AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

Relazione annuale 2020

sull'attività svolta e sui programmi di lavoro

www.agcom.it

AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

AGCOM

RELAZIONE ANNUALE 2020

sull'attività svolta e sui programmi di lavoro

Autorità per le garanzie nelle comunicazioni

Presidente

Angelo Marcello Cardani

Componenti

Antonio Martusciello (fino al 29/02/2020)

Mario Morcellini

Antonio Nicita

Francesco Posteraro

Segretario generale

Nicola Sansalone

Capo di gabinetto del Presidente

Annalisa D'Orazio

Indice

Prefazione del Presidente 7

Premessa alla lettura 11

CAPITOLO I

Il contesto istituzionale dell'Autorità 13

1.1 L'Autorità nel contesto europeo e internazionale 16

1.2 Il ruolo e le relazioni istituzionali dell'Autorità nel contesto italiano 21

1.3 Attività di ricerca e analisi e profili di regolamentazione dei nuovi mercati digitali . . .27

CAPITOLO II

L'attività dell'Autorità 39

2.1 Gli interventi regolatori e la vigilanza nei mercati delle comunicazioni elettroniche 42

2.2 I servizi "media": analisi, regole e controlli 46

2.3 Tutela e garanzia dei diritti nel sistema delle comunicazioni 52

2.4 La regolamentazione e la vigilanza nel settore postale 70

2.5 I rapporti con i consumatori e gli utenti 75

2.6 Una nuova generazione regolamentare: servizi digitali e spettro radio 83

2.7 L'attività ispettiva e il Registro degli Operatori di Comunicazione 91

CAPITOLO III

Il contesto economico e concorrenziale: assetti e prospettive dei mercati regolati 95

3.1 Gli scenari nei mercati delle telecomunicazioni .100

3.2 Il contesto di mercato nel settore dei servizi postali 121

3.3 L'evoluzione dei media e la rivoluzione digitale .129

CAPITOLO IV

L'organizzazione dell'Autorità 153

4.1 L'assetto organizzativo e la politica delle risorse umane 155

4.2 Gli organismi strumentali e ausiliari 163

4.3 La tutela giurisdizionale in ambito nazionale .166

CAPITOLO V

I risultati conseguiti e i programmi di lavoro . .175

5.1 Il piano di monitoraggio delle attività dell'Autorità 178

5.2 I risultati del piano di monitoraggio 180

5.3 I programmi di lavoro dell'Autorità per il prossimo anno 199

Appendice di documentazione 209

Allegato: Le comunicazioni nel 2020. L'impatto del coronavirus nei settori regolati

La *Relazione annuale 2020 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 2019 e il 30 aprile 2020.

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

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

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

Sul sito www.agcom.it 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

Quella che presentiamo quest'anno è una Relazione che esula dal perimetro temporale riferito al mandato ordinario. Come è noto, l'attuale consiliatura si è conclusa lo scorso luglio ma, anche alla luce dell'emergenza COVID-19 che ha colpito il mondo intero e che ha avuto un impatto così grave nel nostro Paese, ha vissuto un regime di prorogatio *che è perdurato fino al punto da farci presentare una nuova Relazione, per così dire, extra.*

Anche solo a giudicare dall'estensione del lavoro prodotto, mi pare evidente che l'Autorità non sia stata con le mani in mano. Tutt'altro. A dimostrazione del fatto che i compiti affidati all'AGCOM sono di primaria importanza, la presente Relazione riporta una mole consistente di interventi che, evidentemente, non potevano essere rinviati o che non potevano essere rinviati per un anno intero.

Il protrarsi del mandato ci consente di offrire, anche in questa occasione, un'analisi completa delle dinamiche dei mercati regolati e il resoconto delle attività svolte nel periodo annuale di riferimento (nel caso specifico maggio 2019 – aprile 2020).

Nella prefazione alla scorsa Relazione, riferendomi all'intero settennato, ho avuto modo di fare riferimento alla crisi economica globale che, all'inizio dell'attuale consiliatura, caratterizzava il quadro macroeconomico generale. La stagnazione della ricchezza e dei consumi, l'incertezza diffusa, la diminuzione degli investimenti, dell'occupazione e del potere di acquisto delle famiglie, che si è registrata dal 2009 al 2014, hanno visto una inversione di rotta, seppur modesta, dal 2015. Oggi, e nel prossimo futuro, il nostro Paese dovrà affrontare una nuova crisi economica, generata, questa volta, dall'emergenza legata al COVID-19. È presto ancora per avanzare previsioni di carattere generale, ma abbiamo ritenuto opportuno fornire una prima analisi dell'impatto che essa ha avuto sui mercati oggetto della nostra regolamentazione.

Anche al fine di valutare l'impatto dell'emergenza in corso sui mercati interessati, appare utile ricordare l'andamento registrato fino all'adozione delle prime misure volte a contenere la diffusione del virus. Il valore complessivo dei mercati regolati dall'Autorità nel 2019 è di circa 52,3 miliardi di euro, con una flessione su base annua del 2,8% rispetto all'anno precedente, tornando sostanzialmente ai valori registrati nel 2015. L'anno trascorso si pone in linea con quanto riscontrato negli anni che hanno interessato l'intero mandato del Consiglio: si è registrata l'ulteriore difficoltà per alcuni settori, ormai cronica, la stagnazione è proseguita per altri, con andamenti differenziati anche all'interno dei singoli mercati.

Nelle telecomunicazioni la progressiva diffusione degli accessi broadband e ultrabroadband *ha determinato una contenuta flessione dei ricavi della rete fissa, pari all'1,7% su base annua, che, rispetto al 2015, ha fatto registrare un lieve aumento (+0,6%). Al riguardo, occorre rilevare come le misure di contenimento della diffusione del virus hanno avuto ripercussioni sulla domanda dei servizi basati sugli accessi in parola, ponendo le basi per una previsione in senso migliorativo dei ricavi nel prossimo futuro. Con riferimento al comparto della rete mobile, la riduzione dei ricavi è decisamente più marcata, pari al 7,3% su base annuale, e con un* trend *complessivo ancora peggiore, che vede la riduzione aumentare al 13,1% se si considera l'arco temporale 2015-2019.*

Anche nei singoli mercati dei media si registrano andamenti disomogenei in misura talvolta rilevante. La televisione a pagamento, che ha dovuto confrontarsi con la progressiva diffusione di contenuti a pagamento via web*, ha registrato nell'ultimo anno una flessione consistente dei ricavi, pari al 6,7%, tornando ai valori del 2015. La televisione in chiaro ha subito una flessione meno accentuata nell'ultimo anno, pari all'1,9%, mentre il* trend *degli anni 2015-2019 è in aumento del 4,1%. Anche in questo caso, ovviamente, la situazione emergenziale ha avuto – e avrà – implicazioni rilevanti, ma, a differenza della telefonia fissa, l'impatto sarà negativo, a causa delle ripercussioni registrate sul settore pubblicitario. La radio, in netta controtendenza, ha visto aumentare i ricavi del 1,7% nell'ultimo anno, in continuità con il* trend *positivo che ha visto i ricavi aumentare di oltre il 9% negli ultimi cinque anni.*

Il settore editoriale prosegue nel proprio declino strutturale, determinato dalla riduzione delle copie vendute e degli annessi introiti pubblicitari, che hanno portato ad una ulteriore flessione dei ricavi complessivi, per i quotidiani e i periodici, di oltre il 9% su base annua e del 25,7% se si considera il periodo 2015-2019.

Alla flessione registrata dai media tradizionali si contrappone la costante crescita della raccolta pubblicitaria effettuata dalle piattaforme online. I ricavi di questo segmento sono cresciuti del 9,5% solamente nel 2019 e sono più che raddoppiati negli ultimi cinque anni, passando da 1,7 ad oltre 3,3 miliardi di euro. I dati dell'ultimo anno, in cui l'online ha superato anche la televisione come mercato pubblicitario nazionale, verranno ulteriormente influenzati, in senso positivo, dalla situazione emergenziale in corso, che ha ulteriormente incentivato il commercio elettronico.

*L'*e-commerce *ha rivestito un ruolo determinante anche con riguardo ai dati fatti registrare dal settore postale. In tale settore, infatti, i ricavi sono cresciuti complessivamente del 3,5% lo scorso anno e del 16,3% nell'ultimo quinquennio. Ciò è dovuto al maggior utilizzo dei servizi legati al commercio elettronico, come l'attività dei corrieri espresso (+8,6% nell'anno, +45,2% nel periodo), a fronte di una costante flessione dei tradizionali servizi rientranti nel servizio universale (-7,3% nel 2019, -25,5% negli ultimi cinque anni). Anche in questo caso è già ampiamente riscontrabile un'ulteriore accentuazione del* trend *descritto dovuta alle misure di contrasto al COVID-19.*

L'emergenza epidemiologica che stiamo affrontando ha senza dubbio imposto una forte accelerazione al cambiamento descritto l'anno scorso e riferito ad un più ampio arco temporale. È sotto gli occhi di tutti il profondo mutamento degli equilibri di mercato, delle abitudini di consumo e dei parametri sociali che si sta verificando in questi mesi. Il monitoraggio strettamente riferito a quest'ultimo periodo ne fornirà ulteriore conferma. Non può che derivarne una ulteriore spinta all'innovazione,

alla revisione dei processi aziendali e alla diversificazione dei modelli di business, *che già si prospettava l'anno scorso.*

L'AGCOM in questi anni ha cercato, nell'ambito delle proprie competenze, di predisporre e attuare una regolamentazione mirata al corretto equilibrio fra le diverse esigenze sottoposte alla tutela pubblica. Ciò al fine di favorire l'innovazione tecnologica senza, tuttavia, privare i mercati dei sani meccanismi competitivi e senza lasciare prive di tutela le esigenze dei consumatori finali.

Oggi, l'evoluzione dei mercati indotta con maggior vigore dall'emergenza impone uno sforzo ulteriore da parte del Regolatore, poiché il rischio di squilibrio fra le varie istanze è più elevato rispetto al recente passato.

In un frangente nel quale sono state adottate misure estremamente restrittive rispetto a libertà fondamentali, come quella di uscire dalle abitazioni, assume rilievo centrale per i cittadini tutto quello che serve per mantenere i contatti con l'esterno e per potersi approvvigionare di beni di prima necessità. Il Governo stesso, nell'imporre misure così restrittive, ha riconosciuto la centralità dei servizi di comunicazioni elettroniche, disponendo che le imprese del settore intraprendessero iniziative di potenziamento delle infrastrutture e facessero quanto necessario a garantire la continuità dei servizi. L'incremento delle prestazioni, funzionale a soddisfare l'incremento della domanda, non deve realizzarsi, tuttavia, a detrimento dei livelli competitivi raggiunti dai mercati in questi anni. Tra il 2018 e il 2019 il grado di concentrazione dei mercati dei servizi di telecomunicazione di rete fissa è sceso sia in termini di linee di accesso, sia in termini di ricavi da servizi a banda larga. Le analisi di mercato svolte ci hanno permesso di evidenziare, da un lato, un maggior livello di concorrenza infrastrutturale e, dall'altro, un incremento della qualità dei servizi offerti alla clientela. Il modello sul quale abbiamo investito in termini regolatori ha portato benefici, quindi, sotto diversi aspetti, non sempre facilmente conciliabili fra loro, con risultati significativi sotto il profilo degli investimenti nelle reti di nuova generazione e nell'innovazione dei servizi. Nel prossimo futuro l'Autorità sarà impegnata nella non agevole missione di preservare, e se possibile migliorare, gli equilibri raggiunti.

*Esigenze analoghe possono riferirsi a un altro settore regolato, sul quale sta avendo importanti ripercussioni l'emergenza in corso. Il settore postale è stato affidato alle nostre cure nel corso della presente consiliatura. È abbastanza fisiologico, quindi, un quadro competitivo meno sviluppato rispetto ad altri mercati, accompagnato da una certa frammentazione riscontrabile in alcuni segmenti di esso. Occorre evitare che la disomogeneità fra diversi segmenti si traduca in posizioni dominanti circoscritte in quelli che, nel prossimo futuro, possono rappresentare mercati dotati di una certa autonomia. Da un lato, quindi, deve vigilarsi attentamente sulla posizione di forza detenuta dall'ex monopolista nel mercato dei servizi postali non rientranti nel servizio universale e, in particolare, nel servizio di spedizione di lettere. Dall'altro non può essere trascurato il ruolo di alcune piattaforme dedicate alla vendita online, che, seppur attive in mercati, come quello dei servizi di consegna pacchi, connotati da un più ampio grado di concorrenza, possono sfruttare gli ulteriori sviluppi dell'*e-commerce *rafforzando eccessivamente la propria posizione lungo tutta la filiera, utilizzando, a tal fine, la particolare ampiezza dell'integrazione verticale che li caratterizza.*

L'emergenza legata al COVID-19 ha mostrato anche quanto rilevante sia stata l'evoluzione alla quale è stata sottoposta la missione affidata all'Autorità in tema di tutela del pluralismo e della parità di

accesso ai mezzi di informazione. La profonda mutazione che ha caratterizzato il sistema dell'informazione in questi anni ha imposto nuovi strumenti d'analisi e interventi regolamentari innovativi e, fra queste, interessanti formule di auto e co-regolamentazione. Abbiamo ottenuto risultati importanti attraverso tali iniziative, tuttavia, riteniamo opportuno, oggi con convinzione ancora maggiore, che venga arricchita la strumentazione a nostra disposizione al fine di verificare il funzionamento della profilazione algoritmica ai fini della selezione delle informazioni e dei contenuti e di indagare gli esiti dell'applicazione delle policy *e delle regole che le piattaforme digitali globali si sono date in tema di rimozione di informazioni false o di* hatespeech.

La presente Relazione, che, come anticipato, riguarda i nostri "tempi supplementari", segna il confine fra la realtà pre e quella post-virus. Lo scorso anno avevamo preventivato l'onerosità delle sfide regolamentari future. Il virus sta avendo un tale impatto sui mercati da rendere necessaria non più una evoluzione bensì una radicale modifica dei paradigmi su cui si fonda l'attività regolatoria. Occorrerà perseguire un non agevole bilanciamento che consenta all'intelligenza artificiale, ai big data *e alle nuove tecnologie di connessione di far uscire il nostro Paese dalla crisi generata dall'emergenza nel modo più rapido possibile, senza la costituzione o il rafforzamento di posizioni dominanti nei mercati e mantenendo un adeguato livello di tutela dell'utenza.*

Parafrasando le parole di Tocqueville, nulla del passato assomiglia a ciò che è sotto i nostri occhi in questi giorni e non si può fare affidamento su di esso per illuminare l'avvenire. Tuttavia, qualche lineamento, in un quadro vasto e confuso, si va delineando: il prossimo Consiglio dovrà fare estrema attenzione ai prossimi sviluppi nella consapevolezza che nei periodi di crisi i presidi regolatori e i princìpi sui quali essi si fondano non devono essere messi da parte, ma, anzi, devono assumere maggiore centralità nell'intervento pubblico onde consentire un equilibrato sviluppo dei mercati, sia sul piano nazionale, sia su quello europeo e internazionale.

Angelo Marcello Cardani
Presidente dell'AGCOM

Premessa alla lettura

La Relazione annuale è il documento che l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM) presenta ogni anno al Parlamento e al Governo per illustrare l'attività svolta nel periodo compreso tra il 1° maggio dell'anno precedente e il 30 aprile dell'anno in corso e, alla luce di dati e analisi sul contesto economico ed istituzionale in cui opera, nonché dei risultati conseguiti, presenta i programmi di lavoro per l'anno che verrà.

La struttura della Relazione annuale 2020 ricalca quella degli anni passati per quanto riguarda l'ordinaria amministrazione dei compiti istituzionali affidati ad AGCOM. D'altra parte, quest'anno, l'Autorità ha ritenuto utile predisporre anche uno specifico approfondimento, allegato alla Relazione, dedicato agli effetti dell'emergenza epidemiologica da Covid-19 sul settore delle comunicazioni e sull'azione regolamentare. A fronte di una crisi globale che ha visto l'Italia tra i Paesi più colpiti dalla pandemia, le cui conseguenze sono ancora in divenire, l'Autorità è intervenuta, anche attraverso forme di fattiva collaborazione con le altre istituzioni (Governo, Parlamento, altre Autorità, Università, Centri di ricerca) e con gli *stakeholder* del settore (operatori, associazioni dei consumatori, associazioni di cittadinanza attiva), per fronteggiare lo stato di emergenza con misure *ad hoc* in tutti i settori di propria competenza. A tali attività emergenziali, all'evoluzione dei mercati e alle criticità emerse in questa drammatica fase è dedicata una trattazione specifica e separata dal documento principale.

Ciò premesso, il Capitolo I, come negli anni scorsi, fornisce un quadro aggiornato del contesto istituzionale in cui si svolge l'esercizio delle funzioni regolatorie affidate ad AGCOM nei settori di competenza, illustrando l'interazione con i principali attori dell'ordinamento europeo e nazionale: la Commissione europea, gli organi costituzionali – in particolare, Parlamento e Governo – le altre autorità indipendenti, le amministrazioni statali e regionali e gli altri *stakeholder*, quali università ed enti di ricerca, a cui la legge istitutiva dell'Autorità affida un ruolo specifico nello sviluppo del complesso sistema di relazioni e cooperazione istituzionale del settore delle comunicazioni, tenuto conto della centralità rivestita dai processi di innovazione tecnologica e di mercato.

Nel Capitolo II, sono rappresentati i principali ambiti di intervento dell'Autorità nei diversi mercati e settori di competenza, dando evidenza a procedimenti regolatori ed altre attività maggiormente rappresentative delle novità intervenute e delle principali sfide che il regolatore è chiamato ad affrontare nell'esercizio delle funzioni di regolamentazione, vigilanza, *enforcement* amministrativa e risoluzione delle controversie. Il quadro delle attività svolte, rappresentato nei suoi tratti più significativi, costituisce anche la base di partenza per una valutazione delle decisioni adottate, alla luce dei risultati conseguiti.

Il Capitolo III presenta i dati aggiornati e le analisi quantitative che descrivono il contesto economico e l'andamento di mercato in cui trovano attuazione le decisioni dell'Autorità per il settore delle comunicazioni. Esso fornisce gli elementi informativi fondamentali per una comprensione degli scenari che hanno caratterizzato il settore delle telecomunicazioni, postale e dei media nell'ultimo anno, esplorando anche il legame tra azione regolamentare, contesto macroeconomico ed evoluzioni tecnologiche.

Parallelamente all'evoluzione degli scenari economici e di mercato, l'assetto organizzativo dell'Autorità è caratterizzato da innovazioni e adeguamenti che riflettono, in parte, l'esigenza di assecondare le trasformazioni in atto nel settore delle comunicazioni; di ciò si dà conto nel Capitolo IV, in cui si evidenzia anche come, nello svolgimento delle proprie funzioni, l'AGCOM abbia potuto contare sulla proficua collaborazione di importanti organismi quali, ad esempio, i Comitati regionali per le comunicazioni.

Il Capitolo V chiude la Relazione annuale presentando una verifica *ex post* dei risultati conseguiti dal regolatore, con lo scopo di trarre indicazioni sulle attività ancora da pianificare. Le linee programmatiche oggetto di questa parte sono corredate da un piano di monitoraggio aggiornato annualmente al fine di rendere misurabile e comparabile nel tempo, l'attività oggetto di valutazione.

Infine, per quanto riguarda l'approfondimento dedicato all'emergenza epidemiologica da Covid-19, questo forma il contenuto di un apposito allegato alla Relazione annuale e presenta un'articolazione che illustra gli interventi dell'Autorità rapportandoli al contesto socio-economico e istituzionale di riferimento. La redazione di questo approfondimento è stata resa possibile dalla cooperazione delle imprese regolate che hanno fornito dati economici e di mercato consentendo all'Autorità di elaborare stime, previsioni e analisi sugli impatti della crisi epidemiologica sull'evoluzione presente e futura del settore delle comunicazioni, tenuto conto, in particolare, delle criticità economiche, tecnologiche e sociali emerse in questa drammatica fase.

2020

1.

Il contesto istituzionale dell'Autorità

Immagine: AdobeStock

Introduzione

Il periodo di riferimento di questa Relazione annuale è stato interessato da eventi di carattere ordinario e straordinario che hanno fortemente influenzato l'attività dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, l'Autorità o AGCOM). Tra i primi, quali fattori di innovazione del quadro normativo e istituzionale in cui l'Autorità opera, annoveriamo l'avvio – a livello nazionale – dei processi attuativi di recenti riforme legislative europee, nel più ampio contesto della Strategia europea per un mercato unico digitale. In parallelo, la nuova agenda di lavori delle istituzioni europee insediatesi nel corso del 2019, in particolare, della Commissione europea, ha impresso un rinnovato impulso all'adozione di strumenti di *policy* e regolamentari funzionali al governo delle dinamiche dell'economia digitale. L'Autorità è stata particolarmente attiva a livello internazionale ed europeo, dove ha proseguito nel suo costante e indispensabile confronto con la Commissione europea; ha contribuito al funzionamento degli organismi di cooperazione regolamentare nei settori delle comunicazioni elettroniche, dell'audiovisivo e postale; ha partecipato attivamente ai vari comitati ed istituzioni operanti nei campi di interesse; ha offerto la propria *expertise*, maturata nell'arco di oltre vent'anni di regolamentazione e di analisi economica nell'audiovisivo e nei mercati delle comunicazioni elettroniche, e più di recente nel settore postale.

Quanto agli eventi di carattere straordinario, ci si riferisce, evidentemente, ai profondi sconvolgimenti derivanti dall'emergenza epidemiologica insorta, a livello globale, con la diffusione del coronavirus "SARS-CoV-2", che hanno inevitabilmente influito sulle attività dell'Autorità, determinandone la revisione delle priorità di intervento. Di tutto ciò si è dato ampiamente conto nell'approfondimento allegato.

Il presente capitolo, soffermandosi sulle attività ordinarie svolte nel corso del periodo di riferimento, ripercorre l'azione dell'Autorità nel contesto istituzionale europeo e nazionale. Quanto all'ambito internazionale, il capitolo ricostruisce in particolare, per ciascuno dei settori di intervento dell'Autorità, le numerose novità normative intervenute in ambito europeo e le connesse attività preordinate al loro recepimento svolte in seno ai diversi gruppi di lavoro sia in ambito UE – in particolare con riferimento al BEREC – che nazionale. Quanto all'ambito istituzionale interno, specifica attenzione è dedicata ai rapporti col Legislatore (cfr. Capitolo 1.2), sul presupposto che il Parlamento costituisce la fonte di legittimazione e il referente primo dell'attività di questa Autorità. Tra gli altri rapporti istituzionali, essenziali allo svolgimento delle proprie funzioni, si segnalano quelli con la Guardia di Finanza e la Polizia Postale e delle Comunicazioni, con le quali sussistono rapporti di efficace sinergia.

Nella parte conclusiva del capitolo si dà inoltre conto dei rapporti con i gruppi di studio e di ricerca che supportano l'Autorità, a livello nazionale e internazionale, nelle attività di conoscenza, studio e monitoraggio dei processi di incessante innovazione tecnologica e degli effetti che ne derivano sotto il profilo giuridico, economico e sociale. Tale attività è alla base, in particolare, della cooperazione permanente tra Autorità, mondo accademico e istituzioni di ricerca. Al riguardo si segnala altresì l'interlocuzione costante con gli *stakeholder*, proficua anche per l'Autorità, ai fini della calibratura dei propri interventi regolamentari.

Da ultimo, ma non per questo meno rilevante, è l'attività di studio, analisi e ricerca, di raccolta di informazioni, dati e documentazione sullo stato attuale e sull'evoluzione prevista dei settori regolati, attività che l'Autorità svolge costantemente con la finalità di accrescere le conoscenze e per esercitare in maniera puntuale le funzioni di regolamentazione e vigilanza. Anche di questo si dà conto nel presente capitolo.

1.1 L'Autorità nel contesto europeo

A valle dell'entrata in vigore, nel dicembre 2018, del nuovo quadro legislativo europeo in materia di comunicazioni elettroniche (Codice europeo delle comunicazioni elettroniche[1] e nuovo regolamento BEREC[2]) e di servizi media audiovisivi (nuova direttiva SMAV[3]), hanno preso avvio in ambito europeo le attività propedeutiche all'applicazione delle nuove disposizioni negli Stati membri, prevista per dicembre prossimo, per quanto concerne il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche, e per settembre prossimo, per la nuova direttiva SMAV. Entrambe le riforme rivestono un rilievo fondamentale per l'Autorità, in ragione della loro forte portata innovativa che richiederà un'accurata applicazione nazionale, nonché un significativo impegno. L'Autorità sarà infatti chiamata a contribuire al funzionamento degli organismi di cooperazione regolamentare nei settori delle comunicazioni elettroniche (il BEREC) e dell'audiovisivo (l'ERGA), entrambi potenziati e dotati di nuove competenze, con l'obiettivo del perseguimento del mercato unico europeo.

Nel maggio 2019, è giunta a compimento, inoltre, la riforma della disciplina europea in materia diritto d'autore, ad opera delle direttive 2019/789[4] e 2019/790[5], recanti la riforma della disciplina europea in materia di diritto d'autore e diritti connessi. La prima direttiva – che modifica la direttiva 93/83/CEE del Consiglio, con l'obiettivo di semplificare la messa in disponibilità di contenuti protetti da diritto d'autore da parte delle emittenti televisive e radiofoniche in modalità transfrontaliera e la loro ritrasmissione in altri Stati membri – introduce norme relative all'esercizio del diritto d'autore e dei diritti connessi applicabili a talune trasmissioni online e ritrasmissioni di programmi televisivi e radiofonici. La seconda, che modifica le direttive 96/9/CE e 2001/29/CE, mira a ridurre le differenze tra i diversi regimi nazionali e ad abilitare per tale via un più ampio accesso ai contenuti online nell'Unione; questa seconda direttiva tiene conto, in particolare, degli usi digitali di contenuti protetti e prevede misure innovative per intercettare il fenomeno dei servizi di condivisione online di contenuti protetti da diritto d'autore, in particolare, introducendo un principio di responsabilità delle piattaforme per i contenuti caricati dagli utenti in violazione delle norme sul diritto d'autore.

A completamento della panoramica sulle novità legislative intervenute in ambito europeo nel periodo di riferimento, si ricorda infine il regolamento europeo c.d. *"Platform-to-business"*[6]. Entrato in vigore nel luglio 2019 e destinato a trovare applicazione a decorrere dal prossimo 12 luglio, il regolamento costituisce il primo provvedimento che interviene nel perimetro delle relazioni tra piccole imprese e piattaforme online, introducendo obblighi in capo a piattaforme ed intermediari in termini di trasparenza delle condizioni contrattuali praticate agli utenti *business*, nonché obblighi di pubblicità delle *policy* di accesso ai dati generati attraverso i loro servizi e di informativa sui parametri che determinano il posizionamento gerarchico di prodotti e servizi offerti dagli utenti *business*. Il regolamento prevede, inoltre, l'istituzione di un sistema di gestione delle controversie interno alle piattaforme e l'accessibilità alla mediazione esterna per gli utenti *business*.

Di pari passo con l'evoluzione del quadro legislativo europeo, sono state avviate le attività propedeutiche alla trasposizione nazionale delle riforme settoriali e alla definizione della posizione nazionale in relazione alla fase ascendente dei vari processi legislativi europei. L'Autorità ha contribuito a tali interlocuzioni preliminari, in particolare avviando contatti con il Dipartimento Politiche Europee-Presidenza del Consiglio

---

1 Direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018 che istituisce il codice europeo delle comunicazioni elettroniche, in GUUE 17 dicembre 2018.

2 Regolamento (UE) 2018/1971 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che istituisce l'Organismo dei regolatori europei delle comunicazioni elettroniche (BEREC) e l'Agenzia di sostegno al BEREC (Ufficio BEREC), modifica il regolamento (UE) 2015/2120 e abroga il regolamento (CE) n. 1211/2009.

3 Direttiva (UE) 2018/1808 del Parlamento europeo e del Consiglio del 14 novembre 2018 recante modifica della direttiva 2010/13/UE, relativa al coordinamento di determinate disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri concernenti la fornitura di servizi di media audiovisivi (direttiva sui servizi di media audiovisivi), in considerazione dell'evoluzione delle realtà del mercato.

4 Direttiva (UE) 2019/789 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 aprile 2019, che stabilisce norme relative all'esercizio del diritto d'autore e dei diritti connessi applicabili a talune trasmissioni online degli organismi di diffusione radiotelevisiva e ritrasmissioni di programmi televisivi e radiofonici e che modifica la direttiva 93/83/CEE del Consiglio.

5 Direttiva (UE) 2019/790 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 aprile 2019, sul diritto d'autore e sui diritti connessi nel mercato unico digitale e che modifica le direttive 96/9/CE e 2001/29/CE.

6 Regolamento (UE) 2019/1150 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 giugno 2019, che promuove equità e trasparenza per gli utenti commerciali dei servizi di intermediazione online.

dei Ministri e con il Ministero dello Sviluppo Economico-Dipartimento Comunicazioni per la trasposizione del Codice europeo delle comunicazioni elettroniche, della nuova direttiva sui servizi media audiovisivi e delle due direttive *copyright*.

Sotto il profilo dell'evoluzione delle politiche istituzionali di settore, nel periodo in esame, le istituzioni europee hanno continuato a porre sempre maggiore attenzione ai temi dell'economia digitale, individuata come fattore di traino per lo sviluppo economico del continente. In questo senso, l'articolazione dei portafogli della nuova Commissione europea, insediatasi nel dicembre 2019, enfatizza un riparto delle competenze fortemente improntato sulla sinergia tra Direzioni Generali titolari di competenze complementari, in una logica di ecosistema digitale.

In tale solco, lo scorso 19 febbraio, la Commissione europea ha proposto un pacchetto di provvedimenti associati alla Comunicazione sulla Strategia europea per i dati, comprensivo di un Libro Bianco sull'Intelligenza artificiale, nell'ottica di promuovere presso le imprese europee le tecnologie di *big data* e la conseguente realizzazione di applicazioni europee di intelligenza artificiale, nel pieno rispetto dei diritti fondamentali riconosciuti dall'Unione Europea. La Commissione ha inoltre annunciato il lancio di un'iniziativa legislativa in tema di responsabilità delle piattaforme online: si tratta dell'atteso *Digital Services Act*, destinato ad aggiornare la disciplina relativa alle attività commerciali online.

Il contesto globale, al termine del periodo di riferimento, è stato stravolto dalla crisi determinata dalla pandemia COVID-19 e ciò ha inciso sulle attività pianificate in ambito europeo ed internazionale, riarticolando le priorità ed aprendo nuovi filoni d'intervento.

Tale situazione eccezionale non ha in ogni caso comportato la sospensione delle attività degli organismi internazionali di cooperazione. Grazie ad un efficiente utilizzo delle infrastrutture digitali, è stato possibile confermare il perseguimento degli obiettivi definiti per il 2020, secondo le tempistiche stabilite dai rispettivi programmi di lavoro, con uno speciale *focus* sulle garanzie degli utenti finali nella fruizione di servizi di comunicazione elettronica e mediali, di particolare rilevanza in un contesto di marcato distanziamento sociale quale il presente.

Le comunicazioni elettroniche

Nel comparto delle comunicazioni elettroniche, il nuovo quadro legislativo di settore ha aperto la strada a due percorsi paralleli: da un lato, secondo le specifiche modalità nazionali, sono stati progressivamente avviati i lavori per la trasposizione del Codice europeo delle comunicazioni elettroniche, da ultimarsi entro il dicembre 2020. Dall'altro, in ragione della sua entrata in vigore anticipata, il nuovo regolamento BEREC ha iniziato sin dal dicembre 2018 ad esplicare i propri effetti; la riforma ha significativamente potenziato il ruolo del BEREC, attribuendo tra l'altro all'Organismo il compito cruciale di garantire l'applicazione concreta di numerose disposizioni qualificanti recate dal Codice, mediante l'adozione di Linee guida attuative da rilasciare in tempi estremamente stringenti.

In tale contesto, l'Autorità ha continuato a garantire un costante e qualificato contributo alle numerose linee d'attività del BEREC, assicurando la partecipazione dei propri esperti a tutti i gruppi di lavoro in cui l'Organismo si articola ed assicurando il coordinamento di alcuni importanti filoni d'attività.

Tra questi, si ricorda il gruppo di lavoro "*Regulatory Framework*", copresieduto da AGCOM per il biennio 2019-2020, responsabile del monitoraggio e della elaborazione di proposte di posizionamento strategico dell'Organismo in relazione ai principali temi regolamentari settoriali. Nel periodo di riferimento, il gruppo "*Regulatory Framework*" ha concluso le attività per l'adozione di Linee guida relative alla tenuta di un modello unico per la notifica di inizio attività da parte dei fornitori di reti e servizi di comunicazione elettronica, ai sensi dell'articolo 12 del Codice, e di Linee guida recanti criteri comuni per la valutazione della capacità di gestione delle risorse di numerazione da parte di soggetti diversi dai fornitori di reti e servizi di comunicazioni elettroniche e del rischio di esaurimento delle risorse stesse, ai sensi dell'art. 93, comma 2 del Codice. In materia di numerazione, il Gruppo ha inoltre finalizzato l'analisi tecnica di adeguatezza del database delle numerazioni di emergenza attualmente gestito da ECO/CEPT ed ha lanciato le attività per la predisposizione di una banca dati BEREC delle risorse di numerazione con diritto di uso extraterritoriale all'interno dell'Unione, destinate a concludersi entro la fine del 2020. Il Gruppo ha infine svolto un complesso lavoro di aggiornamento delle regole di funzionamento degli organi decisionali del BEREC e dei gruppi di lavoro in cui esso si articola, a valle dell'approvazione del nuovo regolamento interno.

L'Autorità si è vista inoltre riconoscere, per il medesimo biennio, la co-presidenza del gruppo BEREC "*End User*" e, in tale contesto, ha coordinato i lavori per l'adozione delle Linee guida del BEREC sui parametri di qualità dei servizi di accesso a internet e dei servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico. Il gruppo "*End User*" ha inoltre elaborato il contributo BEREC alla consultazione della Commissione europea, conclusasi il 9 settembre 2019, sulle regole per l'implementazione del modello sintetico di contratto utilizzato dai fornitori di servizi di comunicazione elettronica ac-

cessibili al pubblico, ai sensi dell'art. 104, comma 3 del Codice. Infine, si ricordano le attività svolte in tema di analisi delle *best practice* nazionali a supporto della definizione di un servizio di accesso adeguato a banda larga, ai sensi dell'art. 84 del Codice, la cui finalizzazione è attesa per la metà del 2020.

Nel periodo in esame, un contributo importante è stato fornito dall'Autorità anche alle attività del gruppo di lavoro "*Remedies*". In tale ambito, l'Autorità ha coordinato le attività di redazione del rapporto "*Regulatory accounting*", riguardante le metodologie in vigore per l'implementazione degli obblighi di controllo di prezzo, contabilità dei costi e separazione contabile, ed ha partecipato attivamente ai lavori per l'adozione delle Linee guida sui criteri minimi di trasparenza cui devono essere improntate le offerte di riferimento, ai sensi dell'art. 69 del Codice. L'Autorità ha, inoltre, contribuito alla predisposizione della risposta del BEREC alla consultazione pubblica avviata dalla Commissione europea lo scorso 7 gennaio per la revisione della Raccomandazione del 2008 relativa alle notifiche, ai termini e alle consultazioni di cui dall'articolo 7 della direttiva 2002/21/CE, presentando, peraltro, anche un proprio contributo.

Tramite l'attiva partecipazione dei suoi esperti ai relativi gruppi di lavoro, l'Autorità ha cooperato allo sviluppo di tutti i più rilevanti filoni di attività del BEREC nel periodo di riferimento, confrontandosi puntualmente con le autorità nazionali competenti per materia, ogni volta che i temi in discussione lo abbiano richiesto, in ragione del riparto delle competenze vigente a livello nazionale. Tra i principali filoni d'attività, meritano di essere ricordati quelli relativi all'elaborazione delle numerose Linee guida applicative, oltre quelle già citate, previste da varie disposizioni del Codice: tra queste, si ricordano le attività relative alle Linee guida in materia di *geographical survey* delle reti, ai sensi dell'art. 22; di identificazione del punto terminale (NTP) in diverse topologie di rete, ai sensi dell'art. 61, comma 7; di valutazione dell'adeguatezza dei sistemi alternativi di allarme pubblico che utilizzano servizi di comunicazioni elettroniche ECS-PWS, ai sensi dell'art. 110, comma 2, in approvazione a giugno; di definizione di una rete ad altissima capacità (VHCN), ai sensi dell'articolo 82 e revisione delle vigenti Linee guida per l'applicazione dell'articolo 50 del regolamento BEREC in materia di comunicazioni c.d. "intra-EU" (queste ultime due Linee guida in consultazione pubblica a partire dal 10 marzo 2020).

In tema di *roaming*, l'Autorità ha partecipato attivamente alla predisposizione e pubblicazione di diversi rapporti pubblicati dal BEREC, oltre che all'acquisizione, valutazione e predisposizione di dati, utilizzati successivamente anche per la costruzione del modello di costi per la definizione della terminazione e delle nuove tariffe di *roaming*.

Sul tema della *Net Neutrality*, l'Autorità ha direttamente seguito i lavori del gruppo BEREC relativi alla valutazione dei primi due anni di attuazione del regolamento UE 2015/2120 e delle Linee giuda del BEREC, anche alla luce degli scenari tecnologici e di mercato futuri; al riguardo, l'Autorità segue le attività del gruppo BEREC "*Open Internet*" per la revisione degli Orientamenti.

Merita, infine, menzione – tra le attività BEREC – l'analisi economica e di mercato dell'ecosistema delle piattaforme digitali, sviluppata nell'ambito del gruppo di lavoro "*Market and Economic Analysis*", con l'obiettivo di identificare le caratteristiche e le problematiche relative alle piattaforme digitali e verificare in che modo l'esperienza acquisita dal BEREC e dai suoi membri possa essere utilizzata in tale contesto.

Va aggiunto, inoltre, che ad inizio 2020 il BEREC ha istituito tre gruppi di lavoro tecnici (*Expert Network Working Groups*, ENWG), destinati a rafforzare l'operatività dell'Organismo sui temi della comunicazione, della sostenibilità e dei sistemi informativi (quest'ultimo affidato alla co-presidenza dell'Autorità).

Nel periodo in esame, l'Autorità ha continuato il suo impegno nell'ambito dell'*Indipendent Regulatory Group* (IRG), contribuendo all'elaborazione del progetto "*IRG Next Decade*", volto ad indirizzare l'evoluzione del ruolo e della missione istituzionale dell'IRG, i cui risultati sono attesi, attraverso l'adozione di un *White Paper*, per il mese di giugno 2020.

Per quanto concerne la numerazione, oltre ad aver coordinato i vari filoni connessi all'applicazione del Codice, mediante un'apposita *task force* incardinata nel gruppo di lavoro "*Regulatory Framework*" del BEREC, l'Autorità ha proseguito nella partecipazione alle attività del Comitato CEPT-ECC, presso cui ricopre l'incarico di presidenza del *Project Team Numbering and Networks 1*, e dell'ITU-T, in particolare nello *Study Group 2*, con il ruolo di editor nella revisione della raccomandazione E.118, al fine di valutare i nuovi scenari derivanti dall'introduzione nel mercato delle e-SIM, cioè le SIM programmabili da remoto.

In tema di gestione dello spettro radio, a livello europeo, l'Autorità ha assicurato la propria partecipazione, in ragione delle specifiche competenze, alla delegazione nazionale presso il Comitato Radio Spettro (RSC) e presso il Gruppo per la Politica dello Spettro Radio (RSPG), assumendo, in tale ultimo contesto, l'incarico di co-presidenza di un gruppo di lavoro incaricato di redigere, entro il 2021, un parere sull'utilizzo condiviso delle frequenze, tema destinato ad assumere un rilievo sempre più significativo nel prossimo futuro, in ragione della scarsità delle risorse disponibili. Alla luce delle nuove previsioni del

Codice, l'RSPG ha inoltre assunto un importante ruolo istituzionale, in particolare nell'ambito dell'applicazione del meccanismo di *Peer Review*. Particolarmente rilevante per l'Italia è, altresì, l'assistenza fornita all'RSPG per il coordinamento tra Stati confinanti, mediante l'istituto dei c.d. "*good office*": durante gli incontri del gruppo RSPG *Good Offices*, l'Autorità ha fornito in particolare costanti aggiornamenti e delucidazioni sui parametri della nuova pianificazione (PNAF 2019) varata allo scopo di garantire la transizione all'assetto *post-refarming* della banda a 700 MHz.

Sempre in materia di radio-spettro, in ambito internazionale si ricorda la partecipazione dell'Autorità alla delegazione italiana, coordinata dal Ministero dello sviluppo economico (MISE), alla Conferenza mondiale delle radiocomunicazioni (WRC-19) dell'ITU. In particolare l'Autorità, tramite propri rappresentanti, ha preso parte all'esame dei temi in agenda di maggiore interesse per la propria missione istituzionale, tra i quali spiccano: *i)* il servizio mobile terrestre e l'armonizzazione di nuove bande di frequenze tra 24 e 86 GHz per lo sviluppo del 5G; *ii)* le applicazioni delle Radio LAN a 5 GHz; *iii)* la possibile revisione degli usi dello spettro nella banda 470-960 MHz (UHF) all'interno della cd. Regione 1.

L'Autorità, inoltre, ha continuato a partecipare alla delegazione italiana, coordinata dal MISE, presso il Comitato per le Comunicazioni, fornendo il proprio contributo tecnico sui numerosi temi di competenza. In particolare, nel corso del 2019, l'Autorità ha contribuito alla definizione della posizione italiana sull'atto esecutivo inerente al modello sintetico di contratto, così come previsto dall'art. 102, comma 3 del Codice, ed ha tenuto costantemente aggiornato, in cooperazione con il MISE, il database relativo alla numerazione europea 116.

L'audiovisivo

A valle dell'entrata in vigore, nel dicembre 2019, della nuova direttiva SMAV, anche nel settore dell'audiovisivo si è aperta a livello europeo una fase destinata a predisporre adempimenti e misure di dettaglio finalizzate ad assicurare la piena applicazione della riforma nei vari contesti nazionali, prevista per il settembre 2020.

Pur confermando i principi consolidati della disciplina europea settoriale, la nuova disciplina europea introduce significative novità, sia per i fornitori di servizi di media lineari e *on demand*, sia per le piattaforme di *video sharing*. Al di là dell'assoggettamento dei fornitori di servizi non lineari ad un insieme più gravoso di adempimenti (ad esempio, in tema di opere europee e tutela dei minori), la principale novità introdotta dalla normativa consiste proprio nell'assoggettamento delle piattaforme che distribuiscono contenuti mediali a misure di tutela dei minori da contenuti nocivi e di tutela della generalità dei cittadini da contenuti di incitamento all'odio. Restano aperte alcune questioni tecniche relative all'applicazione della nuova direttiva SMAV, rispetto alle quali la Commissione prevede di adottare Linee guida applicative indicativamente nel primo semestre del 2020.

L'Autorità ha contribuito all'analisi e all'elaborazione di proposte concrete per l'applicazione della nuova direttiva SMAV, nell'ambito dell'ERGA, coordinando le attività di una *task force* specificamente dedicata all'analisi dei profili innovati introdotti dalla riforma e le possibili ricadute applicative; tale attività ha condotto alla pubblicazione di alcuni rapporti tematici su altrettanti temi di grande rilevanza: l'indipendenza dei regolatori, la comunicazione commerciale, la protezione dei minori, l'incitamento all'odio, l'integrità del segnale, l'accessibilità e la reperibilità dei contenuti di maggior valore per il pubblico.

Merita un cenno particolare anche l'altro filone di attività sviluppato dall'ERGA nel corso del 2019, su specifica richiesta della Commissione europea, che ha visto l'Autorità coordinare le attività di monitoraggio sull'attuazione del *Code of Practice* sulla disinformazione. Tali attività hanno condotto alla pubblicazione, nel giugno 2019, di un rapporto intermedio focalizzato sull'analisi delle attività di lotta alle *fake news* da parte delle piattaforme online durante la campagna per le elezioni europee e, nell'aprile 2020, di un rapporto complessivo sull'attuazione delle disposizioni del *Code of Practice* e sulla loro reale efficacia, nonché sulle prospettive future per il contrasto alla disinformazione. In tale rapporto, l'ERGA segnala che l'adozione di un codice di autoregolamentazione non è sufficiente ad assicurare il rispetto dei principi fondamentali a tutela della correttezza dell'informazione da parte di piattaforme digitali, che hanno una dimensione transnazionale, e propone di ricorrere ad un approccio di co-regolamentazione. L'attività della *task force* sulla disinformazione proseguirà durante il 2020 ed anche l'incarico di coordinamento è stato confermato in capo all'Autorità.

L'impegno dell'Autorità in tema di lotta alla disinformazione ha avuto anche una dimensione internazionale. Nel novembre 2019, infatti, l'Autorità ha preso parte, come componente della delegazione nazionale guidata dal Ministero degli Esteri, alle attività del Gruppo di lavoro del G7 che si occupa di disinformazione ed è volto a instaurare un meccanismo di risposta rapida (*Rapid Response Mechanism*-RRM) per reagire prontamente nel caso in cui dovessero essere identificate strategie di disinformazione potenzialmente in grado di minacciare il processo di formazione dell'opinione pubblica delle democrazie del G7.

Anche nel settore audiovisivo, l'Autorità ha assicurato una costante partecipazione alla delegazione nazionale, guidata dal MISE, al Comitato di Contatto istituito dalla direttiva 97/36/CE, fornendo il proprio contributo alle attività del Comitato sui temi di competenza.

I servizi postali

Nel corso del 2019, l'Autorità ha continuato ad assicurare il pieno coinvolgimento nelle attività del Gruppo Europeo dei Regolatori Postali (ERGP), garantendo la partecipazione attiva a tutti i gruppi di lavoro istituiti in attuazione del Programma di lavoro 2019 e contribuendo alla redazione di tutti i documenti elaborati dal Gruppo nel corso dell'anno.

Alla luce dei rapidi cambiamenti che stanno attraversando il mercato postale e, in particolare, il settore dell'*e-commerce*, l'ERGP, nel suo Programma di lavoro 2019, ha istituito il Gruppo "*Future regulatory framework*", co-presieduto dall'Autorità e incaricato di redigere il parere dell'ERGP alla Commissione europea sulla revisione del quadro regolamentare europeo dei servizi postali. Già nel corso del 2018, sempre con il coordinamento dell'Autorità, fu adottato un primo rapporto che poneva in evidenza le principali tendenze in atto nel settore e le difficoltà che l'attuale direttiva sui servizi postali pone alla pratica regolatoria. Tale rapporto ha costituito la base di partenza per la stesura del parere sulla revisione del quadro regolamentare dei servizi postali, con il quale sono state fornite raccomandazioni alla Commissione europea in vista della relazione al Parlamento europeo e al Consiglio sull'applicazione della direttiva di settore. In particolare, ad avviso dell'ERGP, il futuro quadro regolamentare per i servizi postali non dovrebbe più essere incentrato esclusivamente sul concetto di servizio universale, ma dovrebbe allargare il proprio ambito all'intero settore postale. Al riguardo, l'ERGP ritiene che uno strumento appropriato, già utilizzato con successo nel campo delle comunicazioni elettroniche, possa essere rappresentato dall'analisi di mercato rilevante; la riforma, inoltre, dovrebbe assicurare alle ANR poteri e strumenti adeguati.

In data 2 marzo 2020, la Commissione europea ha aperto formalmente la consultazione pubblica di avvio del processo di valutazione dell'attuale direttiva postale, invitando le parti interessate a fornire i propri contributi; al riguardo l'ERGP ha contribuito richiamando i contenuti del parere già fornito alla Commissione nel 2019.

L'ERGP, inoltre, ha avviato le attività per la redazione di un rapporto di valutazione sull'applicazione del regolamento EU 2018/644 relativo ai servizi di consegna transfrontaliera dei pacchi, ed ha contributo, attraverso le informazioni e i dati forniti dai suoi membri, alla costituzione di un motore di ricerca, sviluppato dalla Commissione europea, destinato agli utenti e ai consumatori, che permette di confrontare i prezzi di spedizione da paese a paese in maniera trasparente e *user friendly*.

La cooperazione internazionale

Nel periodo di riferimento, l'Autorità ha continuato il proprio impegno in varie iniziative di collaborazione bilaterale promosse dalla Commissione europea, svolgendo 3 programmi TAIEX (*Technical Assistance and Information Exchange*), a beneficio dei regolatori di Moldavia, Tunisia e Bosnia-Erzegovina, e partecipando alle attività di vari progetti di gemellaggio amministrativo (i cd. *Twinning*) e di assistenza tecnica.

Sono proseguite, in particolare, le attività dei due *Twinning* con i Ministeri delle comunicazioni di Marocco e Israele, entrambi lanciati nel 2018 e destinati a concludersi nel 2020, ai quali l'Autorità partecipa, rispettivamente, come "*Junior Partner*", nell'ambito di un consorzio coordinato dal Ministero della Cultura francese, e come capofila di un consorzio che comprende anche i regolatori tedesco e lettone.

Le attività previste per il progetto con il Ministero delle comunicazioni marocchino, oramai in fase di conclusione, hanno visto l'Autorità coinvolta nel coordinamento delle attività di redazione di una proposta di riforma dell'intero quadro normativo del settore delle comunicazioni audiovisive e del diritto d'autore del Marocco. Le attività relative al progetto con il Ministero delle comunicazioni israeliano, volte a completare le prime analisi dei mercati all'ingrosso delle comunicazioni elettroniche, a regolamentare i servizi a banda ultra-larga e di tutela del consumatore, e ad adottare una nuova legge che regoli per la prima volta i servizi *on demand* e le piattaforme online, hanno subito alcuni rallentamenti, dovuti principalmente alle varie tornate elettorali ed ai conseguenti cambi di Esecutivo succedutisi nel corso dell'anno, quindi agli impatti derivanti dalla pandemia COVID-19, che probabilmente condurranno all'estensione del progetto fino al novembre 2020.

Nel 2019, hanno preso il via un progetto di gemellaggio con l'Autorità per il copyright dell'Azerbaijan, in cui l'AGCOM svolge il ruolo di "*Junior Partner*", in un consorzio coordinato dal *Centre of International and European Economic Law* (CIEEL) greco, e un progetto di assistenza tecnica nei confronti del governo del Kosovo nel settore del *copyright* e della proprietà intellettuale, in cui l'AGCOM è partner con l'*European Public Law Center* (EPLC) greco, la SIAE, l'Ufficio Italiano Marchi e Brevetti e l'Ordine dei consulenti in proprietà intellettuale.

Nel corso del 2019, l'Autorità ha confermato il proprio impegno nell'ambito dell'EMERG, il Gruppo che riunisce i regolatori delle co-

municazioni elettroniche nell'area del Mediterraneo. In particolare, ha assicurato il coordinamento del filone d'attività *Open Internet* e, come membro del Segretariato permanente, è stata incaricata di migliorare la visibilità esterna dell'EMERG tramite attività di comunicazione e di implementazione del sito *emergonline.org*.

È proseguita, nel periodo di riferimento, anche l'attività di collaborazione con le varie reti settoriali di cooperazione internazionale, tra cui l'EPRA (rete dei regolatori europei del settore dell'audiovisivo), il RéseauMed (rete dei regolatori del settore audiovisivo del Mediterraneo) e Regulatel (rete che include regolatori del settore delle comunicazioni elettroniche europei e dell'America latina).

L'Autorità ha infine assicurato la partecipazione alle attività dei vari comitati regolamentari operanti in ambito OCSE (tra cui si segnalano, il Comitato CDEP-CISP e il *Network of Economic Regulators*, nell'ambito del Comitato RPC) e dei principali *think tank* internazionali di cui l'Autorità è membro, come il *Centre on Regulation in Europe* (CERRE), l'*International Institute of Communications* (IIC) e l'Associazione Eurovisioni, contribuendo, in particolare, all'organizzazione della giornata regolamentare sui temi europei dell'audiovisivo (11 ottobre 2019) nell'ambito del festival Eurovisioni.

Sul piano dei rapporti bilaterali con autorità ed istituzioni operanti nei settori di interesse, l'Autorità ha ricevuto, nel luglio 2019, una delegazione del Ministero dell'Industria e Commercio della Serbia, e nel dicembre 2019, una delegazione della *Communications Commission* e della *Community Media Foundation* della Corea del Sud. Nel novembre 2019, l'Autorità ha inoltre organizzato una sessione di *training* sui temi delle comunicazioni elettroniche e servizi postali a beneficio di funzionari del regolatore slovacco Teleoff, nell'ambito di un progetto di cooperazione sponsorizzato dall'Unione Europea.

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

I rapporti con il Parlamento e con il Governo

Nel periodo di riferimento è proseguita l'interlocuzione con gli organi costituzionali attraverso apposite audizioni in Parlamento e interlocuzioni formali con gli organi di Governo.

L'anno trascorso è stato caratterizzato dall'importanza crescente che ha assunto, anche nel dibattito politico, il processo di innovazione delle reti di connessione. In tale contesto, l'Autorità è stata ascoltata in audizione presso la Commissione IX della Camera in merito all'indagine conoscitiva sulle nuove tecnologie nelle telecomunicazioni, con particolare riguardo alla transizione verso il 5G e alla gestione dei *big data*[7].

In tale occasione, il Presidente Cardani ha illustrato brevemente le caratteristiche della tecnologia 5G e le sue principali prospettive di sviluppo. Il passaggio dal 4G al 5G, d'altra parte, rappresenta un vero e proprio cambio di paradigma che, fissando ambiziosi requisiti tecnici, impone la realizzazione di un'innovativa architettura di rete per soddisfarli. La realizzazione di tale architettura non può che basarsi sull'accesso alle risorse spettrali. In tal senso, l'atteso incremento delle prestazioni e la diversificazione delle modalità di fruizione dei servizi non possono prescindere da opportune politiche di gestione dello spettro radio a livello europeo e nazionale che garantiscano la disponibilità di bande di frequenza adeguate.

In Italia le autorità pubbliche incaricate della gestione dello spettro hanno intrapreso le opportune iniziative per lo sviluppo del 5G seguendo il Piano d'Azione 5G della Commissione. Di ciò si è dato conto anche nella scorsa Relazione annuale. In particolare, la collaborazione tra AGCOM e Ministero dello sviluppo economico (MISE) ha dato vita a varie attività che hanno consentito di delineare la strategia 5G italiana volta a raggiungere gli obiettivi stabiliti per lo sviluppo di tale tecnologia.

Il presidente Cardani ha ricordato in audizione come AGCOM abbia ricoperto un ruolo centrale nei processi di identificazione e di assegnazione delle frequenze necessarie per lo sviluppo della tecnologia in parola. Nella fase di studio delle frequenze più idonee allo scopo, ha contribuito con un'indagine conoscitiva sullo sviluppo di sistemi mobili e *wireless* in ottica 5G e sull'utilizzo di nuove porzioni di spettro oltre i 6 GHz. Nella fase di assegnazione delle frequenze, invece, ha definito le regole per lo svolgimento delle gare relative alle frequenze disponibili nelle bande 694-790 MHz11, 3.6-3.8 GHz e 26.5-27.5 GHz, ai sensi della legge di bilancio 2018.

Le regole definite dall'AGCOM per le gare successivamente svolte erano tese a garantire l'uso efficiente dello spettro (ad esempio attraverso l'introduzione di misure quali "*use-it-or-lease-it*" e "*club use*") e, al contempo, a creare un quadro regolamentare flessibile al fine di promuovere i possibili nuovi sviluppi del 5G.

Tali regole – ha osservato il presidente Cardani – non hanno avuto riguardo esclusivamente alla migliore

[7] 14 novembre 2019 - Camera dei deputati, Commissione IX (Trasporti, Poste e Telecomunicazioni).

allocazione delle frequenze disponibili, ma sono state concepite anche per favorire l'accesso e lo sviluppo di nuovi attori nella catena del valore, compresi operatori "*wholesale-only*" e fornitori di servizi, che potranno collaborare con gli operatori di rete mobile per offrire servizi 5G innovativi. In questo modo, il nuovo contesto consentirà anche ai "mercati verticali" di beneficiare di diversi meccanismi di accesso alle bande.

Con l'asta svolta dal MISE all'inizio di ottobre 2018 per l'assegnazione dei diritti d'uso dello spettro a livello nazionale, già citata nella scorsa Relazione annuale, l'Italia ha raggiunto gli obiettivi stabiliti dall'articolo 54 del nuovo Codice europeo delle comunicazioni con largo anticipo rispetto alla scadenza del 31 dicembre 2020.

Il Presidente nel concludere l'audizione in parola, ha riservato alcune osservazioni al tema della sicurezza delle reti di nuova generazione. Mentre sembra rientrata la preoccupazione iniziale degli effetti ambientali e sanitari del 5G – tecnologia che dovrebbe esporre a un "inquinamento" elettromagnetico inferiore rispetto alle precedenti generazioni – è considerevolmente aumentata la preoccupazione relativa alla sicurezza delle reti e, in particolare, alla gestione dei dati che, attraverso queste, vengono gestiti. Una preoccupazione che continuerà ad alimentarsi nel prossimo futuro.

Le comunicazioni elettroniche costituiscono un asset su cui poggiano trasversalmente le infrastrutture (critiche e non) del Paese. Ne consegue che il corretto funzionamento di una rete di telecomunicazioni – ovvero di più reti interconnesse – sia nelle condizioni normali, sia in quelle di emergenza, risulta vitale per il conseguimento degli interessi pubblici definiti su tali reti. In tale ottica, oltre alla protezione fisica delle infrastrutture, appare necessario considerare gli aspetti di sicurezza connessi con i sistemi informatici che sovrintendono al funzionamento delle infrastrutture nazionali. L'unitarietà dei requisiti che sono alla base della sicurezza della rete riguarda le diverse componenti di accesso, aggregazione e trasporto. Per questo le imprese che forniscono reti pubbliche di comunicazioni sono tenute a adottare tutte le opportune misure per assicurare l'integrità delle loro reti e garantire la continuità della fornitura dei servizi su tali reti.

In conclusione, il Presidente Cardani ha sottolineato come il tema della sicurezza e dell'integrità delle reti sia estremamente vasto e complesso e non possa essere affrontato solo dal punto di vista regolatorio. La regolazione diventa, quindi, parte di un intervento dal respiro più ampio. Nell'ambito di quest'ultimo, l'AGCOM è ovviamente coinvolta, partecipando, assieme ad altri organismi, alla cabina di regia nazionale presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, istituita dalla nuova normativa di riferimento.

Un'ulteriore occasione di confronto, in questo caso al Senato, si è avuta su un tema completamente diverso. Il monitoraggio delle trasmissioni televisive, effettuato dall'AGCOM ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lett. b), n. 13 della legge 31 luglio 1997, n. 249, pone quest'ultima in una posizione privilegiata per verificare come i mezzi di comunicazione rappresentino la figura femminile in relazione ai crescenti fenomeni di odio e di cronaca nera che la riguardano. A tali fini, il Presidente Cardani è stato ascoltato dalla Commissione parlamentare di inchiesta sul femminicidio, nonché ogni forma di violenza di genere[8]. In tale circostanza il Presidente ha avuto modo di evidenziare che l'Autorità ha da sempre posto particolare attenzione nell'assicurare il rispetto dei diritti fondamentali della persona nel settore delle comunicazioni e nell'esercitare la funzione di garanzia dell'utenza, contrastando ogni forma di possibile discriminazione.

Per perseguire al meglio tali obiettivi occorre, innanzitutto, estendere gli ambiti di competenza dell'Autorità, che oggi non comprendono il mondo online, incrementandone in tal modo i poteri d'intervento. Il recepimento della nuova direttiva europea sui servizi media audiovisivi (direttiva 1808/2018[9]) rappresenta, in quest'ottica, un'opportunità da cogliere per colmare il vuoto di tutela che si è venuto a formare.

I limiti evidenziati, tuttavia, non hanno impedito all'Autorità di intervenire per la tutela dei diritti fondamentali della persona, utilizzando, a tal fine, le disposizioni contenute nel Testo Unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici (D. Lgs. n. 177 del 2005). Il Presidente Cardani ha evidenziato come l'AGCOM sia intervenuta più volte con atti di indirizzo e di richiamo: tra questi ha ricordato l'atto di indirizzo sul rispetto della dignità umana e del principio della non discriminazione

---

8 5 novembre 2019 - Senato della Repubblica, Commissione parlamentare di inchiesta sul femminicidio, nonché su ogni forma di violenza di genere.

9 Direttiva (UE) 2018/1808 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 14 novembre 2018, recante *modifica della direttiva 2010/13/UE, relativa al coordinamento di determinate disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri concernenti la fornitura di servizi di media audiovisivi (direttiva sui servizi di media audiovisivi), in considerazione dell'evoluzione delle realtà del mercato*; in G.U. L 303/69 del 28 novembre 2018.

nei programmi di informazione e di intrattenimento, adottato sin dal 2016. L'Autorità, inoltre, ha ravvisato l'esigenza di assicurare uno specifico presidio regolamentare e sanzionatorio ai principi fondamentali dell'ordinamento in materia di comunicazioni alla luce del verificarsi di episodi sempre più frequenti di fenomeni di istigazione a forme di odio. A tal fine ha adottato il regolamento in materia di rispetto della dignità umana e del principio di non discriminazione e di contrasto all'*hate speech* (delibera n. 157/19/CONS). Sulla scorta di quanto previsto dal regolamento, in presenza di violazioni delle disposizioni recate dal provvedimento, l'Autorità può avviare un procedimento sanzionatorio, all'esito del quale, nei casi più gravi, può diffidare il fornitore di servizi media a non reiterare la condotta illecita. In caso di inottemperanza ai provvedimenti, l'Autorità può applicare le sanzioni pecuniarie previste dall'art. 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249. Nell'ambito del regolamento, inoltre, il Presidente Cardani ha evidenziato come l'Autorità intenda promuovere, mediante procedure di co-regolamentazione, l'adozione, anche da parte delle piattaforme di condivisione di video, di misure volte a contrastare la diffusione in rete, e in particolare sui *social media*, di contenuti in violazione dei principi sanciti a tutela della dignità umana e alla rimozione dei contenuti d'odio.

Per quanto riguarda la rappresentazione delle donne nei programmi del servizio pubblico radiotelevisivo, l'Autorità ha lavorato alla stesura delle Linee guida per il nuovo Contratto di servizio, sulla cui esecuzione è, peraltro, chiamata a vigilare.

Nell'esercizio dei poteri di segnalazione al Governo previsti dall'articolo 1, comma 6, lett. c), n. 1), della legge 31 luglio 1997, n. 249, l'Autorità è intervenuta su diverse tematiche.

Un primo intervento ha avuto ad oggetto l'attuazione delle nuove disposizioni in tema di criteri di ripartizione dei compensi dovuti agli artisti interpreti ed esecutori ai sensi dell'articolo 49, comma 2, del decreto legislativo 15 marzo 2017, n. 35, che recepisce la direttiva 2014/26/UE sulla gestione collettiva dei diritti d'autore e dei diritti connessi[10]. Nella veste di autorità di vigilanza, così come designata dalla normativa citata, l'Autorità ha fornito il proprio contributo ai fini della definizione del decreto ministeriale dedicato alle misure attuative, nell'ottica di contribuire allo sviluppo di un mercato maggiormente funzionale ed efficiente. In particolare, l'Autorità si è espressa in ordine al processo di raccolta di informazioni necessarie per identificare e qualificare correttamente gli artisti interpreti ed esecutori. Si è espressa, quindi, su un tema strettamente collegato al primo, ossia l'individuazione del soggetto tenuto a definire la qualità di artista primario oppure comprimario. Infine, l'Autorità ha avuto modo di pronunciarsi in merito all'opportunità di aggiornare la procedura di risoluzione delle controversie disciplinata da disposizioni ormai da considerarsi inattuali.

Un secondo intervento dell'Autorità ha riguardato le misure funzionali ad incrementare la concorrenza nel mercato della produzione audiovisiva europea, anche mediante l'adozione di specifiche regole dirette a evitare situazioni di conflitto di interessi tra produttori e agenti che rappresentino artisti e a incentivare la pluralità di linee editoriali. In ragione del ruolo specifico attribuito dall'art. 44-*quinquies* del TUSMAR, come emendato dall'art. 2 del decreto legislativo 7 dicembre 2017, n. 204, l'Autorità ha svolto una consultazione pubblica, a valle della quale ha formulato alcune osservazioni in ordine alle principali problematiche applicative, della disposizione in esame, eccependo, in particolare, sull'assenza di presidio sanzionatorio e sulla portata potenzialmente discriminatoria – per difetto di proporzionalità – derivante dall'applicazione dei principi in parola nei riguardi non della sola concessionaria del servizio pubblico, ma della generalità degli operatori.

Al tema della produzione audiovisiva europea è dedicato anche un terzo intervento dell'Autorità. Una segnalazione al Governo ha riguardato le misure urgenti di semplificazione e sostegno per il settore cinema e audiovisivo previste dall'art. 3 del decreto-legge 28 giugno 2019, n. 59.

Due i profili interessati dall'intervento dell'Autorità. Il primo ha riguardato la quota di investimento in opere di espressione originale italiana. Un secondo ambito di intervento ha riguardato, invece, gli obblighi previsti per i fornitori di servizi di media audiovisivi a richiesta.

Con un ulteriore intervento l'Autorità ha inteso segnalare al Governo alcune criticità interpretative e problematiche applicative relative alla disciplina introdotta dall'articolo 9 del decreto-legge 12 luglio 2018, n. 87, in materia di pubblicità del gioco a pagamento. A tal fine, l'Autorità ha beneficiato degli esiti del

[10] Direttiva 2014/26/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 26 febbraio 2014, sulla gestione collettiva dei diritti d'autore e dei diritti connessi e sulla concessione di licenze multiterritoriali per i diritti su opere musicali per l'uso online nel mercato interno; in G.U. L 84/72 del 20 marzo 2014.

processo di consultazione svolto per una più efficace applicazione della norma.
Una articolata e dettagliata ricostruzione del contesto normativo di riferimento e delle principali misure attuative ha consentito all'Autorità di fornire una disamina puntuale delle problematiche derivanti dall'interpretazione della nuova disciplina. Un primo problema è stato individuato nell'insufficiente coordinamento con la previgente disciplina nazionale in materia e nella non completa conformità al quadro regolamentare europeo, in particolare con riguardo al principio della proporzionalità delle misure. Una seconda criticità è stata ricondotta all'eccessiva estensione del divieto e all'utilizzo di nozioni non conosciute dalla normativa di settore, che rende indispensabile un'attenta ermeneutica dell'articolo 9 del menzionato decreto, alla luce della disciplina generale in materia di pubblicità e comunicazioni commerciali, nonché di quella specifica del settore del gioco a pagamento.
Alla completa ed efficace attuazione del diritto europeo è stata dedicata un'ulteriore segnalazione inviata al Governo in merito al regolamento (UE) 2015/2120[11]. Ad avviso dell'Autorità, la concreta attuazione in ambito nazionale delle disposizioni contenute nel citato regolamento è ostacolata dalla mancanza di uno specifico presidio sanzionatorio, che costringe all'utilizzo di un meccanismo "indiretto", fondato sui poteri generali attribuiti ad essa dalla legge istitutiva. Da qui l'esigenza di introdurre un presidio sanzionatorio *ad hoc* attraverso un intervento legislativo.
Infine, merita menzione un ulteriore intervento dell'Autorità finalizzato a garantire il diritto all'informazione istituzionale e politica. L'Autorità ha avuto modo di evidenziare come il servizio radiofonico si adatti più facilmente alla multimedialità e all'interazione con il pubblico rispetto ad altri mezzi destinati all'informazione istituzionale. In particolare, la rete e il servizio radiofonico dedicato all'attività parlamentare e all'informazione istituzionale rappresentano uno specifico servizio che persegue obiettivi di interesse generale distinti dagli altri mezzi di comunicazione. Dal 2001 in poi la convenzione tra Ministero dello sviluppo economico e Centro di produzione S.p.A. (Radio Radicale) è stata prorogata, sempre in via transitoria, in attesa della definizione dei criteri per esperire la gara, ma confermando, in tal modo, la rilevanza delle trasmissioni radiofoniche destinate all'informazione parlamentare e istituzionale quale servizio di interesse pubblico generale da affidare tramite convenzione. Nonostante le numerose riforme susseguitesi nel tempo, il Governo e il Parlamento non hanno specificatamente affrontato il tema dell'aggiornamento dei criteri per l'affidamento tramite convenzione del servizio. La manifestata intenzione del Governo, espressa con delle dichiarazioni ufficiali nell'aprile del 2019, di non rinnovare la convenzione senza alcun tipo di valutazione, come l'affidamento con una gara, hanno spinto l'Autorità ha manifestare le proprie perplessità circa la possibilità che, entro il termine della convenzione, si potessero concludere tanto la valutazione sui criteri quanto lo svolgimento delle procedure di affidamento tramite gara, nonché che si potesse pervenire all'eventuale stipula della nuova convenzione. Circostanza che ha fatto emergere forti preoccupazioni circa la garanzia di continuità di un servizio di interesse generale.

Gli atti di sindacato ispettivo

L'attività che l'Autorità svolge rispetto agli atti di sindacato ispettivo si colloca nel novero delle istruttorie e degli approfondimenti tecnici necessari al Governo per rendicontare alle Camere sull'esercizio delle proprie funzioni. In ragione del rapporto fiduciario tra il Parlamento e il Governo, infatti, le Camere esercitano la propria funzione ispettiva attraverso una molteplicità di strumenti introdotti dai regolamenti parlamentari. In particolare, si tratta di interrogazioni, interpellanze, mozioni, risoluzioni, ordini del giorno e informative urgenti, complessivamente indicati come atti di sindacato ispettivo, che garantiscono il costante monitoraggio dell'attività governativa.
Gli atti di sindacato ispettivo afferiscono ad un numero eterogeneo di materie per le quali il Governo richiede la sollecita collaborazione delle Amministrazioni e delle Autorità amministrative indipendenti dotate del relativo patrimonio conoscitivo. Naturalmente l'Autorità – che, come è noto, opera in contesti caratterizzati da elevato tecnicismo – monitora autonomamente e sistematicamente ambiti e settori devoluti alla sua vigilanza, il che consente di soddisfare al meglio le esigenze di celerità e di approfondimento tecnico degli organi governativi.
Nel periodo in esame, per ciascuno dei settori di competenza dell'Autorità, si è confermato il *trend* di

[11] Regolamento (UE) 2015/2120 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 che stabilisce misure riguardanti l'accesso a un'Internet aperta e che modifica la direttiva 2002/22/CE relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica e il regolamento (UE) n. 531/2012 relativo al roaming sulle reti pubbliche di comunicazioni mobili all'interno dell'Unione; in G.U. L 310/1 del 26 novembre 2015.

incremento – sia in termini di volume che di complessità tecnica – rispetto a richieste di informazioni degli anni precedenti.
Con riguardo al settore delle comunicazioni elettroniche, sono pervenute numerose richieste di elementi conoscitivi e valutativi sullo sviluppo e la diffusione della banda larga, con specifica attenzione ai tempi e alle modalità di transizione verso la tecnologia 5G, nonché agli interventi previsti per supportare la continua crescita della domanda da parte dell'utenza di servizi *ultrabroadband* con velocità pari o superiore a 100Mbps. Un particolare *focus* ha riguardato i profili attinenti alla trasparenza delle offerte degli operatori mobili a seguito dell'introduzione della fatturazione mensile, in luogo di quella a 28 giorni, conseguente all'intervento regolatorio dell'Autorità e a quello sanzionatorio dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato. Inoltre, sono pervenuti quesiti sui temi della copertura mobile sul territorio nazionale, dei profili evolutivi della telefonia pubblica, delle modalità di applicazione delle disposizioni in materia di *roaming* internazionale e *net neutrality*.
Nel settore dei servizi postali, oltre alle richieste di approfondimento in relazione alla fornitura del servizio universale e ai disservizi nel recapito della corrispondenza, i quesiti hanno riguardato anche le modalità di implementazione del modello di recapito della posta a giorni alterni e il piano di razionalizzazione degli uffici postali.
Con riferimento al settore dei servizi media audiovisivi e radiofonici, le richieste hanno avuto ad oggetto il piano nazionale di assegnazione delle frequenze da destinare al servizio digitale terrestre, la strategia per il superamento del *digital divide*, nonché le perduranti problematiche relative al tema del potenziamento del segnale radiotelevisivo e della risoluzione delle problematiche interferenziali.
Da ultimo, con riguardo ai profili di tutela del pluralismo politico e sociale, sono pervenuti numerosi quesiti sul rispetto della disciplina in materia di *par condicio* e sulle iniziative assunte per contrastare la diffusione di *fake news* e il fenomeno dei linguaggi d'odio (c.d. *hate speech*).

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

L'Autorità, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera c), numero 11, della legge n. 249/97, esprime, entro trenta giorni dal ricevimento della relativa documentazione, parere sui provvedimenti riguardanti operatori del settore delle comunicazioni predisposti dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato (AGCM) in applicazione degli articoli 2, 3, 4 e 6 della legge 10 ottobre 1990, n. 287. Nel periodo di riferimento della presente Relazione, nell'ambito delle suddette competenze, l'Autorità ha espresso tre pareri, relativi alle operazioni di concentrazione Sky Italia/R2 (C12207), F2i S.G.R./Persidera (C12245) e Speedster Bidco GmbH/AutoScout24 GmbH e FFG GmbH (C12284).
L'Autorità, inoltre, è chiamata a esprimere il proprio parere non vincolante nei procedimenti, svolti dall'AGCM, in materia di pratiche commerciali ingannevoli o scorrette, riguardo alla liceità delle condotte e delle comunicazioni commerciali veicolate tramite radiotelevisione, stampa o internet. Nel corso del periodo di riferimento l'Autorità ha reso all'AGCM 52 pareri al riguardo.

La Polizia Postale e delle Comunicazioni

Nel periodo di riferimento, come di consueto, la Polizia Postale e delle Comunicazioni – organo del Ministero dell'Interno deputato alla sicurezza e alla regolarità dei servizi di telecomunicazioni – ha collaborato con l'Autorità, attraverso la propria Sezione distaccata presso AGCOM, nel quadro del protocollo d'intesa vigente.
In particolare, la Sezione ha preso parte ad attività di verifica e ispettive, avviate dall'Autorità, nei confronti di alcuni operatori di comunicazione per il controllo di efficienza e regolarità del servizio di contatto con i clienti. L'attività è successiva ad un monitoraggio da *desk* dei numeri di contatto dal quale sono emerse alcune criticità, verificate successivamente in sede ispettiva.
La sezione distaccata di Polizia Postale e delle Comunicazioni ha svolto anche attività di monitoraggio e accertamento su alcuni importanti portali di rivendita di biglietti per l'accesso ad attività di spettacolo, in supporto della competente Direzione dell'Autorità, nella sua attività di verifica, vigilanza e contrasto del fenomeno del cd. *secondary ticketing*.
Altra attività ha riguardato le segnalazioni degli utenti, vittime di raggiri finalizzati alla falsificazione di un'identità telefonica, a mezzo tecnologia VoIP, per scopi pubblicitari/commerciali o riguardanti il c.d. fenomeno dello "*spoofing telefonico*" o di *telemarketing* aggressivo o *telesales*.
Nel periodo di riferimento è altresì proseguita l'attività di monitoraggio della programmazione di numerose emittenti televisive in tecnologia digitale terrestre, volta alla verifica del rispetto del regolamento in materia di pubblicità radiotelevisiva e televendite (delibera n. 538/01/CSP e s.m.i.) e delle disposizioni in materia di propaganda di numerazioni di tipo interattivo, *audiotex* e *videotex* e similari, di cui all'art. 1 comma 26 del decreto n. 545/96, come modificato dalla legge 23 dicembre 1996, n. 650 e della normativa a tutela dei minori.
Su richiesta della competente Direzione dell'Autorità, l'unità distaccata di Polizia Postale e delle Co-

municazioni ha, inoltre, effettuato attività di verifica del rispetto del Codice di autoregolamentazione in materia di servizi *Premium* (CASP 3.0) da parte degli operatori di comunicazione che forniscono tali tipi di servizi, i cui esiti sono stati messi a disposizione degli Uffici dell'Autorità per le necessarie valutazioni.
Nell'ambito delle attività di vigilanza a tutela del diritto d'autore, la Polizia Postale e delle Comunicazioni, ha svolto su tutto il territorio nazionale, attraverso le proprie articolazioni periferiche, complesse attività di monitoraggio, controllo e denuncia di attività illecite.
Nell'ambito del settore delle comunicazioni elettroniche, la Sezione distaccata ha ricevuto complessivamente 715 denunce riguardanti la telefonia fissa e mobile; ha denunciato 35 persone, arrestandone 2, e ha espletato 12 perquisizioni. Sono stati monitorati, inoltre, 34.819 siti web e spazi virtuali relativi a giochi e scommesse online, rilevando illeciti.
Nell'ambito dell'attività di diffusione del segnale radiofrequenziale, sono state controllate 6 emittenti, delle quali 2 sono state sottoposte a sequestro; sono stati rilevati 9 illeciti e denunciate 8 persone.
Sono, infine, proseguite le campagne di sensibilizzazione e prevenzione sui rischi e pericoli connessi all'uso della rete. Nello specifico, la Sezione ha preso parte a diversi incontri formativi con studenti, genitori e docenti, finalizzati a sensibilizzare i ragazzi, le famiglie e le istituzioni scolastiche all'uso consapevole di internet, per la prevenzione e il contrasto del *cyberbullismo* e delle altre manifestazioni di illegalità presenti in rete.

La Guardia di Finanza

Alla Guardia di Finanza, attraverso il Gruppo Radiodiffusione e Editoria, incardinato nel Nucleo Speciale Beni e Servizi del Comando Unità Speciali, è demandata l'esecuzione di specifiche attività nei settori dell'editoria, delle comunicazioni elettroniche e audiovisive nonché dei servizi postali, in ossequio alle previsioni normative e nel quadro del Protocollo d'Intesa sottoscritto dall'Autorità e dal Corpo.
Nel periodo di riferimento, il rapporto di collaborazione con l'Autorità si è realizzato principalmente nei seguenti ambiti: rispetto della parità di accesso ai mezzi di informazione; verifica delle posizioni di controllo e/o collegamento in capo a editori richiedenti contributi per l'editoria; rispetto delle regole in materia di programmazione televisiva a garanzia degli utenti (tutela dei minori, tutela della persona, pubblicità, televendite); verifica del rispetto e degli obblighi imposti dalla vigente normativa in materia di servizi postali a carico del fornitore del servizio universale nonché dei titolari di licenza individuale e di autorizzazione generale; verifica del pagamento del canone annuo dovuto al Ministero dello Sviluppo Economico da parte delle emittenti in ambito locale e nazionale; controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche; riscontro dell'assolvimento da parte degli operatori degli obblighi connessi all'iscrizione al Registro degli Operatori di Comunicazione; verifica dei requisiti e del rispetto degli obblighi previsti in capo ai soggetti esercenti attività di *call center*.
Per quanto attiene alle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, è stato fornito un significativo contributo al buon esito delle procedure di risoluzione per il tramite della piattaforma telematica ConciliaWeb, di cui alla delibera n. 203/18/CONS e s.m.i..
In materia di rispetto delle norme sulla parità di accesso ai mezzi di informazione (c.d. *par condicio*), ai sensi della legge 22 febbraio 2000, n. 28, alcune recenti e innovative direttive diramate ai Reparti territoriali della Guardia di Finanza, hanno permesso di razionalizzare il flusso delle comunicazioni tra il Nucleo Speciale e l'Unità AGCOM *par condicio*, conferendo maggiore efficacia e speditezza alle attività di istituto in materia.
Per quanto concerne l'attività di verifica delle posizioni di controllo (anche indiretto) e/o collegamento tra imprese richiedenti i contributi per l'editoria, il Nucleo Speciale Beni e Servizi, su richiesta dell'Autorità, ha eseguito accertamenti molto puntuali, consentendo di escludere dai benefici le imprese prive dei requisiti di legge (ai sensi del D.P.R. 25 novembre 2010, n. 223 e dell'art. 5, comma 2, del decreto legislativo 15 maggio 2017, n. 70). Nello specifico è stata verificata la posizione di 126 imprese editrici richiedenti i contributi, con la segnalazione di 9 casi di violazione degli obblighi di comunicazione al Registro degli Operatori di Comunicazione.
In merito al versamento del canone di concessione, ai sensi dell'art. 27, commi 9 e 10, della legge 23 dicembre 1999, n. 488, l'attività ispettiva del Nucleo Speciale Beni e Servizi si sostanzia in una verifica degli aspetti contabili e gestionali dei soggetti obbligati, al fine di determinare l'importo dovuto (pari all'1% del fatturato relativo alla specifica attività, con la previsione di un tetto massimo). Nel corso del periodo considerato è stata eseguita una campagna di controlli, congiuntamente a personale del competente Servizio dell'Autorità, nei confronti di 9 emittenti nazionali e locali che ha permesso di scoprire significativi 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 merito alla verifica del rispetto della normativa postale e agli obblighi a carico del fornitore del ser-

vizio universale, il Nucleo Speciale Beni e Servizi, operando su delega e d'iniziativa, ha collaborato all'assolvimento delle funzioni assegnate all'Autorità per la regolazione e la vigilanza del settore, nell'ottica di una piena tutela degli utenti, secondo quanto previsto dal decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214. In particolare, all'esito di una previa valutazione d'insieme del fenomeno, sono stati effettuati interventi mirati nei confronti di 115 operatori postali localizzati su tutto il territorio nazionale, per l'accertamento della sussistenza delle previste autorizzazioni ministeriali, il cui esito ha evidenziato 89 posizioni irregolari, oggetto di segnalazione all'Autorità per i provvedimenti di competenza.

