo all'Autorità; *b*) nel caso di specie, non risulta configurabile un "*conflitto astratto di norme*", bensì un'ipotesi di "*progressione illecita*", da trattare con il criterio dell'"*assorbimento-consunzione*"; *c*) il principio di specialità, teso a risolvere i casi di concorso apparente di norme, deve essere inteso non "per settori", bensì "per fattispecie"; *d*) l'art. 27, co. 1-*bis* del Codice del consumo è una norma di interpretazione autentica dell'art. 19, comma 3, del Codice del consumo; *e*) è da escludersi, nel caso di specie, la sussistenza di un problema di compatibilità della normativa italiana con il diritto europeo stante il principio dell'indifferenza dell'Unione europea rispetto all'organizzazione interna e al riparto di competenze tra Autorità. Occorre precisare che, a seguito di dette sentenze, tuttavia, la sesta sezione del Consiglio di Stato, ha comunque ritenuto di disporre un rinvio pregiudiziale alla Corte di giustizia (allo stato pendente) sull'interpretazione dell'art. 3, comma 4, della Direttiva 2005/29/CE (recante il principio di specialità).

Con sentenza n. 3682, pubblicata il 20 marzo 2017, il Tar del Lazio ha dichiarato in parte inammissibile e in parte rigettato il ricorso proposto da un operatore avverso la delibera n. 120/16/CONS, recante "*Linee guida per le condizioni di accesso* who-

lesale *alle reti a banda ultra larga destinatarie di contributi pubblici*", nonché avverso gli atti della gara indetta da Infratel, avente ad oggetto la concessione di costruzione e gestione di un'infrastruttura a banda ultra-larga in alcune "*aree bianche*" del Paese. Nel merito, il Tar ha rigettato i motivi di gravame attinenti all'individuazione di prezzi *wholesale* inferiori a quelli approvati dall'Autorità per le offerte di riferimento di Telecom Italia e ai modelli di *equivalence*. Il Giudice ha infatti ritenuto non irragionevole la scelta dell'Autorità di prevedere prezzi inferiori a quelli dell'offerta di riferimento, essendo quelli fissati con la delibera n. 120/16/CONS riferiti a contesti di mercato non competitivi e a infrastrutture realizzate con il 100% di fondi pubblici. Con riferimento ai modelli di *equivalence*, poi, il Tar ha condiviso la scelta di prevedere modelli basati sulla costituzione di una società separata, in quanto "*diretta alla tutela di una concorrenza effettiva tra gli offerenti e intesa quindi a escludere il rischio che il concessionario favorisca sé stesso, rispetto agli altri potenziali acquirenti dei servizi di accesso alla rete*".

Con riferimento al "*Regolamento in materia di tutela del diritto d'autore sulle reti di comunicazione elettronica e procedure attuative ai sensi del decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70*" di cui alla delibera n. 680/13/CONS, il Tar del Lazio, con le sentenze nn. 4100 e 4101 del 30 marzo 2017, ha rigettato i giudizi promossi dalle associazioni Anso, Femi e Open Media Coalition e da Altroconsumo, Assoprovider e Assintel – Confcommercio.

A sostegno della decisione assunta, il Tar ha richiamato la sentenza n. 247/2015 della Corte Costituzionale con la quale "*lungi dall'affermare l'insussistenza del potere regolamentare di Agcom, la Corte ha riscontrato, "*incidenter tantum*", solo una non sufficiente argomentazione nell'ordinanza "*de quo*" in ordine alla individuazione del fondamento normativo del potere di Agcom ma ciò, tuttavia, non equivale a un sostanziale avallo da parte della Corte alle tesi delle parti ricorrenti, che sono anzi smentite dalla lettura sistematica delle norme in esame.* [...] *Una lettura sistematica delle disposizioni normative sin qui richiamate, quindi, conferma la sussistenza dei poteri regolamentari esercitati dall'Agcom e di quello di vigilanza, nei confronti dei prestatori di servizi, da esercitarsi anche con l'imposizione di misure volte a porre termine alle violazioni della disciplina sul diritto d'autore, attraverso rimedi che si pongono in concorrenza e non in sostituzione di quelli già attribuiti all'Autorità giudiziaria*".

Nel settore dei servizi di media audiovisivi le decisioni giurisprudenziali hanno riguardato la materia concernente l'ordinamento automatico dei canali (LCN). In particolare, con sentenza n. 3521/17, depositata il 15 marzo 2017, il Tar del Lazio ha rigettato il ricorso presentato da Telecity avverso la delibera n. 237/13/CONS (recante il nuovo Piano di numerazione automatica dei canali), confermando la correttezza dell'operato dell'Autorità sotto i seguenti profili: *i*) la completezza dell'attività valutativa per quanto riguarda i contributi pervenuti nel corso della consultazione pubblica; *ii*) la corretta presa in considerazione del c.d. "*switch off*" del 4 luglio 2012 ("*in quanto sopravvenienza di cui obbligatoriamente l'Agcom doveva e deve tenere conto in sede di riedizione del piano*"); *iii*) il rispetto del criterio, contemplato nell'art. 32 del D. Lgs. n. 177/2005, consistente nel rispetto delle abitudini e delle preferenze degli utenti.

Passando a esaminare il settore dei servizi postali, si riporta la sentenza n. 9902 del 22 settembre 2016, con cui il Tar del Lazio ha parzialmente accolto il ricorso proposto da Poste Italiane per l'annullamento della delibera n. 621/15/CONS con la quale sono state definite le condizioni di restituzione degli invii affidati ad altri operatori e rinvenuti nella rete di Poste Italiane. In particolare, il Giudice ha ritenuto che il servizio di restituzione ad altri operatori degli invii errati non si differenzia, per costi, dai servizi ordinari per cui, ai fini della determinazione del suo prezzo, deve essere considerato il costo pieno, tenuto conto dunque anche del costo, *pro quota*, di svuotamento delle cassette.

Altre pronunce fondamentali hanno riguardato il finanziamento dell'Autorità.

Con ordinanza del 3 ottobre 2016 n. 19678 le Sezioni Unite della Cassazione si sono pronunciate sul regolamento di giurisdizione rimesso dal Tar del Lazio nell'ambito del ricorso promosso avverso la delibera n. 550/10/CONS del 21 ottobre 2010, recante la diffida per l'integrazione del contributo relativo agli anni 2006-2010 all'operatore Seat Pagine Gialle. In detta pronuncia la Corte ha affermato che "*le controversie concernenti i provvedimenti emessi dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, relativi alle spese di funzionamento dell'Autorità stessa fi-*

nanziate dal mercato di competenza (ai sensi dell'art. 1, comma 65, della legge 23 dicembre 2005, n. 266), sono devolute alla giurisdizione esclusiva del giudice amministrativo, ai sensi dell'art. 133, lett. L, del D.lgs. n. 209 del 2005".

Con riferimento al contributo dovuto dagli operatori di comunicazione elettronica per il funzionamento dell'Autorità, il Tar del Lazio è intervenuto con molteplici sentenze (30 dicembre 2016 nn. 12878, 12880 e 12881; 19 gennaio 2017 n. 918; 31 gennaio 2017 n. 1532; 13 febbraio 2017 nn. 2313 e 2337; 1 marzo 2017 n. 3020; 17 marzo 2017 nn. 3615, 3616 e 3639), 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 la sua lettura dell'art. 12 della Direttiva 2002/20/CE e della relativa giurisprudenza della Corte di Giustizia.

Sempre in materia di finanziamento dell'Autorità, con riferimento al contributo dovuto dagli operatori postali, si segnalano le sentenze del Consiglio di Stato del 19 gennaio 2017 nn. 229, 232, 237 e 245 confermative delle pronunce già rese dal Tar del Lazio che, su ricorso dei cosiddetti "corrieri postali", avevano annullato il decreto ministeriale del 26 gennaio 2015 relativo al contributo dovuto all'Autorità dal settore dei servizi postali per gli anni 2012, 2013 e 2014. Il Consiglio di Stato ha sostenuto, come già il Tar del Lazio prima, l'illegittimità della procedura – seguita dal Ministero dello sviluppo economico e dal Ministero dell'economia e delle finanze – per l'imposizione del contributo in capo ai soggetti operanti nel mercato dei servizi postali per la violazione delle disposizioni del Decreto Legislativo n. 261/1999, da ritenersi non implicitamente abrogate dal D. Lgs. 31 marzo 2011, n. 58.

Per la medesima motivazione il Tar del Lazio ha annullato, con la sentenza n. 1221 del 23 gennaio 2017 e con la sentenza n. 3626 del 17 marzo 2017, il decreto ministeriale 10 marzo 2016 relativo al contributo dovuto all'Autorità per gli anni 2015 e 2016 nell'ambito dei giudizi promossi dall'operatore Nexive e dall'associazione di categoria AICAI.

Da ultimo, ancora in materia di finanziamento dell'Autorità, ma con riferimento al sistema vigente nel 2003, basato sulle norme di cui all'art. 2, comma 38, lett. b) e commi successivi della legge 14 novembre 1995, n. 481, con le sentenze gemelle nn. 2876, 2877, 2882 e 2884, depositate il 27 febbraio 2017, il Tar del Lazio ha rigettato i ricorsi delle società Rai Trade (oggi Rai), Rai Com, Rai Sat (oggi Rai) e Rai Click (oggi Rai), confermando il proprio orientamento in punto di soggetti tenuti al versamento. In particolare, il Giudice ha ritenuto già accertato in via definitiva – dalla giurisprudenza formatasi sin dall'anno 2009 – che, nella definizione di "soggetti esercenti il servizio" di cui alle norme citate, siano da ricomprendersi anche i soggetti che forniscono servizi strumentali rispetto al principale servizio radiotelevisivo, in quanto anch'essi destinatari – ancorché spesso in forma mediata e indiretta – dell'attività di regolazione e controllo dell'Autorità.

4.4 La collocazione dell'Autorità nel sistema nazionale

I rapporti con il Parlamento e con il Governo

Anche nel corso del 2016 e nei primi mesi del 2017, l'interlocuzione con gli organi costituzionali ha avuto regolare e proficuo svolgimento.

L'Autorità è stata ascoltata più volte nell'ambito delle audizioni presso diverse Commissioni della Camera e del Senato, alimentando il dialogo con il Parlamento su temi di preminente interesse per il settore delle comunicazioni e per lo sviluppo del Paese.

Nel rispondere a una espressa richiesta della XI Commissione della Camera dei deputati (Commissione Trasporti, Poste e Telecomunicazioni), il Presidente Cardani ha illustrato nel corso di un'apposita audizione, tenutasi il 18 maggio 2016, l'attività di vigilanza che l'Autorità svolge quotidianamente per contrastare l'increscioso fenomeno delle cd. truffe telefoniche. In particolare, il Presidente si è soffermato innanzitutto sulle diverse tipologie di "truffe" a carico dei consumatori che l'Autorità ha dovuto affrontare nel corso del tempo: *a*) le attivazioni di servizi non richiesti su reti e servizi di comunicazione da postazione fissa (telefonia, accesso a Internet, chiamate verso numeri speciali); *b*) l'attivazione, in particolare su reti radiomobili, di servizi e/o contenuti a sovrapprezzo rispetto al servi-

zio base (giustificati come *value added services*); *c*) le modifiche contrattuali unilaterali.

Sono stati anche illustrati gli interventi dell'Autorità volti a rafforzare le tutele offerte agli utenti di comunicazioni elettroniche dal D. Lgs. n. 259/2003 e dal novellato Codice del consumo.

Si sono, infine, offerti nuovi spunti di riflessione nell'ambito del dibattito pubblico. Tra questi, è stata segnalata l'opportunità di potenziare l'efficacia deterrente degli importi di alcune sanzioni del Codice delle comunicazioni elettroniche; nonché, la necessità di ottenere da parte del legislatore una maggiore e definitiva chiarezza sull'attribuzione di competenza e sulle modalità di regolazione dei rapporti tra l'Autorità e l'AGCM in materia di pratiche commerciali scorrette poste in essere nel settore delle comunicazioni elettroniche.

In data 22 giugno 2016, l'Autorità è stata ascoltata durante l'audizione presso la Commissione per l'indirizzo generale e la vigilanza dei servizi radiotelevisivi per riferire in merito all'andamento del dibattito sul *referendum* costituzionale che si sarebbe tenuto in autunno. In quella sede, il Presidente Cardani ha illustrato la metodologia preposta alle verifiche da parte dell'Autorità, in periodo non elettorale, sul rispetto dei principi generali in materia di informazione e di tutela del pluralismo, come enunciati negli artt. 3 e 7 del Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici, da parte della concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo e di tutta l'emittenza radiotelevisiva privata.

Il 9 novembre 2016, il Presidente Cardani è stato ascoltato in audizione presso la VIII Commissione (Lavori pubblici, comunicazioni) del Senato per riferire in merito ai Disegni di Legge n. 2452 e n. 2484 dedicati, rispettivamente, alla disciplina per l'iscrizione dei numeri delle utenze telefoniche fisse e mobili nel registro pubblico delle opposizioni, e alla fornitura dei servizi Internet nell'ottica della tutela della concorrenza e delle libertà di accesso degli utenti.

Quanto alla prima proposta, il Presidente, nel condividerne i contenuti volti a estendere il registro delle opposizioni a tutte le numerazioni mobili e fisse, siano esse incluse o meno in elenchi pubblici, ha evidenziato che l'Autorità è particolarmente attenta già da anni al fenomeno del cosiddetto "*teleselling*", e ha anche di recente approvato gli "*Orientamenti per la conclusione per telefono di contratti per la fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche*". Si è inoltre auspicata, in un futuro prossimo, una estensione del registro delle opposizioni anche ad altre tipologie di contatto, quali *e-mail* e indirizzi postali.

Con riferimento al Disegno di Legge in materia di "*fornitura dei servizi della rete internet per la tutela della concorrenza e della libertà di accesso degli utenti*", il Presidente ha premesso che l'iniziativa deve necessariamente inquadrarsi nell'ambito del dibattito europeo e, in particolare, del Regolamento 2015/2120/UE (Regolamento *Telecom Single Market*), che definisce un insieme di regole in materia di *net neutrality*, e degli "*Orientamenti adottati dal Berec per l'attuazione delle disposizioni in materia di net neutrality da parte delle autorità nazionali di regolamentazione*".

Le nuove regole, entrate in vigore il 30 aprile 2016, perseguono la duplice finalità di salvaguardare il diritto degli utenti finali di accedere e distribuire liberamente attraverso Internet le informazioni e i contenuti prescelti, nonché di garantire che la rete continui a funzionare come volano di innovazione per l'intero ecosistema digitale. Alle autorità nazionali di regolazione è riconosciuto un ruolo fondamentale nel garantire il rispetto delle norme per la salvaguardia del carattere aperto della rete, e nel promuovere la continua disponibilità di servizi di accesso a condizioni non discriminatorie e a livelli di qualità che riflettono i progressi nella tecnologia.

Passando all'esame del Disegno di Legge, il Presidente ha messo in evidenza alcuni punti di contatto, e alcuni di possibile contrasto, tra tale proposta e il Regolamento UE invitando a un attento coordinamento per evitare ambiguità e incertezze in fase applicativa, con il conseguente possibile insorgere di forme di contenzioso.

In data 21 novembre 2016, l'Autorità ha offerto il proprio contributo ai lavori della Commissione di studio "*Jo Cox*" sull'intolleranza, la xenofobia, il razzismo ed i fenomeni di odio, presieduta dalla Presidente della Camera Laura Boldrini.

In quella sede, il Presidente ha ricordato che, proprio al fine di tutelare la dignità della persona e rispettare il principio di non discriminazione, l'Autorità ha recentemente adottato un Atto di indirizzo (delibera n. 424/16/CONS del 16 settembre 2016) inteso a richiamare i fornitori di servizi media audiovisivi e di radiofonia al rispetto dei principi fondamentali posti a garanzia degli utenti nell'ambito

dei programmi di informazione, di approfondimento e di intrattenimento, ponendo particolare attenzione alla trattazione di argomenti maggiormente a rischio discriminazione, quali i fenomeni migratori e le diversità etnico-religiose.

Relativamente al *web*, il Presidente ha ricordato l'Osservatorio permanente delle garanzie per i minori e dei diritti fondamentali della persona su Internet, istituito dall'Autorità proprio con l'intento di monitorare fenomeni quali l'istigazione all'odio, le minacce, le molestie, il bullismo, l'*hate speech* e la diffusione di contenuti deplorevoli.

Si è inoltre evidenziato che è in corso il riesame della Direttiva sui servizi di media audiovisivi che prevede, tra l'altro, una maggiore incisività per combattere i fenomeni e le condotte criminali su Internet. Si è infine manifestato il massimo impegno dell'Autorità nel contribuire a combattere il fenomeno della diffusione di immagini, parole, materiale che incitano all'odio, al razzismo, all'intolleranza o alla violenza sui media tradizionali (tv e radio) e sui nuovi media assicurando, ad esempio, una continuità alle attività dell'Osservatorio con un costante aggiornamento su risultati e proposte alle istituzioni.

In data 16 marzo 2017, l'Autorità è stata ascoltata in audizione dalla Commissione per l'indirizzo generale e la vigilanza dei servizi radiotelevisivi nell'ambito del processo che conduce al rinnovo della concessione del servizio pubblico radiotelevisivo e all'approvazione della nuova Convenzione annessa al decreto di concessione.

In quella sede, sono stati portati all'attenzione della Commissione numerosi temi di rilevanza strategica. Tra questi, è stata sottolineata la necessità – in questo passaggio storico di revisione di un atto di concessione ultraventennale e in un contesto competitivo e di mercato radicalmente mutato – che la Convenzione definisca il mandato della concessionaria pubblica, individuandone la missione e, di conseguenza, il perimetro del servizio pubblico avente finalità di interesse generale e obiettivi pubblici chiaramente definiti (rappresentatività, coesione sociale, democrazia, pluralismo, qualità dei prodotti editoriali e culturali, innovazione tecnologica e dei servizi di comunicazione e informazione).

Si è anche sottolineata la necessità, in un'ottica di neutralità tecnologica, di garantire la ricezione universale e gratuita di tutta la programmazione radiofonica e televisiva, non solo sulla rete digitale terrestre, ma anche sulle altre piattaforme (IP e satellite).

L'Autorità ha poi sottolineato l'importanza cruciale della questione del finanziamento, non solo per garantire la continuità del servizio pubblico stesso, ma anche per gli equilibri e gli assetti del mercato nel quale il servizio pubblico opera.

Le risorse pubbliche (canone) dovranno essere proporzionate agli obiettivi di servizio assegnati e, al tempo stesso, stabili e prevedibili su un arco temporale ragionevolmente lungo. La previsione di un finanziamento attraverso risorse "pubbliche" rende necessario anche che le attività di servizio pubblico siano nettamente distinguibili e identificabili come tali, onde assicurare il massimo grado di trasparenza circa l'uso e la destinazione delle risorse pubbliche. In tal senso, il perimetro del servizio pubblico va riconsiderato e dettagliato, anche allo scopo di rendere efficace il modello di separazione e corretta e trasparente la gestione delle risorse derivanti dal canone.

Con riferimento all'esercizio delle funzioni di vigilanza e controllo sul rispetto degli obblighi gravanti sulla concessionaria, si è chiesto di chiarire meglio nel testo della Convenzione la competenza dell'Autorità a vigilare ai sensi dell'art. 48 del Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici. Tale norma attribuisce all'Autorità una specifica funzione di verifica circa l'assolvimento degli obblighi del servizio pubblico ai sensi della normativa nazionale ed europea in materia di servizio pubblico radiofonico e televisivo, del contratto di servizio e della relativa regolamentazione attuativa.

Nell'ambito dei rapporti istituzionali tra l'Autorità e il Governo, questa ha offerto il proprio contributo ai lavori della Commissione di studio istituita presso il Ministero di giustizia con il compito di elaborare un'ipotesi di disciplina organica e di riforma degli strumenti stragiudiziali di risoluzione delle controversie nei vari ambiti dei diritti e servizi al cittadino, con l'obiettivo di armonizzare e razionalizzare un quadro normativo che attualmente sviluppa forme eterogenee di strumenti negoziali. In particolare, nel corso di un'apposita audizione tenutasi in data 11 maggio 2016, il Presidente Cardani ha innanzitutto illustrato la specifica disciplina per la soluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche definita in dettaglio dall'Autorità (Regolamento di cui alla delibera n.

173/07/CONS). Si è poi ricordato che il sistema così architettato è riconosciuto, a livello europeo, come un modello di risoluzione extra-giudiziale delle controversie di successo, anche alla luce della consistenza quantitativa (nel 2015, il numero complessivo di conciliazioni svolte attraverso Co.re.com., Camere di commercio e Commissioni paritetiche ha superato le 100.000 unità).

Il Presidente si è poi soffermato sulla nuova disciplina introdotta dal D. Lgs. 130/2015 (che modifica e integra il Codice del consumo) recependo nell'ordinamento italiano la normativa europea (Direttiva 2013/11/UE) in materia di risoluzione delle controversie extra-giudiziali tra consumatori e professionisti stabiliti nell'Unione europea con la finalità di creare una rete di organismi di ADR (*Alternative Dispute Resolution*) per tutti i settori del mercato con un adeguato *standard* qualitativo minimo.

A tal proposito, si è fatto presente come tale disciplina, essendo destinata alle procedure volontarie di composizione extra-giudiziale, lasci impregiudicata la procedura delineata dal Regolamento di cui alla delibera n. 173/07/CONS con riferimento al tentativo obbligatorio di conciliazione, di cui alla legge n. 249/97 e, dunque, non impattando sulle funzioni dei Co.re.com..

Da ultimo, in data 19 aprile 2017, il Presidente Cardani è stato ascoltato in audizione dalle Commissioni riunite 6ª (Finanze e tesoro) e 10ª (Industria, Commercio, Turismo) nell'ambito del Disegno di Legge n. 2526, recante "*Misure in materia fiscale per la concorrenza nell'economia digitale*". Si è innanzitutto osservato che il regime fiscale applicabile alle multinazionali che offrono prodotti digitali e servizi di natura informativa è un fattore che influenza le dinamiche competitive tra i diversi attori presenti nel sistema informativo nazionale, producendo effetti sulla capacità dello stesso di assicurare la salvaguardia del principio pluralistico.

Si è pertanto valutata positivamente l'iniziativa legislativa diretta a orientare le strategie fiscali delle società multinazionali attive nei mercati digitali, tenendo conto dei riflessi che il regime fiscale applicabile ai principali attori dell'ecosistema di Internet riverbera sui valori della concorrenza e del pluralismo delle fonti di informazione.