L'Organo di Vigilanza

L'Organo di Vigilanza di TIM (OdV) ha continuato a svolgere un ruolo di supporto tecnico-operativo per l'Autorità. L'ambito d'intervento non è stato circoscritto alla sola verifica del rispetto e della corretta esecuzione degli Impegni di TIM (delibera n. 718/08/CONS e s.m.i.), ma si è esteso alla vigilanza sugli obblighi vigenti, relativi al rispetto del principio di non discriminazione.

L'Autorità, attraverso il Piano di lavoro predisposto e comunicato con cadenza annuale, ha demandato all'OdV lo svolgimento di ulteriori attività, nella forma di compiti di studio e di specifiche analisi. Le attività svolte hanno riguardato l'implementazione di misure inerenti allo sviluppo del Nuovo Modello di *Equivalence* (NME), in particolare l'evoluzione del sistema dei KPI-KPO (*Key Performance Indicator-Key Performance Objective*) di parità di trattamento.

Con riferimento alla verifica del calcolo dei KPI di non-discriminazione (KPI-nd) definiti con delibera n. 395/18/CONS, l'OdV ha analizzato la modalità operativa utilizzata da TIM per il calcolo degli indicatori, al fine di confermarne la coerenza con quanto stabilito dall'Autorità. L'OdV ha continuato a monitorare i KPI di parità di trattamento. In tale ambito, sono state richieste a TIM analisi di approfondimento in merito ad alcuni trend osservati, ma non sono stati riscontrati andamenti dei KPI che potessero essere riconducibili a disparità di trattamento tra TIM Retail e gli OAO (*Other Alternative Operators*).

L'OdV ha inviato all'Autorità una proposta di razionalizzazione e semplificazione dei KPI secondo le indicazioni fornite dall'Autorità stessa. Ha altresì elaborato per l'Autorità uno studio che analizza l'impatto della disaggregazione dei servizi accessori sul monitoraggio della parità di trattamento, evidenziando come l'adesione a tale nuovo processo da parte degli OAO sia di circa l'85% per l'*assurance* e il 25% per il *delivery*, con conseguente impatto su volumi e significatività dei KPI relativi ai servizi *unbundling* del *local loop* (ULL) e di *sub-loop unbundling* (SLU). Sempre sul tema, l'OdV ha approvato la Determinazione n. 9/2019 con la quale ha richiesto a TIM di implementare gli indicatori definiti nel documento "Proposta di un set di KPI di qualità e di non discriminazione per valutare le prestazioni del sistema NetMap" e di rendere disponibili all'OdV i valori delle rilevazioni mensili degli stessi.

1.3 Attività di ricerca e analisi e profili di regolamentazione dei nuovi mercati digitali

Come negli anni scorsi, il sistema di rapporti istituzionali dell'Autorità ha coinvolto anche il settore della ricerca nonché la cooperazione con altre categorie di soggetti operanti nel settore delle comunicazioni quali associazioni di settore, esperti indipendenti, *start-up* innovative e altri attori economici o sociali in possesso di strumenti e *know-how* fondamentali per aggiornare e arricchire le conoscenze e le basi formative su cui si fonda l'attività del regolatore.

Nell'attuale fase di sviluppo dell'economia digitale, infatti, l'avvento delle piattaforme online e l'industria dei *big data* hanno comportato una profonda trasformazione dei modelli produttivi e di erogazione dei prodotti e dei servizi agli utenti finali, nonché una modifica nelle modalità di interazione, consumo e svolgimento delle stesse attività imprenditoriali. Ciò, se da un lato ha favorito la creazione di nuove opportunità commerciali per le imprese e vantaggi per i consumatori – in termini di possibilità di scelta a prezzi maggiormente competitivi – dall'altro, pone nuove sfide ai regolatori sotto molteplici punti di vista.

In tale contesto, di continua e rapida evoluzione tecnologica, le piattaforme online hanno progressivamente acquisito un ruolo sempre più decisivo quali attori economici della trasformazione digitale, rendendo ineludibile l'esigenza di riformare i plessi normativi esistenti, con l'adozione di nuove regole e approcci metodologici adeguati.

La cooperazione con gli *stakeholder*, quindi, rappresenta un elemento ineludibile per dotare il regolatore del quadro di conoscenze indispensabili a definire una nuova "cassetta degli attrezzi" con cui garantire l'attuazione dei principi e valori che informano l'azione dell'Autorità, quali il pluralismo informativo, la concorrenza e i diritti fondamentali di utenti e cittadini in tutti i mercati delle comunicazioni. Nell'ultimo anno, in particolare, il dialogo con gli *stakeholder* ha arricchito l'esercizio delle funzioni tipiche di regolazione e vigilanza, e permesso l'avvio di nuove sperimentazioni nelle attività di monitoraggio e ricerca, i cui risultati si sono tradotti nella produzione di report, osser-

vatori, eventi a carattere divulgativo, avvio di progetti di ricerca internazionali cofinanziati dall'Unione Europea.

Le Università e gli Enti di ricerca

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

Nell'ultimo anno, l'Autorità ha proseguito lungo la strada del consolidamento dei rapporti con le principali università e gli enti di ricerca nazionali tramite il sistema delle convenzioni quadro, con il quale è stata introdotta, sin dalla delibera n. 176/15/CONS (aggiornata in seguito dalla delibera n. 341/16/CONS), una cornice unitaria e trasparente all'interno della quale ricondurre le relazioni con le istituzioni accademiche.

Nel periodo di riferimento, l'Autorità ha proseguito le attività di collaborazione con l'Istituto Sistemi Complessi presso il Centro Nazionale delle Ricerche (CNR), ha rinnovato – per tre anni – tutte le convenzioni in scadenza[12] e ha stipulato una nuova convenzione[13], portando così a 13 il numero di Atenei con i quali sussiste una attiva collaborazione, ovvero l'Università degli Studi "Suor Orsola Benincasa" di Napoli, l'Università degli Studi di Roma "Tor Vergata", l'Università degli Studi di Roma "LUMSA", l'Università degli Studi di Roma "Roma Tre", l'Università degli Studi di Napoli "Federico II", l'Università degli Studi di Foggia, l'Università degli Studi LUISS Guido Carli di Roma, l'Università degli Studi Europea di Roma, l'Università degli Studi di Catania, l'Università degli Studi di Roma "La Sapienza", l'Università degli Studi di Napoli "Parthenope", l'Università degli Studi di Messina e l'Università degli Studi "La Statale" di Milano. Le convenzioni perseguono l'obiettivo dello svolgimento in via coordinata e sinergica di numerose attività di reciproco interesse, sia di ricerca e cooperazione in ambito tecnico-scientifico, sia di carattere formativo. In particolare, alla luce delle positive esperienze degli anni precedenti, e dell'ampia possibilità di offrire percorsi formativi avanzati nelle diverse strutture organizzative, nell'ultimo anno, l'Autorità ha attivato ulteriori 18 tirocini con altrettanti studenti iscritti a corsi di laurea magistrale e, soprattutto, studenti di corsi *post-lauream* (master, corso di perfezionamento, dottorato di ricerca) in ambito giuridico, sociologico ed economico, individuati mediante procedura selettiva dell'Università e, successivamente, ammessi a svolgere il periodo di formazione, previa valutazione dell'Autorità e senza oneri economici a carico della stessa. I tirocinanti selezionati usufruiscono della possibilità di approfondire, anche in vista della prova finale prevista dai loro percorsi curriculari, numerosi aspetti di carattere tecnico legati alle principali attività dell'Autorità (risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica, monitoraggio dei consumi di informazione, analisi delle preferenze dei consumatori nell'uso dei servizi di comunicazione, sindacato giurisdizionale degli atti dell'Autorità, ecc.).

Oltre all'attivazione di tirocini curricolari, il sistema delle convenzioni ha consentito l'attivazione di altre iniziative di formazione e studio che hanno coinvolto l'Autorità, sia nella fase di pianificazione degli interventi formativi sia nella fase di erogazione dell'offerta didattica. In particolare, nell'ambito della convenzione AGCOM-LUMSA, l'Autorità ha formalmente aderito, in qualità di *partner* associato, al prestigioso *European Master in Law and Economics* - EMLE della ERASMUS University of Rotterdam. In tale contesto, sono state svolte attività didattiche nelle materie di competenza dell'Autorità ed è stata garantita la possibilità di svolgere tirocini formativi agli allievi internazionali del Master. Parallelamente, nell'ambito della stessa convenzione, sono stati organizzati corsi di formazione internazionali (*summer school*) in materia di *better regulation* e *big data* aperti anche alla partecipazione dei funzionari dell'Autorità.

Sulla scia delle collaborazioni già avviate nel periodo di riferimento della precedente relazione annuale, l'attività di ricerca svolta in maniera congiunta con il mondo accademico è proseguita lungo le diverse direttrici tematiche oggetto delle più innovative attività di analisi e regolamentazione dell'Autorità (l'ecosistema dei *big data*; il futuro della professione giornalistica; l'evolu-

---

[12] In particolare, nel periodo di riferimento, sono state prorogate le Convenzioni quadro con l'Università degli Studi di Roma "Tor Vergata" (fino al 19 luglio 2022), l'Università degli Studi di Roma "LUMSA" e l'Università degli Studi di Roma "Roma Tre" (fino al 9 gennaio 2023).

[13] La convenzione è stata stipulata con l'Università degli Studi di Milano "La Statale" (delibera n. 423/19/CONS). Alla luce delle indicazioni fornite dal Consiglio dell'Autorità, in merito alla necessità di definire un ambito privilegiato di collaborazione in caso di stipula di una Convenzione quadro con un Ateneo non localizzato nelle Regioni di riferimento delle sue sedi dell'Autorità (Campania e Lazio), l'accordo con l'Ateneo milanese è stato in particolare improntato sulle attività di ricerca in materia di media e giornalismo svolte in seno al Dipartimento di Scienze Sociali e Politiche.

zione del sistema dell'informazione e le problematiche legate alla disinformazione; ecc.). In particolare, nell'ambito della Convenzione con l'Istituto Sistemi Complessi del CNR, è stato avviato un progetto di ricerca volto alla realizzazione di analisi avanzate sul contenuto testuale delle notizie (pubblicate sia da fonti di informazione che da fonti di disinformazione), che si inserisce nella più ampia attività di monitoraggio sulla qualità dell'informazione online portata avanti dall'Autorità. Tale attività si caratterizza in particolare per la specifica attenzione dedicata all'individuazione di metodologie di rilevazione tempestiva e previsione delle strategie di disinformazione online rispetto a specifici argomenti di interesse per la comunità globale, basate anche su tecniche evolute di analisi dei vari formati del contenuto delle notizie (testo, immagini, video, audio).

Nelle materie di competenza istituzionale, l'Autorità ha assicurato il proprio supporto a una varietà di manifestazioni, convegni scientifici e iniziative divulgative a tutti i livelli territoriali, locale e internazionale, sostenendo decine di occasioni pubbliche di dibattito e confronto, rilasciando il proprio patrocinio gratuito per la promozione di eventi e incoraggiando la partecipazione congiunta di utenti, *stakeholder* e mondo accademico. Gli eventi di carattere seminariale o scientifico svolti in tale contesto, con il patrocinio dell'Autorità, hanno richiamato la partecipazione di studiosi di rilievo internazionale sui temi di interesse per il futuro della regolamentazione. Ad esempio, l'Università Europea di Roma ha organizzato un *workshop* sulle implicazioni in termini di concorrenza e regolazione legate alla trasformazione dei mercati della comunicazione, che ha posto al centro del dibattito la nuova direttiva relativa al Codice europeo delle comunicazioni elettroniche. Parallelamente, sono state avviate alcune *partnership* con prestigiosi istituti di ricerca nazionali e internazionali per lo sviluppo di reti e progetti di cooperazione scientifica su temi di rilevanza globale, compresa la partecipazione ai programmi co-finanziati dalla Commissione europea. Tra questi, sono attualmente in corso:

- Il progetto Cartesio, frutto della collaborazione tra l'AGCOM, i Sony Computer Science Labs (CSL) di Parigi, nel ruolo di partner tecnologico, e il Dipartimento di Fisica dell'Università di Roma "La Sapienza". La finalità del progetto è la realizzazione di un modello partecipativo nell'analisi dell'informazione, che prevede il coinvolgimento diretto degli utenti in un'esperienza di valutazione dell'affidabilità di notizie. A tal fine il gruppo di ricerca ha realizzato una piattaforma online (accessibile dal sito web - www.cartesio.news - del progetto) da cui gli utenti possono scaricare una *app*, disponibile nei principali store, per la partecipazione a un test individuale in cui a ciascun utente viene somministrato un set variabile di notizie da valutare in termini di affidabilità. In tal modo, è possibile acquisire una valutazione soggettiva della qualità delle informazioni ricevute da ciascun utente e, al contempo, i partecipanti al test, al termine dell'esperienza, potranno avere più informazioni sia sulla qualità dell'informazione percepita durante l'esperienza sia sulla percezione degli altri partecipanti. Il progetto opera su una piattaforma aperta, che consente a chiunque di partecipare previa registrazione, nel rispetto delle norme sulla raccolta e il trattamento dei dati personali. L'esperienza può essere ripetuta più volte da ciascun utente nel tempo, il che renderà possibile anche osservare l'evoluzione delle percezioni individuali o sociali dei fenomeni oggetto di narrazione da parte dei media. I risultati ottenuti saranno analizzati per comprendere come sono percepiti alcuni fenomeni sociali, come sono valutate le informazioni e quali sono gli argomenti prioritari per i cittadini, nel pieno rispetto delle norme vigenti in materia di raccolta e trattamento dei dati personali. Proponendosi, inoltre, come un'iniziativa di ricerca, al termine del progetto i risultati saranno resi pubblici e divulgati e i dati della ricerca saranno resi disponibili in forma aggregata e in open data.
- Il progetto Horizon 2020 - IMSyPP "*Innovative Monitoring Systems and Prevention Policies of Online Hate Speech*", frutto della costituzione di un consorzio di ricerca a cui l'AGCOM partecipa con Institut Jozef Stefan, Università Ca' Foscari Venezia, University Of Cyprus e Textgain. Il progetto è stato selezionato dalla Commissione europea nell'ambito del programma di ricerca Horizon2020 quale azione specifica della linea di intervento "*Call for proposals to prevent and combat racism, xenophobia, homophobia and other forms of intolerance and to monitor, prevent and counter hate speech online*". Il progetto IMSyPP si prefigge lo sviluppo di modelli e tecniche per l'individuazione automatizzata dell'*hate speech* in diverse lingue, al fine di identificare i fattori determinanti, le raccomandazioni più efficaci sul piano delle narrazioni, nonché le più opportune proposte di *policy* in un'ottica europea. Per questo progetto, l'AGCOM è partner di un consorzio di ricerca internazionale composto da soggetti specializzati nei diversi ambiti di cui si compone lo studio: intelligenza artificiale e *machine*

learning (JSI, Slovenia), modelli e dinamiche di diffusione della disinformazione e del linguaggio d'odio online (UNIVE, Italia), "contro-narrazioni" del linguaggio d'odio (UCY, Cipro), sperimentazione dell'efficacia e sostenibilità nel lungo periodo di strumenti e metodi sviluppati (Textgain, Belgio). Il compito dell'Autorità sarà di elaborare raccomandazioni di *policy* sulle possibilità di utilizzo del sistema di monitoraggio in un contesto regolamentare nazionale ed europeo. La parte tecnica del progetto si fonda su un approccio metodologico *data-driven* e richiede la collaborazione di imprese del settore dei media, che potranno fornire dati in diverse lingue da utilizzarsi nel pieno rispetto delle norme europee e nazionali e per esclusive finalità di ricerca. La fase di disseminazione dei risultati di ricerca prevede il coinvolgimento di un'ampia gamma di attori pubblici e privati del sistema dell'informazione online, tra cui le autorità nazionali competenti e i regolatori europei, le piattaforme online, i giornalisti, la comunità scientifica.

La ricerca: le indagini conoscitive, i report

Le indagini conoscitive, gli studi di natura quantitativa e qualitativa e i Rapporti si rivelano uno strumento essenziale per lo svolgimento delle funzioni attribuite all'AGCOM, tenuto conto delle profonde trasformazioni in termini di assetti economici, modelli di *business* e processi di innovazione che interessano i mercati che l'Autorità è chiamata a regolare e vigilare.

Tali studi, infatti, hanno lo scopo di raccogliere, in maniera analitica, documentazione e informazioni sullo stato attuale e sull'evoluzione prevista dei settori regolati, con particolare riguardo agli aspetti economici, giuridici e tecnologici che contraddistinguono i mercati, allo scopo di formulare – secondo il circolo virtuoso osservazione e ricerca-regolamentazione-monitoraggio – risposte adeguate al contesto esterno.

Al riguardo, nel mese di febbraio 2020, l'Autorità ha concluso l'indagine conoscitiva "Piattaforme digitali e sistema dell'informazione", volta a investigare la relazione tra il sistema dell'informazione e la diffusione dei nuovi intermediari online (delibera n. 79/20/CONS). La lunga e corposa attività di analisi condotta con questa indagine si inserisce in un percorso, inaugurato dall'Autorità sin dal 2013, quando le modifiche normative intervenute hanno esteso la portata dell'articolo 43 del TUSMAR sancendo, di fatto, un presidio normativo per interventi a tutela del pluralismo e della correttezza dell'informazione nei confronti delle piattaforme online. Da allora l'Autorità ha attuato una strategia fondata su molteplici azioni e strumenti di monitoraggio e vigilanza, costituiti da indagini conoscitive, rapporti, studi prodotti all'interno di collaborazioni di ricerca avviate con il mondo accademico e scientifico, nuovi Osservatori, con l'obiettivo di comprendere l'impatto prodotto dalle piattaforme online sia sull'offerta di notizie (reali e false) che sulla domanda di contenuti informativi da parte dei cittadini.

Nello specifico, l'indagine suddetta si è sviluppata in due fasi. In una prima fase – focalizzata sull'impatto prodotto dalle piattaforme online sull'offerta di notizie (reali e false) – sono state esaminate le caratteristiche e i meccanismi sottesi alla produzione e diffusione dell'informazione e della disinformazione attraverso le piattaforme online e, in un'ottica comparativa, mediante tutti gli altri mezzi di comunicazione. Gli esiti di queste analisi sono confluiti in un primo rapporto, intitolato "*News vs. fake nel sistema dell'informazione*", pubblicato nel 2018, di cui si è dato conto nella scorsa Relazione annuale.

La seconda fase dell'indagine, condotta lo scorso anno e con cui la stessa si è conclusa, si è invece concentrata sulla domanda di informazione e di disinformazione e in particolare sull'analisi della reazione degli utenti rispetto a notizie di qualità differenti, esaminando gli elementi che influenzano i processi decisionali individuali sottostanti al consumo di informazione. I risultati di tale approfondimento sono confluiti nel rapporto conclusivo dell'Indagine "*Percezioni e disinformazione. Molto 'razionali' o troppo 'pigri'?*" (Allegato A alla delibera n. 79/20/CONS).

Nel dettaglio, il rapporto conclusivo, basandosi su tecniche empiriche sperimentali, ha analizzato come gli individui valutino l'affidabilità delle notizie che ricevono, in che misura siano in grado di riconoscere contenuti di disinformazione e come, in questo processo decisionale implicito, si inseriscano le percezioni dei fenomeni socioeconomici insieme ad altri elementi caratterizzanti l'individuo e il contesto che lo circonda.

L'analisi dei dati raccolti ha evidenziato come l'abilità degli individui nel riconoscere le notizie vere e false rappresenti l'esito di un processo decisionale, il quale si rivela condizionato dal set informativo disponibile e dalla capacità individuale di elaborare le informazioni e trasformarle in conoscenza. A loro volta, questi due elementi sono caratterizzati da una molteplicità di fattori, quali il contesto di fruizione delle notizie, il contesto socioeconomico di cui gli individui fanno parte, le stesse caratteristiche individuali, che comprendono anche le (dis)percezioni.

In particolare, l'effetto significativo delle dispercezioni sulla capacità di riconoscere i contenuti di disinformazione indica che dinanzi a

tali contenuti si attiva una componente cognitiva: le dispercezioni sono frutto dei processi mentali in cui trovano posto sia il ragionamento (la componente razionale), sia l'intuizione e l'emotività (compresi i *bias* cognitivi che ne scaturiscono). Come era naturale attendersi, è emerso che un'istruzione superiore ha un effetto positivo in termini di miglioramento della capacità di inquadrare correttamente i fenomeni. D'altra parte, la condizione socioeconomica è in grado di influenzare la percezione della realtà, alterandola e in alcuni casi (ad esempio in presenza di individui disoccupati) rendendola assai più pessimistica. Sulle dispercezioni agisce altresì il contesto in cui l'individuo è inserito, ossia l'ambito geografico di riferimento. Peraltro, nell'ambito del sistema informativo, elementi quali il tecnicismo della notizia, l'appartenenza degli argomenti a temi di interesse dell'individuo e le modalità di esposizione alle notizie influenzano in modo rilevante la probabilità di errore nel giudizio di affidabilità sull'informazione.

In definitiva, la qualità dell'informazione appare cruciale non soltanto nel determinare il contesto informativo dal quale le persone attingono informazioni, ma anche nell'influenzare le stesse capacità cognitive degli individui di elaborare le informazioni e trasformarle in conoscenza.

Un ulteriore elemento emerso nel corso dell'analisi riguarda l'importanza assunta dai processi cognitivi "controllati". Si è potuto avere un primo riscontro su come il livello di attenzione dei cittadini, e la possibilità di attivare il pensiero analitico, sia un elemento che riduce l'errore di valutazione degli individui e ciò accade se si ha la possibilità di riflettere e fissare l'attenzione sulle notizie.

A valle dell'indagine e sulla base delle criticità riscontrate, l'Autorità ha delineato la strategia che intende perseguire a garanzia della correttezza e dell'attendibilità dell'informazione online (cfr. Allegato B alla delibera n. 79/20/CONS). Le principali linee di intervento individuate riguardano misure di monitoraggio e vigilanza atte a salvaguardare la qualità dell'informazione online, il pluralismo e la concorrenza nei settori di riferimento. Queste si svilupperanno attraverso strumenti diversificati: *i)* un sistema di monitoraggio continuativo della qualità dell'informazione online e di analisi dell'impatto dell'intermediazione algoritmica; *ii)* lo svolgimento di molteplici attività volte alla rilevazione e al contrasto dei fenomeni patologici di disinformazione online; *iii)* la vigilanza costante sul contesto in cui operano le piattaforme online, nell'ambito del Sistema integrato delle comunicazioni; *iv)* il monitoraggio e la verifica dell'evoluzione degli scenari competitivi nei settori di attività delle piattaforme online, con specifico riferimento agli effetti che il loro ingresso ha determinato sulla definizione e sulla struttura dei mercati, alle eventuali posizioni di forza assunte, agli aspetti di economia dei dati e tutela dei cittadini; *v)* lo sviluppo di attività di monitoraggio dei sistemi di misurazione degli indici di ascolto online (*web analytics*), in ragione dell'effetto diretto delle *audience* sulla raccolta pubblicitaria.

Con delibera n. 458/19/CONS, del 27 novembre 2019, l'Autorità ha concluso l'Indagine conoscitiva sui *Big Data* svolta congiuntamente all'Autorità garante della concorrenza e del mercato e al Garante per la protezione dei dati personali. L'Indagine ha approfondito, anche attraverso audizioni e richieste di informazioni a imprese[14], associazioni di categoria ed esperti della materia, i cambiamenti ascrivibili ai *Big Data* nei comportamenti degli utenti/consumatori che forniscono i dati, nelle scelte gestionali e strategiche delle aziende che li utilizzano e dei mercati in generale. Il lavoro congiunto delle tre Autorità ha consentito di mettere a fattor comune le rispettive competenze e conoscenze, beneficiando delle differenti prospettive, e di definire la promozione di iniziative comuni intese a suggerire orientamenti, raccomandazioni e buone pratiche in una visione complessiva delle politiche pubbliche in materia di *Big Data*.

In generale, è emerso che, nell'ambito delle piattaforme online, i fallimenti di mercato non riguardano solo il "potere di mercato" o la presenza di esternalità specifiche, ma anche fattori che attualmente sono oggetto di studio dell'economia comportamentale, quali, ad esempio, il *framing*, il *self confirmation bias*, il *default-bias*, che riguardano le dinamiche ascrivibili alla domanda. Questi fattori, ove non opportunamente considerati, possono compromettere il funzionamento delle dinamiche concorrenziali, in riferimento al ruolo esercitato dalle piattaforme sull'effettiva capacità di scelta dei consumatori.

Nel settore delle comunicazioni elettroniche, si evidenzia che lo sviluppo dei *Big Data* e il relativo utilizzo da parte delle piattaforme online, c.d. GAFAM[15], ha avuto un impatto indiretto in termini di redistribuzione dei ricavi lungo la catena del valore e un impatto diretto in relazione all'utilizzo da parte degli utenti di alcuni nuovi servizi, oggetto

[14] Soggetti giuridici operanti nel settore delle telecomunicazioni, internet, audiovisivo, editoria, *Information Technology*, assicurazioni, credito.

[15] Acronimo delle 5 maggiori multinazionali occidentali dell'IT: Google, Amazon, Facebook, Apple e Microsoft.

di crescente sostituzione a scapito dei servizi tradizionali di telefonia. Tali cambiamenti sono riconducibili anche all'affermazione di nuovi modelli di *business* basati sulla raccolta e la valorizzazione di una mole di dati generati dalla fornitura di servizi di comunicazione bi-direzionale tra gruppi di un numero finito di partecipanti (chiamate vocali tramite protocollo IP, messaggi di posta elettronica, servizi di messaggistica o *chat* di gruppo). Oltre agli aspetti competitivi, occorre sottolineare che il tema dei *Big Data* avrà effetti anche sulle trasformazioni delle reti "fisiche" di comunicazione elettronica, che stanno evolvendo verso nuove architetture sempre più performanti. Le reti mobili di nuova generazione, ad esempio, apporteranno miglioramenti sia in termini di capacità di banda, sia di generazione e raccolta di quantità crescenti di dati, grazie alla diffusione di terminali (sensori) di ricezione e di trasmissione, con un impatto importante sulla redditività delle reti.
Nel settore dei servizi audiovisivi, la crescita di piattaforme online, attive nella produzione, distribuzione e condivisione di contenuti di informazione e di intrattenimento, ha un impatto diretto sulle attività istituzionali dell'Autorità, con particolare riguardo ai profili relativi alla tutela della concorrenza e del pluralismo informativo, nel sistema dei media audiovisivi e dei mezzi di comunicazione di massa, nonché in relazione al mercato della pubblicità.
Il capitolo conclusivo dell'Indagine conoscitiva contiene, infine, alcune raccomandazioni di *policy* per il legislatore; tra queste, l'impegno assunto dalle tre Autorità a definire un meccanismo di collaborazione permanente in relazione agli interventi e allo studio dell'impatto dei *big data* su imprese, consumatori e cittadini.
Con il Rapporto "*L'informazione alla prova dei giovani*", l'Autorità, utilizzando un patrimonio articolato di dati, affronta il tema dei consumi informativi della popolazione giovanile. Il campione oggetto di indagine, per meglio comprendere la complessità e l'eterogeneità dell'universo di riferimento, è stato suddiviso in tre coorti principali: 1) "Minori" (14-17 anni), 2) "Giovani in formazione" (18-24 anni) e 3) "Giovani-adulti" (25-34 anni), distinte l'una dall'altra sulla base di parametri quali la prossimità di entrata nel mondo del lavoro, l'uscita dalla famiglia di origine e la formazione di un nucleo familiare autonomo.
La ricerca evidenzia come, a fronte di un'elevata domanda di informazione, i giovani non riescono a trovare nei mezzi tradizionali, come Tv e quotidiani, un'offerta che soddisfi le loro esigenze informative. Ciò innesca una sorta di confinamento nel mondo della rete, spesso unico mezzo in grado di soddisfare le loro esigenze informative. In rete, i giovani trovano quei prodotti e servizi in cui si riconoscono e si orientano scegliendo i nuovi format delle notizie online che offrono la possibilità di personalizzare i contenuti.
Nonostante il ruolo positivo di attivatore dell'interesse informativo esercitato dalla rete, e dai connessi servizi, sussistono alcune criticità, puntualmente evidenziate dal Rapporto. Anzitutto che alcuni fattori sociodemografici (povertà, appartenenza alle periferie), nonostante l'alta penetrazione di internet nel nostro Paese, sono tuttora causa della sussistenza di sacche di esclusione dall'ecosistema mediale tra i giovani. Inoltre, la tendenza a "dipendere" da un solo mezzo, internet, favorisce fenomeni di disinformazione, soprattutto nel caso dei "minori" che costituiscono la fascia più esposta alle derive della disinformazione.
Il Rapporto, infine, rileva come l'informazione sia generalmente fonte di gratificazione e felicità ad ogni età: leggere, soddisfare curiosità, informarsi, apporta soddisfazione e rappresenta sia uno stimolo che una risorsa antistress; per le coorti più giovani emerge tuttavia che le probabilità di soddisfazione sono maggiori laddove il contenuto informativo è veicolato online.
L'Autorità, infine, sta portando a conclusione le attività relative alla terza edizione dell'*Osservatorio sul Giornalismo*, i cui risultati saranno pubblicati nel corso del 2020. L'Osservatorio si inserisce in un più ampio contesto, formato, da un lato, dalle analisi e dal monitoraggio che l'Autorità effettua periodicamente sull'intero settore dell'informazione (cfr. gli studi e le indagini conoscitive su informazione e piattaforme online, i rapporti sul consumo di informazione, ecc.) e, dall'altro lato, dalle nuove attività a garanzia del pluralismo e della correttezza dell'informazione sulle piattaforme online intraprese nel tempo (Osservatorio sulle piattaforme online, Osservatorio sulla disinformazione online, Tavolo Tecnico, ecc.).
L'Autorità ha ritenuto utile condurre nuovamente – attraverso la terza edizione dell'Osservatorio sul giornalismo – un'indagine sul campo destinata a tutti i professionisti dell'informazione che svolgono l'attività giornalistica in Italia o per testate italiane all'estero, a cui è stata affiancata, come sempre, un'analisi basata su dati secondari (fonti INPGI e Ordine dei giornalisti).
Questa ultima edizione dell'Osservatorio ha visto la partecipazione di 3.160 giornalisti, che hanno compilato un questionario disponibile online, rimodulato rispetto al passato con l'integrazione della sezione su minacce e intimidazioni, oltre che con l'introduzione di un percorso specifico per coloro che svolgono attività di comunicazione e ufficio stampa presso enti pubblici o privati.
Alla luce di queste novità – oltre a mettere in cantiere la redazione di

un Rapporto specifico sui professionisti dell'informazione e della comunicazione – l'Autorità sta svolgendo un approfondimento sul tema delle minacce e delle intimidazioni ai giornalisti, che sarà quanto prima oggetto di pubblicazione.
Una particolare attenzione sarà dedicata altresì al monitoraggio delle tematiche di genere nell'esercizio della professione giornalistica, in accordo con quanto previsto dal Piano d'Azione Nazionale su Impresa e Diritti Umani 2016-2021, a valle del processo di revisione di medio termine condotto dal Comitato Interministeriale per i Diritti Umani (CIDU) nel 2018.

L'attività di informazione agli stakeholder

L'interazione con gli *stakeholder* da sempre rappresenta un'attività che l'Autorità considera basilare per migliorare l'efficacia amministrativa e la trasparenza della sua azione. Nel corso del tempo l'impegno si è ulteriormente rafforzato e consolidato al fine di rispondere alle richieste di un contesto di riferimento che evolve in maniera decisa nella direzione di una sempre maggiore richiesta, presente in maniera trasversale tra tutte le tipologie di *stakeholder*, di essere informati, consultati e, laddove possibile, coinvolti nei processi decisionali.
D'altro canto, l'interlocuzione continua con gli *stakeholder* risulta assai proficua anche per l'Autorità giacché consente di migliorare il bagaglio di conoscenze e, conseguentemente, la calibratura degli interventi regolamentari (cosiddetto *fine tuning*).
In tal senso, le attività e le iniziative che l'Autorità svolge sono molteplici e diversificate; in sintesi esse possono essere distinte tra l'organizzazione di incontri, formali e non, con gli *stakeholder*, e la predisposizione di documentazione informativa che, ove possibile, viene anche resa accessibile al pubblico tramite il sito web istituzionale.
Più nello specifico, nel corso dell'ultimo anno, come di consueto, l'Autorità ha tenuto una serie di incontri con la comunità finanziaria nazionale e internazionale. Il proposito di tali incontri è quello di fornire *i)* approfondimenti che consentano di interpretare correttamente le decisioni e i provvedimenti adottati dall'Autorità, nonché la propria programmazione strategica di lungo periodo, e *ii)* informazioni sulle dinamiche nei mercati di competenza dell'Autorità. Si tratta di una serie di indicazioni utili a ridurre il livello di incertezza che grava sui futuri scenari di mercato, cosa che, come noto, è in grado di produrre rilevanti effetti positivi nell'incentivare gli investimenti sul territorio nazionale.
Da un punto di vista operativo, ciò si traduce, per l'Autorità, in una serie di attività tra loro integrate. Da un lato, gestire e organizzare, di volta in volta, *team* altamente qualificati che intervengono agli incontri su argomenti specifici di interesse degli investitori e degli analisti finanziari che, in alcuni casi, si configurano come eventi organizzati dalla stessa comunità finanziaria (cosiddetti *investor day*) a cui l'Autorità viene invitata a partecipare. Dall'altro lato, vi è la necessità di predisporre il materiale di supporto a tali incontri e di assicurare la massima divulgazione delle iniziative, laddove possibile anche attraverso il sito web dell'Autorità.
Per quanto riguarda l'attività di produzione di materiale informativo, l'*Osservatorio sulle comunicazioni* rappresenta il documento storico attraverso cui l'Autorità fornisce una visione di sintesi del quadro congiunturale dei mercati di riferimento. Il servizio, focalizzato in un primo momento solo sul settore delle telecomunicazioni, è stato nel tempo allargato a tutti i mercati di competenza dell'Autorità. Inoltre, è stato arricchito anche dal punto di vista grafico e contenutistico, dando maggiore spazio, per ciò che riguarda i servizi media audiovisivi, alle dinamiche che riguardano gli ascolti dei telegiornali e all'utilizzo dei social network, al fine di monitorare al meglio le modalità attraverso cui i cittadini si informano, nonché, quanto ai servizi postali e di corriere espresso, fornendo un maggior dettaglio informativo in particolare dei ricavi e dei volumi. La parte dedicata alle telecomunicazioni è stata a sua volta affinata al fine di ricomprendere progressivamente gli incessanti progressi tecnologici che caratterizzano il settore.
L'*Osservatorio sulle comunicazioni* conserva la sua storica cadenza trimestrale di pubblicazione sul sito dell'Autorità e prevede anche una versione in lingua inglese. Si articola in 4 sezioni, di cui la prima dedicata al settore delle telecomunicazioni, la seconda ai media, la terza ai servizi postali e di corriere espresso, mentre quella finale, riguardante l'andamento dei prezzi al consumo dei servizi di comunicazione, prevede, tra l'altro, un confronto internazionale con i principali paesi europei. Una simile struttura si è rivelata estremamente funzionale come strumento informativo, in quanto idonea a fornire una visione sintetica delle principali variabili che caratterizzano i settori di competenza dell'Autorità.
Nel corso dell'ultimo anno, a conferma della buona riuscita del modello informativo strutturato sotto forma di Osservatorio, il set informativo messo a disposizione degli *stakeholder* è stato ampliato anche ad altre aree di interesse.
In quest'ottica, ha visto prendere forma l'Osservatorio sulla disinformazione online, che si incardina tra le iniziative dell'Autorità attuate a tutela dell'informazione e, in particolare, tra le attività del sistema di monitoraggio della qualità dell'informazione online, volto a rilevare e contrastare i fenomeni patologici frutto di strategie mirate di

disinformazione. Fondato sull'osservazione diretta di milioni di contenuti generati da migliaia di fonti, l'Osservatorio analizza staticamente e dinamicamente la produzione di disinformazione online, anche in un'ottica comparativa con la componente informativa, nell'intento di fornire indicazioni sull'insorgenza e diffusione di notizie false rispetto a specifici argomenti, dunque sulle principali tematiche oggetto di disinformazione.

Nel corso del 2019, l'Autorità ha proseguito la pubblicazione dei numeri dell'Osservatorio, in concomitanza dello svolgimento delle elezioni europee del 26 maggio, riscontrando una particolare attenzione delle fonti di disinformazione verso i temi tipicamente divisivi e di maggiore impatto emotivo (cronaca nera e criminalità, questioni politiche e attività di governo, immigrazione e disoccupazione).

A partire da aprile 2020, è stata avviata la pubblicazione di un'*edizione speciale* dell'Osservatorio, con carattere ricorrente, dedicata al tema del coronavirus, che si inserisce tra le attività del "Tavolo Piattaforme digitali e *Big data*" per l'emergenza COVID-19, istituito dall'Autorità allo scopo di contribuire, tra l'altro, al contrasto della disinformazione online sulle tematiche legate all'epidemia.

Un ulteriore potenziamento della documentazione resa disponibile agli *stakeholder* tramite il sito web istituzionale si è avuto con l'introduzione dell'Osservatorio sulle piattaforme online. Nella consapevolezza del ruolo assunto dalle piattaforme online non solo per i settori delle comunicazioni e dell'informazione, ma per l'intera economia e società moderna, alla fine del 2019, l'Autorità ha pubblicato il primo numero di questo nuovo strumento. L'*Osservatorio sulle piattaforme online*, che avrà una cadenza annuale, si inserisce tra le attività di monitoraggio e verifica dei settori di attività delle piattaforme, con particolare riguardo alla natura e struttura dei mercati, agli assetti competitivi, e alle caratteristiche economiche e tecnologiche dei contesti digitali nei quali operano, anche attraverso l'utilizzo di *big data*. Nello specifico, la realizzazione dell'Osservatorio si è avvalsa dell'integrazione di molteplici fonti e dell'analisi di dati e indicatori diversi, relativi tra l'altro a capitalizzazione, costi e ricavi, produttività, profittabilità, redditività, investimenti e innovazione, *reach* e valore dei dati individuali.

L'Osservatorio ha evidenziato come negli ultimi anni, mentre il valore di mercato delle imprese dei settori tradizionali è rimasto stabile, quello delle piattaforme online ha conosciuto un vero e proprio balzo in avanti, che testimonia una discontinuità paradigmatica. Il nuovo paradigma si basa su una struttura multiversante, in cui le piattaforme agiscono da intermediari e i dati individuali che le stesse acquisiscono e gestiscono assumono un ruolo cruciale sia al momento della loro valorizzazione diretta (tramite pubblicità online), sia nella possibilità di rivoluzionare i servizi tradizionali (dal commercio al dettaglio, ai servizi postali, dall'intrattenimento audiovisivo e musicale al settore automobilistico, fino ai nuovi servizi finanziari), sia, infine, nella creazione di nuovi mercati.

Il crescente valore borsistico, gli elevati margini di profitto, la possibilità di operare sull'intero scenario mondiale (e quindi di sfruttare economie di scala di domanda e di offerta) garantiscono alle piattaforme la possibilità di effettuare elevatissimi investimenti tecnici e in ricerca, e quindi di essere leader in tutte le nuove tecnologie abilitanti: dal *cloud* al *quantum computing*, dalla *big data analytics* alla *blockchain*. A livello mondiale, inoltre, in termini di ricavi realizzati, le piattaforme (Alphabet/Google, Amazon, Apple, Facebook, Microsoft, Netflix) occupano le prime posizioni in tutti i settori di attività in cui operano con i propri servizi. E anche la fruizione appare molto concentrata sui servizi offerti dalle stesse, con gli utenti che tendono a preferire per lo più esclusivamente la piattaforma di volta in volta prevalente.

Ne deriva che nei settori in cui le piattaforme sono i principali operatori, sussistono forti barriere allo sviluppo per i nuovi entranti: dall'Osservatorio è emerso che un'impresa, per raggiungere la soglia di profitto nel mercato mondiale dell'*e-commerce*, debba realizzare ricavi per oltre 50 miliardi di euro, oltre 20 miliardi nel *search* e oltre 10 miliardi nel settore dei social network (non specializzati).

Un'ulteriore preziosa fonte informativa è quella rappresentata dalla sezione del sito web istituzionale dedicata ai *Report* e *Focus* economico-statistici (Report e Focus). I primi, come evidenziato in precedenza, fanno riferimento ad elaborati che analizzano specifici argomenti mediante un approccio di tipo analitico; i *Focus*, invece, utilizzano un approccio che si traduce in elaborati sintetici a preminente contenuto quantitativo.

In relazione ai *Focus*, va sottolineato come anche in questo ambito si sia provveduto, nel tempo, ad ampliare le informazioni introducendo analisi su nuovi specifici settori. Nel corso dell'ultimo anno, come avvenuto per gli anni passati, i *Focus* economico-statistici sono stati aggiornati con elaborazioni di dati (in serie storica e *cross-section*) relativi ai bilanci delle principali aziende operanti nei mercati di competenza dell'Autorità; come di consueto, sono state proposte le analisi sintetiche dei principali indicatori patrimoniali e reddituali, nonché dei dati occupazionali a livello sia di singolo mercato, sia aggregato.

Nella piena consapevolezza che le informazioni quali-quantitative rap-

presentano, sempre di più, una risorsa di vitale importanza nelle scelte decisionali delle imprese, delle istituzioni e dei consumatori, l'Autorità, tramite questa intensa attività di produzione e diffusione arricchisce – in modo trasparente, documentato e facilmente fruibile – il flusso di informazioni a disposizione degli *stakeholder*. Al riguardo, va sottolineato che, laddove consentito, l'Autorità rende pubblici i dati in formato *open data* e, non ultimo, offre anche la versione inglese dei propri documenti, rispondendo, in tal modo, ad una crescente esigenza di interazione con gli *stakeholder* anche a livello internazionale.

Sulla base delle conoscenze pregresse, della presenza di una struttura appositamente dedicata alla produzione e diffusioni di dati, informazioni e ricerche sui mercati delle comunicazioni (il Servizio economico-statistico), nonché di una valutazione complessiva circa la qualità del sistema di produzione, analisi e diffusione di tali dati e informazioni, in data 21 novembre 2019, il Comitato di indirizzo e coordinamento dell'informazione statistica (COMSTAT) ha approvato all'unanimità la richiesta di ammissione al Sistan (il Sistema Statistico Nazionale) presentata dall'Autorità.

Piattaforme online e nuove regole

A partire dal 2013 – per effetto delle modifiche introdotte nel Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici ad opera della legge 16 luglio 2012, n. 103 – l'Autorità esercita la propria azione di vigilanza e monitoraggio sul contesto concorrenziale e sul pluralismo dell'informazione anche con riferimento alle piattaforme di intermediazione pubblicitaria online, compresi i motori di ricerca e i social network, nonché nei riguardi delle piattaforme di *video sharing* e *video streaming* e delle testate online. Nello specifico, la novella legislativa stabilisce l'inclusione di questi soggetti (a partire dai grandi portali digitali e dalle piattaforme globali di condivisione) nel perimetro delle risorse economiche rilevanti ai fini della individuazione del *Sistema integrato delle comunicazioni* (SIC).

L'attività di vigilanza e monitoraggio che ne deriva, si realizza attraverso l'utilizzazione di una serie di strumenti di indagine e di raccolte periodiche di dati afferenti ai ricavi, ai costi e agli assetti proprietari, soprattutto attraverso la comunicazione annuale all'Informativa Economica di Sistema (IES) e al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) (cfr. Capitolo II).

Sempre a tale riguardo, con l'obiettivo di ampliare il grado di trasparenza dei mercati e assicurare una corretta applicazione della disciplina in materia di pluralismo e concorrenza, attraverso lo strumento della IES è stato progressivamente affinato il processo di raccolta dei dati degli operatori attivi nelle diverse fasi della filiera di pubblicità online, così come delle risorse realizzate attraverso la vendita di prodotti e servizi online rientranti nelle aree economiche del SIC. In altri termini, il set di dati e informazioni richiesto è stato adeguato nel tempo per rispondere agli sviluppi intervenuti, sia tecnologici sia di mercato, che hanno riguardato diversi aspetti del processo di compravendita di pubblicità online (formati pubblicitari, tecniche di targhettizzazione e profilazione dell'utenza, automatizzazione dell'interazione fra domanda e offerta, formazione dei prezzi), nonché innovative modalità di offerta di servizi audiovisivi e di prodotti editoriali online.

L'azione di monitoraggio da parte dell'Autorità si estende, altresì, alle piattaforme online che offrono servizi di messaggistica istantanea, che sono tenute all'iscrizione al ROC in relazione all'utilizzazione diretta o indiretta di risorse nazionali di numerazione per i servizi di comunicazione mobili e personali.

Su tutte le piattaforme online appena citate, l'Autorità esercita, pertanto, un'azione di controllo e di regolamentazione volta a garantire la trasparenza e la pubblicità degli assetti proprietari, nonché la valorizzazione economica dei mercati per consentire il monitoraggio sulle condizioni concorrenziali e sullo stato del pluralismo informativo in rete. Nel dettaglio, tali piattaforme sono oggetto di valutazione annuale delle dimensioni economiche del SIC in modo da permettere l'applicazione della disciplina e delle misure anticoncentrazione disciplinate all'art. 43, l'individuazione dei mercati rilevanti ai fini della tutela del pluralismo e la verifica circa l'emergere di eventuali posizioni dominanti o comunque lesive del pluralismo sugli stessi. A tale riguardo, si ricorda che, con delibera n. 356/19/CONS, l'Autorità ha avviato uno specifico procedimento volto all'individuazione del mercato rilevante, nonché all'accertamento di posizioni dominanti o comunque lesive del pluralismo nel settore della pubblicità online.

Inoltre, con riferimento alle piattaforme online di *video sharing* (VSP) e di *video streaming*, con la trasposizione delle nuove direttive sui servizi di media audiovisivi e *copyright*, saranno introdotte nell'ordinamento nazionale nuove funzioni di vigilanza.

Sempre con riguardo ai presidi regolamentari esistenti, va ricordato che, relativamente alle piattaforme che offrono servizi di intermediazione online sul mercato del *secondary ticketing*, in seguito alla riforma intervenuta con la legge di bilancio n. 232/2016, modificata dalla legge di bilancio n. 145/2018, sono state attribuite all'Autorità competenze di accertamento e contrasto – con presidi sanzionatori *ad hoc* – di attività illecite o non autorizzate messe in opera nel mercato secondario dei biglietti di

eventi di intrattenimento, venduti attraverso reti di comunicazione elettronica da soggetti diversi dai c.d. "titolari dei sistemi di emissione". In particolare, l'Autorità – acquisito il concerto dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato – ha concluso tre procedimenti sanzionatori nei confronti delle principali società di *secondary ticketing* per aver messo in vendita biglietti per concerti ed eventi a prezzi fortemente maggiorati rispetto a quelli nominali. Le verifiche sono state condotte dall'Autorità anche attraverso la Guardia di Finanza e la Polizia Postale e sono state avviate a seguito di segnalazioni presentate da società di vendita autorizzate, associazioni di artisti ed organizzatori di eventi. Le società sono state sanzionate per un totale superiore a 5,5 milioni di euro.

Per quanto riguarda altre tipologie di piattaforme, fra cui quelle che offrono servizi di intermediazione nella compravendita di beni e servizi destinati ai consumatori finali, si ravvisa la presenza di nuovi percorsi regolamentari e di intervento legislativo che si articolano attraverso il ricorso a strumenti di azione innovativi (*soft law*, auto e co-regolamentazione, ecc.) e si sviluppano su piani d'azione spesso differenti (sia a livello internazionale ed europeo, sia a livello di singoli Stati membri). Se alcuni di tali processi di intervento risultano ancora in uno stadio preliminare di discussione e analisi, salvo per alcune realtà locali dove si registrano percorsi frammentati, ovvero il ricorso a regimi di carattere transitorio – tipico il caso della cosiddetta *web tax* – altre linee di azione regolamentare – come ad esempio il recente regolamento UE che promuove equità e trasparenza per gli utenti commerciali dei servizi di intermediazione online – sembrano, invece, aver intrapreso dei percorsi più definiti, sebbene suscettibili di margini di miglioramento e revisioni progressive in funzione dell'evoluzione tecnologica e dei mercati.

Come anzidetto, rientrano sicuramente nel primo gruppo di attività, tutti gli sforzi e le azioni finalizzate alla definizione di un sistema di tassazione fiscale legato alla digitalizzazione dell'economia, che deve affrontare diverse sfide collegate sia ai fenomeni di alta mobilità dei contribuenti e del capitale, di ampiezza del numero di transazioni transfrontaliere e di internazionalizzazione delle strutture finanziarie, sia ai processi di dematerializzazione dell'economia e della produzione del reddito, propri dell'economia digitale, la cui complessità è ulteriormente acuita dalle caratteristiche delle transazioni caratterizzanti i servizi e prodotti offerti online (basate spesso su accessi gratuiti ai servizi, a fronte di un prezzo implicito rappresentato dalla cessione dei dati personali).

In ambito internazionale, l'OCSE ha affrontato la problematica dell'erosione della base fiscale e dei fenomeni di evasione ed elusione attraverso l'adozione del *Base Erosion and Profit Shifting (BEPS) Action Plan*, che individua standard internazionali e approcci comuni basati su strumenti giuridicamente non vincolanti, cui sono seguiti diversi accordi e proposte, fra cui quella del 9 ottobre 2019, ancora oggetto di consultazione pubblica[16].

In attesa di soluzioni strutturali di lungo termine a livello globale, anche la Commissione europea già da tempo si è mossa presentando un pacchetto di proposte in materia di tassazione dell'economia digitale, volte a conformare le norme fiscali europee ai nuovi modelli imprenditoriali della realtà digitale, al fine di assicurare che le imprese operanti nell'UE paghino le tasse nel luogo in cui sono generati gli utili e il valore. La Commissione ha individuato, pertanto, sia una soluzione di lungo termine[17], che mira a riformare le norme in materia di imposta sulle società in modo che gli utili vengano registrati e tassati là dove le imprese hanno una forte interazione con gli utenti attraverso canali digitali, sia un regime di natura transitoria[18], consistente nell'applicazione di un'imposta da parte degli Stati membri su determinate attività offerte dalle piattaforme digitali che generano utili nell'UE.

Allo stato attuale, tenuto conto delle difficoltà nel trovare una convergenza nell'ambito del negoziato fra gli Stati membri, l'orientamento del Consiglio europeo sembra quello di adoperarsi per ricercare un accordo su una soluzione globale a livello OCSE entro il 2020 ed eventualmente discutere dell'approccio in sede europea ove le tempistiche dovessero riscontrarsi più lunghe del previsto.

In attesa del raggiungimento di accordi a livello globale, alcuni stati dell'Unione, tra cui l'Italia, hanno adottato soluzioni frammentate. In particolare, con la legge di bilancio

---

[16] Cfr. OECD, *Statement by the OECD/G20 Inclusive Framework on BEPS on the Two-Pillar Approach to Address the Tax Challenges Arising from the Digitalisation of the Economy*, 29-30 January 2020.

[17] Proposta di Direttiva del Consiglio che stabilisce norme per la tassazione delle società che hanno una presenza digitale significativa COM(2018)147.

[18] Proposta di Direttiva del Consiglio relativa al sistema comune d'imposta sui servizi digitali applicabile ai ricavi derivanti dalla fornitura di taluni servizi digitali COM(2018)148.

del 2019 è stata istituita un'imposta sui servizi digitali, che trova applicazione a decorrere dal 1° gennaio 2020 e abroga l'imposizione sulle transazioni digitali istituita dalla precedente legge di bilancio. Tale nuova imposizione si applica ai soggetti che superano determinate soglie di fatturato e ai ricavi derivanti dalla fornitura dei seguenti servizi digitali offerti anche dalle piattaforme online: a) pubblicità online; b) intermediazione nella compravendita di beni e servizi; c) trasmissione di dati raccolti da utenti attraverso un'interfaccia digitale.

Fra i percorsi regolamentari che risultano più delineati si è già fatto cenno all'adozione del regolamento (UE) 2019/1150 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 giugno 2019, che promuove equità e trasparenza per gli utenti commerciali dei servizi di intermediazione online. Il regolamento introduce a favore degli utenti commerciali specifiche misure per garantire equità, trasparenza e strumenti idonei alla risoluzione delle controversie nella fruizione dei servizi di intermediazione online e dei motori di ricerca online. L'Autorità, oltre ad aver partecipato in maniera propositiva al processo di negoziato fra il Consiglio e gli Stati membri che ha condotto all'adozione del regolamento, ha successivamente, offerto la propria collaborazione al Dipartimento delle Politiche europee della Presidenza del Consiglio dei Ministri nella predisposizione di proposte legislative tese a garantire l'adeguata ed efficace applicazione del regolamento entro il termine, ivi prescritto, del 12 luglio 2020.

Nel dettaglio, l'Autorità come descritto in precedenza già svolge attività procedimentali, di vigilanza, studio e approfondimento nei confronti di piattaforme online di vario genere, ivi inclusi i servizi di intermediazione online e i motori di ricerca oggetto della nuova disciplina europea. A ciò si aggiungono le competenze in materia di tutela degli utenti, come la gestione di reclami, la risoluzione di controversie, l'adozione di carte di servizi da parte degli operatori, la vigilanza sulla corretta attuazione delle prescrizioni regolamentari, l'irrogazione di sanzioni, nonché la promozione ed il corretto utilizzo dell'istituto della mediazione, così come disciplinato dal citato regolamento 2019/1150.

A fronte delle riforme avviate e ancora in divenire in ambito europeo, e in attesa della definizione di un quadro normativo che declini in maniera più chiara e definitiva i compiti e gli obiettivi della regolamentazione di servizi e contenuti offerti dalle piattaforme online, l'Autorità ha intrapreso un percorso fondato, *in primis*, su un'attenta analisi dei fenomeni oltre che sullo studio dei processi innovativi che caratterizzano l'erogazione di servizi e prodotti da parte delle piattaforme online. All'esito delle prime risultanze di questa attività di analisi, l'Autorità si è resa promotrice di azioni concrete volte al coordinamento e alla ricerca di soluzioni specifiche fra i diversi soggetti interessati e attivi sia nel versante della domanda, sia in quello dell'offerta, per addivenire a soluzioni comuni e condivise.

In tale ambito rientrano le attività condotte in seno al *Tavolo tecnico per la garanzia del pluralismo e della correttezza dell'informazione sulle piattaforme digitali* (delibera n. 423/17/CONS), istituito con l'obiettivo di promuovere, da un lato, una maggiore comprensione del fenomeno della disinformazione online attraverso la partecipazione attiva degli *stakeholder* del sistema dell'informazione; dall'altro, introdurre le prime misure di contrasto alla disinformazione attraverso l'adozione di strumenti volontari e di auto e co-regolamentazione, che coinvolgono direttamente le piattaforme online.

In seguito all'emergenza epidemiologica derivante dal COVID-19 che si è manifestata in Italia a partire dal mese di febbraio 2020, si è reso necessario procedere ad un'azione di coordinamento e raccordo tra le attività del Tavolo tecnico sopra descritto e quelle condotte nell'ambito del "*Tavolo piattaforme digitali e big data*" e di altre consimili iniziative.

2020

2.

L’attività dell’Autorità

Immagine: www.freepik.com

Introduzione

Questo capitolo della Relazione annuale illustra le principali attività di regolamentazione e di vigilanza svolte dall'Autorità nei diversi settori di competenza – comunicazioni elettroniche, media audiovisivi e radiofonici, editoria e informazione online, servizi postali – nel periodo compreso tra il 1° maggio 2019 e il 30 aprile 2020.

A differenza degli anni precedenti, l'attività svolta in questo arco temporale, che rappresenta "periodo di riferimento" della Relazione, è stata interessata dagli effetti della crisi globale causata dall'emergenza epidemiologica da Covid-19 con un inevitabile impatto sulla continuità amministrativa dell'azione dell'Autorità. Da un lato, ed è questo l'oggetto del presente capitolo, l'Autorità ha proseguito le attività ordinarie già in corso nella seconda metà del 2019, nel rispetto dei principi che informano i procedimenti regolatori, contenziosi e sanzionatori nei diversi settori di competenza, in ossequio ai principi fondamentali della buona amministrazione e agli obiettivi fissati dal quadro normativo nazionale ed europeo. Dall'altro, sono state adottate le misure di carattere emergenziale necessarie ad assicurare risposte adeguate, da parte del regolatore e degli attori di mercato, alle problematiche più urgenti emerse nel settore delle comunicazioni in questa fase, di cui si è dato conto nello specifico approfondimento allegato alla Relazione, cui si rinvia per una trattazione più dettagliata.

In questo capitolo, la rendicontazione dell'attività svolta è suddivisa in ragione dei diversi ambiti di intervento dell'Autorità cui si ricollega la valutazione dei risultati in rapporto agli obiettivi operativi, alle finalità istituzionali del regolatore e ai dati di mercato presentata nel capitolo V (verifica dell'impatto e dell'efficacia della regolazione).

Le pagine che seguono, quindi, offrono una rappresentazione dettagliata dell'azione dell'Autorità da cui emergono, in estrema sintesi, i principali obiettivi realizzati in un settore connotato da rapidi e continui processi di innovazione che interessano tutti i mercati regolati.

In particolare, nel settore delle comunicazioni elettroniche i principali interventi regolatori sono stati adottati nell'ambito delle analisi dei mercati dei servizi su rete fissa portate a compimento nel corso del 2019, tenendo conto del progetto di separazione legale volontaria della rete di accesso di TIM e delle offerte di riferimento pubblicate dalla stessa società per tutti i mercati all'ingrosso soggetti a regolamentazione *ex ante*. Dall'attività di vigilanza sono emerse, *inter alia*, le prime evidenze della crescente importanza della c.d. *data economy* con le segnalazioni relative agli usi commerciali dei dati da parte degli operatori, soprattutto nel settore mobile. Questo aspetto, del resto, ha impegnato l'Autorità anche nella sua partecipazione all'attività dei gruppi di lavoro BEREC che hanno dedicato un'attenzione crescente alle dinamiche competitive e agli scenari di mercato dove sempre più centrale è il ruolo delle piattaforme digitali (cfr. Capitolo I). Gli effetti di un costante raccordo tra attività svolte in ambito nazionale ed europeo sono evidenti anche in materia di gestione delle frequenze destinate ai servizi di comunicazioni elettroniche.

Per quanto concerne i media, la necessità di aggiornamento e adeguamento della legislazione vigente è stata soddisfatta grazie alle disposizioni legislative dettate dalle leggi di bilancio 2018 e 2019, per quanto riguarda le frequenze destinate ai servizi audiovisivi, nonché con il recepimento delle importanti riforme intervenute in ambito europeo nello stesso biennio, relativamente alla disciplina dei media e del diritto d'autore. Anche in questo caso, l'attività delle strutture è risultata connotata da una forte connessione tra i diversi piani istituzionali in cui opera l'Autorità: europeo, nazionale, locale e regionale. Al riguardo, è proseguita l'azione regolamentare e di vigi-

lanza in materia di promozione di opere europee, tutela del diritto d'autore, tutela dei diritti fondamentali dei minori e degli utenti, contrasto ad *hate speech* e disinformazione. Anche nelle funzioni di tenuta del registro degli operatori di comunicazione, ed alle connesse attività di vigilanza e ispettive, è proseguita l'attività volta all'adeguamento ai nuovi plessi legislativi e ai mutamenti in atto nei mercati.

Nel settore postale – emergendo con sempre maggiore evidenza il ruolo dei nuovi attori economici dell'economia digitale, con particolare riguardo alla posizione di mercato detenuta dalle piattaforme online nel mercato delle consegne – appare indifferibile la necessità di adeguare la regolamentazione e l'organizzazione dei servizi tradizionali ai nuovi scenari di mercato. Infine, l'impatto dei nuovi modelli di consumo nell'economia digitale ha informato alcune importanti attività di aggiornamento e revisione degli strumenti di tutela del consumatore tra cui si segnala l'introduzione di un "diritto al ripensamento" nelle transazioni online con fornitori di contenuti e di applicazioni; la prosecuzione dell'azione di adeguamento della disciplina del servizio universale; le innovazioni tecnologiche introdotte per la misurazione della qualità dei servizi di accesso a internet.

2.1 Gli interventi regolatori e la vigilanza nei mercati delle comunicazioni elettroniche

I principali interventi dell'Autorità in materia di regolamentazione di reti e servizi di comunicazioni elettroniche sono stati adottati nell'ambito delle analisi dei mercati dei relativi servizi su rete fissa, nonché nell'ambito dei procedimenti di approvazione delle offerte di riferimento di TIM.

Analisi di mercato dei servizi di comunicazione elettronica su rete fissa

Nel periodo di riferimento, l'Autorità ha concluso l'analisi dei mercati dei servizi di accesso all'ingrosso alla rete telefonica e alla rete dati pubblica da postazione fissa (IV ciclo), ha proseguito nelle attività relative all'analisi del mercato dei servizi di accesso all'ingrosso alla rete dati di alta qualità da postazione fissa (IV ciclo) e ha avviato il procedimento istruttorio relativo al quarto ciclo di analisi dei mercati dei servizi d'interconnessione, per la raccolta e la terminazione del traffico telefonico, su rete fissa.

Con delibera n. 348/19/CONS, concernente l'analisi dei mercati dei servizi di accesso all'ingrosso alla rete di comunicazioni elettroniche pubblica da postazione fissa, ossia del mercato dei servizi di accesso locale all'ingrosso e del mercato dei servizi di accesso centrale all'ingrosso per prodotti di largo consumo in postazione fissa (mercati 3a e 3b della raccomandazione della Commissione europea 2014/710/UE), è stato definito il quadro regolamentare dei mercati dei servizi di accesso alla rete pubblica telefonica e dati da postazione fissa per il periodo 2018-2021.

La regolamentazione introdotta tiene conto del progetto di separazione legale volontaria della rete di accesso di TIM. L'Autorità, infatti, con l'adozione della delibera n. 348/19/CONS, ha concluso, anche l'analisi coordinata dei mercati dei servizi di accesso alla rete da postazione fissa (mercati 3a, 3b e 4) prevista dall'articolo 50*ter* del Codice delle comunicazioni elettroniche (di seguito il Codice), al fine di valutare l'impatto del nuovo assetto societario proposto dall'operatore *incumbent* sugli obblighi regolamentari da imporre.

L'Autorità ha stabilito che il progetto di separazione notificato da TIM ha impatti esclusivamente sugli obblighi di non discriminazione, separazione contabile e contabilità dei costi di cui ha declinato le misure senza e con l'attuazione del progetto. Ad oggi, il progetto di separazione non è stato attuato per cui restano in vigore gli obblighi menzionati, nella formulazione prevista in assenza di separazione legale.

In considerazione del maggior livello di concorrenza sviluppatosi in alcune aree del territorio nazionale, grazie al ruolo dell'operatore *wholesale only* Open Fiber e delle infrastrutture realizzate dagli stessi operatori *retail* concorrenti di TIM, l'Autorità ha identificato, per la prima volta, mercati rilevanti subnazionali. In particolare, per entrambi i mercati 3a e 3b della Raccomandazione della Commissione europea 2014/710/UE, l'Autorità ha identificato il Comune di Milano quale mercato geografico separato dal resto dei Comuni del territorio nazionale ("Resto d'Italia"), in ragione della significativa presenza di infrastrutture alternative a quelle di TIM e del livello di concorrenza registrato sui servizi di accesso all'ingrosso alla rete di comunicazioni elettroniche da postazione fissa. Nei mercati 3a e 3b relativi al Comune di Milano, l'Autorità ha riscontrato la presenza di una concorrenza effettiva e dunque l'assenza di una posizione di significativo potere di mercato (SMP) di TIM, come degli altri operatori, e, conseguentemente, ha revocato gli obblighi regolamentari imposti in capo alla stessa nell'ambito della precedente analisi di mercato. Con riferimento ai mercati 3a e 3b relativi al Resto d'Italia, invece, l'Autorità ha confermato TIM quale operatore con posizione SMP e, in ragione dei problemi concorrenziali identificati, ha confermato in capo a TIM anche il *set* di obblighi regolamentari previsti dal Codice e

stabiliti con la delibera n. 623/15/CONS, ossia gli obblighi di: *i*) accesso; *ii*) trasparenza; *iii*) non discriminazione; *iv*) separazione contabile; *v*) controllo dei prezzi e *vi*) contabilità dei costi. Tuttavia, in virtù di un maggior livello di concorrenza riscontrata in alcuni Comuni del Resto d'Italia, l'Autorità ha introdotto una differenziazione dal punto di vista geografico dell'obbligo di controllo di prezzo, prevedendo, in tali Comuni (26 Comuni contendibili, per il primo anno di validità del provvedimento), la rimozione dell'obbligo di fissare prezzi orientati ai costi per i servizi *bitstream* e, a partire dall'anno 2021, una flessibilità per TIM nella definizione del prezzo del servizio VULA, laddove sia verificata la sussistenza di un adeguato livello di concorrenza nel mercato 3a e sia superata una predeterminata soglia di adozione (*take up*) dei servizi di accesso a banda ultra-larga forniti su reti ad altissima capacità (VHC).

Con tale ultima previsione, l'Autorità ha inteso ulteriormente promuovere gli investimenti in infrastrutture di ultima generazione che consentano velocità di connessione superiori ai 100 Mbps (reti VHC), nonché incentivare il *take up* dei relativi servizi VHC, in linea con gli obiettivi stabiliti dall'Agenda Digitale 2020.

Per il Resto d'Italia, l'Autorità ha definito i prezzi dei servizi di accesso per il periodo 2018-2021 sulla base del principio dell'orientamento al costo, utilizzando un modello di calcolo dei costi di tipo *Bottom Up Long Run Incremental Cost* di tipo (BULRIC).

L'Autorità ha altresì stabilito le condizioni regolamentari propedeutiche all'attuazione del Piano per il c.d. *decommissioning* della rete di accesso in rame presentato da TIM. Il Piano prevede, nella sostanza, la chiusura, entro il 2023, di circa 6.000 delle 10.000 centrali di accesso della rete; i clienti finali – collegati alle centrali di cui è prevista la chiusura – continueranno ad usufruire dei servizi di accesso da postazione fissa, previo passaggio sulla nuova rete di accesso di tipo misto fibra ottica-rame (FTTC), nella maggioranza dei casi, o sulla rete *wireless* (FWA) in assenza di copertura FTTC.

In attuazione di quanto stabilito all'art. 17 della delibera n. 348/19/CONS, l'Autorità, con delibera n. 481/19/CONS, ha poi avviato il procedimento volto a definire: *i*) il livello minimo di *take up* dei servizi di accesso a banda larga ultraveloce forniti su reti ad altissima capacità atteso nel 2020, che l'Autorità dovrà avere come riferimento per accordare o meno a TIM, a fine anno, una certa flessibilità dei prezzi VULA per l'anno 2021; *ii*) le modalità di verifica dei prezzi dei servizi VULA che TIM potrà, in caso di autorizzazione alla flessibilità rispetto ai valori regolamentati, proporre nei Comuni contendibili; *iii*) le offerte *flagship*.

In riferimento al quarto ciclo di analisi del mercato dei servizi di accesso all'ingrosso di alta qualità in postazione fissa, l'Autorità ha concluso l'analisi integrativa dei dati richiesti al mercato nel corso del 2018 e 2019 e predisposto uno schema di provvedimento da notificare alla Commissione europea. Lo schema di decisione fornisce la definizione merceologica e geografica del mercato. A tale ultimo riguardo si identifica, così come per il mercato dell'accesso di cui alla delibera n. 348/19/CONS, il Comune di Milano come un mercato rilevante separato dal Resto d'Italia. TIM, pertanto, è identificato come operatore SMP nel Resto d'Italia, con i conseguenti obblighi regolamentari di accesso, controllo di prezzo, separazione contabile, contabilità dei costi e non discriminazione. In questo ambito, come già nella delibera n. 348/19/CONS, si identificano, inoltre, un certo numero di comuni cosiddetti *contendibili* in cui le condizioni di concorrenza infrastrutturale consentono una differenziazione degli obblighi di controllo di prezzo. Nello specifico, in tali comuni, TIM è soggetto al solo vincolo di praticare prezzi di accesso equi e ragionevoli.

Lo schema di provvedimento, inoltre, ai fini della realizzazione di circuiti di accesso trasmissivi a capacità dedicata di alta qualità, incentiva il mercato all'utilizzo della tecnologia Ethernet su fibra ottica. A tale riguardo, nello schema di provvedimento sono rimossi gli obblighi di accesso per tecnologie in disuso mentre per altre, comunque obsolete ma ancora sufficientemente utilizzate, si stabilisce che la migrazione verso la nuova tecnologia dovrà essere completata entro il 2022. La rimozione degli obblighi, per queste ultime, sarà oggetto della prossima analisi di mercato.

L'Autorità, infine, con delibera n. 327/19/CONS, ha avviato il procedimento di analisi dei mercati dell'interconnessione su rete fissa, con particolare riferimento ai servizi di raccolta e terminazione del traffico telefonico su rete fissa, con l'obiettivo, fra l'altro, di valutare – tenuto anche conto degli sviluppi in ambito europeo – le tariffe di interconnessione all'ingrosso da applicare al nuovo ciclo regolamentare.

Tariffe di terminazione su rete mobile

Con riferimento al settore della telefonia mobile, l'Autorità ha avviato (delibera n. 463/19/CONS), il procedimento di esecuzione della sentenza del Consiglio di Stato n. 3722 del 2019, che ha annullato la delibera n. 259/14/CONS, che rideterminava la tariffa di terminazione di H3G per l'anno 2013. Con la suddetta delibera l'Autorità ha, in primo luogo, avviato la con-

sultazione pubblica nazionale e, in esito alla stessa, notificherà lo schema di provvedimento alla Commissione europea per il relativo parere. Infine, si evidenzia che è stata avviata, per conto della Commissione europea, la consultazione pubblica relativa allo studio su un modello per la determinazione del costo del servizio di terminazione delle chiamate vocali su rete fissa.

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

Nel periodo di riferimento Open Fiber ha comunicato – ad integrazione del Listino dei servizi di accesso già approvato dall'Autorità nel corso del 2018 – l'offerta tecnica ed economica dei servizi *Fixed Wireless Access* (FWA), che l'Autorità ha valutato e approvato, avviandone la commercializzazione.

Open Fiber ha, altresì, sottoposto all'Autorità una modifica del listino dei servizi di accesso da postazione fissa con rete FTTH nelle aree bianche, consistente in una rateizzazione mensile del contributo di cosiddetto "primo allaccio", che remunera le attività di realizzazione della rete in fibra ottica dalle vicinanze dell'edificio all'unità abitativa del cliente da attivare. L'Autorità ha valutato e approvato, con lieve modifica al ribasso, la proposta economica di Open Fiber, accogliendola positivamente, atteso che una rateizzazione consentirà agli operatori *retail* di accedere al servizio senza eccessivi oneri iniziali d'ingresso.

La valutazione delle Offerte di Riferimento di TIM

L'Autorità ha concluso il ciclo di valutazione delle Offerte di Riferimento di TIM per l'anno 2018 approvando: *i*) le condizioni tecniche e procedurali delle offerte di riferimento di TIM relative ai servizi di accesso all'ingrosso alla rete dati da postazione fissa, i prezzi della banda *bitstream* Ethernet su rete in rame e NGA e i contributi *una tantum* di attivazione dei servizi ULL/SLU/WLR/VULA e *bitstream* dipendenti dai costi dei servizi accessori forniti dalle imprese System (delibera n. 100/19/CIR); *ii*) le condizioni tecniche e procedurali delle offerte di riferimento di TIM relative ai servizi di raccolta e terminazione delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa ed ai servizi di accesso da postazione fissa a capacità dedicata (delibera n. 101/19/CIR).

L'Autorità ha avviato, inoltre, i procedimenti istruttori e le consultazioni pubbliche nazionali (delibere n. 193/19/CIR, n. 194/19/CIR, n. 195/19/CIR e n. 72/20/CIR), concernenti l'approvazione, per gli anni 2019 e 2020, delle Offerte di Riferimento di TIM relative ai servizi di accesso all'ingrosso alla rete fissa ed ai servizi di raccolta e terminazione delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa.

Le procedure di passaggio dei clienti di operatori di rete fissa

Nel periodo di riferimento, l'Autorità ha adottato misure volte a migliorare le procedure di passaggio dei clienti tra operatori di rete fissa. In particolare, con la delibera n. 82/19/CIR, sono state regolamentate le procedure che utilizzano reti FTTH di operatori *wholesale* diversi da TIM, lasciando inalterate quelle inerenti alla rete FTTH di TIM. Conseguentemente è stato avviato e concluso il tavolo tecnico finalizzato alla definizione delle relative specifiche tecniche nel caso di coinvolgimento di tre operatori, due *retail* e uno *wholesale*, quindi con riutilizzo dell'intera linea FTTH a partire dalla centrale locale (c.d. scenario a 3 operatori). Il tavolo tecnico, inoltre, ha avviato l'analisi del caso di migrazione che vede il coinvolgimento di 5 operatori, due *retail*, due *wholesale* per il segmento di rete orizzontale, e un operatore *wholesale* per il solo segmento verticale di edificio, quindi con riutilizzo del solo segmento di terminazione in fibra ottica (c.d. scenario a 5 operatori). La procedura condivisa prevede la sincronizzazione della migrazione della linea fisica di accesso e del numero da portare. L'operatività delle procedure di passaggio dei clienti di operatori di rete fissa che utilizzano reti FTTH di operatori *wholesale* diversi da TIM, per lo scenario a 3 operatori, è fissata per l'inizio del secondo semestre del 2020.

Parallelamente al suddetto tavolo tecnico, si è svolto il tavolo finalizzato all'allineamento delle tempistiche di "fase 2" delle procedure di migrazione degli operatori concorrenti (5 giorni) a quelle di TIM, ossia quelle preliminari alla vera e propria migrazione della linea fisica e del numero, come previsto dalla delibera n. 348/19/CONS. I partecipanti alle attività hanno condiviso una soluzione basata sull'equivalenza sostanziale delle verifiche svolte da TIM e dagli operatori alternativi e delle relative tempistiche, stabilendo una riduzione della "fase 2" da 5 a 2 giorni lavorativi per tutti gli operatori. L'operatività di tale tempistica simmetrica a 2 giorni è prevista entro il primo semestre del 2020 e costituirà un beneficio per i consumatori per effetto della riduzione media di 3 giorni lavorativi rispetto all'attuale situazione.

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

L'Autorità ha verificato la replicabilità delle offerte al dettaglio di TIM rivolte alla clientela residenziale e non residenziale, applicando la metodologia dei *test* di prezzo come innovata dalla delibera n. 348/19/CONS.

L'Autorità ha anche integrato la metodologia di cui alla delibera n. 584/16/CONS rendendo più efficiente il processo di approvazione

ex ante delle offerte *retail* di TIM. Le nuove disposizioni prevedono una minore durata del processo di approvazione preventiva (da 30 a 20 giorni solari) e alcune casistiche che non necessitano di approvazione esplicita *ex ante*, tra le quali vi sono le offerte *flagship* (offerte relative ai prodotti di punta), le cui caratteristiche saranno definite nell'ambito del procedimento avviato con delibera n. 481/19/CONS). In aggiunta, la nuova metodologia, nell'ambito del mix dei prodotti di accesso tramite il quale si verifica la replicabilità (mix produttivo), tiene conto anche dell'utilizzo di reti di accesso alternative a quella di TIM, alla luce del mutato contesto di competizione infrastrutturale (v. *supra*).

La revisione della contabilità regolatoria di rete fissa e mobile

Con delibera n. 326/19/CONS, l'Autorità ha concluso le attività inerenti alla verifica della contabilità regolatoria degli operatori di rete mobile notificati per gli anni 2014 e 2015, e, con delibera n. 325/19/CONS, quelle inerenti alla verifica della contabilità regolatoria di TIM su rete fissa, per l'anno 2015. Nel periodo di riferimento sono proseguite le attività relative alla verifica degli anni successivi.

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

L'Autorità ha acquisito le relazioni di certificazione tecnica, per l'anno 2019, della corretta separazione tra i sistemi informativi delle funzioni di rete e delle funzioni commerciali di TIM.

L'Autorità ha altresì vigilato sui parametri di qualità, introdotti con delibera n. 309/14/CONS, relativi all'*assurance* ed alla fornitura (*delivery*) dei servizi di accesso all'ingrosso da parte di TIM, con particolare riferimento alla nuova catena di *delivery* (NCD).

È inoltre proseguita l'attività dell'Unità per il Monitoraggio (ai sensi della delibera n. 321/17/CONS), volta all'implementazione della modalità disaggregata di fornitura dei servizi di *provisioning* ed *assurance* dei servizi accessori di ULL e SLU. Ad oggi, sono completamente operative le procedure di disaggregazione dei servizi ULL/SLU con evidente beneficio delle prestazioni dei processi di attivazione e riparazione. L'Unità ha coadiuvato gli operatori nella definizione della fase conclusiva dei processi per la disaggregazione ULL e SLU e nella risoluzione delle problematiche tecniche conseguenti all'estensione della misura (prevista dalla delibera n. 348/19/CONS) anche ai servizi VULA.

In esito alla conclusione dei lavori del tavolo tecnico istituito con delibera n. 396/18/CONS, l'Autorità ha approvato la proposta tecnica per il criptaggio del numero di telefono comunicato dagli operatori *retail* a TIM in caso di guasto di una linea di un proprio cliente. Ciò eviterà che soggetti non autorizzati possano carpire i dati dei clienti e utilizzarli nel mercato illecito dei numeri di telefono, per pratiche commerciali scorrette, ad esempio divulgando i numeri a soggetti che effettuano televendite, in violazione della regolamentazione di settore.

A seguito dell'adozione della delibera n. 420/19/CONS, l'Autorità ha altresì avviato un tavolo tecnico per estendere il criptaggio del numero di telefono comunicato da un operatore *retail* a TIM quando l'operatore richiede l'attivazione di un cliente tramite la rete di accesso di TIM. Con la medesima delibera è stato, inoltre, istituito un tavolo tecnico avente la finalità di condividere, tra tutti gli *stakeholder*, un Codice di condotta in relazione alle attività di televendita dei *call center*. Tale Codice si ispira ai principi generali e alle norme in materia di protezione dei dati dei clienti finali, alle disposizioni recate nei contratti e nelle carte dei servizi, al rispetto – da parte dei *call center* – delle norme sull'iscrizione al ROC, sulla facoltà di richiamata da parte del cliente e sul divieto di modificare il CLI (*Calling Line Identifier)* della linea da cui origina la chiamata.

Con decreto del Ministero dello sviluppo economico n. 73 del 23 marzo 2019 è stata innovata la disciplina inerente alle modalità ed ai requisiti di accesso e di fruizione delle erogazioni liberali effettuate tramite credito telefonico. A fronte di tale innovazione, ai sensi dell'art. 3, comma 6, della suddetta disposizione, si è insediato presso l'Autorità il *tavolo di monitoraggio per l'accesso ad erogazioni liberali tramite credito telefonico*, il cui documento conclusivo è in fase di approvazione.

L'Autorità è inoltre intervenuta nei casi di segnalate criticità contrattuali tra operatori di comunicazioni elettroniche, al fine di favorire la rinegoziazione delle relative pendenze ed evitare l'interruzione dei servizi senza il dovuto preavviso ai clienti finali (si contano 170 segnalazioni).

Con riferimento al Piano Nazionale di Numerazione (PNN), con delibera n. 110/19/CIR l'Autorità ha approvato la conclusione della consultazione pubblica sul tema delle eSIM (SIM cablate nel dispositivo e riprogrammabili). Tenuto conto degli sviluppi della normativa internazionale, sia in ambito GSMA che ITU, l'Autorità ha ritenuto di attendere tali sviluppi prima di modificare ed integrare la disciplina del PNN e ha avviato un tavolo tecnico con i soggetti interessati per valutare, con adeguato anticipo, le integrazioni necessarie alle vigenti procedure di *Mobile Number Portability* (MNP) al fine di garantire sia la portabilità del numero mobile sia la sola portabilità del servizio, in un contesto di utilizzo delle eSIM.

In relazione alle attività di vigilanza in tema di numerazione, con la delibera n. 112/19/CIR, l'Autorità, avendo osservato, nel corso delle attività di monitoraggio, la presenza di una diffusa pratica di alterazione, da parte di *call center* non autorizzati, del numero di telefono che appare sul terminale del cliente chiamato (CLI *spoofing*), ha ritenuto necessario richiamare gli operatori, sulle cui reti si attestano i *call center*, al rispetto delle norme vigenti che prevedono che l'operatore di originazione verifichi e garantisca che il CLI trasmesso sia effettivamente quello dato in uso al *call center*, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata.

L'Autorità - a seguito delle segnalazioni provenienti da diversi piccoli comuni italiani, circa disservizi nell'accesso alla rete telefonica da postazione fissa e mobile, tali da impedire le comunicazioni vocali e la connessione a internet (si contano circa 80 segnalazioni) - ha altresì proseguito l'attività di vigilanza finalizzata a assicurare il rispetto dell'obbligo di fornitura del servizio universale in capo all'operatore incaricato TIM, e degli obblighi di copertura a carico degli altri operatori mobili.

In merito alle attività procedimentali per la valutazione del costo netto del finanziamento del servizio universale, l'Autorità ha proseguito le attività di ottemperanza.

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

L'Autorità, nel periodo di riferimento, ha concluso 17 controversie e ne ha avviate 17 *ex novo*, di cui 10 tra operatori di comunicazioni elettroniche, ai sensi dell'art. 3 del regolamento di cui alla delibera n. 449/16/CONS, e 7 tra operatori di comunicazioni elettroniche e gestori di infrastrutture fisiche, ai sensi dell'art. 13 del medesimo regolamento e in attuazione del decreto legislativo n. 33/2016. In 5 casi, tra quelli avviati, l'istante ha richiesto l'adozione di misure cautelari. Tra quelle concluse, 3 controversie sono state oggetto di conciliazione, 2 sono state definite con determina direttoriale, 7 con delibera dell'Organo Collegiale e 5 sono state rigettate per inammissibilità.

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

- accesso alle infrastrutture utilizzabili per la posa di fibra ottica. Alcune controversie sul tema si sono concluse con il raggiungimento di un accordo, superando bonariamente le criticità durante la fase iniziale di lite. Con delibera n. 97/20/CIR, l'Autorità ha definito una controversia avviata da un operatore di servizi di comunicazioni elettroniche che ha richiesto di poter accedere ad una tratta di infrastruttura di un gestore, per la posa della propria fibra ottica. Tenuto conto delle argomentazioni delle parti, l'Autorità ha riconosciuto il diritto dell'operatore di accedere a tale infrastruttura, giusta concessione di diritti IRU per 15 anni, ma solo in esito allo svolgimento del collaudo sull'infrastruttura medesima;
- interventi di fornitura e manutenzione a vuoto. Con le delibere n. 96/19/CIR, n. 97/19/CIR e n. 98/19/CIR, in esito ad altrettante controversie tra TIM e altri operatori di comunicazioni elettroniche, l'Autorità ha definito le Linee guida per il ricalcolo degli importi per interventi a vuoto fatturati da TIM ad i singoli operatori.

In ordine all'attività sanzionatoria, nel periodo di riferimento l'Autorità ha compiuto le seguenti attività:

- archiviazione, con delibera n. 177/19/CIR, dei procedimenti sanzionatori nn. 3/17/DRS e 2/18/DRS avviati nei confronti della società Colt Technology Services, per avere la società correttamente attuato gli impegni approvati con delibera n. 132/18/CIR. Sono, altresì, proseguite le attività di monitoraggio degli impegni presentati da Telecom Italia e Teslatel con delibere nn. 131/18/CIR e 63/18/CIR;
- approvazione della proposta di impegni, di cui alla delibera n. 420/19/CONS, presentata dalla società TIM ai sensi della legge n. 248/2006 con conseguente sospensione del procedimento sanzionatorio n. 3/18/DRS, avviato nei confronti di TIM per violazione degli obblighi di custodia dei dati sui clienti degli OAO ai sensi dell'art. 41, comma 3, del decreto legislativo n. 259 del 1° agosto 2003, ovvero per non avere, in attuazione del citato obbligo, proattivamente predisposto adeguate misure, o comunque previsto iniziative, funzionali a ridurre il rischio di utilizzo illecito dei dati, riservati, inseriti dagli altri operatori sul portale *wholesale*.

Proseguono altresì le altre attività di monitoraggio degli impegni presentati da alcuni operatori di comunicazione elettronica.

Infine, l'Autorità sta svolgendo alcune attività di accertamento conseguenti a segnalazioni in materia di uso improprio, per fini di contatto commerciale, dei dati e delle informazioni acquisite attraverso l'accordo quadro MNP e, in particolare, del database in uso ai fini della corretta gestione della MNP e dei conseguenti instradamenti.

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

La tutela del pluralismo e della concorrenza

Il decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177 (TUSMAR) affida

all'Autorità competenze a tutela della concorrenza nel settore dei media (c.d. "pluralismo esterno"), attuate attraverso attività di verifica circa il rispetto di specifiche soglie anti-concentrative, definite dal legislatore sia in forma di limitazioni alle risorse economiche (con riferimento ai ricavi), sia anche *sub specie* di limiti alle risorse tecniche (numero di programmi irradiabili) in capo a ciascun operatore. Gli atti giuridici, le operazioni di concentrazione e le intese che contrastano con i divieti individuati nell'articolo 43, commi 7, 8, 9, 10, 11 e 12 del TUSMAR, sono considerati nulli. Nelle ipotesi in cui siano riscontrate le fattispecie individuate nei commi 2, 7, 8, 9, 11 e 12 dello stesso articolo 43, l'Autorità avvia un'istruttoria volta alla rimozione delle posizioni lesive del pluralismo.

In particolare, per quanto attiene ai limiti alle risorse tecniche, l'Autorità procede d'ufficio, periodicamente e comunque entro il 30 ottobre di ogni anno, alla verifica del rispetto dei limiti anti-concentrativi relativi alle autorizzazioni alla fornitura dei programmi televisivi nazionali e locali[19]. Tali limiti prevedono che, alla completa attuazione del piano nazionale di assegnazione delle frequenze radiofoniche e televisive in tecnica digitale, uno stesso fornitore di contenuti, anche attraverso società qualificabili come controllate o collegate, non possa essere titolare di autorizzazioni che consentano di diffondere più del 20% del totale dei programmi televisivi o più del 20% dei programmi radiofonici irradiabili su frequenze terrestri in ambito nazionale mediante le reti previste dal medesimo piano. Anche per il 2019, le verifiche condotte a tal fine sono state svolte con esito positivo.

Per quanto attiene, invece, ai limiti di carattere economico, l'Autorità:

- ai sensi dell'articolo 43, comma 1, del TUSMAR, verifica il rispetto dei limiti anti-concentrativi previsti nei commi da 9 a 12 del medesimo articolo, in occasione di operazioni di concentrazione e intese tra soggetti operanti nel Sistema Integrato delle Comunicazioni (SIC)[20], secondo le procedure previste dal regolamento AGCOM, approvato con delibera n. 368/14/CONS e s.m.i.;
- ai sensi dell'articolo 43, comma 2, del TUSMAR, avvia, su segnalazione o d'ufficio, procedimenti volti ad accertare la sussistenza di posizioni dominanti o comunque lesive del pluralismo e ad adottare i conseguenti provvedimenti.

Nel corso del periodo di riferimento, l'Autorità ha svolto 9 procedimenti in merito a operazioni di concentrazione e intese, di cui 1 concluso con delibera e 8 con determina direttoriale (Tabella 2.2.1).

Per quanto attiene ai procedimenti volti ad accertare la sussistenza di posizioni dominanti o comunque lesive del pluralismo, il 19 settembre 2019 è stato adottato il provvedimento finale di conclusione del procedimento di analisi del settore della radiofonia (delibera n. 389/19/CONS), all'esito di una complessa istruttoria articolata su due fasi, ciascuna delle quali ha comportato l'adozione di uno specifico provvedimento – relativo all'individuazione del mercato nella c.d. Fase I e all'analisi dello stesso per l'accertamento della sussistenza o meno di posizioni dominanti nella c.d. Fase II – previo svolgimento di una consultazione pubblica.

Tutti i soggetti intervenuti alla consultazione pubblica hanno condiviso le conclusioni delle analisi esposte nell'Allegato A alla delibera n. 224/19/CONS relative all'insussistenza, nel mercato

Tabella 2.2.1 - Verifica del rispetto dei principi di cui all'art. 43 del TUSMAR in merito a operazioni di concentrazione e intese

Verifica del rispetto dei principi ex art. 43 TUSMAR	
Decisioni di non avvio dell'istruttoria ai sensi dell'art. 5 del Regolamento 368/14/CONS assunte con delibera	1
Decisioni di non avvio dell'istruttoria ai sensi dell'art. 5 del Regolamento 368/14/CONS assunte con determina	8

[19] La verifica è svolta ai sensi dell'articolo 5, comma 1, lettera d) e dell'articolo 43, commi 7 e 8, del TUSMAR, secondo i criteri individuati nell'articolo 2 lettere e), g) e h) dello stesso TUSMAR e nell'articolo 23, comma 4, del "*Nuovo regolamento relativo alla radiodiffusione televisiva terrestre in tecnica digitale*", allegato alla delibera n. 353/11/CONS.

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

nazionale dei servizi radiofonici, allo stato attuale, di posizioni di preminenza idonee a configurare un significativo potere di mercato individuale o collettivo, nonché di condizioni affinché detta posizione, se pur non dominante, possa essere considerata, comunque, lesiva del pluralismo.

L'analisi presentata nell'Allegato A alla delibera n. 389/19/CONS è stata realizzata nel rispetto dei parametri e principi derivanti dall'applicazione del diritto della concorrenza, come definiti dalla Commissione europea negli orientamenti in tema di analisi dei mercati e valutazione del significato potere di mercato, nonché sulla base degli indicatori specificati all'articolo 43, comma 2, del TUSMAR, che rispondono alla specifica finalità di salvaguardia del pluralismo esterno.

L'Autorità, coerentemente con la delibera n. 506/17/CONS di conclusione della prima fase del procedimento, ha incluso nell'analisi tutti i soggetti detentori di responsabilità editoriale su palinsesti radiofonici. Coerentemente con tale impostazione, per ciascun soggetto sono stati esclusi dall'analisi eventuali ulteriori ricavi derivanti da attività esercitate in mercati rilevanti distinti, fra cui l'attività televisiva, sia in tecnica digitale terrestre (DVB-T), sia su reti di diffusione via satellite; nonché le attività relative alla prestazione dei servizi di media radiofonici su altri mezzi di comunicazione elettronica (web radio);

le attività di erogazione di contenuti/servizi musicali e/o radiofonici fruibili gratuitamente o a pagamento via web. In particolare, con riferimento a queste ultime, l'Autorità ha dato ampio conto delle evoluzioni tecnologiche e delle innovazioni trainate dallo sviluppo di reti e servizi digitali, che hanno consentito la diffusione via internet di nuove modalità di produzione, aggregazione, distribuzione e fruizione dei contenuti, fra cui quelli solo "audio". In ogni caso, ai fini del computo dei ricavi complessivi e delle quote di mercato, sono state considerate tutte le entrate dichiarate dagli operatori riferibili ai servizi inclusi nel perimetro merceologico del mercato nazionale dei servizi radiofonici, includendo tutte le reti diffusive (terrestri, satellitari, via web) e altresì considerando i ricavi complessivi derivanti dalla vendita di inserzioni pubblicitarie e da fondi pubblici (che ricomprendono, pertanto, anche il canone radiotelevisivo).

All'esito dell'attività istruttoria – nonostante l'assetto del mercato nazionale dei servizi radiofonici sia risultato caratterizzato da un sufficiente grado di concorrenza e di pluralismo – l'Autorità ha evidenziato la presenza di criticità aventi natura strutturale e comportamentale. Pertanto, tenuto conto che la salvaguardia del pluralismo impone una tutela rafforzata rispetto alla concorrenza, l'Autorità ha ritenuto necessario continuare a esercitare un'azione di monitoraggio dei mercati dei servizi radiofonici in ambito nazionale e nei distinti ambiti locali, allo scopo di scongiurare il determinarsi di un deterioramento delle condizioni competitive e/o un pregiudizio dello stato del pluralismo.

In particolare, ad avviso dell'Autorità, la presenza di una specifica disciplina del servizio pubblico, nonché di limiti di affollamento pubblicitario asimmetrici fra la concessionaria di servizio pubblico e gli operatori commerciali, determinano una peculiarità nelle posizioni di forza detenute dai primi due attori (Rai e Fininvest) del mercato rilevante (definito nell'Allegato A alla delibera n. 506/17/CONS), rispettivamente, nel segmento dei servizi radiofonici sostenuti da fondi pubblici e in quello dei servizi radiofonici finanziati dalla pubblicità, peculiarità suscettibile di generare una riduzione all'incentivo a competere tra loro. L'Autorità ha ribadito che la tendenza del mercato nazionale dei servizi radiofonici a convergere verso equilibri meno competitivi, con un pregiudizio sullo stato del pluralismo, deriva anche dalla sussistenza in capo a RAI e Fininvest di ulteriori elementi quali: l'integrazione verticale; i vantaggi derivanti dalla disponibilità di numerosi canali e programmi radiofonici; la dimensione globale; la rilevanza di tali operatori, sia in termini di risorse economiche complessivamente realizzate all'interno del SIC, sia nel panorama dell'offerta di informazione; infine, l'ineguagliabile capacità degli stessi di beneficiare delle economie di costo derivanti dall'offerta congiunta di spazi pubblicitari sulle proprie emittenti televisive e su quelle radiofoniche che, oltre a fornire incentivi ad adottare pratiche escludenti nei confronti della concorrenza potenziale, potrebbe favorire effetti di leva fra mercati contigui.

L'Autorità ha inoltre valutato gli effetti sulle dinamiche competitive e sul pluralismo nel mercato nazionale dei servizi radiofonici derivanti dalle pressioni che possono essere esercitate dagli attori ivi presenti in ragione della posizione detenuta considerando tutte le aree di attività del SIC. Al riguardo, l'Autorità ha osservato che la valutazione del grado di concorrenza a livello di sistema non può prescindere dalle similitudini che caratterizzano la domanda e l'offerta dei servizi di media audiovisivi (in chiaro) e dei servizi di media radiofonici, nonché dalla presenza di un legame di stretta complementarità fra gli stessi nel versante degli inserzionisti di pubblicità. Per contro, l'Autorità ha evidenziato la rilevanza assunta dal perseguimento di strategie multimediali da parte di numerosi operatori del mercato na-

zionale dei servizi radiofonici (tra cui GEDI, il Gruppo 24ore, RTL 102.5, RDS, Radio Italia).
Sempre nell'ambito dell'analisi del mercato nazionale dei servizi radiofonici, l'AGCOM ha rilevato la presenza all'interno del SIC di importanti operatori attivi su scala transnazionale nonché del rilievo progressivamente assunto dalle piattaforme online. Sebbene tali soggetti siano in grado di esercitare una pressione competitiva su tutti gli attori del SIC, compresi Rai e Fininvest, gli stessi non risultano al momento attivi nel mercato nazionale dei servizi radiofonici. Pertanto, la posizione da essi detenuta nell'ambito delle aree economiche del SIC non è apparsa, allo stato, idonea ad alterare le dinamiche competitive, nonché lo stato del pluralismo, nel mercato dei servizi radiofonici.
Nel corso dell'esercizio 2019, è proseguita l'attività istruttoria a completamento della seconda fase del procedimento di analisi delle posizioni dominanti nei mercati dei servizi di media audiovisivi (precedentemente individuati con delibera n. 41/17/CONS). Tuttavia, a seguito degli approfondimenti effettuati sulle tendenze evolutive del settore, l'Autorità ha rilevato che i processi di trasformazione in atto sia su scala globale che a livello nazionale, cui si aggiunge la sopravvenuta instabilità del quadro normativo di riferimento[21], non consentono di disporre di un quadro sufficientemente stabile ai fini della conclusione dell'analisi. Pertanto, in considerazione del fatto che il processo in contrazione e riassegnazione delle risorse spettrali conseguente al *refarming* della banda 700 MHz è destinato a modificare significativamente l'assetto e le dinamiche della piattaforma trasmissiva digitale terrestre, con rilevanti ricadute sulle strategie degli operatori di rete e inevitabili riflessi sull'offerta di servizi media audiovisivi *free* e *pay* all'utente finale, con delibera n. 355/19/CONS del 18 luglio 2019, l'Autorità ha sospeso i termini del procedimento, nelle more del suddetto processo di *refarming* della banda a 700 Mhz.
Alla luce del ruolo crescente delle piattaforme online nel sistema dei media e atteso che il TUSMAR all'articolo 43, comma 9, inserisce i ricavi "*da pubblicità online e sulle diverse piattaforme anche in forma diretta, incluse le risorse raccolte da motori di ricerca, da piattaforme sociali e di condivisione*" tra quelli da considerare sia ai fini della valorizzazione del Sistema Integrato delle Comunicazioni, che nell'ambito delle analisi sulle posizioni dominanti nei singoli mercati che lo compongono, l'Autorità, con delibera n. 356/19/CONS, ha avviato il procedimento di individuazione del mercato e di analisi delle posizioni dominanti nel settore della pubblicità online ai sensi dell'articolo 43, comma 2, del TUSMAR.
Nel periodo di riferimento, si è inoltre concluso il procedimento per la valutazione delle dimensioni economiche del SIC per l'anno 2018[22] (delibera n. 25/20/CONS). Dall'analisi svolta è emerso che, nel 2018, il SIC vale complessivamente 18,4 miliardi di euro, l'1,04% del Pil (Tabella 2.2.2)[23]. Tra le aree economiche che costituiscono l'aggregato del sistema delle comunicazioni, quella dei servizi di media audiovisivi e radiofonici conferma il proprio primato (quasi la metà del valore complessivo). Rimane in seconda posizione il comparto editoriale costituito da quotidiani, periodici e agenzie di stampa (mentre esiguo è il peso dell'altro segmento editoriale, corrispondente agli annuari). Sempre

Tabella 2.2.2 - Ricavi complessivi del SIC e delle relative aree economiche (2018)

Aree economiche	Ricavi (min €)	Distribuzione %
Servizi di media audiovisivi e radio	9.008	49,0
Editoria quotidiana e periodica (e agenzie di stampa)	3.869	21,1
Editoria annuaristica	62	0,3
Editoria elettronica e pubblicità online	3.218	17,5
Cinema	689	3,8
Pubblicità esterna	360	2,0
Iniziative di comunicazione e sponsorizzazioni	1.167	6,4
Totale	**18.374**	**100,0**

[21] In attesa del pronunciamento della Corte di Giustizia Europea sulla domanda pregiudiziale avanzata dal Consiglio di Stato a seguito del ricorso presentato dalla società Vivendi S.A. con riferimento alla delibera n. 178/17/CONS, in merito alla compatibilità al diritto europeo della normativa italiana in materia di posizioni dominanti (art. 43 del TUSMAR).

[22] Nel 2018, le società operanti nel SIC che adottano i principi contabili internazionali hanno recepito il nuovo principio contabile IFRS 15, che ha sostituito lo IAS 18, innovando il modello di rilevazione di alcune tipologie di ricavo. Tale circostanza ha reso i valori economici del 2018 non direttamente confrontabili con i corrispondenti valori dell'esercizio precedente. Conseguentemente, si riportano soltanto i valori riferiti al 2018.

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

Figura 2.2.1 - Principali soggetti operanti nel SIC (2018, %)

maggiore rilevanza nella composizione del SIC assume l'area che include l'editoria elettronica e la pubblicità online, in terza posizione. Seguono, con quote inferiori, il c.d. *below the line* (ossia, le iniziative di comunicazione e sponsorizzazione), il settore cinematografico e la pubblicità esterna.
Con riferimento alla distribuzione delle quote dei principali soggetti presenti nel SIC, si rileva ancora una volta come nessuno realizzi, nel 2018, ricavi superiori al limite del 20% di cui all'articolo 43, comma 9, del TUSMAR (cfr. Figura 2.2.1). Più precisamente, si osserva che i primi dieci gruppi operanti nelle aree economiche che compongono il SIC – Comcast Corporation (Sky Italia, Nuova Società Televisiva Italiana, Digital Exchange, NBC Universal Global Networks Italia), Fininvest (Mediaset, Arnoldo Mondadori Editore, Mediamond), RAI Radiotelevisione Italiana, Alphabet/Google, Cairo Communication, Facebook, GEDI Gruppo Editoriale, Italiaonline, Discovery e Netflix – rappresentano congiuntamente, con 11,5 miliardi di euro, il 62% del SIC.
In questo contesto, Comcast Corporation[24], Fininvest[25] e RAI mantengono le prime posizioni, detenendo quote superiori al 10%, comprese tra il 13% e il 16%.
Tra gli altri soggetti, cresce la rilevanza delle piattaforme online. In tal senso, Alphabet/Google, Facebook, Italiaonline e Netflix si collocano rispettivamente al quarto, sesto, ottavo e decimo posto[26].
Da ultimo, con riferimento alle attività di vigilanza sul rispetto degli specifici limiti di concentrazione imposti dall'art. 3, comma 1, della legge n. 67/1987, l'Autorità ha monitorato e analizzato i dati estrapolati dalle dichiarazioni fornite dalle imprese editrici di quotidiani attive in Italia nel corso dell'anno solare 2019. Sono state censite 105 testate quotidiane[27], per un valore complessivo di 1.274.138.746 copie stampate e utili per la distribuzione (-8,07% rispetto al 2018). Attraverso l'analisi condotta, che ha consentito, in particolare, la verifica degli effetti dell'operazione

[24] In particolare, la quota detenuta nel SIC da Sky Italia è pari al 15,3%.
[25] Nello specifico, la quota detenuta nel SIC da Mediaset è pari all'11,9%, mentre quella detenuta da Arnoldo Mondadori Editore è pari all'1,3%.
[26] Tra le altre piattaforme online si distingue Amazon, che opera nel SIC attraverso la raccolta pubblicitaria online e la fornitura di contenuti audiovisivi sul web.
[27] I dati di quattro testate non sono stati utilizzati perché il numero di uscite nell'anno non è compatibile con la periodicità quotidiana ovvero perché la tipologia della testata non è riconducibile ad un'edizione cartacea.

di cessione del controllo azionario del gruppo GEDI dalla Cir del Gruppo De Benedetti alla Exor del Gruppo FCA, operazione intervenuta nella seconda metà dello scorso anno e definitivamente perfezionata nell'aprile scorso, l'Autorità ha riscontrato che anche nel 2019 nessun operatore supera le soglie previste dalla predetta legge (pari al 20% delle tirature).

Aggiornamento del piano di numerazione automatica dei canali del servizio televisivo digitale terrestre e relative modalità di attribuzione dei numeri

Con delibera n. 456/19/CONS, in attuazione di quanto disposto dalle leggi di bilancio del 2018 e del 2019, l'Autorità ha avviato il procedimento per l'aggiornamento del piano di numerazione automatica dei canali del servizio televisivo digitale terrestre e delle relative modalità di attribuzione dei numeri, destinato ad operare a partire dal 1° luglio 2022[28]. Al riguardo, fermi restando i criteri previsti dall'articolo 32 del TUSMAR, l'Autorità dovrà tenere necessariamente in considerazione, al fine di garantirne la coerenza, il nuovo assetto che verrà a determinarsi in ambito locale a seguito della definizione da parte del Ministero dello sviluppo economico (MISE) delle procedure di selezione, per ciascuna area tecnica di pianificazione, degli operatori che dovranno realizzare le nuove reti e dei fornitori di servizi di media abilitati ad accedervi, in base a quanto previsto dalla legge di bilancio 2019.

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

L'attività di fornitura di servizi di media audiovisivi e radiofonici è soggetta a un regime di autorizzazione individuale, in base a quanto previsto dal TUSMAR. Al riguardo, all'Autorità sono attribuite le competenze inerenti al rilascio dei titoli abilitativi in favore dei soggetti che diffondono servizi di media audiovisivi via satellite, nonché al rilascio di autorizzazioni per le prestazioni di servizi di media audiovisivi lineari o radiofonici su altri mezzi di comunicazione elettronica, e a richiesta. Al fine di assicurare uniformità di trattamento nei procedimenti sanzionatori, nel caso di inosservanza delle disposizioni relative al rilascio delle autorizzazioni per le diverse piattaforme trasmissive, con delibera n. 70/20/CONS si è proceduto alla modifica dell'articolo 16 del regolamento concernente la diffusione via satellite e la distribuzione via cavo di programmi televisivi allegato alla delibera n. 127/00/CONS, allineando le disposizioni ivi previste ai presidi sanzionatori di cui alle delibere n. 606/10/CONS e n. 607/10/CONS che disciplinano, rispettivamente, la fornitura di servizi di media audiovisivi lineari o radiofonici e non lineari (a richiesta) ai sensi degli articoli 21, comma 1-*bis* e 22-*bis* del TUSMAR.

La Tabella 2.2.3 riporta l'attività svolta dall'Autorità nel periodo di riferimento della presente Rela-

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

Autorizzazioni per la diffusione di programmi via satellite di servizi di media (rilasci/rinnovi/volture, rigetto, contestazioni *ex* delibera n. 127/00/CONS)	27
Decadenza autorizzazioni per la diffusione via satellite di servizi di media (*ex* art. 7, comma 2, lettera c), delibera n. 127/00/CONS)	3
Comunicazione di variazioni dati relativi alle autorizzazioni per la diffusione via satellite di servizi di media (*ex* art. 3, comma 5, delibera n. 127/00/CONS)	22
Notifiche relative alla diffusione in *simulcast* su satellite e/o su altri mezzi di comunicazione elettronica di servizi di media audiovisivi lineari o radiofonici	12
Servizi di media audiovisivi o radiofonici lineari su altri mezzi di comunicazione elettronica (*ex* delibera n. 606/10/CONS)	1
Servizi di media audiovisivi a richiesta (*ex* delibera n. 607/10/CONS)	1

[28] L'articolo 1, comma 1035, della legge 27 dicembre 2017, n. 205 (legge di bilancio 2018), come modificato dall'articolo 1, comma 1109, della legge 30 dicembre 2018, n. 145 (legge di bilancio 2019), ha previsto che: "*In considerazione del nuovo assetto frequenziale e delle modalità di definizione delle aree tecniche, di cui al comma 1030, e in coerenza con le procedure di cui ai commi 1030, 1031, 1033 e 1034, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni aggiorna il piano di numerazione automatica dei canali del servizio televisivo digitale terrestre e le modalità di attribuzione dei numeri entro il 31 dicembre 2019, tenendo conto di quanto stabilito dai commi da 1026 a 1046. L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni aggiorna il piano, nel rispetto del pluralismo dei mezzi di comunicazione, dei principi di trasparenza, equità e non discriminazione e di una razionale allocazione della numerazione, riservando adeguati spazi all'interno dei primi archi di numerazione ai consorzi e alle intese di cui all'articolo 29, comma 2, del testo unico di cui al decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177*".

zione, nell'ambito delle suddette competenze.
L'Autorità rilascia, inoltre, le autorizzazioni per i trasferimenti di proprietà delle società che esercitano l'attività radiotelevisiva, ai sensi dell'art. 1, comma 6, lett. c), n. 13, della legge n. 249/97. Il relativo procedimento è disciplinato dall'articolo 3 del regolamento allegato alla delibera n. 368/14/CONS e s.m.i.. In particolare, tale autorizzazione deve essere richiesta in caso di cambiamento dell'assetto proprietario di controllo delle società direttamente titolari di autorizzazioni o titoli abilitativi per l'esercizio dell'attività televisiva o radiofonica (esercizio dell'attività di radiodiffusione sonora o televisiva, operatore di rete, fornitore di servizi di media audiovisivi o radiofonici, di servizi interattivi associati o di accesso condizionato). Le funzioni svolte dall'Autorità, nell'ambito delle suddette competenze, sono indicate in Tabella 2.2.4.

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

Autorizzazioni al trasferimento di proprietà di società radiotelevisive ai sensi dell'art. 1, comma 6, lett. c), n. 13, della legge n. 249/97	
Autorizzazioni rilasciate	10
Decisioni non luogo a provvedere	0

2.3 Tutela e garanzia dei diritti nel sistema delle comunicazioni

Il diritto d'autore

Nel periodo di riferimento, l'Autorità si è avvalsa dei nuovi strumenti (reiterazione e provvedimenti cautelari) per la tutela del diritto d'autore e dei diritti connessi online, che le hanno consentito di promuovere un'azione ancora più incisiva ed efficace nei confronti dei siti dediti alla pirateria seriale e sistematica di ingenti quantità di contenuti protetti. Come è noto, con le modifiche introdotte al regolamento in materia di tutela del diritto d'autore (delibera n. 680/13/CONS), l'Autorità entro tre giorni lavorativi delibera sia sulle istanze cautelari sia su quelle che segnalano la reiterazione di una violazione già accertata. La decisione è reclamabile, su istanza del soggetto, entro cinque giorni lavorativi dalla notifica del provvedimento: in questo caso, la decisione definitiva interviene entro sette giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo.
Nell'arco di un anno (maggio 2019-aprile 2020) sono state presentate 10 istanze cautelari e 272 istanze riguardanti reiterazioni di violazioni già accertate. Le istanze cautelari hanno riguardato principalmente (9 su 10) la diffusione di una elevata quantità di opere sonore, spesso appena immesse sul mercato, su siti con evidente scopo di lucro; in numerosi casi le istanze hanno riguardato siti che mettono a disposizione del pubblico servizi cd. *streamripping*, che, tramite l'estrazione di un flusso video, consentono di tramutare in permanenti, le copie temporanee di un numero indeterminabile di contenuti disponibili in *streaming*.
Il numero di procedimenti riguardanti reiterazioni di violazioni già accertate rappresenta circa il 50% del totale. Le violazioni accertate riguardano in larga parte la diffusione illecita di opere audiovisive, ma anche sonore e, in parte minoritaria, letterarie e video ludiche. L'analisi dei dati evidenzia una ripetitività costante delle violazioni da parte di alcuni nomi a dominio (su un totale di 272 reiterazioni, infatti, ben 54 hanno riguardato nomi a dominio riconducibili al sito "Altadefinizione", 33 al sito "Cb01", 13 al sito "Cineblog", 17 al sito "Eurostreaming" e 16 a "Marapcana", 12 al sito "Seriehd" e 11 al sito "Filmsenzalimiti").
A seguito delle richiamate modifiche al regolamento adottate nel 2018, che permettono di intervenire in caso di pubblicità, promozione o descrizione di attività in violazione dei diritti d'autore e connessi, l'Autorità è intervenuta anche nei confronti di siti che, attraverso *link*, consentono di raggiungere i nuovi nomi a dominio di volta in volta attivati per aggirare gli ordini di inibizione dell'accesso mediante blocco del *domain name system* (DNS) precedentemente adottati e che rinviano a profili, pagine o gruppi sui social network e sui servizi di messaggistica, in cui gli utenti vengono avvisati direttamente ed esplicitamente del cambio di nome a dominio intervenuto dopo l'ordine dell'Autorità.
Per quel che concerne le istanze nel loro complesso, a sei anni dall'entrata in vigore del regolamento ne sono pervenute 2.052.
La Tabella 2.3.1 riassume le informazioni utili relativamente alle tipologie di opere oggetto di procedimento nel corso del periodo di riferimento, distinte per classi di rito.
Il numero di adeguamenti spontanei, soprattutto nel corso di procedimenti ordinari (pari, per l'anno di riferimento, al 68%), costituisce uno degli indicatori di efficacia dell'azione in termini di educazione alla legalità e di mediazione fra le parti. La maggior parte dei procedimenti si conclude, nondimeno, con ordini di disabilitazione dell'accesso (74%), mediante blocco del DNS, rivolto ai prestatori di servizi di *mere conduit* ope-

Figura 2.3.1 - Numero di istanze per anno e per tipo di rito (aprile 2014-marzo 2020)

Tabella 2.3.1 - Tipologie di opere oggetto di procedimento o ordine per rito
(valori assoluti, 1° maggio 2019 - 30 aprile 2020)

Tipologia di opere	Ordinario	Abbreviato	Cautelare	Reiterazione	Totale
Audiovisiva	10	119	0	250	379
Audiovisiva, Sonora	1	0	0	0	1
Editoriale	17	1	1	1	20
Editoriale, Letteraria	5	0	0	0	5
Fotografica	9	0	0	0	9
Fotografica, Letteraria	1	0	0	0	1
Software	7	0	0	0	7
Letteraria	13	1	0	7	21
Sonora	22	30	9	13	74
Video ludica	1	7	0	1	9
Editoriale, Fotografica, Letteraria	1	0	0	0	1
TOTALE	**87**	**158**	**10**	**272**	**527**

ranti sul territorio italiano. Di questi, la maggior parte (63%) sono ordini per reiterazione di violazioni relative a siti già oggetto di ordini di disabilitazione e che hanno semplicemente modificato il proprio nome a dominio (c.d. *alias*). I siti oggetto di ordine di blocco del DNS ospitano principalmente musica, film e serie tv, ma in quantità tali da rappresentare spesso fenomeni di violazione massiva del diritto d'autore. Inoltre, particolare rilevanza assume la diffusione di eventi sportivi live.

Tabella 2.3.2 - Principali statistiche sulle attività del diritto d'autore (1° maggio 2019-30 aprile 2020)

Istanze pervenute per tipologia di opera	
Audiovisiva	71,9%
Audiovisiva, Sonora	0,2%
Editoriale	3,8%
Editoriale, Letteraria	0,9%
Fotografica	1,7%
Fotografica, Letteraria	0,2%
Letteraria	4,0%
Software	1,3%
Sonora	14,0%
Videoludica	1,7%
Editoriale, fotografica, letteraria	0,2%
Istanze archiviate in via amministrativa prima dell'avvio del procedimento	32
Istanze ritirate prima dell'avvio del procedimento	6
Procedimenti avviati	**201**
di cui con rito ordinario	23,4%
di cui con rito abbreviato	76,6%
Procedimenti archiviati per ritiro dell'istanza	0,0%
Procedimenti archiviati in via amministrativa per adeguamento spontaneo	22,5%
Procedimenti conclusi con archiviazione da parte della CSP	4,3%
Procedimenti conclusi con ordini di disabilitazione dell'accesso	73,3%
Totale ordini disabilitazione	**392**
- di cui procedimenti	137
- di cui cautelari	9
- di cui reiterazioni	246

L'Autorità ha continuato la sua azione anche nei confronti del dilagante fenomeno delle cd. IPTV pirata, ovvero la diffusione di servizi di abbonamento che consentono di fruire illecitamente di tutti i canali delle pay tv italiane e straniere, dei loro servizi *on demand* e di interi cataloghi di film e serie tv dietro pagamento di un corrispettivo irrisorio; in alcuni casi, tali servizi consentono l'illecita messa a disposizione dell'intera offerta di diversi canali riferibili a servizi di media audiovisivi a pagamento.
Sono stati adottati, inoltre, ordini nei confronti di siti dediti alla commercializzazione di strumenti atti ad aggirare le misure tecnologiche di protezione apposte su *console* per videogiochi.
I dati sopra evidenziati, soprattutto con riferimento alla natura delle opere illecitamente messe a disposizione del pubblico, svelano come gli atti di pirateria si manifestino soprattutto come il risultato di condotte perpetrate da soggetti con un'organizzazione avente scopo di lucro.
Infine, si evidenzia, che con la Lettera d'Intesa (LoU) inviata il 5 agosto 2019, AGCOM ha aderito, in qualità di *Contributor*, al *WIPO Alert Database*, progetto lanciato nel 2017 dal *World Intellectual Property Organization* (WIPO)[29], e consistente nella creazione di una piattaforma online ad accesso limitato in cui sono raccolti elenchi aggregati di siti web compilati a livello nazionale che violano il diritto d'autore.
Con questo progetto, WIPO mira a rafforzare la cooperazione internazionale tra gli enti nazionali che gestiscono elenchi di siti web al fine di far convergere le azioni del settore pubblico e privato per combattere la pirateria online, in linea con la strategia *follow-the-money*. Gli elenchi sono forniti da Autorità nazionali, Agenzie, Enti (*Authorized Contributors*) e resi accessibili agli *stakeholder* di riferimento, quali inserzionisti, agenzie di pubblicità e intermediari a cui WIPO autorizzerà l'accesso (*Authorized Users*) per consentire loro di evitare l'esposizione di un *brand* e dei relativi messaggi pubblicitari in associazione a contenuti illegali o inappropriati in un contesto non controllato. Il progetto da un lato fornisce ai titolari di diritti d'autore lo strumento per impedire il confluire di introiti su siti pirata (secondo l'approccio c.d. *Follow-the-Money*) e, dall'altro, consente ai proprietari di *brand*

[29] L'Organizzazione mondiale per la proprietà intellettuale (*World Intellectual Property Organization*, WIPO) è una delle 17 *Specialized Agencies* delle Nazioni Unite, istituita nel 1967, al fine di incoraggiare l'attività creativa e promuovere la protezione della proprietà intellettuale nel mondo. Gli obiettivi che WIPO si prefigge sono essenzialmente la promozione della tutela della proprietà intellettuale in tutto il mondo mediante la conclusione di accordi internazionali, la modernizzazione della legislazione nazionale e lo sviluppo di strumenti di cooperazione amministrativa tra gli organismi preposti alla tutela della proprietà intellettuale.

che lo desiderano, di proteggere la reputazione dei propri marchi evitando di essere associati a tali siti attraverso il posizionamento della pubblicità.
AGCOM, in qualità di *Authorized Contributor*, carica periodicamente sulla piattaforma WIPO un elenco di URL dei siti web che diffondono contenuti in violazione del diritto d'autore, in quanto già oggetto di blocco attraverso l'adozione di un provvedimento adottato nell'esercizio dei poteri disciplinati dal regolamento allegato alla delibera n. 680/13/CONS.

Attività di vigilanza sulle collecting societies

In materia di *collecting societies*, (ossia delle società di gestione collettiva di diritti d'autore) nell'esercizio delle funzioni di vigilanza attribuite all'Autorità dal decreto legislativo n. 35/2017, l'attività si è incentrata principalmente sul rispetto delle disposizioni di cui agli articoli 26, 27 e 28 del decreto, che prevedono obblighi di trasparenza e comunicazioni in capo agli organismi di gestione collettiva (OGC) e alle entità di gestione indipendenti (EGI). In particolare, l'Autorità ha verificato che gli organismi di gestione collettiva avessero reso pubbliche sui propri siti web le informazioni riguardanti la loro organizzazione, le condizioni di adesione e ritiro dell'autorizzazione a gestire i diritti, i contratti e le tariffe standard per la concessione di licenze, le politiche di gestione dei diritti e gli accordi di rappresentanza. È stato inoltre verificato il rispetto delle disposizioni di cui al D.M. n. 111 del 26 febbraio 2019 del Ministero per i Beni e le Attività Culturali (MIBACT), che definisce le modalità minime comuni relative alla fornitura in via informatica di informazioni da parte degli organismi di gestione collettiva e delle entità di gestione indipendenti (art. 27). In quest'ambito, sono stati avviati tre procedimenti per la presunta violazione dell'articolo 28 del suddetto decreto legislativo, a norma del quale gli organismi sono tenuti ad elaborare, entro otto mesi dalla fine di ciascun esercizio finanziario, una relazione di trasparenza annuale, da pubblicare in evidenza sul sito web di ciascun organismo, e rendere pubblicamente disponibile per almeno cinque anni. I tre procedimenti sono stati archiviati (delibere nn. 49, 50 e 51/20/CONS), in quanto le società, nel corso della fase istruttoria, hanno dimostrato di aver rispettato il termine fissato dalla norma per la predisposizione della relazione, procedendo alla tempestiva pubblicazione della stessa sul proprio sito web subito dopo la notifica dell'avvio.
Nell'esercizio delle descritte funzioni di vigilanza, l'Autorità ha avviato una specifica attività per accertare la compatibilità con le disposizioni recate dal decreto dell'accordo, stipulato in data 10 aprile 2019, tra SIAE, Soundreef Ltd, Soundreef SpA e LEA-Liberi Autori ed Editori, finalizzato a definire tutte le controversie in essere tra le parti e a prevenire l'insorgerne di ulteriori. L'accordo, fermo restando il rapporto di concorrenza tra le parti, mira a garantire il buon funzionamento del mercato nell'interesse non solo dei titolari dei diritti d'autore, ma anche degli utilizzatori.
Con riferimento al possesso dei requisiti che gli organismi di gestione collettiva e le entità di gestione indipendente devono certificare ai fini dello svolgimento dell'attività di amministrazione e di intermediazione dei diritti connessi al diritto d'autore (articolo 8 del D. Lgs. 35/2017) e alla relativa iscrizione nell'elenco pubblicato sul sito dell'Autorità, sono state avviate due istruttorie in relazione alle segnalazioni di inizio attività comunicate dall'associazione Federintermedia e dalla società RadioPro Ltd., concluse con l'adozione di provvedimenti finalizzati all'adeguamento dei rispettivi statuti alla normativa di riferimento.
Nel corso dell'ultima annualità, sono stati inoltre avviati i lavori di un tavolo tecnico, istituito con delibera n. 396/17/CONS, il cui obiettivo è quello di assicurare un efficiente e trasparente funzionamento del settore agevolando l'adozione di soluzioni condivise tra i vari soggetti ivi operanti, relativamente a specifiche tematiche, nonché alle criticità connesse all'effettiva implementazione del decreto legislativo.
Infine, l'Autorità ha rivolto una segnalazione al MIBACT in relazione al contenuto del D.M. 5 settembre 2018, n. 386, che reca nuove disposizioni in tema di criteri di ripartizione dei compensi dovuti agli artisti interpreti ed esecutori. L'AGCOM ha, in particolare, formulato osservazioni in ordine ai termini entro cui il produttore ha l'obbligo di trasmettere agli Organismi di Gestione Collettiva e alle Entità di Gestione Indipendente, nonché all'Autorità l'elenco dei fonogrammi, opere cinematografiche o assimilate da esso prodotte o distribuite, con le relative informazioni rilevanti, e sul meccanismo di risoluzione delle controversie. Con riferimento a questo ultimo punto, nella segnalazione si osserva, sulla scorta di quanto previsto dalla direttiva 2014/26/UE in tema di risoluzione delle *controversie fra gli organismi di gestione collettiva, i membri di organismi di gestione collettiva, i titolari dei diritti o gli utilizzatori relative alle disposizioni della legislazione nazionale adottata,* che il legislatore nazionale, in sede di attuazione, ha fatto ricorso al desueto e inutilizzato meccanismo del

Collegio arbitrale (con costi assolutamente minori per i soggetti coinvolti nelle controversie) anziché attribuire tale competenza all'Autorità.

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

Nel periodo considerato, il quadro normativo di riferimento in materia di quote europee, già oggetto di una significativa azione riformatrice promossa dal Governo con il D. Lgs. 7 dicembre 2017, n. 204 (c.d. decreto Franceschini), è stato nuovamente modificato dal decreto-legge 28 giugno 2019 n. 59, convertito con modifiche dalla legge 8 agosto 2019, n. 81. Tale ulteriore novella al Testo Unico dei servizi media audiovisivi e radiofonici ha reso necessario un nuovo intervento del regolatore per dare attuazione alle richiamate previsioni di rango primario.

L'Autorità ha ritenuto di fare salvo il regolamento in materia di obblighi di programmazione e investimento a favore di opere europee e di opere di produttori indipendenti adottato in attuazione del decreto Franceschini (delibera n. 595/18/CONS e s.m.i.) procedendo all'avvio di una nuova fase di consultazione pubblica avente ad oggetto esclusivamente le integrazioni e le modifiche apportate per attuare le nuove disposizioni. Con delibera n. 421/19/CONS è stata, dunque, avviata la consultazione pubblica sulla proposta di modifiche al regolamento. Al riguardo, è opportuno evidenziare come l'articolo 3 del decreto abbia rimodulato in valore le soglie minime di programmazione ed investimento, posticipandone l'entrata in vigore e introdotto misure di flessibilità nel rispetto delle stesse – avvalendosi di procedure di recupero pluriennale di eventuali scostamenti in difetto, ovvero di meccanismi di compensazione per il tramite di quote in eccesso – nonché previsto un particolare regime per i fornitori di servizi di media audiovisivi non lineari stabiliti all'estero.

In data 13 febbraio 2020, l'Autorità ha approvato lo "Schema di regolamento in materia di obblighi di programmazione e investimento a favore di opere europee e di opere di produttori indipendenti", con il quale, nel dare attuazione alle citate norme di rango primario, ha inteso redigere un unico testo al fine di razionalizzare l'intero corpus regolamentare. Al momento di redigere queste note, il regolamento è all'esame dei Ministeri competenti (MISE – MIBAC), cui è stato inviato per il rilascio del relativo parere, così come richiesto dalla legge.

Quanto al merito delle previsioni, l'ambito di interesse maggiormente inciso ha riguardato la disciplina approntata per i servizi di media a richiesta, con particolare attenzione a quelli stabiliti all'estero. In particolare, per ciò che concerne le disposizioni in base alle quali l'assenza di una sede operativa in Italia e l'impiego di un numero di dipendenti inferiore a venti unità comporta l'aumento dell'aliquota fino ad un ulteriore 3%, l'Autorità ha ritenuto che la norma nazionale presentasse possibili profili di contrasto con il diritto dell'Unione Europea e ne ha pertanto stabilito la disapplicazione. In proposito, al fine di garantire livelli adeguati di investimento a favore delle opere audiovisive europee, l'Autorità, mediante una segnalazione al Governo, ha raccomandato l'adozione di uno strumento alternativo da ritenersi in linea con il quadro europeo di riferimento, ossia la costituzione di un fondo per la produzione.

L'attività di vigilanza sul rispetto degli obblighi in materia di quote di programmazione e investimento in opere europee e di produttori indipendenti, con riferimento all'anno 2018, è stata svolta nel rispetto della normativa vigente alla data del 31 dicembre 2018. Il 12 gennaio 2018 è entrato in vigore il nuovo quadro normativo introdotto dal decreto Franceschini che, nel disporre l'abrogazione del previgente regime di cui all'art. 44 del testo unico, ha introdotto gli articoli da 44-*bis* a 44-*sexies*. Tuttavia, per il 2018, gli obblighi sono rimasti nella sostanza invariati rispetto a quelli previsti dal precedente regime, mentre l'entrata in vigore delle modifiche più rilevanti, prevista a decorrere dal 1° gennaio 2019, è stata dapprima rimandata al 1° luglio 2019 e quindi superata dall'approvazione del decreto legislativo 28 giugno 2019, n. 59, convertito con la legge 8 agosto 2019, n. 81. Pertanto, l'attività di verifica è stata svolta in continuità con gli anni precedenti secondo le modalità e i criteri di cui al regolamento allegato alla delibera n. 186/13/CONS. Le disposizioni contenute nel nuovo regolamento approvato con delibera n. 595/18/CONS, modificata dalla delibera n. 24/19/CONS, trovano attuazione a far tempo dall'anno di verifica 2019, nelle more della definitiva approvazione dello schema di regolamento che attua le nuove norme introdotte con il decreto-legge di giugno.

Nelle figure sottostanti sono illustrate le principali evidenze emerse dall'attività di verifica riferita all'anno 2018. La percentuale totale di opere europee programmate da parte delle emittenti nazionali si attesta al 59%[30], superando ampiamente la soglia fissata dalla legge, pur registrando

[30] Per quanto riguarda i valori medi totali, da qui in poi si fa riferimento alla percentuale di opere sul totale della programmazione di tutti gli editori di canali nazionali.

Figura 2.3.2 - Quote di programmazione di opere europee e opere europee recenti per editore (2018, %)

un leggero decremento rispetto a quanto riscontrato nel 2017. Per quanto riguarda il dato relativo alle opere europee recenti, la percentuale totale si attesta al 43% ed è, al contrario, in lieve crescita, e significativamente al di sopra della soglia del 10% prevista dalla norma. Con specifico riferimento all'assolvimento dei citati obblighi da parte dei principali gruppi editoriali, la Figura 2.3.2 riporta un quadro di dettaglio.
Quanto al limite del 20% per singolo canale, si registra un sostanziale rispetto della soglia stabilita dalla delibera n. 66/09/CONS. La Figura 2.3.3 riporta i dati dichiarati relativamente alla programmazione di opere europee e di opere europee recenti nei principali palinsesti. Per il 2018, l'intervallo di riferimento evidenzia una percentuale totale per le opere europee pari al 70%, superiore rispetto a quello fatto registrare nel 2017. Rai1 si conferma il primo soggetto in quanto a ore trasmesse, attestandosi al 98%, mentre il valore minimo pari al 31% è riconducibile a Italia1. Rispetto all'anno precedente si registra per quasi tutti i principali palinsesti un aumento della quota di opere europee, particolarmente marcato per Italia 1 e Rete 4, il cui dato risulta più elevato, rispettivamente, di 4 e 6 punti percentuali. Con riferimento, invece, alle opere europee recenti, la percentuale totale nel 2018 si attesta intorno al 52%, anche in questo caso in aumento rispetto al 2017, con un estremo superiore dell'81% di Canale 5 e uno inferiore del 18% di Italia 1.

Figura 2.3.3 - Quote di programmazione di opere europee e opere europee recenti per singolo canale (2018, %)

Figura 2.3.4 - Quote di investimento in opere europee di produttori indipendenti per editore (2018, %)

Per quanto riguarda gli obblighi di investimento in produzione di opere europee di produttori indipendenti, previsti dall'art. 44-*ter* del Testo unico, si registra un deciso incremento rispetto al 2017 della percentuale totale, che, per il 2018, risulta pari al 20,3%. Tale dato è ben superiore alle soglie minime di legge, pari, per la normativa vigente nel 2018, al 10% per le emittenti private ed al 15% per la concessionaria del servizio pubblico. Nello specifico dei gruppi editoriali analizzati, per il 2018 si evidenzia un aumento significativo della quota di RAI, cresciuta di 5 punti percentuali, e di quella di DeAgostini, il cui incremento è pari ad 8 punti percentuali rispetto al 2017.

Nel 2018, il valore complessivo degli investimenti dichiarati dalle 10 maggiori emittenti assoggettate risulta essere pari a 1.010,1 milioni di euro, un dato in sensibile crescita rispetto ai livelli del 2017. Gli investimenti si sono orientati prevalentemente verso tre generi di opera: la fiction, cui è stato destinato il 30% del totale, l'intrattenimento con il 35% e i film, con il 23% (Figura 2.3.5). Più bassa è, invece, l'incidenza degli investimenti nel genere dei documentari (2% del totale) e dell'animazione (circa 3% del totale). Altri generi hanno raccolto una quota complessiva pari all'8% del totale.

Figura 2.3.5 - Quote di investimento in opere europee indipendenti per genere e tipologia (2018, %)

Figura 2.3.6 - Modalità di investimento in opere europee indipendenti per genere (2018, %)

Con riferimento alle tipologie di investimento, si sottolinea come le emittenti ricorrano a tutte le modalità previste dal Testo Unico. Nel dettaglio, gli investimenti in produzione rappresentano il 44% del totale: questa modalità è particolarmente usata per i prodotti di intrattenimento. L'acquisto costituisce il 25% e viene impiegato soprattutto per quanto riguarda i documentari, nonché per opere di fiction e film. Il pre-acquisto, tipico dell'investimento in prodotti cinematografici, ma spesso utilizzato anche per quelli di animazione, costituisce il 22%, mentre la coproduzione, utilizzata principalmente per le opere di fiction e animazione, si attesta al 10%.

Con riferimento al regime delle quote previsto per i fornitori dei servizi audiovisivi a richiesta (*video on demand*, VOD), nelle more dell'entrata in vigore delle disposizioni dell'art. 44-*quater* (di fatto avvenuta solo a gennaio 2020 per le ragioni sopra evidenziate), per l'anno 2018 si è continuato ad applicare il previgente regime che prevede la scelta alternativa in capo ai soggetti tra l'obbligo di riservare una quota minima del 20% del proprio catalogo alle opere europee e quello di investire in tali opere una percentuale pari al 5% dei propri introiti netti annui. Entrambi questi obblighi possono essere mitigati laddove il fornitore di servizi a richiesta accordi alle opere europee una messa in rilievo nel catalogo (c.d. *prominence*), secondo i criteri individuati dalla delibera n. 149/15/CONS. La Figura 2.3.7 reca le percentuali di assolvimento degli stessi, dettagliate per singoli cataloghi. La totalità dei soggetti obbligati ha optato per la riserva di programmazione di

Figura 2.3.7 - Quote di programmazione in opere europee su servizi a richiesta (VOD) (2018, %)

opere europee all'interno della propria offerta commerciale, facendo registrare, in termini di ore totali dedicate, una percentuale pari al 47%. Nessun operatore, dunque, ha optato per la quota di investimento.

Nel periodo di riferimento, sono stati approvati cinque provvedimenti di deroga agli obblighi di programmazione ed investimento in opere europee e di produttori indipendenti. Per tre di questi si è trattato di nuove deroghe (2 a Discovery, e 1 a A+E Television Networks), mentre in due casi sono state accordate proroghe a deroghe già in essere (La7 e Viacom).

Nel mese di maggio 2019, si sono conclusi i procedimenti sanzionatori avviati nei confronti di RAI S.p.A., RTI S.p.A. e Sky Italia S.r.l. per la presunta violazione delle disposizioni contenute nell'art. 44, comma 3, del Testo Unico riguardanti gli obblighi di investimento in opere europee e di produttori indipendenti, nonché in opere cinematografiche di espressione originale italiana. I procedimenti erano stati avviati a gennaio dello stesso anno, sulla base della valutazione della condotta delle emittenti nel corso del biennio 2015-2016, essendosi l'Autorità riservata di valutare gli scostamenti in difetto riscontrati per l'anno 2015 su un arco temporale più ampio che, nel tenere conto del completo ciclo di investimenti, consentisse di apprezzare le iniziative poste in essere per recuperare la situazione unitamente alla verifica dell'adempimento degli obblighi per l'anno 2016.

Le contestazioni hanno principalmente riguardato gli scostamenti registrati per gli investimenti in opere cinematografiche di espressione originale italiana, soprattutto per ciò che concerne la modalità del pre-acquisto. Sul punto, l'Autorità ha rilevato come, nel periodo oggetto delle contestazioni, il numero delle opere cinematografiche che avevano ricevuto presso il MIBACT la qualifica di opere di "espressione originale italiana" risultava particolarmente esiguo e oggettivamente insufficiente per soddisfare le esigenze derivanti dagli obblighi di legge. Inoltre, con particolare riferimento alla concessionaria del servizio pubblico, l'Autorità ha valutato la possibilità di considerare come opere cinematografiche di espressione originale italiana anche quelle prive del c.d. requisito della lingua, ovvero sia girate in una lingua diversa dall'italiano. Tale valutazione positiva ha considerato, da un lato, il legittimo affidamento sul riconoscimento della qualifica di "espressione originale italiana" ottenuto da opere analoghe presso il MIBACT e, dall'altro, il mutato scenario normativo di riferimento. Alla luce di queste considerazioni, l'Autorità ha disposto l'archiviazione dei tre procedimenti con le delibere nn. 196/19/CONS (RAI), 197/19/CONS (RTI) e 198/19/CONS (Sky).

Il conflitto di interessi tra produttori e agenti dello spettacolo

Il c.d. decreto Franceschini, come già anticipato nella precedente Relazione annuale, ha novellato il Testo Unico introducendo una serie di nuove disposizioni. Il nuovo art. 44-*quinquies*, comma 1, lettera d), assegna in particolare all'Autorità il compito di prevedere, in via regolamentare, "*le misure finalizzate a rafforzare meccanismi di mercato funzionali a una maggiore concorrenza, anche mediante l'adozione di specifiche regole dirette a evitare situazioni di conflitto di interessi tra produttori e agenti che rappresentino artisti e a incentivare la pluralità delle linee editoriali*". Per dare concreta attuazione a tale previsione, l'Autorità, a seguito di una fase di consultazione pubblica, ha adottato (delibera n. 73/19/CONS), delle Linee guida non vincolanti, costituenti uno strumento di *soft regulation*. Le Linee guida perseguono l'obiettivo di agevolare i soggetti della filiera nell'individuazione, prevenzione e risoluzione dei conflitti di interesse tra produttori e agenti che rappresentino artisti.

Tuttavia, il processo di consultazione ha evidenziato alcune problematiche applicative che questa Autorità ha ritenuto di dover segnalare al Governo fornendo al contempo degli indirizzi per un eventuale intervento di riforma della materia. Nel documento inviato in data 2 luglio 2019, dopo aver premesso come in nessun altro Paese europeo sia stata introdotta una normativa analoga, sicché il confronto internazionale non offre, sul tema, alcuna utile indicazione, è stata evidenziata l'opportunità di procedere all'istituzione di un albo degli agenti dello spettacolo pubblicamente accessibile ai soggetti interessati o, alternativamente, di prevedere l'estensione anche agli agenti dello spettacolo dell'obbligo di iscrizione al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC), la cui tenuta è di competenza dell'AGCOM. È stata auspicata, nell'ottica di una maggiore trasparenza delle dinamiche del settore, l'introduzione della forma scritta per il conferimento dell'incarico di agenzia e, infine, l'opportunità di prevedere, a corredo delle norme, anche un apparato sanzionatorio, oltre all'opportunità di distinguere tra gli obblighi dei soggetti che svolgono servizio pubblico e le imprese private.

La verifica del rispetto degli obblighi della concessionaria del servizio pubblico radiofonico, televisivo e multimediale

L'articolo 48 del Testo Unico attribuisce all'Autorità il compito di ve-

rificare che il servizio pubblico generale radiotelevisivo (e ora anche multimediale) sia effettivamente prestato nel rispetto delle disposizioni contenute nello stesso Testo Unico e nel Contratto nazionale di servizio RAI-Ministero per lo sviluppo economico. Nel 2019, l'attività di vigilanza nei confronti della concessionaria del servizio pubblico ha dato luogo a due procedimenti sanzionatori, avviati ai sensi del citato art. 48, comma 2, per presunto inadempimento degli obblighi di servizio pubblico e del Contratto nazionale di servizio 2018-2022. I procedimenti hanno riguardato, l'uno, il rispetto del dettato dell'art. 25, comma 1, lett. s), punto iii) del Contratto[31] e, l'altro, il rispetto delle disposizioni a tutela del pluralismo e della corretta informazione (artt. 3 e 6 del Contratto anche in relazione agli obblighi di cui all'art 25).

Con riferimento al primo procedimento, è opportuno segnalare come lo stesso abbia preso le mosse dagli esiti dell'istruttoria avviata nel mese di febbraio 2019 (delibera n. 42/19/CONS) – e conclusa nel luglio seguente – avente ad oggetto la verifica dei compiti di servizio pubblico, con particolare riferimento agli obblighi concernenti la contabilità separata e i contratti di diffusione pubblicitaria. L'istruttoria ha costituito l'occasione per approfondire e chiarire la portata degli obblighi della Rai fissati dal nuovo contratto anche alla luce del mutato contesto di mercato. Sulla scorta delle conclusioni di quell'istruttoria, l'Autorità ha disposto l'avvio del procedimento *ex* art. 48, ritenendo che la condotta della società concessionaria potesse configurare un inadempimento agli obblighi del servizio pubblico generale radiotelevisivo come declinati dal Contratto di servizio, con particolare riferimento alla mancanza di trasparenza nella definizione del prezzo di vendita degli spazi pubblicitari. Lo svolgimento dell'istruttoria ha evidenziato l'impossibilità di ricondurre a criteri oggettivi e trasparenti la formazione del listino e la definizione dei prezzi effettivamente praticati per la vendita degli spazi pubblicitari. In particolare, i prezzi effettivi sono negoziati da RAI indipendentemente dalle tariffe di listino rispetto al quale sono praticati "sconti" sulla base dello "storico cliente", consistente in un tasso di sconto azienda, che negli anni si consolida o eventualmente incrementa, indipendentemente da quello applicato a situazioni comparabili. Nel corso dell'istruttoria, inoltre, la tardiva e incompleta messa a disposizione di dati da parte della RAI ha dato luogo ad un ulteriore procedimento, avviato ai sensi dell'art. 1, comma 30, della legge n. 249/97, che si è concluso con una archiviazione per intervenuta oblazione (delibera n. 60/20/CONS). Il procedimento *ex* art. 48 si è invece concluso con delibera n. 61/20/CONS, che ha accertato come la mancanza di trasparenza nelle pratiche di formazione dei prezzi praticati per la vendita degli spazi pubblicitari sia suscettibile di favorire una politica commerciale ambigua e potenzialmente lesiva di un corretto assetto di mercato, anche consentendo la messa in opera di pratiche di discriminazione di prezzo. Il provvedimento reca la diffida alla concessionaria pubblica affinché cessino immediatamente comportamenti analoghi a quelli oggetto dell'infrazione accertata, assicurando il rispetto dei principi di non discriminazione e di trasparenza nella conclusione dei contratti di diffusione pubblicitaria, anche al fine di consentire all'Autorità di verificare il corretto utilizzo delle risorse del canone destinate al finanziamento delle attività e della programmazione di servizio pubblico.

Quanto all'altro procedimento, ne è stato disposto l'avvio alla luce di una serie di condotte poste in essere dalla concessionaria pubblica nel corso del 2019 in presunto contrasto con l'assolvimento della missione di servizio pubblico sotto lo specifico profilo del dovere di veicolare un'informazione completa e corretta. Questo si è concluso con l'adozione della delibera n. 69/20/CONS. In particolare, all'esito dell'istruttoria, è stato accertato il mancato rispetto da parte della RAI dei principi di cui all'articolo 2, comma 1, lett. a) e delle disposizioni di cui agli articoli 6, 25, comma 1, lett. e) punto iv), e p) del Contratto di servizio 2018-2022 in relazione a numerosi episodi, rilevati a seguito di un monitoraggio costante, riguardanti la programmazione diffusa dalle tre reti generaliste (telegiornali e programmi), che presentavano profili di criticità in relazione ai principi di indipendenza, obiettività, completezza, imparzialità e pluralismo, riferito a tutte le diverse condizioni e opzioni sociali, culturali e politiche, anche con riferimento al rispetto della dignità della persona. L'Autorità, in ragione dell'ampiezza e della durata delle infrazioni, ha ritenuto di irrogare una sanzione pecuniaria di 1,5 milioni di euro, ai sensi dell'art. 48 comma 7 del TUSMAR, e ha inoltre diffidato la concessionaria ad

[31] La norma affida all'Autorità il compito di verificare annualmente, sulla base dei dati forniti dalla Rai relativi ai "*prezzi di vendita degli spazi pubblicitari effettivamente praticati al netto degli sconti applicati rispetto ai listini di vendita*", il rispetto dei principi di trasparenza e non discriminazione, al fine di garantire un corretto assetto di mercato.

adottare iniziative tese a contrastare il ripetersi delle infrazioni descritte nel provvedimento, definendo una proposta di strumenti e misure finalizzati a: *i*) contrastare la diffusione di informazioni non veritiere o incomplete; *ii*) sensibilizzare i conduttori dei programmi e i propri dipendenti e collaboratori, anche attraverso specifiche azioni formative, ad attenersi scrupolosamente ai principi di imparzialità, indipendenza e pluralismo e *iii*) rispettare l'integrità e la dignità della persona e il principio di non discriminazione. A tal fine, la concessionaria è tenuta a predisporre un sistema di rilevazione e monitoraggio della programmazione che consenta di misurare, secondo indicatori condivisi dall'Autorità, il rispetto dei principi di imparzialità, indipendenza e pluralismo di cui all'art. 2, comma 1, lett. a) del Contratto di servizio, al fine di assicurare livelli di qualità adeguati.

L'art. 47, comma 1, del Testo unico, al duplice fini di consentire la determinazione del costo di fornitura del servizio pubblico generale radiotelevisivo e di assicurare la trasparenza nell'utilizzo del finanziamento pubblico (il canone), ha previsto inoltre che la concessionaria pubblica indichi in una contabilità separata i ricavi da canone e gli oneri sostenuti nell'anno solare precedente per garantire il servizio, sulla base di uno schema approvato dall'Autorità. La stessa Autorità, a norma del successivo comma 2, è tenuta a scegliere la società di revisione, nominata dalla RAI, incaricata del controllo della contabilità. Il nuovo contratto di servizio, all'art. 21, ha mantenuto questo impianto, ribadendo il divieto per la concessionaria pubblica di utilizzare le risorse da canone per attività non di servizio pubblico. L'incarico relativo al servizio per il controllo della contabilità separata, aggiudicato con delibera n. 544/11/CONS per gli esercizi finanziari del novennio 2010-2018, è cessato con la revisione dell'esercizio finanziario 2018. Pertanto, in ossequio al dettato del citato art. 47, l'Autorità, dopo aver formulato alcuni rilievi prontamente recepiti dalla concessionaria, ha approvato, con delibera n. 5/20/CONS, lo schema di bando di gara, unitamente al disciplinare di gara e al capitolato tecnico, relativo alla procedura sopra soglia comunitaria per l'affidamento di detto servizio per gli esercizi finanziari 2019-2027.

Sotto un diverso e più sostanziale profilo afferente al sistema della contabilità separata per il servizio pubblico radiofonico, televisivo e multimediale, in base a quanto previsto dall'art. 28 in combinato disposto con l'art. 21 del Contratto di servizio 2018-2022, l'Autorità ha avviato un procedimento (delibera n. 391/19/CONS) volto ad accertare la compatibilità con il quadro normativo interno e europeo in materia di aiuti di Stato al servizio pubblico del "*progetto operativo*" sulla predisposizione della contabilità separata presentato dalla RAI ai sensi dell'art. 25, comma 1, lett. r) del Contratto, ai fini dell'approvazione dello stesso[32]. Il procedimento conclusosi con la delibera n. 61/20/CONS ha reso evidente l'importanza della contabilità separata quale insostituibile elemento di trasparenza funzionale all'esercizio di una vigilanza effettiva sul corretto utilizzo delle risorse da canone. Il procedimento dovrebbe concludersi prima dell'estate[33].

L'attività di vigilanza e sanzionatoria sul rispetto degli obblighi di programmazione

Nel periodo di riferimento, avuto riguardo all'attività di vigilanza sul rispetto degli obblighi in materia di comunicazione commerciale audiovisiva, tutela dei minori e, in generale, obblighi di programmazione, l'Autorità ha concluso 77 procedimenti sanzionatori: di questi, 67 sono quelli avviati in ambito locale dai Co.re.com. in attuazione delle funzioni ad essi delegate in sede territoriale, mentre 10 sono quelli avviati direttamente dall'Autorità nell'ambito delle proprie attività di vigilanza sull'emittenza televisiva e radiofonica nazionale.

Più in dettaglio, 71 dei 77 procedimenti sanzionatori si sono conclusi con un provvedimento di ordinanza-ingiunzione, 6 con un provvedimento di archiviazione: il totale delle sanzioni pecuniarie irrogate è pari ad euro 680.084,50 di cui 386.103,00 nei confronti dell'emittenza locale e 293.981,50 nei confronti dell'emittenza nazionale. Significativo è il dato relativo alle attività di tutela dei minori: l'ammontare complessivo delle sanzioni irrogate è di euro 282.500,00 pari al 41% del totale, di cui 85.000 nei confronti del-

[32] Il procedimento, conclusosi con la delibera n. 61/20/CONS, ha reso evidente l'importanza della contabilità separata quale insostituibile elemento di trasparenza funzionale all'esercizio di una vigilanza effettiva sul corretto utilizzo delle risorse da canone.

[33] L'art. 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, 18 (cd. decreto Cura Italia) ha disposto la sospensione di tutti i termini dei procedimenti amministrativi in corso dal 23 febbraio al 15 aprile 2020. La conclusione del procedimento sarà pertanto necessariamente condizionata dalle decisioni che il Governo riterrà di assumere in relazione all'attuale situazione di emergenza sanitaria.

l'emittenza locale (22% del totale irrogato) e 197.500 nei confronti dell'emittenza nazionale (67% del totale irrogato). Trentanove sono infine i provvedimenti di archiviazione in via amministrativa, adottati, ai sensi dell'art. 3 del regolamento in materia di procedimenti sanzionatori, sulla scorta di segnalazioni pervenute da soggetti privati, enti o associazioni e delle evidenze emerse dal monitoraggio d'ufficio.

Giova in particolare richiamare l'attenzione su due procedimenti conclusi nel mese di aprile, aventi ad oggetto la diffusione, sui canali 61 DTT e 880 SAT, del format "Il cerca salute" e dello speciale "Quello che non vi hanno detto sul Corona-virus" in relazione al metodo LIFE 120 di Adriano Panzironi, conduttore e protagonista dei programmi medesimi, il cui avvio si è vieppiù reso necessario in ragione dello stato di emergenza nazionale determinatosi per effetto del rischio sanitario connesso all'epidemia da coronavirus (covid-19). Con le delibere nn. 152 e 153/20/CONS l'Autorità ha disposto la sospensione per un periodo di sei mesi dell'attività di diffusione dei contenuti da parte dei due servizi di media audiovisivo esercitati, rispettivamente, dalla società Mediacom s.r.l. e dalla società Italian Broadcasting s.r.l.s. per la violazione delle disposizioni contenute nelle disposizioni di cui agli articoli 3 e 36 *bis*, comma 1, lett. c), n. 3, del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177 del 2005. In particolare, è stata accertata la diffusione di "*contenuti, commerciali e non, potenzialmente suscettibili di porre in pericolo la salute degli utenti in quanto induttivi di una sottovalutazione dei rischi potenziali connessi al virus Covid-19 e dell'erroneo convincimento che lo stesso virus possa essere trattato o prevenuto con misure non terapeutiche, ma alimentari o di mera integrazione. Conseguentemente i contenuti oggetto di rilevazione risultano idonei a indurre nei destinatari una riduzione della consapevolezza e dei conseguenti comportamenti di vigilanza e responsabilità, rispetto ai rischi sanitari e quindi tali da risultare pregiudizievoli per la salute dei consumatori/utenti*". La condotta è stata ritenuta di particolare gravità in quanto gli autori e il protagonista dei programmi in questione hanno utilizzato un modulo comunicativo basato, come sopra dettagliato, sulla suggestionabilità dello spettatore medio per proporre, associandola alle tematiche relative alla epidemia da covid-19, la promozione dello stile di vita Life 120, prospettando lo stesso, se non come alternativa, quantomeno come imprescindibile complemento alle indicazioni terapeutiche provenienti dalle autorità sanitarie. Si ricorda che, già nel 2019, lo stesso canale 61 era stato sanzionato (delibera n. 72/19/CSP) per una fattispecie del tutto analoga riferita, anche in quel caso, al format "Il cerca salute" e alla promozione del metodo Life 120, prospettato come rimedio alle indicazioni della "medicina ufficiale".

Parallelamente alle attività di vigilanza in materia di obblighi di programmazione, l'Autorità ha svolto un ruolo attivo nell'ambito del progetto Generazioni Connesse, e della relativa piattaforma online *Better Internet for kids*, attraverso la partecipazione all'*Advisory Board* del *Safer Internet Centre Italia* (SICI)[34].

Proprio in questo ambito, l'Autorità a settembre 2019 ha firmato le nuove Linee guida per la sua adesione al SICI IV per il secondo triennio consecutivo, confermando l'attenzione istituzionale all'educazione ed alla formazione digitale nelle scuole italiane coerente con gli obiettivi del programma Generazioni Connesse. A questo proposito l'AGCOM promuove, attraverso il portale www.generazioniconnesse.it, alcune iniziative legate all'ambito delle proprie attività istituzionali (con particolare riferimento ai temi della disinformazione online e della tutela del diritto d'autore), intese a diffondere e valorizzare l'uso critico e consapevole di internet da parte delle nuove generazioni.

Gli interventi regolamentari in materia di classificazione delle opere audiovisive destinate al web e dei videogiochi

In attuazione di quanto previsto dell'art. 10 del D. Lgs. 7 dicembre 2017, n. 203, l'Autorità ha approvato (delibera n. 74/19/CONS) il regolamento in materia di classificazione delle opere audiovisive destinate al web e dei videogiochi. In considerazione della rilevanza della materia per la tutela dei minori e della complessità dell'intervento regolatorio, la delibera ha altresì previsto l'istituzione di un apposito tavolo tecnico di co-regolamentazione per la definizione di specifiche Linee guida sulla classi-

[34] Il progetto *Safer Internet Center Italia* (SIC-Italia) è coordinato dal Ministero dell'Istruzione e nasce per fornire informazioni, consigli e supporto a bambini, ragazzi, genitori, docenti e educatori che hanno esperienze, anche problematiche, legate ad internet, nonché per agevolare la segnalazione di materiale illegale online. L'obiettivo generale è quello di sviluppare servizi dal contenuto innovativo e di più elevata qualità, al fine di garantire ai giovani utenti sicurezza nell'ambiente online, creando, al contempo, un'occasione virtuosa di crescita sociale ed economica dell'intera collettività.

ficazione da porre in atto e per l'individuazione di iniziative – campagne di informazione, sensibilizzazione ed educazione - – da realizzare, nella prospettiva della fruizione consapevole delle opere audiovisive destinate al web e dei videogiochi, d'intesa con i soggetti istituzionali, gli operatori e le associazioni aderenti al tavolo tecnico.

La delibera n. 359/19/CONS del 18 luglio 2019 ha approvato le Linee guida sulla classificazione e ha stabilito la tempistica di applicazione delle attività. Nel merito, avuto riguardo alla peculiarità degli interventi a carico delle opere audiovisive destinate al web, le Linee guida recano la previsione di un periodo transitorio di sei mesi per l'adozione, da parte degli operatori interessati, delle misure tecniche volte a inibire l'accesso dei minori a tali opere, e di un successivo periodo di applicazione sperimentale, di ulteriori sei mesi, durante il quale le misure possono essere modificate, al fine di garantire la più ampia tutela dei minori nella fruizione dei contenuti per ciascuna classe d'età.

Con la medesima delibera, recepita l'esigenza di una riflessione sistematica e generale sull'applicazione delle nuove disposizioni regolamentari, l'Autorità ha altresì istituito l'Osservatorio permanente per la co-regolamentazione della classificazione delle opere audiovisive destinate al web e dei videogiochi quale sede di interlocuzione tra l'Autorità, le istituzioni e i soggetti interessati alle problematiche afferenti all'applicazione pratica delle attività di classificazione, alla verifica della persistente efficacia delle previsioni contenute nelle Linee guida, e al monitoraggio dell'evoluzione del relativo settore, garantendo il contributo tecnico dell'Autorità anche in sede eurounitaria sulla specifica materia della classificazione.

Gli interventi regolamentari e sanzionatori in materia di divieto di pubblicità del gioco a pagamento

In esito alla consultazione (delibera n. 579/18/CONS), con la quale l'Autorità ha inteso acquisire ogni utile elemento di informazione e valutazione per la migliore attuazione dell'art. 9 del decreto-legge 12 luglio 2018, n. 87, recante "*Disposizioni urgenti per la dignità dei lavoratori e delle imprese*", convertito con modificazioni dalla legge 9 agosto 2018, n. 96 (c.d. decreto Dignità), sono state approvate le Linee guida di cui alla delibera n. 132/19/CONS. Dal mese di luglio 2019, inoltre, con l'esaurimento della fase transitoria riferita ai "contratti in corso di esecuzione" al momento dell'entrata in vigore del divieto e protratta per il periodo di un anno, la disposizione ha trovato piena ed effettiva applicazione.

Nel periodo di tempo interessato dalla presente relazione ha dunque preso avvio l'effettiva implementazione del divieto introdotto dal legislatore: l'attività di vigilanza ha reso evidenti quelle criticità applicative già prospettate in sede di prima interpretazione.

Attraverso le Linee guida l'Autorità ha inteso, entro la cornice primaria di riferimento, fornire principi e regole di carattere generale che consentissero agli operatori del settore di acquisire un orientamento per la corretta interpretazione dell'articolo 9 del decreto. Peraltro, già nella delibera di approvazione delle Linee guida, l'Autorità si riservava di inviare una segnalazione al Governo per evidenziare le criticità riscontrate "[…] *stante la natura imperativa delle norme contenute nell'art. 9 del decreto e rilevate, anche a seguito della consultazione svolta, talune specifiche circostanze nelle quali si pongono criticità ai fini di una effettiva ed efficace azione di vigilanza e di contrasto al fenomeno della ludopatia, l'Autorità invierà al Governo una segnalazione relativa a tali specifici profili*". Sulla scorta di tale proponimento, nel mese di luglio 2019, anche alla luce degli esiti della consultazione pubblica svolta, nonché sulla base della prima esperienza applicativa, l'Autorità ha indirizzato una segnalazione al Governo, formulando alcune specifiche proposte di intervento, nell'auspicata ipotesi che si intenda procedere ad una riforma organica della materia intesa a superare le perduranti criticità e ad assicurare una più efficace tutela del consumatore. La segnalazione si sofferma in particolare sui seguenti profili di particolare rilievo: assicurare la conoscenza e promuovere la consapevolezza del gioco legale; distinguere e colpire selettivamente le attività tipicamente d'azzardo, maggiormente soggette a compulsione e meno controllabili, prevedendo al riguardo norme più stringenti non solo per la pubblicità; adottare una strategia multilivello per un contrasto più efficace del gioco di azzardo, anche attraverso l'introduzione di meccanismi di identificazione e di limitazione delle perdite, per la generalità delle piattaforme di gioco, ma segnatamente per il *gambling machine* per il quale si propone l'adozione di una disciplina *ad hoc*; incentivare campagne di informazione sui rischi connessi al gioco e sui supporti medico-terapeutici disponibili; dettare regole differenziate che consentano, nel rispetto del principio di neutralità tecnologica, di tener conto delle specificità delle diverse piattaforme trasmissive; chiarire e modulare il presidio sanzionatorio in ragione della "pericolosità" in concreto della condotta rilevata.

Quanto all'attività di vigilanza e sanzionatoria, sono stati avviati cinque procedimenti, di cui 4 ancora in corso e uno conclusosi con

un'ordinanza ingiunzione alla società Leo Vegas Gaming Limited (delibera n. 422/19/CSP). Sono state inoltre adottate otto determine di archiviazione in via amministrativa in relazione a fattispecie segnalate da organi di polizia o da terzi per le quali si è ritenuto non fossero integrati gli estremi della violazione. Infine, gli uffici hanno dato riscontro a richieste di chiarimenti pervenute allo scopo di contribuire ad una applicazione efficace e non contraddittoria della normativa di riferimento.

Gli interventi regolamentari e sanzionatori di contrasto all'hate speech

Con la delibera n. 157/19/CONS, l'Autorità ha approvato il "*Regolamento recante disposizioni in materia di rispetto della dignità umana e del principio di non discriminazione e di contrasto all'hate speech*" il cui *iter* di approvazione ha preso avvio dalla sempre più avvertita esigenza di disporre di uno specifico presidio sanzionatorio per dare effettività ai principi sanciti dall'articolo 32, comma 5, del testo unico. L'approvazione del regolamento è stata preceduta da una consultazione pubblica (delibera n. 25/19/CONS), alla quale hanno partecipato le associazioni di settore, rappresentanti della società civile e delle imprese. Un contributo fondamentale è derivato poi dalla collaborazione con l'Ordine dei Giornalisti, che ha portato alla definizione di una procedura di confronto permanente sulle iniziative dell'Autorità.