Tuttavia, è stato messo in luce come sarebbe auspicabile una riforma complessiva che, oltre a valutare gli elementi di fiscalità, garantisca un quadro di regole organico nel quale potrebbero essere introdotte delle disposizioni che, oltre ad assicurare una più efficace sinergia tra le diverse istituzioni nazionali, consentano un rafforzamento delle prerogative regolamentari dell'Autorità nel settore dell'economia digitale *web based* in grado di arginare i fenomeni elusivi. In particolare, è stata sottolineata l'opportunità che il Legislatore attribuisca all'Autorità precisi poteri di monitoraggio, vigilanza e controllo nei riguardi dei soggetti titolari di piattaforme digitali (cd. *Over The Top*), tali da rafforzare l'attuale quadro normativo.

Nel periodo di riferimento considerato l'Autorità ha, infine, esercitato in due occasioni il potere di segnalazione conferitole dall'articolo 1, comma 6, lettera c), n. 1 della legge n. 249/1997.

Nello specifico, il 12 dicembre 2016 è stata segnalata al Governo la necessità di un intervento legislativo che dia attuazione all'art. 18 del Regolamento 2012/531/UE, relativo al *roaming*, e all'art. 6 del Regolamento 2015/2120/UE, che introduce, tra l'altro, misure in materia di *net neutrality*.

In sintesi, si è chiesto di individuare espressamente il presidio sanzionatorio applicabile in caso di violazione dei citati Regolamenti, sottolineando come in assenza di un adeguato apparato sanzionatorio vi sia il concreto rischio di una procedura di infrazione nei confronti dell'Italia, posto che la Commissione europea ha aperto un caso Eu-Pilot (n. 2016/8925) finalizzato proprio a verificare l'idoneità delle misure nazionali a garantire il rispetto del quadro normativo europeo in materia di *roaming* e *net neutrality.*

In data 23 febbraio 2017, l'Autorità, nell'esercizio del proprio potere di segnalazione al Governo ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera c) della legge n. 249 del 31 luglio 1997, e di quanto previsto all'art. 1, comma 6, lett. b) n. 10 della medesima legge, ha inviato al Ministero dello sviluppo economico un proprio parere recante osservazioni e proposte ai fini della predisposizione del testo definitivo della Convenzione della Rai.

La legge n. 249 del 1997, all'art. 1, comma 6, lett. b), n. 10, infatti, prevede che l'Autorità proponga al Ministero delle comunicazioni (ora MISE) lo schema della Convenzione annessa alla concessione – verificando poi l'attuazione degli obblighi ivi previsti –

mentre la Commissione parlamentare per l'indirizzo generale e la vigilanza dei servizi radiotelevisivi esprime parere obbligatorio entro trenta giorni, sia sullo schema di Convenzione che sul contratto di servizio.

La proposta dell'Autorità prende avvio dalla considerazione del significato e della necessità di riconsiderare il servizio pubblico radiofonico, televisivo e multimediale nei prossimi dieci anni (durata del rinnovato rapporto di concessione Stato-Rai).

L'analisi mira a individuare quali siano i possibili punti di forza del servizio pubblico radiotelevisivo nell'era digitale, anche alla luce di un confronto con le esperienze maturate negli altri Paesi europei, intervenendo al contempo sulle principali criticità riscontrate. I principali punti sui quali l'Autorità ha incardinato la riflessione sono: *a*) la definizione del ruolo della concessionaria e della missione di servizio pubblico; *b*) le risorse effettive e l'efficacia ed efficienza nel loro uso; *c*) la verifica di qualità del servizio prestato e del raggiungimento degli obiettivi.

I principali temi sono stati successivamente affrontati nel corso dell'audizione tenutasi il successivo 16 marzo presso la Commissione di vigilanza per l'indirizzo generale e la vigilanza dei servizi radiotelevisivi.

Gli atti di sindacato ispettivo

Gli atti di sindacato ispettivo, ossia 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, sono costantemente seguiti e monitorati dall'Autorità in ordine ai settori sottoposti alla sua regolamentazione. Si tratta degli atti di controllo e di indirizzo politico (interrogazioni, interpellanze, mozioni, risoluzioni, ordini del giorno, informative urgenti) posti in essere dalla Camera dei Deputati e dal Senato della Repubblica.

Al fine di garantire un puntuale supporto informativo e conoscitivo, l'Autorità collabora regolarmente con gli organi di Governo sottoposti a sindacato ispettivo del Parlamento, mantenendo – per le materie di propria competenza – il livello più alto di collaborazione istituzionale.

La predetta attività di collaborazione si concretizza in un proficuo e sollecito scambio di informazioni e documentazione tra il Ministero dello sviluppo economico e la Presidenza del Consiglio dei Ministri, volto a riscontrare nei tempi più brevi – garantendo un livello elevato di accuratezza – le richieste di informazioni pervenute.

L'Autorità assicura il proprio supporto attraverso unità di personale dedicate trasmettendo note opportunamente documentate, al fine di formulare una compiuta risposta alle interrogazioni e alle interpellanze parlamentari pervenute.

Nel periodo di riferimento, in totale, sono pervenute circa 100 richieste di elementi finalizzate a rispondere agli atti di sindacato parlamentare ispettivo. Le questioni aventi a oggetto elementi conoscitivi e valutativi derivanti da atti di sindacato ispettivo hanno riguardato in larga parte il settore dei servizi postali, tra cui si segnalano le problematiche connesse al piano di riorganizzazione e razionalizzazione di Poste Italiane, la fornitura del servizio universale e i disservizi nel recapito della corrispondenza.

Altri contributi sono stati richiesti dal Governo in tema di potenziamento del segnale radiotelevisivo e risoluzione delle problematiche interferenziali, nonché sulla strategia per il superamento del divario digitale in alcune zone del Paese e, per quanto concerne i contenuti, sull'attuazione della disciplina in materia di *par condicio*.

Relativamente al settore delle comunicazioni elettroniche, sono stati richiesti dal Governo contributi in materia di sviluppo e diffusione della banda larga, nonché sulla tutela dell'utenza, con particolare rifermento alla telefonia mobile e alle misure poste a tutela delle popolazioni colpite da calamità ed eventi sismici, nonché alle iniziative a tutela dei consumatori e degli utenti.

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

Nell'ambito dei procedimenti in materia di pratiche commerciali ingannevoli o scorrette svolti dall'AGCM, ai sensi dell'articolo 27, comma 1-bis e comma 6, del Codice del consumo, l'Autorità è chiamata a esprimere il proprio parere non vincolante sulla liceità delle comunicazioni e dei comportamenti commerciali tenuti dai fornitori dei servizi quando gli stessi si realizzano tramite i media radiofonici o

televisivi, la stampa e altro mezzo di telecomunicazione, soprattutto via Internet. Al riguardo, nel periodo di riferimento sono stati resi 84 pareri in materia di pratiche commerciali scorrette, di cui 7 relativi ad operatori di comunicazione elettronica.

Inoltre l'Autorità, nel periodo considerato, ha rilasciato i pareri previsti dall'art. 1, comma 6, lett. c), n. 11 della legge n. 249/97 sugli schemi di provvedimento dell'AGCM relativi alle operazioni di concentrazione consistenti nell'acquisizione del controllo esclusivo della società RCS MediaGroup da parte della società Cairo Communication, nonché nella proposta di acquisizione – non andata a buon fine – della stessa RCS MediaGroup da parte della società International Acquisition Holding, e nell'acquisizione del controllo esclusivo della società Italiana Editrice da parte della società Gruppo Editoriale L'Espresso.

La Polizia Postale e delle Comunicazioni

La Sezione di Polizia Postale e delle Comunicazioni distaccata istituita presso la sede di Napoli dell'Autorità rappresenta l'ufficio di raccordo tra l'Autorità e il Servizio di Polizia Postale e delle Comunicazioni. Essa rappresenta l'organo del Ministero dell'Interno deputato alla sicurezza e alla regolarità dei servizi di telecomunicazioni, che collabora con l'Autorità ai sensi della legge n. 249/97.

Nell'ambito di tale collaborazione e alla luce del protocollo d'intesa vigente, nel periodo di riferimento, come di consueto, la Sezione ha offerto il proprio contributo laddove richiesto dalle strutture dell'Autorità svolgendo, altresì, anche attività d'iniziativa nei settori di specifica competenza. In tale ottica, la Sezione ha partecipato alle attività di verifica e ispettive, avviate dall'Autorità, nei confronti di diversi operatori di comunicazione.

La Sezione, in particolare, ha svolto un'intensa attività di riscontro nei confronti di una pluralità di operatori di telefonia, tesa a verificare il rispetto della normativa di settore in materia di corretta gestione dei rapporti con l'utenza, che ha poi determinato l'adozione di alcuni provvedimenti sanzionatori. Tale attività, iniziata nei primi mesi del 2016 è continuata, con verifiche supplementari, anche nel periodo in esame.

La Sezione è, inoltre, intervenuta in sede di 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 alla Procura della Repubblica di alcuni amministratori di società titolari di autorizzazioni per dichiarazioni mendaci.

Notevole è stata l'attività di monitoraggio della programmazione di numerose emittenti televisive, sia satellitari che digitali terrestri, posta in essere anche su segnalazione di uffici di Polizia e di privati cittadini, volta a verificare il rispetto del Regolamento in materia di pubblicità radiotelevisiva e televendite, di cui alla delibera n. 538/01/CSP e successive modifiche ed integrazioni, delle disposizioni in materia di propaganda di numerazioni di tipo interattivo, *audiotex* e *videotex* e similari, di cui all'art. 1 comma 26 del Decreto n. 545/96, come modificato dalla legge 23 dicembre 1996, n. 650, e della normativa a tutela dei minori. Tutte le violazioni riscontrate sono state segnalate ai competenti Uffici dell'Autorità per le valutazioni e l'adozione degli eventuali conseguenti provvedimenti sanzionatori.

In relazione alle numerose segnalazioni pervenute dalla Direzione generale per i servizi di comunicazione elettronica e di radiodiffusione del Ministero dello sviluppo economico, cui poi sono stati trasmessi gli esiti, si è proceduto anche a numerosi monitoraggi telefonici finalizzati alla verifica del rispetto della normativa vigente relativa ai servizi a sovrapprezzo e, in particolare, alla conformità alla normativa relativa al messaggio informativo iniziale, dei servizi offerti e della tariffazione applicata, con particolare riferimento alla delibera n. 26/08/CIR (art. 5 comma 4, art. 18 comma 1 e art. 19 comma 1) e al D.M. n. 145/06 (artt. 12 e 13).

La Sezione ha, inoltre, effettuato attività di polizia giudiziaria d'iniziativa in merito al fenomeno dell'attivazione non richiesta di utenze di telefonia mobile. L'attività d'indagine ha avuto riguardo al fenomeno, sempre presente, dell'attivazione di contratti di telefonia, a nome di ignari clienti, da parte di alcuni soggetti che stipulavano contratti di abbonamento con annessi *smartphone* di ultima generazione che, una volta ricevuti tramite corriere, venivano rivenduti a incauti acquirenti a prezzi vantaggiosi. Al termine dell'attività, che ha consentito anche il recupero di diversi apparecchi telefonici, sono stati deferiti all'Autorità Giudiziaria nu-

merosi soggetti in stato di libertà, per i reati di ricettazione e incauto acquisto.

Parimenti sono stati riferiti alla Procura della Repubblica gli esiti di un'attività scaturita dalla denuncia di un utente in ordine al cd. *telemarketing* selvaggio; si tratta del fenomeno, sempre più esasperante per gli utenti del servizio telefonico, consistente in continue telefonate da parte di *call center* in *outbound* finalizzate alla vendita di servizi e prodotti. Nel caso di specie le modalità con cui venivano presentate agli utenti le proposte commerciali sono state rimesse alle valutazioni dell'Autorità Giudiziaria.

La Polizia Postale e delle Comunicazioni a livello nazionale, nell'ambito delle materie di competenza istituzionale affini a quelle dell'Autorità, ha intrapreso, attraverso le articolazioni periferiche, attività concernenti la tutela del diritto d'autore, controllando diversi esercizi pubblici, denunciando dieci persone, sequestrando 21.120 Gigabyte di materiale informatico, monitorando 128 spazi virtuali, rilevandone uno con contenuti illeciti. Nell'ambito del settore della telefonia ha ricevuto 1.685 denunce, concernenti rispettivamente la telefonia fissa e mobile; ha denunciato 79 persone, ha espletato 27 perquisizioni. Nell'ambito della rete Internet sono stati monitorati più di 500.000 siti *web* di vario genere; nonché 188 spazi virtuali relativi a giochi e scommesse *online*, rilevando 11 illeciti e denunciando 110 persone. Nell'ambito del settore delle radiofrequenze sono state controllate 11 emittenti, delle quali tre sono state sottoposte a sequestro oltre al sequestro di 20 apparati di telecomunicazioni, e sono state denunciate sei persone.

La Guardia di Finanza

La Guardia di Finanza svolge importanti funzioni nei settori dei servizi media, delle comunicazioni elettroniche e dell'editoria. Ciò in virtù delle norme di riferimento e del Protocollo d'Intesa – rinnovato il 12 ottobre 2015 – tra l'Autorità e la Guardia di Finanza che, attraverso il Nucleo Speciale per la radiodiffusione e l'editoria, inquadrato nelle Unità Speciali, assicura ogni possibile forma di sinergia e professionalità in grado di incidere in maniera flessibile e determinante sulla qualità degli interventi e sulla loro efficacia.

Nel periodo considerato, il rapporto di collaborazione con l'Autorità si è focalizzato principalmente sulle seguenti attività: *i*) versamento del canone di concessione dovuto dalle imprese radiotelevisive; *ii*) rispetto della parità di accesso ai mezzi di informazione; *iii*) verifica delle posizioni di controllo o collegamento nell'editoria; *iv*) rispetto delle regole in materia di programmazione televisiva a garanzia degli utenti (pubblicità, televendite, tutela dei minori, ecc.); *v*) rispetto delle norme sul diritto d'autore *online*; *vi*) verifica del rispetto della normativa postale e degli obblighi in materia di servizi postali a carico del fornitore del servizio universale, dei titolari di licenza individuale e di autorizzazione generale.

Le attività del Nucleo Speciale si sono sviluppate anche sulla base di iniziative autonome, con il contributo dell'Ufficio Operazioni del Comando Unità Speciali, nella duplice direzione di analisi di contesto e di valutazione del rischio delle aree di competenza dell'Autorità.

Nel periodo di riferimento, il Nucleo Speciale ha concluso 247 accertamenti. Di questi, circa la metà sono scaturiti da apposite richieste di collaborazione dell'Autorità, in virtù dell'apposito Protocollo di Intesa. Sono state segnalate all'Autorità 21 irregolarità di natura amministrativa; cinque soggetti sono stati denunciati all'Autorità Giudiziaria.

In merito al versamento del canone di concessione dovuto dalle imprese radiotelevisive, ai sensi dell'art. 27, commi 9 e 10, della legge 23 dicembre 1999, n. 488, l'attività ispettiva del Nucleo Speciale, nel comparto in esame, si sostanzia in una verifica degli aspetti contabili e gestionali dei soggetti obbligati, al fine di determinare l'importo del canone dovuto (pari all'1% del fatturato per le emittenti televisive nazionali, con tetti massimi nel caso di altre tipologie di emittenti). A supporto di tale attività, viene utilizzato un *database* contenente i dati relativi ai soggetti operanti nel settore, come rilevati dalle concessioni rilasciate dal Ministero dello sviluppo economico e dal Registro degli Operatori di Comunicazione tenuto dall'Autorità, allo scopo di individuare le imprese radiotelevisive che non hanno versato il canone dovuto. Gli interventi eseguiti nei confronti di alcune imprese televisive nazionali hanno permesso di scoprire rilevanti casi di evasione della contribuzione dovuta. Le risultanze dei

controlli sono state oggetto di segnalazioni dell'Autorità al Dipartimento per le comunicazioni del Ministero dello sviluppo economico.

In tema di rispetto della parità di accesso ai mezzi di informazione ("*par condicio*"), in base alla legge 22 febbraio 2000, n. 28, al Protocollo d'Intesa e alle disposizioni regolamentari di volta in volta emanate dall'Autorità, il Nucleo Speciale fornisce un contributo all'Unità *par condicio* dell'Autorità per le attività di: *i*) acquisizione di supporti magnetici e di pubblicazioni; *ii*) gestione delle segnalazioni relative a emittenti e pubblicazioni locali (interfacciandosi, a seconda delle esigenze, con i Comandi Provinciali della Guardia di Finanza); *iii*) assistenza diretta attraverso risorse dedicate. Quest'attività viene svolta prevalentemente durante le campagne per l'elezione al Parlamento europeo, per le elezioni politiche, regionali e amministrative e per i *referendum*.

Con riferimento all'attività di verifica delle posizioni di controllo o collegamento tra imprese richiedenti i contributi per l'editoria, l'Autorità ha richiesto al Nucleo Speciale accertamenti finalizzati a verificare l'esistenza di eventuali posizioni di controllo e/o di collegamento, anche indiretto, tra società richiedenti i contributi all'editoria, ai sensi dell'art. 3, comma 11 *ter*, della legge 7 agosto 1990, n. 250. In base al D.P.R. n. 223 del 25 novembre 2010, l'Autorità comunica – su richiesta del Dipartimento per l'Informazione e l'Editoria della Presidenza del Consiglio dei Ministri – se l'assetto proprietario della società editrice istante risulti conforme alla normativa vigente e se non sussistano partecipazioni rilevanti per la configurazione di ipotesi di collegamento o controllo di cui all'art. 2359 del Codice civile. Al fine di rilevare la legittimità della percezione dei contributi erogati dallo Stato a favore dell'editoria, il Nucleo Speciale ha proceduto 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 31 luglio 1997, n. 249. L'attività investigativa del Nucleo Speciale si sostanzia nel "monitoraggio" della programmazione irradiata dalle emittenti televisive e radiofoniche e riguarda principalmente la pubblicità, le televendite, la tutela degli utenti e dei minori (legge n. 223/1990 e D. Lgs. n. 177/2005 e modificazioni). Nel periodo considerato, l'azione di servizio ha consentito di rilevare numerose condotte illecite, segnalate per l'avvio dei relativi procedimenti sanzionatori. Sono state individuate, in particolare, violazioni in materia di pubblicità (affollamento, posizionamento e segnalazione *spot*), violazioni delle norme a garanzia di minori e utenti (messa in onda di trasmissioni pregiudizievoli allo sviluppo fisico, psichico e morale dei minori, e di trasmissioni di contenuto pornografico in fascia notturna).

Per quanto riguarda il rispetto delle norme sul diritto d'autore *online*, il legislatore ha attribuito all'Autorità specifiche competenze (cfr. legge n. 633/1941, D. Lgs. n. 177/2005, D. Lgs. n. 70/2003, di recepimento della Direttiva comunitaria 2000/31 sul commercio elettronico). In tale contesto, il Nucleo Speciale della Guardia di Finanza e i suoi Reparti territoriali svolgono un costante e attento monitoraggio della rete Internet, nella consapevolezza che gli illeciti ivi perpetrati possono costituire distorsioni di mercato. Peraltro, con l'entrata in vigore del Regolamento in materia di tutela del diritto d'autore sulle reti di comunicazione elettronica (cfr. delibera n. 680/13/CONS), è stato istituito il Comitato per lo sviluppo e la tutela dell'offerta legale di opere digitali, che è composto da una pluralità di soggetti, tra cui appunto anche il Nucleo speciale per la radiodiffusione e l'editoria della Guardia di Finanza.

Da ultimo, in merito alla verifica del rispetto della normativa postale e agli obblighi a carico del fornitore del servizio universale, come noto, il Decreto Legge n. 201 del 2011, convertito dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, ha affidato ad AGCOM le funzioni di Autorità di regolamentazione del settore postale con i connessi compiti in materia di regola-

zione, 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 del 2016, sono state portate a compimento le modifiche – avviate al termine dell'analisi dei mercati dei servizi di accesso alla rete fissa – che ridefiniscono il ruolo, le funzioni e l'organizzazione dell'Organo di Vigilanza (OdV) alla luce del nuovo contesto regolamentare.

L'Organo di Vigilanza è stato istituito nell'aprile 2009 nell'ambito degli Impegni assunti da Telecom Italia (cfr. delibera n. 718/08/CONS): nasce, pertanto, come organo interno indipendente incaricato di vigilare sulla corretta esecuzione degli Impegni medesimi. A conclusione dell'ultimo procedimento di analisi dei mercati dell'accesso alla rete fissa (delibera n. 623/15/CONS) viene inoltre confermato il ruolo dell'OdV quale supporto tecnico all'Autorità per lo svolgimento delle attività di vigilanza sugli obblighi di non discriminazione.

L'articolo 64 della delibera da ultimo citata, al fine di rafforzare l'autonomia e l'efficacia del modello di *governance* dell'OdV, ha stabilito che Telecom Italia sottoponga all'Autorità una proposta di revisione del Regolamento dell'Organo, tenuto conto di specifiche linee guida volte ad assicurare garanzie di terzietà dei membri, sufficiente indipendenza del personale dell'OdV, unitamente all'introduzione di opportune misure di partecipazione degli operatori alternativi alle attività dell'Organo in materia di parità di trattamento. Telecom Italia, pertanto, ha comunicato all'Autorità una proposta di modifica del Regolamento di funzionamento dell'OdV e, con delibera n. 451/16/CONS, l'Autorità ha approvato il nuovo Regolamento dell'Organo con il conseguente aggiornamento del gruppo n. 7 degli Impegni.

Con le nuove disposizioni, oltre a vigilare sulla corretta esecuzione degli Impegni e sulle ulteriori misure volontarie di *equivalence* proposte da Telecom Italia nel corso del 2016 (c.d. "Misure volontarie"), l'OdV può fornire supporto tecnico all'Autorità nelle attività di monitoraggio e verifica del rispetto degli obblighi di non discriminazione (cfr. art. 64 della delibera n. 623/15/CONS), tramite lo svolgimento di specifiche attività di studio e analisi, secondo quanto previsto all'art. 15-*bis* del nuovo Regolamento dell'Organo. I risultati delle attività svolte dall'Organo di Vigilanza sono comunicati all'Autorità nonché a Telecom Italia, ma le valutazioni espresse dall'OdV non interferiscono in alcun modo con l'esercizio dei poteri dell'Autorità, in particolare con le prerogative in materia di vigilanza.

Le modifiche all'OdV hanno prodotto effetti sulla composizione e sulla durata del mandato del *board*. Infatti, il numero dei componenti è passato da tre a cinque, con un contestuale prolungamento del mandato, esteso da tre a cinque anni. Nel nuovo collegio, insediato nel mese di agosto 2016, sono stati confermati il Professore Antonio Sassano, nel ruolo di Presidente, unitamente ai Professori Marco Lamandini e Michele Polo. Quali nuovi componenti del collegio sono stati designati i dottori Giovanni Amendola e Fabio Di Marco. Al fine di salvaguardare la terzietà del *board*, tre membri (tra cui il Presidente) sono designati dall'Autorità e due da Telecom Italia, sentita l'Autorità.

Nello svolgimento delle proprie funzioni, l'OdV è assistito dall'Ufficio di Vigilanza (UdV), che fornisce il necessario supporto operativo ed effettua le attività preparatorie e accessorie, in coerenza con quanto previsto negli Impegni e nel Regolamento dell'Organo stesso. Oltre alle innovazioni già citate si segnalano l'istituzione della figura di Direttore dell'Ufficio di Vigilanza, in sostituzione delle due precedenti figure di Segretario Generale e Responsabile dell'UdV, nonché del Coadiutore che affianca il Direttore nello svolgimento dei propri compiti. In sede di prima nomina del Direttore – che ha il mandato di assicurare il buon funzionamento della struttura amministrativa dell'OdV e ne supporta le attività – è stato nominato il Segretario Generale uscente, il dott. Fabrizio Dalle Nogare.

Nel corso dell'ultimo anno è proseguita l'attività di interlocuzione tra l'Autorità e l'OdV finalizzata ad aumentare la reciproca collaborazione e a fornire il supporto necessario all'Autorità per lo svolgimento delle attività di monitoraggio e verifica del rispetto degli obblighi di non discriminazione. Parimenti, sono stati realizzati momenti di incontro su argomenti di comune interesse.

Le relazioni con le istituzioni e gli enti della pubblica amministrazione

Nel corso dell'anno 2016, l'Autorità ha concluso l'integrazione dei propri servizi sviluppati nel sistema di *front office* Impresa.gov e la piattaforma del nodo dei pagamenti dell'Agenzia per l'Italia Digitale (AGID). "PagoPA", in particolare, è un sistema realizzato dall'AGID in attuazione del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) e rientra tra le previsioni normative che anche l'Autorità è chiamata a promuovere e realizzare nell'ambito degli obiettivi dell'Agenda Digitale al fine di consentire il processo di pagamento telematico a cittadini e imprese.

Sono state concluse, inoltre, le attività volte all'adozione del Sistema Pubblico per l'Identità Digitale (SPID) nell'ambito dei servizi offerti attraverso il sito *web* dell'Autorità, che pone l'Autorità stessa al passo con l'innovazione tecnologica e in linea con i precetti normativi contenuti nel CAD e nelle direttive dell'AGID, nonché le attività volte allo sviluppo del catasto della radio analogica. Tali attività contribuiscono al processo che si propone di eliminare ogni barriera tecnologica nel dialogo tra l'Autorità e il pubblico, realizzando le premesse per la piena partecipazione dei soggetti titolari di interesse ai procedimenti in corso.

Infine, nel corso del 2016 sono proseguite le interlocuzioni dell'Autorità con le altre autorità indipendenti nell'ambito della "*Convenzione per la gestione di servizi strumentali*" stipulata in data 17 dicembre 2014. Le amministrazioni interessate, invero, hanno avuto modo di confrontarsi su molteplici tematiche, anche al fine di definire strategie comuni. Tra le più rilevanti, la gestione del *facility management* nell'ambito della Convenzione Consip e la stipula delle nuove polizze per la responsabilità civile e la copertura patrimonio immobile e mobile (*all risk*), valutando, per queste ultime, la possibilità di avviare nel corso del 2017 una procedura di gara congiunta.

Le Università e gli enti di ricerca

Nel periodo di riferimento considerato l'Autorità ha avviato numerose attività di collaborazione con le Università volte, in particolare, all'analisi e all'approfondimento di temi di natura giuridica, sociologica e tecnico–economica rientranti nelle materie di interesse istituzionale, nonché all'accoglimento di giovani studiosi per lo svolgimento di un periodo di tirocinio presso gli Uffici dislocati nelle sedi di Napoli e Roma.

In merito si evidenzia che l'Autorità, in coerenza con i criteri di efficienza e trasparenza previsti dalle Linee guida per l'attivazione di convenzioni con le Università o centri di ricerca (cfr. delibera n. 176/15/CONS, come da ultimo modificata dalla delibera n. 341/16/CONS), ha avviato tre nuove convenzioni, rispettivamente con l'Università degli Studi di Roma "Tor Vergata" (cfr. delibera n. 164/16/CONS), con l'Università degli Studi di Roma "LUMSA" (cfr. delibera n. 555/16/CONS), nonché con l'Università degli studi di Roma "Roma TRE" (cfr. delibera n. 556/16/CONS).

Le convenzioni siglate hanno quale obiettivo lo svolgimento in via sinergica e coordinata di numerose attività di reciproco interesse, quali l'attivazione di tirocini in favore di giovani laureati e studenti di corsi *post laurea* individuati a seguito di apposite selezioni pubbliche, lo svolgimento di *master* universitari e corsi di perfezionamento nelle materie di interesse istituzionale dell'Autorità, le attività di studio e ricerca congiunte, le attività di formazione rivolte al personale interno, l'organizzazione di convegni, seminari ed eventi formativi.

Nel corso dell'ultimo anno l'Autorità ha dunque intensificato i rapporti di collaborazione con il mondo accademico e della ricerca, attivando lo strumento della convenzione quadro per regolare le diverse forme di collaborazione fra le istituzioni. L'attenzione dell'Autorità si è particolarmente concentrata, da ultimo, nei confronti delle istituzioni accademiche ubicate nei territori regionali del Lazio e della Campania; al momento, inoltre, sono in via di definizione nuove convenzioni con le Università.

D'altro canto, nel corso dell'ultimo anno, l'Autorità ha dedicato ampio spazio agli eventi pubblici organizzati con l'apporto del mondo accademico e degli operatori. Si segnalano, a tal proposito, i numerosi convegni e *workshop* organizzati presso le Università convenzionate o presso l'Autorità, atti a intensificare i momenti di riflessione su temi di evidente complessità – data la costante evoluzione che caratterizza i segmenti dei media e delle comunicazioni elettroniche – avvalendosi dell'apporto derivante dal mondo accademico e dagli operatori del settore, chiamati quotidianamente ad applicare le

regole di riferimento. Molto prolifica è stata l'attività di divulgazione verso l'esterno dei risultati di studi e di ricerche svolti allo scopo di fornire ai cittadini strumenti operativi per comprendere e prevenire i rischi che potrebbero presentarsi nei diversi segmenti di mercato in cui l'Autorità opera.

Particolarmente intenso è stato, infine, il presidio dell'Autorità sulle iniziative pubbliche rientranti nell'ambito delle materie di propria competenza istituzionale. Si rileva che, nel periodo di riferimento considerato, l'Autorità ha sostenuto decine di occasioni pubbliche di dibattito e confronto, rilasciando il proprio patrocinio gratuito per la promozione di eventi e incoraggiando la partecipazione congiunta di utenti, *stakeholder* e mondo accademico.

Infine, a dicembre 2016, l'Autorità ha siglato un protocollo d'intesa con l'Istituto nazionale di statistica volto allo sviluppo di progetti comuni in ambito statistico. Uno specifico indice dei prezzi al consumo per i prodotti del mondo delle comunicazioni, dalle telecomunicazioni ai media, fino ai servizi postali, sarà la prima delle iniziative alle quali stanno lavorando le due istituzioni. Oltre allo scambio di informazioni a fini statistici, tra le attività previste dall'accordo rientrano: la creazione di una banca dati nazionale delle reti di accesso a Internet e la realizzazione di studi e ricerche, con particolare riguardo al tema della digitalizzazione e delle abitudini di consumo dei nuovi media da parte dei cittadini. A completare il quadro, i progetti *Open Data* e *Big data*, per la promozione di servizi innovativi a partire dal patrimonio informativo comune disponibile.

4.5 Il ruolo dell'Autorità nel sistema internazionale

Il settore delle comunicazioni in Europa

Il periodo di riferimento considerato rappresenta un punto di snodo nell'ambito delle prospettive di riforma europea della regolamentazione dei mercati digitali e del conseguente impegno dell'Autorità in tale dimensione sovranazionale. In linea con la Strategia per un mercato unico digitale (*Digital Single Market* – DSM)[98], la Commissione europea, nel periodo in esame, ha infatti avviato una serie di riforme per l'aggiornamento di vari plessi normativi dell'intero comparto delle comunicazioni e dei servizi digitali, destinati, una volta finalizzati, a costituire il riferimento essenziale per l'esercizio dei compiti istituzionali dell'Autorità nel corso dei prossimi anni.

In un contesto tecnologico e di mercato fortemente evolutivo, la Commissione ha inteso proporre una disciplina che, attraverso leve giuridiche distinte, ma tra loro integrate, sia in grado di promuovere uno sviluppo equilibrato e concorrenziale dei servizi digitali nell'Unione europea.

È in questo programma composito di iniziative che si inscrive, in primo luogo, la proposta del maggio 2016 di aggiornamento della Direttiva 2010/13/UE sui servizi di media audiovisivi[99]. Tra gli aspetti qualificanti della riforma, figurano le proposte di allargamento dell'ambito di applicazione della Direttiva alle piattaforme di *video-sharing*, mediante strumenti di auto e co-regolamentazione (con particolare riferimento ai presidii a tutela dei minori) e di sostanziale rafforzamento delle prerogative di autonomia ed indipendenza dei regolatori nazionali e del ruolo dell'organismo di cooperazione regolamentare europeo (l'ERGA[100]).

È sempre del maggio 2016 la pubblicazione della proposta di Regolamento europeo in tema di servizi di consegna transfrontaliera dei pacchi nell'Unione[101], che mira ad introdurre meccanismi di trasparenza sulle tariffe praticate dai fornitori di servizi di consegna *cross-border*, con il fine ultimo di implementare lo sviluppo del commercio elettronico, individuato quale importante *driver* di sviluppo dell'economia dell'Unione.

---

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

[99] http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1464618463840&uri=COM:2016:287:FIN.

[100] L'ERGA (*European Regulators Group for Audiovisual Media Services*) è stato istituito mediante Decisione della Commissione del 3 febbraio 2014, disponibile all'indirizzo: https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/commission-decision-establishing-european-regulators-group-audiovisual-media-services.

[101] http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=CELEX%3A52016PC0285.

Nel settembre 2016, sono state pubblicate le attese proposte legislative di revisione del quadro regolamentare europeo per le reti e i servizi di comunicazione elettronica. In particolare, il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche[102] propone una revisione a tutto campo della legislazione europea settoriale, con il dichiarato obiettivo di promuovere investimenti infrastrutturali privati in reti a banda ultra-larga. A tal fine, il Codice interviene tra l'altro sull'ambito soggettivo di applicazione della normativa settoriale (proponendo un ampliamento del perimetro di applicazione di parte delle norme ai nuovi *player* che forniscono servizi sostituti dei tradizionali servizi di comunicazione elettronica); sulla disciplina dell'accesso fisso all'ingrosso (prevedendo, tra l'altro, uno specifico e più favorevole trattamento regolatorio in caso di co-investimenti e di operatori attivi esclusivamente all'ingrosso e potenziando il ruolo della regolamentazione simmetrica); sulla disciplina dello spettro radio (proponendo la standardizzazione della durata minima dei diritti individuali d'uso per bande armonizzate e un rafforzamento del ruolo della Commissione nella definizione dei termini per il rilascio di determinate bande e nella definizione delle condizioni annesse alle licenze); sulla tutela del consumatore (promuovendo un approccio di "armonizzazione massima") e sul servizio universale (stimolando la rimozione dal suo perimetro di alcuni servizi ritenuti oramai obsoleti e promuovendo la disponibilità di un servizio universale di accesso ad Internet di base).

Del medesimo pacchetto di riforma, inoltre, fa parte la proposta di riforma del BEREC (*Body of European Regulators for Electronic Communication*)[103], che disegna l'Organismo europeo di cooperazione regolamentare del futuro aderendo al modello istituzionale dell'Agenzia decentrata dell'Unione.

Tra i vari processi legislativi europei scaturenti dalla Strategia DSM si ricordano, inoltre, per il particolare interesse dell'Autorità, il pacchetto di proposte legislative in materia di *copyright* nel mercato unico digitale[104], anch'esso pubblicato dalla Commissione nel settembre 2016 e oggi all'esame dei co-legislatori, nonché la proposta di Regolamento europeo che garantisce la portabilità transfrontaliera dei servizi di contenuti *online* nel mercato interno.

Da ultimo, nel gennaio scorso, a valle dell'entrata in vigore nell'aprile 2016 del nuovo Regolamento europeo sulla *privacy*, la Commissione ha varato una proposta di nuova disciplina in materia di tutela della vita privata e trattamento dei dati personali nel settore delle comunicazioni elettroniche[105], destinata a superare la vigente Direttiva c.d. "*e-privacy*"[106]. Anche in questo ambito, l'obiettivo è quello di aumentare la fiducia dei consumatori e incentivare la fruizione di servizi digitali *online*, mediante un aggiornamento della normativa vigente e un ampliamento dell'ambito di applicazione della disciplina a fornitori di servizi *online.*

Pur nel mantenimento di distinti plessi normativi, emerge nel disegno complessivo delle varie proposte di riforma una rinnovata attenzione ai temi della convergenza della tecnologia e dei servizi e una crescente considerazione verso i nuovi attori presenti sulla rete Internet. A tal fine, l'Autorità costituisce un valido prototipo istituzionale, interprete di tale approccio convergente, in ragione di un assetto che le conferisce competenze regolatorie, di vigilanza e sanzionatorie nel comparto allargato delle comunicazioni.

L'attività di informazione agli stakeholder

L'Autorità mantiene costantemente aperto un canale di dialogo con la comunità finanziaria internazionale per consentire alla stessa di interpretare correttamente le decisioni e i provvedimenti che hanno un impatto significativo sulla redditività, sugli incentivi all'investimento e sulla distribuzione

---

[102] https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/proposed-directive-establishing-european-electronic-communications-code.

[103] https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/proposed-regulation-establishing-body-european-regulators-electronic-communications-berec.

[104] https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/modernisation-eu-copyright-rules.

[105] https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/proposal-regulation-privacy-and-electronic-communications.

[106] Direttiva 2002/58/CE.

dei ricavi nel settore. A tal fine, l'Autorità fornisce a investitori e analisti finanziari informazioni concernenti i *trend* dei mercati regolamentati, le proprie decisioni regolamentari e la propria programmazione strategica di lungo periodo.

Nel corso dell'ultimo anno, sono stati organizzati alcuni incontri tematici su argomenti specifici di interesse degli investitori e degli analisti finanziari, a volte tenuti anche tramite *conference call*, e si è intervenuto a *investor day* e a manifestazioni organizzate dalla stessa comunità finanziaria a cui l'Autorità è stata invitata a partecipare.

L'Autorità, nel corso degli anni, ha implementato la funzione informativa e di supporto agli *stakeholder* nazionali e internazionali: in quest'ambito si segnala la ormai consolidata esperienza costituita dalla pubblicazione sul sito dell'Autorità dell'Osservatorio sulle comunicazioni, attraverso il quale si intende fornire una visione di sintesi del quadro congiunturale di tutti i mercati di competenza dell'Autorità; nonché, la prassi più recente riguardante la pubblicazione di *report* e *focus*, alcuni dei quali anche in lingua inglese, a prelevante carattere economico e statistico, con l'obiettivo di fornire informazioni su specifici argomenti sui mercati di competenza dell'Autorità.

Per quanto riguarda l'Osservatorio sulle comunicazioni, il 2016 è stato l'anno del consolidamento delle innovazioni (grafiche e di contenuto) introdotte nel 2015. L'Osservatorio sulle comunicazioni viene pubblicato trimestralmente sul sito dell'Autorità (http://www.agcom.it/osservatorio-sulle-comunicazioni) e prevede anche una versione in lingua inglese. Si articola in quattro sezioni, di cui la prima dedicata alle telecomunicazioni, la seconda ai media (televisione, radio, Internet, editoria quotidiana e periodica), la terza ai servizi postali e di corriere espresso. La sezione finale riguarda l'andamento dei prezzi al consumo dei servizi di comunicazione e prevede, tra l'altro, un confronto internazionale con i principali Paesi europei. Questa struttura consente di mostrare una panoramica sintetica sui vari settori di competenza dell'Autorità, al fine di fornire alle imprese, ai consumatori e ai media un *set* di informazioni utili alla comprensione delle tendenze di mercato e competitive nel settore delle comunicazioni.

Viene arricchita, altresì, la sezione sul sito dell'Autorità relativa a *report* e *focus* economico-statistici (http://www.agcom.it/report-e-focus-economico-statistici); in questo caso, l'obiettivo è quello di fornire agli *stakeholder* informazioni di maggior dettaglio su specifici argomenti di interesse dell'Autorità. Si tratta di approfondimenti di tipo economico-statistico volti alla diffusione di dati e di analisi, al fine di comprendere le dinamiche e le tendenze evolutive dei settori di riferimento. In particolare, tramite i *report* si intende fornire agli *stakeholder* informazioni sulla base di approfondite analisi quantitative, mentre i *focus* offrono una valutazione sintetica, parimenti di tipo quantitativo, su alcuni temi specifici. Tra i *report* pubblicati nel corso del 2016 si segnala quello dal titolo "*Le determinanti degli investimenti privati in infrastrutture di telecomunicazione*", un'analisi volta a valutare la rilevanza che hanno avuto alcuni elementi demografici e socio-economici (quali l'età della popolazione, il livello di istruzione, i livelli reddituali, la partecipazione alla forza lavoro, la natura del territorio) sulle decisioni di investimento in infrastrutture di telecomunicazioni degli operatori privati. Inoltre, è utile ricordare la presenza di due rapporti attraverso i quali l'Autorità ha monitorato l'esperienza dei consumatori (imprese e singoli individui) relativa al consumo degli strumenti di comunicazione ("*I servizi di comunicazione nelle piccole e medie imprese: esperienze e prospettive*" e "*Il consumo di servizi di comunicazione: esperienze e prospettive*"). La pubblicazione dei rapporti è stata accompagnata dalla divulgazione delle risultanze nell'ambito di eventi di carattere pubblico, sotto forma di *workshop* o seminari, che hanno registrato una considerevole partecipazione.

Per quanto riguarda la sezione dei *focus* economico-statistici, sulla scia dello scorso anno, sono state prodotte una serie di elaborazioni di dati (in serie storica e *cross-section*) sui bilanci delle principali aziende operanti nei mercati di competenza dell'Autorità, e una sintesi delle principali evidenze provenienti dai dati raccolti tramite il SIC ("*Focus – Sistema Integrato delle Comunicazioni – 2012-2015*").

Grazie a questa intensa attività di diffusione delle informazioni e dei *trend* di mercato l'Autorità intende fornire alle imprese, ai consumatori e ai media indicazioni supplementari a supporto delle specifiche esigenze, nella consapevolezza della rilevanza che, sempre di più, l'informazione economico-statistica riveste come risorsa strategica utile per orientarsi,

valutare e investire. In quest'ottica, i dati contenuti nell'Osservatorio sulle comunicazioni, nei *focus* bilanci, nonché nella Relazione Annuale dell'Autorità sono pubblicati anche in formato *open data*.

Le comunicazioni elettroniche

L'Autorità ha proseguito il proprio impegno in prima linea all'interno del BEREC, coerentemente con gli obblighi previsti dal quadro legislativo europeo e in linea con gli obiettivi della cooperazione tra ANR ai fini di una regolamentazione sempre più efficace e orientata alla dimensione del mercato interno. A concreta riprova di tale impegno, l'Autorità ha avuto un ruolo di primo piano nella *governance* del BEREC nel corso del 2016: il Presidente Cardani ha infatti ricoperto l'incarico di vice-presidente BEREC nell'anno appena trascorso, assumendo il compito di supervisione di importanti filoni di attività, quali quelle relative alla riforma legislativa di settore e alla definizione dei rimedi regolamentari.

In continuità con gli anni passati, l'Autorità ha proseguito nel coordinamento di una attività centrale nel programma di lavoro del BEREC per gli anni 2016 e 2017, relativa all'analisi e all'elaborazione di proposte di riforma del quadro normativo delle comunicazioni elettroniche, mediante l'incarico di co-presidenza del "*Regulatory Framework Expert Working Group*". In tale contesto, l'Autorità ha coordinato le interlocuzioni tecniche con i servizi della Commissione, al fine di contribuire alla messa a fuoco delle principali linee evolutive del quadro regolamentare da parte dall'Esecutivo europeo; successivamente alla pubblicazione delle proposte della Commissione, l'Autorità ha quindi guidato il gruppo nell'analisi dei testi legislativi per la stesura di un parere di alto livello pubblicato nel dicembre scorso[107]. Le attività di analisi delle proposte della Commissione proseguono nel corso del 2017, mediante l'approfondimento tecnico di alcuni temi e lo stretto monitoraggio del processo di co-decisione.

L'Autorità ha, inoltre, continuato ad assicurare il coordinamento di altre importanti linee d'attività mediante la presidenza di altri due gruppi di lavoro, dedicati alla contabilità regolatoria ("*Regulatory Accounting Expert Working Group*") e agli aspetti connessi alle analisi di mercato ("*Remedies Expert Working Group*"), e ha assicurato la propria partecipazione attiva mediante il presidio di tutte le linee di attività previste dal programma di lavoro. Tra esse, si ricorda l'intensa partecipazione degli esperti dell'Autorità alle attività in tema di neutralità della rete – culminate nell'adozione, nell'agosto 2016, delle Linee guida del BEREC per l'implementazione delle norme di cui al Regolamento TSM – e di *roaming* mobile internazionale, che hanno comportato numerosi approfondimenti e adempimenti in vista dell'attuazione del modello "*Roam-Like-At-Home*" a partire dall'estate 2017.

Sempre nel settore delle comunicazioni elettroniche, l'Autorità ha altresì assicurato il proprio contributo tecnico-regolamentare nell'ambito di tutti i comitati settoriali europei, partecipando attivamente al *Radio Spectrum Policy Group* (RSPG), al comitato CEPT ECC, dedicato alle comunicazioni elettroniche (anche in tal caso con un ruolo di coordinamento sui temi della numerazione), ed integrando la composizione delle delegazioni nazionali presso il Comitato Comunicazioni ed il Comitato Radio Spettro.