Il regolamento stabilisce i principi e le disposizioni cui devono adeguarsi i fornitori di servizi media audiovisivi e radiofonici soggetti alla giurisdizione italiana nei programmi di informazione e intrattenimento per assicurare il rispetto della dignità umana e il contrasto alle espressioni di odio. Nelle more della trasposizione della nuova direttiva europea sui servizi media audiovisivi che estende alle piattaforme di condivisione di video online taluni obblighi in materia, nel regolamento è stato previsto che l'Autorità possa promuovere, mediante procedure di co-regolamentazione, l'adozione – anche da parte delle piattaforme – di misure volte a contrastare la diffusione in rete, e in particolare sui *social media*, di contenuti in violazione dei principi sanciti a tutela della dignità umana e per la rimozione dei contenuti d'odio.

L'attività di monitoraggio avviata nella prima fase applicativa ha portato all'individuazione di due fattispecie rilevanti. Il primo procedimento sanzionatorio è stato avviato nei confronti della società editrice Reporter II s.r.l. (emittente radiofonica in ambito locale "RTR99") poiché è stato accertato che all'interno di diverse trasmissioni del programma "Giorno per giorno …cor veleno" erano state utilizzate dal conduttore "*espressioni suscettibili di diffondere, propagandare o fomentare l'odio e la discriminazione e istigare alla violenza nei confronti di un determinato insieme di persone, attraverso stereotipi relativi a caratteristiche di gruppo, etniche, di provenienza territoriale*". In particolare, è stata rilevata la sistematicità della condotta, ai sensi dell'art. 7, comma 2, del regolamento, elemento che ha portato all'adozione nei riguardi della società di un provvedimento di diffida a non reiterare la condotta illecita.

Per quel che concerne i fornitori di servizi di media a livello nazionale, l'Autorità ha accertato la violazione del regolamento da parte del programma "Fuori del coro" (Rete 4) condotto da Mario Giordano. In questo caso la condotta contestata è stata ritenuta episodica e, come tale, integrante i requisiti di cui all'art. 7, comma 1, del regolamento, in quanto tale non automaticamente sanzionabile. Pertanto, all'esito del contraddittorio con la società R.T.I, l'Autorità, confermando la sussistenza dei presupposti per un intervento correttivo, ha inviato una comunicazione in tal senso alla Società, con la segnalazione delle inadempienze riscontrate.

I provvedimenti in materia di diritto di rettifica

Nel corso del periodo considerato, l'Autorità ha avviato 3 procedimenti di rettifica secondo quanto previsto dall'art. 32-*quinquies* del testo unico: due si sono conclusi con l'archiviazione degli atti (delibere nn. 232/19/CSP e 4/20/CSP) e uno con l'ordine all'emittente di dar corso alla rettifica (delibera n. 18/20/CSP). Presupposto fondamentale per l'esercizio del diritto di rettifica rispetto a quanto trasmesso su qualunque servizio di media audiovisivo è la falsità della notizia da rettificare, ossia la mancata corrispondenza, nell'esposizione dei fatti, tra il narrato e il realmente accaduto, nonché la sua attitudine a ledere gli interessi morali o materiali del richiedente. In particolare, l'accertamento della difformità dell'informazione diffusa dall'emittente rispetto al vero viene condotto prendendo in considerazione sia le valutazioni operate dalle parti (richiedente ed emittente), sia altri elementi, quali le modalità di esposizione dei fatti nel corso della trasmissione e il contesto in cui gli stessi vengono riferiti.

In particolare, con la delibera n. 18/20/CSP l'Autorità ha ordinato ad un'emittente di dare corso ad una richiesta di rettifica ritenendo sussistenti i presupposti per l'esercizio del diritto, con riferimento ad alcune circostanze oggetto di affermazioni fatte da una giornalista nell'ambito di un'intervista diffusa in una trasmissione televisiva. Tali affermazioni sono state ritenute

non corrispondenti al vero e tali da ledere l'immagine e la reputazione dell'associazione richiedente la rettifica.

La tutela del pluralismo e della parità di accesso ai mezzi di informazione: comunicazione politica e "par condicio"

Il periodo considerato (maggio 2019-aprile 2020) è stato caratterizzato da numerose competizioni elettorali, in ambito nazionale (elezioni europee del 26 maggio 2019, disciplinate dalla delibera n. 94/19/CONS), regionale (Piemonte - 26 maggio 2019 e Umbria - 27 ottobre 2019, disciplinate dalla delibera n. 43/19/CONS, Emilia Romagna e Calabria - 26 gennaio 2020, disciplinate dalla delibera n. 464/19/CONS), e comunale (elezioni comunali del 28 aprile 2019 in Sicilia, del 26 maggio 2019, del 16 giugno 2019 in Sardegna, del 17 novembre 2019 in Trentino Alto Adige, e turno elettorale straordinario del 10 novembre 2019, tutte disciplinate dalla delibera n. 109/19/CONS). Si sono inoltre svolte le elezioni suppletive della Camera dei deputati nel Trentino-Alto Adige (26 maggio 2019) e nel Lazio (1° marzo 2020), e del Senato della Repubblica in Campania (23 febbraio 2020) e in Umbria (8 marzo 2020), così come pure il referendum consultivo nel Comune di Venezia (1° dicembre 2019) per il quale ha trovato applicazione la disciplina contenuta nella delibera n. 89/14/CONS. Tutte le elezioni regionali svoltesi nel corso dell'intero anno 2019 hanno trovato disciplina nelle disposizioni del regolamento recato dalla delibera n. 43/19/CONS, adottato originariamente per le elezioni regionali della Basilicata. Per completare la panoramica elettorale, giova ricordare che l'Autorità ha posto in essere tutte le attività propedeutiche ad altri due appuntamenti elettorali previsti per la primavera 2020, ma rinviati a causa dell'emergenza sanitaria: il referendum popolare confermativo relativo al testo della legge costituzionale recante "Modifiche degli articoli 56, 57 e 59 della Costituzione in materia di riduzione del numero dei parlamentari" indetto per il 29 marzo 2020 (delibera n. 52/20/CONS), e le elezioni regionali in Valle d'Aosta indette per il 19 aprile 2020 (delibera n. 80/20/CONS).

I provvedimenti adottati nell'ambito della tutela del pluralismo dell'informazione e della comunicazione politica si riferiscono principalmente alle fattispecie della comunicazione istituzionale (periodo elettorale) e dell'informazione politica in ambito nazionale e locale (periodo elettorale e non elettorale). In particolare, oltre ai già citati regolamenti e all'emanazione di un "*Atto di indirizzo sul rispetto dei principi vigenti in materia di tutela del pluralismo e correttezza dell'informazione con riferimento al referendum popolare del 29 marzo 2020*" (delibera n. 30/20/CONS), l'attività dell'Autorità ha portato all'adozione di 119 provvedimenti, di cui 74 in materia di comunicazione istituzionale, e 29 in materia di informazione politica nazionale (di cui 22 per il periodo elettorale e 7 per il periodo non elettorale).

Relativamente all'informazione politica fornita dai servizi di media audiovisivi e radiofonici nazionali, oggetto dell'attività di vigilanza e del monitoraggio dell'Autorità, si evidenziano in particolare due provvedimenti: la delibera n. 147/19/CONS recante la raccomandazione sulla corretta applicazione dei principi del pluralismo informativo al fine di assicurare la parità di trattamento tra soggetti politici e l'equa rappresentazione di tutte le opinioni politiche e la trattazione delle tematiche rilevanti durante la campagna per le elezioni europee e la delibera n. 94/19/CONS, contenente gli ordini adottati per assicurare nei notiziari e nei programmi di informazione la parità di trattamento tra i soggetti politici, avuto specifico riguardo alle liste ammesse alla seconda fase dalla campagna per le elezioni europee, con particolare riguardo ai criteri declinati nell'articolo 8.

Inoltre, nel periodo della campagna referendaria, l'Autorità ha deliberato di ordinare che nei notiziari e nei programmi diffusi dalle testate nazionali si procedesse a una immediata e significativa inversione di tendenza rispetto a quanto rilevato nei dati di monitoraggio televisivo e radiofonico relativi al primo periodo di campagna – che avevano fatto rilevare uno spazio assolutamente inadeguato dedicato alla tematica referendaria – assicurando adeguati spazi informativi all'iniziativa referendaria, allo scopo di offrire all'elettorato una consapevole conoscenza del quesito oggetto di referendum, avendo cura di rappresentare e dare voce in maniera corretta e completa alle diverse posizioni (delibere nn. 53, 54, 55, 56, 57 e 58/20/CONS, del 13 febbraio 2020).

Di particolare interesse è stata anche l'attività di verifica relativa all'ottemperanza degli ordini adottati nella campagna elettorale per le amministrative 2019: al riguardo, si evidenzia che sono stati conclusi i procedimenti avviati ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249 nei confronti di sei Pubbliche amministrazioni in materia di comunicazione istituzionale (tre archiviazioni e tre ordinanze-ingiunzioni al pagamento di sanzione pecuniaria), sulla base del principio che l'obbligo di conformarsi pienamente all'ordine recato dal provvedimento sanzionatorio dell'Autorità richiede non solo la pubblicazione del messaggio attestante l'avvenuta violazione, ma

Figura 2.3.8 - Procedimenti in materia di *par condicio* (maggio 2019-marzo 2020)

anche la rimozione di tutti i contenuti oggetto del provvedimento, realizzati in violazione del divieto di comunicazione istituzionale. Tale assunto, già declinato in maniera esplicita e dettagliata durante le competizioni elettorali dello scorso anno, è stato oggetto di una modifica regolamentare *ad hoc*.

Nei periodi non interessati da campagne elettorali e referendarie, la verifica del rispetto del pluralismo politico-istituzionale nelle trasmissioni di informazione da parte dei fornitori di servizi di media audiovisivi in ambito nazionale è effettuata sulla base dei dati di monitoraggio radiotelevisivo, ai sensi della delibera n. 243/10/CSP. In particolare, i dati del trimestre settembre-novembre 2019 sono stati oggetto di un'approfondita valutazione sotto il profilo del rispetto del pluralismo politico, all'esito della quale è emersa l'esigenza di richiamare le diverse emittenti nazionali televisive ad assicurare un'immediata inversione di tendenza nel trimestre successivo (dicembre 2019-febbraio 2020). L'analisi dei dati di monitoraggio del mese di dicembre ha rilevato il permanere delle criticità in relazione agli spazi fruiti dai soggetti politici nei telegiornali delle emittenti nazionali. Pertanto, l'Autorità ha ordinato alle società RAI, RTI, La7, Sky (delibere nn. 7/20/CONS, 8/20/CONS, 9/20/CONS e 10/20/CONS) di modificare e adeguare la propria condotta rispetto a quanto rilevato nel trimestre settembre-novembre 2019 – anche alla luce dell'andamento del trimestre precedente – assicurando nel trimestre dicembre 2019-febbraio 2020 un'informazione equilibrata e un effettivo e rigoroso rispetto del principio della parità di trattamento tra i soggetti politici, tenendo conto del grado di rappresentatività di ciascun soggetto, ovvero del rapporto tra i tempi fruiti dalle diverse forze politiche, pur nel rispetto dell'autonomia editoriale e giornalistica e della correlazione dell'informazione ai temi dell'attualità e della cronaca politica.

Nel mese di marzo 2020, l'Autorità ha proceduto alla verifica dell'ottemperanza agli ordini impartiti. Pur riscontrando il persistere di alcune criticità in relazione ai tempi fruiti dai soggetti politici, rispetto alla relativa rappresentanza parlamentare, si è tuttavia ritenuto di disporre l'archiviazione dei procedimenti in ragione delle prioritarie e diverse esigenze – anche sotto il profilo della tutela e del monitoraggio dell'informazione – connesse all'emergenza sanitaria dovuta alla diffusione del Covid-19. Sulla scorta di tali considerazioni l'Autorità, anche alla luce del decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 31 gennaio 2020

(contenente la dichiarazione dello stato di emergenza nazionale), e del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, ha ritenuto doveroso assumere iniziative finalizzate ad assicurare la diffusione di una informazione attenta ai canoni di correttezza e obiettività, responsabilizzando in tal senso le emittenti in quanto esercenti una funzione di interesse generale ai sensi dell'art. 7 del Testo Unico. In particolare, prendendo atto del significativo aumento della platea televisiva nelle diverse fasce orarie di programmazione, come evidenziato dai dati d'ascolto Auditel, e delle modifiche subite dai palinsesti delle diverse emittenti nazionali per effetto della emergenza sanitaria, l'Autorità ha deciso di richiamare tutti i fornitori di servizi di media audiovisivi e radiofonici ad assicurare una copertura informativa corretta e completa in relazione al tema del "coronavirus covid-19", assicurando la testimonianza di autorevoli esperti del mondo della scienza e della medicina allo scopo di fornire ai cittadini utenti informazioni verificate e fondate (delibera n. 129/20/CONS del 18 marzo 2020).
Con riferimento all'attività in materia di par condicio, la seguente figura riporta in dettaglio gli interventi adottati dall'Autorità per tipologia di provvedimento.

Il monitoraggio dell'informazione televisiva nel 2019

Sul sito istituzionale dell'Autorità sono stati pubblicati, alle scadenze previste, i dati di monitoraggio radiofonico e televisivo relativi ai tempi di parola e di notizia fruiti dai diversi soggetti politici e istituzionali sulle emittenti nazionali sia nei periodi elettorali sia in quelli non elettorali. La pubblicazione dei dati, che nei periodi elettorali è settimanale, si accompagna alla pubblicazione di un'agenda – nella quale sono riportati i principali fatti di cronaca politico-istituzionale – funzionale ad una più agevole lettura analitica dei dati medesimi, unitamente al *ranking* della presenza televisiva degli esponenti politici e istituzionali, articolato per testata e per programma (TG ed extra TG). La pubblicazione dei *ranking* consente non tanto di dare evidenza alle linee editoriali delle diverse testate – profilo che già emerge dal dato complessivo dei tempi attribuiti ai vari soggetti politici letto in combinato disposto agli argomenti trattati – quanto alle scelte di comunicazione dei diversi partiti (privilegiare il *leader* piuttosto che il collettivo). Si tratta dunque di uno strumento sul quale non può radicarsi la potestà sanzionatoria e ripristinatoria di questa Autorità – ancorata, come chiaramente espresso dalla legge, alla presenza dei soggetti politici intesi come soggetto collettivo/partito – ma di un importante, ulteriore strumento di analisi dei trend.
Per quanto riguarda l'informazione televisiva nell'intero anno sono stati monitorati i telegiornali e i programmi di approfondimento informativo andati in onda su quindici emittenti: Rai1, Rai2, Rai3, Rai News, Rete4, Canale5, Italia1, TgCom24, La7, La7d, Tv8, Cielo, SkyTg24 (Sat e DDT), Nove. In particolare, sono state monitorate 47.420 edizioni di TG, con 16.726 circa di ore di trasmesso (Tabella 2.3.3). Nelle diverse edizioni sono state analizzate circa 1.082 ore di tempo di parola e 2.171 ore di tempo di notizia dei soggetti politici, istituzionali e sociali; in particolare sono state monitorate circa 603 ore di tempo di parola e 1.221 ore di tempo di notizia dei soli soggetti politici.
Sono state inoltre rilevate circa 16.564 ore di programmi in onda nell'intera giornata, con circa 5.379 ore di tempo in voce dei soggetti politici, istituzionali e sociali (Tabella 2.3.4); in particolare sono state monitorate 2.536 ore di tempo di parola dei soggetti politici e 461 ore dei soggetti istituzionali.

Tabella 2.3.3 - Totale TG: edizioni e ore monitorate (2019)

Gruppo editoriale	Edizioni	Ore
RAI	14.777	5811h38m53s
MEDIASET	21.525	6858h39m52s
CAIRO	2.156	685h01m34s
SKY	7.938	3339h57m04s
DISCOVERY	1.024	30h52m20s
TOTALE	**47.420**	**16726h09m43s**

Tabella 2.3.4 - Totale programmi: ore monitorate (2019)

Gruppo editoriale	Ore
RAI	4916h06m58s
MEDIASET	3052h30m38s
CAIRO	4305h46m58s
SKY	4047h00m52s
DISCOVERY	243h27m55s
TOTALE	**16564h52m31s**

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

Nel corso del 2019, l'Autorità ha svolto con regolarità l'attività di vigilanza sulle società realizzatrici delle indagini di ascolto e diffusione dei mezzi di comunicazione, verificando il corretto adempimento degli obblighi previsti dalla regolamentazione in materia.
Con specifico riferimento alla misurazione dell'*audience* online, nel periodo di riferimento si è conclusa (delibera n. 168/19/CSP), l'istruttoria avviata nel giugno del 2018 nei confronti della società Audiweb, avente ad oggetto la verifica della metodologia proposta nell'ambito del progetto Audiweb 2.0. Sulla scorta di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, il provvedimento prevede una serie di prescrizioni a carico della società Audiweb, la

quale, per soddisfare i principi di trasparenza e correttezza metodologica a garanzia dei soggetti che operano sul mercato, "*deve sottoporre ad audit e rendere replicabili, da parte di un soggetto terzo certificatore indipendente, tutte le fasi del processo di raccolta ed elaborazione delle rilevazioni censuarie e le fasi del processo di trasferimento di informazioni tra le diverse fonti di dati che costituiscono l'impianto della nuova rilevazione*" e consentire che "le audit e le ispezioni previste nel contratto tra Audiweb e The Nielsen Company Italy Srl, svolte per il tramite di un soggetto terzo, siano intese a verificare la correttezza del servizio DCR (*Digital Content Rating*, metodologia di proprietà di Nielsen su cui si fonda la nuova ricerca) e delle rilevazioni, nonché la veridicità dei dati prodotti". Dall'istruttoria è emerso, infatti, che il rapporto contrattuale che lega Audiweb a Nielsen comporta che sia la società Nielsen a detenere la proprietà intellettuale del nuovo database *respondent level* e in generale di tutti gli elementi necessari e indispensabili allo svolgimento della ricerca Audiweb 2.0, tra i quali la tecnologia SKD ed il panel. Sono stati anche evidenziati i profili di natura concorrenziale potenzialmente connessi al ruolo di Nielsen nelle tre fasi della filiera, *pre*, *real* e *post*-valutazione, relativamente alla misurazione delle *audience* digitali. Pertanto, i controlli specifici richiesti investono, tra l'altro, l'applicazione dell'algoritmo di correzione, la separazione tra i dati raccolti nell'ambito della misurazione dei contenuti editoriali (DCR), le diverse attività svolte da Nielsen nell'ambito e per le finalità delle misurazioni di contenuti pubblicitari (DAR, *Digital Advertising Rating*), le modalità di formazione del panel, il processo di calibrazione in base alle informazioni ottenute attraverso il *big data provider* (nel caso di specie, Facebook). Infine, entro un termine più lungo (sei mesi), la società Audiweb è tenuta a presentare documentazione idonea a completare le fasi di audit sull'intero processo in relazione all'attività di attribuzione e trasmissione dei dati da parte del *big data provider*. Uno degli aspetti più rilevanti della questione risiede proprio nel ruolo attribuito a Facebook di *big data provider*, ruolo che costituisce elemento fondante della nuova metodologia. Dall'istruttoria è emerso che gli editori non erano a conoscenza della tipologia e della quantità di informazioni e metadati da inviare al *data provider*, non avendo avuto accesso, così come anche Audiweb, alle condizioni del rapporto intercorrente fra Nielsen e Facebook. Tale circostanza ha evidenziato i rischi connessi al ruolo attribuito a Facebook nel progetto Audiweb 2.0, nella misura in cui la piattaforma, pur concorrendo in via di fatto alla produzione della metrica ufficiale del mercato digitale, non consente a terzi la piena verificabilità del proprio operato, in particolare con riferimento al processo di anonimizzazione e criptaggio dei dati di traffico degli editori e, più generalmente, con riferimento alla natura e al perimetro dei compiti della fase del processo affidata al *big data provider*.

Per quanto riguarda il sistema degli ascolti televisivi, nel corso dell'ultimo anno l'attività svolta è stata focalizzata sullo stato di avanzamento del nuovo progetto Auditel per il sistema di rilevazione degli ascolti sui *device* digitali. In particolare, grazie anche alla collaborazione dei principali editori televisivi, Auditel ha ideato e implementato una innovativa infrastruttura digitale per la misurazione degli ascolti della TV su tutti gli strumenti digitali: tablet, PC, smartphone, gaming consolle e smart TV. Tale infrastruttura ha un rilievo significativo in quanto non solo consente al sistema televisivo nazionale di colmare un divario tecnologico, ma permette una serie di funzionalità all'avanguardia sotto il profilo dell'innovazione. L'infrastruttura è stata concepita e sviluppata di concerto con l'Autorità affinché possa essere compatibile con tutti i possibili sviluppi futuri dell'industria, includendo tutte le piattaforme e tutti i *device*, e prevede una serie di funzionalità, quali il registro univoco dei contenuti e delle pubblicità, il codice unico di identificazione dei contenuti digitali pubblicati, il sistema di tracciamento mediante riconoscimento automatico delle tracce audio e video, e numerosi filtri alimentati dall'intelligenza artificiale che si presteranno a svariate applicazioni anche di interesse pubblico. Nel corso dell'anno di riferimento sono stati pubblicati i primi dati che riguardano la visione esclusivamente tramite *browser* (sia da desktop che da mobile).

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

Nel periodo di riferimento, l'attività di vigilanza in materia di sondaggi diffusi sui mezzi di comunicazione di massa ha riguardato l'esame di 285 documenti informativi relativi ai sondaggi realizzati dalle società rilevatrici, pubblicati sui diversi mezzi (radio, televisione, testate cartacee e web), trasmessi all'Autorità ai sensi del regolamento di cui alla delibera n. 256/10/CSP. Sono state analizzate tutte le informazioni contenute nei documenti pervenuti, utili a identificare la natura del sondaggio e il disegno di ricerca sottostante.

Inoltre, sotto il profilo regolamentare, si segnala la previsione introdotta nel regolamento approvato in vista delle elezioni europee del 26 maggio 2019 (art. 25 della delibera n. 94/19/CONS) intesa a conferire

maggiore incisività al divieto sancito dall'art. 8 della legge 22 febbraio 2000, n. 28. In particolare - nella consapevolezza degli effetti che la diffusione di sondaggi o comunque di risultati di indagini condotte su tematiche di rilievo elettorale è suscettibile di produrre sulla formazione del consenso - è stata prevista l'estensione del divieto di diffusione, nei quindici giorni che precedono il voto, anche alle manifestazioni di opinione e alle rilevazioni non campionarie che, per le modalità di realizzazione e diffusione, possono comunque influenzare l'elettorato. Come di consueto, l'Autorità si è riservata la facoltà di procedere ad una verifica a campione in merito all'effettiva esecuzione del sondaggio e alla corrispondenza dei relativi parametri rispetto a quelli risultanti dalla nota informativa pubblicata sul sito web del Dipartimento per l'informazione e l'editoria presso la Presidenza del Consiglio dei ministri, ai sensi dell'art. 8 della legge 22 febbraio 2000, n. 28. Proprio allo scopo di assicurare la effettiva possibilità di controlli in tal senso, la norma ha previsto che, nel periodo elettorale, le imprese mantengano copia delle avvenute modalità di contatto e di risposta degli intervistati, nonché della metodologia e delle serie storiche utilizzate per consentirne la replicabilità, garantendo altresì la disponibilità di una serie di informazioni relative alla popolazione di riferimento, alla rappresentatività del campione utilizzato, al criterio di integrazione dei dati in caso di utilizzo di più fonti e al margine di errore. Il monitoraggio avviato non ha evidenziato particolari criticità, confermando un trend storico di soddisfacente assolvimento degli obblighi in materia.

I diritti sportivi

Con riferimento alle attività previste dal decreto legislativo 9 gennaio 2008, n. 9, in tema di titolarità ed esercizio dei diritti audiovisivi sportivi e in materia di diritto di cronaca sportiva, è proseguita l'ordinaria attività di vigilanza e sanzionatoria. Al riguardo, a seguito di segnalazioni pervenute, sono stati avviati procedimenti sanzionatori per violazione del combinato disposto delle norme del decreto e dei regolamenti allegati alle delibere dell'Autorità n. 405/09/CONS e 406/09/CONS, nei confronti di emittenti radiotelevisive locali che hanno trasmesso immagini salienti e correlate ad eventi sportivi senza aver acquisito i relativi diritti. In particolare, sono state sanzionate 1 web radio, per aver trasmesso la cronaca in diretta di eventi sportivi, e 2 emittenti televisive locali, per aver diffuso immagini salienti e correlate.

Per quel che concerne le attività connesse alla commercializzazione dei diritti audiovisivi sportivi, con l'ordinanza presidenziale n. 35/19/PRES (ratificata con delibera n. 380/19/CONS), è stata accolta l'istanza della Lega italiana calcio professionistico (LEGA PRO) di procedere alla commercializzazione dei diritti audiovisivi sportivi in ambito locale per la stagione 2019/2020 secondo le stesse modalità previste nelle Linee guida già approvate con la delibera n. 324/17/CONS. Il provvedimento ha pertanto disposto, nel rispetto delle previsioni del decreto e, segnatamente, dell'art. 10, l'estensione dell'efficacia delle suddette linee-guida.

Con la delibera n. 26/20/CONS sono state inoltre approvate, ai sensi dell'art. 6, comma 6, del decreto, le linee-guida per la vendita centralizzata dei diritti audiovisivi trasmesse dalla Lega Nazionale Professionisti Serie A per le stagioni sportive 2021/2022, 2022/2023 e 2023/2024.

Da ultimo, con delibera n. 59/20/CONS, è stato disposto l'avvio del procedimento per l'individuazione di piattaforme emergenti, ai sensi degli articoli 14 del decreto e 10 del regolamento adottato con delibera n. 307/08/CONS. La consultazione, tuttora in corso, intende indagare eventuali aspetti innovativi connessi alla tecnologia 5G e al suo possibile impatto anche nel settore della commercializzazione dei diritti audiovisivi.

2.4 La regolamentazione e la vigilanza nel settore postale

Le attività di regolamentazione

L'Autorità, nel mese di giugno 2019, con delibera n. 214/19/CONS, ha concluso il procedimento per la verifica del calcolo del costo netto del servizio postale universale per gli anni 2015 e 2016; contestualmente, ha avviato il procedimento volto ad effettuare la verifica per gli anni 2017 e 2018 (delibera n. 215/19/CONS).

L'Autorità ha anche valutato le manovre tariffarie proposte da Poste Italiane per i prezzi dei servizi rientranti nel servizio universale, verificandone la conformità a quanto disposto. Inoltre, come fissato dall'articolo 1, comma 275, della legge 30 dicembre 2014, n. 190, l'AGCOM si è pronunciata sullo schema di contratto di programma 2020-2024 relativo alla disciplina dei rapporti tra Ministero dello sviluppo economico e Poste Italiane S.p.A. per la fornitura del servizio postale universale, esprimendo parere favorevole sullo schema di contratto, ponendo, tuttavia, alcune condizioni e formulando osservazioni ai fini del coordinamento complessivo del testo con la normativa di riferimento (delibera n. 349/19/CONS).

Con delibera n. 350/19/CONS, è stato sottoposto a consultazione pubblica lo schema di provvedimento relativo all'analisi di mercato

dei servizi di consegna pacchi, con l'obiettivo di esaminare la sua evoluzione storica e prospettica, anche in considerazione della sempre più pervasiva digitalizzazione dell'economia, nonché di analizzare l'impatto del commercio elettronico e il ruolo dei nuovi entranti (es. piattaforme di vendita online) sulla struttura di offerta e di domanda del mercato della consegna dei pacchi.
Trattandosi della prima analisi di mercato dei servizi di consegna dei pacchi, la sola fase di raccolta dei dati ha implicato uno sforzo considerevole[35]. Difatti, per la prima volta, in linea con le indicazioni del regolamento (UE) 2018/644 sui servizi di consegna transfrontaliera dei pacchi, l'Autorità, al fine di considerare come pacchi tutti gli invii postali contenenti beni, ha richiesto i dati relativi agli invii postali aventi uno spessore superiore a 20mm e un peso non superiore a 31,5 kg, indipendentemente dalla natura del mittente e del destinatario.
Dall'analisi è emerso un sostanziale allineamento dei *trend* del mercato italiano alle tendenze in corso negli altri mercati europei e mondiali: nell'ultimo triennio (2016-2018) sia i volumi sia i ricavi sono aumentati a tassi considerevoli, grazie soprattutto ai pacchi dell'*e-commerce*. Gli invii nazionali prevalgono nettamente su quelli transfrontalieri (in entrata e in uscita). Tra questi ultimi, i volumi di invii in entrata ("*inbound*") superano nettamente quelli in uscita ("*outbound*"); l'Italia dunque è un "importatore netto" di servizi postali e la percentuale maggiore di scambi avviene con paesi della Comunità europea anche se la componente extra-EU è in forte crescita, particolarmente nell'*inbound*, a causa degli acquisti online di beni provenienti dalla Cina. Le lettere contenenti oggetti hanno un peso significativo nella direttrice di traffico *inbound* dei pacchi, in quanto la maggior parte degli articoli *e-commerce* provenienti dalla Cina è spedita attraverso servizi di posta tradizionale che hanno un prezzo di spedizione più basso di quello di un pacco. A ciò si aggiunge il meccanismo delle *terminal dues* UPU che accentua la convenienza degli invii di corrispondenza per la spedizione di merci.
Nel mercato italiano dei servizi di recapito di pacchi sono presenti operatori postali tradizionali e corrieri. I corrieri effettuano prevalentemente consegne espresse, mentre gli operatori postali consegnano anche volumi significativi di pacchi *deferred*. Alcuni operatori sono presenti esclusivamente o prevalentemente in ambito nazionale (es. Amazon, BRT, Citypost, GLS, Nexive, SDA e TNT), mentre altri consegnano in prevalenza pacchi transfrontalieri (es. Asendia, UPS, Schenker e FedEx). Vi sono, poi, operatori che gestiscono gli armadietti automatici per il ritiro e la consegna dei pacchi c.d. "*lockers*" (es. InPost)[36]. Tra tutti gli operatori, Amazon è l'unica piattaforma online verticalmente integrata nel settore della consegna pacchi ed è anche uno dei principali clienti di molti operatori postali.
Dal lato della domanda, sono presenti sia imprese sia privati; tuttavia sono le imprese che generano la maggior parte dei volumi (pacchi *business-to-consumer*, B2C, e *business-to-business*, B2B). Il mercato si caratterizza, quindi, per un elevato grado di concentrazione della domanda, accentuato dallo sviluppo dell'*e-commerce* in quanto la maggior parte delle vendite online è effettuata su un ristretto numero di siti, soprattutto *marketplaces* che aggregano gli invii di più venditori. Le piattaforme *e-commerce*, pertanto, hanno un forte potere contrattuale nei confronti degli operatori postali.
Sulla base delle informazioni disponibili, nel documento sottoposto a consultazione l'Autorità ha individuato quattro mercati merceologici rilevanti, di dimensione geografica nazionale, valutando il grado di concorrenzialità per ciascuno di essi e analizzando come le piattaforme di commercio elettronico influenzano le dinamiche competitive dei mercati considerati.
Dall'analisi è emerso che, in alcuni dei mercati, Amazon è arrivata a detenere nel giro di pochi anni una quota di mercato di un livello ben al di sopra di quello che – secondo la giurisprudenza della Corte di giustizia ed una prassi consolidata della Commissione europea – è tale da far scattare la presunzione di potere di mercato. L'Autorità, dunque, ha ritenuto che una quota di mercato così elevata renda assolutamente necessario un monitoraggio costante dell'evoluzione del mercato finalizzato a valutare l'eventuale introduzione di specifici obblighi in capo agli operatori che detengono significativo potere di mercato.
Dai contributi pervenuti nel corso della consultazione pubblica sono risultati nuovi elementi; ciò ha reso necessario inviare agli operatori un'ulteriore richiesta di informa-

[35] L'analisi ha coinvolto oltre 300 soggetti, riconducibili a 17 operatori: Amazon, Asendia, BRT, Citypost, DHL, Elleci, FedEx, GLS, Hermes, Milkman, Nexive, Poste Italiane, Rpost, Schenker Italiana, SDA, TNT, UPS.

[36] Non sono, invece, ancora diffuse, o sono in una fase di sviluppo iniziale, le imprese che offrono servizi di recapito di pacchi con modelli di *business* innovativi (es. *sharing economy*), quali ad esempio Nimber.

zioni per chiarire: *i)* le differenze tra servizi B2B e B2C; *ii)* il processo di gestione delle consegne *e-commerce*; *iii)* la differenza tra le offerte rivolte alla clientela *retail* e a quella *business*. L'Autorità, alla luce degli ulteriori elementi acquisiti dagli operatori, ai fini della predisposizione del documento finale, sta valutando l'opportunità di modificare i mercati rilevanti rispetto a quelli individuati nel documento sottoposto a consultazione.

Nel corso del 2019, l'Autorità ha anche avviato un procedimento istruttorio di analisi del mercato dei servizi di corrispondenza e della determinazione delle tariffe massime dei servizi postali universali, con l'obiettivo di definire i mercati merceologici rilevanti, valutarne il grado di concorrenzialità, definendo, se necessario, opportuni interventi regolamentari, nonché di valutare l'opportunità di rimodulare le tariffe massime dei servizi postali universali.

Le nuove disposizioni della legge di bilancio per il 2019 in materia di avviso di ricevimento digitale del piego raccomandato[37] hanno comportato la necessità di ripensare la modalità di riscossione delle tariffe per le comunicazioni connesse, eventualmente emesse durante il processo di notifica degli atti giudiziari[38]; ciò in quanto la possibilità di ottenere l'avviso di ricevimento per mezzo PEC annulla il contatto fisico tra il mittente ed il messo notificatore, rendendo più difficile la riscossione di quanto dovuto all'operatore che fornisce il servizio. Per questo motivo l'Autorità, in data 3 giugno 2019, ha pubblicato sul proprio sito web la comunicazione di avvio di un procedimento istruttorio per la revisione delle tariffe massime dei servizi di notifica a mezzo posta (atti giudiziari e comunicazioni connesse, violazione del codice della strada).

Nella proposta di provvedimento sottoposta a consultazione pubblica (delibera n. 307/19/CONS), l'Autorità ha prospettato la possibilità di estendere ai clienti non contrattualizzati la modalità di tariffazione forfettaria delle comunicazioni connesse già in uso per i clienti contrattualizzati; inoltre, ha proposto di ridefinire i prezzi del servizio di notifica a mezzo posta. Con la delibera n. 469/19/CONS, che ha concluso il procedimento, l'Autorità ha esteso anche alla clientela non contrattualizzata la modalità di tariffazione a *forfait*, volta a remunerare il costo delle comunicazioni connesse (CAN e CAD), prevedendo un aggiornamento annuale del *forfait* in base alle variazioni dell'incidenza percentuale di CAN e CAD sul totale delle notifiche a mezzo posta, mentre per i prezzi del servizio di notifica a mezzo posta ha rinviato la valutazione al già citato procedimento di analisi di mercato dei servizi di corrispondenza.

Nell'ambito delle attività di sorveglianza regolamentare per l'attuazione del regolamento sui servizi di consegna transfrontaliera dei pacchi (regolamento UE 2018/644, del 18 aprile 2018), nel corso del 2019 l'Autorità ha proceduto a richiedere agli operatori postali le informazioni sui fornitori e sui servizi di consegna offerti. La raccolta di tali informazioni è stata propedeutica alla pubblicazione, da parte della Commissione europea, del comparatore dei prezzi di spedizione dei pacchi transfrontalieri[39]. Sulla base di tali informazioni, l'Autorità ha redatto un rapporto per la Commissione contenente la valutazione dell'accessibilità dei prezzi dei servizi di consegna transfrontalieri[40].

Nel mese di ottobre 2019, è stata avviata un'interlocuzione con l'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC) sul tema delle gare aventi ad oggetto servizi postali che ha portato all'avvio da parte dell'ANAC, nel successivo mese di dicembre, di un tavolo tecnico per l'aggiornamento delle Linee guida per l'affidamento degli appalti pubblici di servizi postali. Oltre all'Autorità partecipano al tavolo i rappresentanti delle principali stazioni appaltanti (ANCI e CONSIP) oltre ai principali operatori del mercato.

Nel corso del 2019, secondo quanto disposto dall'art. 2 della delibera n. 452/18/CONS, sono state condotte le verifiche di replicabilità delle offerte di Poste Italiane. In un anno sono state sottoposte al

---

37 In particolare, l'art. 1, comma 814, della legge 30 dicembre 2018, n. 145.

38 Le comunicazioni connesse (CAN e CAD) si generano solo nei casi in cui il destinatario non sia presente al momento della notifica dell'atto giudiziario e, pertanto, non sono oggetto di pagamento da parte del mittente al momento dell'invio. Nel caso delle spedizioni di clienti non contrattualizzati, il mittente effettuava il pagamento del solo atto giudiziario da notificare e dell'avviso di ricevimento, mentre il pagamento del corrispettivo per CAN e CAD era rimandato al momento della consegna al mittente dell'avviso di ricevimento. Per gli invii dei clienti contrattualizzati, invece, le tariffe già includevano forfettariamente anche le spese per l'emissione sia di CAN che di CAD.

39 https://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/parcel-delivery/public-tariffs-cross-border_en.

40 Il rapporto, pubblicato sul sito della Commissione europea, è disponibile al seguente link: https://ec.europa.eu/docsroom/documents/36487.

vaglio dell'Autorità più di 30 offerte di servizi postali di recapito di invii multipli presentate da Poste Italiane nell'ambito di gare o RDO del valore annuo di almeno 500 mila euro.

In data 2 marzo 2020, l'Autorità ha inoltre avviato un procedimento istruttorio relativo alla modifica della metodologia da utilizzare per il *test* di replicabilità delle offerte di Poste Italiane di servizi di recapito di invii multipli rivolte ai grandi clienti (allegato A alla delibera n. 452/18/CONS). In particolare, la modifica riguarda l'applicazione del fattore correttivo che raddoppia la percentuale di aree EU2 nella conduzione del *test*, prevedendo che essa sia rimessa alle valutazioni dell'Autorità, sulla base dell'andamento del mercato e dei dati relativi alla copertura offerta singolarmente dagli operatori alternativi. Le attuali previsioni contemplano infatti un meccanismo correttivo che dà luogo ad un raddoppio dei volumi. In caso di riduzione della copertura congiunta degli operatori alternativi, lasciando inalterato questo meccanismo, la percentuale di popolazione non coperta dagli operatori alternativi (c.d. aree EU2) considerata nel *test* risulterebbe nettamente superiore alla percentuale di popolazione non coperta dal principale operatore alternativo e, quindi, il *test* risulterebbe alterato perché sarebbe sistematicamente condotto anche in quelle aree in cui gli operatori alternativi sono in grado di recapitare senza ricorrere alla rete di Poste Italiane.

Le attività di vigilanza nel mercato dei servizi postali

Dal mese di maggio 2019 e fino al primo quadrimestre del 2020, anche attraverso l'attività ispettiva svolta in collaborazione con il Corpo della Guardia di Finanza (cfr. Capitolo I, paragrafo *La Guardia di Finanza*) sono state avviate 39 attività preistruttorie alle quali si aggiungono 65 attività preistruttorie sulla base di segnalazioni qualificate della Guardia di Finanza (molte delle quali ancora in corso nel 2020), che hanno complessivamente portato all'avvio e conclusione di dieci procedimenti sanzionatori nei confronti di Poste Italiane S.p.A., un procedimento sanzionatorio nei confronti del corriere espresso GLS Italy S.p.a., uno nei confronti del corriere espresso Defendini S.p.A., undici nei confronti di operatori minori. Complessivamente in tale periodo sono state irrogate sanzioni per un ammontare complessivo di circa 525.000,00 euro, al quale vanno aggiunti gli importi per i pagamenti in misura ridotta pari a 460.000,00 euro, per un totale di 985.000,00 euro.

Nel settore postale operano pochi grandi gruppi che stabilmente organizzano la gestione del servizio attraverso numerosi soggetti di ridotte dimensioni economiche. I dati, aggiornati al 31 dicembre 2019, mostrano un aumento ulteriore del numero degli operatori attivi sul mercato (239 nuovi operatori su un totale di 3.174), con un incremento rispetto all'anno precedente pari al +7,5%, incremento che può essere attribuito anche all'azione di contrasto dell'esercizio abusivo, condotta con la collaborazione della Guardia di Finanza, e alla regolarizzazione della posizione da parte di molti operatori minori.

Sempre nel periodo sopracitato sono stati numerosi e frequenti, in aumento rispetto agli anni precedenti, i casi di dispersione e di distruzione di corrispondenza, quasi tutti di responsabilità di Poste Italiane (27 casi), che hanno portato all'avvio dei conseguenti procedimenti sanzionatori.

Proprio al fine di limitare i danni derivanti dal mancato o ritardato recapito della corrispondenza, in particolare della posta massiva attraverso la quale sono consegnate le bollette/fatture dei gestori dei servizi di pubblica utilità, all'inizio del 2020, sono state adottate le modalità tecniche e operative per assicurare la certezza della data di spedizione delle fatture agli utenti, in attuazione della legge di bilancio 2018[41].

Infine, con l'adozione degli ultimi interventi regolamentari[42], e con il conseguente rilascio delle prime licenze speciali da parte del Ministero dello sviluppo economico, può dirsi conclusa l'attività affidata all'Autorità volta a dare concreto avvio alla liberalizzazione dei servizi di notifica a mezzo posta e a porre le basi per lo sviluppo di un mercato concorrenziale.

Il monitoraggio della qualità e della continuità del servizio universale postale

L'attività di monitoraggio del rispetto degli obiettivi di qualità per il servizio universale è rilevante al

[41] La delibera n. 189/19/CONS, all'art. 2, comma 1, stabilisce quanto segue: "*Ai sensi dell'art. 9, comma 1, della legge 27 dicembre 2017, n 205 (Legge di Bilancio 2018), gli operatori postali hanno l'obbligo, nell'ambito della risposta ad un reclamo dell'utente o nell'ambito di una procedura di conciliazione o di controversia, di fornire informazioni dettagliate sia all'utente che al gestore del servizio sull'intera tracciatura e, quindi, sulle date di compimento delle varie fasi del servizio postale.*"

[42] Delibera n. 155/19/CONS recante "Integrazioni alla regolamentazione in materia di notificazione a mezzo del servizio postale, a seguito delle modifiche introdotte dalla legge 30 dicembre 2018, n. 145."

fine di assicurare il diritto dei consumatori "ad un'offerta di servizi postali di qualità determinata"[43].
I risultati delle rilevazioni sono pubblicati annualmente sul sito web dell'Autorità e, come negli anni precedenti, è stata rivolta particolare attenzione alla sicurezza del sistema di monitoraggio onde evitare ricadute negative sull'attività di vigilanza. Dai risultati delle rilevazioni nazionali sulla QoS del servizio di posta ordinaria è emerso che l'86,4% del totale delle "lettere *test*" inviate è arrivato entro quattro giorni, con uno scostamento pari al -3,6% dal primo obiettivo di qualità previsto dalla delibera n. 396/15/CONS. Per quel che riguarda il secondo obiettivo, sempre previsto dalla citata delibera, solo il 96% del totale delle "lettere *test*" inviate è arrivato in 6 giorni, con uno scostamento pari a -2%, in lieve peggioramento rispetto al 2018, particolarmente evidente in alcune tratte dove si è registrato uno scostamento nell'arrivo a destinazione entro il quarto giorno dall'invio (j+4) pari o superiore al -20%.
Quanto alla qualità del servizio rilevata sul nuovo modello di recapito a giorni alterni[44], la terza ed ultima fase di attuazione si è conclusa nel primo trimestre 2019 (ad eccezione dei Comuni oggetto di gravi eventi sismici); il nuovo modello di recapito coinvolge attualmente circa il 23,2% della popolazione e 4.939 Comuni[45] (tale numero tiene conto degli accorpamenti tra i Comuni).
Sempre per quanto concerne la posta ordinaria, nelle zone interessate dall'attuazione del nuovo modello, le rilevazioni dell'Autorità sulla qualità hanno dato dei risultati negativi con riferimento al raggiungimento degli obiettivi previsti dalla citata delibera. In particolare, per l'obiettivo di arrivo a destinazione della lettera *test* entro il 4° giorno dopo l'invio nel 90% dei casi, si è registrato uno scostamento di -18,4%; mentre per l'obiettivo di arrivo a destinazione della lettera *test* entro il 6° giorno dopo l'invio nel 98% dei casi, lo scostamento è stato pari a -8,6%.
Per quanto riguarda gli altri prodotti postali rientranti nel perimetro del servizio universale, in conformità al Contratto di programma 2015-2019 (art. 3, comma 8), Poste Italiane ha trasmesso i dati relativi ai risultati di qualità del recapito nazionale e per i giorni alterni nel 2019. I dati (in j+6) evidenziano uno scostamento abbastanza significativo rispetto agli obiettivi prefissati (per la raccomandata pari a -1,9% a livello nazionale, mentre per i giorni alterni lo scostamento è stato pari a -2%; per gli atti giudiziari, lo scostamento – in j+7 – a livello nazionale è pari a -2,4%).
Il livello di qualità non soddisfacente trova anche riscontro nelle diverse segnalazioni di disservizi relativi al recapito della corrispondenza provenienti dai sindaci di alcuni Comuni che hanno rilevato la presenza di diffusi disservizi sul proprio territorio relativamente al recapito della posta ordinaria e, in particolare, della posta massiva, con gravi disagi per l'utenza.
Infine, anche nel 2019 una particolare attenzione è stata posta nella verifica della continuità e capillarità della fornitura del servizio postale universale e sui connessi obblighi relativi al rispetto dell'orario di servizio dei 12.822 uffici postali. Gli accertati inadempimenti di tali obblighi hanno dato luogo a diversi procedimenti sanzionatori nei confronti di Poste Italiane relativamente alle mancate aperture giornaliere, alle aperture ritardate e alle chiusure anticipate degli uffici postali.
La mancata realizzazione degli obiettivi di qualità del recapito, in base all'attuale contratto di pro-

---

43 Si veda l'art. 3 della direttiva 97/67/CE. L'Autorità, con la delibera n. 396/15/CONS, con l'art. 9*bis*, comma 2, lett. a) e b) ha previsto, per la posta ordinaria, due obiettivi di qualità, non prevedendo obiettivi di qualità per tipologia di tratta a livello regionale, ma solo nazionali: 1) quattro giorni lavorativi successivi a quello di inoltro nella rete postale nel 90% dei casi; 2) sei giorni lavorativi successivi a quello di inoltro nella rete postale nel 98% dei casi. L'Autorità, inoltre, sempre con delibera n. 396/15/CONS, nel definire i nuovi obiettivi di qualità, con specifico riferimento alle zone interessate dal nuovo modello di recapito a giorni alterni, ha fissato specifici obiettivi (in j+2 e j+3), soltanto per la posta prioritaria (Posta1), a seconda che l'invio provenga e/o sia destinato ad una zona interessata dal nuovo modello di recapito a giorni alterni, mentre per i restanti prodotti postali gli obiettivi di qualità sono rimasti invariati.

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

45 Complessivamente il risparmio dei costi registrato a consuntivo per Poste Italiane (aggiornato al 31 dicembre 2019) per le tre fasi del modello è stato pari a circa il 30% dei costi che sarebbero stati sostenuti senza l'implementazione del nuovo modello; questo 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 34%.

gramma 2020-2024[46], può avere come conseguenza soltanto l'applicazione di sanzioni amministrative. Com'è stato più volte sottolineato, anche in una segnalazione al Governo[47], nel settore postale le sanzioni amministrative sono del tutto inadeguate e assolutamente prive di efficacia deterrente, soprattutto in relazione alle fattispecie più gravi, come quelle di non corretta esecuzione di obblighi di servizio pubblico, per effetto della possibilità di ricorre al pagamento in misura ridotta (c.d. oblazione).

Nella disciplina dei rapporti per l'affidamento di un servizio pubblico sono, invece, strumenti ordinariamente previsti e sicuramente efficaci per assicurare la corretta esecuzione delle prestazioni quelli di derivazione civilistica che, nelle ipotesi di significativo inadempimento dell'obbligo – scostamenti significativi rispetto agli obiettivi di qualità – danno luogo alla riduzione della controprestazione o all'applicazione di clausole penali. Le clausole penali, ordinariamente previste nella regolazione del rapporto con il fornitore del servizio universale postale, sono state espunte dai contratti di programma, a partire dal periodo 2015-2019, nonostante i rilievi critici espressi all'epoca da questa Autorità nel proprio parere e successivamente ribaditi anche con riferimento al contratto per il periodo 2020-2024.

I rilievi dell'Autorità sull'anomalia dell'assenza di un sistema di penali applicabili al verificarsi del mancato raggiungimento degli obiettivi sono stati accolti, anche se pro-futuro, nel parere reso dalla IX Commissione (Trasporti, Poste, Telecomunicazioni), nel corso dell'esame dello schema di contratto 2020-2024. Nel parere[48] si riconosce l'opportunità che, in prospettiva, sia introdotto "*un sistema di penali efficaci, congrue e proporzionate in caso di mancato raggiungimento degli obiettivi di qualità da parte di Poste italiane Spa, ferma restando la possibile rilevanza di oggettive e documentate cause di forza maggiore*".

2.5 I rapporti con i consumatori e gli utenti

L'aggiornamento del quadro regolamentare

In attesa dell'entrata in vigore a fine 2020 del nuovo Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (v. Capitolo I), con le sue importanti novità in materia di tutela dei consumatori, l'attività regolamentare dell'Autorità in favore degli utenti è stata volta principalmente all'aggiornamento della disciplina sulla trasparenza tariffaria, soprattutto in materia di fatturazione e servizi a sovrapprezzo, nonché sul servizio universale e sull'attività di risoluzione delle controversie tra operatori e utenti, con la modifica al regolamento di procedura.

La revisione dell'impianto regolamentare in materia di trasparenza della bolletta telefonica, blocco di chiamata e tutela dell'utenza, è stata avviata con la delibera n. 225/19/CONS, che ha sottoposto a consultazione pubblica l'adeguamento della vigente disciplina alle diverse abitudini di consumo degli utenti, all'evoluzione tecnologica e alle modifiche del quadro normativo. La proposta di provvedimento, da una parte armonizza le disposizioni in materia, aggiornando le numerazioni che rientrano nel blocco permanente di chiamata, come quelle a sovrapprezzo, in linea con il nuovo piano nazionale di numerazione; dall'altra, modifica le informazioni minime che gli operatori sono tenuti a fornire agli utenti nel documento di fatturazione in modo da consentire loro un maggiore controllo delle spese e una più efficace gestione del contratto. Oltre a informazioni dettagliate sugli importi addebitati, con una sintesi in formato grafico degli importi pagati nei dodici mesi precedenti, dovranno trovare posto, nella bolletta, anche altre informazioni, quali la denominazione delle offerte sottoscritte, la scadenza del contratto e delle promozioni attive, la modalità per recedere o per presentare reclamo, i parametri di qualità del servizio di accesso a internet.

Nel corso del 2019, è stata poi completata l'attuazione delle misure contenute nel Codice di autoregolamentazione dei servizi *premium* (CASP 4.0) approvate dall'Autorità con delibera n. 108/19/CONS. Parallelamente è proseguita anche l'attività di monitoraggio delle attivazioni dei servizi *premium* attraverso l'analisi dei

[46] L'efficacia del nuovo Contratto di Programma 2020- 2024 è ancora condizionata alle valutazioni da parte della Commissione europea, per il profilo della compensazione degli obblighi di servizio pubblico, conformemente alle norme EU in materia di aiuti di Stato.

[47] Segnalazione al Governo del 4 febbraio 2015 in merito al sistema sanzionatorio di competenza dell'Autorità nel settore dei servizi postali.

[48] Parere reso nella seduta del 13 novembre 2019 sullo "*Schema di contratto di programma 2020-2024 tra il Ministero dello sviluppo economico e la società Poste italiane Spa. Atto n. 128*".

dati trasmessi dagli operatori e dai *content service provider*, nonché la gestione del flusso di segnalazioni pervenute dagli utenti tramite i vari canali messi a loro disposizione (PEC, modelli D, *email* indirizzate alla casella dedicata). È stata pubblicata, contestualmente, la versione definitiva del CASP 4.0, in cui sono confluite le ulteriori misure previste dalla delibera n. 366/19/CONS, tese a rafforzare la consapevolezza dell'acquisto dei servizi *premium*. In aggiunta alle misure già in vigore – il "doppio click" per l'acquisizione del consenso all'acquisto dei servizi e l'istituzione di un *call center* unico per la rapida disattivazione – è stata introdotta, tra le altre, la novità del "diritto di ripensamento". Entro le prime sei ore dalla ricezione del messaggio SMS che certifica l'attivazione di un servizio *premium* in abbonamento, l'utente può ottenerne la disattivazione, insieme al riaccredito di quanto addebitato. Ciò consente di verificare l'effettiva volontarietà dell'acquisto, e se esso risponde a quanto pubblicizzato. Oltre che tramite chiamata al *call center*, il diritto di ripensamento, a partire dal 20 gennaio 2020, può essere esercitato tramite l'invio di un SMS contenente il messaggio "ANNULLA" ad un numero indicato nel messaggio SMS di attivazione. L'istituzione del diritto di ripensamento ha richiesto la modifica dell'SMS di attivazione dei servizi in abbonamento, il quale contiene ora la chiara indicazione della possibilità di avvalersi di tale possibilità e la modifica della procedura di disattivazione che prevede l'invio di un SMS per informare il cliente dell'avvenuto o mancato riaccredito.
È stata inoltre avviata una procedura di controllo – svolta da un soggetto indipendente che riferisce mensilmente all'Autorità – della correttezza del processo di attivazione dei servizi *premium*, con la simulazione, nelle 24 ore, di 10.000 attivazioni di servizi *premium* ogni mese sulle reti dei principali operatori di accesso mobile e su due operatori *serving provider*, al fine di verificarne la conformità al CASP e di rilevare eventuali attivazioni fraudolente. Grazie alle attività svolte, l'Autorità ha potuto ottenere una fotografia più nitida delle attivazioni di *servizi premium* non volute che, a partire dalla fine del 2019, hanno subito un calo, ed è riuscita ad intercettare movimenti di tipo fraudolento su SIM dedicate al telecontrollo e al teleriscaldamento.
Con riferimento alle postazioni di telefonia pubblica, con delibera n. 354/19/CONS sono stati resi noti gli esiti della consultazione pubblica avviata nell'autunno 2018. In particolare, l'Autorità non ha ritenuto opportuno modificare gli obblighi già previsti in capo al fornitore del servizio universale e ha deciso di lasciare inalterato l'attuale assetto regolamentare, riservandosi una nuova valutazione solo dopo il recepimento del Codice europeo delle Comunicazioni. Si segnala che delle 2.000 postazioni stradali comunicate da TIM nel piano di dismissione per il 2019, 120 sono state oggetto di opposizione da parte di cittadini e di enti e, nel 10% dei casi, l'Autorità ha accolto l'istanza di sospensione della rimozione.
Rispetto alla qualità del servizio universale, l'Autorità ha definito i valori degli obiettivi qualitativi per l'anno 2020 (delibera n. 467/19/CONS), confermando quelli fissati per l'anno precedente, con la sola eccezione dell'indicatore riguardante il tempo di riparazione dei malfunzionamenti, per il quale, alla luce dei buoni risultati conseguiti nell'ultimo triennio, si è stabilito un valore più sfidante (75 ore in luogo delle 90 ore fissate per il 2019).
Nel corso del periodo in esame, l'Autorità è intervenuta a sostegno delle popolazioni colpite da eventi calamitosi, quali gli eventi sismici nella Regione Molise e nell'Area Etnea. In attuazione delle disposizioni introdotte dalla legge di conversione del decreto-legge n. 32/19, l'Autorità ha riconosciuto – con delibera n. 322/19/CONS – l'esenzione dal pagamento delle fatture per il servizio di telefonia fissa a tutti i proprietari, residenti o domiciliati in immobili che, in conseguenza degli eventi sismici, abbiano presentato all'operatore la documentazione attestante lo stato di inagibilità o lo sgombero dal fabbricato, dalla casa, dallo studio professionale o dall'azienda. Per tali utenti è stata altresì prevista la possibilità di ottenere gratuitamente ed in qualsiasi momento il recesso dal servizio o il suo trasloco ad altra sede.
Completa il quadro delle iniziative regolamentari a favore dell'utenza anche la consultazione pubblica per l'aggiornamento dell'attuale disciplina sui servizi di assistenza, attualmente riservata ai soli *call center* degli operatori di telefonia (delibera n. 375/19/CONS). Lo scopo è quello di esplorare le specifiche condizioni del mercato e valutare un intervento di revisione dell'attuale disciplina per garantire la tutela degli utenti alla luce delle innovazioni tecnologiche e della digitalizzazione dei servizi.

L'attività di vigilanza e sanzionatoria a tutela degli utenti

La vigilanza dell'Autorità sul rispetto della normativa di settore è stata svolta attraverso l'attività di indagine d'ufficio, l'impulso delle denunce dei consumatori, pervenute tramite l'apposito "modello D" e le segnalazioni inoltrate mediante altri canali (Tabella 2.5.1).
L'attuale procedura per l'invio di segnalazioni da parte dei consumatori, che prevede la compilazione e l'inoltro del Modello D tramite e-mail, sarà sostituita con un nuovo modello interattivo di de-

Tabella 2.5.1 - Denunce per oggetto della segnalazione - modelli D

	OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE	N. MODELLI D	% SUL TOTALE
A	passaggio ad altro operatore	336	9,9%
B	addebito di costi non giustificati per la cessazione del contratto	615	18,1%
C	mancata esecuzione di recesso/disattivazione	389	11,5%
D	modifica di piani tariffari e condizioni contrattuali	426	12,5%
E	addebito per servizi *premium* (giochi, loghi, suonerie, ecc.)	71	2,1%
F	attivazione di servizi di comunicazione elettronica non richiesti (telefonia, internet, pay tv)	202	5,9%
G	sospensione o disattivazione di servizi	364	10,7%
H	addebiti per traffico extra-soglia senza preavviso o in presenza di blocco	52	1,5%
I	trasparenza delle informazioni (contrattuali, siti web e punti vendita)	245	7,2%
L	trasparenza della fatturazione	84	2,5%
M	servizi di assistenza clienti (*call center, app*, area clienti web)	214	6,3%
N	*roaming* internazionale (traffico voce e dati dall'estero)	22	0,6%
O	elenchi telefonici	9	0,3%
P	mancata risposta al reclamo	301	8,9%
Q	inottemperanza a provvedimenti temporanei (GU5) o a provvedimenti di definizione di controversie	65	1,9%
TOTALE		3.395	

nuncia, compilabile direttamente sul sito web dell'Autorità e collegato a un *software* di gestione avanzato predisposto allo scopo di intercettare più efficacemente i comportamenti lesivi dei diritti degli utenti e agevolare l'intervento per prevenirne o ridurne gli effetti.
I dati annuali confermano alcune specifiche aree di criticità nei rapporti tra utenti ed operatori, quali l'addebito di costi non giustificati per la cessazione del contratto, la modifica dei piani tariffari e delle condizioni contrattuali e il mancato esercizio del diritto di recesso/disattivazione.
Conseguentemente, l'attività di *enforcement* dell'Autorità si è concentrata in particolare sulle numerose modifiche unilaterali di contratto intervenute nel corso dell'anno e sulla verifica della conformità dei comportamenti degli operatori alle "Linee guida in materia di costi per la dismissione o il trasferimento dell'utenza" (delibera n. 487/18/CONS), anche alla luce del rigetto da parte del TAR Lazio dei ricorsi presentati dagli operatori. Ciò ha comportato un primo adeguamento da parte dei fornitori di servizi di comunicazioni elettroniche, con alcune criticità che permangono e che hanno di recente portato all'avvio di procedimenti sanzionatori.
La vicenda relativa alla fatturazione a 28 gg. ha tenuto ancora impegnata l'Autorità in una serrata attività di vigilanza, con particolare riferimento alla restituzione dei giorni illegittimamente erosi agli utenti nel periodo di mancato ritorno alla cadenza mensile. La correttezza dell'operato dell'Autorità è stata definitivamente confermata dalle recenti sentenze del Consiglio di Stato n. 879, n. 987e n. 1368 (cfr. Paragrafo 4.3), le quali hanno riconosciuto al regolatore un ampio e generale potere di intervento in materia di tutela degli utenti nelle comunicazioni elettroniche. All'esito di puntuali verifiche, l'Autorità ha accertato che gli operatori non hanno provveduto a restituire i giorni illegittimamente erosi a tutti gli utenti aventi diritto, non ottemperando, in tal modo, alle diffide impartite dall'Autorità (delibere nn. 112/18/CONS, 113/18/CONS, 114/18/CONS e 115/18/CONS), e a quanto stabilito con la successiva delibera n. 269/18/CONS, in tema di tempi e modalità di restituzione. A ciò ha fatto seguito l'apertura di quattro procedimenti sanzionatori per inottemperanza alle diffide dell'Autorità, conclusi con l'adozione di altrettante ordinanze ingiunzione, per un totale complessivo di 9 milioni di euro.
L'attività di vigilanza dell'Autorità è stata inoltre tesa a garantire l'accesso a una rete neutrale e ad assicurare l'applicazione della delibera n. 348/18/CONS in materia di libertà di scelta dei terminali e del regolamento UE n. 2015/2120

da parte dei fornitori di accesso alla rete internet.
In particolare, sono stati monitorati gli operatori che rappresentano oltre il 90% del mercato delle offerte di telefonia fissa. Nei casi di incompleto o tardivo adempimento, sono stati condotti specifici approfondimenti istruttori che hanno portato all'apertura di procedimenti sanzionatori nonché ad un'intensa azione di *moral suasion*. Ciò ha portato a un sostanziale adeguamento alle norme da parte degli operatori, consentendo agli utenti di scegliere liberamente il proprio modem in caso di stipula di nuovi contratti per l'accesso a internet da rete fissa. Resta alta l'attenzione rispetto alla fase di concreta commercializzazione delle offerte e alle criticità emerse. L'Autorità ha anche svolto un'intensa attività di valutazione delle richieste di restrizione alla libertà di scelta presentate dagli operatori (come previsto dalla delibera n. 348/18/CONS), in particolare, quelle legate alla fornitura dei moduli di conversione elettro-ottica nel caso di reti FTTH nonché degli apparati di ricetrasmissione per le offerte FWA. Le risposte ai quesiti posti dagli operatori sono state successivamente pubblicate sul sito dell'Autorità. A fronte delle recenti sentenze del TAR Lazio n. 1200/20 e n. 1201/20, che hanno confermato la legittimità della disciplina dell'Autorità e posto fine al periodo di sospensione dell'attuazione dell'art. 5, comma 1, della delibera n. 348/18/CONS, l'Autorità ha avviato un'attenta verifica degli adempimenti da parte degli operatori relativamente ai contratti in essere al momento dell'adozione della delibera. L'attività di vigilanza ha inoltre interessato i servizi erogati in modalità *zero rating*, le pratiche di gestione del traffico e i servizi specializzati, con l'acquisizione di informazioni, approfondimenti documentali, audizioni e indagini d'ufficio, oggetto della reportistica al BEREC e alla Commissione, prevista dal regolamento e dalle relative Linee guida.
Un altro intervento è quello inerente alle manovre commerciali poste in essere dagli operatori TIM S.p.A., Vodafone Italia S.p.A. e Wind Tre S.p.A., che hanno, di fatto, reso impossibile, per gli utenti, l'acquisto di tagli di ricarica da 5 e 10 euro presso i rivenditori autorizzati e presso i punti vendita. Con ricariche apparentemente di pari valore, denominate "*Ricarica+*", "*Ricarica Special*" e "*Giga Ricarica*", gli operatori hanno imposto agli utenti la decurtazione automatica di 1,00 euro del credito acquistato, a fronte dell'attivazione di un'offerta a tempo con minuti, SMS o traffico dati fruibili per un periodo determinato. Tali condotte sono state ritenute illegittime perché, oltre a generare confusione circa il reale prezzo della ricarica, hanno inciso sulle abitudini di consumo delle fasce più deboli, per le quali le rivendite autorizzate rappresentano il canale di acquisto più agevole rispetto ad altri (*app* o sito internet). Inoltre, le modalità delle offerte e la loro denominazione non hanno garantito né la consapevolezza, da parte degli utenti, di aver effettuato un acquisto diverso dalla semplice ricarica, né la manifestazione di una reale volontà di acquistare. Pertanto, gli operatori sono stati diffidati a rispettare gli obblighi vigenti in materia di concorrenza, trasparenza e confrontabilità delle offerte, nonché di parità di trattamento degli utenti, e a rimuovere qualsiasi costo fisso o contributo di ricarica aggiuntivo rispetto al traffico ricaricato e, per determinati tagli, la contestuale attivazione di pacchetti o opzioni tariffarie.
Con riferimento all'attività sanzio-

Tabella 2.5.2 - Nuovi procedimenti sanzionatori per fattispecie

Fattispecie Concreta	Presidio sanzionatorio	N° nuovi procedimenti
Inottemperanza a diffida - modalità e tempistiche per la restituzione dei giorni erosi dalla illegittima cadenza di rinnovo e fatturazione delle offerte sulla base di 28 gg	art. 98, co. 11, D. Lgs. n. 259/03	4
Modifiche contrattuali e diritto di recesso	art. 98, co. 16, D. Lgs. n. 259/03	6
Mancato rispetto obiettivi di qualità servizio universale	art. 98, co. 16, D. Lgs. n. 259/03	1
Mancato rispetto obblighi di trasparenza contrattuale	art. 98, co. 16, D. Lgs. n. 259/03	1
Net neutrality - libertà di scelta del terminale	art. 98, co. 16-*ter*, D. Lgs. n. 259/03	3
Mancato riscontro a richiesta di documenti e informazioni	art. 98, co. 9, D. Lgs. n. 259/03	2
TOTALE		**17**

Tabella 2.5.3 - Procedimenti sanzionatori conclusi, per fattispecie

Fattispecie Concreta	Presidio sanzionatorio	Archiviazione	Oblazione	Ingiunzione
Inottemperanza a diffida - principio di simmetria delle forme per esercizio diritto di recesso e addebiti non dovuti in caso di recesso per modifiche contrattuali	art. 98, co. 11, D. Lgs. n. 259/03			3
Mancato riscontro a richiesta di dati e informazioni	art. 98, co. 9, D. Lgs. n. 259/03			2
Mancato rispetto obiettivi di qualità servizio universale	art. 98, co. 16, D. Lgs. n. 259/03			1
Mancato rispetto obblighi di trasparenza delle informazioni contrattuali	art. 98, co. 16, D. Lgs. n. 259/03			1
Modifiche contrattuali e diritto di recesso	art. 98, co. 16, D. Lgs. n. 259/03			5
Inottemperanza a diffida - modalità e tempistiche per la restituzione dei giorni erosi dalla illegittima cadenza di rinnovo e fatturazione delle offerte sulla base di 28 gg	art. 98, co. 11, D. Lgs. n. 259/03			4
Inottemperanza a diffida - rimodulazione del pacchetto "Sky Calcio"	art. 98, co. 11, D. Lgs. n. 259/03			1
Inottemperanza a provvedimento temporaneo Co.re.com.	art. 1, co. 31, 1. n. 249/97			1
Mancato rispetto regolamenti europei per *net neutrality* e libertà di scelta del terminale	art. 98, co. 16-*ter*, D. Lgs. n. 259/03	2		1
TOTALE		**2**		**19**

natoria svolta nel periodo di riferimento, l'Autorità ha avviato, anche in base ad una trattazione unitaria e aggregata delle fattispecie analoghe, 17 nuovi procedimenti sanzionatori per violazione di norme a tutela dei consumatori (Tabella 2.5.2), portando a termine 21 procedimenti, di cui 7 avviati nel corso del precedente periodo di riferimento. Dei procedimenti portati a termine, 19 si sono conclusi con l'adozione di provvedimenti di ordinanza-ingiunzione e 2 con un provvedimento di archiviazione (Tabella 2.5.3).

L'irrogazione di sanzioni amministrative pecuniarie ha avuto ad oggetto la violazione, in particolare, delle disposizioni in materia di: *i*) modalità e tempistiche di restituzione dei giorni erosi per effetto della illegittima cadenza di fatturazione delle offerte di rete fissa sulla base di 28 giorni; *ii*) diritto di recesso senza costi in caso di modifiche unilaterali e modalità per avvalersi di tale diritto; *iii*) introduzione di modalità di fruizione dei servizi in assenza di esplicito consenso da parte degli utenti.

Figura 2.5.1 - Nuovi procedimenti sanzionatori avviati per operatore (al 30 aprile 2020)

In generale, pur avendo utilizzato lo strumento della diffida, al fine di

Figura 2.5.2 - Importi delle sanzioni per operatore (milioni di €)

prevenire la realizzazione della lesione degli interessi degli utenti, in diversi casi è stato comunque necessario sanzionare l'operatore per l'inottemperanza a quanto stabilito dall'Autorità. Il totale degli importi irrogati complessivamente a titolo di sanzione per violazione delle norme a tutela dei consumatori è stato pari a circa 17,9 milioni di euro, segnando il valore più elevato nei venti anni dell'Autorità. Le Figure 2.5.1 e 2.5.2 riportano informazioni di dettaglio sui procedimenti sanzionatori per operatore e gli importi delle sanzioni comminate.

Sul dato degli importi a titolo di sanzione hanno di certo influito i procedimenti per la mancata restituzione dei giorni illegittimamente erosi (per complessivi 9 milioni di euro). Nondimeno, il trend sarebbe stato in ogni caso in crescita rispetto all'anno precedente, confermando il progressivo miglioramento di efficienza dell'attività di *enforcement*, sempre più mirata nei riguardi delle condotte maggiormente lesive degli interessi degli utenti e della trasparenza del settore. La linea seguita dall'Autorità ha trovato di recente numerose conferme nelle sentenze favorevoli emesse dal giudice amministrativo, che hanno così fatto definitiva chiarezza sugli aspetti sinora più controversi.

È il caso, ad esempio, delle modifiche unilaterali del contratto e delle condotte di abuso nello *ius variandi* da parte degli operatori, un fronte che da alcuni anni caratterizza gli interventi sanzionatori dell'Autorità. In merito, il Consiglio di Stato, con la sentenza n. 8029/2019, ha espressamente chiarito che *"[…] il citato art. 70, comma 4, non può applicarsi a qualsivoglia tipo di variazione del contenuto del contratto, dovendosi riconoscere in via ermeneutica due tipologie di limiti: in primo luogo, le modifiche unilaterali possono riguardare soltanto la variazione di condizioni già contemplate nel contratto; in secondo luogo, i mutamenti delle condizioni preesistenti non possono mai raggiungere il livello della novazione del preesistente rapporto obbligatorio"*.

Anche quest'anno, l'Autorità è intervenuta in materia, con le ordinanze ingiunzioni adottate nei confronti degli operatori che, pur in presenza di legittimo esercizio del diritto di recesso per modifica unilaterale del contratto, hanno preteso che l'utente continuasse a pagare i costi riferibili al modem ovvero all'attivazione dell'offerta sottoscritta.

Si segnalano, infine, i provvedimenti sanzionatori adottati nei confronti dei quattro operatori principali di telefonia mobile, che hanno introdotto, per le utenze di tipo prepagato, modalità di prosecuzione automatica del traffico voce, SMS e dati in caso di esaurimento del credito residuo. In pratica, all'esaurimento del credito, l'utente, anziché poter solo ricevere chiamate, si ritrova comunque abilitato al traffico in uscita, con relativi costi "a debito". Tali novità contrattuali, ricondotte dagli operatori nell'ambito del legittimo esercizio di *ius variandi* previsto dall'art. 70, comma 4, del Codice delle comunicazioni elettroniche, lasciano agli utenti la sola facoltà di recesso senza costi. Tuttavia, come verificato dall'Autorità, gli operatori non si sono limitati a modificare le originarie condizioni del contratto prepagato sottoscritto, ma vi hanno inserito un *quid novi* che, in quanto tale, doveva essere accettato espressamente dagli utenti.

È da segnalare, altresì, il provvedimento di ordinanza ingiunzione adottato a conclusione del procedimento sanzionatorio avviato nei confronti della società SKY Italia S.r.l., per l'inottemperanza alla diffida impartita con delibera n. 488/18/CONS, concernente la rimodulazione del contenuto delle offerte commercializzate per la visione delle partite della stagione calcistica 2018/2019.

L'attività di risoluzione delle controversie tra operatori e utenti

L'attività di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma

ConciliaWeb è entrata ormai a pieno regime. Al fine di agevolarne l'accesso anche tramite terze parti, aprendo a una pluralità di soggetti da sempre coinvolti nell'attività di risoluzione delle controversie, quali associazioni dei consumatori e avvocati, con la delibera n. 353/19/CONS è stato concluso il procedimento per la modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche. Un apposito gruppo di lavoro è stato incaricato di esaminare le soluzioni tecniche e procedurali necessarie all'attuazione delle modifiche approvate, nell'ottica di aggiornare il regolamento applicativo di cui alla delibera n. 339/18/CONS, che dovrà essere adottato d'intesa con la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome.
I lavori del gruppo hanno coinvolto i principali *stakeholders*, operatori e associazioni dei consumatori, tramite audizioni e convocazioni.
Nella gestione delle controversie riguardanti il passaggio tra operatori sono state ricevute, nel 2019, 1.672 istanze, 400 in più rispetto al 2018, rispetto alle quali sono già stati conclusi 1.077 procedimenti (890 con accordo o rinuncia dell'utente, 69 con provvedimento decisorio e 118 con archiviazione). Nel 2019, inoltre, sono stati portati a compimento, con provvedimento decisorio, 147 procedimenti avviati nel corso dell'anno precedente.

Progetti speciali per la qualità della rete

Sul fronte del monitoraggio della qualità del servizio di accesso a internet, l'Autorità ha portato avanti i progetti MisuraInternet Mobile e MisuraInternet. Per il primo, si segnala la pianificazione delle campagne 2019-2020 (delibera n. 125/19/CONS) e il completamento delle attività relative alla campagna di *drive test* 2019 di verifica della qualità del servizio di accesso a internet da rete mobile, con la pubblicazione dei relativi dati. La campagna 2019, completata secondo i tempi del cronoprogramma, ha coinvolto 45 città rispetto alle 40 del precedente triennio. È stato anche istituito, con avvio dei lavori, un tavolo tecnico finalizzato allo studio e all'analisi degli aspetti evolutivi delle campagne per gli anni successivi, con particolare riferimento alla misurazione della qualità dei servizi disponibili con la nuova tecnologia 5G.
Nell'ambito del progetto MisuraInternet per le reti fisse, al fine di migliorare la conoscenza dello stato della banda larga in Italia e della qualità percepita dagli utenti finali, è stato avviato un progetto per la predisposizione di un *agent web based* di misura della velocità istantanea di accesso a internet (*speed test on line*). Tale progetto, per il quale è attualmente in corso l'attività di *testing*, consentirà la raccolta di dati relativi alla velocità della connessione a internet da reti sia fisse che mobili, da parte di utenti distribuiti su tutto il territorio italiano, con l'obiettivo di ottenere una base statistica sufficientemente rappresentativa, tale da consentire valutazioni sulle *performance* raggiunte dagli utenti delle diverse reti, da comparare con quelle misurate presso gli Ispettorati del MISE e attraverso le campagne di *drive test*.

I rapporti con le associazioni dei consumatori

Per l'Autorità il confronto con le associazioni dei consumatori, sia in sede di verifica del rispetto della disciplina di settore che in occasione dell'esercizio del potere regolamentare, è da sempre prezioso, perché consente di acquisire elementi utili per una più chiara visione d'insieme dei comportamenti su cui è necessario un approfondimento normativo o l'avvio di un procedimento sanzionatorio.
Nel corso dell'anno, le associazioni dei consumatori hanno partecipato attivamente alle consultazioni pubbliche lanciate dall'Autorità, contribuendo anche all'efficacia dell'attività di vigilanza attraverso segnalazioni e denunce circostanziate di condotte degli operatori contrarie agli interessi degli utenti.
Il rapporto con l'Autorità è stato reso proficuo grazie all'organizzazione di incontri periodici e alla convocazione di audizioni su temi specifici. Inoltre, nel corso dell'anno l'Autorità ha organizzato un seminario nazionale di formazione, riservato esclusivamente al personale delle associazioni dei consumatori, al fine di fornire aggiornamenti normativi ed esperienze di casi pratici sul tema del recesso e delle modifiche unilaterali di contratto nelle comunicazioni elettroniche. L'evento, che ha avuto un riscontro positivo tra i partecipanti provenienti da tutta Italia, si iscrive nel quadro della ricerca di una costante interlocuzione con le associazioni, nella convinzione che essa possa essere di impulso e supporto all'azione svolta dall'Autorità.

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

L'Ufficio relazioni con il pubblico e gestione del *Contact Center* (URP) è preposto all'interlocuzione tra i cittadini e l'Autorità e ha il compito di assicurare, mediante servizi di ascolto telefonico, posta elettronica o altri mezzi telematici, l'informazione ai cittadini, alle amministrazioni pubbliche, alle imprese o alle associazioni, nelle materie di competenza dell'Autorità.
L'Ufficio è strutturato in un primo livello di contatto con il pubblico, svolto in *outsourcing* da un servizio di *contact center* allocato presso l'Autorità, attivo attraverso il canale telefonico, e in un secondo livello,

Tabella 2.5.4 - Contatti del pubblico nel periodo di riferimento (URP)

	maggio-giugno 2019	luglio-settembre 2019	ottobre-dicembre 2019	gennaio-aprile 2020	Totale
Front Office	5.252	10.527	9.415	7.834	33.028
Back Office	5.409	5.023	6.456	5.672	22.560
Totale	**10.661**	**15.550**	**15.871**	**13.506**	**55.588**
di cui ConciliaWeb	*3.987*	*4.968*	*4.768*	*3.894*	*17.617*

gestito da personale interno, che svolge funzioni di *back office* e che provvede anche a dare risposta alle richieste di informazioni e di assistenza pervenute in forma scritta.
Gli utenti possono accedere all'URP attraverso due canali: *i*) telefono, attraverso due numeri telefonici attivi nei giorni lavorativi dalle 10.00 alle 14.00, di cui uno gratuito (800.18.50.60), per chiamate da rete fissa, e uno geografico (081.750750), per chiamate da rete mobile e dall'estero; *ii*) e-mail, all'indirizzo info@agcom.it. Il sistema così strutturato di interlocuzione con il pubblico risulta efficace nel rispondere alle istanze di quanti si rivolgono all'Autorità.
Nel periodo di riferimento, l'URP ha gestito contatti con oltre 55.000 cittadini e imprese (Tabella 2.5.4). Il 59% dei contatti si sono realizzati attraverso il canale telefonico, mentre il restante 41% tramite e-mail, per una media di 217 contatti al giorno.
I contatti hanno riguardato, per il 56% dei casi, richieste di informazioni e chiarimenti sulle normative dei diversi settori di competenza dell'Autorità e sui relativi strumenti di tutela attivabili da parte dell'utenza. In oltre un terzo dei casi, i cittadini si sono rivolti all'URP per assistenza nell'utilizzo della piattaforma ConciliaWeb, nella compilazione del modello telematico di denuncia (modello D) e per gli adempimenti inerenti al Registro degli operatori di comunicazione e al Contributo. Per la restante parte (12%), i contatti hanno avuto a oggetto segnalazioni di problematiche con operatori di comunicazioni.
L'allocazione all'interno dell'URP delle funzioni di prima assistenza agli utenti ConciliaWeb ha consentito una complessiva ottimizzazione delle risorse e un'armonizzazione degli strumenti di interlocuzione con il pubblico, rendendo disponibile all'utenza, sia il canale dell'interlocuzione telefonica del *Contact Center*, sia il canale delle e-mail, garantendo in tal modo agli utenti della piattaforma ConciliaWeb un efficace modello organizzativo, volto a verificare che gli utenti ricevano riscontro in maniera tempestiva e soddisfacente, secondo gli standard di servizio cui l'URP ha da sempre improntato l'attività di relazione con il pubblico. Inoltre, nei casi in cui i cittadini si sono rivolti all'URP con riferimento a specifiche controversie, l'Ufficio ha tempestivamente avvisato i Co.re.com., grazie alla creazione e all'utilizzazione di un apposito *network* di contatti dedicato a tale scopo.
Con riferimento, invece, alle segnalazioni di problematiche con i fornitori dei servizi, gli utenti hanno lamentato prevalentemente criticità nella relazione con gli operatori di telecomunicazione. Tra le problematiche più frequentemente riportate spiccano, in linea con quanto emerso in precedenza, le difficoltà nelle procedure di trasferimento delle utenze tra operatori e le variazioni unilaterali dei contratti (Figura 2.5.3).