L'audiovisivo

In relazione al settore audiovisivo, il principale impegno dell'Autorità in ambito europeo è stato profuso, nel periodo di riferimento, nelle attività connesse alla riforma della Direttiva sui servizi di media audiovisivi.

In tale ambito, l'Autorità ha partecipato alle attività dell'ERGA, organismo consultivo della Commissione europea, istituito nel 2014 al fine di coadiuvare la Commissione stessa nell'attuazione del quadro legislativo europeo di settore, favorire lo scambio di *best practice* tra le Autorità di regolamentazione dei Paesi UE e supportare inoltre l'Esecutivo europeo durante il processo di revisione del quadro regolamentare.

L'Autorità ha partecipato attivamente ai tre gruppi di lavoro istituiti in attuazione del pro-

[107] http://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/opinions/6615-berec-high-level-opinion-on-the-european-commissions-proposals-for-a-review-of-the-electronic-communications-framework.

gramma di lavoro 2016 (relativi, rispettivamente, alla riforma della Direttiva sui servizi di media audiovisivi, alla protezione dei minori ed alla creazione del cd. *Digital European Toolkit*, banca dati di documenti e buone pratiche delle ANR) e ha contribuito alla definizione del Programma di lavoro 2017. In tale ambito, l'Autorità ha rinnovato il proprio impegno a partecipare a tutti i nuovi gruppi di lavoro, e ha messo a disposizione della piattaforma la propria esperienza, maturata anche negli altri settori delle comunicazioni, per il rafforzamento delle regole di procedura interna dell'ERGA, assumendo la presidenza del gruppo di lavoro "*Future-proofing ERGA*".

L'Autorità ha inoltre assicurato il proprio contributo tecnico alle attività del Comitato di Contatto, organo composto dai rappresentanti delle autorità di settore degli Stati membri istituito dalla Direttiva 97/36/CE.

I servizi postali

L'Autorità ha confermato l'impegno nell'ambito del Gruppo dei regolatori europei per i servizi postali (ERG-P), del quale ha assunto la presidenza per l'anno 2017, nella persona del Presidente Angelo Marcello Cardani.

A valle dell'approvazione della strategia di medio-periodo (c.d. *mid-term strategy*) per gli anni 2017-2019, della quale AGCOM è stata ispiratrice e coordinatrice, in occasione della riunione plenaria tenutasi a Napoli nei giorni 24 e 25 novembre 2016, l'Autorità è stata designata quale responsabile della *task force* incaricata di provvedere alla revisione del Regolamento interno di funzionamento e alla redazione di linee guida interne per accrescere l'efficienza e l'efficacia del lavoro svolto dalla piattaforma. È stato inoltre confermato in capo all'Autorità l'incarico di coordinamento del gruppo di lavoro sulla regolamentazione del servizio universale.

Nel corso del mandato di presidenza dell'AGCOM, l'ERG-P si è particolarmente impegnato nelle attività di monitoraggio e analisi degli sviluppi dell'*iter* di co-decisione del Regolamento *cross border parcel delivery services*, partecipando al dibattito istituzionale e rappresentando alla Presidenza del Consiglio UE e al Parlamento europeo la posizione comune del Gruppo sui principali temi oggetto di disciplina.

La cooperazione internazionale

L'Autorità ha continuato a promuovere dinamiche di cooperazione su scala internazionale, sia partecipando attivamente ad organismi, associazioni e reti di regolatori settoriali, sia mediante iniziative bilaterali.

Nel periodo di riferimento sono proseguite le attività del progetto di gemellaggio con il regolatore tunisino delle comunicazioni elettroniche, la *Instance Nationale Des Telecommunications* (INT), destinato a concludersi a maggio di quest'anno, che vede l'Autorità capofila di un consorzio costituito dal regolatore spagnolo CNMC e dal Ministero francese dell'Economia, Industria e Lavoro.

L'Autorità ha inoltre partecipato alle selezioni per altri due progetti di gemellaggio, in Israele e in Azerbaijan, riguardanti rispettivamente tematiche relative alle telecomunicazioni e alla proprietà intellettuale. Nel primo caso, AGCOM si è proposta come capofila di un consorzio costituito dal regolatore tedesco BNetzA e da quello lettone SPRK; nel secondo caso, l'Autorità ha aderito ad un consorzio coordinato dall'istituzione greca EPLC. Entrambe le proposte sono state dichiarate vincitrici delle rispettive selezioni da parte delle delegazioni locali dell'Unione europea e l'inizio delle attività dei due progetti è atteso nel corso del 2017.

A livello bilaterale, nel periodo di riferimento, nell'ambito del *Memorandum of Understanding* sottoscritto nel 2015, l'Autorità ha ospitato nell'aprile 2016 una visita di studio della *National Commission on Television and Radio* (NCTR) dell'Armenia. Due occasioni di incontro vi sono state con il *National Council for the Audiovisual* (CNA) del Libano, in occasione di un *workshop* tenutosi a Beirut il 23 e 24 maggio 2016 in tema di digitalizzazione del settore televisivo libanese, e successivamente in Italia, dal 5 al 7 dicembre 2016, per uno scambio di informazioni sulle tecniche di monitoraggio dei canali televisivi nazionali.

Il 3 aprile 2017 si è tenuto a Roma un incontro con la *Korean Communications Standards Commission* (KCSC) sui temi dell'indipendenza e della tutela dei minori.

Come di consueto, l'Autorità ha inoltre contribuito a livello tecnico a vari progetti TAIEX (*Technical Assistance and Information Exchange*) organizzati dalla Commissione europea, inviando propri esperti

nei Paesi beneficiari e ospitando in Italia delegazioni straniere; nel periodo di riferimento, si ricorda la visita dell'Autorità di regolamentazione turca (ICTA), avvenuta nel dicembre 2016, focalizzata sull'esperienza AGCOM in tema di *alternative dispute resolution*.

L'Autorità ha partecipato attivamente alle attività dell'EPRA – *European Platform of Regulatory Authorities* (che raccoglie 52 regolatori dell'audiovisivo europei e dell'area della politica di vicinato della Commissione), del *ReseauMed – Mediterranean Regulators' Network of the Audiovisual* (la rete di regolatori dell'audiovisivo dell'area mediterranea), dell'EMERG – *European Mediterranean Regulators' Group* (la rete di regolatori delle comunicazioni elettroniche dell'area mediterranea) e del *Regulatel* (gruppo di regolatori delle telecomunicazioni dell'America Latina).

Con specifico riferimento all'EMERG, nel maggio 2016 l'Autorità è stata designata all'incarico di presidenza del Gruppo per il 2017 (assunto formalmente dal Presidente Angelo Marcello Cardani nella riunione plenaria tenutasi a Roma il 20 marzo 2017). Si tratta di un ulteriore riconoscimento per l'enorme impegno profuso dall'Autorità nella promozione di strumenti di cooperazione regolamentare nell'area mediterranea e uno stimolo a rafforzare tali legami in una fase storica in cui l'accesso concorrenziale e non discriminatorio ai servizi di comunicazioni elettroniche assume una valenza nuova, che trascende le mere logiche di mercato.

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), ONU (partecipando alla delegazione italiana presso il Comitato per i diritti umani) e dei principali *think tank* internazionali operanti negli ambiti istituzionali e di mercato di interesse dell'Autorità (tra essi, meritano un cenno il CERRE, IIC ed Eurovisioni). In particolare, come già avvenuto negli scorsi due anni, l'Autorità ha organizzato a Roma, congiuntamente con l'Associazione Eurovisioni, una giornata dedicata ai temi regolamentari dell'audiovisivo nell'ambito dell'omonimo festival, tenutasi il 21 ottobre 2016 presso l'Accademia di Francia.

2017

APPENDICE

Tabella A1 - Composizione dell'offerta TV Rai - Emittenti generaliste (anno 2016)
Tempo dedicato ai generi del Contratto di servizio nella fascia oraria: 06:00-24:00

CANALE	RAI 1		RAI 2		RAI 3		RAI	
GENERI	**h:mm:ss**	*%*	**h:mm:ss**	*%*	**h:mm:ss**	*%*	**h:mm:ss**	*%*
Informazione e approfondimento generale	1386:08:55	23,51	1113:29:40	18,20	2944:39:21	47,57	5444:17:56	29,91
Programmi e rubriche di servizio	1308:46:48	22,20	392:17:21	6,41	443:34:49	7,17	2144:38:58	11,78
Programmi e rubriche di promozione culturale	411:54:14	6,99	327:32:45	5,35	1212:03:47	19,58	1951:30:46	10,72
Informazione e programmi sportivi	146:17:36	2,48	696:49:14	11,39	198:57:48	3,21	1042:04:38	5,72
Programmi per minori	11:47:51	0,20	647:37:36	10,59	156:04:41	2,52	815:30:08	4,48
Produzioni audiovisive italiane ed europee	636:49:31	10,80	746:10:41	12,20	871:50:35	14,09	2254:50:47	12,39
TOTALE GENERI	**3901:44:55**	**66,17**	**3923:57:17**	**64,15**	**5827:11:01**	**94,14**	**13652:53:13**	**75,00**
ALTRI	**1994:49:13**	**33,83**	**2193:08:08**	**35,85**	**362:30:19**	**5,86**	**4550:27:40**	**25,00**
TOTALE 6.00-24.00*	**5896:34:08**	**100,00**	**6117:05:25**	**100,00**	**6189:41:20**	**100,00**	**18203:20:53**	**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 sociale, annunci, sigle, intervalli, segnali orari, interruzioni e sospensione delle trasmissioni.

Tabella A2 - Composizione dell'offerta TV Rai per persone con disabilità - Emittenti generaliste (anno 2016)
Tempo dedicato nella fascia oraria: 06:00-24:00

CANALE	RAI 1	RAI 2	RAI 3	Totale RAI
TIPOLOGIA SERVIZIO	**h:mm:ss**	**h:mm:ss**	**h:mm:ss**	**h:mm:ss**
Programmazione Sottotitolata	5080:58:00	4871:16:00	4351:26:36	14303:40:36
di cui anche Audiodescritta	*340:34:36*	*335:55:32*	*251:56:37*	*928:26:45*
Totale Programmazione Rai 6.00-24.00*	**5896:34:08**	**6117:05:25**	**6189:41:20**	**8203:20:53**
% sottotitolatura su totale programmazione	**86%**	**80%**	**70%**	**79%**

* La programmazione è calcolata in ore nette di trasmissione.
Sono esclusi i seguenti generi: pubblicità, telepromozioni, televendite, promo di rete, annunci di servizio pubblico e *spot* di campagne sociale, annunci, sigle, intervalli, segnali orari, interruzioni e sospensione delle trasmissioni.

Tabella A3 - RAI 1: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2016)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2016. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

PROGRAMMI SOTTOTITOLATI/AUDIODESCRITTI
20 ANNI DI PORTA A PORTA 20 ANNI DITALIA
59° ZECCHINO D'ORO 2016
8 AMICI DA SALVARE
A CONTI FATTI
A CONTI FATTI - LA PAROLA A VOI
A SUA IMMAGINE
A SUA IMMAGINE - GIUBILEO
A SUA IMMAGINE - LE RAGIONI DELLA SPERANZA
A SUA IMMAGINE - SPECIALE
AFFARI TUOI
AFFARI TUOI - TELETHON
AFFARI TUOI CON IL CUORE
AFFARI TUOI RADDOPPIA
AFFARI TUOI SPECIALE - LOTTERIA ITALIA 2015
AMAZING RACER - L'INCREDIBILE GARA
AMORI ALL'IMPROVVISO
ANDREA BOCELLI - IL MIO CINEMA
ANGELUS
ANT. UNA VOCE PER PADRE PIO - XVII EDIZIONE
ANTEPRIMA 20 ANNI DI PORTA A PORTA 20 ANNI DITALIA
ANTEPRIMA A SUA IMMAGINE
ANTEPRIMA ANDREA BOCELLI - IL MIO CINEMA
ANTEPRIMA AVRAI
ANTEPRIMA COME FAI SBAGLI
ANTEPRIMA CON IL CUORE
ANTEPRIMA DEDICATO A MINACELENTANO
ANTEPRIMA DIECI COSE
ANTEPRIMA DOMENICA IN
ANTEPRIMA EUROVISION SONG CONTEST 2016
ANTEPRIMA FUOCOAMMARE
ANTEPRIMA I MIGLIORI ANNI - STAGIONE 7
ANTEPRIMA IL COMMISSARIO MONTALBANO
ANTEPRIMA IL GRANDE MATCH - UEFA EURO 2016 FRANCE
ANTEPRIMA IN GUERRA PER AMORE
ANTEPRIMA LA PARTITA DELLA PACE 2016
ANTEPRIMA LA PIÙ BELLA DEL MONDO

segue **Tabella A3** - RAI 1: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2016)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2016. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

ANTEPRIMA LA PROVA DEL CUOCO
ANTEPRIMA LA PROVA DEL CUOCO - L'ANTIPASTO
ANTEPRIMA LA PROVA DEL CUOCO SABATO IN FESTA
ANTEPRIMA LAMPEDUSA - DALL'ORIZZONTE IN POI
ANTEPRIMA LIGABUE ITALIA
ANTEPRIMA MADE IN ITALY + VIDEOCLIP
ANTEPRIMA MUSIC QUIZ
ANTEPRIMA NA TALE E QUALE SHOW
ANTEPRIMA NEMICAMATISSIMA
ANTEPRIMA NON DIRLO AL MIO CAPO
ANTEPRIMA PANARIELLO SOTTO L'ALBERO REWIND
ANTEPRIMA PETROLIO
ANTEPRIMA PORTA A PORTA
ANTEPRIMA PRODIGI - LA MUSICA È VITA
ANTEPRIMA RAI 1 E TG1 - SPECIALE PORTA A PORTA - ELEZIONI AMMINISTRATIVE 2016
ANTEPRIMA RAI 1 E TG1 SPECIALE PORTA A PORTA - È GUERRA
ANTEPRIMA RISCHIATUTTO
ANTEPRIMA SANREMO 2016
ANTEPRIMA SPECIALE L'EREDITÀ
ANTEPRIMA SPECIALE PORTA A PORTA
ANTEPRIMA TALE E QUALE SHOW
ANTEPRIMA UNO MATTINA - STORIE VERE
ANTEPRIMA UNO MATTINA IN FAMIGLIA - SPECIALE TELETHON
ANTEPRIMA UNO MATTINA IN FAMIGLIA
ANTEPRIMA: LE GRANDI FICTION DI RAI 1
ANTICIPAZIONI TG1
APPUNTAMENTO AL CINEMA
ARENÀ - RENATO ZERO SI RACCONTA
ASPETTANDO BALLANDO CON LE STELLE
ASPETTANDO DOMENICA IN
ASPETTANDO I MEDICI
ASPETTANDO LINEA VERDE
ASPETTANDO MADAMA BUTTERFLY
ASPETTANDO STANOTTE A FIRENZE
ASPETTANDO STANOTTE A SAN PIETRO - VIAGGIO TRA LE MERAVIGLIE DEL VATICANO
ATTORI E DIVI ITALIANI
AVRAI

segue **Tabella A3** - RAI 1: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2016)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2016. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

BACIATO DAL SOLE - IL BACKSTAGE
BACIATO DAL SOLE
BACKSTAGE - IL CORAGGIO DI VINCERE
BACKSTAGE - IO NON MI ARRENDO
BACKSTAGE - L'ALLIEVA
BACKSTAGE: UN MEDICO IN FAMIGLIA
BALLANDO CON LE STELLE
BALLANDO CON LE STELLE LA FINALE
BALLANDO... PROVA A SORPRESA!
BENEDIZIONE URBI ET ORBI
BIANCA COME IL LATTE, ROSSA COME IL SANGUE
BIANCANEVE
BORIS GIULIANO UN POLIZIOTTO A PALERMO
BORIS GIULIANO UN POLIZIOTTO A PALERMO: IL BACKSTAGE
BRACCIALETTI ROSSI 2-3
BRACCIALETTI ROSSI 2 - BACKSTAGE
BUON NATALE DAL SET DI BRACCIALETTI ROSSI - STAGIONE 3
BUONGIORNO BENESSERE
BUONGIORNO BENESSERE - TUTTI I COLORI DELLA SALUTE
CALCIO AMICHEVOLE
CALCIO CAMPIONATO EUROPEO
CALCIO COPPA ITALIA
CALCIO: QUALIFICAZIONI CAMPIONATI MONDIALI 2018
CALCIO: SUPERCOPPA ITALIANA TIM 2016
CALLAS
CAMILLERI RACCONTA MONTALBANO
CASTROCARO 2016
CATTURANDI NEL NOME DEL PADRE - STAGIONE 1
CCISS VIAGGIARE INFORMATI
CEDAR COVE
C'ERAVAMO TANTO AMATI
CHE DIO CI AIUTI
CIBO PER TUTTI
CICLO: PURCHÉ FINISCA BENE
CINEMA RAI 1
CINEMATOGRAFO
CINEMATOGRAFO ESTATE

segue **Tabella A3** - RAI 1: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2016)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2016. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

CLIP DI MONTAGGIO
CLIP: AUGURI MAESTRO
COLORS
COME FAI SBAGLI - STAGIONE 1
COME TOGETHER - ANTEPRIMA EUROVISION SONG CONTEST 2016
COMPLIMENTI PER LA CONNESSIONE
CON IL CUORE
CONCERTO DELL'EPIFANIA
CONCERTO DI CAPODANNO
CONCERTO DI NATALE
CONCERTO DI PASQUA
CONFUSI E FELICI
COPPA ITALIA TIM CUP
COSE NOSTRE
COSÌ LONTANI COSÌ VICINI
DA DA DA - MUSICA E CINEMA
DARIO FO - FRANCESCO LU SANTO JULLARE
DARIO FO CON MIKA
DARLING COMPANION - UN CARO AMICO
DEDICATO A MINACELENTANO
DIECI COSE
DIETRO LE QUINTE - I BASTARDI DI PIZZOFALCONE
DIETRO LE QUINTE DE: LA CLASSE DEGLI ASINI
DIETRO LE QUINTE DI I MEDICI
DIETRO LE QUINTE: CATTURANDI - NEL NOME DEL PADRE
DIETRO LE QUINTE: CHE DIO CI AIUTI 4
DIETRO LE QUINTE: DON MATTEO 10
DIRETTAZZURRA - UEFA EURO 2016 FRANCE
DIVORZIO D'AMORE
DOMANI È CASTROCARO 2016
DOMENICA IN
DOMENICA IN - IL MEGLIO DI
DOMENICA IN - L'ARENA
DOMENICA IN - L'ARENA PROTAGONISTI
DOMENICA IN - L'ARENA PROTAGONISTI SPECIALE REFERENDUM
DOMENICA IN - L'ARENA REPLAY
DOMENICA IN - L'ARENA SPECIALE PROTAGONISTI

segue **Tabella A3** - RAI 1: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2016)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2016. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

DOMENICA IN - SPECIALE 40 ANNI
DOMENICA IN - UNA DOMENICA DA LEONI
DON MATTEO 6-10
DONNE
DOPO IL GP
DOTTORI A HOPE ISLAND - STAGIONE 1
DREAMS ROAD
EASY DRIVER
EDUARDO DE FILIPPO - PADRE CICOGNA (MUSICA DI NICOLA PIOVANI)
ELEZIONI COMUNALI 2016 (L.I.S.)
EMILIE RICHARDS - TRACCE DEL PASSATO
ESTATE IN DIRETTA
EUROPEAN QUALIFIERS - EURO 2016
EUROPEAN QUALIFIERS 2018 FIFA WORLD CUP
EUROVISION SONG CONTEST 2016
FAN CAR-AOKE
FELICIA IMPASTATO
FIRMATO RAI 1
FIRMATO RAI 1 RICORDA...
FOLK EXPRESS - VIAGGIO TRA I SUONI DEL MONDO
FONDAZIONE TELETHON - UN SUCCESSO ITALIANO
FORMULA 1: GRAN PREMIO
FRATELLI UNICI
FRONTIERE
FROZEN - IL REGNO DI GHIACCIO
FROZEN FEVER
FUORI LUOGO
FUORI LUOGO SPECIALE
GENERATION WHAT? - LA GENERAZIONE CHE HA FRETTA
GLI IMPERDIBILI - I BASTARDI DI PIZZOFALCONE
GLI IMPERDIBILI - LA MAFIA UCCIDE SOLO D'ESTATE LA SERIE
GLI IMPERDIBILI - L'IMPORTANTE È AVERE UN PIANO
GLI IMPERDIBILI - MADAMA BUTTERFLY
GLI IMPERDIBILI - MUSIC QUIZ
GLI IMPERDIBILI - ROCCO SCHIAVONE
GLI IMPERDIBILI - STANOTTE A SAN PIETRO
GLI IMPERDIBILI - STASERA CASA MIKA

segue **Tabella A3** - RAI 1: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2016)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2016. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

GRACE DI MONACO
GRANDI SPERANZE
HACHIKO
HEIDI
I GIORNI, DOPO
I GIUBILEI - LA STRADA DEL PERDONO
I MEDICI - PER IL CAST
I MEDICI
I MIGLIORI ANNI
I MIGLIORI ANNI NOI CHE...
I MIGLIORI ANNI... IL VINCITORE
I NOSTRI ANGELI REPORTAGE
IL COMMISSARIO MONTALBANO - IL SORRISO DI ANGELICA
IL COMMISSARIO MONTALBANO - LA CACCIA AL TESORO
IL COMMISSARIO MONTALBANO - LA PIRAMIDE DI FANGO
IL COMMISSARIO MONTALBANO - L'ODORE DELLA NOTTE
IL COMMISSARIO MONTALBANO - UNA FACCENDA DELICATA
IL COMMISSARIO MONTALBANO - UNA LAMA DI LUCE
IL COMMISSARIO MONTALBANO - UNA VOCE DI NOTTE
IL DONO
IL GIUBILEO DI FRANCESCO
IL GIUBILEO DI FRANCESCO - SPECIALE NOTTE DI NATALE
IL GRANDE MATCH - UEFA EURO 2016 FRANCE
IL LAGO DELLE NINFEE
IL MEGLIO DI LINEA VERDE
IL MIO VICINO DEL PIANO DI SOPRA
IL MISTERO DELLE LETTERE PERDUTE - STAGIONE 1
IL PARADISO DELLE SIGNORE - STAGIONE 1
IL PESCATORE DI SOGNI (DI L. HALLSTRÖM)
IL PRINCIPE ABUSIVO
IL PRINCIPE DELLE BALENE
IL RICHIAMO DEL CUORE
IL SINDACO PESCATORE
IL SISTEMA - STAGIONE 1
IL SORRISO DELLE DONNE
IL SUONO DELLA DOMENICA
IL VOLO - UN'AVVENTURA STRAORDINARIA

segue **Tabella A3** - RAI 1: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2016)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2016. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

IN VIAGGIO CON LA ZIA
INTERVISTA A DARIO FO IN OCCASIONE DEI SUOI 90 ANNI
IO CI SONO
IO NON MI ARRENDO
IO SONO LIBERO
JESOLO AIR SHOW 2016
KATIE FFORD - LE DUE EREDITÀ
LA BUSSOLA DEL REFERENDUM
LA CLASSE DEGLI ASINI
LA CUOCA DEL PRESIDENTE
LA DOMENICA DI...AFFARI TUOI
LA DOMENICA DI...AFFARI TUOI RADDOPPIA
LA GENTE CHE STA BENE
LA MAFIA UCCIDE SOLO D'ESTATE
LA MAFIA UCCIDE SOLO D'ESTATE (LA SERIE)
LA MOSSA DEL PINGUINO
LA PARTITA DEL CUORE - 25 ANNI INSIEME
LA PARTITA DEL CUORE 2016
LA PARTITA DELLA PACE 2016
LA PIÙ BELLA DEL MONDO
LA PRINCIPESSA SISSI
LA PROVA DEL CUOCO
LA PROVA DEL CUOCO - SABATO IN FESTA
LA RAGAZZA CON LO SMERALDO INDIANO
LA VITA IN DIRETTA - PARLIAMONE... SABATO
LA VITA IN DIRETTA - SANREMO
LA VITA IN DIRETTA
LA VITA IN DIRETTA PER TELETHON
L'ALLIEVA
L'ALTRA MOGLIE
LAMPEDUSA - DALL'ORIZZONTE IN POI
L'ANNO CHE VERRÀ
L'ATTESA
L'ATTIMO FUGGENTE
LAURA & PAOLA
LAURA & PAOLA - ANTEPRIMA
LE RICETTE DE LA PROVA DEL CUOCO

segue **Tabella A3** - RAI 1: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2016)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2016. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

LE VIE DELL'AMICIZIA - REQUIEM PER LE VITTIME DI TUTTE LE GUERRE
LEGAMI
L'EREDITÀ
L'EREDITÀ - LA SFIDA DEI 7
L'EREDITÀ LA SFIDA DEI 7 - SPECIALE TELETHON
L'EREDITÀ SPECIALE TELETHON
LIGABUE ITALIA
LILLY SCHONAUER - IMPRESA D'AMORE
L'IMPORTANTE È AVERE UN PIANO
LINEA BIANCA
LINEA BLU
LINEA BLU SPECIALE
LINEA BLU SPECIALE PASQUETTA
LINEA VERDE
LINEA VERDE DI SABATO
LINEA VERDE ESTATE
LINEA VERDE ORIZZONTI
LINEA VERDE ORIZZONTI ESTATE
LO ZECCHINO DI NATALE
L'OROSCOPO
LOVE IS ALL YOU NEED
LUISA SPAGNOLI
L'ULTIMA COSA
L'ULTIMO SAN VALENTINO
L'UMBRIA CUORE VERDE D'ITALIA PRESENTA LE VIDEOGUIDE DEL MARESCIALLO CECCHINI
MADAMA BUTTERFLY
MADRE TERESA
MAI STATI UNITI
MARIA DI NAZARET
MEMORIE DI ADRIANO: RITRATTO DI UNA VOCE
MESSAGGIO DI FINE ANNO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA SERGIO MATTARELLA
MESSAGGIO NATALIZIO E BENEDIZIONE URBI ET ORBI DI PAPA FRANCESCO
METEO
METEO VERDE
METEO VERDE DOMENICA
MIA MOGLIE, MIA FIGLIA, DUE BEBÈ
MIO PAPÀ

segue **Tabella A3** - RAI 1: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2016)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2016. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

MISS FISHER - DELITTI E MISTERI
MOGOL RACCONTA
MUSIC FOR MERCY
MUSIC QUIZ
NA TALE E QUALE SHOW
NAPOLI PRIMA E DOPO - LA CANZONE NAPOLETANA IN CONCERTO
NASTRI D'ARGENTO
NATALE DA STIMARE
NEMICAMATISSIMA
NON DIRLO AL MIO CAPO
NOSTRA MADRE TERRA
OCEANI 3D
OUR ZOO
OVERLAND - L'ESTREMO SUD EST ASIATICO
OVERLAND 14
OVERLAND 16
OVERLAND 17
PAESI CHE VAI...
PALERMO CHIAMA ITALIA
PALIO DI SIENA - 16 AGOSTO 2016
PANARIELLO SOTTO L'ALBERO REWIND
PANE E BURLESQUE
PAPA FRANCESCO, CUBA E FIDEL
PASSAGGIO A NORD OVEST
PASSAGGIO A NORD OVEST DOC
PETROLIO
PICCOLI SEGRETI GRANDI BUGIE
PIEDONE L'AFRICANO
PIETRO MENNEA LA FRECCIA DEL SUD
POOH AMICI PER SEMPRE
PORTA A PORTA
PORTA A PORTA SPECIALE REFERENDUM SÌ - NO
PREMIO BIAGIO AGNES
PREMIO LE MASCHERE DEL TEATRO ITALIANO
PRES. AFFARI TUOI
PRES. AFFARI TUOI - TELETHON
PRES. AFFARI TUOI CON IL CUORE

segue **Tabella A3** - RAI 1: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2016)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2016. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

PRES. AFFARI TUOI RADDOPPIA
PRES. AFFARI TUOI SPECIALE - LOTTERIA ITALIA 2015
PRES. ARENÀ - RENATO ZERO SI RACCONTA
PRES. CALLAS
PRES. CERNOBBIO 2016 - ECONOMIA E MIGRANTI: EMERGENZE EUROPEE
PRES. COLORS
PRES. CON IL CUORE
PRES. DOMENICA IN
PRES. DOMENICA IN - L'ARENA
PRES. DOMENICA IN - L'ARENA PROTAGONISTI SPECIALE REFERENDUM
PRES. DOMENICA IN - L'ARENA REPLAY
PRES. DOMENICA IN - L'ARENA SPECIALE PROTAGONISTI
PRES. DOMENICA IN - SPECIALE 40 ANNI
PRES. DON MATTEO 10
PRES. EASY DRIVER
PRES. ESTATE IN DIRETTA
PRES. EUROVISION SONG CONTEST 2016
PRES. FRONTIERE
PRES. FUORI LUOGO SPECIALE
PRES. LA DOMENICA DI...AFFARI TUOI
PRES. LA PROVA DEL CUOCO
PRES. LA VITA IN DIRETTA
PRES. LA VITA IN DIRETTA - PARLIAMONE... SABATO
PRES. LA VITA IN DIRETTA - SANREMO
PRES. L'EREDITÀ
PRES. L'EREDITÀ SPECIALE TELETHON
PRES. LINEA BIANCA
PRES. LINEA BLU
PRES. LINEA BLU SPECIALE
PRES. LINEA VERDE
PRES. LINEA VERDE DI SABATO
PRES. LINEA VERDE ESTATE
PRES. NATALE DA STIMARE
PRES. PETROLIO
PRES. PORTA A PORTA
PRES. PORTA A PORTA SPECIALE REFERENDUM SÌ - NO
PRES. RAI 1 E TG1 - SPECIALE PORTA A PORTA: ELEZIONI USA 2016

segue **Tabella A3** - RAI 1: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2016)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2016. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

PRES. RAI 1 E TG1 - SPECIALE PORTA A PORTA - ITALIA AL VOTO SÌ NO
PRES. RAI 1 E TG1 - SPECIALE PORTA A PORTA
PRES. RAI 1 E TG1 - SPECIALE PORTA A PORTA - ADESSO TOCCA A VOI
PRES. REAZIONE A CATENA
PRES. ROBERTO BOLLE - LA MIA DANZA LIBERA
PRES. SARÀ SANREMO
PRES. SOGNO AZZURRO
PRES. SPECIALE PORTA A PORTA - LA NOTTE DEGLI ULTIMI
PRES. SPECIALE TG1
PRES. TECHE TECHE TÈ
PRES. TEMPO E DENARO
PRES. TEMPO E DENARO - PER TELETHON
PRES. UNA DOMENICA DA LEONI
PRES. UNA VOCE PER PADRE PIO - XVII EDIZIONE
PRES. UNO MATTINA - STORIE VERE
PRES. UNO MATTINA - STORIE VERE SPECIALE
PRES. UNO MATTINA IN FAMIGLIA
PRES. VIVA MOGOL CON I GRANDI DELLA MUSICA
PRES. WIND MUSIC AWARDS 2016
PRES. ZUCCHERO PARTIGIANO REGGIANO
PRIGIONIERI IN PARADISO
PRIMA DEL GP
PRIMA DI TUTTO RISCHIATUTTO
PRIX ITALIA 68
PRODIGI - LA MUSICA È VITA
PROVACI ANCORA PROF 5
QUARK ATLANTE - IMMAGINI DAL PIANETA
RAI 1 E RAI CULTURA - CONCERTO PER IL 70° ANNIVERSARIO DELLA REPUBBLICA ITALIANA
RAI 1 E TG 1 - SPECIALE PORTA A PORTA: ELEZIONI USA 2016
RAI 1 E TG1 - SPECIALE PORTA A PORTA - ELEZIONI AMMINISTRATIVE 2016
RAI 1 E TG1 - SPECIALE PORTA A PORTA - ITALIA AL VOTO SÌ NO
RAI 1 E TG1 - SPECIALE PORTA A PORTA - LA LUNGA NOTTE DI BREXIT
RAI 1 E TG1 - SPECIALE PORTA A PORTA
RAI 1 E TG1: SPECIALE PORTA A PORTA - ADESSO TOCCA A VOI (RETE)
RAI CULTURA - 2 GIUGNO 1946: L'ITALIA È REPUBBLICA
RAI CULTURA - DIARIO CIVILE
RAI CULTURA - GLI OCCHI CAMBIANO

segue **Tabella A3** - RAI 1: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2016)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2016. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

RAI CULTURA - L'ITALIA DELLA REPUBBLICA
RAI CULTURA E TEATRO ALLA SCALA: CONCERTO DI NATALE
RAI NEWS
RAI NEWS METEO (I)
RAI NEWS IN DIRETTA
RAI PARLAMENTO - PUNTO EUROPA
RAI PARLAMENTO - SETTEGIORNI
RAI PARLAMENTO - SPECIALE CAMERA
RAI PARLAMENTO - SPECIALE SENATO
RAI PARLAMENTO - TELEGIORNALE
RAI PARLAMENTO - TRIBUNA REFERENDUM 2016
RAI PARLAMENTO - TRIBUNA REFERENDUM IL CONFRONTO
RAI PARLAMENTO SPECIALE
RAI PLAYER
RAI QUIRINALE E TG1: IL GIORNO DELLA MEMORIA
RAI SPORT
RAI SPORT - ERA IL PIÙ GRANDE
RAI1 E RAI CULTURA - CONCERTO DELLA BANDA DELL'ARMA DEI CARABINIERI
REAZIONE A CATENA
REAZIONE A CATENA - L'INTESA VINCENTE
REAZIONE A CATENA DI SERA
REFERENDUM 2016 (L.I.S.)
REFERENDUM COSTITUZIONALE 2016
REFERENDUM COSTITUZIONALE 2016 - VOTO DEGLI ITALIANI ALL'ESTERO
REFERENDUM COSTITUZIONALE 2016 (L.I.S.)
RIASSUMENDO: DON MATTEO 10
RIASSUMENDO: I MEDICI
RIASSUMENDO: UN MEDICO IN FAMIGLIA 10
RIASSUNTO - CATTURANDI NEL NOME DEL PADRE
RIASSUNTO IO NON MI ARRENDO
RIASSUNTO LUISA SPAGNOLI
RIASSUNTO VELVET - STAGIONE 3
RIASSUNTO: BACIATO DAL SOLE
RIASSUNTO: BORIS GIULIANO UN POLIZIOTTO A PALERMO
RIASSUNTO: BRACCIALETTI ROSSI - STAGIONE 2
RIASSUNTO: BRACCIALETTI ROSSI - STAGIONE 3
RIASSUNTO: COME FAI SBAGLI

segue **Tabella A3** - RAI 1: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2016)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2016. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

RIASSUNTO: IL PARADISO DELLE SIGNORE
RIASSUNTO: IL SISTEMA
RIASSUNTO: LA MAFIA UCCIDE SOLO D'ESTATE (LA SERIE)
RIASSUNTO: LA RAGAZZA CON LO SMERALDO INDIANO
RIASSUNTO: L'ALLIEVA
RIASSUNTO: NON DIRLO AL MIO CAPO
RIASSUNTO: PROVACI ANCORA PROF 5
RIASSUNTO: TANGO PER LA LIBERTÀ
RIASSUNTO: TUTTO PUÒ SUCCEDERE
RIASSUNTO: UNA PALLOTTOLA NEL CUORE 2
RISCHIATUTTO
ROAD BOOK
ROBERTO BOLLE - LA MIA DANZA LIBERA
ROBERTO BOLLE - LA MIA DANZA LIBERA FLASHBACK
ROSAMUNDE PILCHER: SOLSTIZIO D'ESTATE
SABATO IN
SANREMO 2016 - 66° FESTIVAL DELLA CANZONE ITALIANA
SANREMO START
SANTA MESSA
SANTA MESSA DI NATALE CELEBRATA DA PAPA FRANCESCO
SANTA MESSA PRESIEDUTA DA PAPA FRANCESCO
SANTA MESSA PRESIEDUTA DA PAPA FRANCESCO - MESSAGGIO PASQUALE E BENEDIZIONE URBI ET ORBI
SARÀ SANREMO
SAVING MR. BANKS
SCATTI D'AMORE
SCUSATE SE ESISTO!
S'È FATTA NOTTE
SEMBRA IERI CRONACA E STORIA
SIGNORE E SIGNORI AL BANO E ROMINA POWER
SISSI - DESTINO DI UNA IMPERATRICE
SISSI - LA GIOVANE IMPERATRICE
SOGNO AZZURRO
SOGNO AZZURRO - ARRIVA LA NAZIONALE
SOGNO E SON DESTO 3
SOGNO E SON DESTO 3 - NIGHT
SONO UN PIRATA SONO UN SIGNORE
SPECIALE L'EREDITÀ

segue **Tabella A3** - RAI 1: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2016)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2016. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

SPECIALE PORTA A PORTA - DALLA RUSSIA CON AL BANO
SPECIALE PORTA A PORTA - LA NOTTE DEGLI ULTIMI
SPECIALE PORTA A PORTA
SPECIALE TG1
SPORT: CALCIO
STAI LONTANA DA ME
STANOTTE A FIRENZE
STANOTTE A SAN PIETRO - VIAGGIO TRA LE MERAVIGLIE DEL VATICANO
STANOTTE AL MUSEO EGIZIO
SUA SANTITÀ RECITA IL REGINA COELI
SUL SET DI LUISA SPAGNOLI
SUL SET DI TANGO PER LA LIBERTÀ
SUL SET DI: IL PARADISO DELLE SIGNORE
SUPEREROI
SUPERQUARK
SUPERQUARK PROSSIMAMENTE
TALE E QUALE SHOW
TANGO PER LA LIBERTÀ
TAORMINA FILM FEST - SPECIALE 62° EDIZIONE
TECHE TECHE TÈ
TELETHON
TELETHON SHOW
TELETHON SHOW ANTEPRIMA
TELETHON...VIA ALLA MARATONA!
TEMPO E DENARO
TEMPO E DENARO - PER TELETHON
TG1
TG1 - CERIMONIA DI INAUGURAZIONE ANNO GIUDIZIARIO
TG1 - CONCISTORO NUOVI CARDINALI
TG1 - CONFERENZA STAMPA DI FINE ANNO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO PAOLO GENTILONI
TG1 - INCONTRO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA CON LE ALTE CARICHE DELLO STATO PER GLI AUGURI DI FINE ANNO
TG1 - PIAZZA S. PIETRO - SANTA MESSA DI CANONIZZAZIONE DI MADRE TERESA DI CALCUTTA
TG1 - RELAZIONE ANNUALE DEL PRESIDENTE DELL'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO
TG1 - RITO DELLA VIA CRUCIS PRESIEDUTO DA PAPA FRANCESCO
TG1 - SANTA MESSA PRESIEDUTA DA PAPA FRANCESCO
TG1 (L.I.S.)

segue **Tabella A3** - RAI 1: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2016)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2016. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

TG1 60 SECONDI
TG1 CLIP: INTERVISTA AD ETTORE BARNABEI NELL'AGOSTO 2015
TG1 DIALOGO
TG1 DIRETTA - DOMENICA DELLE PALME SANTA MESSA CELEBRATA DA PAPA FRANCESCO
TG1 DIRETTA - IL RIENTRO DELLE SALME DELLE VITTIME DI DACCA
TG1 DIRETTA - INTERNET DAY -30 ANNI DI RETE IN ITALIA
TG1 DIRETTA - LAMPEDUSA, VISITA DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA SERGIO MATTARELLA
TG1 DIRETTA - RELAZIONE ANNUALE DELL'AUTORITÀ NAZIONALE ANTICORRUZIONE
TG1 DIRETTA: DIVINA LITURGIA ALLA PRESENZA DI PAPA FRANCESCO
TG1 DIRETTA: INTERVENTO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA SERGIO MATTARELLA ALLA COLUMBIA UNIVERSITY
TG1 E RAI QUIRINALE - CELEBRAZIONE DEL 71° ANNIVERSARIO DELLA LIBERAZIONE
TG1 E RAI QUIRINALE - GIORNATA DELLE FORZE ARMATE OMAGGIO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA AL MILITE IGNOTO
TG1 E RAI QUIRINALE: ASIAGO CENTO ANNI FA SULL'ALTOPIANO - COMMEMORAZIONE DELLA BATTAGLIA ALLA PRESENZA DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA
TG1 E RAI QUIRINALE: CERIMONIA DI PRESENTAZIONE DEI CANDIDATI AI PREMI "DAVID DI DONATELLO" 2016
TG1 E RAI QUIRINALE: GIORNATA NAZIONALE DELLA DISABILITÀ INTELLETTIVA
TG1 E RAI QUIRINALE: INTERVENTO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA SERGIO MATTARELLA ALL'UNIVERSITÀ DI YAOUNDE
TG1 E RAI QUIRINALE: VISITA DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA SERGIO MATTARELLA ALLA SEDUTA STRAORDINARIA DEL CONSIGLIO REGIONALE
TG1 E RAI VATICANO - GIUBILEO DEGLI AMMALATI E DELLE PERSONE DISABILI, SANTA MESSA PRESIEDUTA DA PAPA FRANCESCO
TG1 E RAI VATICANO - GIUBILEO DEI CATECHISTI, SANTA MESSA PRESIEDUTA DA PAPA FRANCESCO
TG1 E RAI VATICANO - GIUBILEO DEI RAGAZZI, SANTA MESSA PRESIEDUTA DA PAPA FRANCESCO
TG1 E RAI VATICANO - INCONTRO DI PAPA FRANCESCO CON LA COMUNITÀ EBRAICA
TG1 E RAI VATICANO - LESBO, GRECIA - L'ABBRACCIO DI PAPA FRANCESCO AI MIGRANTI
TG1 E RAI VATICANO: DUE SANTI PER IL GIUBILEO
TG1 E RAI VATICANO: IL PERDONO DI FRANCESCO
TG1 E RAI VATICANO: PREGHIERA DI PAPA FRANCESCO ALLE VITTIME DELL'OLOCAUSTO
TG1 E RAI VATICANO: PREGHIERA ECUMENICA CON PAPA FRANCESCO
TG1 ECONOMIA
TG1 EDIZIONE STRAORDINARIA
TG1 EDIZIONE STRAORDINARIA (L.I.S.)
TG1 REFERENDUM - SÌ O NO
TG1, RAI 1 E RAI QUIRINALE: FESTA DELLA REPUBBLICA 2016
TG1: AMATRICE - FUNERALI SOLENNI VITTIME DEL TERREMOTO
TG1: APERTURA DELLA PORTA SANTA E SANTA MESSA

segue **Tabella A3** - RAI 1: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2016)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2016. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

TG1: ASCOLI PICENO - FUNERALI SOLENNI VITTIME DEL TERREMOTO DEL COMUNE DI ARQUATA DEL TRONTO
TG1: ASSISI - GIORNATA MONDIALE DI PREGHIERA PER LA PACE
TG1: CONSEGNA DELLE ONORIFICENZE AI NUOVI CAVALIERI DEL LAVORO
TG1: FESTA INTERNAZIONALE DELLA DONNA
TG1: FUNERALI SOLENNI VITTIME INCIDENTE FERROVIARIO CORATO-ANDRIA
TG1: L'ULTIMO SALUTO A DARIO FO
TG1: L'ULTIMO SALUTO A UMBERTO ECO
TG1: OMAGGIO DI PAPA FRANCESCO ALL'IMMACOLATA
TG1: ROMA - L'ULTIMO SALUTO A CARLO AZEGLIO CIAMPI
TG1: VATICANO - CONVEGNO FEDE E SPORT
TGR - I NOSTRI ANGELI
THE ENGLISH TEACHER
THE IRON LADY
THE LADY - L'AMORE PER LA LIBERTÀ
THE QUEEN - LA REGINA (S. FREARS)
TI RICORDI DI ME?
TI SPOSO MA NON TROPPO
TIZIANO FERRO - LO STADIO
TOP TUTTO QUANTO FA TENDENZA D'ESTATE
TORN - STRAPPATI
TORTO O RAGIONE IL VERDETTO FINALE
TORTO O RAGIONE? - IL FATTO
TRA ROMA E IL CIELO
TUTTI A SCUOLA (DAL CAMPUS SCOLASTICO DI SONDRIO)
TUTTI I PADRI DI MARIA
TUTTO PUÒ SUCCEDERE
TV7
UEFA - EURO 2016 FRANCE
UN FANTASTICO VIA VAI
UN FIDANZATO PER MIA MOGLIE
UN FIUTO SPECIALE
UN MAGICO NATALE (R.M. GIVENS)
UN MATRIMONIO DA FAVOLA
UN MEDICO IN FAMIGLIA - DIETRO LE QUINTE
UN MEDICO IN FAMIGLIA - LA NUOVA SERIE
UN MEDICO IN FAMIGLIA - STAGIONE 10: DIETRO LE QUINTE
UN MEDICO IN FAMIGLIA 10

segue **Tabella A3** - RAI 1: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2016)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2016. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

UN MESSAGGIO IN BOTTIGLIA
UN MONDO NUOVO
UN PASSO DAL CIELO 1-3
UNA CANZONE PER MARION
UNA PALLOTTOLA NEL CUORE
UNA PALLOTTOLA NEL CUORE 2
UNA PATATINA NELLO ZUCCHERO
UNA SERATA SPECIALE
UNA VOCE PER PADRE PIO - XVII EDIZIONE
UN'ESTATE A PARIGI
UN'ESTATE IN GRECIA
UN'ESTATE IN PROVENZA
UN'ESTATE...IN SCOZIA
UNO MATTINA - IL CAFFÈ DI RAIUNO
UNO MATTINA - SPECIALE
UNO MATTINA - SPECIALE ELEZIONI AMERICANE
UNO MATTINA - STORIE VERE
UNO MATTINA - STORIE VERE SPECIALE
UNO MATTINA - STORIE VERE SPECIALE SOLIDARIETÀ
UNO MATTINA
UNO MATTINA ESTATE - SPECIALE
UNO MATTINA ESTATE
UNO MATTINA IN FAMIGLIA - SPECIALE TELETHON
UNO MATTINA IN FAMIGLIA
UN'ORA CON CASSIUS CLAY
VASCO ROSSI - UN MONDO MIGLIORE
VELVET - STAGIONE 1-3
VISTO NON VISTO - CHE SPETTACOLO
VIVA L'ITALIA
VIVA MOGOL CON I GRANDI DELLA MUSICA
VIVA MOGOL THE BEST
WIND MUSIC AWARDS 2016
WIND MUSIC AWARDS 2016 - ANTEPRIMA
ZUCCHERO PARTIGIANO REGGIANO

Nota: la tabella comprende anche i programmi sottotitolati/audiodescritti in maniera non continuativa.