Figura 2.5.3 - Problematiche maggiormente segnalate all'URP

Il rafforzamento dei canali di comunicazione con il pubblico, ha migliorato significativamente la qualità della relazione con i pubblici di riferimento, contribuendo a una maggiore consapevolezza nell'utenza in merito ad aspetti giuridici, procedurali e a problematiche specifiche del rapporto con i fornitori dei servizi nei settori di competenza, in particolare con riferimento al mercato delle comunicazioni elettroniche, affinando, nel contempo, la conoscenza che l'Autorità ha dei propri interlocutori e delle loro istanze emergenti.

La tutela dei consumatori nel settore postale

Per quanto riguarda l'attività a tutela dei consumatori, nel periodo di riferimento, oltre alle consuete relazioni con le associazioni dei consumatori, sono state gestite anche circa 150 segnalazioni di utenti finali, delle quali circa l'80% relative a Poste Italiane (85% per problemi riguardanti disservizi nel recapito).

Con riferimento ai procedimenti di definizione delle controversie postali tra operatori e utenti, sono pervenute circa 70 istanze per la definizione di controversie, di cui il 61%, ha avuto ad oggetto disservizi riguardanti la consegna dei pacchi, mentre il restante 39% ha riguardato per lo più problematiche di recapito di corrispondenza e servizi accessori (quali, ad esempio, il servizio "seguimi") e, una esigua parte, disservizi che non rientrano nell'ambito di applicazione delle disposizioni regolamentari (come ad esempio problematiche di natura doganale).

Nel settore postale, a differenza di quanto avviene nel settore delle comunicazioni elettroniche, la procedura di conciliazione, prerequisito essenziale per l'esame dell'istanza di definizione della controversia, si svolge, come previsto dalla normativa, presso gli operatori postali e non presso gli uffici dell'Autorità. Tale meccanismo, che consente, dunque, di comporre la controversia già presso l'operatore che ha svolto il servizio, spiega il numero più contenuto di istanze di risoluzione proposte a questa Autorità.

Si registra, tuttavia, una scarsa conoscenza da parte dell'utenza del meccanismo di risoluzione delle controversie postali: ciò è confermato, ad esempio, dall'elevato numero di istanze dichiarate inammissibili o improcedibili perché prive di requisiti essenziali.

Sotto il profilo dell'efficacia dello strumento di tutela a disposizione dell'utente, l'Autorità, dalla disamina delle istanze pervenute, ha avuto modo di constatare che, sovente, pur a fronte di una regolare richiesta di conciliazione da parte dell'interessato, l'operatore postale non provveda poi a espletare, come dovuto, la procedura di conciliazione. Allo scopo di garantire pienamente la posizione dell'utente, l'Autorità ha diffidato molti operatori postali, pena l'avvio di un procedimento sanzionatorio, a espletare il tentativo di conciliazione. In tal modo - ossia salvaguardando l'originaria istanza e consentendo, una volta esperita la procedura di conciliazione, il ricorso alla procedura di risoluzione davanti all'Autorità - è stata assicurata piena tutela alla posizione dell'utente.

Sono inoltre emerse alcune criticità relative alla procedura seguita da Poste Italiane per svolgere la conciliazione. Per i prodotti *retail*, in particolare, gli utenti, in relazione ad alcune categorie di disservizio, non potevano avere accesso alla procedura di conciliazione, con la conseguenza di precludere anche la successiva fase di risoluzione della controversia presso l'Autorità. Grazie a un confronto con l'operatore, che ha accolto i suggerimenti dell'Autorità, sono state eliminate le preclusioni che non consentivano agli utenti di avere accesso alla conciliazione.

In alcuni casi, infine, gli utenti si sono rivolti non al fornitore del servizio, ma ai soggetti che effettuano attività di intermediazione. In tali ipotesi le istanze presentate sono state archiviate per difetto di legittimazione passiva di tali soggetti, ma contestualmente gli utenti sono stati informati della possibilità di avviare la controversia, previo esperimento del tentativo di conciliazione, nei confronti dell'operatore postale che aveva materialmente svolto il servizio, la cui denominazione doveva essere indicata nella documentazione fornita dall'intermediario.

2.6 Una nuova generazione regolamentare: servizi digitali e spettro radio

La mappatura delle reti di accesso a internet di proprietà pubblica e privata (cd. broadband map)

Con il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (che dal 2020 dispiegherà pienamente i propri effetti), tutti gli Stati Membri dell'UE dovranno ampliare le finalità delle proprie banche dati cartografiche, consultabili dagli utenti, sulle reti a banda larga e ultra-larga per l'accesso a internet.

Nel periodo di riferimento, l'Autorità ha ulteriormente sviluppato la propria piattaforma, già disponibile online (https://maps.agcom.it/), tramite il potenziamento dei macchinari, il raffinamento e l'aggiornamento puntuale dei dati via via disponibili, l'aumento delle utenze da rete fissa e mobile. Lo strumento e le metodologie impiegate per la mappatura vengono anche utilizzate, nel confronto europeo, per sviluppare la modellistica DESI (Indice di digitalizzazione dell'economia e della società). La mappatura fornisce i dati ufficiali, utilizzati in ambito europeo per la predisposizione del *Digital Economy and So-*

ciety Index-DESI[49], relativamente alla dimensione della connettività con la quale viene misurata la diffusione dell'infrastruttura a banda larga e la sua qualità. La mappatura trova impiego altresì a supporto delle analisi di mercato dell'Autorità e le valutazioni della Commissione in merito allo stato di avanzamento della Digital Agenda e della competizione infrastrutturale esistente.

Sotto il profilo tecnico, la *broadband map* utilizza un motore di analisi ad alta risoluzione capace di valutare circa 40 milioni di punti geografici e, dunque, di consentire all'utente di verificare le velocità del proprio accesso a internet anche in aree di piccole dimensioni, normalmente trascurate dalle implementazioni più datate. Parallelamente all'incremento del dettaglio delle mappe, è stata ulteriormente perfezionata l'interfaccia utente per consentire l'accesso e la leggibilità dei dati anche agli utenti meno esperti o a quanti non dispongono di tecnologie e competenze GIS (*Geographic Information System*).

Per gli addetti ai lavori, gli analisti e tutti coloro che hanno bisogno di elaborare le proprie mappe con un elevato livello di dettaglio, è stata, inoltre, potenziata la sezione "Open Data" per riutilizzare i dati AGCOM. Grazie alle implementazioni avviate nel 2018 e proseguite nel 2019, oltre alla ricerca per singolo indirizzo, è possibile visualizzare interi tratti stradali serviti con velocità fino a 30 Mbps, nell'intervallo 30-100 Mbps o superiori ai 100 Mbps. Sono stati, inoltre, inseriti i riferimenti segnaletici (i c.d. "bollini") che l'Autorità ha introdotto per rendere più agevole, ai consumatori, la comprensione del tipo di infrastruttura fisica utilizzata per l'erogazione dei servizi di connettività[50]. Inoltre, sono stati integrati graficamente altri utili indicatori per il monitoraggio della disponibilità della banda larga sul territorio nazionale (copertura di famiglie, abitazioni, aree industriali, grado di rispondenza rispetto alla domanda attesa, ecc.), così da fornire una fotografia completa dello sviluppo delle reti di accesso a internet in Italia. La banca dati è messa a disposizione anche in formato *open data* e con licenza *Creative Commons*. I dati sono reperibili tramite un sistema semplice e intuitivo grazie al quale gli utenti possono autonomamente ed in qualsiasi momento analizzare lo stato di sviluppo dell'offerta di accesso a internet relativa al proprio indirizzo di residenza, nonché effettuare valutazioni comparative sulle diverse tecnologie e velocità disponibili (Adsl, FTTC, FTTH, 2G, 3G,4G, FWA).

Le mappature realizzate sono state utilizzate, nel periodo di riferimento, anche a supporto dell'attività del MISE che, nel periodo di riferimento, ha chiesto all'Autorità di effettuare specifiche elaborazioni volte a verificare le zone del territorio nazionale prive di copertura internet, ai fini della corretta applicazione, di volta in volta, delle pertinenti disposizioni normative. Utilizzando lo strumento della *broadband map*, sono state, quindi, effettuate elaborazioni di dettaglio inerenti alle aree con scarsa o inesistente copertura delle reti fisse e mobili a larga banda, individuando la lista dei comuni, le percentuali della popolazione coinvolta e le sotto-aree comunali non coperte dalla rete radiomobile. L'attività richiesta conferma il carattere strategico della *broadband map* quale strumento a disposizione di tutte le Istituzioni e degli Enti nazionali e locali, per verificare le zone in *digital divide* (o quelle di successo) al fine di definire politiche industriali e di incentivo all'offerta (cd. *technology push*), così come degli operatori per definire le proprie politiche di investimento.

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

L'Autorità ha proseguito le attività concernenti la definizione delle politiche per lo spettro radio e la sua gestione efficiente sia in ambito nazionale che internazionale, in linea con l'obiettivo strategico dell'efficiente allocazione delle risorse scarse nel quadro evolutivo nazionale ed europeo.

A livello nazionale, in continuità con lo scorso anno, l'attività si è concentrata sulla promozione dello sviluppo del 5G e sugli aspetti attuativi del regolamento di cui alla delibera n. 231/18/CONS[51]. In particolare, l'Autorità ha partecipato ai lavori del "Tavolo Tecnico 5G" istituito presso il MISE, fornendo il proprio contributo su vari temi legati all'uso delle frequenze assegnate nelle tre bande "pioniere" per lo

[49] https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi.

[50] Delibera n. 292/18/CONS recante "Definizione delle caratteristiche tecniche e delle corrispondenti denominazioni delle diverse tipologie di infrastruttura fisica utilizzate per l'erogazione dei servizi di telefonia, reti televisive e comunicazioni elettroniche, ai sensi dell'art. 19 quinquiesdecies del decreto legge 16 ottobre 2017, n. 148".

[51] Delibera n. 231/18/CONS recante "Procedure per l'assegnazione e regole per l'utilizzo delle frequenze disponibili nelle bande 694-790 MHz, 3600-3800 MHz e 26.5-27.5 GHz per sistemi terrestri di comunicazioni elettroniche al fine di favorire la transizione verso la tecnologia 5G, ai sensi della legge 27 dicembre 2017, n. 205".

sviluppo del 5G in Europa (cioè le bande 694-790 MHz, 3600-3800 MHz e 26,5-27,5 GHz), tra cui quelli riguardanti le modalità di accesso in *leasing* alla banda 3600-3800 MHz, le metodologie per la verifica degli obblighi di copertura in capo agli aggiudicatari della banda 3600-3800 MHz, le modalità di accesso alla banda 26 GHz e i meccanismi di condivisione della stessa secondo il modello "*club use*". Inoltre, l'Autorità ha continuato l'azione mirata a fornire chiarimenti circa gli obblighi di copertura previsti dalla citata delibera, a seguito delle istanze di alcuni sindaci e cittadini dei comuni interessati. Nello specifico, è stato chiarito che la copertura prevista con la banda 700 MHz in 120 specifici comuni non prevede oneri per gli stessi e va a loro beneficio, ponendo le basi per superare annosi problemi di divario digitale, senza peraltro alcuna modifica del quadro normativo per la realizzazione degli eventuali nuovi siti necessari, che dovrà rispettare i vigenti limiti di emissione elettromagnetica nonché la vigente normativa edilizia e urbanistica.

Sempre in un'ottica di promozione del 5G e, più in generale, di servizi innovativi forniti attraverso le reti radiomobili, in coerenza con il quadro normativo europeo, l'Autorità ha condotto la consultazione pubblica di cui alla delibera n. 119/19/CONS, concernente il possibile impiego di frequenze nelle bande 1427-1452 MHz e 1492-1517 MHz recentemente armonizzate a livello dell'Unione, ai sensi della decisione di esecuzione (UE) 2018/661 (porzioni aggiuntive della c.d. banda L per servizi SDL, cioè *downlink-only*). Come descritto nel documento di sintesi della consultazione, in merito all'uso delle porzioni aggiuntive di banda L è stata riscontrata, al momento, da parte degli operatori, una domanda moderata e comunque differita nel tempo, anche alla luce di alcune criticità relative alla definizione delle condizioni di compatibilità in banda e in banda adiacente. Per quanto concerne, invece, la messa a disposizione di ulteriori frequenze per gli sviluppi del 5G, argomento trattato nella medesima consultazione pubblica, le osservazioni dei rispondenti hanno riguardato la porzione della banda 3.4-3.6 GHz ancora in uso al Ministero della Difesa, per la quale è stata manifestata l'opportunità di attendere alcuni sviluppi di carattere tecnico, nonché la disponibilità delle ulteriori porzioni non assegnate al 5G della banda 26 GHz e altre bande di futuro interesse per le quali, anche ad esito della Conferenza mondiale delle radiocomunicazioni dell'ITU (WRC-19)[52], è previsto l'avvio di ulteriori attività di carattere regolamentare finalizzate a definirne l'uso per i servizi *wireless broadband*.

L'Autorità ha inoltre condotto una consistente attività pareristica nei confronti del MISE. Tale attività rappresenta una forma di normazione secondaria intesa a garantire l'uniformità di applicazione del quadro regolatorio nell'ambito dello *spectrum management* nazionale. Tra i vari pareri resi, si annoverano quelli concernenti l'uso condiviso delle frequenze tra operatori finalizzato alla realizzazione di reti 5G, il trasferimento/affitto di diritti d'uso di frequenze, l'autorizzazione generale per servizi di rete mobile, il *refarming* verso le nuove tecnologie radiomobili.

Il rapporto di collaborazione istituzionale con il MISE è proseguito non solo attraverso la formulazione di pareri, ma anche attraverso la partecipazione dell'Autorità al predetto tavolo tecnico 5G e al tavolo tecnico *refarming*, istituito presso tale dicastero al fine di analizzare lo sviluppo delle tecnologie e delle applicazioni attualmente impiegate sulle reti radiomobili e delle condizioni per un'eventuale revisione dell'obbligo di servizio GSM. Tale obbligo è stato fissato dall'Amministrazione al momento della concessione della proroga dei diritti d'uso delle frequenze nelle bande 900 e 1800 MHz, disposta ai sensi della legge 11 dicembre 2016, n. 232 (legge di bilancio 2017). Alla luce delle suddette attività, risulta in corso di valutazione l'avvio di una consultazione pubblica circa il futuro dei servizi 2G e 3G, rispetto alle più recenti tecnologie 4G e, in prospettiva, 5G, nonché riguardo alla diffusione di tecnologie M2M/IoT.

Infine, la collaborazione istituzionale si è ulteriormente rafforzata nell'ambito del Gruppo Nazionale che ha definito e poi supportato la posizione dell'Italia alla citata WRC-19, conferenza cui ha preso parte anche l'Autorità nell'ambito della delegazione italiana (cfr. Capitolo I).

Un altro ambito di cooperazione riguarda la partecipazione, nell'ambito delle rispettive attribuzioni, ai due principali organismi dell'Unione Europea competenti in materia di regolazione e definizione delle *policy* in tema di spettro radio: il Comitato Radio Spettro (RSC, *Radio Spectrum Committee*)[53] e il Gruppo per la politica

[52] La conferenza si è tenuta in Egitto dal 28 ottobre al 22 novembre 2019.

[53] 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.

dello spettro radio (RSPG, *Radio Spectrum Policy Group*), di cui si è dato conto nel primo capitolo[54].
Le principali questioni trattate attraverso il coordinamento interno al comitato RSC hanno riguardato: a) studi ai fini dell'aggiornamento della decisione 2008/671/EC riguardo l'uso armonizzato della porzione estesa della banda a 5.9 GHz per applicazioni *safety-related* degli *Intelligent Transport Systems* (ITS); b) aggiornamento della decisione 2012/688/EU circa le condizioni tecniche di uso della banda FDD a 2100 MHz, in corso di adozione; c) modifiche alla decisione 2008/477/EC riguardo le condizioni tecniche di utilizzo della banda a 2.6 GHz, in corso di adozione; d) adozione della decisione (EU) 2019/785 riguardante l'armonizzazione dello spettro per apparati in tecnologia *ultra-wideband* (UWB) che sostituisce la decisione 2007/131/EC; e) nuove disposizioni riguardanti l'armonizzazione della banda a 26 GHz per l'utilizzo 5G adottate con le decisioni (EU) 2019/784 e (EU) 2020/590; f) adozione della decisione (EU) 2019/1345 riguardante il settimo aggiornamento del *framework* per l'utilizzo dello spettro per sistemi *unlicensed* SRD di cui alla decisione 2006/771/EC e Linee guida alla CEPT ai fini del successivo aggiornamento.
La partecipazione dell'Autorità all'RSPG, inoltre, ha contribuito all'adozione del Rapporto sulla *European Spectrum Strategy*, che ha delineato le sei linee direttrici di intervento ai fini della promozione e dello sviluppo di un uso sempre più efficiente, e a beneficio degli utenti, dello spettro radio. Tali direttrici sono: 1) considerazione dei requisiti di tutti gli utilizzatori dello spettro; 2) innovazione; 3) condivisione; 4) armonizzazione; 5) sviluppo dei ricevitori e degli standard; 6) meccanismi di mercato. Inoltre, sono state aggiornate le Regole di Procedura, che hanno incluso importanti meccanismi per gestire l'applicazione dell'art. 35 del nuovo Codice europeo riguardante la c.d. *Peer Review*. Molte di tali modifiche si sono basate sulla posizione fornita dall'Autorità.
Tra le attività svolte in ambito RSPG, per l'Italia è particolarmente rilevante l'assistenza fornita per il coordinamento frequenziale tra Stati confinanti, mediante l'istituto dei c.d. "*good offices*" (cfr. Capitolo I).
La gestione dello spettro si avvale anche della collaborazione multilaterale tra autorità nazionali. Questa si svolge in diversi contesti. In ambito RSPG mediante un sistema denominato "*Peer Review Platform*" che consiste nella realizzazione di *workshop* europei di presentazione dei progetti di *spectrum management* rilevanti ai fini del mercato interno, allo scopo di diffondere le migliori pratiche. Il sistema ha quindi anticipato, seppure con minore formalità, quanto ora previsto nel nuovo EECC in tema di *Peer Review*.
L'Autorità ha altresì partecipato a *meeting* bilaterali richiesti da altri regolatori e istituzioni internazionali per approfondire le misure contenute nel regolamento di cui alla delibera n. 231/18/CONS, che ha suscitato interesse a livello internazionale in quanto primo regolamento in Europa per l'assegnazione simultanea di frequenze in tutte le tre bande pioniere per lo sviluppo del 5G. A tal riguardo, si evidenzia anche la partecipazione dell'Autorità ad alcuni *workshop* in ambito EMERG per illustrare gli aspetti innovativi del proprio regolamento di assegnazione e utilizzo delle frequenze destinate allo sviluppo del 5G, nonché per un confronto su altri temi di regolamentazione attinenti all'ecosistema 5G, quali ad esempio la *net neutrality*.
Tra i risultati conseguiti mediante l'attività di coordinamento con il MISE nei vari contesti istituzionali deputati alla definizione di politiche per lo spettro radio, si segnalano le decisioni assunte in sede di Conferenza mondiale delle radiocomunicazioni (WRC-19) dell'ITU (cfr. Capitolo I). In particolare, sono state identificate ulteriori bande di frequenza nel campo delle onde millimetriche per il 5G, all'interno delle quali verranno poi definite le porzioni effettive che saranno implementate nell'Unione. Tra queste, le bande di frequenze 24.25-27.5 GHz (che diventa quindi globale), 37-43.5 GHz e 66-71 GHz, che potranno quindi facilitare, usufruendo di larghe economie di scala, lo sviluppo dei diversi scenari di utilizzo previsti per il 5G, cioè *enhanced mobile broadband* (eMBB), *massive machine type communications* (mMTC) e *ultra-reliable and low latency communications* (URLLC). Ciò potrà favorire lo sviluppo di nuove applicazioni e soddisfare le esigenze di tutti i nuovi casi d'uso, inclusi quelli riconducibili all'ambito IoT/M2M, e supportare i principali settori verticali (c.d. *verticals*) e le applicazioni cosiddette critiche. Più in generale, l'esito della WRC-19 è stato sostanzialmente in linea con le proposte e gli obiettivi

[54] L'RSPG, istituito dalla decisione della Commissione n. 2019/C196/08, adotta pareri (*opinion*) e rapporti aventi l'obiettivo di assistere e fornire consulenza strategica alla Commissione e ad altre istituzioni europee (Parlamento e Consiglio), su questioni di politica dello spettro radio e sul coordinamento europeo delle misure attuative.

dell'Unione e dell'Italia, e può quindi ritenersi complessivamente positivo.

Attività in materia di roaming internazionale

In linea con l'obiettivo di esercitare compiutamente la vigilanza sui mercati regolati, l'Autorità ha applicato la disciplina europea in materia di *roaming* internazionale recata dal regolamento UE 2012/531 come modificato dai regolamenti UE 2015/2120 e UE 2016/2286. Sono state condotte attività istruttorie per verificare le richieste di deroga avanzate a norma dell'articolo 6-*quater*, par. 2 del regolamento UE 2012/531, che stabilisce condizioni per la domanda che gli operatori possono presentare al fine di ottenere una deroga al divieto di applicare sovrapprezzi, in esito alle quali sono state concesse quattro deroghe agli operatori MVNO (privi di una rete propria), e segnatamente alle società Digi Italy (delibera n. 392/19/CONS), Tiscali (delibera n. 367/19/CONS), Fastweb (delibera n. 306/19/CONS) e Welcome Italia (delibera n. 289/19/CONS). È stata altresì condotta un'intensa attività di verifica sulla corretta applicazione del regolamento alle offerte degli operatori.

Le attività in materia di neutralità della rete

L'Autorità, nel periodo di riferimento, ha esercitato i poteri derivanti dal regolamento UE 2015/2120 che stabilisce norme riguardanti l'accesso a un'internet aperta e neutrale (*net neutrality*) e, in attuazione degli articoli 3 e 4, ha sottoposto a stretto monitoraggio le offerte commerciali degli operatori. Inoltre, l'Autorità ha partecipato ai lavori dei gruppi di esperti del BEREC finalizzati all'adozione di un "*Opinion*" (parere) sull'attuazione degli obblighi delle autorità nazionali di regolamentazione in materia di *net neutrality* e a revisionare gli "Orientamenti". Il coordinamento in ambito BEREC è un elemento inscindibile dall'attività svolta a livello nazionale, per le dirette implicazioni che esercita sull'attività delle strutture competenti in materia di *net neutrality*. Nel periodo di riferimento, l'Autorità ha collaborato con il gruppo di regolatori europeo preposto alla valutazione del primo biennio di attuazione del regolamento UE 2015/2120 e degli Orientamenti del BEREC, anche alla luce degli scenari tecnologici e di mercato futuri. Questa attività è anche propedeutica alla revisione degli Orientamenti del BEREC in materia di "*Open Internet*" che l'Autorità è poi chiamata ad applicare direttamente nell'esercizio delle proprie funzioni.

Le misure attuative degli obblighi previsti in questa materia e, in particolare all'articolo 3, commi 1, 2 e 3 del regolamento 2015/2120 hanno riguardato anche la corretta applicazione della delibera n. 348/18/CONS avente ad oggetto, in particolare, il diritto degli utenti a scegliere liberamente il proprio terminale di accesso a internet. A tal fine, l'Autorità – come si è dato conto nel paragrafo precedente – ha condotto un'intensa attività di vigilanza, riconoscendo il sussistere di motivi validi a giustificare alcune deroghe per determinate offerte di servizi di accesso a internet basate su tecnologie FTTH (limitatamente alla scelta dell'ONT) e *Fixed Wireless Access*. Nel periodo di riferimento, è stata inoltre adottata, in attuazione della sentenza del TAR Lazio, sez. III, n. 1200 del 23 ottobre 2019 pubblicata il 28 gennaio 2020, la delibera n. 34/20/CONS, recante «*Modifiche alla delibera 348/18/CONS recante "misure per la corretta applicazione dell'articolo 3, commi 1, 2, 3, del regolamento (ue) n. 2015/2120 che stabilisce misure riguardanti l'accesso a un'Internet aperta, con specifico riferimento alla libertà di scelta delle apparecchiature terminali*"».

In relazione alle offerte *zero rating*[55] l'attività di vigilanza ha inoltre riguardato la rimodulazione, richiesta agli operatori, delle condizioni contrattuali in contrasto con le norme sulle *net neutrality* e la rimozione, ove necessario, degli elementi di potenziale incompatibilità con il regolamento.

Per quanto riguarda le attività di monitoraggio e vigilanza svolte dall'Autorità, queste si sono estese anche alle misure di gestione del traffico internet, così come sulla fornitura dei c.d. "servizi specializzati". Al riguardo, specifiche misure sono state adottate in risposta all'emergenza Covid-19 alla cui descrizione è dedicato un apposito approfondimento allegato alla Relazione.

Sempre nell'ambito delle funzioni di monitoraggio della qualità dei servizi di accesso a internet previste dal regolamento 2015/2120, l'Autorità ha proseguito nella collaborazione per lo sviluppo del *software* di riferimento per l'armonizzazione e la standardizzazione dei *test* sulla banda larga in Europa, in modo da conseguire uno strumento di misurazione unico in tutta Europa. Lo strumento paneuropeo che tende, in particolare, all'aumento dei livelli di armonizzazione delle me-

[55] Proposta tecnica-economica che, in presenza di limiti alla connessione dati, non computa il traffico generato da (o verso) particolari servizi o applicazioni ai fini del raggiungimento delle soglie di consumo.

triche (Qualità del Servizio-QoS) e della metodologia di misurazione dei servizi di accesso a internet (IAS) relative alla *net neutrality* potrà essere utilizzato dalle singole Autorità che opteranno per l'adozione dello strumento a livello nazionale (su base volontaria, c.d. soluzione *opt-in*).
L'Autorità ha, infine, pubblicato e trasmesso alla Commissione europea e al BEREC una relazione con la descrizione delle attività svolte e l'indicazione dei principali risultati raggiunti nel terzo anno di attuazione del regolamento in materia di *net neutrality*.

Pianificazione e regolamentazione delle frequenze per la radiodiffusione televisiva

La legge di bilancio 2019, modificando e integrando quanto già disposto da quella del 2018, ha introdotto ulteriori compiti in capo all'Autorità (e al Ministero dello Sviluppo Economico), rispetto a quelli già previsti, ai fini dell'attuazione del processo di riassetto del sistema radiotelevisivo su piattaforma digitale terrestre – cd. *refarming* della banda a 700 MHz – a seguito della destinazione ai servizi di comunicazione elettronica a banda larga senza fili (5G) delle frequenze nella banda 700 MHz, in attuazione della Decisione (UE) 2017/899 del Parlamento europeo e del Consiglio.
Il presupposto fondamentale di tale processo è costituito dal Piano di assegnazione delle frequenze (PNAF), che è stato aggiornato dall'Autorità in recepimento delle novità introdotte dalla legge di bilancio 2019 (delibera n. 39/19/CONS), tra cui la destinazione di ulteriori frequenze alla radiofonia digitale.
Inoltre, al fine di assicurare il corretto funzionamento dell'intero processo di assegnazione dei diritti d'uso per l'esercizio delle reti nazionali previste dal PNAF, l'Autorità, ad esito di una complessa istruttoria, ha provveduto alla definizione dei criteri di conversione dei diritti d'uso delle frequenze per il servizio digitale terrestre, di cui sono titolari gli operatori nazionali, in diritti d'uso di capacità trasmissiva in *multiplex* nazionali di nuova realizzazione in tecnologia DVB-T2 (delibera n. 129/19/CONS). Nel merito, l'Autorità ha individuato un fattore di conversione convenzionale tra le reti DVB-T e quelle DVB-T2, di applicazione generale, pari a 0,5. In concreto, un diritto d'uso delle frequenze di cui sia titolare – alla data di entrata in vigore della norma – un operatore di rete nazionale, è convertito in un diritto d'uso di capacità trasmissiva equivalente alla metà (50%) della capacità trasmissiva totale resa disponibile da un *multiplex* nazionale in tecnologia DVB-T2.
L'Autorità, nel medesimo provvedimento, ha inoltre definito i criteri per l'assegnazione (da parte del Ministero dello sviluppo economico) dei diritti d'uso in ambito nazionale delle frequenze pianificate dal PNAF per il servizio *broadcasting* (per l'esercizio, nel complesso, di 10 nuove reti), oltre che stabilito la relativa durata. In attuazione delle regole previste dal quadro nazionale, nonché delle politiche europee e delle decisioni assunte in ambito internazionale alla Conferenza Mondiale delle Radiocomunicazioni dell'Unione Internazionale delle Telecomunicazioni (di seguito WRC), l'Autorità ha ritenuto opportuno di non vincolare nel lungo periodo le risorse spettrali oggetto di assegnazione, determinando in 10 anni la durata dei nuovi diritti d'uso.
Sulla base dei criteri e della procedura stabiliti dalla menzionata delibera n. 129/19/CONS, sono pertanto stati assegnati dal MISE i primi sette diritti d'uso di frequenze in ambito nazionale per l'esercizio, a partire dalla seconda metà del 2021, di altrettante reti tra quelle pianificate dal PNAF.
Ancora in attuazione della legge di bilancio 2019, si annovera il procedimento avviato con delibera n. 128/19/CONS per l'assegnazione di ulteriore capacità trasmissiva disponibile in ambito nazionale e delle frequenze terrestri, da destinare al servizio televisivo digitale terrestre per l'esercizio, nel complesso, di 2 nuove reti. Al riguardo, la legge ha disposto che l'assegnazione delle risorse frequenziali avvenga mediante procedura onerosa senza rilanci competitivi, sulla base di specifici princìpi e criteri individuati dalla norma.
Nell'ambito dell'istruttoria in questione l'Autorità ha ritenuto, altresì, di dare esecuzione alla sentenza del Consiglio di Stato n. 5928, pubblicata il 16 ottobre 2018 – di cui si è dato conto nella Relazione annuale dello scorso anno – avente ad oggetto le passate procedure per la digitalizzazione e l'assegnazione delle reti televisive in tecnologia digitale terrestre. Detta sentenza ha stabilito che l'Autorità e il Ministero dello sviluppo economico, ciascuno per quanto di propria competenza, recepiscano l'effetto conformativo della pronuncia nella fase di compimento delle attività in corso (di rinnovata pianificazione e assegnazione delle frequenze) connessa al *refarming* della banda 700 MHz. A tal fine, in considerazione sia della particolare complessità delle vicende oggetto del giudizio, sia della circostanza che l'ottemperanza deve avvenire nell'ambito delle citate attività connesse al *refarming* della banda 700 MHz, e cioè in un contesto fattuale, normativo e di mercato profondamente diverso rispetto a quello che ha regolato il passaggio dal sistema trasmissivo analogico a quello digitale, l'Autorità ha ritenuto necessario presentare un ricorso per chiarimenti al Consiglio di Stato *ex* articolo 112, comma 5

del Codice del processo amministrativo, al fine di ricostruire l'esatto perimetro del *dictum* giurisdizionale e conseguentemente calibrare la portata delle misure da adottare in esecuzione della decisione, i cui esiti sono stati resi con sentenza n. 6910 dell'11 ottobre 2019 (cfr. Paragrafo 4.3).

La legge di bilancio 2019 ha previsto il coinvolgimento dell'Autorità anche per attività che riguardano il c.d. *periodo transitorio*, ovvero il periodo, compreso tra il 1° gennaio 2020 e il 30 giugno 2022, entro il quale è previsto lo svolgimento delle operazioni legate al passaggio tecnologico DVB-T/DVB-T2 e alla riconfigurazione delle reti di trasmissione in coerenza con il PNAF. In particolare, è stato affidato all'Autorità il compito di disporre le modalità e le condizioni economiche, orientate al costo, secondo cui la concessionaria del servizio pubblico, nel *multiplex* contenente l'informazione regionale, ha l'obbligo di cedere una quota della capacità trasmissiva assegnata (nel periodo transitorio), a favore dei soggetti operanti in ambito locale tenuti al rilascio anticipato dei diritti d'uso dei canali 51 e 53 in determinate zone del territorio nazionale (c.d. "aree ristrette" come definite nel decreto del Ministro dello sviluppo economico del 19 giugno 2019). Tale compito è stato assolto con l'adozione della delibera n. 457/19/CONS.

In tale sede, l'Autorità ha evidenziato che il richiamo della norma al criterio dell'orientamento al costo debba essere inteso come rispondente alla finalità di garantire l'accesso alla capacità trasmissiva da parte dei fornitori di contenuti in ambito locale a tutela del principio del pluralismo nei servizi di media. Pertanto, le suddette condizioni economiche sono state determinate utilizzando un modello economico dinamico coerente con le elaborazioni effettuate dall'Autorità in altre istruttorie[56], sulla base di una valutazione dei costi "efficienti" e "pertinenti", nonché dei dati tecnici e di copertura, della specifica rete Rai (il *multiplex* a decomponibilità regionale DVM1) destinata a trasportare i contenuti degli operatori.

Tabella 2.6.1 - Pareri sui trasferimenti dei diritti d'uso delle frequenze radiotelevisive

Trasferimenti dei diritti d'uso delle frequenze radiotelevisive ai sensi dell'art. 14-*ter* del Codice delle comunicazioni elettroniche	
Pareri adottati	42
Istruttorie espletate	4
In attesa del parere AGCM	0

Anche per le frequenze destinate ai servizi di media audiovisivi l'Autorità è chiamata a pronunciarsi con proprio parere sul rilascio delle autorizzazioni al trasferimento dei diritti d'uso individuali da parte del MISE. A tal fine, l'Autorità effettua un'istruttoria volta a verificare che siano rispettati i vincoli di pianificazione previsti dalle relative delibere e, sentita l'AGCM, che non si determinino alterazioni della concorrenza. Nel corso del periodo di riferimento di questa Relazione sono stati adottati 42 pareri (Tabella 2.6.1).

Pianificazione e regolamentazione delle frequenze per la radiodiffusione sonora in tecnica digitale (DAB+)

Le leggi di bilancio 2018 e 2019 hanno modificato radicalmente il quadro normativo nel settore della pianificazione delle frequenze per la radiofonia digitale. Dapprima la legge di bilancio 2018 ha introdotto l'obbligo di dotare tutti i ricevitori radiofonici venduti a partire dal 1° gennaio 2020 di un'interfaccia in grado di ricevere i segnali radiofonici digitali. Successivamente, la legge di bilancio 2019 ha stabilito che la banda 174-230 MHz, attualmente attribuita in uso condiviso alla radiodiffusione televisiva e a quella sonora, venga, invece, destinata prioritariamente alla radiodiffusione sonora e solo ove necessario alla radiodiffusione televisiva. Tale previsione ha reso finalmente disponibili le risorse spettrali necessarie per procedere alla pianificazione delle frequenze destinate a tale tipologia di servizio sia in ambito nazionale sia locale, sull'intero territorio italiano. Per tale motivo, l'Autorità, con delibera n. 13/19/CONS, ha avviato il procedimento finalizzato all'adozione del Piano nazionale di assegnazione delle frequenze in banda VHF-III per il servizio di radiodiffusione sonora in tecnica digitale DAB+. Il piano è destinato a entrare in vigore il 1° luglio del 2022, contestualmente all'attuazione del "Piano nazionale di assegnazione delle frequenze per il servizio televisivo" di cui alla delibera n. 39/19/CONS e alla conse-

[56] L'Autorità ha utilizzato un *software* (sviluppato dalla Fondazione Ugo Bordoni) che consente di stimare i costi complessivi (fissi e variabili) di una rete diffusiva digitale terrestre, secondo una modalità *bottom up*, mediante una serie di dati di *input* relativi alla configurazione della rete trasmissiva, al tipo di rete di distribuzione e alle tecnologie trasmissive utilizzate (codifica e parametri trasmissivi).

guente riconfigurazione delle reti trasmissive del servizio televisivo digitale operanti nella banda 174-230 MHz. Tuttavia, poiché la concreta possibilità di sviluppare un progetto di pianificazione dipende dalla quantità di risorse frequenziali disponibili per il Paese, come risultante dall'attività di coordinamento internazionale con i paesi radioelettricamente confinanti, alla luce della nuova attività di negoziazione avviata dal Ministero dello sviluppo economico (con il supporto dell'Autorità) nei primi mesi dell'anno 2019 con i vari paesi interessati, si è ritenuto opportuno posticipare la definizione in concreto del nuovo piano frequenze per la radiodiffusione digitale, al completamento definitivo di tale attività di coordinamento internazionale (tutt'ora in corso solo per quanto riguarda l'area adriatica).
Al fine di favorire l'affermazione della radiofonia digitale in Italia, nel corso degli anni sono state adottate da parte dell'Autorità differenti iniziative, sviluppate lungo due principali direttici: *i*) interventi di pianificazione delle risorse frequenziali disponibili in banda VHF-III; *ii*) interventi di semplificazione ed adeguamento della disciplina regolamentare inerente alla fase di avvio delle trasmissioni radiofoniche terrestri in tecnica digitale (recata dalla delibera n. 664/09/CONS, di seguito Regolamento).
Con riferimento a tale secondo profilo, alla luce di alcune problematiche riscontrate nell'accesso alla risorsa trasmissiva disponibile da parte di fornitori di contenuti radiofonici indipendenti, è apparso necessario integrare e dettagliare la disciplina recata dal Regolamento in materia di gestione della capacità trasmissiva da parte delle società consortili titolari dei diritti d'uso delle frequenze, prevedendo adeguate garanzie di accesso alla risorsa, comunque limitata. In questo senso, con le modifiche e integrazioni al Regolamento, operate con delibera n. 455/19/CONS, l'Autorità ha introdotto una specifica e dettagliata disciplina sulle condizioni e le modalità di accesso alla capacità trasmissiva da parte di fornitori di contenuti indipendenti[57], al fine di promuovere l'arricchimento dell'offerta di programmi disponibili per l'utenza, nonché di assicurare lo sviluppo del mercato delle trasmissioni radiofoniche terrestri in tecnica digitale, sin dalla fase di avvio, in senso aperto, equilibrato e pluralista.
Nel dettaglio, è stato introdotto, per tutti gli operatori di rete nazionali, un obbligo di riserva di una quota di unità di capacità del blocco di diffusione assegnato in favore dei fornitori di contenuti indipendenti (pari a 216 unità di capacità per la Concessionaria del servizio pubblico e 144 unità di capacità per ciascuno dei due operatori privati organizzati in società consortili). La cessione della capacità trasmissiva relativa alla quota riservata ai fornitori di contenuti indipendenti avviene da parte dell'operatore di rete su base negoziale sia con riferimento alle condizioni tecniche di accesso al servizio sia a quelle economiche. In questo senso, considerata l'attuale fase di avvio del mercato della radiofonia digitale, nonché il differente stato di penetrazione e infrastrutturazione delle reti trasmissive realizzate dai tre operatori di rete autorizzati (ancora in fase di implementazione anche in considerazione delle risorse frequenziali sino ad oggi disponibili sull'intero territorio nazionale), è stato previsto che ciascun operatore di rete predisponga una "*Offerta di Servizio*" da pubblicare sul proprio sito web al fine di rendere trasparenti e universalmente conosciute le caratteristiche minime del servizio offerto e le condizioni di cessione della capacità trasmissiva, consentendo in tal modo, ai fornitori di contenuti indipendenti interessati, di valutare opportunamente le opzioni disponibili anche attraverso il confronto comparativo delle offerte predisposte dai tre operatori esistenti.
Infine, sono state anche disciplinate le modalità di richiesta di tale capacità riservata, prevedendo altresì in sede di prima applicazione – qualora le richieste di accesso riguardino una quantità di capacità complessiva superiore al doppio della capacità trasmissiva riservata ai fornitori di contenuti indipendenti nell'ambito del blocco di diffusione gestito – che l'individuazione, tra i richiedenti, dei soggetti che possono accedere alle unità di capacità avvenga attraverso una procedura selettiva che sarà appositamente emanata dall'Autorità.

Coordinamento internazionale delle frequenze per la banda VHF-III per la pianificazione del servizio DAB+

La pianificazione delle frequenze destinate alla radiofonia digitale,

[57] All'art. 1, comma 1, lettera hh) del regolamento allegato alla delibera n. 664/09/CONS: "*Fornitore di contenuti radiofonici indipendente*: il soggetto titolare di un'autorizzazione per la fornitura di contenuti radiofonici in ambito nazionale o locale che non sia in rapporto di controllo o collegamento, ai sensi dell'art. 43, c. 13, 14 e 15 del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177 e dell'art. 2359, c. 3, del codice civile, con gli operatori di rete nonché con alcun soggetto partecipante al capitale sociale delle società consortili di cui all'art. 12, c. 3, né con alcun soggetto beneficiario della riserva di cui all'art. 12, c. 5-*bis*".

come detto, ha beneficiato anche dell'azione di coordinamento e negoziazione internazionale con i paesi radioelettricamente confinanti, svolte dal MISE con la collaborazione dell'Autorità, per giungere ad una razionalizzazione delle frequenze in banda VHF-III attualmente attribuite all'Italia; ciò anche allo scopo, ove possibile, di incrementare ulteriormente le risorse disponibili.

In particolare, in aggiunta agli accordi già sottoscritti con le amministrazioni di Svizzera e Austria (nel 2018), è stato formalizzato l'ulteriore accordo con l'amministrazione di Malta dell'11 ottobre 2019 e il successivo *addendum* all'accordo del 22 gennaio 2020, scaturito da interlocuzioni avute al riguardo con l'amministrazione greca. Inoltre, è stato definito il cosiddetto "accordo tirrenico" tra le amministrazioni di Italia, Francia, Monaco e Città del Vaticano, che al momento è in attesa della sottoscrizione da parte dell'amministrazione monegasca (*iter* di firma già in corso). Restano in corso le trattative già avviate nel 2019 con le amministrazioni di Slovenia, Croazia, Montenegro, Albania e Grecia per la definizione del cosiddetto "accordo adriatico", la cui chiusura è prevista entro il 2020.

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

Il Registro degli Operatori di Comunicazione

In attuazione della legge 4 agosto 2017, n. 124, recante "*Legge annuale per il mercato e la concorrenza*" e del decreto del Ministro dello sviluppo economico del 5 marzo 2018, che, all'articolo 3, comma 1, ha prescritto che "*ogni impresa che utilizza indirettamente una risorsa nazionale di numerazione ha l'obbligo di iscriversi nell'apposita sezione del registro, tenuto dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera a), n. 5, della legge 31 luglio 1997, n. 249*", nel periodo di riferimento, ad alcune Società con sede legale all'estero, che svolgono la suindicata attività utilizzando indirettamente risorse nazionali di numerazione, è stato chiesto di inviare la domanda di iscrizione al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC), ovvero, laddove fossero già iscritte, di trasmettere una comunicazione di variazione telematica compilando l'apposito modello 26/ROC. Allo stato, alcuni operatori hanno già adempiuto all'obbligo di iscrizione al ROC, mentre con altri sono in corso approfondimenti anche attraverso audizioni.

Al fine di coordinare le attività di vigilanza sugli adempimenti derivanti dall'entrata in vigore della legge 11 dicembre 2016, n. 232, in materia di *call center*, è proseguita l'attività di collaborazione con il Nucleo Speciale Beni e Servizi della Guardia di Finanza, finalizzata a individuare gli operatori economici che svolgono l'attività di *call center* in assenza dell'iscrizione al ROC, o che non hanno comunicato tutte le numerazioni nazionali messe a disposizione del pubblico con l'apposita modulistica. A seguito di tale attività, sono stati diffidati diversi operatori economici segnalati dal predetto Nucleo Speciale e sono stati avviati e conclusi alcuni procedimenti sanzionatori per violazione dell'art. 24-*bis*, comma 11, del decreto-legge n. 83/2012, come modificato dalla legge n. 232/2016.

Da ultimo, nel periodo di riferimento, è stata portata a termine l'attività istruttoria sull'obbligo di iscrizione al ROC delle società Adsalsa Italia Publicidad Sucursal, Microsoft Online Inc., Microsoft Ireland Operations Ltd. e Facebook Ireland Limited, con sede legale all'estero, esercenti l'attività di concessionaria di pubblicità sul web. Relativamente alle società Dailymotion SA e Google Ireland Limited, si è proceduto all'iscrizione d'ufficio e all'avvio dei conseguenti procedimenti sanzionatori per la violazione degli obblighi di iscrizione al ROC, previsti dagli articoli 5 e 7 dell'allegato A alla delibera n. 666/08/CONS e s.m.i..

In tal senso, il ROC congiuntamente all'Informativa economica di sistema (IES, v. Capitolo I) si pongono nel panorama nazionale (e internazionale) come strumenti attraverso i quali monitorare non solo i tradizionali settori dell'ecosistema della comunicazione, ma, anche, tutti i nuovi mercati digitali che riguardano sempre più soggetti operanti in Italia ma stabiliti all'estero, quali le piattaforme online.

La gestione ordinaria

Nel periodo 1° maggio 2019-20 marzo 2020, sono prevenute al ROC 20.391 comunicazioni (iscrizioni, comunicazioni annuali, variazioni, certificazioni, cancellazioni, etc.). In particolare, sono state trasmesse 1.225 domande di iscrizione, 6.521 comunicazioni annuali e 11.943 domande di variazione (di cui 2.388 inviate dagli operatori e 9.555 acquisite automaticamente dal Registro delle Imprese attraverso i processi di cooperazione applicativa) che attestano un costante livello di aggiornamento dei dati del ROC. Sono state trasmesse, altresì, 563 domande di cancellazione (di cui 293 inviate dagli operatori di comunicazione e 270 acquisite automaticamente dal Registro delle Imprese a seguito di procedure concorsuali o per cessazione dell'attività). Sono state inviate, da ultimo, 27 richieste di certificazione.

Figura 2.7.1 - Tipologia di attività dichiarate al ROC dagli operatori che hanno richiesto l'iscrizione (1° maggio 2019-20 marzo 2020, %)

I controlli in materia di editoria sulle imprese richiedenti i contributi

Nell'ambito delle attività di verifica previste dall'art. 5 del D.P.R. n. 25 novembre 2010, n. 223 e dal decreto legislativo 15 maggio 2017, n. 70, sono state rilasciate alla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per l'Informazione e l'Editoria (DIE) - le prescritte attestazioni, a seguito della verifica della posizione presso il ROC delle imprese richiedenti i contributi ai sensi del citato decreto legislativo. Sono state rilasciate, in particolare, le attestazioni relative alle imprese editrici richiedenti i contributi per la stampa italiana all'estero e, per la prima volta, alle imprese editrici di periodici per non vedenti e ipovedenti.

Sono state verificate complessivamente le posizioni di 175 imprese iscritte al Registro richiedenti i contributi, e le relative attestazioni sono state trasmesse al DIE nei termini previsti dalla legge 26 ottobre 2016, n. 198.

Ad esito di tale attività, sono stati avviati e definiti, con determine di archiviazione per intervenuta oblazione, due procedimenti sanzionatori per omessa o tardiva trasmissione della comunicazione annuale telematica al ROC.

Sono stati definiti, inoltre, otto procedimenti sanzionatori avviati nei confronti delle società che non avevano ottemperato all'obbligo di inviare l'Informativa Economica di Sistema 2018 in violazione dell'art. 3 della delibera n. 397/13/CONS. Nello specifico, 4 procedimenti sanzionatori si sono conclusi con determine direttoriali di archiviazione per intervenuta oblazione e, altri 4, con l'adozione di delibere di ordinanza-ingiunzione.

Il Catasto nazionale delle infrastrutture di diffusione

La Sezione Speciale del Registro degli Operatori di Comunicazione destinata alle infrastrutture di diffusione (c.d. "Catasto nazionale delle frequenze") costituisce il principale punto di riferimento per numerose attività tecniche e amministrative, tra cui quelle relative alla prevista liberazione della banda dei 700 MHz, che sarà destinata entro il 2022 non più alla radiodiffusione televisiva, ma ai servizi mobili. Il Catasto consente di disporre dei dati relativi a tutti gli impianti di radiodiffusione digitale televisiva e sonora, nonché sonora analogica, operanti sul territorio nazionale.

Alla data del 9 marzo 2020, risultano dichiarati al Catasto 38.256 impianti di radiodiffusione attivi, dei quali 20.910 di tipo televisivo digitale, 399 di tipo radiofonico di-

gitale (DAB) e 16.947 di tipo radiofonico analogico in banda FM.
Il volume delle transazioni registrate nel sistema informatico nel periodo in esame è aumentato significativamente rispetto all'annualità precedente, anche in ragione dell'avvio delle attività di adeguamento delle reti di radiodiffusione televisiva connesse alla liberazione della banda dei 700 MHz (v. *supra*).
Nel periodo in esame sono stati registrati, nello specifico, circa 2.700 accessi (+17%), nel corso dei quali sono state acquisite e validate oltre 2.581 comunicazioni (+17%), integralmente dematerializzate, con le quali sono state dichiarate 18.441 variazioni agli impianti (+250%) recanti comunicazione di diversa natura: nuovi inserimenti, modifiche tecnico/amministrative, cessioni, subentri, cessazioni.

L'attività ispettiva

Nel corso dell'annualità in esame, l'Autorità, operando alla luce delle delibere n. 220/08/CONS e n. 710/13/CONS, ha svolto attività ispettive, di monitoraggio e di verifica, dispiegando la sua azione nelle molteplici aree di intervento rientranti nelle sue tradizionali competenze istituzionali, a partire dalla tutela dei diritti dei consumatori nel settore delle comunicazioni elettroniche. Tali attività sono state, sovente, svolte con l'ausilio del personale in servizio presso la Sezione di Polizia Postale e delle Comunicazioni distaccata presso l'Autorità e con l'apporto del personale operante presso il Nucleo Speciale Beni e Servizi della Guardia di Finanza (cfr. Capitolo I).
Le funzioni ispettive e di verifica hanno interessato una pluralità di ambiti operativi. Attività specifiche sono state espletate nel settore delle reti e dei servizi di comunicazione elettronica, nel settore dei contenuti audiovisivi e nel settore dei servizi postali, ambito che è stato oggetto di verifiche anche con l'apporto del citato Nucleo Speciale della Guardia di Finanza. Attività di vigilanza, di monitoraggio, di verifica ispettiva (sia da *desk,* sia direttamente presso le sedi delle società interessate) sono state poste in essere nei confronti degli operatori dei servizi di telefonia. Inoltre, sono state effettuate specifiche attività di vigilanza, anche di natura ispettiva, finalizzate a verificare il corretto impiego delle numerazioni telefoniche da parte dei *call center*, molti dei quali operano su mandato di operatori di servizi di comunicazione elettronica compiendo, per conto di questi ultimi, campagne finalizzate a promuovere presso i consumatori offerte commerciali relative a nuovi prodotti e servizi. In particolare, in quest'ultimo ambito, sono state svolte attività di controllo intese a verificare la regolare gestione delle attività di *call center* rispetto al quadro normativo di settore, anche con il contributo del personale della Sezione di Polizia Postale e delle Comunicazioni distaccata presso l'Autorità. Un filone ulteriore di approfondimento ispettivo ha riguardato la verifica sulla correttezza dei dati trasmessi al ROC da parte dei soggetti tenuti alla relativa iscrizione.
Nell'ambito delle attività di vigilanza, nel 2019 sono state svolte delle verifiche sul corretto pagamento del canone di concessione da parte delle emittenti radiofoniche (c.d. CANORAD). Tali verifiche hanno interessato un campione di emittenti radiofoniche selezionato incrociando dati e comunicazioni presenti nei database dell'Autorità. Le attività, svolte con l'ausilio del Nucleo Speciale della Guardia di Finanza, hanno interessato oltre venti concessioni radiofoniche e sono state condotte in undici diverse regioni italiane. Le attività ispettive effettuate hanno consentito di individuare persistenti irregolarità nel pagamento del canone di concessione, opportunamente segnalate alla Direzione generale per i servizi di comunicazione elettronica, di radiodiffusione e postali del Ministero dello sviluppo economico.
All'esito di verifiche in ordine al regolare versamento, da parte dei soggetti vigilati, delle sanzioni amministrative irrogate e del contributo dovuto all'Autorità *ex* legge n. 266/2005, la società Agenzia Entrate-Riscossione è stata interessata per complessivi 94 procedimenti di iscrizione a ruolo esecutivo. L'importo caricato presso il citato agente della riscossione per sanzioni amministrative originarie è stato pari a 3.144.282 euro, mentre per la voce oneri accessori (maggiorazioni *ex* legge n. 689/81 ed interessi legali) per ritardato pagamento, l'importo complessivo è stato pari 157.832 euro, per un totale di 3.302.114 euro.

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

Relativamente alle funzioni concernenti la vigilanza sulla regolare applicazione dell'art. 41 del Testo unico dei servizi media audiovisivi e radiofonici (TUSMAR), in materia di obblighi di destinazione sui mezzi di comunicazione della pubblicità istituzionale effettuata dagli enti pubblici, l'Autorità, in prosecuzione delle attività espletate negli anni scorsi, ha svolto attività di vigilanza e controllo nei confronti di enti rientranti nelle categorie oggetto di precedenti campionamenti, sulla base di verifiche supplementari anche di natura ispettiva.
Inoltre, sono state completate le verifiche e conclusi diversi procedimenti sanzionatori avviati nei confronti di alcuni enti pubblici rientranti nel campione 2018, formato dagli Istituti Nazionali di Pre-

videnza, dalle Autorità di Sistema Portuale e dalle Agenzie Regionali per il Lavoro.
Con riferimento alla annualità 2019, l'Autorità ha provveduto alla gestione delle procedure di ricezione e acquisizione delle dichiarazioni annuali inviate dagli enti pubblici nel periodo compreso tra il 1° e il 30 settembre. A questa fase ha fatto seguito la consueta attività di vigilanza e verifica mirata nei riguardi della platea di enti selezionati quale campione oggetto di specifico approfondimento. Detto campione è composto, per la corrente annualità, dalle Autorità di Bacino, dalle Agenzie Regionali per il Turismo e dalle Aziende Sanitarie Regionali. Tali attività di verifica, tuttora in corso, hanno determinato, laddove necessario, l'avvio di controlli mirati e di procedimenti sanzionatori.

2020

3.

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

Introduzione

Il valore complessivo dei diversi mercati di interesse istituzionale dell'autorità nel 2019 è valutabile in circa 52,3 miliardi di euro, con una flessione su base annua del 2,8%, mentre guardando all'intero periodo considerato le risorse complessive mostrano una più contenuta diminuzione dello 0,5% (Tabella 3.1).
Guardando ai singoli settori che compongono l'aggregato complessivo di riferimento, si possono osservare diverse tendenze.
Nelle telecomunicazioni, i ricavi della rete fissa, grazie soprattutto alla progressiva diffusione degli accessi *broadband* e *ultrabroadband* mostrano su base annua una contenuta flessione dell'1,7%, e un lieve aumento guardando all'intero periodo considerato (+0,6%). Il comparto della rete mobile, investito da una maggiore pressione sui prezzi che si è accentuata negli ultimi due anni con l'ingresso di un nuovo operatore, ha invece subito una netta riduzione (-13,1% nel periodo 2015-2019).

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

	2015	2016	2017	2018	2019	Var. % 2019/2018	Var. % 2019/2015
Telecomunicazioni	**31.814**	**31.917**	**32.222**	**31.212**	**29.843**	**-4,4**	**-6,2**
- Rete fissa	*16.074*	*15.803*	*16.407*	*16.457*	*16.170*	*-1,7*	*0,6*
- Rete mobile	*15.739*	*16.114*	*15.815*	*14.756*	*13.673*	*-7,3*	*-13,1*
Media	**14.710**	**15.255**	**15.212**	**15.816**	**15.443**	**-2,4**	**5,0**
- Televisione e radio	8.449	8.951	8.848	9.008	8.693	-3,5	2,9
- TV in chiaro	*4.536*	*4.933*	*4.792*	*4.810*	*4.721*	*-1,9*	*4,1*
- TV a pagamento	*3.294*	*3.387*	*3.433*	*3.533*	*3.296*	*-6,7*	*0,1*
- Radio	*619*	*630*	*623*	*665*	*676*	*1,7*	*9,3*
- Editoria quotidiana	*2.208*	*2.100*	*1.921*	*1.813*	*1.667*	*-8,0*	*-24,5*
- Editoria periodica	*2.393*	*2.251*	*2.214*	*1.952*	*1.751*	*-10,3*	*-26,8*
- Internet	*1.660*	*1.953*	*2.228*	*3.042*	*3.332*	*9,5*	*100,7*
Servizi Postali	**6.075**	**6.229**	**6.550**	**6.827**	**7.067**	**3,5**	**16,3**
- Servizio Universale	*2.058*	*1.871*	*1.734*	*1.653*	*1.533*	*-7,3*	*-25,5*
- Servizi non rientranti nel Servizio Universale	*4.017*	*4.357*	*4.816*	*5.174*	*5.534*	*6,9*	*37,7*
- di cui pacchi	*3.185*	*3.483*	*3.930*	*4.257*	*4.624*	*8,6*	*45,2*
Totale	**52.598**	**53.401**	**53.984**	**53.855**	**52.353**	**-2,8**	**-0,5**

Anche nei singoli mercati dei media si osservano andamenti tra loro difformi in misura anche non marginale: la televisione in chiaro e quella a pagamento mostrano nell'ultimo anno una flessione annua mediamente pari al 3,9%, maggiormente accentuata per quella a pagamento (-6,7%). Con riferimento invece all'intero periodo considerato le risorse complessive della TV in chiaro salgono del 4,1%, quelle della TV a pagamento rimangono sostanzialmente inalterate intorno ai 3,3 miliardi di euro.
Tali risultati, nel caso della TV gratuita, sembrano essere stati determinati dalla sostanziale tenuta degli introiti rappresentati da fondi pubblici e da quelli provenienti

dalla pubblicità. Questo andamento appare subire una forte discontinuità nel 2020, a causa della crisi legata all'emergenza coronavirus, che si ripercuoterà *in primis* sul settore pubblicitario. Per l'analisi di questi andamenti, si rimanda all'Approfondimento allegato alla presente Relazione Annuale.

Allo stesso tempo, il segmento della TV a pagamento, le cui risorse sono ancora prevalentemente rappresentate dalle offerte satellitari, appare essere caratterizzato, nell'ultimo periodo, da una maggiore competizione determinata dalla progressiva diffusione di contenuti video a pagamento via web, il cui giro d'affari lo scorso anno è aumentato del 50% circa.

In controtendenza rispetto agli altri mezzi di comunicazione tradizionali, il settore radiofonico mostra una positiva tenuta, con risorse in crescita dell'1,7% lo scorso anno e di oltre il 9% nell'intero periodo considerato.

Continua la flessione dell'editoria quotidiana e periodica, determinata dalla contemporanea riduzione delle copie vendute e dei ricavi pubblicitari, che nel complesso hanno causato una strutturale flessione dei ricavi superiore al 9% su base annua e del 25,7% rispetto al 2015.

Si consolida il *trend* di crescita delle piattaforme online nella raccolta pubblicitaria, settore dove, come noto, protagoniste sono le principali piattaforme online (Google e Facebook in primo luogo) cui si è aggiunta, in particolare nell'ultimo biennio, anche Amazon. Le risorse di questo segmento sono cresciute del 9,5% nel 2019, e sono raddoppiate nel periodo in esame, passando da meno di 1,7 ad oltre 3,3 miliardi di euro. Nell'ultimo anno, l'online ha superato anche la televisione come mercato pubblicitario nazionale.

Con riferimento infine ai servizi postali, le cui risorse sono cresciute complessivamente del 3,5% lo scorso anno e del 16,3% nell'intero periodo, si osserva una netta flessione dei tradizionali servizi rientranti nel servizio universale (-7,3% nel 2019, -25,5% negli ultimi cinque anni) e una crescita (del 6,9%) nella diffusione dei servizi non rientranti nel SU, su cui incide prevalentemente l'attività dei corrieri espresso (+8,6% nell'anno, +45,2% nel periodo) grazie alla progressiva diffusione dell'*e-commerce*.

Dalla sommaria descrizione degli specifici andamenti dei diversi settori della comunicazione emerge come stia nel tempo mutando, in termini di distribuzione delle risorse, la composizione dei ricavi dei singoli mercati istituzionalmente di interesse dell'Autorità (Tabella 3.2).

Il peso complessivo della rete fissa nelle telecomunicazioni, e quello della televisione e dei servizi postali rientranti nel Servizio Universale resta costante, poco al di sotto del 50%, mentre allo stesso tempo quello della telefonia mobile e dell'editoria quotidiana e periodica perdono congiuntamente 6 punti percentuali a favore dei corrieri espresso (+2,8 punti percentuali) e soprattutto della pubblicità online (+3,2 punti percentuali).

Tabella 3.2 - Composizione dei ricavi del settore delle comunicazioni (%)

	2015	2016	2017	2018	2019	Var. % 2019/2018	Var. % 2019/2015
Telecomunicazioni	**60,5**	**59,8**	**59,7**	**58,0**	**57,0**	**-1,0**	**-3,5**
- Rete fissa	*30,6*	*29,6*	*30,4*	*30,6*	*30,9*	*0,3*	*0,3*
- Rete mobile	*29,9*	*30,2*	*29,3*	*27,4*	*26,1*	*-1,3*	*-3,8*
Media	**28,0**	**28,6**	**28,2**	**29,4**	**29,5**	**0,1**	**1,5**
- Televisione e radio	*16,1*	*16,8*	*16,4*	*16,7*	*16,6*	*-0,1*	*0,5*
- TV in chiaro	*8,6*	*9,2*	*8,9*	*8,9*	*9,0*	*0,1*	*0,4*
- TV a pagamento	*6,3*	*6,3*	*6,4*	*6,6*	*6,3*	*-0,3*	*0,0*
- Radio	*1,2*	*1,2*	*1,2*	*1,2*	*1,3*	*0,1*	*0,1*
- Editoria quotidiana	*4,2*	*3,9*	*3,6*	*3,4*	*3,2*	*-0,2*	*-1,0*
- Editoria periodica	*4,5*	*4,2*	*4,1*	*3,6*	*3,3*	*-0,3*	*-1,2*
- Internet	*3,2*	*3,7*	*4,1*	*5,6*	*6,4*	*0,7*	*3,2*
Servizi Postali	**11,5**	**11,7**	**12,1**	**12,7**	**13,5**	**0,8**	**1,9**
- Servizio Universale	*3,9*	*3,5*	*3,2*	*3,1*	*2,9*	*-0,1*	*-1,0*
- Servizi non rientranti nel Servizio Universale	*7,6*	*8,2*	*8,9*	*9,6*	*10,6*	*1,0*	*2,9*
- di cui pacchi	*6,1*	*6,5*	*7,3*	*7,9*	*8,8*	*0,9*	*2,8*
Totale	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**		

Viene di seguito rappresentato l'apporto dei settori di competenza dell'Autorità al sistema economico nazionale, in relazione al quale alcune tra le più significative grandezze macroeconomiche sono riportate nella Tabella 3.3.
Nel 2019, si osserva una crescita dell'economia italiana maggiormente contenuta rispetto a quanto registrato l'anno precedente: in particolare, l'aumento annuo del PIL è sceso all'1,2% (+1,7% nel 2018), si è dimezzato (dal 2,0 all'1,0%) l'incremento dei consumi delle famiglie mentre la dinamica degli investimenti si è ridotta di circa due terzi (dal +4,4% al +1,5%).

Tabella 3.3 - L'economia italiana (milioni di € – valori a prezzi correnti)

	2015	2016	2017	2018	2019	Var. % 2019/2018	Var. % 2018/2017
PIL	1.655.355	1.695.787	1.736.593	1.766.168	1.787.664	1,2	1,7
Consumi delle famiglie	1.015.428	1.029.343	1.056.495	1.077.149	1.088.038	1,0	2,0
Investimenti	99.584	107.010	115.516	120.621	122.394	1,5	4,4

Fonte: Istat, I.stat, aprile 2020

Circa l'incidenza diretta sul PIL dell'intero settore delle comunicazioni, nel 2019 (Tabella 3.4) per la prima volta nel periodo considerato, il rapporto scende, complessivamente, al di sotto del 3%.
Viene tuttavia confermato il *trend* già osservato negli ultimi anni, che vede crescere progressivamente l'incidenza di internet trainato dalla pubblicità online (da 0,1% a 0,19% del PIL), e quella dei servizi postali grazie alla crescita dell'*e-commerce* (da 0,19% a 0,26%), rimane nella sostanza costante (intorno allo 0,5%) il peso del comparto radiotelevisivo mentre tende a ridursi quello delle telecomunicazioni (dall'1,92% al 1,67% nell'intero periodo) mentre il peso dell'editoria quotidiana e periodica si riduce di circa un terzo (dallo 0,28% allo 0,19% del PIL).

Tabella 3.4 - Incidenza dei mercati della comunicazione sul PIL (%)

	2015	2016	2017	2018	2019	Var. p.p. 2019/2018	Var. p.p. 2018/2017
Telecomunicazioni	**1,92**	**1,88**	**1,86**	**1,77**	**1,67**	**-0,10**	**-0,25**
- Rete fissa	*0,97*	*0,93*	*0,94*	*0,93*	*0,90*	*-0,03*	*-0,07*
- Rete mobile	*0,95*	*0,95*	*0,91*	*0,84*	*0,76*	*-0,07*	*-0,19*
Media	**0,89**	**0,90**	**0,88**	**0,90**	**0,86**	**-0,03**	**-0,02**
- Televisione e radio	*0,51*	*0,53*	*0,51*	*0,51*	*0,49*	*-0,02*	*-0,02*
- TV in chiaro	*0,27*	*0,29*	*0,28*	*0,27*	*0,26*	*-0,01*	*-0,01*
- TV a pagamento	*0,20*	*0,20*	*0,20*	*0,20*	*0,18*	*-0,02*	*-0,01*
- Radio	*0,04*	*0,04*	*0,04*	*0,04*	*0,04*	*0,00*	*0,00*
- Editoria quotidiana	*0,13*	*0,12*	*0,11*	*0,10*	*0,09*	*-0,01*	*-0,04*
- Editoria periodica	*0,14*	*0,13*	*0,13*	*0,11*	*0,10*	*-0,01*	*-0,05*
- Internet	*0,10*	*0,12*	*0,13*	*0,17*	*0,19*	*0,01*	*0,09*
Servizi Postali	**0,37**	**0,37**	**0,38**	**0,39**	**0,40**	**0,01**	**0,03**
- Servizio Universale	0,12	0,11	0,10	0,09	0,09	-0,01	-0,04
- Servizi non rientranti nel Servizio Universale	*0,24*	*0,26*	*0,28*	*0,29*	*0,31*	*0,02*	*0,07*
- di cui pacchi	*0,19*	*0,21*	*0,23*	*0,24*	*0,26*	*0,02*	*0,07*
Totale	**3,18**	**3,15**	**3,11**	**3,05**	**2,93**	**-0,12**	**-0,25**

Fonte: dati aziendali e Istat

I prossimi paragrafi riporteranno l'evoluzione, fino al 2019, dei singoli settori del sistema della comunicazione in Italia. In allegato alla Relazione Annuale, si procederà, nell'ambito di uno specifico Approfondimento legato alla situazione emergenziale causata dall'epidemia da coronaviurs, con le stime relative ai primi mesi del 2020 e con alcune previsioni circa gli andamenti complessivi dell'anno in corso, illustrando tendenze, criticità e punti di forza dell'attuale sistema italiano della comunicazione.

3.1 Gli scenari nei mercati delle telecomunicazioni

Principali *trend* del 2019

- ✓ Le **risorse del settore**, con la flessione dello scorso anno (-4,4%), hanno registrato introiti complessivi per meno di 30 miliardi di euro, un valore inferiore rispetto a quello del 2000.
- ✓ Gli **investimenti in infrastrutture** risultano nel complesso relativamente stabili nella rete fissa, mentre la flessione osservabile nella rete mobile è dovuta al venir meno dei costi sostenuti dalle imprese nell'ambito della gara per l'aggiudicazione delle frequenze 5G.
- ✓ La **spesa di famiglie e imprese** in servizi di telecomunicazioni mostra un arretramento medio del 3,8%, interamente ascrivibile al comparto della rete mobile (-7,9%); rimane stabile, infatti, la spesa nel settore della rete fissa.
- ✓ Nel complesso, continuano a contrarsi sia i **ricavi dei tradizionali servizi voce** (-9,6%), che, anche se in misura minore, quelli derivanti da **servizi dati** (-4,1%).
- ✓ Aumentano gli **abbonati *broadband* su rete fissa** di circa 400mila; gli accessi *ultrabroadband* nel corso del 2019 sono cresciuti di 1,9 milioni di unità e hanno raggiunto i 9,7 milioni.
- ✓ Crescono offerta e consumo di **contenuti video** online, fattore che nella rete fissa rappresenta il principale driver per la crescita del **traffico dati**, lo scorso anno aumentato di oltre il 25%.
- ✓ Le **tecnologie** utilizzate negli accessi *broadband* della rete fissa mutano velocemente composizione. Le linee in fibra (mista - FTTC – o pura - FTTH) a fine 2019 hanno superato il 50% del totale.
- ✓ Nella **telefonia mobile**, continua ad aumentare il divario tra la spesa in servizi dati rispetto ai tradizionali servizi di fonia vocale. Legato all'aumento dei consumi unitari, continua a crescere in misura sostenuta il consumo di dati (+57% circa su base annua). Nel 2019, la piena operatività dell'operatore Iliad ha ulteriormente rafforzato la pressione competitiva sui prezzi finali.
- ✓ Si conferma il dinamismo nel segmento dei **servizi di accesso *fixed wireless*** (FWA), i cui ricavi mostrano una crescita intorno al 12%; il crescente interesse su questo segmento di mercato è confermato dal progressivo ingresso dei grandi *player*.

Nel 2019, è proseguita, accentuandosi rispetto a quanto osservato lo scorso anno, la flessione delle risorse complessive del settore; in rapporto alle principali grandezze macroeconomiche considerate, le telecomunicazioni mostrano valori progressivamente decrescenti, tranne che per gli investimenti il cui peso è sostanzialmente stabile nel tempo (Tabella 3.1.1).
Le risorse delle telecomunicazioni su reti fisse e mobili sono naturalmente influenzate oltre che dai volumi di consumo anche dalle variazioni dei prezzi unitari dei relativi servizi. In merito, si evidenzia come lo specifico indice dei prezzi, predisposto per disporre di una misura sintetica dei prezzi dei servizi di telecomunicazioni, nel periodo osservato (2010-2019) ha registrato una progressiva riduzione (intorno al 23%), in controtendenza rispetto all'indice generale dei prezzi, invece cresciuto, corrispondentemente, del 10% circa (Figura 3.1.1)[58].
Con riferimento al 2019, è possibile osservare un'ulteriore riduzione dell'indice dei prezzi delle telecomunicazioni (-3,2%) in particolare per effetto, da un lato, della riduzione dei prezzi nella telefonia mobile sia dei terminali (-10,3%), sia dei servizi voce e dati (-6,9%), dall'altro in conseguenza della flessione del 13% dei prezzi dei collegamenti a larga banda nella rete fissa, dove, peraltro, risultano in aumento del 2,5% gli indici relativi ai servizi di base.
In sostanza, le evidenziate contrazioni appaiono essere determinate da un effetto di prezzo (in costante contrazione), che va a vantaggio dei consumatori finali, e non già ad un effetto di quantità (in continua espansione per i servizi dati).

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

	2015	2016	2017	2018	2019
Ricavi (Servizi complessivi TLC/ PIL)	1,92	1,88	1,86	1,77	1,67
Spesa famiglie (TLC/Spesa complessiva)	2,56	2,55	2,51	2,36	2,24
Spesa famiglie (TLC/Spesa in servizi)	4,88	4,83	4,77	4,49	4,25
Investimenti (TLC/Investimenti)	5,54	5,06	4,94	5,52	5,17

Fonte: elaborazioni AGCOM su dati Istat (I.stat, estrazione Aprile 2020)

[58] Fonte: elaborazioni su dati Istat. L'indice dei prezzi delle telecomunicazioni è stato costruito ponderando gli indici di prezzo relativi alle seguenti categorie di beni e servizi: "*08.2.0.1. - apparecchi per la telefonia fissa e telefax*", "*08.2.0.2 - apparecchi per la telefonia mobile*", "*08.3.0.1 - "servizi di telefonia fissa*", "*08.3.0.2 - servizi di telefonia mobile*", "*08.3.0.3 - connessione internet e altri servizi*", "*08.3.0.4 - servizi di comunicazione bundle*" per i corrispondenti pesi annui loro assegnati all'interno del paniere dei beni e servizi che compongono l'indice generale dei prezzi.

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

Figura 3.1.2 -Telecomunicazioni fisse e mobili: ricavi complessivi (miliardi di €)[61]

La redditività lorda (Ebitda) del settore nel 2019, da prime stime effettuate sui risultati finanziari delle principali imprese del mercato[59], mostra un marginale miglioramento rispetto ai valori calcolati per l'anno 2018[60].

Con riferimento, infine, all'occupazione, anche lo scorso anno, i perduranti processi di riorganizzazione e razionalizzazione adottati da alcune delle principali imprese del settore hanno condotto a una riduzione complessiva degli addetti (nell'ordine di circa 2.000 unità). Non mancano, tuttavia, i casi di crescita degli organici, come per Iliad nella rete mobile, Open Fiber in quella fissa, nonché, in misura meno rilevante, per Eolo e Linkem (nel FWA).

Le dinamiche del settore

Nel 2019, come accennato in precedenza, si è intensificata, rispetto al 2018, la flessione delle risorse complessive; i ricavi del settore che sono diminuiti in media del 4,4%. La contrazione è principalmente dovuta a quanto osservabile nella rete mobile (-7,3%), mentre la rete fissa presenta riduzioni più contenute (-1,7%) (Figura 3.1.2).

---

59 Con riferimento a BT Italia, CloudItalia, Eolo, Fastweb, Linkem, Tim, Tiscali, Vodafone, Wind Tre.

60 Per un maggiore dettaglio sul tema, si rimanda al *focus* "*Bilanci aziendali Esercizi 2014-2018 - Principali evidenze reddituali, patrimoniali e occupazionali nelle telecomunicazioni e nei servizi postali e di corriere espresso*" disponibile alla pagina web http://www.agcom.it/focus.

61 I dati relativi alle telecomunicazioni su rete fissa e mobile si basano su informazioni e stime riferite a un campione di imprese largamente rappresentative del mercato. Con riferimento all'anno 2019, sia per la figura in oggetto che per le figure e tabelle successive, si evidenzia come i dati possano non risultare completamente omogenei con quanto indicato nella Relazione annuale 2019; nella presente Relazione un confronto pienamente omogeneo delle risultanze dello scorso anno può essere assicurato solo relativamente all'anno 2018. In alcuni casi, infatti, le imprese hanno operato integrazioni e/o riclassificazioni dovute sia a variazioni nelle metodologie di calcolo (ad esempio, i *driver* per l'attribuzione dei ricavi o degli investimenti), sia a mutamenti dei perimetri di attività economica aziendale. Ciò può aver determinato aggiustamenti in termini di importi economici talvolta di entità anche consistente. Inoltre, nelle tabelle e figure che seguono, nel caso di dati espressi in valore, per mere ragioni di arrotondamento, la somma dei singoli addendi potrebbe non coincidere con il risultato complessivo, così come i valori relativi alle variazioni percentuali potrebbero non essere del tutto corrispondenti al calcolo effettuato sui dati indicati nelle tabelle. I ricavi lordi sono dati dalla somma della spesa finale della clientela residenziale e affari, nonché dai ricavi da servizi intermedi forniti ad altri operatori. Salvo diversa indicazione, i dati di natura economica includono anche i dati relativi agli operatori mobili virtuali e ai fornitori di servizi *Fixed Wireless Access*.

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

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

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

Relativamente alla spesa finale dell'utenza residenziale e affari (Figura 3.1.3), si osserva una marginale ma positiva crescita della spesa per i servizi di rete fissa (+0,3%) e, viceversa, una consistente riduzione (-7,9%) della spesa per i servizi di rete mobile, risultato determinato, almeno in parte dal consolidamento della presenza sul mercato di Iliad, che ha prodotto significativi effetti sia sulla pressione competitiva sia, conseguentemente, sui prezzi finali.

L'andamento degli introiti dei due principali servizi di telefonia, voce e connettività dati, mostra con chiarezza il processo evolutivo che ha caratterizzato il comparto negli ultimi anni (Figura 3.1.4): nel 2015 gli introiti derivanti dai servizi voce risultavano, seppur di poco, ancora superiori a quelli derivanti da servizi dati, l'anno successivo si è verificato il "sorpasso" da parte dei servizi dati, con una "forbice" che si è gradualmente ampliata fino a raggiungere i 3,6 miliardi nel 2019. Appare opportuno evidenziare come anche nel 2019, i ricavi relativi ai servizi di connettività dati confermano la flessione già registrata l'anno precedente, dovuta anche alla maggiore pressione competitiva conseguente alla progressiva diffusione territoriale dell'offerta, rivolta agli operatori *retail*, dei servizi *wholesale* in tecnologia FTTH da parte di Open Fiber. I ricavi da servizi *wholesale* (Figura 3.1.5) tornano in media a scendere del 7,0%; da evidenziare come tale riduzione abbia interessato in misura maggiore i ricavi da servizi di rete fissa (-8,6%), per effetto del consistente aumento della componente legata alla domanda di servizi *wholesale ultrabroadband* e della contestuale pressione competitiva esercitata dall'entrata nello specifico segmento di mercato dell'operatore *wholesale only* Open Fiber. I corrispondenti introiti da

servizi di rete mobile (-4,1%), al netto della componente legata al nuovo entrante Iliad, sarebbero risultati in flessione di oltre il 7%.
La dinamica dei ricavi della rete fissa è stata certamente influenzata anche dall'azione regolatoria dell'Autorità (v. Capitolo II). A luglio 2019, si è infatti concluso il 4° ciclo di analisi di mercato dei servizi di accesso con la delibera n. 348/19/CONS che ha stabilito *inter alia* le condizioni economiche e tecniche di fornitura dei servizi intermedi di Tim per il triennio 2019-2021.
Rilevanti sono state le modifiche introdotte da questo provvedimento in relazione alle condizioni economiche dei servizi di accesso fisso, che sono state adattate al nuovo contesto competitivo che vede la crescente migrazione degli utenti da servizi *legacy* tradizionali erogati esclusivamente da infrastrutture completamente in rame (ADSL), ormai minoritari nel complesso, a servizi di tipo NGA erogati su architetture fibra misto rame (FTTC) ed in fibra ottica completa (FTTH).
Per il 2019, l'Autorità ha approvato una riduzione delle condizioni economiche dei canoni dal 2018 di circa il 7,9% per il servizio VULA erogato su architetture FTTC e del 9% circa per i canoni dei servizi VULA FTTH. Rilevanti riduzioni dei prezzi (in media del 20%) dei servizi della banda *bistream* Ethernet sono stati altresì approvati per il 2019, flessione ancora maggiore rispetto al 15% circa fissato per il 2018. Tali riduzioni dei prezzi all'ingrosso si sono rese necessarie al fine di favorire la migrazione verso servizi NGA, e consentire agli operatori di soddisfare le crescenti esigenze della clientela con collegamenti in grado di garantire più elevate velocità di connessione.
Le condizioni economiche dei servizi di interconnessione fissa (terminazione e originazione), invece, hanno registrato una sostanziale stabilità come previsto dalla delibera n. 425/16/CONS.
In relazione ai volumi, prosegue la crescita nell'uso dei servizi intermedi di Tim di tipo VULA FTTC, cresciuti, in un anno, di oltre il 42% (+916 mila accessi) raggiungendo oltre tre milioni di linee attivate da parte degli operatori alternativi (cd. OAO). Tale servizio rappresenta la principale modalità di sostituzione dei servizi tradizionali di *unbundling* della rete in rame utilizzata dagli OAO, risultando di gran lunga il principale servizio *wholesale* nella fornitura dei servizi *ultrabroadband*.
Nel 2019, si consolida la crescita dei servizi erogati tramite architetture VHCN di tipo FTTH (+41%) per 1,2 milioni di linee complessive; tale crescita è in particolare attribuibile al progressivo ampliamento dell'offerta *wholesale* commerciale di Open Fiber nelle aree maggiormente competitive del paese.
Quanto alla componente *retail*, la dinamica dei ricavi per tipologia di clientela (Tabella 3.1.2) mostra per la rete fissa una flessione del 2,9% del segmento "residenziale", a fronte di una proporzionale crescita di quello "affari", che determina, nel complesso, una sostanziale invarianza (+0,3%).
Nella rete mobile di particolare rilevanza risulta la flessione della componente residenziale (-11%) nei confronti della quale è esclusivamente rivolta l'offerta commerciale di Iliad, mentre risulta in crescita il segmento affari, che resta tuttavia una componente marginale rispetto ai volumi complessivi e, come detto, meno investito dalla pressione concorrenziale.
Gli investimenti in infrastrutture di rete (Figura 3.1.6), mostrano nel

Figura 3.1.6 - Investimenti in immobilizzazioni (miliardi di €)

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

	2018	2019	Var. % 2019/2018
Rete fissa	**12,72**	**12,75**	**0,3**
- Residenziale	*6,49*	*6,30*	-2,9
- Affari	*6,22*	*6,45*	3,6
Rete mobile	**12,66**	**11,66**	**-7,9**
- Residenziale	*10,07*	*8,97*	-11,0
- Affari	*2,59*	*2,69*	4,1
Rete fissa e mobile	**25,37**	**24,41**	-3,8
- Residenziale	***16,56***	***15,27***	-7,8
- Affari	***8,81***	***9,14***	3,7

complesso una riduzione del 5,2%. Tale risultato è frutto di due distinte dinamiche: nella rete fissa, si osserva una flessione nell'ordine del 5% degli investimenti dell'*incumbent*, mentre gli OAO aumentano tali poste di quasi il 3%, in ragione di una crescente infrastrutturazione spinta dalla necessità di offrire servizi *ultrabroadband*.
Nella rete mobile, al contrario, dopo l'ingente sforzo economico compiuto nella gara per l'aggiudicazione delle frequenze 5G, gli investimenti sono scesi in media di oltre il 13% con Tim che nel biennio 2018-2019 mostra livelli di investimento sostanzialmente costanti, mentre gli altri operatori flettono in media del 16,4%.
Con riferimento alla spesa per i servizi di rete fissa e mobile di famiglie e imprese, la dinamica della distribuzione tra i principali operatori del settore (Figura 3.1.7), vede, in particolare, la flessione di Tim per 1,8 punti percentuali e una, più marginale, di Wind (-0,5 punti percentuali). Se ne avvantaggiano soprattutto Fastweb, la quale guadagna un punto percentuale anche grazie all'integrazione dei servizi fissi e mobili, e naturalmente Iliad (+0,9 p.p.), le cui offerte *low cost* hanno raggiunto a fine 2019 circa 5,3 milioni di sottoscrizioni. Tra gli altri operatori cresce il peso delle imprese *Fixed Wireless Access*, segmento che nel complesso è stimato aver superato, nel 2019, il valore di 300 milioni di euro.

Figura 3.1.7 - Reti fisse e mobili: spesa finale complessiva degli utenti per operatore (2019, %)

I mercati di rete fissa

Nel 2019, i ricavi *retail*[62] mostrano una sostanziale stabilità, con una crescita dello 0,3% (Figura 3.1.8). Tale risultato è il prodotto di dinamiche di segno differente.

Da un lato, si assiste alla flessione, oramai di lunga durata, dei ricavi da servizi vocali (-12,5%), con i corrispondenti volumi in riduzione del 16,6% che si attestano a meno di 29 miliardi di minuti a causa del calo del traffico derivante da chiamate verso rete fissa nazionale (-17,8%) nonché di quello verso rete mobile (-13,0%).
Dall'altro lato, si confermano in

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

crescita i ricavi relativi ai servizi dati, anche se si tratta di un aumento (2,7%), inferiore rispetto a quello registrato nel 2018 (4,5%). Di conseguenza, il valore del segmento dati risulta più che doppio rispetto a quello dei servizi vocali. Tale dinamica è riconducibile alla crescita degli abbonamenti *broadband e ultrabroadbabd*, la cui consistenza media ha raggiunto lo scorso anno 17,3 milioni (+2,8%) e, in particolare, alla crescente diffusione degli abbonamenti a servizi che prevedono maggiori velocità di connessione, e i cui prezzi unitari sono ovviamente superiori ai valori medi. A tal proposito, si evidenzia come il peso degli accessi con velocità inferiori a 30 Mbit/s abbia visto una consistente contrazione (-12,5 punti percentuali) arrivando a rappresentare meno della metà degli accessi complessivi e un terzo dei ricavi. Al contrario, la quota degli accessi con prestazioni maggiori di 100 Mbit/s è aumentata di 10,2 punti percentuali, arrivando a superare il 35% delle linee *broadband* mentre il corrispondente valore in termini di ricavi sfiora oramai il 50% (Tabella 3.1.3)[63].

È possibile conseguentemente stimare che i ricavi medi mensili per i collegamenti a banda larga siano compresi tra i 19 euro dei servizi con prestazioni inferiori a 30 Mbit/s e i circa 40 euro per i collegamenti con velocità superiore a 100 Mbit/s, per un valore medio totale pari a 28,4 €/mese, in crescita dello 0,7% rispetto al corrispondente introito del 2018.

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

Gli accessi complessivi hanno visto un aumento di 3,1 milioni (+22%), ma tale risultato è assai diversificato se si guarda alle singole tecnologie utilizzate[64]: negli ultimi 5 anni, il peso delle tradizionali linee DSL si è più che dimezzato (-5,7 milioni di linee) a vantaggio in particolare delle soluzioni FTTC (fibra fino al "cabinet" – armadietto – e rame dal "cabinet" alla casa degli utenti) che erano del tutto marginali a fine 2014 e sono arri-

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

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

	2018	2019	Diff. p.p.
Volumi medi annui			
< 30 Mbit/s	61,8	49,3	-12,5
≥ 30 e <100 Mbit/s	13,0	15,3	2,3
≥ 100 Mbit/s	25,2	35,4	10,2
Totale	**100,0**	**100,0**	
Ricavi			
< 30 Mbit/s	42,0	33,5	-8,5
≥ 30 e <100 Mbit/s	30,2	16,8	-13,5
≥ 100 Mbit/s	27,7	49,7	22,0
Totale	**100,0**	**100,0**	

63 I dati si basano su quelli forniti dalle imprese nell'ambito dell'aggiornamento della reportistica europea sulla banda larga.

64 Le elaborazioni della presente e della seguente figura fanno riferimento ai dati di base relativi alla struttura tassonomica della tabella 3 della reportistica comunitaria e non includono residuali linee allocate dalle imprese alle voci "*Other (not NGA)*" e "*Other NGA*".

Figura 3.1.9 - Accessi *broadband* e *ultrabroadband* per tecnologia (%)

Figura 3.1.10 - Accessi BB/UBB per tecnologia/operatori (2019 in %)

Figura 3.1.11 - Rete fissa: traffico dati e consumi unitari (2014=100)

vati a rappresentare, a dicembre dello scorso anno, il 44% degli accessi *broadband*.

Le linee FTTH (fibra fino alla casa degli utenti) hanno superato 1,2 milioni di unità e quelle in tecnologia FWA (*fixed wireless access*) 1,3 milioni, attestandosi entrambe oltre il 7% del totale.

Analizzando lo scenario competitivo per singola tecnologia (Figura 3.1.10), nel segmento rappresentato dalle tradizionali linee in rame è Tim, in virtù del suo ruolo di operatore "storico" dotato di una rete "*legacy*", a sfiorare il 55% del totale, cui segue Fastweb, con poco più del 14%, mentre con quote intorno al 13% figurano Vodafone e Wind Tre.

Il quadro cambia sensibilmente guardando alle connessioni in tecnologia FTTC dove i tre principali concorrenti di Tim raggiungono complessivamente il 53% del segmento.

Opposto lo scenario nel settore degli accessi in tecnologia FTTH, la tecnologia che consente le maggiori velocità di connessione alla rete. In quest'ultimo caso, Fastweb detiene una quota del 36% mentre, grazie in larga parte all'offerta *wholesale* di Open Fiber, Vodafone si attesta al 25,5% e Wind Tre supera il 20%; Tim invece ha un peso inferiore, di poco superiore al 10%.

La tecnologia FWA, infine, risulta molto concentrata, con Eolo e Linkem che rappresentano oltre l'80% dello specifico segmento di mercato.

Su base annua, la crescita degli abbonati e della velocità media di connessione ha determinato un aumento del traffico dati su rete fissa stimabile nel 25%, con volumi (27.500 Petabyte nel 2019) che nel periodo complessivamente esaminato (2014-2019) sono quasi quadruplicati (Figura 3.1.11). Corrispondentemente, in netta crescita (+22% circa rispetto al 2018)

risultano anche i consumi unitari, valutabili in circa 130 Gigabyte/mese per abbonato.
Tale risultato appare fortemente correlato – come già evidenziato lo scorso anno – alla crescente fruizione di contenuti di video online, la cui offerta è caratterizzata da un continuo processo di arricchimento anche grazie al potenziamento delle offerte da parte delle piattaforme digitali. Peraltro, nel periodo di *lockdown* conseguente allo sviluppo della epidemia da coronavirus, tale *trend* – come si illustra in dettaglio nel relativo approfondimento a cui si rimanda per l'analisi preliminare del 2020 – ha conosciuto un ulteriore significativo incremento per effetto della forzata "reclusione" in casa di milioni di italiani.
Le ultime evidenze disponibili circa la diffusione delle tecnologie dell'informazione e dei servizi resi disponibili dalle reti di comunicazione, confermano come la loro distribuzione sia naturalmente influenzata dalle diverse caratteristiche, socio-culturali, finanziarie ed economiche, rilevabili tra le famiglie italiane e le imprese che compongono il tessuto del paese[65].
Il 94,4 % delle famiglie in cui vi è almeno un minorenne dispone di connessione a banda larga (fissa e mobile), ma solo il 34,0% (31,4% nel 2018) delle famiglie composte solo da ultrasessantacinquenni dispone di un accesso *broadband* fisso o mobile. Allo stesso tempo, oltre il 94,0% delle famiglie con almeno un componente laureato ha una connessione a banda larga, valore che scende al 46,1% per le famiglie in cui il titolo di studio più elevato è la licenza media.
Il titolo di studio continua ad essere un fattore rilevante nell'utilizzo di internet: naviga in rete l'82,9% di chi possiede un diploma superiore a fronte del 51,9% di chi ha conseguito al massimo la licenza media.
Oltre la metà (53,5%) della popolazione di età superiore ai 6 anni si connette quotidianamente, la sostanziale totalità dei 15-24enni utilizza internet, mentre le classi demografiche maggiormente mature risultano via via meno inclini ad utilizzare il web: tra i 55-59enni, la quota di internauti è valutabile nel 72,4%, mentre per i 65-74enni tale valore scende al 41,9%. È altresì importante evidenziare come per quest'ultima coorte demografica l'incremento nell'accesso a internet sia stato, negli ultimi anni, assai rilevante.
Mutano anche le abitudini di consumo. Nel 2019, si stimano in oltre 20 milioni le persone che hanno effettuato acquisti online, con una crescita del 9% su base annua.
Quanto alle imprese[66] il 94,5% delle aziende con almeno 10 addetti utilizza connessioni a banda larga su rete fissa o mobile, e nel corso dello scorso anno, il 41% ha utilizzato linee con velocità di al-

Figura 3.1.12 - Diffusione della banda larga nelle province italiane (dicembre 2019, %)

[65] Istat, *Cittadini e ICT – Anno 2019*, Ed. 18.12.2019.
[66] Istat, *Imprese e ICT – Anno 2019*, Ed. 9.12.2019.

Figura 3.1.13 - Diffusione della banda ultra-larga nelle province italiane (dicembre 2019, %)

meno 20 Mbps (erano il 13,5% nel 2015).

Da quanto sopra sommariamente descritto emerge, in ogni caso, la centralità dei fattori relativi alla domanda nello stimolare la diffusione delle tecnologie internet-*based* in Italia.

A fine 2019, gli accessi *broadband* residenziali e affari hanno sfiorato i 17,5 milioni, pari ad un rapporto di 29 linee ogni 100 abitanti; con riferimento alle connessioni con capacità maggiori di 30 Mbit/s l'indicatore è pari a 16,0 linee per 100 abitanti, valore che scende a 11,7 con riguardo alle linee commercializzate con velocità superiori a 100 Mbit/s.

Permangono, come già osservato nelle precedenti relazioni annuali, significative differenze territoriali nella diffusione dei servizi, come è possibile evincere dalle Figure 3.1.12 e 3.1.13 dove si dà conto della diffusione dei servizi di accesso a banda larga e ultra-larga (≥ 30 Mbit/s) su base provinciale.

Nel complesso si conferma quanto già evidenziato nella Relazione annuale dello scorso anno: emerge, infatti, un divario tra le macro-regioni "Sud" e "Isole" rispetto al "Nord-Ovest" e soprattutto al "Centro".

Tabella 3.1.4 - Servizi a banda ultra-larga nelle province italiane (Italia = 100)

	Popolazione			Famiglie		
N. Indice	**BB compless.**	**≥30 Mbit/s**	**≥100 Mbit/s**	**BB compless.**	**≥30 Mbit/s**	**≥100 Mbit/s**
Nord-Ovest	111,7	108,5	110,6	105,9	102,9	104,9
Nord-Est	102,8	97,6	95,4	101,0	95,9	93,7
Centro	110,1	111,1	113,9	106,9	108,0	110,7
Sud	84,4	90,2	88,2	91,9	98,2	96,0
Isole	81,4	84,0	82,1	85,2	87,9	85,9
Italia = 100	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**

Figura 3.1.14 - *Ranking* provinciale degli accessi *broadband* (dicembre 2019, %)

Figura 3.1.15 - *Ranking* provinciale degli accessi *ultrabroadband* (dicembre 2019, %)

Tali differenze si accentuano con l'aumento del dettaglio considerato, come conferma il *ranking* delle 10 province rispettivamente con maggiore e minore diffusione della banda larga e ultra-larga (Figure 3.1.14 e 3.1.15).

In definitiva, tali evidenze mostrano ancora una volta la necessità di affiancare alle politiche di offerta (grazie alle quali si sono raggiunte importanti coperture della banda larga e ultra-larga nella gran parte delle zone del Paese) interventi dal lato della domanda, ossia che stimolino la diffusione dei servizi presso la popolazione italiana. Tale considerazione assume ancora maggior rilievo in conseguenza del periodo emergenziale che il nostro Paese ha dovuto (e dovrà ancora)

affrontare, in cui la disponibilità di servizi di accesso alla rete ha assurto un ruolo ancora più importante per la totalità della popolazione italiana (dai giovani studenti, ai lavoratori, fino ad arrivare alle persone più anziane). Queste, e altre, considerazioni circa gli effetti e le criticità legate alla situazione emergenziale e post-emergenziale sono oggetto dell'approfondimento allegato alla presente relazione, a cui si rimanda.

Anche l'assetto competitivo della distribuzione territoriale delle linee *broadband* (Tabella 3.1.5) e *ultra-broaband* (Tabella 3.1.6) mostra evidenze di interesse, come peraltro evidenziato nelle analisi di mercato illustrate nel Capitolo II.

Nel primo caso, Tim presenta quote di mercato territoriali relativamente omogenee, con valori leggermente superiori alla media nazionale nel Centro e nel Nord-Est, mentre nelle regioni Nord-Ovest si osserva un valore relativamente inferiore, dovuto in particolare alla forte presenza di Fastweb in Lombardia (a Milano in particolare) ed in Liguria.

Anche Vodafone e Wind Tre mostrano un peso relativamente omogeneo nelle diverse aree considerate, con la prima che detiene quote di mercato superiori alla media nazionale nelle province nord-occidentali e in quelle meridionali, mentre Wind Tre appare maggiormente radicata nel Sud e nelle Isole.

I principali operatori *fixed-wireless*, Linkem ed Eolo, presentano diffusioni complementari sul territorio nazionale, con la prima particolarmente presente nel Sud e nelle Isole e la seconda concentrata nel Nord-Est e nel Nord-Ovest. Tiscali è storicamente più presente in Sardegna, dove risulta il secondo operatore con una quota del 23,9%.

Con riferimento al quadro competitivo relativo alle sole linee commercializzate con velocità pari o maggiore a 30 Mbit/S, le evidenze emerse confermano, nella sostanza, quanto in precedenza illustrato. Da segnalare in particolare la forte presenza di Fastweb nel Nord-Ovest, dove risulta secondo operatore in Lombardia e Liguria, nonché nel Lazio.

La particolare struttura orografica e il modello di *business* adottato consentono invece ad Eolo di essere il primo operatore in Valle d'Aosta con il 39,9% delle linee complessive.

Tabella 3.1.5 - Quote di mercato *broadband* per macro-regioni (dicembre 2019, %)

	TIM	Vodafone	Fastweb	Wind Tre	Linkem	Eolo	Tiscali	Altri
Italia	43,5	16,4	15,1	13,8	3,7	2,6	2,6	2,3
Nord-Ovest	39,5	17,8	19,1	12,1	2,4	4,3	2,2	2,7
Nord-Est	46,6	15,6	12,7	13,9	2,2	4,3	1,5	3,2
Centro	46,3	15,0	15,9	13,3	2,9	1,7	2,6	2,4
Sud	43,5	16,8	12,8	16,8	6,8	0,2	1,7	1,4
Isole	43,5	16,2	9,9	14,6	6,5	0,03	7,8	1,4

Tabella 3.1.6 - Quote di mercato negli accessi ≥ 30Mbit/s per macro-regioni (dicembre 2019, %)

	TIM	Vodafone	Fastweb	Wind Tre	Linkem	Eolo	Tiscali	Altri
Italia	37,9	19,4	15,9	12,9	6,6	4,2	2,2	0,9
Nord-Ovest	31,4	20,9	21,9	11,3	4,4	7,1	1,9	1,1
Nord-Est	38,5	18,4	12,9	15,6	4,2	7,4	1,6	1,5
Centro	41,5	17,6	16,9	12,8	5,1	3,0	2,2	0,9
Sud	40,7	20,3	12,1	12,8	11,4	0,4	1,8	0,4
Isole	41,7	19,2	9,1	13,1	11,4	0,04	5,1	0,4

Tale quadro concorrenziale è il frutto dell'interessante processo evolutivo che hanno avuto nel nostro Paese le comunicazioni su rete fissa. Negli ultimi 15 anni, le linee *broadband* sono passate da meno del 30 a quasi il 90% degli accessi, con un *trend* oramai orientato, stante anche la struttura demografica dell'Italia, ad un andamento di tipo asintotico. Va inoltre evidenziato che negli ultimi anni, come già rappresentato, sia notevolmente cresciuto il peso delle linee in tecnologie FTTC e FTTH, capaci di prestazioni molto superiori a quelle garantite dalle tradizionali linee in rame (Figura 3.1.16).

Figura 3.1.16 - Linee *broadband* e FTTC-FTTH (% delle linee di accesso complessive)

Contestualmente, guardando alla diffusione della larga banda nella rete fissa, in rapporto agli individui e alle famiglie residenti, nello stesso arco temporale di quindici anni questa è passata da 11,7 a 29 linee ogni 100 abitanti, e da 29 a 67,1 linee ogni 100 famiglie (Figura 3.1.17). Inoltre, a fine 2019 oltre un terzo delle utenze domestiche risulta dotata di una linea *ultrabroadband*; 5 anni fa questa tipologia di servizio era presente in maniera del tutto marginale (Figura 3.1.18).

Figura 3.1.17 - Linee *broadband* complessive (% popolazione e famiglie)

Figura 3.1.18 - Linee residenziali *ultrabroadband* (in % delle famiglie)

In merito agli scenari competitivi della rete fissa (Figura 3.1.19), Tim, anche se in flessione, vede la propria quota di spesa complessiva di famiglie e imprese attestarsi al 55,7%. Cresce di oltre un punto percentuale Fastweb, seguita da Vodafone (+0,8%) mentre gli altri principali concorrenti evidenziano una sostanziale invarianza nei valori.
Con riferimento al mercato dei servizi di rete fissa per tipologia di utenza (Figura 3.1.20), anche nel 2019 emerge una maggiore concentrazione nel segmento residenziale rispetto a quello affari, con i primi 4 operatori che rappresentano circa il 93% delle risorse del primo segmento, mentre nel secondo sono maggiormente attivi gli operatori di medie e piccole dimensioni. Nell'ambito delle utenze residenziali, la flessione di Tim (-1,8%) sembra avvantaggiare soprattutto Vodafone (+1,4%) e in parte anche Eolo e Fastweb. Quest'ultima registra un risultato in crescita anche nel segmento affari (+1,4%).

Figura 3.1.19 - Spesa finale degli utenti per operatore (2019, %)[67]

Figura 3.1.20 - Spesa finale degli utenti per operatore e per tipologia di utente (2019, %)

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

Figura 3.1.21 - Spesa per servizi finali su rete a larga banda (2019, %)

L'evoluzione tecnologica che ha investito le telecomunicazioni su rete fissa negli ultimi anni, nonché i relativi ingenti investimenti effettuati dalle imprese in infrastrutture di nuova generazione, hanno consentito anche nel 2019 una crescita dei ricavi da servizi *broadband* e *ultrabroadband*, stimabile in circa il 3,5%, per un valore che ha sfiorato i 5,9 miliardi di euro[68].

Come segnalato anche nella scorsa Relazione, il mercato dei servizi *broadband* risulta caratterizzato da una maggiore e crescente pressione concorrenziale, accentuata anche dalla progressiva diffusione di servizi *bundle* con contenuti video. Nel 2019, Tim, con una quota di mercato del 36,5%, resta il principale operatore, ancorché in flessione (-1,7%), ed è seguita da Fastweb, che supera il 27%. Vodafone, pur attestandosi solo al 13,5%, è tuttavia l'operatore che segna il maggiore incremento su base annua (+1,4%), mentre Wind Tre registra una marginale riduzione (Figura 3.1.21).

In ogni caso, il comparto della connettività *broadband* rimane, a causa come detto degli ingenti costi fissi e affondati di natura infrastrutturale, largamente concentrato, con i primi quattro operatori (Tim, Fastweb, Vodafone e Wind Tre) che nel complesso rappresentano poco meno del 90% del mercato.

Anche se su livelli complessivi ancora contenuti, si conferma il dinamismo del segmento dei servizi FWA, i quali rispondono efficacemente a differenti e variegate esigenze della domanda (copertura di aree del Paese con problemi di infrastrutturazione, sostituzione della linea fissa per le "seconde case", specifici modelli di spesa residenziali nelle aree urbane). Nel 2019, le imprese del settore hanno registrato una crescita dei ricavi nell'ordine del 12%, arrivando a superare un volume d'affari complessivo di 300 milioni di euro.

Eolo e Linkem si confermano quali principali imprese del settore, e rappresentano congiuntamente poco meno del 90% del giro d'affari dei servizi FWA. Al riguardo, è da segnalare, a partire dall'ultimo trimestre dello scorso anno, l'entrata di Tim in questo specifico segmento di mercato. Allo stesso tempo Vodafone ha dichiarato che si appresta a offrire, entro la fine dell'anno in corso, il servizio *fixed wireless access* in circa 2.000 comuni presenti in tutte le regioni italiane non ancora coperti dalla fibra.

I mercati di rete mobile

Anche lo scorso anno è proseguita la flessione complessiva delle risorse del comparto di rete mobile che ha interessato quasi in misura equivalente sia i servizi voce che quelli dati (Figura 3.1.22). Difatti, mentre gli introiti da servizi voce flettono di oltre il 7%, si assiste

[68] I ricavi complessivi da servizi dati lo scorso anno superano i 6,6 miliardi di euro includendo anche altri servizi dati "tradizionali" (servizi commutati di trasmissione dati, circuiti affittati, ecc.).

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

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

anche a una brusca riduzione (-13,0%) degli introiti relativi alla componente dati, effetti entrambi prevalentemente dovuti alla pressione sui prezzi esercitata sul mercato dalla progressiva diffusione dei servizi offerti da Iliad, il cui ingresso commerciale risale a metà del 2018.

In termini di volumi, i servizi voce (Figura 3.1.23) hanno registrato un aumento del 4,2%, crescita superiore a quella registrata lo scorso anno. Analizzando in maggior dettaglio questi valori, si evince che a crescere sono, sostanzialmente, le chiamate verso rete mobile *off net* (+12,1%) mentre subiscono una flessione, pari all'1,8%, quelle *on net* (ossia tra utenze di una stessa rete mobile).

L'invio di SMS – la cui "parabola" storica è illustrata nella figura 3.1.24 – anche nel 2019 ha seguito le dinamiche mostrate negli anni precedenti, registrando un ulteriore calo del 32%, con volumi ormai trascurabili (meno di 10 miliardi di SMS) e inferiori di oltre il 90% rispetto ai massimi raggiunti nel 2012.

Il *trend* di riduzione dei ricavi voce (Figura 3.1.25) risulta consistente (-7,2% in media); una flessione più significativa si osserva relativamente alle chiamate verso la rete fissa (-11,5%) e per la direttrice internazionale (-9,7%), mentre gli introiti da chiamate verso reti mobili nazionali, che rappresentano circa l'80% dei ricavi del segmento, si riducono complessivamente del 6,3%. I dati confermano pertanto quanto evidenziato già lo scorso anno circa il progressivo processo di sostituzione della comunicazione vocale tradizionale con il diffondersi, oramai in tutte le classi demografiche della popolazione italiana, delle forme di comunicazioni veicolate attraverso le piattaforme online (messaggerie, social, ecc.).

Figura 3.1.24 - SMS inviati (miliardi)

Figura 3.1.25 - Ricavi da servizi voce per direttrice di traffico (mld €, var. %)

Figura 3.1.26 - Traffico medio mensile delle SIM che effettuano traffico dati (Gigabyte/mese)

Figura 3.1.27 - SIM "solo voce" e SIM "voce & dati" (milioni)

Relativamente ai servizi dati, nel 2018 i volumi di traffico hanno raggiunto circa 4.200 Petabyte, con una crescita annuale del 57%. Come già evidenziato lo scorso anno, alla base del consistente aumento del consumo di dati vi è soprattutto il crescente utilizzo dei social network e dei servizi *streaming* disponibili in rete. Nel 2019, il consumo medio mensile di dati da rete mobile è stato pari a 6,57 Gigabyte, con un *trend* di crescita in accelerazione rispetto agli anni precedenti (Figura 3.1.26). Anche in questo caso – come illustrato in dettaglio nell'approfondimento allegato a cui si rimanda per l'analisi dell'evoluzione del settore nel 2020 – si è assistito a un forte incremento del consumo dati in corrispondenza del periodo di *lockdown* conseguente al diffondersi dell'epidemia da coronavirus. Continua a crescere il divario tra le SIM che utilizzano solo i servizi voce e quelle impiegate anche per accedere a internet (Figura 3.1.27)[69], differenza che, nel periodo considerato, passa da 8,1 a 32,3 milioni, conseguenza dell'effetto di sostituzione fra i servizi di comunicazione tradizionale con quelli online.

Di dimensioni del tutto ragguardevoli è risultata la diffusione dei "*connected devices*", con quanto ne deriva in termini di possibili applicazioni nell'ambito dei servizi M2M (*machine-to-machine*); a tal proposito, le SIM M2M tra la fine del 2011 e quella del 2019 sono quintuplicate, passando da uno *stock* stimabile in poco meno di 5 milioni a 24,3 milioni di unità (Figura 3.1.28).

In termini di incrementi netti dei volumi di vendita, il *trend* di diffusione dei "*connected devices*" nel

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

Figura 3.1.28 - SIM "M2M" (milioni)

2019, per quanto ancora consistente, si presenta in flessione rispetto al biennio precedente (+3,2 milioni, a fronte di un +4,1 milioni nel 2017 e + 4,8 milioni nel 2018). In merito alle possibili applicazioni delle M2M (Figura 3.1.29), si stima, analogamente allo scorso anno, che oltre l'85% delle SIM M2M si concentri, con una distribuzione relativa sostanzialmente equivalente, nei due segmenti della mobilità (gestione delle flotte, sicurezza, sistemi di *entertainment* interni, ecc.) e delle *utility*[70].

I ricavi da servizi dati (Figura 3.1.30) presentano, come già lo scorso anno, una complessiva flessione (-13,0%) dovuta sia alla perdurante significativa riduzione degli introiti da SMS (-29,8%), sia alla diminuzione dei ricavi da traffico internet per effetto della pressione competitiva sui prezzi *retail* determinatasi, come detto, con l'ingresso sul mercato delle offerte dell'operatore Iliad.

La Figura 3.1.31 ripercorre l'andamento dei ricavi da servizi dati negli ultimi dieci anni, suddivisi fra servizi tradizionali (SMS), e servizi dati innovativi, prevalentemente costituiti dai servizi di accesso a internet. Mentre nel 2009 gli introiti da SMS rappresentavano ancora più della metà del totale, allo stato, e nonostante la flessione osservabile nell'ultimo biennio per i servizi di accesso alla rete, il divario in termini di ricavi si è progressivamente ampliato, e nel 2019 i servizi di messaggistica tradizionale rappresentano poco più del 7% del totale.

Figura 3.1.29 - Distribuzione delle SIM M2M per tipologia di applicazione (2019, %)

Figura 3.1.30 - Ricavi da servizi dati per tipologia (miliardi di € e variazione %)

[70] Per maggiori dettagli cfr. Berec-Cisco, *The rise of M2M Devices*, 15 ottobre 2015.

Figura 3.1.31 - Ricavi da SMS e da servizi dati (miliardi di €)

Un tema di interesse per comprendere le dinamiche del settore riguarda l'andamento dei ricavi medi unitari (cd. ARPU, *average revenue per user*). Nel 2019, come si è già avuto occasione di osservare, si sono pienamente dispiegati, in termini di maggiore pressione concorrenziale sui prezzi finali, gli effetti della presenza sul mercato di Iliad. Le evidenze complessive, derivanti dalle informazioni specificamente raccolte presso le imprese, mostrano come questo ingresso si sia tradotto, guardando alla spesa complessiva, in una flessione dei ricavi unitari del 5,4% con riferimento alle Sim [71] e del 7,9% per gli utenti[72](Figura 3.1.32).

Nel dettaglio, il livello dei ricavi unitari medi per l'acquisto di terminali rimane sostanzialmente costante, mentre rilevante risulta la

Figura 3.1.32 - ARPU: ricavi medi per SIM e utente (€/anno)

[71] I valori sono calcolati al netto delle SIM M2M. Fatto pari a 100 l'indice relativo al 2018 degli ARPU medi (calcolati sulle SIM "*human*") dei diversi operatori, nel 2019 per Wind Tre l'indice risulta pari a 106,6, per Vodafone 98,5 mentre per TIM è di 90, mentre per Iliad la forte crescita dell'ARPU nel 2019 (177,8 il relativo numero indice) è dovuta essenzialmente alla piena operatività dell'anno (il valore del 2018 era basato sul solo secondo semestre dell'anno).

[72] I valori in figura sono stati calcolati avendo a riferimento per il 2018 e 2019, per convenzione, la totalità della popolazione residente al 1° gennaio 2019 (ultimo dato disponibile alla data del 30 aprile 2020) di età compresa tra i 10 e gli 80 anni inclusi, riportati sul sito web dell'Istat (http://demo.istat.it/pop2019/index.html).

Figura 3.1.33 - Ricavi unitari per i servizi voce, SMS e dati

Figura 3.1.34 - Quote di mercato nella spesa finale (2019, %)

riduzione per i servizi dati (-10,7% per Sim e -13,0% per *user*).

La composizione degli introiti unitari per tipologia di servizi è ovviamente determinata dai *trend* relativi ai ricavi e ai volumi complessivi (Figura 3.1.33). Per i servizi voce, i ricavi unitari registrano una contrazione dell'11,3%, mentre, a seguito del forte aumento dei volumi, decisamente di rilievo è la flessione per i servizi dati (-45,7%). Con riferimento agli introiti unitari degli SMS, viene confermata – anche se con minore ampiezza rispetto allo scorso anno – la tendenza in aumento (+4,8%).

Dal punto di vista concorrenziale, il mercato mobile si conferma, allo stato, nei termini di un oligopolio ristretto, in cui tre operatori (Tim, Vodafone e Wind Tre) presentano quote relativamente equivalenti tra loro, con uno scarto di soli tre punti percentuali tra la quota del primo e quella del terzo operatore (Figura 3.1.34). Nel 2019, il *market leader* con il 32,2% dei ricavi – ma al tempo stesso anche il soggetto che sembra avere maggiormente sofferto della concorrenza portata da Iliad[73] – risulta essere TIM, seguito da Wind Tre (30,8%), che nel 2019 guadagna la seconda posizione, e da Vodafone (29,2%).

Relativamente alle quote di mercato per categorie di utenza, si rilevano assetti concorrenziali differenziati (Figura 3.1.35). Nel segmento residenziale, Wind Tre, anche se in flessione di un punto percentuale, si conferma *leader* seguito da Tim (in flessione di 2,4 punti percentuali), mentre la quota di Vodafone rimane stabile. Cresce naturalmente Iliad che guadagna 2,6 punti percentuali. Nel segmento della clientela affari, si osserva una decisa crescita di Wind Tre[74].

[73] Relativamente all'anno 2018, 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.

[74] Il risultato potrebbe essere in parte influenzato da eventuali riclassifiche nel reporting aziendale, effettuate da Wind Tre a seguito di consolidamenti contabili post fusione, con conseguente rilevante aumento dei ricavi non esclusivamente attribuibili a servizi voce o dati.

Figura 3.1.35 - Quote di mercato nella spesa finale per tipologia di clientela (2019, %)

Con riferimento agli operatori mobili virtuali (MVNO) si osserva, nel complesso, un aumento del fatturato del 5,5%, con un giro di affari che si attesta sui 600 milioni di euro (Figura 3.1.36); tale risultato è stato raggiunto grazie alla crescita, in particolare, dei ricavi di Fastweb (+17,6%) e di CoopVoce (+13,8%), mentre quelli di Poste Mobile mostrano un aumento più contenuto e pari al 4,3%.
Sempre con riferimento agli MVNO, gli investimenti (circa 34 milioni nel 2019) e gli addetti diretti (nell'ordine di 300 unità) non mostrano su base annua variazioni di particolare rilievo.
Con riguardo alla dinamica interna al segmento MVNO, Poste Mobile pur in lieve riduzione si conferma il principale operatore con il 38,8%, mentre aumenta il peso di CoopVoce (+1,0 punti percentuali) e soprattutto quello di Fastweb (+3,0 punti percentuali), che prosegue la strategia di focalizzazione su un modello di *business* orientato all'integrazione della comunicazione mobile con l'offerta di servizi di rete fissa.

Figura 3.1.36 - Quote di mercato nel settore degli MVNO (2019, %)

Figura 3.1.37 - Quote di mercato nei segmenti voce e dati (2019, %)

Con specifico riguardo alle quote di mercato nei servizi voce e dati, si osserva Vodafone rafforzare il proprio primato nel segmento dei servizi voce (+1,9 punti percentuali), mentre Wind Tre, pur perdendo 2,2 punti percentuali, resta il principale operatore nel segmento dati, dove il nuovo entrante, Iliad, supera il 5% (Figura 3.1.37). Un indicatore utile per valutare la dinamica competitiva della telefonia mobile è rappresentato dall'andamento delle linee acquisite e dismesse dalle imprese, nonché dal ricorso, da parte degli utenti, al servizio di *mobile number portability*. Nel 2019, il numero di linee acquisite e dismesse dagli operatori mobili ha superato i 45 milioni di operazioni, in netta flessione rispetto ai 59 milioni dell'anno precedente. La riduzione è dovuta soprattutto all'arretramento delle acquisizioni (da 30,7 a 21,5 milioni), mentre le linee dismesse sono diminuite "solo" del 10% (da 28,2 a 23,7 milioni). Conseguentemente, l'indice di movimentazione dinamica[75] (Figura 3.1.38) ha registrato un vistoso rallentamento, con la movimentazione in entrata e in uscita, rispetto alla base clienti, passata dal 70,8% del 2018 al 55,7% dello scorso anno.

Figura 3.1.38 - Indice di movimentazione dinamica (%)[76]

[75] L'indice è dato dal rapporto tra la somma algebrica delle linee acquisite e di quelle dismesse (al numeratore), e la base clienti media al netto delle M2M (al denominatore).

[76] In considerazione dei soli 6 mesi di attività commerciale svolta da Iliad nel 2018, il corrispondente valore dell'indicatore risulta non significativo e pertanto non è stato riportato nella figura.

3.2 Il contesto di mercato nel settore dei servizi postali

Principali *trend* del 2019

- ✓ I **ricavi** del settore dei servizi postali ammontano a circa 7,1 miliardi di euro, in crescita del 3,6% rispetto all'anno precedente.
- ✓ I **volumi** ammontano a 3,5 miliardi di invii, in riduzione del 6% rispetto all'anno precedente: in particolare, pesa il calo della corrispondenza rientrante nel servizio universale, che diminuisce del 19,8% rispetto al 2018.
- ✓ Il grado di **concorrenzialità** nel settore dei servizi postali (lettere e pacchi) che non rientrano nel perimetro del servizio universale continua a rimanere sostanzialmente invariato.
- ✓ Per quanto riguarda i **servizi pacchi** fuori dal servizio universale (che includono i servizi offerti dai corrieri espresso), si registra, allo stato, l'assenza di un operatore dominante a livello nazionale e un valore dell'indice di concentrazione in calo rispetto al 2018.

A differenza degli altri paesi europei, il mercato postale italiano continua a essere caratterizzato dalla presenza di un numero molto elevato di operatori. A febbraio 2020, si registrano 3.159 imprese, con una crescita del 3,4% rispetto al 2018: i titoli abilitativi rilasciati dal Ministero dello Sviluppo Economico (MISE), distinti tra licenze e autorizzazioni generali come riportato in Figura 3.2.1, sono 4.458[77]. A questi si aggiungono le 13 licenze individuali speciali (di cui solo 3 nazionali) assegnate per la fornitura dei servizi di notifica a mezzo posta.

Dal punto di vista della forma giuridica delle imprese, il 40,6% dei titoli abilitativi è detenuto da imprese individuali, il 41% da società a responsabilità limitata e solo l'1,8% da società per azioni. Una così elevata frammentazione del settore non rende possibile una ricognizione censuale dei soggetti abilitati, per cui, anche quest'anno, i valori raccolti si riferiscono ai principali operatori in termini di fatturato (cfr. *box* con nota metodologica), che spesso agiscono come capofila rispetto a un gruppo di soggetti abilitati e ai quali, dunque, è stato chiesto di fornire i dati con riferimento a tutte le varie unità produttive che, a qualsiasi titolo, svolgono singole fasi del servizio unitariamente considerato all'interno del gruppo. Pertanto, anche se il numero di soggetti abilitati è elevato, il mercato è in realtà composto da un numero limitato di operatori postali strutturati sul territorio nazionale, responsabili, nei confronti del mittente e del destinatario, dell'intera catena di produ-

Figura 3.2.1 - Composizione (%) dei titoli abilitativi a febbraio 2020

Fonte: dati MISE

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

Ad aprile 2020 l'Autorità ha rilevato i dati economici delle principali imprese operanti nel mercato postale in Italia per gli anni 2016, 2017, 2018 e 2019. Al fine di poter analizzare una serie storica quinquennale, i valori per l'anno 2015 relativi ai ricavi ed ai volumi dei prodotti (corrispondenza e pacchi) non rientranti nel Servizio Universale sono stati stimati. Gli operatori oggetto della rilevazione sono stati individuati attraverso i codici di attività ATECO (Registro delle Imprese delle Camere di Commercio) attinenti alla fornitura di servizi postali o di corriere espresso. In considerazione dell'elevato numero di imprese e della concentrazione di ricavi e volumi, si è ritenuto soddisfacente effettuare tale rilevazione sui principali operatori in ordine di fatturato: il campione oggetto del monitoraggio è stato aggiornato tenendo conto dell'attuale presenza sul mercato dei soggetti abilitati, e pertanto la rilevazione quest'anno è stata effettuata su 28 operatori, incluso il fornitore del servizio universale (Poste Italiane). Inoltre, al fine di fornire una corretta visione dei mercati del settore di competenza, anche quest'anno agli operatori è stato chiesto di fornire i dati con riferimento a tutte le varie unità produttive che, a qualsiasi titolo, svolgono singole fasi del servizio unitariamente considerato all'interno del gruppo: attraverso tale modalità, l'Autorità è riuscita a censire i valori di circa 800 operatori locali che, a vario titolo, collaborano con gli operatori oggetto del monitoraggio.

[77] Il numero di imprese è inferiore al numero di titoli rilasciati in quanto 1.299 imprese (il 41,1%) detengono sia la licenza individuale (per offrire servizi postali che rientrano nel servizio universale postale) sia l'autorizzazione generale (per offrire servizi postali al di fuori del servizio universale).

zione (*end-to-end*). Come già in passato, tra i soggetti censiti figurano sia operatori postali tradizionali (Poste Italiane, Nexive, Fulmine etc.) sia i corrieri espresso[78], tra cui Amazon.

La dimensione del settore e l'andamento dei prezzi

Nel 2019, il settore dei servizi postali in Italia ha fatturato complessivamente 7,1 miliardi di euro, con un aumento del 3,6% rispetto all'anno precedente[79]. Il peso dei servizi postali sull'economia, misurato dal rapporto tra i ricavi del settore ed il PIL, è pari a 0,40%, in lieve crescita rispetto all'anno precedente; in termini occupazionali, invece, il peso del settore postale è lievemente in diminuzione rispetto agli altri anni ed è pari allo 0,55%[80].

Utilizzando come anno base il 2010, l'andamento dei prezzi dei prodotti postali fino al 2013 è in linea con l'andamento dei prezzi al consumo (IPC), mentre successivamente cresce più velocemente dell'IPC a causa degli aumenti dei prezzi intervenuti dal 2013 in poi (Figura 3.2.2). L'aumento dei prezzi è riconducibile alle manovre tariffarie relative ai prodotti rientranti nel servizio universale, finalizzate a rendere sostenibile l'onere del servizio universale a fronte del continuo calo dei volumi di posta tradizionale (cfr. delibere nn. 728/13/CONS e 396/15/CONS). È utile osservare che un simile andamento dei prezzi è riscontrabile anche negli altri paesi europei[81], a conferma di un fenomeno globale che riveste carattere strutturale connesso all'evoluzione del settore.

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

Fonte: dati Istat

Le tendenze che hanno caratterizzato il settore postale italiano negli ultimi anni, e che verosimilmente si accentueranno anche nel prossimo futuro, sono un sensibile calo dei volumi degli invii di corrispondenza e una crescita sostenuta dei servizi di consegna dei pacchi. Si tratta – come anzidetto – di tendenze strutturali, riscontrabili in tutti i paesi, determinate dalla trasformazione digitale che ha interessato quasi tutti i settori dell'economia e della società. La trasformazione digitale, di fatto, ha messo a disposizione dei cittadini e imprese nuove forme di comunicazione caratterizzate dall'immediatezza e dalla facilità di fruizione (quali e-mail, messaggistica su rete mobile, fatturazione digitale, PEC), causando un incessante calo dei volumi di invii di corrispondenza tradizionale; inoltre, il sempre più diffuso utilizzo delle piattaforme di commercio online, ampliando la possibilità di scelta e di acquisto da parte dei consumatori, ha determinato una crescita senza precedenti dei volumi di pacchi spediti. Negli anni passati, l'Italia era uno dei paesi europei con la più bassa spesa pro-capite per acquisti di commercio elettronico. Il gap è stato quasi interamente colmato grazie al tasso di crescita dell'*e-commerce* che oramai ha superato quello medio dei maggiori paesi europei.

---

78 La sentenza della Corte di giustizia del 31 maggio 2018 (Confetra, Aicai e altri /AGCOM e MISE, cause riunite pregiudiziali C-259/16 e C-260/16) ha definitivamente chiarito il quadro normativo di riferimento del servizio di consegna dei pacchi e quale sia la corretta applicazione delle disposizioni della direttiva 97/67 a settori diversi da quello del servizio universale. La Corte richiamando precedenti pronunce, ha stabilito che i servizi forniti dai corrieri espresso sono servizi postali e che i corrieri espresso sono operatori postali.

79 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 2019, ammontano a circa 82 milioni di euro e che non hanno un corrispondente nei volumi di posta inviata). I servizi postali considerati per la valutazione dei ricavi e dei volumi complessivi del settore sono i seguenti: servizio universale, inclusi i servizi di notifica a mezzo posta, ed i servizi postali non rientranti nel perimetro del servizio universale, inclusi i servizi di corriere espresso.

80 Fonte: elaborazioni AGCOM su dati Istat (PIL ai prezzi correnti e numero di occupati sul totale delle attività) e degli operatori.

81 Cfr. Osservatorio sulle comunicazioni.

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

Come riportato nella Figura 3.2.3, che registra le variazioni percentuali tra il 2015 ed il 2019, il settore postale italiano ha subito complessivamente una riduzione dei volumi del 23%, a fronte di un aumento dei ricavi del 16,3%. Nell'ultimo quinquennio, si conferma il netto calo dei ricavi e dei volumi della posta rientrante nel servizio universale, bilanciato dalla crescita dei pacchi fuori dal servizio universale (che includono i servizi da corriere espresso) e dai servizi di notifica mezzo posta[82]. Sempre a partire dal 2015, i servizi di corrispondenza (lettere) non rientranti nel servizio universale, nonostante registrino una decrescita in termini di volumi (-17,2%), vedono aumentare i ricavi del 9,4%: ciò appare essere legato all'accresciuta capacità degli operatori di valorizzare le proprie prestazioni grazie alla fornitura di nuovi servizi a valore aggiunto. Si osserva infine, che, nel periodo 2015-2019, il segmento dei pacchi fuori dal servizio universale evidenzia un aumento sia dei ricavi (45,2%), sia dei volumi (82%), ascrivibile, come detto, alla diffusione del commercio elettronico[83]. Il tasso di crescita dei volumi superiore a quello relativo ai ricavi, con la conseguente riduzione dei ricavi unitari, attesta la competizione tra gli operatori in questo specifico segmento di mercato.

Per un'analisi più puntuale, nella tabella che segue si riportano i dati, in ricavi e volumi, relativi al quinquennio 2015-2019 per tutti i servizi summenzionati. La tabella mostra come la riduzione dei volumi sia stata sensibile e continuativa e corrisponda ad un progressivo aumento dei ricavi complessivi. Nello specifico, i volumi dei servizi pacchi (pertinenti o meno al servizio universale) risultano in crescita nell'intero quinquennio. Diminuiscono invece ricavi e volumi dei servizi postali (lettere) rientranti nel servizio universale, mentre risultano in crescita i ricavi dei servizi postali (lettere) al di fuori del servizio universale (SU)[84].

Analizzando separatamente i servizi rientranti e non rientranti nel

[82] È importante osservare che Poste Italiane è ancora l'unico operatore che fornisce prodotti rientranti nel servizio universale, pertanto, in linea con gli anni passati, la rappresentazione del mercato in termini di quote verrà proposta solo per i servizi non rientranti nel servizio universale. Infatti, nonostante l'elevato numero di operatori licenziatari, nessun altro operatore dichiara di fornire servizi che rientrano nel perimetro del servizio universale.

[83] Volumi e ricavi relativi ai pacchi consegnati da Amazon rappresentano stime condotte su dati aziendali.

[84] Alcuni operatori hanno incluso tra i servizi di corrispondenza i dati relativi agli invii aventi uno spessore superiore a 20mm che, invece, secondo le previsioni del regolamento (UE) 2018/644 e in base al questionario inviato da questa Autorità, avrebbero dovuto essere inclusi tra i servizi pacchi. I dati riportati nelle tabelle e nelle figure che seguono non coincidono, quindi, con i dati riportati dall'Autorità nell'analisi di mercato dei servizi di consegna pacchi che, in linea col Regolamento CE, includono tra i pacchi gli invii postali aventi uno spessore superiore a 20mm.

Tabella 3.2.1 - Ricavi e volumi nel settore postale

	Ricavi (in milioni di Euro)					Volumi (in milioni di pezzi)				
	2015	2016	2017	2018	2019	2015	2016	2017	2018	2019
Posta SU	1.689,0	1.475,9	1.285,5	1.224,9	1.095,7	1.906,1	1.592,9	1.370,0	1.214,7	974,7
Pacchi SU	39,6	36,2	35,9	35,5	45,2	2,0	2,1	2,2	2,3	3,3
Notifiche a mezzo posta	329,0	359,1	412,9	392,6	392,2	48,7	51,9	56,4	53,9	53,6
Totale SU	**2.057,6**	**1.871,2**	**1.734,3**	**1.653,0**	**1.533,1**	**1.956,8**	**1.646,9**	**1.428,6**	**1.270,8**	**1.031,6**
Posta non SU	832,1	874,1	886,3	917,4	910,3	2.270,5	1.987,3	1.909,2	1.946,4	1.881,0
Pacchi non SU	3.185,3	3.483,4	3.929,8	4.257,0	4.623,7	327,1	376,6	457,6	513,6	595,3
Totale non SU	**4.017,4**	**4.357,5**	**4.816,1**	**5.174,4**	**5.534,0**	**2.597,6**	**2.363,9**	**2.366,8**	**2.460,0**	**2.476,2**
Totale	**6.075,0**	**6.228,7**	**6.550,4**	**6.827,4**	**7.067,1**	**4.554,4**	**4.010,8**	**3.795,4**	**3.730,8**	**3.507,8**

servizio universale, si osserva che, nel 2019, i primi hanno generato ricavi per poco più di 1,5 miliardi di euro, in calo del 7,3% rispetto al 2018, di cui circa 1,1 miliardi di euro (il 74,4%) da lettere e pacchi[85]. I dati del 2019 mostrano che anche i volumi totali dei prodotti rientranti nel servizio universale, offerti solo da Poste Italiane, sono in calo dell'18,8% rispetto all'anno precedente: in particolare, pesa la discesa dei volumi della corrispondenza, che diminuiscono del 19,8% rispetto al 2018. I servizi di notifica a mezzo posta (atti giudiziari e violazioni del codice della strada) hanno generato ricavi pari a 392,2 milioni di euro (per un totale di quasi 53,6 milioni di pezzi inviati), con un calo, rispetto al 2018, pari rispettivamente allo 0,1% (ricavi) e allo 0,6% (volumi)[86].

I servizi postali non rientranti nel servizio universale (lettere e pacchi) sono offerti invece sia da Poste Italiane sia da altri operatori. La concorrenza ha spinto le imprese a promuovere servizi innovativi come quelli a valore aggiunto (ad esempio con consegna a data e ora certa) che sembrano incontrare meglio le esigenze della clientela, sia residenziale sia affari. I dati del 2019 mostrano che, dopo anni di sensibile crescita, per il primo anno i ricavi nel segmento della corrispondenza non rientrante nel servizio universale sono in calo dello 0,8% rispetto all'anno precedente, mentre i corrispondenti volumi diminuiscono del 3,4%. Al contrario, per i pacchi fuori dal servizio universale (Tabella 3.2.1), che includono anche i servizi offerti dai corrieri espresso[87], anche nell'ultimo anno i ricavi crescono, ancorché ad un tasso inferiore rispetto ai volumi (rispettivamente +8,6% e +15,9%).

Quanto al contributo, in termini percentuali, ai ricavi e ai volumi complessivi del settore di ciascuno dei servizi, la Figura 3.2.4 mostra, in primo luogo, come nel 2019 i pacchi fuori dal servizio universale, che includono anche i servizi forniti dai corrieri espresso, pur rappresentando solo il 17% dei volumi, generino il 65,4% del fatturato complessivo, un valore peraltro in aumento rispetto agli anni precedenti. Viceversa, i servizi universali (inclusi i servizi di notifica a mezzo posta) e di posta (lettere) non rientranti nel SU, pur costituendo l'83% dei volumi di traffico, generano il 34,6% dei ricavi complessivi del settore postale.

---

85 I servizi postali rientranti nel servizio universale sono: gli invii ordinari e prioritari (come definiti dalla delibera n. 396/15/CONS) fino a 2 kg e dei pacchi fino a 20 kg, gli invii raccomandati, gli invii assicurati, gli invii di posta massiva rientranti negli obblighi derivanti dalla normativa in atto ed i servizi di notifica a mezzo posta.

86 Nel febbraio del 2018, l'Autorità con delibera n. 77/18/CONS, in conformità a quanto previsto dalla legge annuale sulla concorrenza, ha approvato il regolamento per il rilascio delle licenze per lo svolgimento del servizio di notifica a mezzo posta, liberalizzando un segmento di mercato fino ad allora affidato in esclusiva a Poste Italiane. A seguito della pubblicazione, a settembre 2018, del decreto del MISE che disciplina le procedure per il rilascio delle licenze, gli operatori hanno fatto richiesta ed ottenuto il titolo abilitativo ma, a causa di un ritardo nell'espletamento dei corsi di formazione, a fine 2019 non risultavano ancora operativi sul mercato. Pertanto, nel periodo 2015-2019, nel segmento di mercato delle notifiche a mezzo posta, l'unico operatore presente è stato Poste Italiane.

87 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.

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

I servizi di posta e di pacchi non rientranti nel servizio universale: invii nazionali e transfrontalieri

In passato, nel mercato dei servizi postali non rientranti nel perimetro del servizio universale erano presenti operatori che, nella maggior parte dei casi, si specializzavano nella fornitura di lettere o di pacchi. A seguito dello sviluppo del commercio elettronico, sono aumentati sensibilmente i volumi di pacchi di piccola dimensione che possono essere facilmente processati in una tradizionale catena di produzione postale e possono essere consegnati nella cassetta delle lettere; per tale motivo, molti operatori che prima fornivano servizi postali tradizionali (lettere) hanno cominciato a fornire anche servizi pacchi e sono, quindi, attivi in entrambi i segmenti di mercato[88].

Nel segmento della posta (lettere) non incluso nel perimetro del servizio universale (Tabella 3.2.2), il contributo degli invii nazionali nel 2019 è stato, in termini di ricavi, pari al 92,8%: di questi, la quota rappresentata dagli invii multipli è aumentata rispetto all'anno precedente, fino ad arrivare al 93,3%. Una maggiore marginalità sembra scorgersi tra gli invii singoli: questi, infatti, pur rappresentando solo lo 0,8% dei volumi, contribuiscono per il 6,7% ai ricavi degli invii nazionali. Quanto agli invii multipli, si osserva che nonostante il ricavo medio totale risulti in aumento nel periodo di osservazione, vi è una differenza tra invii multipli non registrati (il cui ricavo medio è in aumento) e quelli a data e ora certa e registrati (il cui ricavo medio è in sensibile riduzione).

In relazione al segmento di mercato dei pacchi non rientranti nel servizio universale, dai dati in Tabella 3.2.2 è possibile osservare che, nel 2019 in termini di volumi, circa l'85% della movimentazione è relativa a invii nazionali, che rappresentano poco più del 69% dei

Tabella 3.2.2 - Ricavi e volumi di posta (lettere) non inclusi nel perimetro del servizio universale

	Ricavi (in milioni di Euro)					Volumi (in milioni di pezzi)				
	2015	2016	2017	2018	2019	2015	2016	2017	2018	2019
Posta nazionale	793,2	829,1	843,5	858,3	845,0	2.207,5	1.919,2	1.855,0	1.890,5	1.828,7
di cui invii singoli	*91,8*	*75,5*	*71,8*	*64,3*	*56,5*	*175,0*	*56,5*	*23,4*	*16,7*	*14,4*
di cui invii multipli	*701,4*	*753,6*	*771,7*	*794,0*	*788,5*	*2.032,5*	*1.862,7*	*1.831,6*	*1.873,7*	*1.814,3*
Posta transfrontaliera	38,9	45,0	42,7	59,1	65,3	62,9	68,1	54,2	55,9	52,3
Totale	**832,1**	**874,1**	**886,3**	**917,4**	**910,3**	**2.270,5**	**1.987,3**	**1.909,2**	**1.946,4**	**1.881,0**

88 La modalità operativa seguita dai soggetti di mercato può avvenire sia per sviluppo interno sia attraverso l'acquisizione di aziende già presenti sul mercato.

Tabella 3.2.3 - Ricavi e volumi dei pacchi non rientranti nel servizio universale

	Ricavi (in milioni di Euro)					Volumi (in milioni di pezzi)				
	2015	2016	2017	2018	2019	2015	2016	2017	2018	2019
Pacchi nazionali	1.993,4	2.209,6	2.589,9	2.891,7	3.195,4	267,9	311,1	382,8	430,3	506,8
Pacchi transfrontalieri	1.192,0	1.273,8	1.339,9	1.365,3	1.428,2	59,2	65,4	74,8	83,3	88,4
di cui in entrata	*234,1*	*250,5*	*275,1*	*303,3*	*317,1*	*27,5*	*31,0*	*36,7*	*41,9*	*44,9*
di cui in uscita	*957,9*	*1.023,3*	*1.064,7*	*1.062,0*	*1.111,1*	*31,7*	*34,4*	*38,1*	*41,5*	*43,5*
Totale	**3.185,3**	**3.483,4**	**3.929,8**	**4.257,0**	**4.623,7**	**327,1**	**376,6**	**457,6**	**513,6**	**595,3**

ricavi del comparto. Rispetto al 2018, si registra inoltre una sensibile crescita dei pacchi in entrata, sia in termini di ricavi che di volumi, rispettivamente, del 4,5% e del 7,3%. Positivo anche il risultato per i pacchi nazionali, con ricavi in crescita del 10,5% mentre i rispettivi volumi segnano un aumento del 17,8%.

I dati raccolti mostrano che, nel corso del quinquennio 2015-2019, il segmento più dinamico è quello relativo ai pacchi nazionali, che crescono in termini di ricavi del 60,3% e in volume del 89,2%, seguito dal segmento dei pacchi transfrontalieri in entrata (rispettivamente 35,5% e 63,2%).

I servizi di posta (lettere) e di pacchi non rientranti nel servizio universale: gli scenari competitivi

La Figura 3.2.5 riporta le quote di mercato in ricavi dei servizi di posta (lettere) che non rientrano nel perimetro del servizio universale e che quindi sono forniti in concorrenza dagli operatori postali. Poste Italiane nel 2019 detiene una quota pari a circa il 73,1%, in crescita dell'1,7 per cento rispetto all'anno precedente, mentre risultano in calo, oppure stabili, le quote di mercato di tutti gli altri operatori postali considerati. Poste Italiane continua così ad avere una posizione di preminenza mentre gli altri operatori hanno, nella maggior parte dei casi, una dimensione marginale. L'elevata quota di mercato di Poste Italiane si riflette sul grado di concentrazione del mercato, come misurato dall'indice HHI, che nel 2019 ha raggiunto un livello pari a 5.697 punti, in crescita rispetto al 2018.

Figura 3.2.5 - Quote di mercato per i servizi di posta (lettere) non inclusi nel perimetro del servizio universale nel 2019

Per quanto concerne il segmento pacchi, che include i servizi offerti dai corrieri espresso, emerge un assetto in cui operano numerose imprese di dimensioni fra loro comparabili (Figura 3.2.6). Anche nel 2019, tutti gli operatori hanno quote di mercato inferiori al 25%, e il gruppo Poste Italiane, che include la controllata SDA, è il quarto operatore del settore in termini di quote di ricavi. Ciò determina ovviamente un livello di concentrazione molto più basso rispetto a quello del segmento delle lettere; l'indice HHI, infatti, si è attestato nel 2019 intorno a un valore pari a 1.499 punti, in calo rispetto all'anno precedente, a conferma di una decisa dinamica competitiva. Particolare dinamismo è mostrato da Amazon (AIT), la cui quota di mercato lo scorso anno è aumentata di 3 punti rispetto al 2018.

Figura 3.2.6 - Quote di mercato per i servizi di pacchi non rientranti nel servizio universale nel 2019

Investimenti e rete di accesso ai servizi postali

Lo sviluppo del commercio elettronico e il conseguente aumento dei volumi di pacchi postali hanno comportato un aumento degli investimenti in immobilizzazioni materiali e immateriali da parte degli operatori postali: nel 2019, gli investimenti crescono del 40% rispetto all'anno precedente, raggiungendo un valore pari a 728 milioni di euro. Dalle informazioni raccolte risultano in crescita sia gli investimenti di Poste Italiane, sia quelli degli altri operatori. Gli investimenti degli operatori sono volti, in particolare, ad accrescere il livello di automatizzazione dei processi postali (es. dello smistamento), a ottimizzare le fasi di trasporto e logistiche e ad adeguare il recapito alle nuove esigenze della consegna dei pacchi *e-commerce* (es. utilizzo di tricicli al posto dei motorini, *software* per il *customer care*). Inoltre, diversi operatori hanno intrapreso iniziative di *corporate responsability* nell'ambito della sostenibilità ambientale, come l'adozione di piani per il risparmio energetico e la riduzione delle emissioni di CO_2 che prevedono, ad esempio, l'utilizzo di flotte "*green*" per la consegna di ultimo miglio.

In continuità con una tendenza in atto da diversi anni, nel 2019 il numero di lavoratori presenti nel mercato postale (in FTE[89], pari a 140.092) diminuisce del 4% rispetto all'anno precedente; la diminuzione del numero di addetti è ascrivibile in particolare a Poste Italiane.

Al fine di valutare il grado di capillarità della rete degli uffici postali di Poste Italiane, di seguito si raffronta il numero medio di abitanti serviti da un ufficio postale permanente nonché la dimensione media

[89] *Full time equivalent.*

Figura 3.2.7 - Numero medio di abitanti serviti da un ufficio postale permanente

Fonte: dati *Universal Postal Union* (2018)

Figura 3.2.8 - Dimensione media (in km²) dell'area coperta da un ufficio postale permanente

Fonte: dati *Universal Postal Union* (2018)

della relativa area coperta in Italia nel 2018 con i medesimi valori registrati in Austria, Danimarca, Francia, Germania. Il numero degli uffici postali rappresentati nei dati *Universal Postal Union* (UPU) riguarda quelli impiegati dai fornitori del servizio universale (FSU) dei paesi qui considerati. Dall'analisi di questi due indicatori emerge che: *i*) in termini di popolazione servita, la capillarità della rete postale assume valori confrontabili in tutti i Paesi analizzati (Figura 3.2.7); *ii*) in termini di area coperta, la rete postale degli uffici postali di Poste Italiane è più capillare rispetto a quella di tutti gli altri paesi considerati (Figura 3.2.8).

Nell'ambito delle informazioni relative alla capillarità della rete di accesso ai servizi postali, giova peraltro menzionare il dato delle 46.447 cassette postali dell'operatore incaricato del servizio universale in Italia, disseminate sull'intero territorio nazionale. Quanto ai punti ai accettazione/giacenza complessivi, cioè i punti di tutti gli operatori, in Italia sono presenti 27.738 punti di accesso (uffici postali e/o punti accettazione fisici), in aumento del 25,6% rispetto al 2018. Di questi, circa la metà sono gli uffici di Poste Italiane, l'unico operatore che, anche per ragioni storiche, possiede una rete capillare su tutto il territorio nazionale. L'incremento dei punti di accettazione è riconducibile alla necessità, da parte degli operatori, di aumentare la capillarità della rete di raccolta e di consegna per la posta registrata e, soprattutto, per i pacchi *e-commerce*: recentemente, infatti, sono state adottate nuove modalità per l'accettazione e la consegna (le cosiddette reti "PUDO"[90]), sia attraverso convenzioni con reti di vari tipi di rivenditori (ad esempio edicole, tabaccai) sia tramite l'uso di armadietti automatici, cosiddetti *lockers* che, nel 2019 ammontano a 2.218 unità, risultando quasi raddoppiati rispetto all'anno precedente[91].

[90] *Pick Up Drop Off.*

[91] Questi ultimi sono punti di accesso automatizzati che consentono all'utente di ritirare il pacco autonomamente 24 ore su 24 e 7 giorni su 7. I *lockers* sono collocati di norma in aree frequentate abitualmente dagli utenti come centri commerciali, stazioni dei treni o aree di rifornimento del carburante; inoltre, possono essere ubicati nei condomini di abitazioni o uffici (c.d. "*parcel boxes*"). Le reti di *lockers* sono solitamente installate dai fornitori di servizi di consegna pacchi, ma esistono anche reti installate da operatori commerciali che non forniscono servizi postali il cui *business* è la fornitura dell'infrastruttura a terzi, operatori postali o privati.

3.3 L'evoluzione dei media e la rivoluzione digitale

Principali *trend* del 2019

- ✓ L'**online** cresce a fronte di un andamento negativo delle risorse economiche di quasi tutti i **mezzi tradizionali**, ad eccezione della **radio**.
- ✓ Il mercato è caratterizzato dall'**affermazione delle piattaforme online** e dei maggiori *player* a livello internazionale, e dalla progressiva dipendenza degli editori dalle stesse. D'altronde, le caratteristiche economiche di internet risultano idonee a far convergere il settore verso equilibri connotati dalla **predominanza di pochi operatori**.
- ✓ Per la prima volta, i ricavi derivanti dalla **raccolta pubblicitaria online** sono maggiori di quelli derivanti dalla raccolta pubblicitaria televisiva.
- ✓ Il settore **televisivo** rimane consolidato ma le dinamiche competitive diventano più complesse e i *broadcaster* presenti nel mercato si trovano a competere con più operatori, anche provenienti da altri comparti, su più piattaforme e più dispositivi.
- ✓ Le **offerte televisive a pagamento sul web**, soprattutto attraverso la diffusione dei nuovi servizi lineari e non lineari in *streaming* di tipo *on demand*, presentano un notevole tasso di crescita, con un forte impatto su tutti gli elementi della catena del valore.
- ✓ Nel settore **radiofonico**, si evidenzia un consolidamento degli assetti concorrenziali anche in conseguenza delle operazioni di *merger&acquisition* avvenute negli anni precedenti.
- ✓ Ancora in deciso e strutturale calo il settore dei **quotidiani**, sia nella vendita di copie, sia nel versante della raccolta pubblicitaria.

L'analisi dei prossimi paragrafi darà evidenza delle dinamiche del settore prima dello *shock* causato dal coronavirus, che ha modificato drasticamente i comportamenti, le abitudini e, di conseguenza, i consumi mediali dei cittadini, e comportato un impatto economico e sociale tale da suggerire un approfondimento *ad hoc*, svolto in un distinto capitolo (cfr. approfondimento allegato alla presente relazione). Peraltro, va sottolineato che anche prima degli effetti prodotti dalla pandemia, alcune trasformazioni intervenute negli ultimi due decenni, riconducibili in particolare all'evoluzione tecnologica e ai consistenti processi di digitalizzazione che ne sono derivati, stavano già profondamento cambiando il settore dei media.

Lo sviluppo delle infrastrutture di telecomunicazione fisse e mobili, con l'offerta di servizi di connettività veloce sempre più capillari e diffusi, ha determinato una crescita tumultuosa – in termini di numero di utenti, volumi di traffico e fatturati – delle piattaforme online, un fenomeno che ha comportato una vera e propria rivoluzione dei servizi tradizionali, e, soprattutto, favorito lo sviluppo di nuovi servizi e nuovi mercati.

L'analisi del valore di mercato delle imprese attive nel settore delle comunicazioni negli ultimi venti anni (giu 1999–mar 2019) evidenzia chiaramente il ruolo crescente di dette piattaforme nello scenario competitivo globale. Esse, infatti, nonostante la loro recente costituzione, occupano 7 delle prime 10 posizioni per capitalizzazione mondiale[92]. I loro ricavi complessivi a livello globale registrano una crescita del 35% rispetto al 2017 e rappresentano un valore quattro volte superiore a quello realizzato dalle principali imprese di comunicazioni elettroniche e media tradizionali, anche in ragione della loro presenza sui mercati di tutto il mondo. Se, mediamente, i ricavi realizzati da una delle maggiori piattaforme supera i 115 miliardi di euro, quelli conseguiti da una delle principali imprese di telecomunicazioni e/o media non raggiungono i 30 miliardi. Le piattaforme, peraltro, offrendo servizi prevalentemente immateriali, realizzano quasi la metà dei propri ricavi al di fuori del continente domestico, a fronte di una quota tre volte inferiore per le TLC & Media company, che scontano la difficoltà di offrire servizi nei Paesi in cui non sono presenti con proprie infrastrutture. Anche considerando il valore delle azioni negli ultimi cinque anni, si osserva che, mentre il valore borsistico delle imprese tradizionali è rimasto sostanzialmente stabile, quello delle piattaforme online ha realizzato un vero e proprio balzo in avanti, a testimonianza di una discontinuità paradigmatica.

Il nuovo paradigma si basa su una struttura multiversante, in cui le piattaforme agiscono da intermediari e i dati individuali (in termini di *big data*) assumono un ruolo cruciale, sia al momento della loro valorizzazione diretta (tramite pubblicità online), sia nella possibilità di utilizzarli per trasformare i processi di produzione, fruizione e interazione sottesi ai servizi tradizionali (dal commercio al dettaglio, ai servizi postali, dall'intrattenimento audiovisivo e musicale al settore automobilistico, dalla produzione di informazione, fino ai nuovi servizi finanziari), sia, infine, nella creazione di nuovi mercati.

Nonostante l'affermazione di modelli di *business* in cui i ricavi da parte degli utenti finali sono la fonte di entrata esclusiva o prevalente (come per i servizi audiovisivi a pagamento online) e malgrado la diffusione di altri servizi, in primis l'*e-commerce,* i cui proventi principali derivano dalla vendita online, cui si aggiungono i ricavi per la prestazione di altri servizi (compresa l'intermediazione pubblicitaria), il modello di affari prevalente

[92] Cfr. AGCOM, *Osservatorio sulle piattaforme online*, 2019.

in internet è fondato ancora sulla raccolta pubblicitaria quale principale fonte di ricavo a fronte della gratuità dei servizi offerti.
Per le piattaforme assume particolare rilevanza la disponibilità di dati e informazioni sugli utenti, il cui tracciamento avviene spesso in modo inconsapevole nel corso della navigazione e/o fruizione dei relativi servizi. Tale disponibilità, favorendo una accurata profilazione degli stessi, rappresenta un *asset* strategico, e quindi un vantaggio economico, nei confronti dei propri concorrenti e degli inserzionisti.
In considerazione del grande numero di utenti raggiunti (nonché del tempo speso e delle molteplici azioni compiute dagli stessi), le piattaforme acquisiscono un vasto ammontare di dati individuali che si caratterizzano per volume, varietà (in termini di fonti, formati e livello di strutturazione) e velocità di acquisizione (cd. *big data*).
Alla disponibilità di grandi masse di dati, di valore strategico ineguagliabile, le piattaforme online affiancano altri vantaggi competitivi derivanti dalla possibilità di mettere a punto strategie di integrazione verticale e di differenziazione orizzontale, con sfruttamento di economie di scala e di scopo; dalla dotazione e reti infrastrutturali difficilmente replicabili; dagli ingenti investimenti in asset patrimoniali e R&D, nonché, come detto, dall'elevato livello di globalizzazione favorito dalla prestazione di servizi prevalentemente immateriali.
Se questi elementi nel loro complesso spiegano la prepotente ascesa delle piattaforme online nello scenario competitivo mondiale, al tempo stesso, i medesimi fattori rappresentano altrettanti ostacoli all'ingresso per i nuovi entranti. L'effetto combinato di queste due dinamiche comporta il rischio di far convergere i mercati verso equilibri estremamente concentrati (fino all'emergere di una sola piattaforma *leader*, cd. "mercati WTA", ossia in cui *the winner takes all*).
Come si vedrà meglio nel prosieguo, la tendenza alla concentrazione industriale e la progressiva dipendenza degli editori dalle piattaforme nella pubblicità online deriva da numerosi fattori. Innanzitutto, sono le caratteristiche economiche intrinseche (presenza di economie di scala, costi fissi e affondati, basso *multi-homing* effettivo e elevati *switching cost*, esternalità di rete, deboli vincoli di capacità) che risultano idonee a far convergere il settore verso equilibri caratterizzati dalla predominanza di pochi operatori. A ciò si aggiungono le strategie di integrazione verticale e differenziazione orizzontale adottate nel corso degli anni dalle piattaforme online che hanno consentito loro di assumere posizioni di rilievo nei diversi stadi della catena del valore, compreso il versante a valle della distribuzione dei servizi agli utenti, che si riflette pertanto in quello pubblicitario.
Analogamente, per il settore della tv a pagamento, caratterizzata storicamente da elevati livelli di concentrazione in ragione della peculiare struttura dei costi (contraddistinta da una rilevante incidenza di quelli fissi di produzione, sia endogeni, sia esogeni, da costi marginali bassi e dalla presenza di rilevanti economie di scala) occorrerà verificare l'effetto finale derivante dall'affacciarsi sullo scenario competitivo delle piattaforme online.
In tal senso, le piattaforme costituiscono una preziosa risorsa di innovazione e di rivitalizzazione dei giochi concorrenziali in tutta la filiera della comunicazione, con effetti positivi sul benessere sociale e dei consumatori in particolare. D'altra parte, la loro affermazione sui mercati presenta nuove forme di criticità (in termini, ad esempio, di gestione dei dati individuali, concentrazione di mercati prima slegati, occupazione, ma anche tassazione), legate, come appena illustrato, alla natura stessa, tecnologica ed economica, di questi operatori. Il Capitolo I ha già dato conto della necessità di definire nuove forme di monitoraggio e di intervento regolamentare (nonché di un quadro normativo, nazionale e europeo, aggiornato). Nell'approfondimento allegato alla relazione sull'evoluzione dei mercati conseguente alla pandemia si è inoltre dato conto che questo scenario, già in atto, sta subendo una brusca accelerazione.
In questa sede, occorre infine aggiungere come le piattaforme online stiano assumendo un ruolo centrale, di "porta di accesso", all'ecosistema informativo, da parte sia dei cittadini, sia degli editori. Infatti, per evitare il rischio di esclusione dai significativi flussi di traffico che esse sono in grado di veicolare, gli editori sono sostanzialmente indotti a passare per le piattaforme (social network, motori di ricerca, ecc.), dovendo peraltro adeguare costantemente i propri contenuti informativi alle caratteristiche richieste dai servizi di queste ultime.
Sotto il profilo delle risorse complessive, anche a livello nazionale si conferma la crescita dei grandi *player* globali, e in particolare delle piattaforme online e, di contro, la riduzione del peso di alcuni primari gruppi editoriali nazionali.
Più nello specifico, le piattaforme esercitano ormai un ruolo di rilievo e sono tra i soggetti più rilevanti nel Sistema Integrato delle Comunicazioni[93], come evidenziato nel Capitolo II (Figura 2.2.1). Nel settore

[93] Cfr. AGCOM, delibera n. 25/20/CONS, Chiusura del procedimento per la valutazione delle dimensioni economiche del Sistema Integrato delle Comunicazioni (SIC) per l'anno 2018.

Figura 3.3.1 - La composizione dei ricavi nel settore dei media (milioni di €)

televisivo si affacciano nuovi operatori che operano a livello mondiale e si evidenzia la sostanziale stabilità della posizione di Sky del gruppo Comcast Corporation[94]; diversamente, per i principali gruppi editoriali nazionali (Gedi e Cairo), si assiste a un'involuzione nel tempo del loro peso sul totale, nonostante tali operatori siano stati protagonisti di recenti processi di integrazione orizzontale. Mantengono invece posizioni di stabilità i due operatori storici, Rai e Fininvest, che complessivamente rappresentano quasi un terzo del SIC.
Dall'analisi svolta con riferimento alle singole aree economiche, emerge che il 2019 è stato caratterizzato da una crescita delle risorse economiche nei segmenti dell'online, in particolare i ricavi delle piattaforme di intermediazione pubblicitaria e dei servizi media audiovisivi online, mentre l'unico settore tradizionale che registra una crescita è la radio.

La composizione dei ricavi (Figura 3.3.1) evidenzia, inoltre, la crescente rilevanza delle entrate da vendita di pubblicità quale fonte di finanziamento principale del settore dei media. Per gli introiti realizzati nel versante degli utenti, in crescita in volume fino al 2018, è stimata una riduzione nel 2019 del 3,5% e un'ulteriore contrazione della propria incidenza sul totale delle risorse (che si assesta sul 44%).
Anche focalizzando l'attenzione sulla raccolta pubblicitaria, si conferma il determinante contributo di internet, dal momento che, le risorse in pubblicità assorbite dall'online sono aumentate nel tempo (Figura 3.3.2): partendo negli anni scorsi da livelli marginali rispetto agli altri settori, nel 2019 la raccolta pubblicitaria online rappresenta la voce maggiore in termini di ricavo con 3,33 miliardi di euro, giungendo, così, a pesare per il 43,7% sul totale, superando, per la prima volta, anche il mezzo televisivo che raccoglie il 41,4% di tali risorse (con 3,15 miliardi di euro).
L'editoria, sia quotidiana sia periodica, continua a evidenziare una contrazione dei ricavi e del relativo peso sul complesso delle risorse (7,9%), mentre la radio si mantiene stabile nel tempo (6,9%).
La riduzione generalizzata dei ricavi per i media tradizionali ha effetti diretti sul pluralismo, dal momento che tali comparti hanno rappresentato e continuano a rappresentare la principale fonte di produzione di informazione primaria.
Per altro verso, la crescente diffusione di contenuti informativi attraverso internet sta comportando una trasformazione sia nelle modalità di consumo delle notizie, sia nei processi di produzione e distribuzione dell'informazione, fenomeni in relazione ai quali le piattaforme online assumono un ruolo sempre più rilevante.
In questo nuovo scenario, si assiste ad un ridimensionamento del ruolo

[94] A settembre 2018 il Gruppo Comcast Corporation ha acquisito il controllo esclusivo di Sky plc. I dati riportati in figura si riferiscono pertanto alla configurazione societaria antecedente all'operazione.

Figura 3.3.2 - La raccolta pubblicitaria per mezzo (%, milioni di €)

Fonte: elaborazioni e stime su dati Autorità e bilanci

di intermediario svolto dall'editore tradizionale, a favore di una re-intermediazione da parte delle piattaforme. Nel dettaglio, il ruolo crescente di internet quale nuovo mezzo di comunicazione sta comportando il passaggio da un modello di integrazione verticale delle diverse fasi della catena del valore, tipica dell'editoria *offline* al cui interno l'editore esercitava un controllo (diretto o indiretto), a una separazione dei diversi stadi del processo produttivo all'interno dei quali spicca il ruolo delle piattaforme online.

A ciò si aggiunge che l'informazione online continua ad essere finanziata in modo prevalente attraverso la pubblicità, le cui caratteristiche e modelli distributivi di compravendita (soprattutto quando basati su meccanismi automatici – cfr. *infra*) offrono incentivi a tutti i *player* (piattaforma, produttore di notizie, inserzionista – sebbene con alcuni limiti) nella distribuzione di contenuti informativi – persino quelli di disinformazione – capaci di generare maggiore traffico.

I cambiamenti descritti finiscono per incidere anche sulla qualità dell'informazione in quanto rischiano di contribuire a creare un ambiente favorevole alla produzione e distribuzione di *fake news* e/o di prodotti informativi di scarsa qualità; inoltre i meccanismi automatici di presentazione delle notizie all'interno delle piattaforme, unite alle azioni condotte dagli utenti, facilitano la propagazione in modo virale dei contenuti di disinformazione.

Dal lato della domanda, il processo di digitalizzazione e la distribuzione dei contenuti attraverso internet ha condotto all'affermazione di nuovi modelli di fruizione dei media caratterizzati da fenomeni di *cross-medialità* e simultaneità negli usi dei mezzi di comunicazione per finalità informativa, che, sebbene abbiano comportato un aumento dell'accesso dei cittadini alle fonti, possono al contempo accrescere il rischio di un consumo superficiale e disattento del contenuto informativo.

La minore attenzione e il minor grado di approfondimento che scaturisce dai nuovi modelli di consumo dell'informazione rende il cittadino maggiormente esposto al pericolo di disinformazione, di confusione fra notizie reali e *fake*, nonché al rischio che la frammentazione del consumo possa tradursi in una frammentazione sociale, generando fenomeni di polarizzazione ideologica.

Tale tema è presidiato dall'Autorità attraverso un sistema di monitoraggio della qualità dell'informazione, volto a rilevare e contrastare i fenomeni patologici di disinformazione online, nell'ambito del quale è stato istituito anche un Osservatorio sulla disinformazione online[95].

[95] https://www.agcom.it/osservatorio-sulla-disinformazione-online.

Televisione

Il settore televisivo, per sua natura (presenza di costi fissi e affondati, economie di scala e di scopo, accesso alle risorse frequenziali, numerazione dei canali), è strutturalmente caratterizzato da assetti altamente concentrati che hanno storicamente richiesto una tutela rafforzata del pluralismo, anche in conseguenza del ruolo primario che svolge per informare i cittadini.

Negli ultimi anni, d'altronde, la televisione ha subito profonde trasformazioni che hanno influito sui processi produttivi, sui modelli di *business* e su quelli di consumo.