Tabella A4 - RAI 2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2016)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2016. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

PROGRAMMI SOTTOTITOLATI/AUDIODESCRITTI
1968
#MAI PIÙ BULLISMO
12 VOLTE NATALE
13 ASSASSINI
2NEXT - ECONOMIA E FUTURO
3 DAYS TO KILL
57° REGATA DELLE ANTICHE REPUBBLICHE MARINARE
90° MINUTO SERIE A
90° MINUTO SERIE A - TEMPI SUPPLEMENTARI
90° MINUTO SERIE B
90° MINUTO ZONA MISTA
A BERLINO COLPO GROSSO
A CASA PER NATALE
A PROVA D'INGANNO
A SUD DI MADE IN SUD
ACTIONAID OLYMPICS
AIUTO! SE L'È MANGIATO IL CANE
ALADDIN
ALICE NEL PAESE DELLE MERAVIGLIE
ALLA RICERCA DI NEMO
AMERICAN GOTHIC - STAGIONE 1
AMORE TRA I FIORDI 1-4
ANCHE STASERA TUTTO È POSSIBILE
ANTEPRIMA CALCIO CHAMPAGNE
ANTEPRIMA CAPTAIN AMERICA: THE WINTER SOLDIER
ANTEPRIMA CASTLE
ANTEPRIMA CSI: CYBER - STAGIONE 2
ANTEPRIMA ELEMENTARY - QUARTA STAGIONE
ANTEPRIMA HAWAII FIVE-O
ANTEPRIMA IL COLLEGIO
ANTEPRIMA ITALIA
ANTEPRIMA JANE THE VIRGIN
ANTEPRIMA L'ISPETTORE COLIANDRO - STAGIONE 5
ANTEPRIMA MADAM SECRETARY
ANTEPRIMA MADE IN SUD
ANTEPRIMA MEZZOGIORNO IN FAMIGLIA

segue **Tabella A4** - RAI 2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2016)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2016. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

ANTEPRIMA PECHINO EXPRESS - LE CIVILTÀ PERDUTE
ANTEPRIMA ROCCO SCHIAVONE
ANTEPRIMA SBANDATI
ANTEPRIMA SQUADRA SPECIALE COBRA 11
ANTEPRIMA STASERA CASA MIKA
ANTEPRIMA STASERA TUTTO È POSSIBILE
ANTEPRIMA THE BLACKLIST
ANTEPRIMA THE VOICE OF ITALY
ANTEPRIMA TROPPO GIUSTI
ANTEPRIMA UNICI
ANTEPRIMA VOYAGER - AI CONFINI DELLA CONOSCENZA
ANTICIPAZIONI TG2
APPUNTAMENTO AL CINEMA
ATLETI EMOZIONI MEDAGLIE
ATTACCO AL POTERE - OLYMPUS HAS FALLEN
BABYLON A.D.
BACIATO DAL SOLE
BEL AMI - STORIA DI UN SEDUTTORE
BELLA DOLCE BABY SITTER
BELLE E GEMELLE
BLITZ
BLUE BLOODS 1-6
BODY OF PROOF 3
BOSS IN INCOGNITO
BRACCIALETTI ROSSI 3
BREAKING POINT
BROOKLYN'S FINEST
BULL - STAGIONE 1
BUONI A NULLA
CAFFÈ DEGLI EUROPEI - UEFA EURO 2016 FRANCE
CALCIO AMICHEVOLE
CALCIO CAMPIONATO EUROPEO
CALCIO CHAMPAGNE
CALCIO: AMICHEVOLE NAZIONALE ITALIANA UNDER 21
CALCIO: COPPA ITALIA
CALL ME PIRNCE
CANTANDO SOTTO IL VISCHIO

segue **Tabella A4** - RAI 2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2016)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2016. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

CAPTAIN AMERICA: THE WINTER SOLDIER
CARA VIOLA
CARL MØRCK - 87 MINUTI PER NON MORIRE
CASTLE 2-8
CEDAR COVE 1-3
CELLA 211
CERCHI SPEZZATI
CERIMONIA DI CONSEGNA DEI COLLARI D'ORO 2016
CERIMONIA DI CONSEGNA DELLE BANDIERE AGLI ATLETI IN PARTENZA PER I GIOCHI OLIMPICI E PARALIMPICI DI RIO 2016
CERIMONIA DI RESTITUZIONE DELLA BANDIERA DEGLI ATLETI ITALIANI DELLE OLIMPIADI E PARALIMPIADI DI RIO 2016
CESAR MILLAN OPERAZIONE PITBULL
CHLOE - TRA SEDUZIONE E INGANNO
CINEMA CINEMA
CINEMA RAI 2
COLD CASE
COME D'INCANTO
COME FAI SBAGLI
COMMEDIASEXI
CON AIR
CONAN THE BARBARIAN
CONCERTO DI CAPODANNO 2016
COPPA ITALIA TIM CUP
COPPIE IN ATTESA 2
CORSA A WITCH MOUNTAIN
CRIMINAL MINDS 9-11
CRIMINAL MINDS BEYOND BORDERS
CRONACHE ANIMALI
CSI: CYBER
CULTO DI PASQUA
CULTO EVANGELICO DI PENTECOSTE 2016
DEADLY SPA - WEEKEND DA INCUBO
DÉJÀ VU - CORSA CONTRO IL TEMPO
DELITTI IN PARADISO
DETTO FATTO
DETTO FATTO XMAS
DOMENICA SPORTIVA ESTATE

segue **Tabella A4** - RAI 2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2016)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2016. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

DONNE AD ALTA QUOTA: XXVII EDIZIONE PREMIO MARISA BELLISARIO
DOPO IL GP
DOTTORI A HOPE ISLAND
DREAM HOTEL - STAGIONE 1
DREAM HOTEL: BALI
DREAM HOTEL: INDIA
DREAM HOTEL: MESSICO
DREAM HOTEL: SEYCHELLES
DREAM HOTEL: SUDAFRICA
DREAM TEAM
DRIBBLING
DUE UOMINI E MEZZO
DUMBO
È GIÀ IERI
EARTH
ELEMENTARY
ELEPHANT WHITE
ELEZIONI COMUNALI 2016 (L.I.S.)
EMOZIONI
EMOZIONI PLAYLIST
ESCAPE PLAN - FUGA DALL'INFERNO
EX - AMICI COME PRIMA!
FORMULA 1: GRAN PREMIO
FATTI UNICI
FINO ALL'ULTIMO INGANNO
FLUKE
FORECLOSED - QUESTA È LA MIA CASA
FRAMMENTI DI FOLLIA
FREELANCERS
FRIGO
FROZEN - IL REGNO DI GHIACCIO
FUGA DAL PASSATO
FURYO
G.I. JOE - LA VENDETTA
GENERAZIONI
GENITORI IN TRAPPOLA
GIANNI E LE DONNE

segue **Tabella A4** - RAI 2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2016)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2016. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

GINO BARTALI - IL CAMPIONE E L'EROE
GIOCHI OLIMPICI 2016: CERIMONIA DI APERTURA
GIOCHI OLIMPICI 2016: CERIMONIA DI CHIUSURA
GIOCHI PARALIMPICI 2016: CERIMONIA DI APERTURA
GIOVANI E RICCHI
GLI ARISTOGATTI
GLI IMPERDIBILI - I BASTARDI DI PIZZOFALCONE
GLI IMPERDIBILI - LA MAFIA UCCIDE SOLO D'ESTATE LA SERIE
GLI IMPERDIBILI - L'IMPORTANTE È AVERE UN PIANO
GLI IMPERDIBILI - MADAMA BUTTERFLY
GLI IMPERDIBILI - MUSIC QUIZ
GLI IMPERDIBILI - STANOTTE A SAN PIETRO
GLI IMPERDIBILI - STASERA CASA MIKA
GLI INCREDIBILI - UNA "NORMALE" FAMIGLIA DI SUPEREROI
GLI OCCHI SU DI TE
GOCCE DI GIALLO
GOLDEN CAT SHOW
GONE - SCOMPARSA
GOOD WITCH - STAGIONE 1
GRAN PREMIO
GRAN PREMIO DELLA CINA - GARA
GUARDIA COSTIERA
GUARDIANI DELLA GALASSIA
HAWAII FIVE-0
HEARTLAND
HIDE - SEGRETI SEPOLTI
HOLIDAZE - NATALE CON I MIEI
HOMICIDE HILLS - UN COMMISSARIO IN CAMPAGNA
HOURS
I FANTASTICI 5 - ALLA RICERCA DEL TESORO PERDUTO
I FANTASTICI 5 - ALLA RICERCA DELL'OCCHIO VERDE
I FANTASTICI 5 (DI M. MARZUK)
I FATTI VOSTRI
I LOVE SHOPPING
I MERCENARI
I NOSTRI AMICI ANIMALI
I SEGRETI DI COLD SPRING

segue **Tabella A4** - RAI 2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2016)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2016. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

I SEGRETI NON RIPOSANO IN PACE
I TRE MOSCHETTIERI
I-5 - IL KILLER DELL'AUTOSTRADA
ICE PRINCESS - UN SOGNO SUL GHIACCIO
ICE QUAKE - NATALE DI GHIACCIO
IL 4 DICEMBRE 2016 VAI A VOTARE
IL BARONE DI MÜNCHHAUSEN
IL CACCIATORE DI DONNE
IL CAPOBRANCO SEI TU
IL COMMISSARIO HELDT
IL COMMISSARIO LANZ
IL COMMISSARIO VOSS
IL DOPPIO VOLTO DELLA FOLLIA
IL DOPPIO VOLTO DELLA PAURA
IL FIGLIO DELL'INGANNO
IL GIOCO DELLA VENDETTA
IL GOBBO DI NOTRE DAME
IL GRANDE MATCH - UEFA EURO 2016 FRANCE
IL MIO ARCOBALENO
IL MIO NOME È BOND
IL MONACO
IL MONDO DEI REPLICANTI
IL NOSTRO AMICO CHARLY
IL NOSTRO AMICO KALLE
IL PASSATO NON MUORE MAI
IL RICHIAMO DELLA FORESTA
IL SIGNORE DELLO ZOO
IL TOCCO DI UN ANGELO
IL TRIANGOLO DELLE BERMUDA - MARE DEL NORD
IN FUGA PER MIA FIGLIA (GONE)
INDIZI DA UNO SCONOSCIUTO
INKHEART - LA LEGGENDA DI CUORE D'INCHIOSTRO
INNAMORARSI A SAN VALENTINO
INSPECTOR GADGET 2 - L'ISPETTORE GADGET II
IRON MAN 3
ITALIA
JANE THE VIRGIN - STAGIONE 1

segue **Tabella A4** - RAI 2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2016)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2016. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

KILLER ELITE
KUNG FU MAMMA
LA BAMBINA RAPITA (CHI VUOLE MIA FIGLIA?)
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 DOMENICA SPORTIVA SPECIALE
LA FAMIGLIA (DI ETTORE SCOLA)
LA FONTANA DELL'AMORE
LA NAVE DEI SOGNI - BALI
LA NAVE DEI SOGNI - BORA BORA
LA NAVE DEI SOGNI - CAMBOGIA
LA NAVE DEI SOGNI - NEW YORK, SAVANNAH E SALVADOR DE BAHIA
LA NAVE DEI SOGNI - PANAMA
LA NAVE DEI SOGNI - PORTORICO
LA NAVE DEI SOGNI - SINGAPORE
LA NAVE DEI SOGNI - STAGIONE 1
LA NAVE DEI SOGNI - VIAGGIO DI NOZZE (CROCIERE DI NOZZE)
LA NAVE DEI SOGNI - VIAGGIO DI NOZZE NELL'ISOLA DI JERSEY
LA NOSTRA AMICA ROBBIE
LA SCOMPARSA DI ALICE CREED
LA SPOSA DI NEVE
LA TORCIA
L'AGENDA DI SUNDAY TABLOID
L'ALBUM DEI RICORDI
L'AMORE DIETRO LA MASCHERA
L'APPRENDISTA STREGONE
LAST COP L'ULTIMO SBIRRO
LE MIE GROSSE GRASSE VACANZE GRECHE
LE REGOLE DEL DELITTO PERFETTO
LE SORELLE MCLEOD
LENA AMORE DELLA MIA VITA
LIMITLESS
L'ISPETTORE COLIANDRO
LOL :-)
L'OMPIADE NASCOSTA (DI A. PEYRETTI)

segue **Tabella A4** - RAI 2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2016)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2016. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

LUI È LA MIA OSSESSIONE
L'ULTIMA MOSSA DELL'ASSASSINO
L'UOMO CHE SUSSURRAVA AI CAVALLI
MACHETE
MACHETE KILLS
MADAM SECRETARY
MADE IN SUD
MADE IN SUD RELOADED
MAGA MARTINA E IL LIBRO MAGICO DEL DRAGHETTO
MARIE BRAND E IL CONTO IN SOSPESO
MARIE BRAND E IL GIOCO PERICOLOSO
MARIE BRAND E IL MOMENTO DELLA MORTE
MARIE BRAND E IL PECCATO ORIGINALE
MARIE BRAND E IL RITORNO AL PASSATO
MARIE BRAND E IL VOLTO D'ANGELO
MARIE BRAND E LA NOTTE DELLA VENDETTA
MARIE BRAND E LA RAGAZZA SUL RING
MARIE BRAND E LA RESIDENZA DEI SEGRETI
MARIE BRAND E LA STANZA BIANCA
MARIE BRAND E L'AMORE CHE NON PERDONA
MARIE BRAND E L'AMORE CHE UCCIDE
MARIE BRAND E L'EREDITÀ DI OLGA LENAU
MARIE BRAND E L'ERRORE DI PERSONA
MARIE BRAND E L'ULTIMO GIRO SULLA GIOSTRA
MARY POPPINS
MESSAGGIO DI FINE ANNO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA SERGIO MATTARELLA
METEO
MEZZOGIORNO IN FAMIGLIA
MIKA LOVES PARIS
MILANO - ROMA IN VIAGGIO CON I GIALAPPA'S
MORTE A CARCASSONNE
MUCCHE ALLA RISCOSSA
NATALE CON HOLLY
NCIS LOS ANGELES
NCIS UNITÀ ANTICRIMINE
NCIS: LOS ANGELES
NCIS: NEW ORLEANS

segue **Tabella A4** - RAI 2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2016)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2016. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

NEED FOR SPEED
NEL SEGNO DEL GIALLO
NELLA RETE DEL SERIAL KILLER
NELLA RETE DELL'INGANNO
NEMO - NESSUNO ESCLUSO - ANTEPRIMA
NEMO - NESSUNO ESCLUSO
NIENTE PUÒ FERMARCI
NIGHT TABLOID
NON TOCCATE MIA FIGLIA
NON-STOP
NORA ROBERTS - L'ESTATE DEI MISTERI
NUMERO 1
OLIMPIADI RIO 2016
OLIVER & COMPANY
OMICIDI NELL'ALTA SOCIETÀ - DISPOSTI A TUTTO
OMICIDI NELL'ALTA SOCIETÀ - LA FINE DELLA CANZONE
OMICIDI NELL'ALTA SOCIETÀ - RICETTA PER UN DELITTO
OMICIDI NELL'ALTA SOCIETÀ - TORBIDI SEGRETI
OMICIDIO IN PRIMA SERATA (LINDBURGS FALL)
OPERAZIONE CUPCAKE
OPERAZIONE SPY SITTER (THE SPY NEXT DOOR)
OSSESSIONE PERICOLOSA
PALIO DI SIENA 2016
PARALYMPIC GAMES - RIO 2016
PASIÓN PROHIBIDA
PASSIONE SENZA REGOLE
PATRICIA CORNWELL - A RISCHIO
PECHINO EXPRESS - LE CIVILTÀ PERDUTE
PECHINO EXPRESS - LE CIVILTÀ PERDUTE: KM 3628... IL VIAGGIO CONTINUA
PIEDONE LO SBIRRO
PLANES 2 - MISSIONE ANTINCENDIO
PLAYDATE - IL SEGRETO DIETRO LA PORTA
POLE POSITION
POMPEI
PREMIO INTERNAZIONALE DEL VINO 2016
PRES. 90° MINUTO ZONA MISTA
PRES. MADE IN SUD

segue **Tabella A4** - RAI 2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2016)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2016. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

PRES. NEMO - NESSUNO ESCLUSO
PRES. PROTESTANTESIMO
PRES. QUELLI CHE IL CALCIO
PRES. SBANDATI
PRES. SORGENTE DI VITA
PRES. STASERA TUTTO È POSSIBILE
PRIMA O POI MI SPOSO
PRINCE OF PERSIA - LE SABBIE DEL TEMPO
PROSSIMA FERMATA: OMICIDIO
PROTESTANTESIMO
PROTESTANTESIMO - CULTO EVANGELICO
QUALIFICAZIONI EUROPEO 2017 UNDER 21
QUANDO ERAVAMO RE
QUANDO L'AMORE DIVENTA CORAGGIO
QUANDO L'AMORE HA INIZIO
QUANTUM OF SOLACE
QUELLI CHE ASPETTANO
QUELLI CHE IL CALCIO
RAI CULTURA - 2 GIUGNO '46 IL GIORNO CHE DIVENNE FESTA
RAI CULTURA - MEMEX
RAI CULTURA - SUONI DELL'ANIMA
RAI NEWS
RAI PARLAMENTO - PUNTO EUROPA
RAI PARLAMENTO - QUESTION TIME
RAI PARLAMENTO - SPAZIOLIBERO
RAI PARLAMENTO - SPECIALE CAMERA
RAI PARLAMENTO - SPECIALE SENATO
RAI PARLAMENTO - TELEGIORNALE
RAI PARLAMENTO - TRIBUNA REFERENDUM 2016
RAI PARLAMENTO - TRIBUNA REFERENDUM IL CONFRONTO
RAI PARLAMENTO MAG
RAI SPORT - E POI VINCEMMO L'ORO: LE ORIGINI DEL MOVIMENTO PARALIMPICO ITALIANO
RAI SPORT (RBS)
RAIPLAYER
RAPUNZEL - L'INTRECCIO DELLA TORRE
RATATOUILLE
RECKLESS - STAGIONE 1

segue **Tabella A4** - RAI 2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2016)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2016. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

RECLAIM - PRENDITI CIÒ CHE È TUO
REFERENDUM COSTITUZIONALE 2016
REFERENDUM COSTITUZIONALE 2016 - VOTO DEGLI ITALIANI ALL'ESTERO
REFERENDUM COSTITUZIONALE 2016 (L.I.S.)
RIASSUNTO: TUTTO PUÒ SUCCEDERE
RIBELLE - THE BRAVE
RICHARD BROCK - NESSUNO È SENZA COLPA
RICORDAMI ANCORA
RIDDICK
RITORNO AL LAGO
ROCCO SCHIAVONE
ROMA 1960
RUSH
SABATO SPRINT
SBANDATI
SCHOOL FOR SCOUNDRELS - SCUOLA PER CANAGLIE
SCONFITTI E FAMOSI
SE FOSSI IN TE
SEA PATROL
SEMPRE PIÙ SBANDATI
SENTI CHI ABBAIA
SENZA TRACCIA (WITHOUT A TRACE)
SERENO VARIABILE
SERENO VARIABILE ESTATE
SHADE - CARTA VINCENTE
SHADOWBOXER
SHALL WE DANCE?
SHAUN VITA DA PECORA
SIGNORI DEL VINO
SKETCH POINT
SKYFALL
SNITCH - L'INFILTRATO
SNOWMAGEDDON - DISASTRI DI NATALE
SOLA NEL BUIO (J. RUBEN)
SORGENTE DI VITA
SOUL SURFER
SOURCE CODE

segue **Tabella A4** - RAI 2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2016)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2016. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