Il settore ha potuto giovarsi della digitalizzazione del segnale, della più recente diffusione delle reti a banda larga e ultra-larga che hanno favorito l'entrata di nuovi operatori di portata internazionale; inoltre, il processo ancora in corso di ri-pianificazione delle risorse frequenziali utilizzabili dal sistema radiotelevisivo su piattaforma digitale terrestre (nazionale e locale), grazie anche all'azione dell'Autorità, ha determinato una certa vivacità negli assetti. Su questi temi di natura regolamentare si rimanda al Capitolo II.

Le dinamiche competitive se ne avvantaggiano e i *broadcaster* già presenti nel mercato si trovano a dover competere con più operatori, anche esterni al settore, su più piattaforme e più dispositivi. Oltre ai soggetti provenienti dal mondo delle comunicazioni elettroniche, si affacciano nello scenario competitivo le piattaforme online (molte delle quali riconducibili ai *big player* su scala mondiale) in grado di offrire, secondo vari modelli di *business,* contenuti audiovisivi gratuiti (finanziandoli attraverso la pubblicità online) e a pagamento (realizzando introiti nel versante degli utenti).

Si assiste all'affermazione degli SMA non lineari, con un superamento del concetto e della funzione del palinsesto, coniugato ad una ibridazione di modelli televisivi. Gli stessi operatori che operano sulle piattaforme tradizionali, offrono, accanto alla produzione *broadcast*, contenuti *on demand*, dalla stessa programmazione o da cataloghi differenziati (si pensi ad esempio a RaiPlay o alle offerte Sky).

Limitando l'analisi al modello di offerta in abbonamento, a partire dal 2014 i servizi audiovisivi a pagamento online crescono progressivamente fino a raggiungere, oggi, i volumi dei servizi di *pay tv* offerti sulle altre piattaforme tecnologiche.

Parallelamente allo sviluppo dal lato dell'offerta, si osserva una crescita dell'attrattiva esercitata sui telespettatori dai contenuti audiovisivi a pagamento disponibili online in *streaming* o in *download* secondo diversi modelli di offerta che vanno dall'abbonamento (SVOD – *Subscription video on demand*) al noleggio (T-VOD - *Transactional video on demand*) fino all'acquisto (EST - *Electronic Sell Through*) del singolo contenuto.

Dal lato della domanda, i processi di digitalizzazione e lo sviluppo delle piattaforme, segnalano il lento ma progressivo passaggio da una televisione cosiddetta "di palinsesto", ovvero caratterizzata da una programmazione rigida e decisa a priori dall'emittente, con un'offerta basata su un numero limitato di canali che vincola il telespettatore ad un ruolo passivo, ad una televisione "personalizzata" e interattiva, fondata su nuovi modelli di fruizione in cui il consumatore assume un ruolo sempre più decisivo nella scelta delle modalità di visione (piattaforme, *device*, vod, diretta, ecc.) e di pagamento (abbonamento, affitto/noleggio, singolo evento), nonché delle tempistiche di fruizione e della tipologia di contenuto.

Nonostante la perdurante prevalenza del modello classico di fruizione televisiva, il settore manifesta dunque, da circa un decennio a questa parte, un elevato grado di dinamismo tecnologico e di mercato, con l'ingresso di nuovi operatori nazionali (Chili, TIM) e internazionali (Netflix, Amazon e Dazn) che offrono nuovi contenuti (per modalità e caratteristiche), con effetti anche sotto il profilo dei ricavi complessivi e della loro, ancorché limitata, redistribuzione[96]. Questa evoluzione appare subire una brusca accelerazione a seguito dei cambiamenti connessi alla pandemia da coronavirus (la cui analisi viene sviluppata, come detto, nell'approfondimento allegato alla presente relazione).

Nel complesso, l'andamento dei ricavi accusa un rallentamento nel corso del 2019, sia dal lato degli inserzionisti, sia dal lato degli utenti (Figura 3.3.3), mentre l'unica componente che aumenta è il finanziamento pubblico.

[96] Il 2012 rappresenta l'anno di lancio dell'offerta di contenuti audiovisivi a pagamento online di Chili fondata sul modello T-VOD (*Transactional video on demand* - noleggio) o EST (*Electronic Sell Through* – acquisto). Nell'ottobre 2015 anche Netflix inizia ad offrire in Italia servizi di VOD in abbonamento (S-VOD, *Subscriptional video on demand*) e da dicembre 2016 nel territorio nazionale è stato possibile accedere al servizio Prime Video di Amazon. A settembre 2018, Perform ha avviato l'offerta di servizi di media audiovisivi a pagamento online tramite la piattaforma Dazn.

Figura 3.3.3 - Ripartizione dei ricavi complessivi della televisione per tipologia (2015 - 2019)

Nonostante il dinamismo in atto nel settore, si confermano gli assetti che lo hanno caratterizzato tradizionalmente, in cui i tre maggiori operatori *incumbent* (Sky/Comcast, Rai, Fininvest/Mediaset) presentano le quote più rilevanti, non dissimili fra di loro e ancora particolarmente distanti dai restanti soggetti, fra i quali si affacciano, come anzidetto, i nuovi operatori attivi nelle offerte a pagamento (piattaforme online). Nel complesso, i primi tre operatori, sebbene con un peso in riduzione rispetto al passato, rappresentano quasi l'85% delle risorse complessive (Figura 3.3.4).

Figura 3.3.4 - Incidenza dei ricavi (%)

Figura 3.3.5 - Ripartizione dei ricavi complessivi fra televisione in chiaro e televisione a pagamento (mln €)

Passando ad analizzare i due ambiti di mercato distinti sotto il profilo merceologico (tv in chiaro e offerte a pagamento), nel periodo considerato la quota maggiore delle risorse economiche complessive (59%) è appannaggio del mercato dei servizi audiovisivi *free* che, nel 2019, si attesta a 4,7 miliardi di euro, in calo rispetto al 2018 (-1,9%) (Figura 3.3.5). Le offerte a pagamento, in controtendenza rispetto a quanto osservato negli ultimi anni, presentano una maggiore contrazione (-6,7%), raggiungendo nel 2019 quasi 3,3 miliardi di euro, pari al 41% dei ricavi totali, a fronte di una leggerissima crescita del corrispondente indice dei prezzi (+0,6%) (Figura 3.3.6). Tale dinamica risulta imputabile principalmente al ridimensionamento dell'offerta a pagamento di Fininvest/Mediaset che a metà del 2019 ha cessato la propria attività sul digitale terrestre, rimanendo soltanto con l'offerta servizi online di SVoD di R.T.I. S.r.l.

L'esame della composizione delle fonti di finanziamento evi-

Figura 3.3.6 - Andamento dei prezzi nel settore televisivo (2010=100)

Fonte: Istat

denzia i diversi modelli di *business* sottostanti (Figure 3.3.7 e 3.3.8).
La televisione in chiaro si sostiene prevalentemente con la vendita di inserzioni pubblicitarie che, pur in riduzione (-4%), raggiungono quasi i 3 miliardi di euro nel 2019 e rappresentano il 62% delle risorse del mercato. Molto rilevante è il canone per il servizio pubblico radiotelevisivo, in crescita rispetto al 2018 (+2%), che, insieme alle convenzioni e provvidenze pubbliche, costituisce il restante 38%. Il mercato conserva un contesto competitivo ancora molto concentrato.

Figura 3.3.7 - Ricavi della tv in chiaro (milioni di €)

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

Il modello sottostante la tv a pagamento è completamente diverso. La componente dei ricavi dal lato degli utenti, rappresentata dalla sottoscrizione di abbonamenti, nonché dall'acquisto e/o noleggio di contenuti audiovisivi su richiesta, costituisce la fonte di finanziamento largamente prevalente (quasi il 93% delle risorse) (Figura 3.3.8). Nel 2019 si assiste ad una riduzione dei ricavi (-6,7%) del mercato; sia di quelli da raccolta pubblicitaria (-19%) sia di quelli derivanti direttamente da offerte televisive a pagamento (-5,5%).
Al riguardo è necessario tuttavia, distinguere tra offerte televisive a pagamento sul digitale terrestre e sul satellite (inclusa la *pay tv*) e offerte televisive a pagamento sul web. Le prime hanno subito una contrazione imputabile soprattutto alla cessazione, a partire da giugno 2019, dell'erogazione dei servizi di *pay tv* sul digitale terrestre del gruppo Fininvest/Mediaset. Tale dinamica ha comportato una crescita del peso del gruppo Comcast/Sky Italia, che nel 2019 presenta una quota superiore all'80%, a fronte delle posizioni decisamente meno rilevanti degli altri operatori.

Figura 3.3.8 - Ricavi della tv a pagamento (milioni di €)

Figura 3.3.9 - Offerte televisive a pagamento (2019, %)

Di contro, le offerte televisive a pagamento sul web, soprattutto attraverso la diffusione dei nuovi servizi lineari e non lineari in *streaming* di tipo *on demand*, presentano un notevole tasso di crescita (+ 50%), con un forte impatto su tutti gli elementi della catena del valore, un processo di trasformazione che tocca anche la pubblicità, che si sposta sempre più verso l'online. Come anticipato, i servizi non lineari e a richiesta si stanno affermando come modalità di fruizione televisiva e raggiungono sempre più utenti, anche grazie alla crescente diffusione della banda ultralarga. Tale evoluzione ha comportato un notevole incremento anche dei relativi ricavi, che sebbene rappresentino ancora una parte minoritaria in termini assoluti (Figura 3.3.9), rappresentano tuttavia un elemento di forte novità e di vivacità del settore, che si è rafforzato a seguito dell'emergenza pandemica in atto (v. approfondimento allegato alla relazione).

Esaminando il versante dei telespettatori e delle audience, si conferma quanto osservato in precedenza sotto il profilo dei ricavi. Infatti, considerando entrambi gli ambiti della tv in chiaro e della tv a pagamento (Figura 3.3.10), si rileva un incremento degli ascolti degli operatori che si sono affacciati sul mercato più recentemente e la cui proposta editoriale risulta essere prevalentemente tematica o semi-generalista, a fronte di una riduzione o di una invarianza degli ascolti degli operatori tradizionali, nonostante questi mantengano ancora una netta posizione di *leadership*. Nel 2019, la RAI, pur registrando una riduzione degli ascolti, continua a rappresentare il primo operatore con oltre 3,5 milioni di telespettatori unici nel giorno medio, Mediaset al secondo posto, con una *audience* stabile (i canali del gruppo sono seguiti nel giorno medio da 3,14 milioni di italiani), raggiunge quote ampiamente superiori a qualsiasi altro operatore privato del settore (la quota congiunta di audience RAI-Mediaset è pari a circa due terzi del totale). Comcast/Sky Italia mostra un lieve incremento, mentre Cairo presenta una lieve flessione della propria audience; infine, si affermano i canali di Discovery (con 736 mila telespettatori e una quota del 7%, in crescita rispetto al 2018) e Viacom.

Focalizzando l'analisi sui contenuti televisivi a carattere informativo, e, in particolare, verificando l'ascolto televisivo dei principali telegiornali trasmessi, si conferma la *leadership* di RAI e Mediaset (Tabella 3.3.1). Si rileva, in particolare, che il Tg1 raggiunge quote di *audience* più alte degli altri telegiornali e oscilla tra il 22% (nella fascia del giorno) e il 23% (nella fascia serale) registrando un lieve calo rispetto al 2018. Al secondo posto, con un incremento di *share* rispetto al 2018, sia con riferimento all'edizione della sera, sia con riguardo all'edizione del giorno, si colloca il Tg5.

Figura 3.3.10 - Quote di ascolto annuale nel giorno medio (%)

Fonte: Auditel

Tabella 3.3.1 - *Audience* dei principali Tg

			2015		2016		2017		2018		2019	
Canale	Testata	Edizione	Share (%)	Ascolto medio (.000)	Share (%)	Ascolto medio (.000)	Share (%)	Ascolto medio (.000)	Share (%)	Ascolto medio (.000)	Share (%)	Ascolto medio (.000)
RAIUNO	TG1	Giorno	22,8	3.847	22,2	3.570	22,1	3.471	22,6	3.528	21,5	3.284
RAIDUE	TG2	Giorno	16,7	2.619	16,0	2.360	14,9	2.162	14,8	2.155	13,9	1.983
RAITRE	TG3	Giorno	10,0	997	9,7	889	9,2	836	9,2	890	9,7	926
RAITRE	TGR	Giorno	15,8	2.620	14,7	2.373	15,3	2.396	15,7	2.431	15,7	2.359
RETE 4	TG4	Giorno	6,4	471	5,4	369	5,0	342	4,3	346	4,0	377
CANALE 5	TG5	Giorno	19,0	3.018	19,4	2.892	19,4	2.848	18,9	2.771	19,4	2.793
ITALIA 1	STUDIO APERTO	Giorno	14,5	1.841	13,3	1.558	12,6	1.461	11,5	1.377	11,8	1.392
LA 7	TG LA 7	Giorno	3,3	556	3,3	532	3,5	555	4,1	633	4,1	620
RAIUNO	TG1	Sera	24,7	5.424	24,0	5.061	24,3	5.030	23,6	4.920	22,7	4.685
RAIDUE	TG2	Sera	8,4	1.959	8,1	1.852	7,8	1.773	7,6	1.748	7,1	1.580
RAITRE	TG3	Sera	10,4	1.741	10,0	1.566	10,3	1.624	11,0	1.780	10,8	1.756
RAITRE	TGR	Sera	12,3	2.414	11,4	2.135	11,7	2.153	12,4	2.299	12,3	2.291
RETE 4	TG4	Sera	4,4	726	3,6	556	3,9	619	3,9	638	3,7	584
CANALE 5	TG5	Sera	18,2	4.054	18,5	3.953	18,5	3.871	18,0	3.822	18,7	3.898
ITALIA 1	STUDIO APERTO	Sera	6,0	843	5,0	692	5,3	710	5,3	736	5,6	755
LA 7	TG LA 7	Sera	5,1	1.119	5,4	1.150	5,1	1.056	5,5	1.159	5,6	1.164

Fonte: Auditel – Nielsen

Il TG La7 ottiene una *share* del 4,1% nella fascia meridiana e del 5,6% nella fascia serale, esibendo, rispetto al 2018, un andamento in lieve crescita.
La Tabella 3.3.1 conferma, altresì, il ruolo significativo quale fonte di informazione (locale) svolto dal TGR, ossia dall'edizione regionale del telegiornale diffuso da Rai3, seguito nel 2019 da oltre 2,3 milioni di spettatori nell'edizione del giorno (mantenendo il 15,7% di *share*) e da quasi 2,3 milioni di telespettatori nella fascia serale (12,3% di *share*).
Circoscrivendo l'analisi ai canali interamente dedicati all'informazione, c.d. *all news*, la Tabella 3.3.2 conferma il primato di Sky TG24 (trasmesso da Comcast/Sky Italia) nonostante la flessione della propria quota di telespettatori che ritorna ai valori del 2017, seguito da vicino da RAI News 24; entrambi registrano uno *share* pari a 0,64% e raggiungono circa 64 mila telespettatori nel giorno medio del 2019. Quindi, TGCOM 24 (edito dal gruppo Fininvest/Mediaset, per mezzo di R.T.I.) presenta una quota di *audience* di 0,38% (in crescita rispetto al 2018).

Radio

Il settore radiofonico è stato interessato in questi ultimi anni da mutamenti sia a livello di mercato, con alcuni processi di concentrazione e di consolidamento industriale e la messa a punto di alleanze strategiche e commerciali, sia a livello tecnologico, in particolare attraverso una più diffusa adozione dello standard trasmissivo digitale.
Quanto a quest'ultimo aspetto, è un dato ormai acquisito che la trasformazione digitale dell'economia e l'ascesa delle piattaforme online nello scenario mondiale, stia inve-

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

Canale	Editore	2015		2016		2017		2018		2019	
		Share (%)	Ascolto medio (.000)	Share (%)	Ascolto medio (.000)	Share (%)	Ascolto medio (.000)	Share (%)	Ascolto medio (.000)	Share (%)	Ascolto medio (.000)
SKY TG24	Comcast/Sky Italia	0,40	40,98	0,56	55,86	0,59	64,97	0,72	72,87	0,64	63,71
RAI NEWS	RAI Radiotelevisione Italiana	0,52	53,87	0,51	51,22	0,53	57,52	0,64	64,79	0,64	63,54
TGCOM 24	Fininvest/Mediaset (R.T.I.)	0,31	32,40	0,28	28,40	0,30	32,66	0,37	37,00	0,38	38,24

I dati relativi a Sky TG24, per il 2015, si riferiscono alla sola piattaforma satellitare, in quanto gli ascolti del canale, trasmesso anche sulla piattaforma digitale terrestre a partire dal 2015, sono rilevati per entrambe le piattaforme soltanto dal 2016.
Fonte: Auditel - Nielsen

stendo e trasformando anche il settore radiofonico. Tutte le emittenti radio sono presenti sul web con proprie pagine e *app* (alcune sono proprio native digitali), propongono servizi innovativi, offrono contenuti *on demand* o in *streaming* (palinsesti radiofonici, singoli programmi) e raggiungono i propri ascoltatori tramite diverse piattaforme.

L'offerta radiofonica online si compone, inoltre, di piattaforme che offrono gratuitamente e/o a pagamento un'ampia varietà di prodotti e servizi, fra cui la distribuzione di contenuti di vario tipo (musica, video, podcast), servizi di *hosting* di programmi (o una selezione di programmi) e, in alcuni casi, servizi radiofonici in *streaming* ovvero in *download*.

In questo contesto, prosegue il processo di passaggio alla tecnologia digitale (DAB, DAB+ e DMB-VR), che, anche grazie all'azione svolta dall'Autorità (cfr. Capitolo II), implicherà, in prospettiva, una ricomposizione dell'attuale struttura dell'offerta, oltre che evidenti benefici per i radioascoltatori in termini di affidabilità e continuità del segnale e di qualità e ricchezza dei servizi offerti.

Sotto il profilo dei ricavi, in controtendenza rispetto agli altri mezzi tradizionali, il settore dei servizi radiofonici ha visto, nel corso del 2019, una crescita (circa +2%) rispetto all'anno precedente, con una sostanziale stabilizzazione degli assetti industriali dopo i processi di M&A e *partnership* che lo hanno caratterizzato negli anni precedenti.

L'evoluzione dei ricavi complessivi dell'attività radiofonica conferma, nel 2019, la buona tenuta del settore, con un lieve incremento delle risorse da 665 milioni di euro a 676 milioni di euro. Più specificamente, le risorse economiche derivanti dalla vendita delle inserzioni radiofoniche sono aumentate dell'1,7%, portando il valore complessivo delle entrate pubblicitarie del mezzo a 526 milioni di euro; nella stessa direzione, gli introiti da riscossione del canone per il servizio pubblico radiofonico risultano in aumento nell'ultimo anno (+2,3%), attestandosi su valori totali pari a 106 milioni di euro (Figura 3.3.11).

Quanto alle quote di mercato, la RAI concessionaria del servizio pubblico, mantiene la *leadership* (Figura 3.3.12), con una quota pari al 22%. Il secondo posto è appannaggio del Gruppo Fininvest con una quota che si attesta al 14%, in lieve crescita (0,5 punti percentuali). Il terzo operatore è GEDI, che raggiunge nel 2019 l'11%; seguono Radio Dimensione Suono e RTL, con quote, rispettivamente, del 8,2% e dell'8%. Infine, il Gruppo Sole 24 ore, con una leggera contrazione (-0,2%) e Radio Italia, presentano posizioni di mercato meno importanti (3,1%).

Il panorama dell'offerta radiofonica si completa con altri attori nazionali, fra cui il Gruppo Kiss Kiss, il

Figura 3.3.11 - Ricavi complessivi della Radio per tipologia 2015-2019 (milioni di €)

Figura 3.3.12 - Quote di mercato dei principali operatori della radio (2019, %)

Centro di Produzione (Radio Radicale), l'Associazione Radio Maria e numerose altre emittenti radiofoniche locali *superstation* e *syndacation,* con un peso relativamente minore, ma complessivamente in grado di rappresentare circa un terzo delle risorse complessive (Figura 3.3.12).

Quanto alle audience, in Italia il mezzo radiofonico tiene, sia in termini di ascoltatori, sia di tempo di ascolto. La radio continua ovviamente a caratterizzarsi per la fruizione prevalente fuori casa e in mobilità, soprattutto in auto. Tale caratteristica ha ovviamente penalizzato il mezzo nei primi mesi del 2020 a causa del confinamento della popolazione (cd. *lockdown*) dovuto all'emergenza coronavirus (v. approfondimento allegato alla presente relazione).

I canali radiofonici più ascoltati sono quelli commerciali, che presentano prevalentemente un'offerta di tipo generalista o semi-generalista, con ampio spazio dedicato alla componente musicale. Al primo posto si colloca RTL 102.5 Hit radio con oltre 7 milioni di ascoltatori[97], seguita, a distanza, da RDS e, quindi, da Radio Deejay, entrambe con oltre 5 milioni di ascoltatori.

D'altronde, il *ranking* cambia nel caso in cui si esaminino gli ascolti dei gruppi radiofonici in luogo dei singoli canali, dal momento che uno stesso editore può possedere più radio e, quindi, raggiungere più ascoltatori. Utilizzando metodologie di indagine specifiche, è possibile stimare la *total audience* considerando tutti i programmi radiofonici controllati da un unico soggetto, al netto delle duplicazioni di ascolto. Nel dettaglio, per i gruppi societari, si prendono in considerazione gli individui complessivamente raggiunti attraverso tutte le emittenti da essi controllate, al netto delle sovrapposizioni. Rapportando tale indicatore agli ascoltatori radiofonici, o alla popolazione italiana di riferimento, è possibile rilevare la capacità di penetrazione dei gruppi rispettivamente sugli utenti del mezzo e sui cittadini italiani (Figura 3.3.13).

Diversamente da quanto osservato con riferimento alle quote calcolate sui ricavi, il primo gruppo in termini di ascolto è Fininvest che, con 8,8 milioni di ascoltatori unici, pari al 33% dei radioascoltatori, raggiunge il 17% dei cittadini italiani d'età superiore ai 14 anni. Seguono RTL e GEDI, rispettivamente, con 7,3 e 6,3 milioni di ascoltatori medi, corrispondenti al 28% e 24% sul totale dalla radio, ovvero al 14% e 12% sulla popolazione italiana di riferimento. Rai è stabile al quarto posto ed è seguita da 6,1 milioni di ascoltatori unici, pari al 23% dei radioascoltatori complessivi e al 12% della popolazione italiana.

Nelle posizioni successive della graduatoria per utenti unici si collocano Radio Italia (4 milioni di ascoltatori), Gruppo Kiss Kiss (quasi 1,9 milioni), il Gruppo 24 ore (oltre 1,6 milioni di radioascoltatori), Associazione Radio Maria (con 311 mila ascoltatori medi) e Centro di Produzione (Radio Radicale con 246 mila radioascoltatori).

[97] TER, Dati anno 2019, il dato si riferisce agli ascoltatori unici nel giorno medio del periodo considerato.

Figura 3.3.13 - Ascoltatori unici nel giorno medio dei principali operatori (%, milioni di ascoltatori, 2019)

Fonte: Elaborazioni AGCOM su dati GfK, TSSP SNT 2018C (Settembre 2017-Luglio 2018)

Quotidiani

Il quotidiano ha mantenuto negli anni in Italia la sua peculiare connotazione di mezzo di comunicazione focalizzato quasi esclusivamente sulla produzione di informazione, in quanto punto di riferimento, sia a livello locale che nazionale, in grado di garantire l'esigenza di informazione da parte del pubblico, soprattutto quando questa richiede un approfondimento, ovvero un'analisi più strutturata.

Secondo quanto indicato negli ultimi dati Audipress disponibili per il 2019, ogni giorno circa 15 milioni di italiani (circa il 30% della popolazione italiana di riferimento) scelgono almeno uno dei principali quotidiani per accedere all'informazione. Tale dato si riferisce alle copie lette o comunque consultate nel corso della giornata da una pluralità di lettori (caso tipico la consultazione nei locali pubblici), e non già al dato della vendita di copie[98].

Se possiamo considerare questo dato della lettura sostanzialmente piuttosto stabile, meno positivi risultano essere i dati di vendita di copie nel giorno medio[99]. Il *trend* inarrestabile – che nel 2019 ha visto scendere al di sotto della soglia critica dei 2 milioni il numero di copie vendute nel giorno medio – ha molteplici cause, riconducibili in massima parte alle trasformazioni industriali collegate all'evoluzione tecnologica e ai processi di digitalizzazione che hanno colpito maggiormente la stampa quotidiana in ragione delle peculiarità che la contraddistinguono. Essa, infatti, nasce come prodotto analogico e manifesta ancora difficoltà nel finalizzare il processo di trasformazione in un nuovo modello di accesso all'informazione.

L'industria continua ad essere caratterizzata da elevati costi fissi di produzione della prima copia (rappresentati, essenzialmente, dai costi della redazione) la cui incidenza risulta maggiore per coloro che realizzano informazione primaria di qualità; d'altra parte, i costi marginali – costi di riproduzione e alcuni costi di distribuzione – si sono drasticamente ridotti (fino quasi ad annullarsi in ambito digitale). La digitalizzazione del prodotto informativo ha infatti trasformato la notizia in un bene che può essere facilmente riprodotto, distribuito e consumato anche in gruppo, spesso in modo gratuito, svincolato, pertanto, dal supporto fisico e dall'esigenza di stamparlo e recapitarlo materialmente al consumatore finale.

Peraltro, sono cambiati i modelli di produzione della notizia con riferimento, in particolare, alla tempistica con la quale viene creato il prodotto informativo. Il ridotto ciclo di produzione del bene infor-

98 Cfr. Audipress 2019/III, il dato si riferisce ai lettori nel giorno medio dei quotidiani che aderiscono alla ricerca Audipress.

99 Cfr. Audipress 2019/III, nella fascia d'età 14-17 i lettori nel giorno medio sono pari a 366 mila; mentre in quella 18-24 sono al di sotto del milione.

mazione nel contesto digitale implica una contrazione del tempo dedicato alla verifica dei fatti e all'attendibilità delle fonti e al controllo della qualità dei contenuti diffusi.
Parallelamente, si assiste ad una riduzione dei costi d'entrata nel settore dell'informazione digitale e a un conseguente ampliamento degli operatori attivi dal lato dell'offerta; agli editori provenienti dai mezzi tradizionali (fra cui i quotidiani), nel nuovo contesto digitale si affiancano soggetti che non rientrano nel perimetro dell'editore classico, il cui prodotto non ha alcuno dei requisiti tradizionali (una registrazione, una regolare periodicità, una testata in senso proprio) ed in cui gli stessi utenti possono partecipare alla produzione e ri-produzione di contenuti informativi.
Inoltre, c'è da considerare – circostanza di cui si è già fatto cenno in premessa – l'accresciuta dipendenza degli editori dalle piattaforme online, che influisce sull'incidenza dei costi di distribuzione del prodotto informativo digitale. Tenuto conto, infatti, della loro funzione di *gatekeeper* per l'accesso alle informazioni e di luogo prediletto dagli utenti, le piattaforme rappresentano un punto d'approdo imprescindibile per gli editori al fine di raggiungere i propri lettori, un approdo che condiziona ormai le strategie di distribuzione dei contenuti informativi di ciascun editore. D'altra parte, nel medio-lungo periodo gli editori rischiano di perdere il contatto diretto con il pubblico e, quindi, la propria riconoscibilità a favore di quella dell'intermediario che ha veicolato e reso possibile la fruizione dell'informazione online.
In tal modo, pur rimanendo responsabile dei contenuti prodotti, secondo il nuovo modello di distribuzione dell'informazione online, l'editore vede ridotta la possibilità di esercitare un controllo nella fase di diffusione degli stessi.
In altri termini, si configura un processo di disaggregazione e disintermediazione dell'offerta informativa tradizionale e di successiva riaggregazione e re-intermediazione da parte delle fonti algoritmiche. I motori di ricerca e i social network sono spesso definiti "fonti algoritmiche" di informazione per richiamare la personalizzazione algoritmica resa possibile dalla quantità e qualità dei dati raccolti sugli individui che caratterizza i processi di generazione e divulgazione dei contenuti informativi disponibili attraverso le stesse. Gli algoritmi che presiedono al funzionamento dei motori di ricerca e delle grandi piattaforme digitali di condivisione, utilizzati in particolare, ma non solo, per filtrare le notizie disponibili e presentarle agli utenti secondo un ordine, spesso personalizzato, assumono un ruolo decisivo nel determinare le modalità di fruizione dell'informazione da parte degli utenti orientando significativamente il successo o meno in termini di *audience* di una notizia (o di un editore) rispetto ad un'altra e nel determinare le scelte di editori e giornalisti.
Ad oggi il modello di *business* dell'editoria quotidiana si basa principalmente sulle seguenti fonti di finanziamento che possono essere presenti contemporaneamente: i ricavi da vendita di copie di giornali quotidiani cartacei e digitali, le entrate derivanti dalla componente a pagamento all'interno della propria offerta digitale, e i ricavi da vendita di pubblicità su carta e in rete.
Relativamente alla prima fonte di ricavo, questa attraversa una profonda e durevole crisi di vendita delle copie, che inevitabilmente si riflette sulla capacità del prodotto cartaceo di essere valorizzato anche sul versante pubblicitario.
Per promuovere la componente a pagamento della propria offerta informativa digitale, gli editori hanno, talvolta, adottato cosiddetti sistemi *paywall*: attraverso di essi, si consente all'utente di visionare sul web un numero massimo di articoli, ovvero di effettuare una lettura parziale, per poi dirottarlo verso un'area privata a pagamento, qualora fosse interessato.
La pubblicità online, d'altronde, presenta caratteristiche e modelli distributivi di compravendita (soprattutto quando basati su meccanismi automatici) che privilegiano, come visto, le piattaforme online e non agevolano il finanziamento degli editori.
Diversi editori, per accrescere i propri ricavi stanno provando a adottare il cosiddetto modello *native advertising* attraverso il quale la pubblicità non viene più divisa dal contenuto in maniera netta, perché è nel contenuto stesso, ne è in qualche modo parte integrante. Questo modello è certamente suscettibile di ricadute positive dal punto di vista economico, in particolare laddove associato alla profilazione sociodemografica dell'utente lettore. Tuttavia, la tenue distinzione tra contenuto informativo e messaggio pubblicitario, evoca considerazioni di carattere giuridico ed etico-professionale ben lungi dall'essere risolte.
In questo processo di trasformazione dell'editoria quotidiana, il prodotto (cartaceo e digitale) continua a mantenere un ruolo centrale, perché, nonostante presenti molte difficoltà nella fase di distribuzione oltre che nella capacità di attrarre un pubblico giovane, costituisce la sintesi del processo che conduce alla produzione del prodotto informativo strutturalmente e qualitativamente in grado di creare opinione.
Il declino strutturale dell'industria dei giornali è evidente al primo sguardo laddove semplicemente ci si soffermi su alcuni macro evi-

Figura 3.3.14 - Dinamica delle tirature e delle vendite di copie cartacee (mln)

Fonte: elaborazioni e stime su dati Autorità e Fieg

denze. Assieme al crollo dei fatturati pubblicitari, il continuo calo, a partire dal 2012, delle copie stampate e di quelle vendute, appare particolarmente esiziale (Figura 3.3.14).

Di contro, l'andamento dell'indice dei prezzi dei quotidiani (Figura 3.3.15), mostra, negli ultimi anni, una crescita maggiore rispetto all'indice dei prezzi al consumo (NIC).

Tuttavia, altri fattori di natura endogena hanno contribuito ad acuire una crisi del settore che sembra inarrestabile.

In primo luogo, il sistema di distribuzione e vendita dei prodotti editoriali non sembra essere esente da carenze strutturali. Negli anni più recenti, il modello nazionale di distribuzione e vendita dei prodotti editoriali è stato oggetto di riforme che, in particolare, hanno semplificato le procedure per l'esercizio dell'attività da parte dei punti vendita, stabilito principi finalizzati a regolare i rapporti tra distributori e rivenditori di prodotti editoriali, e introdotto la possibilità, per i punti vendita esclusivi, di svolgere un'attività addizionale di distribuzione. Inoltre, dal 31 dicembre 2017 è diventata obbligatoria la tracciabilità delle vendite e delle rese di quotidiani e periodici. Nonostante questi interventi, negli ultimi anni in Italia si è assistito alla chiusura di molte edicole che ha determinato,

Figura 3.3.15 - Dinamica dell'indice dei prezzi dei quotidiani vs. indice NIC (2011-2019)

Figura 3.3.16 - Quote di mercato in volume – copie stampate 2019 (%)

soprattutto nelle zone geograficamente periferiche, l'obiettiva impossibilità di distribuire il prodotto. Delle copie distribuite alle edicole, una alta percentuale viene resa per mancata vendita. Basti dire che il rapporto tra l'invenduto e le copie stampate e utili per la distribuzione era quantificabile, nel 2008, al 25%, mentre nel 2019 si attesta in media al 37%. La resa assorbe quindi una quota sempre maggiore del totale della produzione e, di conseguenza, anche il margine copie vendute - copie rese diminuisce.

Gli alti costi del sistema distributivo hanno indotto le imprese editrici ad adottare strategie di investimento orientate, come illustrato in precedenza, alla trasformazione digitale del prodotto editoriale. Tuttavia, l'investimento economico finalizzato all'incremento degli abbonamenti alle copie digitali, che potrebbe risolvere a monte l'annoso problema della distribuzione, non evidenzia sinora effetti rilevanti sotto il profilo economico e finanziario.

I dati di ricavo confermano anzi la bassa, e alle volte stagnante, rilevanza delle entrate da vendita di edizioni digitali della testata cartacea in rapporto ai ricavi complessivi. Dall'analisi dei principali gruppi editoriali emerge che, pur con lievi segnali di crescita per alcune testate, l'incidenza delle entrate da copie replica digitali sul totale dei ricavi da vendita di copie è, in media, nel 2019, inferiore al 7%.

Per quanto riguarda gli assetti del comparto, nella Figura 3.3.16 sono riportati i principali gruppi editoriali con le relative quote di mercato in volume (copie stampate). Il gruppo GEDI rimane il primo operatore con una quota pari al 18,9%, inferiore alla soglia di concentrazione nella stampa quotidiana ai sensi dell'art. 3, della legge n. 67/1987 (20%), seguito da Cairo con una quota pari al 17,1%. Gli altri operatori si attestano tutti sotto il 9%.

Si evidenzia, inoltre, che ad aprile 2019 è stato reso pubblico il perfezionamento del passaggio del pacchetto di maggioranza di GEDI Gruppo Editoriale, da CIR (fratelli De Benedetti) a Exor (famiglia Agnelli) che, pur non influendo sugli assetti complessivi di mercato, modifica la proprietà del primo gruppo editoriale per ricavi e volumi. CIR cederà il 43,78% del capitale di GEDI a Giano Holding, una società interamente detenuta da Exor costituita *ad hoc* per l'operazione[100].

[100] Contestualmente, Exor ha raggiunto un accordo anche con la famiglia Perrone per l'acquisto rispettivamente di un pacchetto del 5,06 e del 6,07% di GEDI. Identico il prezzo (0,46 euro) anche per queste transazioni. Il passaggio di controllo ha portato Exor e CIR a sciogliere il patto parasociale che risaliva a luglio 2016.

Figura 3.3.17 - Ricavi: valore, incidenza e variazioni 2019 rispetto al 2018

Passando all'analisi dei valori economici, i ricavi complessivi subiscono una contrazione pari all'8%, ipotizzando come invariati i contributi e le provvidenze. Rispetto al 2018 (Figura 3.3.17) rimangono sostanzialmente invariate le percentuali relative all'incidenza delle fonti di finanziamento, con una netta prevalenza dei ricavi dal lato dell'utente (61%) e una flessione inferiore dei ricavi diffusionali (-7%) rispetto a quelli pubblicitari (-10%).

Sotto il profilo economico, l'ordinamento dei maggiori operatori in termini di ricavi evidenzia anche in valore la *leadership* del gruppo GEDI (25,4%), anche se presenta una leggera flessione, seguito a distanza di quattro punti percentuali da RCS-Cairo (21,5%), mentre gli operatori successivi si attestano tra l'8,3% e il 3,2%. Il settore, moderatamente concentrato, d'altronde, vede la compresenza di operatori di medio-piccole e medio-grandi dimensioni che mostrano, nel 2019, incrementi delle relative quote (Figura 3.3.18).

Figura 3.3.18 - Quote di mercato in valore nel 2019 (%)

Internet (pubblicità online)

Nello scenario competitivo globale, come è stato anticipato in precedenza, si assiste al ruolo crescente delle piattaforme online grazie all'affermarsi di nuovi modelli economici, in cui i dati individuali assumono un ruolo strategico. Sebbene possa essere riscontrata una crescita dei modelli di *business* basati sulla realizzazione di ricavi dal lato degli utenti (sia come fonte di finanziamento esclusiva o principale), i servizi offerti online, soprattutto quelli legati all'ecosistema informativo, continuano a derivare le proprie entrate prevalentemente dal versante pubblicitario. In tali casi si realizza uno scambio implicito tra gli utenti e la piattaforma, che si sostanzia nella cessione, da parte dei primi, dei propri dati, a fronte, non già di un corrispettivo economico (o di un corrispettivo economico contenuto), ma appunto del servizio offerto dalla piattaforma. La disponibilità di grandi masse di dati individuali consente alla piattaforma di compiere un'accurata profilazione degli utenti, dalla quale dipende la possibilità, per gli inserzionisti, di raggiungere *target* specifici di consumatori e, per la piattaforma, di orientare sempre meglio la propria offerta.

Google, Amazon, Apple e Microsoft si distinguono per una maggiore varietà delle tipologie di dati acquisiti (ricerche effettuate, acquisti, email/messaggi scambiati, richieste rivolte agli assistenti vocali, app e contenuti scaricati, informazioni legate alla salute e ai pagamenti eseguiti, …). Facebook e Netflix, connotati da un'offerta più specializzata, acquisiscono dati essenzialmente attraverso le attività di *social network/instant messaging* (Facebook) e di selezione e fruizione di contenuti da parte degli utenti (Netflix).

La capacità delle piattaforme di conservare e aggregare in maniera efficiente *dataset* eterogenei – attitudine che, grazie a sofisticate tecniche di *big data analytics,* consente di valorizzare ciascun singolo dato e di concludere con la massima efficacia processi decisionali, spesso in tempo reale, come accade ad esempio nella compravendita di spazi pubblicitari – costituisce il punto di forza e il vantaggio competitivo principale rispetto ai concorrenti.

Inoltre, gli ambiti di mercato in cui operano le piattaforme sono caratterizzati dall'esistenza di fattori che ne influenzano gli assetti. In particolare, esternalità di rete (dirette, indirette e incrociate), rendimenti crescenti di scala, ostacoli al *multihoming*, costi di *switching*, e *sunk cost* tendono a generare un innalzamento del livello di concentrazione. Il rischio è che tali fattori, se presenti contemporaneamente ovvero in combinazione, possano arrivare a determinare situazioni in cui un unico *leader* controlla la maggior parte del mercato (cd. *the winner takes all - WTA*).

L'analisi della ripartizione dei ricavi della pubblicità *online* a livello mondiale (Figura 3.3.19) consente di apprezzare una struttura ormai consolidata, tipica di altri ambiti di internet, caratterizzata dalla presenza di pochi grandi operatori e da una coda lunga di piccoli e piccolissimi soggetti.

A livello complessivo, nel 2019, i ricavi netti della raccolta di pubblicità online nel mondo sono stati pari a 297,68 miliardi di euro, con un incremento del 24% rispetto al 2018 (cfr. Figura 3.3.19). Analizzando i ricavi realizzati dai singoli operatori, si conferma la posizione di *leadership* di Google (gruppo Alphabet), con una quota, nel 2019, di poco inferiore a quella dell'anno precedente, pari al 31,1% (corrispondente a 92,7 miliardi di euro). Per tale operatore che continuerà a mantenere l'attuale primato in termini di *reach* nell'offerta dei servizi gratuiti (finanziati dalla pubblicità) come il *search* (Google search), l'email (Gmail), le mappe (Google Map/Earth, Waze), si prospetta una crescita in termini di ricavi complessivi da pubblicità a fronte di una lieve erosione della relativa quota, a beneficio dei soggetti collocati nelle posizioni successive.

Al secondo posto, Facebook, *leader* fra i social network (con Facebook e Instagram) e nei servizi di *instant messagging* (WhatsApp e Messanger), realizza ricavi per 60,2 miliardi di euro (corrispondenti al 20,2% sul totale) e un lieve incremento su base annua della quota di mercato. Instagram che continua a rappresentare il principale *driver* di tale evoluzione presenta in prospettiva una dinamica crescente.

Segue, Alibaba che gestisce la principale piattaforma di *e-commerce* in Cina e nel 2019 raggiunge 26 miliardi di euro pari all'8,8% delle entrate da pubblicità mondiali.

Per gli altri operatori (fra i primi dieci) che presentano delle quote inferiori di quasi cinque punti percentuali, si registrano degli andamenti positivi. Fra questi, in particolare Amazon, *leader* nella vendita di prodotti e servizi agli utenti finali, ed attivo anche nell'offerta dei servizi in cloud e nell'intermediazione nell'*e-commerce* (segmento *marketplace*), sta rafforzando sempre di più la propria presenza nel settore pubblicitario, raggiugendo a livello mondiale quasi 12,5 miliardi di euro nel 2019 (con una crescita di un punto percentuale e un'incidenza sul totale del 4,2%).

Passando all'analisi del segmento *mobile* (ovvero considerando gli introiti netti di pubblicità realizzati attraverso *device* mobili), che rappresenta il 70% dei volumi complessivi, la classifica per i soggetti collocati nelle prime posizioni rimane invariata: Google continua a detenere la *leadership* (realizzando

Figura 3.3.19 - Principali operatori attivi nella raccolta pubblicitaria online nel mondo (%)

Fonte: Elaborazioni Autorità su dati eMarketer, febbraio 2019

il 34,2%), seguito ad una distanza più contenuta sempre da Facebook (con il 27%) e Alibaba (12,5%). Amazon scende, invece, in settima posizione, in ragione della preferenza da parte degli utenti a realizzare le transazioni da *desktop*[101].
L'analisi dell'ARPU (dato dal rapporto tra i ricavi pubblicitari conseguiti nell'anno e il numero medio di utenti raggiunti) dei principali servizi gratuiti (cfr. Figura 3.3.20) fornisce una misura di quanto vengono valorizzati i contatti pubblicitari (personalizzati) della piattaforma, e, dunque, del valore che, per finalità pubblicitarie, assumono i dati degli stessi, implicitamente scambiati per la gratuità del servizio.
Nel dettaglio, si stima che i dati generati dagli utenti attraverso il *search*, i social network e i servizi di intrattenimento gratuito abbiano un valore annuo che oscilla tra i 10 e i 40 euro per utente. In particolare, i dati prodotti dalle ricerche effettuate dagli utenti, che si configurano come espressione diretta dei propri interessi, sono quelli di maggior valore. L'ARPU mondiale del *search* (di Google), infatti, si attesta sui 37€ per utente.

Figura 3.3.20 - ARPU mondiale dei servizi gratuiti (ricavi pubblicitari per utenti, 2018)

Note: ARPU per il *search* è dato dal rapporto tra i ricavi annui derivanti dalla raccolta pubblicitaria sul motore di ricerca e il numero medio annuo di utenti unici del motore di ricerca; ARPU per i social network è dato dal rapporto tra i ricavi annui derivanti dalla raccolta pubblicitaria sul social network e il numero medio annuo di utenti attivi; ARPU per i servizi di intrattenimento è dato rapporto tra i ricavi pubblicitari annui e il numero medio annuo di utenti unici di servizi di intrattenimento gratuito.
Fonte: Elaborazioni Autorità su dati aziendali

[101] Per l'analisi del dato previsionale, si veda eMarketer, Corey Mcnair, "*Global Ad Spending Update*", novembre 2018.

Operando un confronto per area geografica con riferimento al *search* (Figura 3.3.21) e ai social network (Figura 3.3.22) emerge, inoltre, che gli USA presentano un ARPU pubblicitario nettamente superiore rispetto alle altre aree geografiche, in linea con quanto avviene per il PIL pro capite (e quindi per la disponibilità a pagare degli utenti). I dati di un utente medio USA valgono, ai soli fini pubblicitari, circa 151€ in un anno nel *search* e oltre 90€ nei *social*, 3 volte tanto quelli degli europei, e 15-18 volte quelli degli utenti che si trovano in Paesi in via di sviluppo.
Passando all'esame delle risorse nazionali (Figura 3.3.23), le stime del 2019 dei ricavi pubblicitari online (che includono come di consueto la raccolta di pubblicità diffusa attraverso i siti degli editori dei media tradizionali: editoria quotidiana e periodica, televisione e radio) evidenziano il consolidamento della dinamica di crescita delle piattaforme online osservata in precedenza. Il settore della pubblicità online ha raggiunto nel 2019 un valore di 3,3 miliardi di euro registrando un incremento del 9,5% rispetto al periodo precedente. Negli ultimi 5 anni i ricavi da vendita di inserzioni pubblicitarie online sono cresciuti di oltre il 100%.
Passando all'analisi della ripartizione dei ricavi a livello nazionale si osservano le medesime tendenze alla concentrazione industriale rilevata sul piano mondiale. La struttura del comparto è caratterizzata,

Figura 3.3.21 - ARPU dei servizi gratuiti per area geografica (ricavi pubblicitari del *search* per utenti, 2018)

Figura 3.3.22 - ARPU dei servizi gratuiti per area geografica (ricavi pubblicitari del social network per utenti, 2018)

Figura 3.3.23 - Ricavi derivanti dalla raccolta pubblicitaria online in Italia (milioni di €)

pertanto, dalla presenza di pochi *player* internazionali, con quote di fatturato significative, che proseguono nella propria dinamica di crescita, a fronte di numerosi altri operatori che realizzano ricavi decisamente inferiori e tendenzialmente sempre più distanti dai valori dei primi (cd. coda lunga).
Nel dettaglio, Google e Facebook, che si collocano rispettivamente al primo e al secondo posto nel *ranking* nazionale dei ricavi da vendita di pubblicità online, presentano fatturati in crescita, sia considerando i ricavi netti (ossia derivanti dalla vendita di spazi pubblicitari sui propri siti o sulle proprie *app* e dall'attività di intermediazione pubblicitaria al netto della quota retrocessa ai proprietari dei mezzi), sia i fatturati pubblicitari lordi (ottenuti dalla vendita di pubblicità realizzata direttamente attraverso i propri siti e/o applicazioni e dall'attività di intermediazione pubblicitaria condotta per i mezzi propri e quelli dei siti e/o applicazioni terze non rientranti nella propria compagine societaria). Sale in terza posizione Amazon che ha visto crescere in modo consistente la propria quota di ricavi negli ultimi anni. In definitiva tutti i numeri confermano la rilevanza di Google, Facebook e Amazon che raggiungono complessivamente i 2/3 del valore complessivo stimato del mercato.
Più in generale, ciò che emerge con forza, analizzando la ripartizione dei ricavi netti per categorie di operatori (Figura 3.3.24), è la crescente rilevanza delle piattaforme online rispetto agli editori/*publisher*, e alle loro storiche concessionarie di pubblicità. Negli ultimi 5 anni si è osservata una crescita dei ricavi pubblicitari realizzati dalle piattaforme online

Figura 3.3.24 - Raccolta pubblicitaria per categorie di operatore. Ricavi netti Italia (mln, %)

Figura 3.3.25 - Ripartizione dell'ARPU in Italia per categorie di operatori

che ha condotto nel 2019 tali operatori a rappresentare il 72% dei volumi complessivi (mentre nel 2015 il loro peso era del 60%). Dinamica opposta si è osservata per gli editori/*publisher* il cui peso si è ridotto progressivamente (passando dal 40% al 28%) nonostante la crescita dei ricavi in valore (+41%).
Tenuto conto che il valore dei dati individuali è un indicatore della disponibilità a pagare dei cittadini per i servizi e prodotti offerti è stato calcolato l'ARPU considerando tutti i servizi che si finanziano in parte o esclusivamente attraverso la pubblicità online. A livello nazionale (Fig. 3.3.25), si è osservato che ai soli fini pubblicitari, il fatturato generato in un anno dai dati di un singolo utente italiano vale in media per le piattaforme 5 volte i ricavi dei principali *publisher* nazionali (testate online e portali). I valori dell'ARPU in Italia sono indice della già evidenziata e perdurante difficoltà degli editori a competere con le piattaforme nella raccolta pubblicitaria online, fonte preponderante di finanziamento per l'informazione online.
Peraltro, la difficoltà degli editori/*publisher* (e delle loro concessionarie di pubblicità) a competere con le piattaforme online sul mercato pubblicitario – tendenza che appare irrobustirsi nel tempo – innesca un elemento di criticità in ordine ai rischi per il pluralismo informativo, ove la dipendenza dagli intermediari di pubblicità online dovesse definitivamente consolidarsi (Figura 3.3.26). Si osserva infatti che oltre il 41% dei ricavi netti da pubblicità realizzati nel 2018 dagli editori e dalle concessionarie tradizionali (pari a 900 milioni) sia stato realizzato attraverso il ricorso agli intermediari pubblicitari che hanno riconosciuto loro un corrispettivo dopo averne decurtato i costi per i servizi resi. Tali intermediari (*ad network*, *network* di affiliazione[102], o altri intermediari come motori di ricerca e social network), che hanno il compito di acquistare e gestire gli spazi pubblicitari dei proprietari dei siti web, per poi rivenderli agli inserzionisti, hanno nel tempo assunto un ruolo sempre più rilevante nei processi di compravendita della pubblicità online.
Come si è visto, le caratteristiche economiche del settore della pubblicità online e le strategie adottate dalle piattaforme digitali, determinano una convergenza del settore verso equilibri concentrati nelle mani delle piattaforme.
Nel corso degli ultimi dieci anni, infatti, il sistema di negoziazione degli spazi pubblicitari è diventato sempre più caratterizzato da processi automatici di compravendita che non presuppongono un contatto diretto fra inserzionista e *pu-*

Figura 3.3.26 - Ricavi netti di pubblicità online diretta e tramite intermediario (2018, mln)

[102] Le *Ad network* o *affiliation network* sono intermediari che aggregano o acquisiscono spazi pubblicitari da un insieme di siti web e vendono tale inventario agli inserzionisti. La funzione della piattaforma è quella di aggregatore degli spazi pubblicitari che aderiscono al *network*, di promozione degli stessi presso gli inserzionisti e di distribuzione delle inserzioni tra i siti appartenenti al *network*. Cfr. UPA, *Libro Bianco sulla comunicazione digitale*, 2017.

blisher, bensì intermediato e re-intermediato da numerosi operatori ossia da piattaforme tecnologiche automatizzate che mettono in contatto la domanda di pubblicità (inserzionisti/ centri media mediante la *demand side platform* - DSP) con l'offerta di pubblicità (editori/*publisher*/concessionarie mediante la *sell side platform* - SSP). Se è vero che il *programmatic advertising* comporta dei vantaggi, sia per inserzionisti (ottimizzazione del proprio investimento pubblicitario[103]), sia per gli editori (assenza di spazi invenduti, sicurezza nella valorizzazione), dall'altra parte, il crescente ricorso a tale modello di vendita aumenta la dipendenza del sistema pubblicitario (e dei suoi attori) dalle piattaforme tecnologiche. Tale elemento desta elementi di preoccupazione in un contesto caratterizzato da una concentrazione delle risorse pubblicitarie gestite in qualità di intermediario dalle piattaforme online.

Si aggiungano gli ulteriori fattori caratterizzanti i grandi protagonisti dell'economia digitale, come la dimensione globale, il crescente valore di borsa, gli elevati margini di profitto, la possibilità di operare su tutti i mercati mondiali (e quindi di sfruttare economie di scala di domanda e di offerta), e di effettuare elevatissimi investimenti in tecnologia e in ricerca, appare chiaro il rischio di convergere verso dinamiche di mercato meno competitive, sia con riferimento ai settori tradizionali, sia con riguardo a tutte le nuove tecnologie abilitanti: dal *cloud* al *quantum computing*, dalla *big data analytics* alla *blockchain*.

[103] Dato dal ritorno economico dell'investimento pubblicitario che è strettamente connesso alla capacità degli inserzionisti di pubblicità *online*, sulla base delle informazioni e dati analizzati, di raggiungere gli utenti profilati.

2020

4.

L’organizzazione dell’Autorità

4.1 L'assetto organizzativo e la politica delle risorse umane

L'organizzazione dell'Autorità

L'AGCOM, al pari delle altre autorità amministrative indipendenti previste dall'ordinamento italiano, risponde del proprio operato al Parlamento che, con la legge istitutiva n. 249 del 1997, ne ha stabilito i poteri ed eletto i componenti. Sono organi dell'Autorità: il Presidente – organo monocratico; la Commissione per le infrastrutture e le reti (CIR), la Commissione per i servizi e i prodotti (CSP) e il Consiglio – organi tutti collegiali. Il raccordo giuridico-istituzionale tra le attività delle unità organizzative e le funzioni di indirizzo e di controllo del Presidente e degli organi collegiali spetta al Segretario generale, che si colloca al vertice della struttura amministrativa (Figura 4.1.1).

Il Consiglio dell'Autorità ha terminato il suo mandato il 24 luglio 2019. Dopo tale scadenza, e come da parere del Consiglio di Stato, vi è stato dapprima un regime di *prorogatio* di fatto, successivamente l'intervento di due decreti-legge[104] che hanno ulteriormente prorogato l'attività del Consiglio, limitandola all'adozione di atti di ordinaria amministrazione o di atti urgenti e indifferibili.

Da ultimo, la dichiarazione dello stato di emergenza epidemiologica sull'intero territorio nazionale, in data 31 gennaio 2020, in relazione "al rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili" (Coronavirus), ha reso necessaria, quale misura urgente per assicurare la continuità delle funzioni dell'AGCOM, un'ulteriore proroga delle funzioni del Presidente e dei componenti del Consiglio dell'Autorità – sempre limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione ed a quelli indifferibili e urgenti – fino all'insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre i 60 giorni successivi alla data di cessazione del predetto stato di emergenza[105].

La struttura organizzativa dell'Autorità, nel periodo di riferimento, non ha subito modifiche e si presenta articolata in unità organizzative di primo livello (Direzioni e Servizi), a loro volta suddivise in uffici di secondo livello.

Organi funzionali dell'Autorità sono i Comitati regionali per le comunicazioni – Co.re.com. – che assicurano, nel rispetto del principio di decentramento territoriale, funzioni di governo, di garanzia e di controllo in tema di comunicazione nelle materie espressamente delegate da AGCOM, oltre che funzioni proprie, direttamente attribuite dall'ordinamento (cfr. *infra*, 4.2).

La predetta legge del 1997 ha altresì previsto l'istituzione, presso l'Autorità, del Consiglio Nazionale degli Utenti che opera in maniera autonoma, esprimendo pareri e formulando proposte sia all'Autorità, sia al Parlamento e al Governo, per la tutela dei diritti della

---

[104] Si fa riferimento, in particolare, al decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, recante "*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*", che ha previsto l'esercizio, da parte del Presidente e dei Componenti del Consiglio dell'Autorità, delle proprie funzioni, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all'insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre il 31 dicembre 2019, nonché al decreto-legge n. 162, 30 dicembre 2019 recante "*Disposizioni urgenti in materia di proroga di termini legislativi, di organizzazione delle pubbliche amministrazioni, nonché di innovazione tecnologica*" che predispone una proroga fino a non oltre il 31 marzo.

[105] Cfr. art. 117, decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, recante "*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*".

persona in materia di comunicazione audiovisiva (cfr. *infra*, 4.2).
Il controllo sull'operato dell'Autorità è assicurato da tre organismi indipendenti. In particolare, la correttezza della gestione amministrativa e contabile è garantita dalla Commissione di garanzia, mentre un apposito Comitato etico fornisce indicazioni in materia di etica istituzionale. Infine, la Commissione di controllo interno svolge le funzioni proprie degli organismi indipendenti di valutazione della *performance*, di promozione e attestazione circa l'assolvimento degli obblighi di trasparenza e integrità, di cui all'articolo 14, comma 4, lett. g), del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150. Le attività svolte da questi organismi, nel periodo di riferimento della presente Relazione, sono illustrate di seguito.

Figura 4.1.1 - Organigramma dell'Autorità

Tabella 4.1.1 - Pianta organica dell'Autorità

Dirigenti	45
Funzionari	220
Operativi	119
Esecutivi	35
Totale	**419**

Le risorse umane

Nel periodo di riferimento, la pianta organica dell'Autorità non ha subito modifiche e, pertanto, conta un totale di 419 unità, la cui consistenza – per qualifica – è stata già da tempo rimodulata (delibera n. 374/11/CONS) (Tabella 4.1.1).

L'Autorità ha proseguito le attività di politica gestionale delle risorse umane volte alla copertura graduale della pianta organica procedendo al reclutamento nei ruoli di unità con qualifica di funzionario; ciò al fine di far fronte sia ai vuoti in organico determinati nella stessa qualifica per effetto dei pensionamenti dell'ultimo biennio, e di quelli previsti per il 2020, sia a specifiche funzioni istituzionali connesse alle competenze tecnico-specialistiche attribuite all'Amministrazione dalla recente normativa di settore.

In ragione di quanto sopra esposto, in linea con la pianificazione delle procedure concorsuali previste in sede di programmazione dei fabbisogni di nuove assunzioni per il triennio 2018-2020, sono state ultimate le procedure di reclutamento speciale in precedenza avviate ai sensi dei commi 1 e 2 dell'art. 20 del decreto legislativo n. 75/2017[106] dando corso, altresì, alle rispettive assunzioni nei ruoli dell'Autorità per rafforzare la struttura amministrativa e garantire una efficiente continuità nello svolgimento delle funzioni connesse alle suesposte competenze.

Tali procedure, definite nell'ottica di non disperdere professionalità e competenze già formate e con l'obiettivo di favorire il superamento del precariato attraverso l'attuazione degli indirizzi normativi intervenuti in materia di stabilizzazione[107], hanno consentito di selezionare negli anni 2018-2019 e immettere nei ruoli un numero complessivo di 22 unità di personale precario sulla base del possesso contestuale di due requisiti: una significativa anzianità di servizio e un comprovato grado di esperienza tecnico-specialistica nei settori di interesse istituzionale.

In coerenza con il predetto piano di programmazione dei fabbisogni di personale e con il costante intento di procedere al reclutamento di profili funzionariali, caratterizzati da specifiche competenze di interesse dell'Autorità, è stata espletata la procedura concorsuale pubblica indetta ai sensi della delibera n. 555/18/CONS, per titoli ed esami, che si è conclusa con l'immissione nei ruoli di quattro unità di personale inquadrate, al livello iniziale della carriera, nell'ambito dell'area tecnica. Inoltre, al fine di valorizzare le competenze professionali sviluppate dai dipendenti di ruolo con qualifica di operativo, attraverso la valutazione del merito e delle esperienze dagli stessi maturate, è in fase di svolgimento la procedura di selezione interna[108], per titoli ed esami, finalizzata alla copertura di cinque posti di funzionario nell'ambito delle aree economica, tecnica, giuridico-sociologica e amministrativa dell'Autorità.

Avuto riguardo ai vincoli normativi in materia di inserimento nel mondo del lavoro dei disabili attraverso servizi di sostegno e collocamento mirato (legge 12 marzo 1999, n. 68), l'Autorità ha proseguito nella collaborazione con i competenti Uffici regionali del lavoro al fine di corrispondere agli obblighi di osservanza della c.d. *quota di riserva*, di cui all'art. 3 della richiamata legge n. 68/99.

Il personale in servizio al 31 marzo 2020, tenuto conto delle procedure di reclutamento e del *turn over*, consta di 344 unità (Tabella 4.1.2).

Nel corso del 2019, sono proseguite le attività di collaborazione con le altre autorità indipendenti a suo tempo avviate mediante Protocolli d'intesa. Ci si riferisce, in particolare, agli Accordi stipulati con l'Autorità di regolazione per ener-

Tabella 4.1.2 - Personale in servizio

	Ruolo	Comando/fuori ruolo/distacco	Contratto a tempo determinato o di specializzazione	Totale
Dirigenti	32		2	34
Funzionari	180	7	3	190
Operativi	96		1	97
Esecutivi	22		1	23
Totale	**330**	**7**	**7**	**344**

[106] Delibere nn. 410/18/CONS e 456/18/CONS.
[107] Decreto legislativo 25 maggio 2017, n. 75.
[108] Delibera n. 494/18/CONS.

gia reti e ambiente[109] e con l'Autorità garante della concorrenza e del mercato[110], i cui percorsi di cooperazione e collaborazione, definiti sulla base di attività di interesse comune, sono stati caratterizzati da ulteriori scambi di personale, con qualifica di funzionario, nel rispetto del principio di reciprocità volto alla valorizzazione delle rispettive professionalità e competenze.

Inoltre, nel secondo semestre del 2019, alla luce della permanente collaborazione che caratterizza i rapporti fra l'Autorità e il Ministero dello sviluppo economico e, nello spirito di leale cooperazione per la trattazione delle materie di interesse comune, sono stati attivati – tra le due istituzioni – scambi di personale con qualifica di funzionario secondo il principio di reciprocità e nei limiti e con le modalità previste nei rispettivi ordinamenti.

Nel periodo di riferimento, con riguardo agli obiettivi strategici di rafforzamento dell'efficienza, dell'efficacia e della trasparenza dell'azione amministrativa, l'Autorità ha proseguito nell'implementazione di un sistema di valutazione della *performance* al quale ricondurre percorsi di crescita e valorizzazione professionale delle risorse umane.

In considerazione dell'attivazione del sistema di gestione documentale, avviato nel periodo oggetto della presente Relazione, è stata, peraltro, informatizzata la procedura relativa alla valutazione delle prestazioni rese nel corso del 2019 dal personale dipendente – procedura propedeutica all'erogazione dell'indennità incentivante individuale disciplinata quale "*premio di valutazione*" dal regolamento concernente il trattamento giuridico ed economico del personale dell'Autorità.

Nel processo di razionalizzazione delle attività lavorative e, in linea con la normativa vigente in tema di organizzazione del lavoro per la promozione della conciliazione dei tempi di vita e di lavoro dei dipendenti, l'Autorità, nell'intento di attuare, altresì, economie di gestione attraverso un impiego più flessibile delle risorse umane, ha proseguito nella sperimentazione delle attività avviate già nel corso del 2018 per effetto della disciplina sul lavoro a distanza, a suo tempo definita in coerenza con i principi normativi in materia, e avuto riguardo alla propria organizzazione interna[111]. Tale disciplina, finalizzata a garantire un maggiore benessere lavorativo ed a rafforzare la tutela di situazioni meritevoli di attenzione sotto il profilo sociale, è stata oggetto di sperimentazione per valutarne l'efficacia e l'impatto economico-organizzativo sulla struttura, rilevando l'opportunità di apportare modifiche integrative finalizzate a garantire una più coerente rispondenza tra le esigenze dell'Amministrazione e le richieste dei dipendenti. La sperimentazione ha dato risultati apprezzabili in termini di impatto, tanto da ampliarne le relative autorizzazioni alla maggior parte del personale. Tale estensione ha consentito all'Autorità di potere prontamente aderire alle esigenze normative dettate dal Governo in occasione delle misure urgenti messe in atto per contrastare l'emergenza epidemiologica da COVID-19. In tale occasione, infatti, in ragione delle previsioni normative generali che hanno consentito l'applicazione del lavoro agile in deroga ai regolamenti interni di ciascuna amministrazione, la suddetta disciplina del lavoro a distanza è stata estesa a tutto il personale dell'Autorità, compatibilmente con le mansioni svolte.

Formazione del personale

La formazione del personale, nel periodo di riferimento, è stata programmata sulla base delle esigenze delle diverse strutture dell'Autorità e ha riguardato sia le attività di *line*, sia di supporto amministrativo. In particolare, su tematiche attinenti al *core business* dell'Autorità, sono stati individuati e avviati percorsi di formazione specialistica con istituti ed organismi accreditati a livello sia nazionale, sia internazionale. Tra questi: "*Digital markets and new regulatory challenges*", organizzato dalla Florence School of Regulation; "*European Electronic Communications Code (EECC) - main provisions and changes*", tenuto da Cullen International; "*Training on regulatory framework for electronic communications networks and services*", a cura del BEREC; "*European approach to better regulation*", organizzato dall'Università LUMSA di Roma; "*Corso in TLC*", a cura della Scuola Superiore di specializzazione in Telecomunicazioni.

Al fine di adeguare l'attività amministrativa alla normativa vigente, sono stati altresì svolti percorsi formativi in materia di innovazione della PA che hanno riguardato sia

[109] "*Protocollo d'intesa tra l'Autorità per l'Energia elettrica il gas e il sistema idrico e l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*" sottoscritto il 23 dicembre 2015.

[110] "*Protocollo di intesa tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e l'Autorità garante della concorrenza e del mercato*" sottoscritto il 22 maggio 2013.

[111] "Approvazione dell'Accordo con le Organizzazioni Sindacali del 31 luglio 2017 relativo all'introduzione della disciplina sul lavoro a distanza e sul lavoro a tempo parziale" di cui alla delibera n. 354/17/CONS.

il processo di digitalizzazione amministrativa, sia lo sviluppo di tecnologie ICT al servizio della PA.
Nell'ambito della gestione amministrativa l'attività di formazione ha riguardato l'etica, i codici di comportamento e i procedimenti disciplinari nel pubblico impiego, le misure relative alla gestione del nuovo sistema *Passweb* di INPS, la prevenzione della corruzione nel pubblico e nel privato. Inoltre, in materia di contrattualistica e contabilità, sono stati organizzati corsi relativi alla gestione del bilancio, contabilità e fiscalità pubblica, così come corsi sul nuovo codice dei contratti e appalti pubblici e sugli acquisti sulla piattaforma MEPA, sugli aspetti connessi alla trasparenza, accesso civico e siti web della pubblica amministrazione.
Nell'ambito delle Convenzioni vigenti tra Autorità ed i Co.re.com. (cfr. Paragrafo 4.2) - ove si prevede che l'Autorità, al fine di favorire una maggiore conoscenza delle questioni relative alle funzioni e materie delegate agli stessi Comitati, promuova interventi di formazione e di aggiornamento in forma di corsi, seminari, *workshop* e convegni - sono stati organizzati percorsi formativi in materie sociologiche e giuridiche, cui ha partecipato anche il personale dell'Autorità coinvolto nelle specifiche attività.
Sono stati, inoltre, avviati corsi collettivi in lingua inglese e francese per uniformare le conoscenze di base del personale in materia linguistica.
Da ultimo, l'Autorità ha adempiuto agli obblighi normativi vigenti in tema di anticorruzione e trasparenza[112], attraverso la partecipazione dei relativi responsabili a percorsi formativi erogati dalla SNA.

Sicurezza e tutela della salute sui luoghi di lavoro, formazione per la sicurezza

Anche nell'anno di riferimento, in osservanza alle normative vigenti[113], sono state attuate le misure atte a garantire la prevenzione e la protezione della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro provvedendo alle verifiche e agli aggiornamenti strutturali degli impianti necessari a garantire i migliori livelli di sicurezza dei lavoratori per entrambe le sedi dell'Autorità, procedendo attraverso l'adeguamento costante dei piani di emergenza con le squadre antincendio e di primo soccorso. Si è rinnovata altresì la sorveglianza sanitaria del personale amministrativo e quella dei dipendenti con mansioni di autista. Attraverso corsi di aggiornamento dedicati alle figure degli addetti alle squadre per la gestione delle emergenze, inoltre, è stato adeguato il piano di formazione obbligatoria dei lavoratori in tema di salute e sicurezza.

Il sistema dei controlli interni e gli organismi indipendenti: Servizio di controllo interno, Commissione di garanzia, Comitato etico e Commissione di controllo interno

Il sistema dei controlli interni dell'Autorità, conforme alla normativa vigente, assolve le proprie funzioni sia attraverso l'azione del Servizio di Controllo interno, sia mediante l'ausilio di tre qualificati organismi indipendenti: la Commissione di garanzia, il Comitato etico e la Commissione di controllo interno.
La Commissione di garanzia esplica la funzione di vigilanza sull'osservanza della legge e dei regolamenti da parte delle strutture amministrative, di controllo sugli atti della gestione finanziaria, con particolare riguardo alle procedure contrattuali ed effettua, con periodicità almeno trimestrale, le verifiche di cassa e di bilancio, redigendo un'apposita relazione nella quale rende il suo parere sullo schema di bilancio di previsione e di rendiconto annuale. La Commissione, il cui mandato dura cinque anni, è composta da tre membri, scelti dal Consiglio dell'Autorità, su proposta del Presidente, tra magistrati appartenenti al Consiglio di Stato e alla Corte dei conti, dirigenti generali dello Stato e revisori ufficiali dei conti iscritti al relativo albo da almeno dieci anni. La Commissione di garanzia, attualmente composta dal Presidente Francesco Caringella e dai componenti Maria Annunziata Rucireta e Bruno Bernardis, opera in piena autonomia, ancorché naturalmente in stretta collaborazione con gli Uffici dell'Autorità, il Presidente e il Consiglio.
Il Comitato etico - organo consultivo tradizionalmente composto da personalità di altissimo profilo - è stato istituito dall'Autorità sin dal 1999, al fine di richiedere e ottenere indicazioni e valutazioni in materia di etica istituzionale, e soprattutto a presidio della corretta applicazione delle norme contenute nel Codice etico dell'Autorità, adottato ai sensi della legge istitutiva. Il Consiglio dell'Autorità, su proposta del Presidente, nomina i componenti del Comitato tra persone di notoria indipendenza ed autorevolezza morale. La durata del mandato coincide con quella del Consiglio. L'attuale Comitato è composto da Riccardo Chieppa, con incarico di Presidente, e da Angelo Gargani e Mario Egidio Schinaia, in qualità di Componenti.

---

[112] Legge 6 novembre 2012, n. 190.
[113] Decreto legislativo n. 81/2008 e s.m.i..

La Commissione di controllo interno è anch'essa un organismo indipendente che supporta l'Autorità svolgendo, sulla base di una valutazione con metodologia comparativa dei costi e dei rendimenti, compiti fondamentali di verifica della realizzazione degli obiettivi previsti dalle leggi, dai regolamenti e dalle direttive dell'Autorità. La Commissione accerta altresì che le risorse pubbliche siano gestite regolarmente e in osservanza del principio di economicità; vigila sull'imparzialità e il buon andamento dell'azione amministrativa degli Uffici dell'Autorità, conducendo anche un'azione di monitoraggio nei confronti degli atti di gestione e proponendo le soluzioni ottimali per il superamento di eventuali situazioni di criticità. Assolve, infine, alle più recenti funzioni di valutazione della performance dei dipendenti dell'Autorità, in qualità di Organismo indipendente di valutazione (OIV), e di verifica dell'ottemperamento agli obblighi in materia di integrità e trasparenza.

Il Consiglio dell'Autorità, su proposta del Presidente, sceglie i membri della Commissione di controllo interno, con mandato quinquennale, tra esperti in tecniche di valutazione e controllo di gestione. La Commissione, nominata il 13 gennaio 2015, è composta dal professore Giovanni Valotti, dal professore Gianluca Vagnani e dal professore Davide Galli. Nello svolgimento delle descritte prerogative e funzioni, la Commissione controllo interno opera in stretta sinergia con il Segretariato generale, sia in relazione agli obblighi di anticorruzione e trasparenza, sia in relazione all'attuazione dei controlli interni.

Al Servizio sistema dei controlli interni è affidato lo svolgimento del controllo di gestione e del controllo strategico dell'Autorità, compresa la verifica dell'efficacia, dell'efficienza e dell'economicità dell'azione amministrativa sulla base del rapporto tra costi e risultati raggiunti. Detto Servizio collabora con la Commissione controllo interno – alla quale sottopone gli esiti delle analisi effettuate – consentendo così alla stessa di verificare il funzionamento del sistema dei controlli e riferisce al Consiglio dell'Autorità, con periodicità semestrale, sull'attività svolta tramite la presentazione di una relazione sull'analisi della gestione.

Nell'ambito del Servizio dei controlli interni è stato istituito a partire dal 2017, l'Ufficio trasparenza e anticorruzione il cui dirigente è anche il Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza ai sensi dell'articolo 1, comma 7, della legge n. 190/2012. Le misure, generali e specifiche, con le quali l'AGCOM analizza e valuta i rischi specifici di corruzione, indicando gli interventi organizzativi volti a prevenirli, e dando atto dello stato di attuazione delle misure e delle correzioni, sono contenute nel Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza per gli anni 2019-2021. Il Consiglio dell'Autorità, il responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, i dirigenti dell'Autorità, i referenti della trasparenza e della corruzione, così come l'Organismo Indipendente di Valutazione, ciascuno per le proprie funzioni, concorrono alla prevenzione della corruzione.

Sin dal 2016, l'Autorità si è dotata di un Piano della performance triennale, a partire dal quale viene redatta la Relazione annuale sulla performance, che contiene una valutazione sintetica dell'attività svolta dall'Amministrazione e della sua rispondenza agli obiettivi fissati. Tale strumento ha lo scopo di migliorare il disegno regolamentare del processo di pianificazione strategica incrementando la separazione tra le attività di indirizzo e quelle di gestione, così come previsto dal regolamento organizzativo che riserva al Consiglio dell'Autorità, su proposta del Presidente, la definizione degli indirizzi della programmazione strategica e l'approvazione del piano annuale della performance, affidando al Segretario generale l'attuazione e la gestione degli indirizzi.

È proseguita, nel corso del 2019, l'attività svolta dal Responsabile per la protezione dei dati personali dell'Autorità (RPD), designato ai sensi dell'art. 37 del Regolamento UE n. 2016/679 recante "Regolamento generale per la protezione dei dati personali". L'attività svolta nel corso del 2019 ha riguardato, in particolare:

- lo svolgimento di attività di formazione in tema di *General Data Protection Regulation* per dirigenti e funzionari dell'Autorità;
- la costituzione e l'inserimento delle informazioni nel Registro dei trattamenti dell'Autorità, la cui gestione è svolta attraverso l'utilizzo di uno specifico software applicativo (UNIO);
- le attività di valutazione d'impatto dei trattamenti (DPIA – *Data Protection Impact Assessment*) di cui al Registro; un censimento dei soggetti esterni che, nell'ambito dei servizi di cui sono incaricati per l'Autorità, svolgono il ruolo di responsabile di trattamento e con i quali si rendeva necessario sottoscrivere appositi contratti *ex* art. 28. In sede di prima applicazione, sono stati sottoscritti i contratti relativi a: Fondazione Ugo Bordoni, INERA (oggi sostituita da Almaviva), Accenture, Eltime, Isweb e HD Solution. Una significativa parte delle attività svolte per garantire l'osservanza del GDPR in presenza di "Responsabili del Trat-

tamento" ha riguardato ConciliaWeb e i rapporti con i Comitati regionali e provinciali;
- la messa a punto di specifiche procedure per la notifica all'Autorità di controllo e la comunicazione ai soggetti interessati di eventuali violazioni rilevate dal Titolare del trattamento (*data breach*);
- la predisposizione di una procedura per la gestione dei diritti degli interessati, che è stata testata in prima battuta sull'applicazione *MisuraInternet*.

Le risorse economiche

Le risorse economiche impiegate dall'Autorità, nel periodo 1° maggio 2019-30 aprile 2020, per lo svolgimento delle proprie attività istituzionali nel campo della regolazione dei servizi di comunicazione elettronica, media e postali sono rendicontate in dettaglio negli atti di bilancio.

Nell'ambito della gestione delle proprie risorse finanziarie, l'Autorità negli ultimi dodici mesi, ha approvato il conto consuntivo per l'esercizio finanziario 2018 (delibera n. 361/19/CONS), gestito le attività dell'anno 2019 in base alla ripartizione delle risorse di cui al bilancio di previsione 2019 (delibera n. 603/18/CONS) e adottato il bilancio di previsione per l'esercizio 2020 (delibera n. 480/19/CONS).

Con riferimento all'esercizio 2018, al netto delle partite di giro, le entrate di competenza sono risultate pari a circa 74,5 milioni di euro. Le uscite sono risultate pari a circa 70,2 milioni di euro, determinando risparmi rispetto al bilancio di previsione.

Il rendiconto dell'anno 2019, come previsto dal regolamento interno, sarà approvato entro il 30 giugno 2020. Il risultato di competenza sarà considerato ai fini delle opportune rettifiche nell'ambito della definizione del contributo degli operatori per l'anno 2021.

Per quanto riguarda il bilancio di previsione dell'esercizio 2020, le entrate sono assicurate dai contributi versati dai soggetti regolati dall'Autorità. In particolare, l'84,8% delle entrate totali sono attese dagli operatori delle comunicazioni elettroniche e dei servizi media, il 12,3% dagli operatori del settore postale, mentre i contributi dovuti dagli organizzatori delle competizioni sportive per la commercializzazione dei diritti audiovisivi e dalle imprese che richiedono le autorizzazioni per la diffusione di programmi via satellite rappresentano lo 0,8% delle entrate totali dell'anno. Altre fonti di finanziamento sono costituite da rimborsi, interessi attivi e recuperi vari che costituiscono circa il 2% delle entrate complessive.

Le uscite previste per l'anno 2020, in coerenza con le precedenti annualità, sono destinate alla copertura delle spese per il personale e per l'acquisizione di beni e servizi strumentali al funzionamento generale dell'Amministrazione e allo svolgimento dei compiti istituzionali.

I processi informatici

L'Autorità è stata profondamente impegnata, anche nel corso del 2019, nella prosecuzione del percorso di rinnovamento dei propri processi amministrativi e sistemi informativi, in linea con i principi e gli indirizzi della "*Digital Transformation*" in atto nella pubblica amministrazione italiana ed europea.

Coerentemente con gli indirizzi dettati dal Piano Crescita Digitale (di competenza dell'Agenzia per l'Italia Digitale e della Presidenza del Consiglio dei Ministri), il progetto che è in corso di attuazione ha lo scopo ultimo di pervenire alla completa dematerializzazione dei flussi informativi e di reingegnerizzare e digitalizzare i processi che li alimentano.

In particolare, nell'anno trascorso, è stata rilasciata in esercizio la nuova piattaforma di gestione documentale basata sulla soluzione *Digital Process Manager* (DPM) in grado, a regime, di garantire la digitalizzazione dei flussi documentali e delle attività procedimentali con benefici in termini di efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa e della trasparenza verso i terzi.

Nell'ambito del nuovo sistema documentale – integrato con le caselle PEC per la gestione della posta in ingresso ed in uscita dell'Autorità – sono state rese da subito disponibili, per tutti i dipendenti[114], le funzioni di protocollazione, assegnazione, classificazione e fascicolazione dei documenti amministrativi nonché i flussi di autorizzazione e firma digitale.

Contestualmente alla messa in esercizio del nuovo *software* documentale e di protocollo, è stata rilasciata anche la c.d. "Scrivania digitale del dipendente", interfaccia di accesso direttamente connessa al nuovo sistema, organizzata in box dedicati alle diverse funzionalità disponibili ("To Do", "Scadenzario", "Protocolli", "Documenti in lavorazione", "Archivio fascicoli" e "Libro Firma").

Infine, sempre nel corso del 2019, sono stati resi disponibili, sebbene in via sperimentale, i primi *workflow* per la gestione dei procedimenti amministrativi.

[114] Il sistema prevede differenti ruoli, con permessi diversi, da cui dipendono funzionalità e *policy* di accesso al sistema stesso.

Nell'ambito della *Digital Transformation*, l'Autorità ha avviato, inoltre, una serie di attività di *assessment* al fine di individuare eventuali aree da gestire/integrare e da implementare con nuovi progetti, ricorrendo sia ai contratti quadro Consip che a collaborazioni con soggetti pubblici e privati.

Al riguardo, l'Autorità, con il progetto cosiddetto SIA 2 – Sistemi Integrati dell'Autorità ha previsto:

- la realizzazione di un sistema di *Master Data Management* (MDM) e analisi dei dati gestiti dai diversi sistemi;
- la gestione del portale istituzionale e sua evoluzione attraverso la realizzazione del Portale dei servizi online;
- l'evoluzione e la manutenzione di ConciliaWeb, Sistema di gestione delle istanze di conciliazione.