SPECIALE TG2
SPECIALE TG2 - ELEZIONI USA
SPECIALE VIRUS - IL CONTAGIO DELLE IDEE (RETE)
SPORT: CALCIO
SPY HARD - SPIA E LASCIA SPIARE
SQUADRA OMICIDI ISTANBUL
SQUADRA SPECIALE COBRA 11
SQUADRA SPECIALE LIPSIA
SQUADRA SPECIALE STOCCARDA
START! LA VITA A PORTATA DI APP
STASERA CASA MIKA
STASERA TUTTO È POSSIBILE
STASERA TUTTO È POSSIBILE - ANTEPRIMA
STORM RIDER - CORRERE PER VINCERE
STRACULT
STRACULT SPECIALE LO CHIAMAVANO BUD
STRIKE BACK - STAGIONE 5
STRISCIA, UNA ZEBRA ALLA RISCOSSA
SUL FILO DEL PERICOLO
SULLA VIA DI DAMASCO
SUMMER VOYAGER - AI CONFINI DELLA CONOSCENZA
SUNDAY & PARKER IRRESISTIBILI DETECTIVES
SUNDAY TABLOID
TELETHON
TENNIS: INTERNAZIONALI BNL D'ITALIA
TG OLIMPICO
TG SPORT
TG2
TG2 - 122° ASSEMBLEA ANNUALE DELLA BANCA D'ITALIA CONSIDERAZIONI FINALI DEL GOVERNATORE IGNAZIO VISCO
TG2 - 61^ REGATA DELLE ANTICHE REPUBBLICHE MARINARE
TG2 - ACHAB LIBRI
TG2 - CINEMATINÉE
TG2 - CORTE DEI CONTI INAUGURAZIONE ANNO GIUDIZIARIO 2016
TG2 - CORTE DEI CONTI. CERIMONIA DI INSEDIAMENTO DEL PRESIDENTE ARTURO MARTUCCI DI SCARFIZZI
TG2 - COSTUME E SOCIETÀ
TG2 - DOSSIER

segue **Tabella A4** - RAI 2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2016)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2016. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

TG2 - E...STATE CON COSTUME
TG2 - EAT PARADE
TG2 - GIUDIZIO DI PARIFICAZIONE DEL RENDICONTO GENERALE DELLO STATO
TG2 - HELLO AMERICA
TG2 - IL CONFRONTO
TG2 - INSIEME
TG2 - INSIEME ESTATE
TG2 - LA CELEBRAZIONE DELLA FESTA DEL LAVORO
TG2 - LAVORI IN CORSO
TG2 - MEDICINA 33
TG2 - MIZAR
TG2 - MIZAR SPECIALE
TG2 - MOTORI
TG2 - REGATA STORICA DI VENEZIA
TG2 - SÌ VIAGGIARE
TG2 - SPECIALE
TG2 - SPECIALE REFERENDUM
TG2 - STORIE RACCONTI DELLA SETTIMANA
TG2 - TUTTO IL BELLO CHE C'È
TG2 (L.I.S.)
TG2 EDIZIONE STRAORDINARIA
TG2 PUNTO DI VISTA
TG2: SANTA MESSA PRESIEDUTA DA PAPA FRANCESCO
THE AVENGERS
THE AVIATOR
THE BLACKLIST
THE BLACKLIST - STAGIONE 2
THE CLINIC - LA CLINICA DEI MISTERI
THE CONTRACT (BRUCE BERESFORD)
THE CORE
THE DOUBLE (M. BRANDT)
THE EAGLE
THE FLU - IL CONTAGIO
THE GOOD WIFE
THE GOOD WITCH - UN AMORE DI STREGA
THE GOOD WITCH'S CHARM - L'INCANTESIMO DI CASSIE
THE GOOD WITCH'S DESTINY - IL DESTINO DI CASSIE

segue **Tabella A4** - RAI 2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2016)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2016. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

THE GOOD WITCH'S WONDER - UN'AMICA PER CASSIE
THE LONE RANGER
THE MAGIC OF BELLE ISLE
THE MILLERS
THE MILLERS - STAGIONE 2
THE SAMARITAN
THE SQUARE
THE SWEENEY
THE VOICE OF ITALY - KNOCK OUT
THE VOICE OF ITALY
THE VOICE OF ITALY - THE BATTLES
THE WOLF OF WALL STREET
THOR: THE DARK WORLD
TIM MUSIC ON STAGE AWARDS
TONI COSTA: UN COMMISSARIO A IBIZA - IL DELITTO È SERVITO
TONI COSTA: UN COMMISSARIO A IBIZA - PIOGGIA ROSSA
TORNADO - LA FURIA DEL CIELO
TOUR DE FRANCE - TOUR ALL'ARRIVO
TOUR DE FRANCE 2016 - PROCESSO ALLA TAPPA
TOY STORY OF TERROR!
TRA MATRIMONI E DIVORZI
TRESPASS
TRILLI
TRILLI E IL GRANDE SALVATAGGIO
TRILLI E IL SEGRETO DELLE ALI
TRILLI E IL TESORO PERDUTO
TROPPO GIUSTI
TRUST
TURNER E IL CASINARO
TUTTA COLPA DELL'AMORE
TUTTO PER MIO MARITO
TUTTO PUÒ SUCCEDERE - STAGIONE 1
UCI ROAD WORLD CHAMPIONSHIPS - DOHA QATAR 2016
UEFA EURO 2016 FRANCE
UN ANGELO SOTTO L'ALBERO
UN CICLONE IN CONVENTO
UN KILLER TRA NOI

segue **Tabella A4** - RAI 2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2016)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2016. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

UN NATALE FORTUNATO
UN NATALE REGALE
UN PESCE DI NOME WANDA
UN PRINCIPE IN GIACCA E CRAVATTA
UN RAGIONEVOLE DUBBIO
UN VENERDÌ DA EROI
UNA GIORNATA PARTICOLARE
UNA SETTIMANA DA DIO
UN'ESTATE DA RICORDARE (DI M. M. SCOTT)
UNICI
UP
UTTA DANELLA: UN AMORE A VENEZIA - STAGIONE 1
VENDETTA
VENDICAMI
VERDETTO FATALE
VERSO PECHINO EXPRESS
VIAGGI DA RECORD
VIDEOCOMIC - PASSERELLA DI COMICI IN TV
VIRUS - IL CONTAGIO DELLE IDEE
VITA DA GIUNGLA - OPERAZIONE TRICHECO
VOYAGER - AI CONFINI DELLA CONOSCENZA
VULCANO
WALT DISNEY - DONALD DUCK
WASABI
WINDSTORM - LIBERI NEL VENTO
WORKERS - PRONTI A TUTTO
ZIO GIANNI - STAGIONE 2

Nota: la tabella comprende anche i programmi sottotitolati/audiodescritti in maniera non continuativa.

Tabella A5 - RAI 3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2016)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2016. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

PROGRAMMI SOTTOTITOLATI/AUDIODESCRITTI
#CARTABIANCA
#TRETRE3
...E LA VITA CONTINUA
007 - IL DOMANI NON MUORE MAI
007 - LA MORTE PUÒ ATTENDERE
007 - LA SPIA CHE MI AMAVA
007 - SOLO PER I TUOI OCCHI
007 - VENDETTA PRIVATA
007 - ZONA PERICOLO
007 CASINO ROYALE
2061: UN ANNO ECCEZIONALE
4 CUCCIOLI DA SALVARE
40° FESTIVAL INTERNAZIONALE DEL CIRCO DI MONTECARLO
50 ANNI IN ROSA
A CAVALLO DELLA TIGRE
A CHE PREZZO HOLLYWOOD?
A CHE SERVONO QUESTI QUATTRINI?
A CHRISTMAS CAROL
A HISTORY OF VIOLENCE
A QUALSIASI PREZZO (DI E. MIRAGLIA)
ACCADDE AL COMMISSARIATO
AGE IS...
AGENTE 007 - AL SERVIZIO SEGRETO DI SUA MAESTÀ
AGENTE 007 - BERSAGLIO MOBILE
AGENTE 007 - DALLA RUSSIA CON AMORE
AGENTE 007 - IL MONDO NON BASTA
AGENTE 007 - LICENZA DI UCCIDERE
AGENTE 007 - L'UOMO DALLA PISTOLA D'ORO
AGENTE 007 - MAI DIRE MAI
AGENTE 007 - MISSIONE GOLDFINGER
AGENTE 007 - MOONRAKER: OPERAZIONE SPAZIO
AGENTE 007 - SI VIVE SOLO DUE VOLTE
AGENTE 007 - THUNDERBALL
AGENTE 007 - UNA CASCATA DI DIAMANTI
AGENTE 007 - VIVI E LASCIA MORIRE
AGNUS DEI

segue **Tabella A5** - RAI 3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2016)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2016. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

AGORÀ
AGORÀ ESTATE
AGORÀ SPECIALE
AIR FORCE ONE
ALBUM PERSONALE DI ERMINIO MACARIO
ALEX CROSS - LA MEMORIA DEL KILLER
ALI IN ACTION
ALICE IN WONDERLAND
ALLA LUCE DEL SOLE
ALLACCIATE LE CINTURE
ALLARME ROSSO (T.SCOTT)
AMERICAN HUSTLE - LAPPARENZA INGANNA
AMORE CRIMINALE
AMORI MIEI
AMORI TRAVOLGENTI
ANGST VOR DER ANGST - PAURA DELLA PAURA
ANIMA E CORPO (R. ROSSEN)
ANIMA PERSA
ANIME NERE
ANNI FELICI
ANNIBALE
ANTEPRIMA - ULISSE IL PIACERE DELLA SCOPERTA
ANTEPRIMA AGORÀ
ANTEPRIMA AGORÀ ESTATE
ANTEPRIMA AMORE CRIMINALE
ANTEPRIMA CHE FUORI TEMPO CHE FA
ANTEPRIMA CHE TEMPO CHE FA
ANTEPRIMA CHI L'HA VISTO?
ANTEPRIMA CHI L'HA VISTO? SPECIALE
ANTEPRIMA CIRCO ESTATE
ANTEPRIMA E LASCIATEMI DIVERTIRE
ANTEPRIMA ELISIR SPECIALE
ANTEPRIMA FUOCOAMMARE
ANTEPRIMA GAZEBO
ANTEPRIMA IL BORGO DEI BORGHI
ANTEPRIMA IL CONCERTO DEL PRIMO MAGGIO 2016
ANTEPRIMA IL PROCESSO DEL LUNEDÌ

segue **Tabella A5** - RAI 3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2016)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2016. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

ANTEPRIMA INSUPERABILI
ANTEPRIMA ISLAM ITALIA
ANTEPRIMA KILIMANGIARO
ANTEPRIMA LA CASA BIANCA
ANTEPRIMA LA GRANDE STORIA ANNIVERSARI
ANTEPRIMA LA PAZZA GIOIA
ANTEPRIMA L'ERBA DEI VICINI
ANTEPRIMA MI MANDA RAITRE
ANTEPRIMA PRESADIRETTA
ANTEPRIMA RISCHIATUTTO LA STORIA
ANTEPRIMA STELLE NERE 3
ANTEPRIMA VERTIGO
ANTONIO DI PADOVA
APPUNTAMENTO AL CINEMA
APPUNTAMENTO COL DISONORE
ARAGOSTA A COLAZIONE
ARRIVA DORELLIK
ARRIVANO I DOLLARI!
ARRIVANO I TITANI
ART DETECTIVE
ARTHUR E IL POPOLO DEI MINIMEI
ASCOLTAMI
ASPETTANDO BALLARÒ
ASPETTANDO GEO
ASPETTANDO I MEDICI
ASPIRANTE VEDOVO
AT BERKELEY
ATTENTI A QUEI DUE
AUDACE COLPO DEI SOLITI IGNOTI
AVANTI C'È POSTO
AVVENNE DOMANI
BALLARÒ
BARBIERI D'ITALIA
BASIL L'INVESTIGATOPO
BASSA MAREA
BEARS
BELLE MA POVERE

segue **Tabella A5** - RAI 3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2016)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2016. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

BELLISSIMA
BENVENUTO PRESIDENTE!
BIAGIO
BIANCA E BERNIE NELLA TERRA DEI CANGURI
BLOB DI TUTTO DI PIÙ
BLOB DI TUTTO DI PIÙ - FUOCOABLOB
BLOB DI TUTTO DI PIÙ - SI&NO
BLU NOTTE - MISTERI ITALIANI
BOY MEETS GIRL
BRONTE: CRONACA DI UN MASSACRO CHE I LIBRI DI STORIA NON HANNO RACCONTATO
BUONGIORNO ITALIA
CACCIA AL MARITO
CAFÉ CHANTANT
CALCIO AMICHEVOLE
CALCIO COPPA ITALIA
CALCIO QUALIFICAZIONI EUROPEI UNDER 21
CALCIO: UEFA UNDER 19
CALIFORNIA (M. LUPO)
CALLE DE LA PIETÀ
CAMERA CON VISTA SPECIALE
CAMERIERA BELLA PRESENZA OFFRESI...
CAMILLA
CARCERE IN ITALIA
CARMELO BENE - LE TECNICHE DELL'ASSENZA
CARMEN (DI C.JAQUE)
CARTAGINE IN FIAMME
CARTOUCHE
CASANOVA FAREBBE COSÌ!
C'ERA UN CASTELLO CON 40 CANI
C'ERA UNA VOLTA IL WEST
C'ERA UNA VOLTA UN PICCOLO NAVIGLIO
C'ERA UNA VOLTA...
C'ERAVAMO TANTO AMATI
CHAMPAGNE IN PARADISO
CHARLIE - ANCHE I CANI VANNO IN PARADISO
CHARLOT AVVENTURIERO
CHARLOT E IL MANICHINO

segue **Tabella A5** - RAI 3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2016)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2016. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

CHARLOT E LE SALSICCE
CHARLOT INFERMIERE
CHARLOT PUGILE
CHE FUORI CHE TEMPO CHE FA
CHE FUORI TEMPO CHE FA - PER UMBERTO ECO
CHE FUORI TEMPO CHE FA
CHE FUORI TEMPO CHE FA S'È FATTA UNA CERTA
CHE TEMPO CHE FA - IN RICORDO DI DARIO FO
CHE TEMPO CHE FA - IN RICORDO DI GIANMARIA TESTA
CHE TEMPO CHE FA - LE PAROLE DELLA SETTIMANA
CHE TEMPO CHE FA - OMAGGIO A GIORGIO ALBERTAZZI
CHE TEMPO CHE FA - OMAGGIO A PAOLO POLI
CHE TEMPO CHE FA - OMAGGIO A UMBERTO ECO
CHE TEMPO CHE FA - RICORDO DI UMBERTO VERONESI
CHE TEMPO CHE FA
CHE TEMPO CHE FA SPECIALE - OMAGGIO A ETTORE SCOLA
CHI È SENZA PECCATO...
CHI L'HA VISTO?
CHI L'HA VISTO? 12:25
CHI L'HA VISTO? SPECIALE
CHIEDI A PAPÀ
CHIMERA
CICLISMO - CAMPIONATO ITALIANO PROFESSIONISTI
CICLISMO: AMSTEL GOLD RACE 2016
CICLISMO: CLASSICHE DEL NORD LIEGI - BASTOGNE - LIEGI
CICLISMO: GIRO DELLE FIANDRE
CICLISMO: GIRO DI LOMBARDIA
CICLISMO: MILANO - SANREMO
CICLISMO: PARIGI - ROUBAIX
CICLISMO: TIRRENO - ADRIATICO
CICLISMO: TRITTICO LOMBARDO TRE VALLI VARESINE
CINEMA D'OGGI
CINEMA RAI 3
CIRCO ESTATE
COCKFIGHTER
CODE BLACK
COLPO DI SCENA

segue **Tabella A5** - RAI 3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2016)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2016. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

COLPO DI SCENA - SPECIALE CARLA FRACCI
COME PERSI LA GUERRA
COME SCOPERSI L'AMERICA
COMMUNITY - L'ALTRA ITALIA
COMPLIMENTI PER LA CONNESSIONE
CON AURA SENZA AURA. VIAGGIO AI CONFINI DELL'ARTE
CON MARCO PANNELLA
CONFIDENTIAL REPORT - MR. ARKADIN
COPPA DEL MONDO DI SCI
CORREVA L'ANNO
CRESUS
CRONACA FAMILIARE
CRONACHE DI POVERI AMANTI
CSALADI TUZFESZEK - NIDO FAMILIARE
CUORE
CUORI IN CUCINA - STAGIONE 1
DAL GRAN CONSIGLIO AL GRAN SASSO
DALLA VITA IN POI
DALLAS BUYERS CLUB
DER STADTSTREICHER - IL VAGABONDO
DIARIO DI UN MAESTRO
DICIOTTO ANNI DOPO
DIETRO I CANDELABRI
DIRITTO D'AMARE
DIVORZIO ALL'ITALIANA
DOC 3
DOC 3 - TRASHED
DOC MARTIN
DOMENICA GEO
DON BOSCO
DONNE E VELENI
DOTTORE A SPASSO
DOVE LA TERRA SCOTTA
DRAGONFLY - IL SEGNO DELLA LIBELLULA
DUE ASSI PER UN TUBO
DUE VITE
È ARRIVATA LA PARIGINA

segue **Tabella A5** - RAI 3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2016)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2016. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

E LASCIATEMI DIVERTIRE
ECCE HOMO
ECCO LA FELICITÀ
ELEZIONI COMUNALI 2016 (L.I.S.)
ELISIR
ELISIR SPECIALE
ENEIDE
ENIGMA (MICHAEL APTED)
EQUITAZIONE: CONCORSO IPPICO INTERNAZIONALE UFFICIALE (CSIO)
ERNEST & CELESTINE
ETERNO RITORNO
EUCLIDE ERA UN BUGIARDO
FANTASIA
FANTASIA 2000
FANTOZZI CONTRO TUTTI
FANTOZZI SUBISCE ANCORA
FATE LARGO AI MOSCHETTIERI
FEDORA
FESTIVAL INTERNAZIONALE DEL CIRCO DI MONTECARLO
FIGU - ALBUM DI PERSONE NOTEVOLI
FLIGHTPLAN - MISTERO IN VOLO
FLORENTINA HUBALDO, CTE
FRANCESCO - LU SANTO JULLARE
FRANKENWEENIE
FREE BIRDS - TACCHINI IN FUGA
FRENESIA DELL'ESTATE
FUOCOAMMARE
FUORI BINARIO
FUORI ORARIO COSE (MAI) VISTE
FUORI ROMA
GAGARIN PRIMO NELLO SPAZIO
GAZEBO
GAZEBO SOCIAL NEWS
GAZEBO SPECIALE
GEO
GEO & GEO
GEO MAGAZINE

segue **Tabella A5** - RAI 3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2016)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2016. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

GEORGE RE DELLA GIUNGLA...?
GERSHWIN
GETTYSBURG
GHIACCIO VERDE (GREEN ICE)
GIORNO DI NOZZE
GIOVANE E BELLA
GIRO D'ITALIA - GIRO ALL'ARRIVO
GIRO D'ITALIA - GIRO IN DIRETTA
GIRO D'ITALIA - PROCESSO ALLA TAPPA
GIRO ROSA - 27° GIRO ROSA
GIÙ LA TESTA
GLI ARCHIVI DEL NOVECENTO
GLI IMPERDIBILI - CASA MIKA
GLI IMPERDIBILI - I BASTARDI DI PIZZOFALCONE
GLI IMPERDIBILI - LA MAFIA UCCIDE SOLO D'ESTATE LA SERIE
GLI IMPERDIBILI - L'IMPORTANTE È AVERE UN PIANO
GLI IMPERDIBILI - MADAMA BUTTERFLY
GLI IMPERDIBILI - ROCCO SCHIAVONE
GLI IMPERDIBILI - STANOTTE A SAN PIETRO
GOLDENEYE
GRANDI MOSTRE
GUARDIA, GUARDIA SCELTA, BRIGADIERE E MARESCIALLO
GUNGA DIN
HERCULES
HO CAMMINATO CON UNO ZOMBIE
HOUDINI - L'ULTIMO MAGO
HUGO CABRET
I 4 MONACI
I AM IN SPACE
I BAMBINI CI GUARDANO
I BAMBINI SANNO
I CENTO PASSI
I DIECI COMANDAMENTI
I GIORNI DI PARIGI - UEFA EURO FRANCE 2016
I GRANDI PROTAGONISTI
I MAGNIFICI SETTE
I MISTERI DI LISBONA

segue **Tabella A5** - RAI 3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2016)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2016. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

I MISTERI DI MURDOCH
I NOSTRI RAGAZZI
I PROMESSI SPOSI
I QUATTRO MOSCHETTIERI
I ROBINSON - UNA FAMIGLIA SPAZIALE
I SETTE FRATELLI CERVI
I SOLITI IGNOTI
I TERRIBILI 7
IERI, OGGI, DOMANI
IL BANDITO
IL BORGO DEI BORGHI
IL BRAVO DI VENEZIA
IL BUONO, IL BRUTTO, IL CATTIVO
IL CAMMINO DELLA SPERANZA
IL CAPITALE UMANO
IL CAPPOTTO DI ASTRAKAN
IL COMMISSARIO REX -
IL CONCERTO DEL PRIMO MAGGIO 2016
IL CONTE DI MONTECRISTO (R. VERNAY)
IL CONTE TACCHIA
IL CORAGGIO DI PARLARE
IL CORRIERE DI FERRO
IL CORTILE
IL COWBOY COL VELO DA SPOSA
IL CUORE ALTROVE
IL DIAVOLO IN CONVENTO
IL FIDANZATO DI MIA MOGLIE
IL GIORNO IN PIÙ
IL GIUSTIZIERE DI MEZZOGIORNO
IL GRANDE BOTTO
IL GRANDE FREDDO
IL GRANDE JOE
IL KENTUCKIANO (DI B. LANCASTER)
IL LEONE DI SAN MARCO (CAPUANO L.)
IL MAESTRO DI VIOLINO
IL MEDICO DEI PAZZI
IL MIO MIGLIOR NEMICO

segue **Tabella A5** - RAI 3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2016)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2016. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

IL MIO NOME È BOND
IL MIO NOME È NESSUNO
IL MIO NOVECENTO
IL MONACO DI MONZA
IL MONDO A 45 GIRI
IL MULINO DEL PO
IL NOME DELLA ROSA
IL PASSATORE
IL PIANETA DEL TESORO
IL POSTO GIUSTO (RETE)
IL PRIMO UOMO SULLA LUNA
IL PRINCIPE DI HOMBURG (BELLOCCHIO M.)
IL PROCESSO DEL LUNEDÌ
IL PROFUMO DEL SUCCESSO
IL RICHIAMO DELLA FORESTA
IL SABATO DI TUTTA SALUTE
IL SALVATORE
IL SATELLITE ITALIANO
IL SEGNO DI VENERE
IL SILENZIO DEL MARE
IL SOLDATO AMERICANO
IL SOSPETTO
IL TIRANNO DI PADOVA
IL VIAGGIO IN CIELO DI MAMMA KUSTERS
IMMORTALS
IMOGENE (S. SPRINGER BERMAN, R. PULCINI)
IMPICCALO PIÙ IN ALTO
IN 1/2H - SPECIALE BALLOTTAGGI
IN 1/2H
IN DARKNESS
IN NOME DEL POPOLO SOVRANO
IN SOLITARIO
IN THE BORDER STATES - ALLA FRONTIERA DEGLI STATI UNITI (DI D.W. GRIFFITH)
INDOVINA CHI VIENE A CENA
INSUPERABILI
IO & GEORGE
IO E IL DUCE

segue **Tabella A5** - RAI 3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2016)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2016. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

IO LA CONOSCEVO BENE
IPCRESS
ISLAM ITALIA
ITALIA - VIAGGIO NELLA BELLEZZA
JIMMY BOBO - BULLET TO THE HEAD
KHUMBA
KILIMANGIARO
KILIMANGIARO - IL BORGO DEI BORGHI
KILIMANGIARO - IL GRANDE VIAGGIO
KILIMANGIARO - TUTTE LE FACCE DEL MONDO
KILIMANGIARO - TUTTO UN ALTRO MONDO
KILIMANGIARO MAG
K-PAX DA UN ALTRO MONDO
LA BALLATA DEI MARITI
LA BALLERINA E BUON DIO
LA BANDERA: MARCIA O MUORI
LA BATTAGLIA DI ROMA
LA BELLA AVVENTURIERA
LA BELLA DI ROMA
LA BELLA MUGNAIA
LA BELLISSIMA ESTATE
LA BIBBIA - GENESI: LA CREAZIONE E IL DILUVIO
LA CASA BIANCA
LA CASA DEGLI SPIRITI
LA CASA NELLA PRATERIA
LA CAVIGLIA DI AMELIA
LA CENTO CHILOMETRI
LA CIOCIARA
LA CITTÀ SI DIFENDE
LA FAMIGLIA
LA FAMIGLIA OMICIDI (KEEPING MUM)
LA GRANDE PASSIONE
LA GRANDE RAPINA (ROBBERY UNDER ARMS)
LA GRANDE STORIA
LA GRANDE STORIA - ROTOCALCO
LA GRANDE STORIA SPECIALE
LA LEGGE È LEGGE

segue **Tabella A5** - RAI 3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2016)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2016. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

LA LEGGENDA DI ZANNA BIANCA
LA LEGIONE DEI DANNATI
LA MEGLIO GIOVENTÙ
LA MIA CLASSE
LA MOGLIE È UGUALE PER TUTTI
LA NONNA SABELLA
LA NOTTE (DI MICHELANGELO ANTONIONI)
LA PRIMULA BIANCA
LA PROSSIMA VOCE
LA QUARTA ETÀ
LA RAGAZZA CON LA VALIGIA
LA REGOLA DEL SILENZIO - THE COMPANY YOU KEEP
LA RICOSTRUZIONE DI VENZONE
LA SIGNORA DELLA PORTA ACCANTO - LA FEMME D'À CÔTÉ
LA SPADA NELLA ROCCIA
LA SPADA NORMANNA
LA STORIA VERA DELLA SIGNORA DALLE CAMELIE
LA VEDOVA ALLEGRA
LA VITA CHE VERRÀ
LACRIME D'AMORE
L'AMBIZIOSO
L'AMORE DELL'800
L'AMORE È UN RACKET
L'AMORE INATTESO
L'AMORE SEGRETO DI MADELEINE
L'ANGELO BIANCO
L'ANGOLO ROSSO - COLPEVOLE FINO A PROVA CONTRARIA
L'ARCIERE DI FUOCO
L'ARMATA BRANCALEONE
L'ARTE DELLA FELICITÀ
L'ASSASSINO È QUELLO CON LE SCARPE GIALLE
L'ATTIMO FUGGENTE
L'AVVENTURA DEL GRANDE NORD
LE AVVENTURE DI BIANCA E BERNIE
LE AVVENTURE DI PINOCCHIO
LE AVVENTURE E GLI AMORI DI SCARAMOUCHE
LE MANI SVELTE, GIOVANI, DONNE, FABBRICA

segue **Tabella A5** - RAI 3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2016)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2016. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

LE MASSAGGIATRICI
LE MISERIE DEL SIGNOR TRAVET
LE PORTE REGALI, SAGGIO SULL'ICONA
LE QUATTRO GIORNATE DI NAPOLI
LE RAGAZZE DEL '46
LE STORIE - DIARIO ITALIANO
L'EMIGRANTE
LEONARDO DA VINCI: IL GENIO A MILANO
L'ERBA DEI VICINI
LI CHIAMAVANO I TRE MOSCHETTIERI... INVECE ERANO QUATTRO
LIEBE IST KÄLTER ALS DER TOD - L'AMORE È PIÙ FREDDO DELLA MORTE
LILLY TURNER
L'IMMORTALE
L'IMPERATORE DI CAPRI
L'INCONSOLABLE (DI J.M. STRAUB)
L'INCREDIBILE VITA DI TIMOTHY GREEN
L'INNOCENTE CASIMIRO
L'ISOLA DELLA PERDIZIONE
L'ISOLA DELL'ISOLA
LITIGI D'AMORE
L'OMBRELLONE
LONTANO DAGLI OCCHI
LONTANO DAL PARADISO
LOTTE IN ITALIA
LOVE & SECRETS
LOVE HURTS
L'ULTIMA INTERVISTA DI FIDEL
L'ULTIMA LEGIONE
L'ULTIMA VIOLENZA
L'UOMO CHE MENTE
L'UOMO CHE SAPEVA TROPPO (DI A. HITCHCOCK)
LUPI NELL'ABISSO
MADRI PERICOLOSE
MALAFEMMENA
MALOMBRA (M. SOLDATI)
MARE MATTO
MARISA LA CIVETTA

segue **Tabella A5** - RAI 3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2016)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2016. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

MARTIN EDEN
MAURIZIO, PEPPINO E LE INDOSSATRICI
MEDICUS
MESSAGGIO DI FINE ANNO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA SERGIO MATTARELLA (L.I.S.)
METEO
METEO RAI NEWS 24
METEO REGIONE
METEO TGR
MI MANDA PICONE
MI MANDA RAITRE
MILLION DOLLAR ARM
MINI RITRATTI QUANDO LA VITA È UNO SPETTACOLO
MIO PADRE AVEVA RAGIONE
MIRACOLO A SANT'ANNA
MISERIA E NOBILTÀ
MISS ITALIA
MUD
NAPOLEON
NATA DI MARZO
NEBRASKA
NEL MONDO - RASSEGNA STAMPA (I)
NEL SILENZIO DEI SASSI
NEMICO PUBBLICO
NEMICO PUBBLICO LIVE
NESSUNO ESCLUSO
NOI SIAMO LE COLONNE
NOI SIAMO L'ITALIA
NON BUTTIAMOCI GIÙ
NON PARLO PIÙ
NON PERDIAMO LA TESTA
NON TI PAGO!
NON UCCIDERE
NORMAN ASTUTO POLIZIOTTO (ON THE BEAT)
NUOVO CINEMA PARADISO
O MANDARIM (IL MANDARINO)
OCCHIO ALLA PENNA
OCEAN OF PEARLS

segue **Tabella A5** - RAI 3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2016)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2016. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

OCTOPUSSY OPERAZIONE PIOVRA
ODISSEA
OGNI GIORNO È DOMENICA
OGRO
OKI'S MOVIE
OMAGGIO A WILLIAM BLAKE
OMSA SUD, DOPO UN ANNO DI LOTTA
ONE FOR THE MONEY
ONEGIN
PANE QUOTIDIANO
PANE, AMORE E FANTASIA
PANE, AMORE E GELOSIA
PANE, AMORE E...
PANELKAPCSOLAT - RAPPORTI PREFABBRICATI
PARKLAND
PER QUALCHE DOLLARO IN PIÙ
PER SEMPRE
PER UN PUGNO DI LIBRI
PERCEPTION
PERDIZIONE
PETROSINO
PICCOLO MONDO ANTICO
PIEDONE A HONG KONG
PISTOLETTO E SOTHEBY'S
POCAHONTAS
POLITICS - TRIBUNA
POLITICS - TUTTO È POLITICA
POVERI MA BELLI
POVERI MILIONARI
PREMIO STREGA 2016
PRES. AGORÀ
PRES. AGORÀ ESTATE
PRES. BALLARÒ
PRES. CHI L'HA VISTO?
PRES. ELISIR
PRES. FRANCESCO - LU SANTO JULLARE
PRES. GAZEBO

segue **Tabella A5** - RAI 3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2016)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2016. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

PRES. GAZEBO SOCIAL NEWS
PRES. GAZEBO SPECIALE
PRES. IL PROCESSO DEL LUNEDÌ
PRES. KILIMANGIARO
PRES. L'ERBA DEI VICINI
PRES. MI MANDA RAITRE
PRES. POLITICS - TRIBUNA
PRES. POLITICS - TUTTO È POLITICA
PRES. RAI EDUCATIONAL - TV TALK
PRES. REC
PRES. REPORT
PRES. RISCHIATUTTO
PRES. THE COOKING SHOW - IL MONDO IN UN PIATTO
PRES. ULISSE - IL PIACERE DELLA SCOPERTA
PRESADIRETTA
PRIGIONIERO TERRORISTA
PRINCE OF PERSIA - LE SABBIE DEL TEMPO
PROCESSO ALLA TAPPA TOUR
PROFUMO DI DONNA
QUALUNQUEMENTE
QUANTE STORIE
QUANTE STORIE DI SABATO
QUASI QUASI RISCHIATUTTO PROVA PULSANTE
QUATTRO MATRIMONI E UN FUNERALE
QUEL MOSTRO DI SUOCERA
QUELLI DELLA DOMENICA
QUO VADIS?
R.A.M. - RICERCA ARCHIVIO MEMORIA
RADICI - L'ALTRA FACCIA DELL'IMMIGRAZIONE
RAI CULTURA - CALL ME PRINCE
RAI CULTURA - DIARIO CIVILE
RAI CULTURA - GIORGIO ALBERTAZZI VITA MORTE E MIRACOLI
RAI CULTURA - ITALIA VIAGGIO NELLA BELLEZZA
RAI CULTURA - POTERE E BELLEZZA
RAI CULTURA - PROVINCIA CAPITALE
RAI CULTURA - SIGNORIE
RAI CULTURA - VIAGGIO NELL'ITALIA DEL GIRO

segue **Tabella A5** - RAI 3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2016)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2016. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

RAI CULTURA - VIVA LA STORIA
RAI CULTURA - VOLERE VOTARE
RAI EDUCATIONAL - IL TEMPO E LA STORIA
RAI EDUCATIONAL - ITALIANI
RAI EDUCATIONAL - STORIE SOSPETTE
RAI EDUCATIONAL - TV TALK
RAI NEWS
RAI NEWS 24 - LUNEDI SPORT
RAI NEWS 24 - OGGI IN PRIMA
RAI NEWS 24 - SPORT 24
RAI NEWS IN DIRETTA
RAI PARLAMENTO - QUESTION TIME
RAI PARLAMENTO - REFERENDUM COSTITUZIONALE - MESSAGGI AUTOGESTITI
RAI PARLAMENTO - REFERENDUM COSTITUZIONALE - MESSAGGI AUTOGESTITI (L.I.S.)
RAI PARLAMENTO - SPECIALE CAMERA
RAI PARLAMENTO - SPECIALE SENATO
RAI PARLAMENTO - TELEGIORNALE
RAI PARLAMENTO - TRIBUNA REFERENDUM 2016
RAI PARLAMENTO - TRIBUNA REFERENDUM IL CONFRONTO
RAI SPORT - CICLISMO MARATONA DELLE DOLOMITI
RAI SPORT - EQUITAZIONE
RAI SPORT - IL GRANDE CICLISMO
RAI SPORT - MIRACOLO A LEICESTER
RAI SPORT - PROCESSO ALLA TAPPA
RAI SPORT - SCI
RAI SPORT (RBS)
RAIPLAYER
RALLY - STAGIONE 1
RALPH SPACCATUTTO
REC
RED E TOBY NEMICIAMICI
REFERENDUM COSTITUZIONALE 2016 - 4 DICEMBRE 2016
REFERENDUM COSTITUZIONALE 2016 - VOTO DEGLI ITALIANI ALL'ESTERO
REFERENDUM COSTITUZIONALE 2016 (L.I.S.)
REPORT
REPORT CULT
RIASSUNTO NAPOLEON

segue **Tabella A5** - RAI 3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2016)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2016. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

RIDENDO E SCHERZANDO. RITRATTO DI UN REGISTA ALL'ITALIANA (PAOLA E SILVIA SCOLA)
RISATE DI GIOIA
RISCHIATUTTO
RISCHIATUTTO ANTEPRIMA
RISCHIATUTTO LA STORIA
RITRATTI QUANDO LA VITA È UNO SPETTACOLO
RIVEDIAMOLI
RIVINCITA PER 2
ROAR - UN GIOVEDÌ DA LEONE
ROAR - UN LUNEDÌ DA LEONE
ROAR - UN MARTEDÌ DA LEONE
ROAR - UN MERCOLEDÌ DA LEONE
ROAR - UN SABATO DA LEONE
ROAR - UN VENERDÌ DA LEONE
ROAR - UNA DOMENICA DA LEONE
ROBIN HOOD, L'ARCIERE DI SHERWOOD
ROMA CITTÀ APERTA
RONIN (JOHN FRANKENHEIMER)
ROSMUNDA E ALBOINO
SALVA E CUSTODISCI
SAM & SALLY
SCACCO AL RE - LA CATTURA DI PROVENZANO
SCALA MERCALLI
SCANDALI AL MARE
SCAPPO DALLA CITTÀ - LA VITA, L'AMORE E LE VACCHE
SCONOSCIUTI - LA NOSTRA PERSONALE RICERCA DELLA FELICIT?
SCUOLA DI SPIE
SEGNALE DA UN PIANETA IN VIA DI ESTINZIONE
SEMBRA IERI - CRONACA E STORIA
SENZA ARTE NÉ PARTE
SFIDE
SFIDE OLIMPICHE
SINFONIA FATALE
SLANG SOGNO L'AMERICA NEL GIARDINO
SLANG THATSAPORE
SOGNO DI UNA NOTTE DI MEZZA SBORNIA
SOLITUDINE

segue **Tabella A5** - RAI 3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2016)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2016. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

SOLO 2 ORE
SOPRA DI NOI IL MARE
SOTTO IL SOLE DI ROMA
SOTTOVOCE
SPAGHETTI HOUSE
SPECIALE COMMUNITY - L'ALTRA ITALIA
SPECIALE COMMUNITY - LE STORIE
SPINNING BORIS - INTRIGO A MOSCA
SPORT: CALCIO
SPORT: CICLISMO
SPOSTAMENTI PROGRESSIVI DEL PIACERE
STANLIO & OLLIO PER RIDERE INSIEME
STATO CIVILE - L'AMORE È UGUALE PER TUTTI
STATO DI GRAZIA
STELLE NERE
STILL LIFE (U. PASOLINI)
STOLEN
STORIE DELL'EMIGRAZIONE
STORIE MALEDETTE
STUDIO UNO
SUDDENLY (GANGSTERS IN AGGUATO)
SUL LAGO DORATO
SWEETWATER
TARZAN
TARZAN II
TE STO' ASPETTANNO
TEATRO ALLA SCALA - IL TEMPIO DELLE MERAVIGLIE
TERRA DI RIBELLIONE
TERREMOTO UN MESE DOPO 3:36 #NONDIMENTICHIAMOLI
TEZA
TG SPORT SPECIALE
TG3
TG3 - FUORI TG
TG3 - NEL MONDO
TG3 (L.I.S)
TG3 EDIZIONE STRAORDINARIA
TG3 LINEA NOTTE

segue **Tabella A5** - RAI 3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2016)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2016. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

TG3 MINUTI
TG3 SPECIALE
TGR - 43° PREMIO INTERNAZIONALE FLAIANO
TGR - 56° SALONE NAUTICO INTERNAZIONALE
TGR - 68° PRIX ITALIA
TGR - 89° ADUNATA NAZIONALE ALPINI
TGR - AMBIENTE ITALIA
TGR - AMBIENTE ITALIA SPECIALE
TGR - BELLITALIA
TGR - BUONGIORNO REGIONE
TGR - ESTOVEST
TGR - IL CARNEVALE DI VIAREGGIO 2016
TGR - LA GIOSTRA DELLA QUINTANA
TGR - LEONARDO
TGR - L'ITALIA DE IL SETTIMANALE
TGR - MEDITERRANEO
TGR - MESSAGGI AUTOGESTITI ELEZIONI COMUNALI 2016
TGR - OFFICINA ITALIA
TGR - PETRARCA: LE PAROLE DELLA CULTURA
TGR - PIAZZA AFFARI
TGR - REGIONEUROPA
TGR - REGIONI E RAGIONI DEL GIUBILEO
TGR - SPECIALE ELEZIONI COMUNALI 2016
TGR - SPECIALE FAI
TGR - SPECIALE PULIAMO IL MONDO
TGR - TRIBUNE ELEZIONI COMUNALI 2016 LAZIO
TGR - XXXVI CONCERTO SINFONICO DI FERRAGOSTO
TGR LAZIO
TGR LAZIO - IL SETTIMANALE
TGR LAZIO - SPECIALE ELEZIONI AMMINISTRATIVE
TGR SPECIALE
TGR: FERMO IL PALIO DELL'ASSUNTA
TGR: I GIORNALISTI DI RAZZA SPECIALE PREMIO BIAGIO AGNES
TGR: PALIO DE LA MARCILIANA
TGR: PALIO DI ASTI
THAT HAMILTON WOMAN (IL GRANDE AMMIRAGLIO)
THE COOKING SHOW IL MONDO IN UN PIATTO

segue **Tabella A5** - RAI 3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2016)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2016. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

THE EXPATRIATE - IN FUGA DAL NEMICO
THE GRUDGE (TAKASHI SHIMIZU)
THE GUILTY
THE HOAX - L'IMBROGLIO
THE IMPOSSIBLE
THE LINCOLN LAWYER (DI BRAD FURMAN)
THE NEWSROOM
THE PERSUADERS!
THE RED BARON
THE ROCK
THE TOURIST
THE TREE OF LIFE
THE WAY BACK
THE YOUNG VICTORIA
THELMA & LOUISE
TOLGO IL DISTURBO
TOTÒ CONTRO I QUATTRO
TOTÒ, PEPPINO E I FUORILEGGE
TOUR DE FRANCE - DIRETTA
TOUR DE FRANCE - TOUR ALL'ARRIVO
TOY STORY - IL MONDO DEI GIOCATTOLI
TOY STORY - TUTTO UN ALTRO MONDO
TOY STORY 2 - WOODY & BUZZ ALLA RISCOSSA
TOY STORY 3 - LA GRANDE FUGA
TRIPLO GIOCO (N. JORDAN)
TROPPO FORTE
TROPPO GIOVANI PER MORIRE
TUTTA SALUTE
TUTTA SALUTE - SPECIALE AIRC
TUTTI PAZZI PER ROSE
TUTTI SALVI PER AMORE
UEFA UNDER 19 CHAMPIONSHIP
ULISSE - IL PIACERE DELLA SCOPERTA
UN AFFARE DI CUORE
UN AMLETO DI MENO
UN COLPEVOLE SENZA VOLTO
UN COMMISSARIO A ROMA

segue **Tabella A5** - RAI 3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2016)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2016. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

UN GELATO PER SAVIANO
UN GENIO, DUE COMPARI, UN POLLO
UN GIORNO IN PRETURA
UN INVIATO MOLTO SPECIALE
UN MARITO IDEALE
UN MARITO PER ANNA ZACCHEO
UN MATRIMONIO ALL'INGLESE
UN MILITARE E MEZZO
UN POSTO AL SOLE - MEMORIES
UN POSTO AL SOLE
UN SORRISO UNO SCHIAFFO UN BACIO IN BOCCA
UN TURCO NAPOLETANO
UNA BELLA VACANZA - BUON COMPLEANNO DINO RISI
UNA BOTTA DI VITA
UNA CALIBRO 20 PER LO SPECIALISTA
UNA PARTITA DI PIACERE
UNA ROMANTICA AVVENTURA
UNA STORIA DI GUERRA
UNE HISTOIRE D'EAU
UOMINI DI DIO
UPSIDE DOWN
VENERE IN PELLICCIA
VENEZIA, LA LUNA E TU
VENEZIA: LA SERENISSIMA
VERTIGO
VIAGGIO AL CENTRO DELLA TERRA
VIAGGIO DI UN REGISTA VERSO L'ESSERE UMANO - STORIA DI MIKKO NISKASEN
VIAGGIO NEL PAESE DEL RISCHIATUTTO
VILLA DEL CINEMA
VISIONARI
VIVERE IN PACE
WALL-E
WHO'S GONNA LOVE ME NOW?
WINDTALKERS
WON'T BACK DOWN - UNA SCUOLA PER MALIA
YOUNG & HUNGRY - CUORI IN CUCINA
YUCATAN

segue **Tabella A5** - RAI 3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2016)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2016. Fascia oraria: 6.00-24.00
(Art. 13 Contratto di Servizio 2010-2012)

ZANNA BIANCA
ZINGARA ROSSA
ZORRO

Nota: la tabella comprende anche i programmi sottotitolati/audiodescritti in maniera non continuativa.

Tabella A6 - Programmazione sottotitolata - Tg e Informazione sportiva (anno 2016)
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 L.I.S 7.30	Tg1 L.I.S 7.30	Tg1 L.I.S 7.30	Tg1 L.I.S 7.30	Tg1 L.I.S 7.30		
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) 12.20	Tg Sport (Tg3) 12.20	Tg Sport (Tg3) 12.20	Tg Sport (Tg3) 12.20	Tg Sport (Tg3) 12.20	Tg Sport (Tg3) 12.20	Tg Sport (Tg3) 12.20
							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 14.15	Tg3 14.15
15-16	Tg3 L.I.S. 15.05	Tg3 L.I.S. 15.05	Tg3 L.I.S. 15.05	Tg3 L.I.S. 15.05	Tg3 L.I.S. 15.00	Tg3 L.I.S. 14.50	
	Tg1 16.30	Tg1 16.30	Tg1 16.30	Tg1 16.30	Tg1 16.30		Tg1 16.30
16-17						Tg1 17.00	
17-18							
18-19	Tg Sport 18.30	Tg Sport 18.30	Tg Sport 18.30	Tg Sport 18.30	Tg Sport 18.30		
	Tg2 18.10 Tg2 18.15	Tg2 18.10 Tg2 18.15	Tg2 18.10 Tg2 18.15	Tg2 18.10 Tg2 18.15	Tg2 18.10 Tg2 18.15	Tg2 L.I.S 18.05	
19-20							Tg2 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 2017
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