Trascorso il primo periodo fisiologico di assestamento, nell'ambito delle attività per la realizzazione del sistema di *Master Data Management* (MDM) e analisi dei dati gestiti dai diversi sistemi, si è proceduto ad effettuare, tramite indagini interne, una fotografia completa ed organica del patrimonio applicativo e di dati di cui l'AGCOM dispone. Con tali indagini si è avuta contezza e misura della mole delle informazioni, dati e applicazioni da mettere a fattore comune attraverso la realizzazione del MDM, e si è realizzata un'"anagrafe unica", la cui utilità, in termini di efficacia ed efficienza, sarà misurabile nell'ambito del Portale dei servizi online, attraverso una migliore e adeguata funzione di *front-end*, nonché attraverso strumenti di interoperabilità che garantiranno la centralizzazione e la sincronizzazione dei dati provenienti da diversi sistemi.

La creazione dell'anagrafe unica, punto di partenza per il *Master Data Management*, ha consentito alla società incaricata di passare alla fase successiva relativa alla gestione del portale istituzionale e alla sua evoluzione attraverso la realizzazione del Portale dei servizi online.

Il percorso di innovazione e di digitalizzazione dei processi che l'Autorità ha intrapreso ai fini della *Digital Trasformation* ha determinato la diffusione capillare dell'utilizzo delle tecnologie ICT all'interno della stessa Autorità. In tale contesto, assume sempre più rilevanza il tema della sicurezza dei dati, dei dispositivi e delle applicazioni informatiche che vengono utilizzate, nonché la gestione dei nuovi rischi legati all'utilizzo delle tecnologie web, del *cloud* e all'incremento del telelavoro che, di fatto, determinano la progressiva estensione del perimetro di sicurezza verso l'esterno e la maggiore esposizione ad attacchi.

L'AGCOM, pertanto, ha avviato un programma di analisi della sicurezza ICT con l'obiettivo di affrontare in maniera strutturata e programmatica tutti gli aspetti ad essa connessi. Le attività condotte riguardano, in particolare, l'analisi delle vulnerabilità, dei requisiti di sicurezza prioritari e la definizione di un piano triennale di interventi tecnici e organizzativi volti, da un lato, a rafforzare le misure già presenti, dall'altro a garantirne la conformità alle vigenti prescrizioni normative (Regolamento GDPR, Codice Amministrazione Digitale, Misure di sicurezza ICT dell'Agenzia per l'Italia digitale).

Processi organizzativo-gestionali

Nel corso del 2019, sono continuate le interlocuzioni con le altre autorità indipendenti nell'ambito della Convenzione, stipulata in data 17 dicembre 2014, per la gestione congiunta di servizi strumentali, di cui all'art. 22, del decreto legislativo 90/2014. Le intese hanno interessato prevalentemente l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), l'Autorità di regolazione dei trasporti (ART) e il Garante per la protezione dei dati personali (Garante Privacy).

Con riferimento al tema dei servizi assicurativi, a seguito degli accordi intercorsi con l'ART e il Garante privacy, in data 8 luglio 2019 si è svolto un confronto per discutere l'avvio di gare congiunte in più lotti, relativamente alle seguenti procedure, con prossima scadenza contrattuale condivisa: *a*) procedura negoziata in più lotti per i servizi di intermediazione assicurativa (cd. *Brokeraggio*), per la quale il Garante Privacy si è offerto di fungere da stazione appaltante; *b*) procedura aperta per l'affidamento dei servizi assicurativi, da gestire tramite apposita cassa sanitaria, per il rimborso delle spese sanitarie, nonché infortuni professionali ed extra professionali.

È proseguita, inoltre, la partecipazione al Tavolo delle autorità indipendenti, alla presenza di rappresentanti di Consip, per discutere di iniziative di interesse comune relativamente a bandi presenti sul portale Consip, tra cui il Mercato elettronico della pubblica amministrazione (MePA), per il perseguimento della razionalizzazione dell'attività amministrativa.

L'Autorità ha altresì continuato a partecipare al Tavolo istituito presso il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, al fine di riprendere i lavori del Cantiere sul *Procurement* pubblico.

Nel corso del 2019, sono stati conclusi e/o aggiudicati circa 196 affidamenti e, nel rispetto della normativa vigente, la maggior parte delle attività contrattuali è stata espletata avvalendosi degli strumenti Consip.

All'esito della procedura aperta, suddivisa in quattro lotti, per l'affidamento triennale del monitorag-

gio dei servizi nazionali di comunicazione audiovisiva e radiofonica, è stata aggiudicata, in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, la gara nelle seguenti aree: a) comunicazione commerciale audiovisiva; b) pluralismo socio-politico; c) obblighi specifici del servizio pubblico radiofonico, televisivo e multimediale; d) obblighi di programmazione a tutela dell'utenza, dei minori e della produzione audiovisiva europea.

Degna di nota, atteso che l'Autorità è stata pioniera nell'utilizzo dello strumento, la conclusione, nel 2019, della procedura ristretta svolta tramite ricorso al Sistema dinamico di acquisizione della pubblica amministrazione (SDAPA), c.d. "SDAPA pulizia e ausiliarato" bandito da Consip S.P.A. sulla piattaforma www.acquistinretepa.it, per l'affidamento dei servizi di pulizia e igiene ambientale, facchinaggio e portierato, delle sedi di Roma (Lotto 1) e Napoli (Lotto 2) dell'Autorità, in continuità con il precedente affidamento dei servizi di Facility Management (FM3)[115].

Iniziative di efficientamento, razionalizzazione e riduzione dei costi per l'Amministrazione hanno riguardato anche le attività di gestione del parco auto e degli autisti, la tenuta del protocollo – alla luce del nuovo sistema di gestione documentale dell'Autorità – e l'utilizzo degli immobili delle sedi di Roma e Napoli.

Su quest'ultimo tema, sono proseguiti i lavori con l'Agenzia del demanio preordinati alla locazione all'Autorità dell'immobile "Palazzo Fondi", sito a Napoli in via Medina, al termine del contratto di locazione di Torre Francesco, in scadenza il 30 giugno 2022. Nel corso del periodo di riferimento, si è conclusa positivamente l'annosa vertenza pendente con la Proprietà della sede di Napoli, relativa agli oneri accessori del contratto di locazione, imputabili all'Autorità. Il Tavolo tecnico, all'uopo istituito, ha accertato in contraddittorio l'importo effettivamente dovuto dall'Autorità, a titolo di oneri accessori per il periodo compreso tra il 2003 e il primo semestre 2010. Con la delibera n. 287/19/CONS del 25 giugno 2019, che ha autorizzato la corresponsione dell'importo accertato in relazione alle predette annualità, si è chiusa, in maniera definitiva, anche l'ultima tranche di un lungo ed impegnativo percorso di ricostruzione in contraddittorio del quantum effettivamente dovuto dall'Autorità.

4.2 Gli organismi strumentali e ausiliari

I Co.re.com. e il sistema decentrato delle comunicazioni

A livello locale le funzioni di garanzia del settore e di tutela dell'utenza sono affidate ai Comitati regionali per le comunicazioni (Co.re.com.), organi di consulenza e di gestione delle Regioni in materia di comunicazioni e organi funzionali dell'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249.

In base all'Accordo Quadro che disciplina i rapporti tra l'Autorità e i Co.re.com., tra le principali attività delegate a questi ultimi sono da annoverarsi la gestione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti, il monitoraggio delle trasmissioni delle emittenti locali in funzione delle verifiche di istituto, la tenuta del registro degli operatori di comunicazioni e le iniziative di *media education*. In tali ambiti di intervento, tenendo conto delle peculiarità dei diversi contesti regionali, l'obiettivo dell'Autorità è il raggiungimento di un'uniformità di garanzie e tutele sull'intero territorio nazionale attraverso una regolamentazione omogenea del settore.

In particolare, la recente revisione del citato Accordo Quadro (la versione attualmente vigente è entrata in vigore il 1° gennaio 2018), dando atto dell'esperienza maturata dai Comitati e dei positivi traguardi raggiunti nello sviluppo armonico del sistema locale delle comunicazioni, ha ulteriormente consolidato il processo di decentramento delle funzioni.

A sostegno di tale processo, è stata attribuita centralità alle iniziative di formazione ed aggiornamento del personale dei Co.re.com. sulle materie oggetto di delega e, in generale, afferenti al settore delle comunicazioni. Nell'individuazione dei contenuti didattici si è tenuto conto, in via prioritaria, delle esigenze formative manifestate dagli stessi Co.re.com.. Il piano di formazione, concordato tra i Comitati e condiviso dall'Autorità, ha previsto un'articolazione dei contenuti in diversi moduli didattici di area giuridica, economica, tecnologica e di organizzazione e comunicazione sociale. Il ciclo di seminari e convegni conseguentemente organizzato è stato attuato nel corso del 2019 (in particolare, nella seconda metà dell'anno) e si è concluso nel mese di gennaio 2020, registrando un'ampia e interessata partecipazione. Nella scelta dei docenti e degli esperti del settore si è voluto assicurare ai corsi un profilo di alta formazione ed un

[115] Cfr. delibera n. 400/17/CONS, recante "*Autorizzazione all'avvio di una procedura per l'affidamento di alcuni servizi di gestione e manutenzione delle sedi di Napoli e Roma dell'Autorità*", nonché le delibere n. 75/19/CONS, e n. 135/19/CONS, recanti aggiudicazione rispettivamente del Lotto 2 e del Lotto 1.

approccio didattico non solo teorico, ma anche pragmatico, focalizzato, cioè, su questioni di rilievo e di attualità per i Co.re.com., con una diretta ricaduta sull'espletamento delle funzioni istituzionali; in tale ottica, si è dato spazio anche a momenti di dibattito e confronto con associazioni dei consumatori, operatori del settore e ordini professionali.

Nell'anno 2019, il monitoraggio da parte dei Co.re.com. nel settore dell'audiovisivo locale ha interessato 230 emittenti, con un incremento rispetto all'anno precedente, e ha portato all'avvio di 94 procedimenti, riguardanti presunte violazioni di norme in materia di garanzie degli utenti (inclusa la tutela dei minori), pubblicità, obblighi di programmazione e pluralismo.

Con particolare riferimento al tema della tutela dei minori, nell'ambito della delega in materia di tutela e garanzia dell'utenza, il vigente Accordo Quadro ha previsto l'adozione da parte dei Co.re.com. di iniziative di studio, analisi ed educazione all'utilizzo dei media tradizionali e dei nuovi media. Anche nel 2019, i Co.re.com sono stati molto attivi su questo fronte, attraverso la promozione di progetti di *media education* principalmente in ambito scolastico e familiare, finalizzati ad accrescere la consapevolezza dei giovani nell'uso delle piattaforme *social* e, in generale, della rete. A tale riguardo, va riconosciuta l'attenzione dimostrata dai Comitati rispetto ad un tema di grande attualità e di notevole rilevanza sociale, che si è tradotta in una efficace azione, a livello locale, nell'affrontare fenomeni che richiedono vicinanza delle istituzioni e confronto diretto con la cittadinanza.

I Co.re.com. svolgono un'importante funzione nel settore delle comunicazioni elettroniche attraverso la gestione delle controversie tra operatori di comunicazione elettronica e utenti. In particolare, la gestione – in forma decentrata e gratuita – delle controversie ha portato non solo rimborsi economici ai consumatori a conclusione dei procedimenti di definizione delle controversie, ma anche 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..

La distribuzione delle controversie sul territorio nazionale per il 2019 vede il primato della Lombardia per numero di istanze di conciliazione ricevute nell'ambito regionale, pari a 18.576 (circa il 14% del totale). A seguire la Campania con 16.668 (12,6%) istanze presentate e il Lazio con 14.450 (11%).

Relativamente all'esperimento obbligatorio del tentativo di conciliazione, nel 2019 i Co.re.com. hanno ricevuto 131.986 istanze di conciliazione. Il 33% (pari a 43.811) delle conciliazioni si sono concluse positivamente in udienza. I tempi medi per raggiungere un accordo in udienza sono stati di circa 110 giorni.

Anche lo strumento della conciliazione semplificata – ove la negoziazione diretta tra operatore e utente non porti ad un accordo transattivo – si è rivelato uno strumento efficace per dirimere le controversie tramite uno scambio non simultaneo di comunicazioni tra le parti e il conciliatore, nelle seguenti materie:

- addebiti per traffico in roaming europeo ed internazionale;
- addebiti per servizi a sovrapprezzo;
- attivazione di servizi non richiesti;
- restituzione del credito residuo;
- restituzione del deposito cauzionale;
- errato o omesso inserimento dei dati negli elenchi pubblici;
- spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore;
- omessa o ritardata cessazione del servizio a seguito di disdetta o recesso.

Le suddette conciliazioni concluse positivamente sono state 17.406 pari al 13% delle istanze pervenute presso i Co.re.com.; il 50% circa delle istanze di conciliazione presentate nel 2019 si sono concluse con un accordo tra le parti, favorito dalla presenza di un conciliatore.

Per quanto riguarda la definizione delle controversie, i Co.re.com. hanno gestito circa 14.000 istanze. L'esperienza maturata e consolidata dei Comitati regionali per le comunicazioni, anche grazie alla formazione e alla costante collaborazione fornita dall'Autorità, ha determinato un significativo incremento delle transazioni anche in fase definitoria, di cui circa 4.431 (31%) concluse positivamente, con conseguente deflazione del contenzioso giurisdizionale.

In relazione all'oggetto del contenzioso, il numero maggiore di istanze ha riguardato la mancata o tardiva risposta ai reclami (14,9%), gli addebiti per costi di recesso (12,6%) e a seguire la contestazione delle fatture (10,6%).

Il regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS, modificata dalla delibera n. 296/18/CONS), che ha reso operativa la nuova piattaforma telematica di gestione delle procedure ConciliaWeb, ha semplificato la procedura di presentazione delle istanze e non richiede la presenza fisica degli utenti nelle sedi di conciliazione.

Il nuovo sistema ha reso più efficiente la gestione dell'enorme flusso di istanze di conciliazione ricevute ogni anno dai Co.re.com.,

rimuovendo la necessità di procedere manualmente al *data entry* e alla estrazione di dati statistici, così come alla redazione e trasmissione alle parti di comunicazioni inerenti alla procedura.
Sono continuate le sessioni di formazione *one to one* da parte di AGCOM per consentire un sempre maggiore efficace utilizzo della piattaforma ConciliaWeb da parte dei Co.re.com. Al riguardo, numerose sono state anche le occasioni di confronto con gli operatori di comunicazione elettronica, le associazioni di consumatori accreditate a livello nazionale e locale e gli ordini professionali.
Per maggiori informazioni sui singoli Comitati regionali e provinciali per le comunicazioni e sulle attività svolte sul territorio si rimanda alla consultazione dei siti istituzionali (Tabella 4.2.1).

Tabella 4.2.1 - Leggi istitutive e siti istituzionali dei Co.re.com.

Co.re.com.	Legge istitutiva	Sito istituzionale
Abruzzo	Legge regionale 24 agosto 2001, n. 45	www.corecomabruzzo.it
Basilicata	Legge regionale 27 marzo 2000, n. 20	https://consiglio.basilicata.it//pagina-organismo.html?id=204733
Bolzano – Provincia autonoma	Legge provinciale 18 marzo 2002, n. 6	http://www.kommunikationsbeirat-bz.org/ http://www.comprovcomunicazioni-bz.org/it/default.asp
Calabria	Legge regionale 22 gennaio 2001, n. 2 e s.m.i.	http://corecom.consrc.it/hp2/default.asp
Campania	Legge regionale 1 luglio 2002, n. 9 e s.m.i.	www.corecomcampania.it
Emilia-Romagna	Legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i.	www.assemblea.emr.it/corecom
Friuli Venezia Giulia	Legge regionale 10 aprile 2001, n. 11	www.corecomfvg.it
Lazio	Legge regionale 3 agosto 2001, n. 19	www.corecomlazio.it
Liguria	Legge regionale 24 gennaio 2001, n. 5	www.regione.liguria.it/argomenti/consiglio/corecom.html
Lombardia	Legge regionale 28 ottobre 2003, n. 20	www.corecomlombardia.it
Marche	Legge regionale 27 marzo 2001, n. 8	www.corecom.marche.it
Molise	Legge regionale 26 agosto 2002, n. 18	www.corecommolise.it
Piemonte	Legge regionale 7 gennaio 2001, n. 1	http://www.cr.piemonte.it/web/per-il-cittadino/corecom
Puglia	Legge regionale 28 febbraio 2000, n. 3	http://corecom.consiglio.puglia.it/
Sardegna	Legge regionale 28 luglio 2008, n. 11 e s.m.i.	www.consregsardegna.it/corecom/
Sicilia	Legge regionale 26 marzo 2002, n. 2 e s.m.i.	http://corecom.ars.sicilia.it/corecom-sicilia/
Toscana	Legge regionale 25 giugno 2002, n. 22	www.consiglio.regione.toscana.it/oi/default.aspx?idc=46
Trento – Provincia autonoma	Legge provinciale 16 dicembre 2005, n. 19	https://www.consiglio.provincia.tn.it/presso-il-consiglio/comitato-per-le-comunicazioni/il-comitato/Pages/introduzione.aspx
Umbria	Legge regionale 11 gennaio 2000, n. 3	www.corecom.umbria.it
Valle d'Aosta	Legge regionale 4 settembre 2001, n. 26	www.corecomvda.it
Veneto	Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18	http://corecom.consiglioveneto.it/corecom/

Il Consiglio nazionale degli utenti (CNU)

L'art. 1, comma 28, della legge 31 luglio 1997, n. 249, ha istituito – presso l'Autorità – il Consiglio nazionale degli utenti (CNU), "composto da esperti designati dalle associazioni rappresentative delle varie categorie degli utenti dei servizi di telecomunicazioni e radiotelevisivi fra persone particolarmente qualificate in campo giuridico, sociologico, psicologico, pedagogico, educativo e mass-mediale, che si sono distinte nell'affermazione dei diritti e della dignità della persona o delle particolari esigenze di tutela dei minori".

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, conformando la propria azione ai precetti costituzionali in materia di libertà e diritto di informazione e comunicazione.

A fine febbraio 2020, con l'invio al Consiglio dell'Autorità della relazione finale sulle attività svolte, il Consiglio nazionale degli utenti, insediatosi il 24 novembre 2015, ha completato il proprio mandato quadriennale, prorogato di novanta giorni ai sensi dell'art. 5, comma 1, del regolamento concernente i criteri per la sua designazione, organizzazione e funzionamento (delibera n. 54/99/CONS e s.m.i.). Allo stato, l'Autorità sta procedendo ad effettuare la valutazione delle candidature pervenute in funzione della designazione, per il quadriennio venturo, dei componenti del nuovo CNU.

Nell'ambito delle sue numerose competenze, nel periodo di riferimento, il CNU ha seguito l'evoluzione tecnologica del sistema delle comunicazioni, intervenendo in più occasioni sulle problematiche connesse a un uso più sicuro di internet e, in particolare, si è impegnato nella tutela dei minori sul fronte del contrasto al fenomeno della pedopornografia, del *cyberbullismo* e del *gambling*. Ha operato per sensibilizzare l'opinione pubblica rispetto ai pericoli legati all'utilizzo, da parte dei minori, di videogiochi rivolti a un pubblico adulto, auspicando, al riguardo, presso i decisori politici, un pronto intervento normativo e la realizzazione di una campagna informativa di sensibilizzazione rivolta ai genitori.

Tra i temi curati dal CNU un ruolo di primo piano riveste la *digital education*, ossia tutti quei progetti formativi e informativi intesi a fornire adeguati elementi di conoscenza e di lettura, anche in chiave sociologica e psicologica, dei contesti digitali e dei massicci processi di innovazione tecnologica in atto, per un uso consapevole e sicuro delle tecnologie, dei software, delle applicazioni in particolare da parte del mondo dell'infanzia e dell'adolescenza. Al riguardo, ha partecipato attivamente ai tavoli del *Safer Internet Centre*, coordinato dal MIUR, e ai compiti a esso correlati. Il progetto "*Italian Safer Internet Centre* - Generazioni Connesse" si inserisce in una più ampia strategia europea, nota come *Better Internet For Kids*, e annovera tra i suoi obiettivi principali la cooperazione tra tutti gli Stati membri proprio per far fronte alle esigenze della realtà digitale, in continua evoluzione, che richiede risposte sempre più rapide e adeguate.

Sul tema della disabilità e del pieno accesso ai mezzi, agli strumenti ed agli ausili di comunicazione da parte dei cittadini con ridotte capacità fisiche o sensoriali, il CNU ha operato, tra l'altro, quale membro del Tavolo di confronto MISE-Rai istituito presso il Ministero nel 2019. Quanto alla problematica del gioco d'azzardo – tema sul quale il CNU si è rivolto direttamente all'opinione pubblica con una propria attività di comunicazione – si segnala il contributo fornito sulle Linee guida relative al divieto di pubblicità del gioco d'azzardo.

Il CNU ha continuato nella proficua collaborazione con il Comitato Media e Minori sui temi comuni che rientrano nella competenza e nelle attribuzioni di entrambi gli Organismi. Ha inoltre instaurato un'efficace interlocuzione con il MIBACT, i Co.re.com., l'Ordine Nazionale dei Giornalisti, il Segretariato Sociale Rai, l'associazione "Donne in quota", le maggiori associazioni nazionali rappresentanti del mondo della disabilità (FISH e FAND), per lo studio di progettualità comuni. Il CNU ha audito, tra gli altri, il presidente dell'Ordine dei giornalisti, il presidente dell'AIART e il Presidente del Coordinamento dei Co.re.com..

Il CNU, infine, ha partecipato al Tavolo istituito dall'Autorità con gli operatori e i produttori di contenuti e videogiochi per la definizione di un regolamento sulla classificazione delle opere audiovisive destinate al web e dei videogiochi (di cui all'art. 10 del decreto legislativo 7 dicembre 2017, n. 203), e ha offerto il proprio contributo ai Tavoli dell'AGCOM sul pluralismo e la disinformazione online.

4.3 La tutela giurisdizionale in ambito nazionale

Nel periodo compreso tra il 1° maggio 2019 e il 30 aprile 2020 sono intervenute significative decisioni giurisprudenziali, con le quali sono stati tracciati indirizzi di particolare rilievo nei settori di intervento dell'Autorità. Per ciascun

settore di riferimento, si riportano – in sintesi e seguendo un ordine cronologico – le decisioni più rilevanti.

Nel settore delle comunicazioni elettroniche, si segnalano le seguenti decisioni giurisprudenziali in tema di frequenze, servizio universale e tutela dell'utenza.

In materia di frequenze, il Consiglio di Stato, con la sentenza del 3 ottobre 2019, n. 6622, ha convalidato la legittimità della delibera n. 136/19/CONS che conferma la procedura onerosa per l'assegnazione delle frequenze del cd. "dividendo digitale" di cui alla delibera n. 277/13/CONS, dando rilievo al fatto che la precedente delibera n. 277/13/CONS era già stata adottata all'esito di interlocuzione con la Commissione europea al fine di assicurare, nel processo di conversione al digitale, l'effettivo ingresso sul mercato di nuovi operatori, nonché il rafforzamento di piccoli operatori esistenti. Il Consiglio di Stato ha, inoltre, dichiarato che con la delibera n. 136/19/CONS l'Autorità – in esecuzione a quanto prescritto dalla sentenza n. 5929/2018 per l'ipotesi di conferma della procedura onerosa – si è sostanzialmente limitata a dare un riscontro positivo circa l'idoneità della gara a garantire una partecipazione dei concorrenti ispirata a princìpi di obiettività, trasparenza, non discriminazione e proporzionalità, osservando che essa ha consentito un effettivo ingresso di nuovi operatori sul mercato della televisione digitale, senza indebitamente avvantaggiare quelli già presenti.

Con specifico riferimento, poi, ai criteri per la completa digitalizzazione delle frequenze di cui alla delibera n. 181/09/CONS, con la sentenza del 10 ottobre 2019, n. 6910 il Consiglio di Stato ha respinto il ricorso proposto da un operatore per l'ottemperanza alla sentenza n. 5928/2018, evidenziando come l'Autorità non ha mostrato alcuna volontà di eludere il giudicato essendosi formalmente impegnata, nell'ambito della stessa delibera gravata n. 129/19/CONS, a riesaminarlo nel caso in cui, all'esito del ricorso per chiarimenti, dovesse risultare che la fase di conversione dei diritti d'uso è l'unico contesto nel quale provvedere al riequilibrio imposto dalla sentenza n. 5928/2018. Quanto al ricorso per chiarimenti proposto dall'Autorità, con riferimento alla tipologia di misura da adottare, con la stessa sentenza il Consiglio di Stato ha ritenuto che l'alternativa prospettata dall'Autorità (tra "*effetto compensativo indiretto*" ed "*effetto compensativo diretto*") rientra interamente, in entrambe le soluzioni, nel perimetro tracciato dal giudicato; e ha altresì precisato che, ove le misure strutturali non siano tecnologicamente e concretamente accessibili ovvero risultino oggettivamente impraticabili o insoddisfacenti, altre misure di tipo rimediale costituiscono soluzioni astrattamente sussumibili nel perimetro del giudicato, oltreché potenzialmente idonee a ricostituire gli equilibri incisi.

In ordine, poi, alle proroghe dei diritti d'uso in banda 3400-3600 MHz, con le sentenze del 26 novembre 2019, nn. 13553, 13556, 13558, 13561, 13564, 13566, 13567, 13568 e 13570, il TAR del Lazio ha dichiarato l'illegittimità del parere dell'Autorità di cui alla delibera n. 183/18/CONS nella parte in cui ha ritenuto ragionevole, proporzionato e non discriminatorio parametrare i contributi per la proroga dei diritti d'uso in questione al prezzo a base d'asta per l'aggiudicazione delle frequenze della banda contigua 3600-3800 MHz. Secondo il TAR, la situazione venutasi a creare all'esito della gara – consistente nella notevole differenza di prezzo tra il valore economico dei contributi per la proroga e quello dell'offerta aggiudicataria delle frequenze della banda 3600-3800 MHz – avrebbe dovuto indurre le amministrazioni a svolgere quell'intervento correttivo accennato dall'Autorità nei paragrafi 81 e 82 della delibera n. 183/18/CONS, che non risulta però essere mai stato esercitato; intervento grazie al quale, ad avviso del giudice, sarebbe stato scongiurato l'eccessivo vantaggio competitivo venutosi invece a creare a favore degli operatori che hanno esercitato l'opzione della proroga. Avverso tali sentenze l'Autorità ha proposto appello, allo stato pendente.

Da ultimo, in materia di pianificazione delle frequenze, con la sentenza del 25 febbraio 2020, n. 1388, il Consiglio di Stato ha accolto l'appello proposto dall'Autorità avverso la sentenza del 3 gennaio 2018, n. 13 con la quale il TAR del Lazio aveva annullato il piano nazionale di assegnazione delle frequenze (delibera n. 300/10/CONS) per violazione del principio della riserva di un terzo delle frequenze disponibili in favore dell'emittenza televisiva locale. In particolare, il Consiglio di Stato ha evidenziato come, successivamente all'adozione della delibera n. 300/10/CONS, sono intervenuti sostanziali cambiamenti – legislativi e regolamentari – nell'assetto del sistema radiotelevisivo (nazionale e locale) e nella relativa pianificazione delle risorse frequenziali, tali da rendere non più attuale l'assetto regolatorio delineato con la citata delibera, superato di fatto dal nuovo piano di assegnazione delle frequenze di cui alla delibera n. 39/19/CONS. Per tale motivo, il Consiglio di Stato ha annullato la sentenza del TAR Lazio per non aver rilevato la sopravvenuta carenza di interesse dell'emittente locale alla decisione del ricorso di primo grado.

Passando a trattare la materia del

servizio universale, si riporta la sentenza del 17 giugno 2019, n. 7783, con cui il TAR del Lazio ha in parte accolto e in parte dichiarato improcedibile il ricorso proposto da un operatore per l'annullamento della delibera n. 153/11/CIR, recante applicazione del meccanismo di ripartizione e valutazione del costo netto per il servizio universale per il 2004. Nello specifico, il Collegio ha riscontrato l'assenza nella delibera impugnata di un criterio scientifico di valutazione della sostituibilità tra telefonia fissa e telefonia mobile, mentre l'analisi svolta dall'Autorità, a giudizio del TAR, si sarebbe fermata: a) all'enunciazione di una generica finalità; b) all'indicazione di percentuali di variazione circa i prezzi dei servizi offerti dagli operatori rispetto all'anno precedente, di aumento dell'utilizzo della telefonia mobile e di flessione di domanda dei sevizi di telefonia fissa; c) al riferimento ad "*una propensione generalizzata a modificare le proprie abitudini circa l'utilizzo di dispositivi per effettuare comunicazioni vocali*"; d) al richiamo della situazione di interconnessione tecnica tra servizio mobile e servizio fisso. L'Autorità ha appellato la predetta sentenza.

Di rilievo, in materia, anche la sentenza dell'8 ottobre 2019, n. 6881, con cui il Consiglio di Stato ha accolto gli appelli proposti da una società per l'annullamento delle sentenze del TAR Lazio dell'11 giugno 2018, nn. 6458, 6459, 6461 e 6463, con cui sono stati dichiarati infondati i ricorsi proposti dalla citata società per l'esecuzione e l'ottemperanza della sentenza del TAR Lazio n. 4926/2014 (relativo al servizio universale per gli anni 1999/2003). Ad avviso del Collegio, non sarebbe precluso all'Autorità un accertamento che, senza rimettere in discussione le questioni fin qui decise, e alla luce delle novità tecnologiche e scientifiche nelle comunicazioni elettroniche, faccia emergere un criterio nuovo e ragionevole di ripartizione del predetto onere contributivo, ossia un altro e diverso presupposto imponibile, purché si tratti di "*…un nuovo ed inusitato presupposto, non già quello basato sulla sostituibilità, rivelatosi allo stato fallace, oltreché ripudiato dal giudicato ottemperando e che, se replicato, sarebbe irretito dalla nullità per violazione di quest'ultimo*". Il Consiglio di Stato, dunque, ha accolto gli appelli riuniti, anche per la motivazione sopra esposta, con conseguenti nullità del presupposto contributivo in capo all'appellante e accertamento del diritto di questa al rimborso dei contributi pagati per le annualità in contestazione, aumentato di interessi e rivalutazione. L'Autorità, con la delibera n. 190/19/CIR del 16 dicembre 2019, ha revocato la delibera n. 102/19/CIR con cui era stato disposto l'avvio di una consultazione pubblica in esecuzione delle predette sentenze del TAR Lazio riformate dalla sentenza del Consiglio di Stato in parola.

Un'ulteriore decisione in tema riguarda la sentenza del Consiglio di Stato del 25 novembre 2019, n. 8024, che ha respinto l'appello proposto da un operatore avverso la delibera n. 169/15/CONS, con cui l'Autorità era intervenuta nei suoi confronti per impedire un'imponente manovra tariffaria che avrebbe riguardato, tra gli altri, il contenuto e i prezzi delle offerte del servizio universale. In particolare, l'operatore aveva formulato complesse doglianze, rivendicando la propria autonomia imprenditoriale e negoziale in materia di prezzi e invocando l'applicazione delle regole in tema di *ius variandi*. Il giudice ha, invece, innanzitutto chiarito, con riguardo al contenuto delle offerte finalizzate a garantire la fornitura del servizio universale, che esse non possono essere autonomamente ampliate (e rese più costose) se non vi è la necessità per l'utente. La finalità del servizio universale è, difatti, quella di "abilitare" il consumatore all'utilizzo delle comunicazioni elettroniche e non quella di imporne lo sfruttamento con l'impiego di risorse economiche eccedenti le esigenze dell'utenza meno evoluta, formata da anziani ed altri soggetti vulnerabili, poco inclini a selezionare in modo avveduto le diverse offerte di mercato. Chiarito quanto sopra, il Consiglio di Stato ha ritenuto che il corretto esercizio dello *ius variandi* presupponga due ordini di limiti: "*in primo luogo, le modifiche unilaterali possono riguardare soltanto la variazione di condizioni già contemplate nel contratto; in secondo luogo, i mutamenti delle condizioni preesistenti non possono mai raggiungere il livello della novazione del preesistente rapporto obbligatorio*". In forza di tale principio, il Collegio ha quindi escluso che l'ampliamento delle offerte previsto dall'operatore potesse essere considerato una mera modifica contrattuale e ha, quindi, confermato l'intervento inibitorio dell'Autorità.

Sempre in tema di servizio universale, con la sentenza del 26 febbraio 2020 n. 2542, il TAR del Lazio ha accolto il ricorso proposto da un operatore mobile per l'annullamento della delibera n. 88/18/CIR relativa all'applicabilità del meccanismo di ripartizione del costo netto del servizio universale per le annualità 2008-2009. Nello specifico, il TAR ha ritenuto che, anche con riferimento alle annualità 2008 e 2009, non vi siano ragioni per discostarsi dagli orientamenti ampiamenti espressi dal giudice amministrativo con riferimento alle delibere di calcolo e distribuzione tra i diversi operatori di mercato degli oneri del servizio

universale relative agli anni passati. Nella fattispecie in esame, il Collegio ha osservato che non è stata dimostrata dall'Autorità una marcata situazione di concorrenza per sostituibilità fra fisso e mobile nel segmento di mercato interessato. Il mancato accertamento della predetta "sostituibilità" priverebbe di presupposto l'estensione a carico dell'operatore ricorrente dell'onere di contribuzione per il costo qualificato iniquo del servizio universale che, secondo la consolidata giurisprudenza del Consiglio di Stato, trova la sua ragion d'essere nella necessità di neutralizzare ogni effetto distorsivo della concorrenza a vantaggio di chi detti costi non debba affrontare.

In materia di tutela dell'utenza, nell'arco temporale di riferimento, il giudice amministrativo è intervenuto ancora una volta sull'annoso tema del riparto di competenze tra l'Autorità e l'Autorità garante della concorrenza e del mercato (AGCM). Segnatamente, con la sentenza del 25 ottobre 2019, n. 7296, il Consiglio di Stato – sulla base della decisione del 13 settembre 2018 resa dalla Corte di Giustizia nelle cause riunite C-54/17 e C-55/17 – ha accolto l'appello proposto dall'AGCM avverso la sentenza del TAR Lazio n. 1754 del 2013 che aveva escluso la competenza dell'AGCM a sanzionare un caso di attivazione non richiesta di servizi di comunicazione elettronica, affermando invece la competenza dell'AGCOM. Nello specifico, nella citata pronuncia è stato sostenuto che il menzionato riparto di competenze non deve essere definito sulla base dei criteri, di matrice penalistica, di specialità o assorbimento, bensì debba definirsi secondo il criterio autonomo di incompatibilità: la regola generale, pertanto, è rappresentata dalla competenza esclusiva dell'AGCM, potendosi configurare la competenza delle autorità di settore soltanto nel caso in cui le norme di regolazione contengano profili di disciplina incompatibili con quelle previste dalle norme generali in materia di pratiche commerciali scorrette. Giova ricordare che si tratta della prima decisione giurisprudenziale che affronta l'annosa questione del riparto di competenze tra AGCOM e AGCM in materia di pratiche commerciali scorrette nel settore delle comunicazioni elettroniche dopo l'entrata in vigore dell'art. 27, comma 1-*bis* del Codice del Consumo. L'Autorità ha deciso di proporre al Consiglio di Stato un ricorso per chiarimenti *ex* art. 112, comma 5, c.p.a. dal momento che alcuni passaggi della sentenza n. 7296/2019, in mancanza di un chiarimento sulla loro esatta portata, potrebbero essere interpretati in senso letterale, con l'effetto di ricavare erroneamente – dalla regola *iuris* stabilita per il caso concreto e valevole solo per casi del tutto analoghi – un diverso criterio generale di riparto delle competenze tra le due Autorità. In altri termini, un'interpretazione letterale ed estensiva della citata pronuncia potrebbe indurre a ritenere che, salvi i casi di incompatibilità, il Codice del consumo trovi sempre ed esclusiva applicazione in luogo della normativa settoriale la cui violazione, quindi, non potrebbe più essere sanzionata dall'AGCOM. La paventata interpretazione della sentenza – non conforme al diritto europeo – è già stata utilizzata da imprese regolate dall'AGCOM in recenti contenziosi insorti avverso provvedimenti sanzionatori dell'Autorità adottati in settori diversi dalle comunicazioni elettroniche, quali l'audiovisivo, nei quali viene eccepita, per la prima volta l'incompetenza dell'AGCOM alla luce dell'art. 27 comma 1-*bis* del Codice del Consumo. Tale lettura è stata accolta, in sede cautelare, dallo stesso Consiglio di Stato con ordinanza del 24 gennaio 2020 n. 249, resa nell'ambito del contenzioso instaurato da una emittente, sanzionata dall'Autorità con delibera n. 171/19/CSP per violazione delle disposizioni in materia di pubblicità televisiva e televendite.

Sempre in tema, con particolare riferimento alle procedure di migrazione, si evidenzia che il Consiglio di Stato, con la sentenza del 12 dicembre 2019, n. 8610, ha respinto l'appello presentato dall'Autorità per la riforma della sentenza del TAR del Lazio del 25 marzo 2015, n. 4574 di annullamento della delibera di ordinanza-ingiunzione n. 183/14/CONS. In particolare, con la citata delibera, l'Autorità aveva sanzionato la ricorrente per non aver fornito il codice di migrazione nei tempi e con le modalità previste dalla normativa in materia. Nello specifico, il Consiglio di Stato, con la pronuncia in parola, ha affermato che, alla luce del dato letterale dell'art. 1, comma 1, della delibera n. 23/09/CIR e dell'art. 4, comma 2, della delibera n. 52/09/CIR, l'ambito soggettivo di applicazione delle suddette disposizioni va esclusivamente limitato agli "*operatori di rete fissa riportati nell'allegato A*", ovvero agli operatori telefonici, e non anche ai meri reseller, tra i quali invece figurava, all'epoca dei fatti contestati, la società in questione.

Con le sentenze del 24 febbraio 2020 nn. 2362, 2370, 2371, 2374 e 2378, il TAR del Lazio ha dichiarato inammissibili i ricorsi proposti dai principali operatori avverso la Comunicazione n. 487/18/CONS, recante "*Linee Guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione*".

Le intervenute decisioni favorevoli si fondano sostanzialmente sulla considerazione che la deliberazione impugnata si limita a dettare delle mere linee guida prive di autonoma e immediata lesività, in

quanto non costituiscono un atto di regolazione bensì un atto di interpretazione, indirizzo, orientamento e supporto ai destinatari della legge che, come tali, non incidono direttamente nella sfera giuridica degli operatori. Questi ultimi, infatti, sono tenuti a adeguarsi al dettato normativo e possono, se del caso, impugnare l'atto contestato solo a seguito dell'adozione di un successivo provvedimento attuativo.

In materia di condizioni di contratto, si segnala la sentenza del 27 febbraio 2020, n. 1424 con cui il Consiglio di Stato ha accolto l'appello dell'Autorità avverso la sentenza del TAR del Lazio n. 12421/2016 sulla delibera n. 519/15/CONS, che dispone che gli operatori di telefonia mobile possano modificare *«le condizioni contrattuali solo nelle ipotesi e nei limiti previsti dalla legge o dal contratto medesimo»* (cd. *ius variandi*). Il Collegio ha affermato che l'art. 33, comma 2, lett. m.) del decreto legislativo n. 206/2005 condiziona l'esercizio dello *ius variandi* alla sussistenza di un giustificato motivo indicato nel contratto e, in ogni caso, anche in assenza di tale puntuale prescrizione, un limite legale è desumibile dal principio generale di buona fede. Pertanto, l'operatore nell'esercitare lo *ius variandi* è obbligato ad indicare le ragioni oggettive che giustificano l'esercizio di tale diritto.

Un contezioso molto dibattuto nell'ultimo anno è stato quello in materia di fatturazione a 28 giorni, si richiamano le sentenze del 4 febbraio 2020, n. 879, del 7 febbraio 2020, n. 987, e del 24 febbraio 2020, n. 1368 del Consiglio di Stato, che seguono i dispositivi con cui il 4 luglio 2019 aveva rigettato gli appelli e confermato, le delibere sanzionatorie e di ordine agli operatori di restituzione dei giorni erosi. Il Consiglio di Stato ha definitivamente accertato l'esistenza d'una diretta consequenzialità tra la violazione del principio di trasparenza sulla periodicità della fatturazione e l'indebita percezione di somme da parte degli operatori, in virtù della quale le violazioni generalizzate hanno inciso su una moltitudine di utenti in esito a un'unica condotta. Pertanto, il Consiglio ha ritenuto che l'Autorità, a fronte di vicende connotate da alta efficacia lesiva, in base alla legge n. 481/1995 abbia legittimamente attivato i propri poteri regolatori verso gli operatori, definendo i loro limiti nel mercato di riferimento e tutelando gli utenti incisi mercé lo strumento di tutela indennitaria diffusa ed automatica prevista dalla legge.

Passando al settore dei servizi media audiovisivi, le decisioni giurisprudenziali hanno riguardato le seguenti materie: numerazione automatica dei canali (LCN), diritto d'autore, posizioni dominanti e tutela dell'utenza.

In ordine alla numerazione automatica dei canali (LCN), con il parere n. 1350 del 2 maggio 2019 (numero affare 251/2018) il Consiglio di Stato si è pronunciato per il rigetto del ricorso straordinario al Presidente della Repubblica proposto da una società per l'annullamento del piano LCN di cui alla delibera n. 237/13/CONS. In particolare, il giudice ha affermato che l'Autorità, nell'adottare il nuovo piano LCN – in esecuzione delle sentenze del Consiglio di Stato (nn. 4658, 4659, 4660 e 4661/2012) che avevano annullato il precedente piano LCN (delibera n. 366/10/CONS) – ha legittimamente esercitato anche il potere di "*revisione del piano, in base allo sviluppo del mercato*", attribuitole dall'art. 32, comma 2, lett. f) del TUSMAR. L'Autorità, infatti, nell'adottare il nuovo piano LCN non poteva non tenere conto del completamento dello *switch-off* sull'intero territorio nazionale. Il Consiglio di Stato ha, inoltre, dichiarato che le modifiche apportate al piano in merito alla definizione di "*genere di programmazione semigeneralista*" sono state adeguatamente motivate dall'Autorità.

Sullo stesso tema, merita di essere segnalata la sentenza del 9 dicembre 2019, n. 8392, con cui il Consiglio di Stato – disposta la riunione degli appelli proposti dall'Autorità e da alcuni operatori – ha riformato la sentenza del TAR del Lazio n. 2542/2019, accogliendoli entrambi sotto differenti profili. Con specifico riferimento all'appello proposto dall'Autorità, il Supremo Consesso ha affermato che – come già evidenziato dalla Cassazione a Sezioni Unite in una vicenda analoga (sentenza n. 1836 del 1° febbraio 2016) – la situazione di fatto sulla quale si è pronunciato il TAR del Lazio è stata drasticamente e irreversibilmente modificata dal sopravvenire di un nuovo assetto, dato dal passaggio dalla tecnica analogica a quella digitale mediante il totale spegnimento della televisione analogica; perciò ha annullato la sentenza del TAR del Lazio nella parte in cui, in contrasto con la situazione di fatto determinatasi, ha imposto un'attività "ora per allora" non più consentita ai sensi del diritto vigente. Il Supremo Consesso ha, altresì, accolto la domanda di risarcimento formulata da un operatore nei confronti dell'Autorità, definendo i criteri in base ai quali l'Amministrazione dovrà sottoporre al Collegio una proposta di quantificazione del danno.

Per quanto concerne, inoltre, la materia del diritto d'autore si evidenzia quanto statuito dal Consiglio di Stato con la sentenza 15 luglio 2019, n. 4993, con cui sono state respinte tutte le doglianze formulate dalle associazioni di categoria appellanti. Il Consiglio di Stato ha confermato la correttezza

del regolamento di cui all'allegato A della delibera n. 680/13/CONS e dell'interpretazione fornita dall'Autorità dell'articolato quadro normativo di riferimento, rilevando come la frammentarietà delle norme non deve escluderne l'interpretazione sistematica. I giudici di Palazzo Spada hanno accolto solo due motivi di appello marginali relativi alle misure sanzionatorie adottate dall'Autorità, ai sensi della legge n. 249/1997 richiamate agli artt. 8, 13 e 14 del regolamento, in caso di mancato rispetto degli ordini di rimozione selettiva e/o disabilitazione all'accesso. Nella sentenza, tuttavia, il Consiglio di Stato non fa alcuna menzione dell'intervenuta adozione della legge n. 167/2017 che, come noto, all'art. 2 attribuisce espressamente all'Autorità il potere di adottare provvedimenti cautelari in materia di diritto d'autore. Ebbene, il mancato richiamo operato alla legge del 2017 induce a ritenere che il giudice amministrativo si sia pronunciato su un assetto normativo in parte superato e già modificato dal Legislatore.

Da ultimo, in materia di tutela degli utenti, e più specificamente dei minori, si richiama la sentenza del 14 aprile 2020, n. 2418, con cui il Consiglio di Stato ha rigettato il ricorso in appello proposto dalla concessionaria pubblica, accertando definitivamente la legittimità della delibera di ordinanza ingiunzione n. 20/08/CSP, con la quale l'Autorità aveva ingiunto, alla sopra citata concessionaria, il pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria la violazione del Codice di autoregolamentazione Tv e minori, in combinato disposto con l'articolo 34, comma 3, del TUSMAR. Nello specifico, il Consiglio di Stato ha affermato che questa Autorità, in forza del rinvio operato dall'art. 35 del citato TUSMAR, è competente a sanzionare anche condotte poste in essere in violazione dei precetti di divieto desumibili dalle previsioni del citato Codice, prescrittive di impegni a carico delle emittenti televisive.

Con la pronuncia in parola, poi, i giudici di Palazzo Spada hanno fatto osservare che la giurisdizione esercitabile dal giudice amministrativo "*sul* provvedimento *sanzionatorio assunto da un'Autorità amministrativa indipendente, in ordine alla sussistenza dell'illecito sanzionato, pur essendo caratterizzata dalla pienezza e dall'effettività […] non può spingersi fino a consentire la sostituzione del giudice all'Amministrazione nello svolgimento di valutazioni discrezionali ad essa riservate.*"

Nel settore dei servizi postali, gli interventi giurisprudenziali hanno riguardato il tema dei titoli abilitativi per l'offerta al pubblico di servizi postali e gli obblighi in materia di carte dei servizi.

In tema di titoli abilitativi, si riportano le seguenti decisioni.

Il TAR del Lazio, con la sentenza del 3 maggio 2019, n. 5625, ha rigettato il ricorso proposto da un operatore postale per l'annullamento della delibera di ordinanza-ingiunzione irrogata "*per l'espletamento di servizi postali rientranti nell'ambito del servizio universale in mancanza del prescritto titolo abilitativo*". Il TAR, condividendo la tesi dell'Autorità, ha ritenuto che, in presenza di un contratto di *franchising*, che prevede attraverso vincoli contrattuali un'attività di direzione e coordinamento in capo alla società capogruppo, questa ha l'obbligo di verificare il corretto adempimento degli obblighi della normativa settoriale, ivi inclusi gli atti regolatori dell'Autorità. Da ciò consegue l'obbligo di verificare l'effettivo possesso da parte di tutti i componenti del gruppo del titolo abilitativo prescritto dall'Autorità, in applicazione dei principi generali in tema di controllo e di vigilanza. La sentenza non risulta allo stato impugnata.

Sempre in tema, ma in senso contrario, si segnala la sentenza del 13 maggio 2019 n. 3111, con cui il Consiglio di Stato ha accolto l'appello promosso da un operatore avverso la sentenza del TAR del Lazio n. 8151/2018, che confermava i provvedimenti sanzionatori per la violazione degli obblighi inerenti all'autorizzazione generale, per aver svolto l'attività postale coinvolgendo, anche per il tramite di alcune società affiliate, operatori terzi non muniti del titolo abilitativo. Nel caso di specie, il Consiglio di Stato ha ritenuto che l'art. 21, c. 7, del decreto legislativo n. 261/1999 non prevederebbe alcuna forma di responsabilità in capo a soggetti diversi da quelli che abbiano omesso di dotarsi del necessario titolo abilitativo. Non si configurerebbe, per i giudici di Palazzo Spada, neanche *culpa in vigilando* in quanto la normativa di settore non prevede, rispettivamente, in capo al *franchisor* e alla società controllante, un obbligo di verifica circa il possesso da parte dei *franchisees* e delle società controllate delle autorizzazioni necessarie allo svolgimento delle rispettive attività economiche. Pende il ricorso per revocazione nei confronti della pronuncia sopra illustrata.

Con la sentenza del 16 maggio 2019, n. 6093, il TAR del Lazio ha in parte respinto e in parte dichiarato inammissibile il ricorso proposto da alcuni corrieri espresso per l'annullamento della delibera n. 129/15/CONS, recante "*Approvazione del regolamento in materia di titoli abilitativi per l'offerta al pubblico di servizi postali*", rilevando che l'inquadramento del servizio di corriere espresso nell'ambito dei servizi postali e la sottoposizione di tale attività all'autorizzazione generale sono coerenti con le norme della direttiva n. 97/67. Ciò in linea con quanto affermato dalla

CGUE (cause riunite C-259/16 e C-260/16) secondo cui la circostanza che i servizi di corriere espresso apportino, eventualmente, un valore aggiunto non è tale da far venir meno la loro qualità di «servizi postali». Pertanto, anche i corrieri espresso sono soggetti a tutti gli obblighi regolatori, ivi incluso quello di contribuire al fondo di compensazione.
Di rilievo anche la sentenza del 1° luglio 2019, n. 8491, con la quale il TAR del Lazio ha accolto in parte il ricorso con cui una società ha chiesto l'annullamento della delibera n. 370/18/CONS, concernente una ordinanza-ingiunzione "*per la violazione dell'art. 6 del decreto legislativo n. 261/1999 e dell'art. 8 del "Regolamento in materia di titoli abilitativi per l'offerta al pubblico di servizi postali" (all. A delibera n. 129/15/Cons)*". Il TAR ha rigettato il principale motivo di censura con cui la ricorrente lamentava che l'interpretazione prefigurata dall'Autorità – volta a escludere dal "trasporto" ogni attività accessoria di raccolta, smistamento e distribuzione, invece inquadrabile nelle successive fasi della sequenza dei servizi postali – fosse in contrasto con la *ratio* e le disposizioni stesse della direttiva n. 97/67/CE.
Sempre in tema di titoli abilitativi, con la sentenza del 9 ottobre 2019, n. 11664, il TAR del Lazio ha respinto un altro ricorso proposto da alcuni autotrasportatori e spedizionieri per l'annullamento della delibera n. 129/15/CONS innanzi citata. Il TAR, in applicazione della citata giurisprudenza della CGUE, ha rilevato l'inquadramento di detti servizi nel settore postale con la direttiva n. 97/67/CE e che, pertanto, è legittima la sottoposizione di tale attività all'autorizzazione generale. Al pari dei corrieri espresso, anche autotrasportatori e spedizionieri sono soggetti a tutti gli obblighi regolatori, ivi incluso quello di contribuire al fondo di compensazione.
Passando agli obblighi in tema di carte dei servizi, il TAR del Lazio si è pronunciato, con la sentenza del 2 ottobre 2019, n. 11483, sul ricorso proposto da una società per l'annullamento della sanzione irrogata da questa Autorità per la violazione della direttiva in materia di carta dei servizi (artt. 7, comma 2, e 8, commi 1 e 3, lett. a, d), f) e g) dell'allegato A alla delibera n. 413/14/CONS). Il TAR, nello specifico, ha rigettato i motivi di ricorso, ritenendo che gli obblighi informativi si impongono agli operatori del settore postale non solo rispetto alle aziende mittenti ma anche ai singoli utenti destinatari dell'invio, così da assicurare loro la conoscenza minima delle informazioni basilari e degli elementi la cui cognizione è imprescindibile per porre rimedio a un eventuale disservizio afferente al recapito postale. Il TAR ha sostenuto l'assenza di equipollenze tra le forme di pubblicità "*erga omnes*" previste dalla direttiva e le indicazioni inserite su singoli contratti di servizio o sulle fatture.
In ordine al funzionamento dell'Autorità, si evidenziano le seguenti principali pronunce.
Con particolare riguardo all'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi, di rilievo è quanto sostenuto dal Consiglio di Stato con la sentenza del 7 ottobre 2019, n. 6764, con cui è stata riformata la sentenza del TAR del Lazio n. 2533/2019, che aveva respinto il ricorso presentato dalla concessionaria pubblica avverso la delibera n. 188/18/CONS di avvio dell'analisi e valutazione dei limiti di affollamento pubblicitario di cui all'art. 38 del TUSMAR. Nel merito, a giudizio del Consiglio di Stato, le necessità difensive sono prioritarie rispetto alla riservatezza di soggetti terzi e, in tal senso, il dettato normativo ammette l'accesso ai documenti la cui conoscenza sia necessaria per curare o per difendere i propri interessi giuridici, anche se formatisi nel corso del procedimento amministrativo.
Si segnala, altresì, la sentenza del 20 agosto 2019, n. 5768, con la quale il Consiglio di Stato ha accolto il ricorso avverso il diniego al diritto di accesso alla base dati utilizzata dall'Autorità per la determinazione dei costi netti. I giudici di Palazzo Spada hanno ritenuto che l'interesse conoscitivo della società appellante si giustificasse nell'esigenza di tutelare i propri interessi giuridici, in quanto i dati utilizzati per la determinazione del costo netto hanno una evidente rilevanza in ragione dei meccanismi di ripartizione dei costi stessi tra gli operatori del settore. Secondo il Collegio, all'esercizio dell'accesso non può essere considerata preclusiva la circostanza per cui gli atti richiesti non sarebbero in possesso dell'Amministrazione, bensì dell'organismo indipendente che deve procedere alla verifica dei conti e delle altre informazioni su cui si basa il calcolo del costo netto degli obblighi di servizio universale.
Per quanto attiene al finanziamento dell'Autorità, con riferimento al contributo dovuto dagli operatori nel settore delle comunicazioni elettroniche si segnala l'importante ordinanza del 13 maggio 2019, n. 3190 con la quale il Consiglio di Stato, in esito all'udienza di discussione di alcuni dei primi giudizi di appello promossi dall'Autorità contro le numerose sentenze del TAR Lazio in materia, ha sottoposto alla Corte di Giustizia alcuni quesiti interpretativi ai sensi dell'art. 267 TFUE. Risulta, in particolare, di estrema importanza quanto affermato dai giudici di Palazzo Spada in ordine all'assenza di ogni riferimento, nella sentenza della CGUE del 18 luglio 2013, al perimetro dei costi dell'ANR finanziabili ai sensi dell'art. 12 della di-

rettiva 2002/20/CE, c.d. direttiva autorizzazioni. Il Consiglio di Stato ha sottolineato, infatti, che nella richiamata sentenza non vi è alcun riferimento alla nozione di attività di "*regolamentazione* ex ante" e che la Corte all'epoca non ha fornito "*in definitiva elementi utili per delimitare o individuare, nello specifico, le tipologie di "attività" oggetto di finanziamento*". Di conseguenza, il Consiglio di Stato ha formulato alla Corte due quesiti nei termini suggeriti dall'Autorità, volti a chiarire il perimetro dei costi dell'ANR finanziabili ai sensi dell'art. 12 della direttiva 2002/20/CE e le modalità di rendicontazione e rettifica dei costi sostenuti.

Con riferimento al contributo dovuto dagli operatori postali si segnalano le sentenze del 10 gennaio 2020, nn. 252 e 253, con cui il TAR del Lazio ha respinto i ricorsi promossi da alcuni operatori postali avverso le delibere n. 427/17/CONS e n. 61/18/CONS recanti la disciplina del contributo da versare all'Autorità per l'anno 2018. Le sentenze in esame meritano particolare menzione in quanto si tratta delle prime pronunce favorevoli sul sistema di c.d. auto-finanziamento dell'Autorità introdotto, in luogo del precedente meccanismo di c.d. co-finanziamento di cui al decreto legislativo 22 luglio 1999 n. 261, a partire dal 2017. Nello specifico, il Tribunale, con riferimento al principale motivo di ricorso – concernente la persistenza dell'obbligo di co-finanziamento statale e la creazione di un fondo di cui all'art. 2, comma 14, lett. a), decreto legislativo n. 261/2011 – ha affermato, in linea con il nuovo quadro normativo e giurisprudenziale, che, a partire dal contributo relativo all'anno 2017, occorre fare riferimento al nuovo sistema disciplinato dai soli commi 65 e 66 dell'art. 1 del decreto legislativo n. 266/2005, ove non vige l'obbligatorietà del co-finanziamento statale delle attività dell'Autorità; conseguentemente, la parte coperta dal finanziamento statale può anche essere pari a zero, per ciascuna annualità considerata, senza che ciò possa determinare vizio dell'atto amministrativo adottato dall'Autorità.

Sulla scia di tale ultimo orientamento, si segnalano le successive sentenze del 6 marzo 2020, nn. 3024 e 3032, con cui il TAR del Lazio, in ossequio ai principi sanciti con le richiamate sentenze sulla natura dei corrieri espresso, ha respinto i ricorsi promossi avverso le delibere n. 427/17/CONS e n. 61/18/CONS. Il TAR ha, infatti, affermato che le imprese che svolgono attività di corriere espresso sono assoggettate al regime autorizzatorio e al connesso obbligo contributivo legato alla regolazione del settore postale.

2020

5.

I risultati conseguiti e i programmi di lavoro

Introduzione

Questo capitolo della Relazione annuale presenta i risultati della quinta verifica dell'impatto della regolamentazione (VIR) che l'Autorità conduce annualmente, in linea con la disciplina legislativa di questo istituto e al fine di assicurare un miglioramento progressivo della qualità della regolazione.

La VIR è un esercizio di valutazione che chiude il ciclo regolatorio interessato, in tutte le sue varie fasi, dall'applicazione sistematica di altri istituti di *better regulation*, secondo un piano di lavoro adottato nel 2015, che riflette gli orientamenti della Commissione europea[116]. Nell'ottica della *better regulation*, gli obiettivi di fondo delle attività di valutazione sono: (i) applicazione sistematica del principio c.d. "*evaluate first*" attraverso la verifica *ex post* dell'impatto della regolamentazione (VIR); (ii) assoggettamento delle proposte di avvio di nuovi interventi regolamentari ad analisi di impatto *ex ante* (AIR); (iii) riduzione degli oneri amministrativi; (iv) partecipazione attiva degli interessati ai processi di valutazione e monitoraggio.

In tale contesto, le pagine che seguono presentano i risultati di una valutazione complessiva dell'impatto delle misure attuate dall'Autorità nei diversi settori di competenza, al fine di evidenziare risultati, criticità e possibili correttivi anche attraverso eventuali revisioni delle regole vigenti o nuovi interventi regolamentari. Pertanto, la VIR rappresenta al contempo un esercizio di chiusura e avvio dell'attività del regolatore nei diversi ambiti di competenza oggetto di valutazione. Nel lessico delle politiche europee di *better regulation*, questo tipo di verifica *ex post*, complessiva e unitaria, è definita "*fitness check*" in quanto finalizzata a identificare, in particolare, "gli oneri, le incongruenze e le misure inefficaci" rinvenibili in un dato ciclo regolatorio, anche al fine di individuare le misure correttive effettivamente necessarie nei processi di revisione e riforma normativa.

Nell'ultimo anno, l'applicazione della VIR ha potuto avvalersi del costante aggiornamento e perfezionamento delle basi di dati disponibili e dei processi comunicativi interni alle strutture interessate, nonché di un ampliamento delle fonti di informazione statistica a disposizione dell'Autorità. Al riguardo, va segnalato che nel dicembre 2019 l'Autorità ha aderito al Sistema Statistico Nazionale (Sistan), alimentato attraverso il coordinamento fra soggetti pubblici e privati che partecipano al sistema italiano di informazione statistica ufficiale. Ciò consentirà nel prossimo futuro di ampliare le basi di dati e gli indicatori utilizzati per la VIR e, ove opportuno, per l'AIR, potendo disporre di informazioni e metodologie condivise anche con Sistema statistico europeo (Sse). La finalità generale del Sistan è, infatti, quella di contribuire a migliorare la capacità di risposta dell'offerta di informazioni statistiche ufficiali alle esigenze informative di istituzioni, cittadini e imprese. L'adesione al Sistan contribuisce, peraltro, al conseguimento di specifici obiettivi di miglioramento della qualità dei dati utilizzati per il monitoraggio e il popolamento degli indicatori per la VIR. Il sistema prevede il rispetto di una serie di principi e standard di qualità nella produzione e nel trattamento dei dati statistici, che trovano applicazione nelle statistiche ufficiali in Italia e in Europa.

Oltre alla VIR, che rappresenta un percorso valutativo propedeutico all'individuazione dei principali

[116] *Better regulation for better results – An EU agenda* [COM(2015) 215 of 19 May 2015].

plessi normativi e ambiti di regolamentazione da riformare, l'Autorità ha proseguito nell'attuazione dell'AIR secondo i principi e le metodologiche interne previste dal regolamento adottato con la delibera n. 125/16/CONS recante "Disposizioni in materia di Analisi di Impatto della Regolamentazione (AIR)".

L'esperienza maturata negli ultimi anni ha evidenziato che, nel contesto istituzionale in cui opera l'Autorità, l'attività regolamentare è connotata da un ampio ricorso all'analisi economica e di mercato nella fase istruttoria dei procedimenti: pertanto, l'applicazione dell'AIR risulta più efficiente se circoscritta a specifiche tematiche che richiedano un effettivo approfondimento. Tenuto conto di questo aspetto, nell'ottobre 2019 è stata avviata un'analisi di impatto economico per l'attività regolamentare di aggiornamento della delibera n. 46/17/CONS, relativa alle agevolazioni per utenti con disabilità.

In un'ottica più generale, nell'ultimo quinquennio l'AIR si è dimostrata un valido ausilio soprattutto nella fase di pianificazione e programmazione degli interventi regolamentari, ai fini dell'individuazione di nuovi ambiti di attività o della revisione di plessi normativi vigenti. In questa fase, infatti, l'elaborazione di report economici su richiesta degli organi di vertice può agevolare la formulazione di indirizzi agli uffici sul se e sul come intervenire, in quanto fornisce una valutazione strategica e preliminare di eventuali criticità o delle diverse opzioni di intervento regolamentare. In linea con gli indirizzi metodologici vigenti in materia, l'AIR sulle opzioni strategiche ha trovato attuazione secondo il criterio di selettività prescritto dalla normativa di riferimento. In tal senso, risulta fondamentale il raccordo con i risultati della VIR che, intesa come "*regulatory fitness check*", consente di individuare gli ambiti prioritari di intervento o di revisione della regolamentazione vigente da sottoporre ad analisi di impatto. Queste considerazioni hanno orientato una revisione metodologica avviata al termine di un triennio di sperimentazione che ha inteso favorire una valorizzazione dei risultati positivi riscontrati, anticipando l'applicazione dell'AIR nella fase di definizione strategica delle opzioni di intervento.

L'elemento di raccordo tra verifica *ex post* e analisi *ex ante* dell'impatto regolamentare è dato, in particolare, dalla messa a regime del sistema di monitoraggio illustrato nel paragrafo 5.1. Attraverso l'implementazione del monitoraggio *in itinere*, infatti, è possibile garantire il regolare svolgimento della VIR contestualizzando i dati quantitativi e qualitativi in un più ampio e dettagliato rendiconto sull'attività svolta dal regolatore alla luce dell'evoluzione del settore oggetto di vigilanza. Gli indicatori utilizzati per la VIR sono frutto di un progressivo affinamento della metodologia di *fitness check* applicata all'attività regolatoria, in ragione del costante aggiornamento e perfezionamento delle basi di dati disponibili e dei processi comunicativi interni alle strutture interessate.

La messa a regime del sistema di indicatori, alimentati attraverso la cooperazione di tutte le unità organizzative interessate, consente di ottenere valutazioni dei risultati dell'attività regolamentare fondate su una robusta analisi quantitativa e dirette all'individuazione di punti di forza e di debolezza del ciclo regolatorio vigente.

Come ogni anno, dunque, la VIR presenta lo stato di avanzamento dei principali ambiti di attività nei settori di intervento dell'Autorità, valutandone la qualità e l'adeguatezza delle misure adottate in rapporto agli obiettivi generali della regolazione. Questo tipo di analisi si conclude, pertanto, con un piano di monitoraggio degli indicatori da utilizzare per la VIR del prossimo anno (2021), finalizzato ad assicurare *accountability* e comparabilità – anche su un arco di tempo pluriennale – ai risultati della valutazione. La pubblicazione di tali risultati all'interno della Relazione annuale garantisce, a sua volta, trasparenza e obiettività all'esercizio di valutazione.

Infine, quest'anno questo esercizio viene necessariamente complementato da un approfondimento, riportato in allegato alla presente relazione, circa le criticità emerse a causa dell'emergenza pandemica da coronavirus che sta interessando il nostro Paese, modificando la domanda di tutti i servizi di comunicazione da parte dei cittadini italiani, incidendo sui ricavi degli operatori ivi presenti, alterando gli assetti di mercato, facendo emergere, in ultima istanza, nuove criticità nelle strutture dei settori e nuove necessità sociali nonché, pertanto, richiedendo nuove e diverse forme di intervento regolamentare e di politica industriale.

5.1 Il piano di monitoraggio delle attività dell'Autorità

La predisposizione di un piano di monitoraggio è stato uno dei primi passi compiuti dall'Autorità quando, nel 2015, essa ha intrapreso un percorso di valorizzazione e miglioramento dei processi di valutazione dell'attività regolatoria, articolato nell'identificazione delle priorità di intervento all'interno della pianificazione strategica, in una migliore applicazione dell'analisi *ex ante* e della verifica *ex post* della regolamentazione (AIR e VIR) e nell'avvio di un programma di valutazione e riduzione degli oneri amministrativi (MOA).

L'adozione di un piano degli indicatori, e il sottostante processo di alimentazione degli stessi, rappresenta infatti il presupposto fondamentale per garantire la misurabilità degli effetti della regolazione e, in definitiva, una rendicontazione più puntuale e analitica dell'attività svolta, che può contribuire all'*accountability* del regolatore. In particolare, il piano di monitoraggio è alla base della valutazione *in itinere*, che a sua volta costituisce l'elemento di raccordo tra l'AIR e la VIR e permette la realizzazione di un'analisi continuativa e coerente delle attività regolatorie, in un qualunque momento del percorso circolare di valutazione lungo il ciclo della regolamentazione (Figura 5.1.1).

La verifica *ex post*, i cui esiti saranno presentati nel paragrafo successivo, quindi, si avvale degli indicatori di monitoraggio – unitamente agli altri strumenti di *better regulation* (AIR e MOA) – con l'obiettivo di esaminare l'efficacia e l'efficienza lungo il ciclo regolamentare, ossia di verificare la capacità del regolatore di raggiungere gli obiettivi generali assegnati dalla legge, unitamente a quelli di volta in volta pianificati dal regolatore stesso, alla luce dell'evoluzione del contesto tecnologico e di mercato e degli esiti dell'attività di *fitness check* a conclusione del precedente ciclo regolatorio.

In particolare, la valutazione sarà effettuata con riferimento alle linee strategiche individuate dagli indirizzi di programmazione strategica 2018-2020, adottati nell'ambito del modello di pianificazione adottato dall'Autorità, e articolato su tre livelli gerarchici – obiettivi generali, strategici e annuali[117] (Tabella 5.1.1).

Si rammenta, al riguardo, che la VIR costituisce un meccanismo di valutazione degli effetti della regolamentazione lungo il ciclo regolatorio, rispetto, in particolare, agli obiettivi strategici, e rappresenta uno strumento di valutazione con valenza esterna che contribuisce all'*accountability* del regolatore. Di conseguenza, si distingue dagli altri processi di valutazione, in particolare quelli della *performance* organizzativa e individuale, con i quali pure condivide gli obiettivi stabiliti dalla pianificazione strategica, che, in effetti, definiscono il quadro entro il quale acquista valore e significato ogni tipo di valutazione.

Con riferimento al piano di monitoraggio, gli indicatori prescelti, riportati nella Tabella 5.1.1, offrono una rappresentazione sintetica e misurabile in termini quantitativi dell'andamento dei settori di competenza dell'Autorità e, nello specifico, dell'avanzamento delle attività afferenti alle diverse linee strategiche.

In generale, è stata garantita la massima continuità nel tempo della batteria di indicatori, sebbene alcune integrazioni o sostituzioni si siano rese necessarie all'occorrenza, per adattare l'informazione agli sviluppi di mercato e offrire una rappresentazione più adeguata

Figura 5.1.1 - Ciclo regolatorio e strumenti di valutazione

[117] Gli "obiettivi generali", di lungo periodo, prescindono dagli indirizzi di volta in volta dettati dagli organi collegiali dell'Autorità, in quanto direttamente riconducibili al mandato istituzionale definito nel quadro normativo di riferimento. Ai livelli inferiori del c.d. albero della *performance* si collocano gli "obiettivi strategici", di medio periodo (convenzionalmente fissato di tre anni), individuati prendendo atto delle risorse a disposizione e del contesto interno ed esterno corrente, che guidano l'attività dell'Autorità fissando le priorità di intervento sulla base delle quali orientare l'azione amministrativa, e gli "obiettivi annuali", di breve periodo (un anno), che determinano il piano di azione e concretizzano le attività idonee al raggiungimento degli obiettivi strategici.

Tabella 5.1.1 - Struttura del piano di monitoraggio

Linee strategiche	Indicatori
Definizione di una regolamentazione pro-concorrenziale e convergente per lo sviluppo di reti e servizi	Numero di operatori Quote di mercato Indici di concentrazione Indici di concorrenza infrastrutturale Copertura delle reti NGA Penetrazione delle linee NGA per classe di velocità Punti di accettazione postali
Efficiente allocazione delle risorse scarse: radiospettro, numerazione	Banda assegnata ai servizi di telecomunicazioni mobili Copertura reti mobili Copertura rete radiofonica DAB Utilizzo capacità trasmissiva *multiplex*
Tutela del pluralismo e della parità di accesso ai mezzi di informazione	Quote dei *leader* nei mercati dei media Indici di concentrazione nei mercati dei media % *audience* tv *leader* di mercato % tirature quotidiani *leader* di mercato Numero ore di informazione – Servizio pubblico radiotelevisivo Tempo di parola dei soggetti sociali nei Tg Quote di programmazione di opere europee e italiane Quote di investimento in opere europee e italiane
Tutela dell'utenza e delle categorie deboli	Indici dei prezzi dei servizi *retail* Qualità del servizio universale Prestazioni delle reti mobili 4G Vantaggi economici diretti per i consumatori (rimborsi, indennizzi, storni fatture) Conciliazioni Procedimenti a tutela dei minori nei servizi media
Diffusione della cultura della legalità nella fruizione di opere digitali	% adeguamenti spontanei alle richieste di rimozione % ordini di disabilitazione dell'accesso % violazioni gravi o massive
Efficienza, efficacia e trasparenza dell'azione amministrativa	Volumi di segnalazioni da parte di utenti Volumi di comunicazioni con operatori Tempi medi procedimenti ROC Procedimenti sanzionatori conclusi % controversie operatori-utenti concluse % ordinanze e sentenze TAR e CDS favorevoli
Rafforzamento del ruolo AGCOM nell'ambito degli organismi internazionali	Numero di incarichi di responsabilità assunti Numero di dipendenti coinvolti in gruppi di lavoro/gemellaggi

degli effetti dell'azione dell'Autorità.
A tale riguardo, è opportuno sottolineare che tutti gli strumenti di valutazione (AIR, VIR, MOA) sono stati messi a punto in maniera tale da essere sufficientemente flessibili, così da tener conto di mutevoli esigenze informative, in relazione all'evoluzione delle condizioni normative, tecnologiche, di mercato, nonché a seguito di *shock* esogeni imprevedibili. Quanto è accaduto a partire dai primi mesi del 2020, con l'irrompere dell'emergenza sanitaria in Italia, rappresenta proprio un esempio di come anche i sistemi di valutazione siano stati aggiornati e riorientati per monitorare, oltre alle attività "ordinarie", anche quelle specifiche, realizzate dall'Autorità per la gestione dell'emergenza nei settori di intervento di sua competenza, come viene illustrato nell'approfondimento allegato alla presente relazione.
Ciò premesso, in continuità con gli anni precedenti, la sezione successiva è dedicata alla presentazione dei risultati del piano di monitoraggio (paragrafo 5.2) in particolare con riferimento alle attività "ordinarie"; successivamente (paragrafo 5.3) saranno presentati i programmi di lavoro per il prossimo anno.

5.2 I risultati del piano di monitoraggio

A seguire sono illustrati i risultati del piano di monitoraggio sopra descritto, per la verifica complessiva e unitaria dello stato di attuazione degli obiettivi regolamentari. Gli indicatori che costituiscono tale sistema sono presentati per linea strategica e riportano il valore dell'anno 2019 insieme a quello degli anni precedenti. Il periodo di riferimento è, salvo diversa indicazione, l'anno solare.
Nell'approfondimento presentato in allegato alla Relazione viene fornito un quadro sintetico dei risultati ottenuti dall'Autorità con l'attuazione delle misure per la gestione del periodo di emergenza sanitaria da Covid-19, adottate in ottemperanza al decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18 (decreto "Cura Italia"). Nel prosieguo quindi, si presenteranno i risultati dell'intervento dell'Autorità nel periodo di attività precedente alla suddetta emergenza e quelli riferibili alle attività regolatorie "ordinarie", non specificamente disegnate per la gestione dell'emergenza.

Definizione di una regolamentazione pro-concorrenziale e convergente per lo sviluppo di reti e servizi

La promozione della concorrenza nei mercati delle comunicazioni costituisce un obiettivo fondante della missione dell'Autorità, attuato con un complesso di strumenti regolamentari che si evolve nel tempo in ragione dei cambiamenti delle condizioni strutturali e congiunturali dei mercati. Il piano di monitoraggio (Tabella 5.2.1), pertanto, presenta un quadro generale e sintetico che deve essere letto in connessione con le dinamiche di mercato illustrate nel Capitolo III e con le attività svolte dall'Autorità, descritte in dettaglio nei Capitoli I e II.

La situazione che emerge dalla lettura degli indicatori mostra in generale un quadro positivo per ciò che riguarda lo stato della concorrenza nell'ultimo anno nei settori ex-monopolisti delle telecomunicazioni e dei servizi postali, che si accompagna a un *trend* in progressivo miglioramento se si osserva la dinamica degli indicatori nel tempo.

Nel settore delle telecomunicazioni prosegue la diminuzione della quota di mercato dell'*incumbent* nel segmento di accesso alla rete fissa, che nel 2019 si attesta al 47% sul totale delle linee, con un calo di 3 punti percentuali rispetto allo scorso anno, mentre resta stabile la quota di mercato dell'operatore storico nei servizi a banda larga (44% nel 2019). Anche gli indici di Herfindahl–Hirschman (HHI) mostrano i progressi della concorrenza nei mercati dei servizi di telecomunicazione di rete fissa: tra il 2018 e il 2019 scende, infatti, la concentrazione sia in termini di linee di accesso (-271 punti), sia in termini di ricavi da servizi a banda larga (- 61 punti).

La situazione concorrenziale nei mercati dei servizi di rete fissa è stata, peraltro, esaminata in profondità dall'Autorità – come illustrato in dettaglio nel capitolo 2.1 a cui si rimanda – durante il quarto ciclo di analisi dei mercati dei servizi di accesso all'ingrosso alla rete da postazione fissa, nel quale è stata effettuata anche un'analisi coordinata dei mercati dell'accesso (mercati 3a, 3b e 4), richiesta dal Codice delle comunicazioni elettroniche al fine di valutare la proposta di separazione volontaria presentata da TIM (v. Capitolo II). Gli esiti del procedimento, di recente concluso (delibera n. 348/19/CONS), hanno evidenziato il maggior livello di concorrenza infrastrutturale realizzatosi, in special modo in alcune aree del territorio italiano, grazie all'ingresso nel mercato dell'operatore *wholesale only* Open Fiber e grazie agli investimenti in infrastrutture realizzati da altri operatori *retail*. Questo modello concorrenziale, favorito e guidato dal regolatore, ha prodotto dei risultati visibili anche in termini di investimenti nelle reti NGA e di innovazione nei servizi.

Per tener conto di tale evoluzione, ormai consolidata, quest'anno gli indicatori di risalita degli investimenti sono stati aggiornati (Tabella 5.2.1) con l'obiettivo di evidenziare, in particolare, la convergenza verso servizi NGA su rete TIM e su rete di terzi. In tale ottica, un primo indicatore mostra la variazione annuale della domanda da parte delle imprese di servizi all'ingrosso NGA (SLU, VULA e bitstream NGA) e, dunque, la migrazione verso servizi a banda ultra-larga, facendo registrare nel 2019 un aumento pari al 31%. In parallelo, un altro indicatore mette in luce la progressiva dismissione dei servizi *wholesale* su rete in rame (ULL, WLR e bitstream su rame), la cui domanda all'ingrosso si è ridotta nel 2019 del 22%.

In particolare, se si considera la domanda *wholesale* di servizi NGA su reti di terzi (non TIM), si osserva una tendenza crescente durante l'ultimo triennio, che offre una misura, sia pure indiretta, del miglioramento del tasso di adozione di servizi *retail* su reti *ultrabroadband* e ad altissima capacità (VHCN) mediante il ricorso a reti completamente alternative a TIM. Tale indicatore misura, in altri termini, l'evoluzione annuale del livello di adozione di altre reti in fibra (FTTH e FWA) e testimonia gli effetti positivi della concorrenza sull'innovazione e l'efficienza dinamica del settore e, in ultima analisi, nell'interesse dei consumatori.

Relativamente al ruolo svolto dall'Autorità in questo processo di progressiva infrastrutturazione e di evoluzione verso una concorrenza infrastrutturale, nel Capitolo II – cui si rimanda – sono state descritte in dettaglio le numerose attività messe in campo. Vale, inoltre, ricordare che l'Autorità ha adottato una serie di misure per favorire ancor più, nei prossimi mesi, la migrazione verso reti di ultima generazione.

A livello *retail*, un nuovo indicatore inserito nel piano di monitoraggio evidenzia come le linee in fibra (mista-FFTC – e pura-FTTH) rappresentino nel 2019 oltre la metà delle linee di accesso complessive (il 53%) con una crescita di 11 punti percentuali in un anno. Tale rinnovamento delle reti si traduce in aumento delle prestazioni in termini di velocità delle connessioni: nel 2019 – come illustrato in dettaglio nel capitolo 3.1 – è cresciuto in particolare il numero di linee con velocità superiore a 100 Mbps, che dal 30% circa sono passate al 40% circa delle linee *broadband*, mettendo in luce dei progressi anche sul fronte dell'adozione dei servizi NGA da parte degli utenti.

In effetti, a fronte di una copertura NGA che si attesta al 90% delle unità immobiliari (la media europea è pari all'80%), la lenta ado-

zione da parte dei cittadini di tali servizi resta l'elemento che distanzia l'Italia dalla media europea, pur con differenziazioni territoriali (v. Capitolo III per l'analisi geografica).

In termini generali, il miglioramento nel tempo della penetrazione dei servizi a banda ultra-larga in Italia è indiscutibile, come si è visto nel corso delle ultime Relazioni. Tuttavia, il confronto con l'Europa mostra che occorre stimolare specificamente la domanda, con misure di sostegno volte a promuovere non solo e non tanto l'adozione dei servizi *broadband* e *ultrabroadband*, ma soprattutto la diffusione della cultura digitale, che costituisce un obiettivo di più ampia portata, con riflessi sull'economia, ma anche sull'evoluzione della società italiana del futuro. Venendo ai dati, nel 2019 in Italia la percentuale di famiglie che possiede un accesso a servizi con velocità almeno pari a 100 Mbps è pari al 13,4% a fronte di una media europea del 25,9% secondo gli ultimi dati diffusi dal monitoraggio effettuato dalla Commissione europea (riferiti a giugno 2019); mentre il *take up* delle linee con velocità almeno pari a 30 Mbps si attesta a 30,6%, rispetto alla media europea pari al 48,7%.

L'analisi temporale mostra, come detto, un avanzamento nell'adozione dei servizi *ultrabroadband* nel corso del 2019, in continuità con il *trend* degli ultimi anni, ma con una velocità inferiore rispetto al dato medio dell'Unione europea; infatti, la percentuale di famiglie italiane che possiede un accesso a servizi con velocità almeno pari a 30 Mbps è cresciuta di 2,4 punti percentuali (la media UE è cresciuta di 3,8 punti percentuali), mentre lo stesso indicatore riferito alle linee con velocità almeno pari a 100 Mbps è aumentato di poco meno di 1,9 punti percentuali (in media in Europa la crescita è stata di 2,6 punti percentuali).

In definitiva, il quadro sinteticamente descritto mostra che la situazione concorrenziale nel settore delle telecomunicazioni migliora nel tempo, accompagnata da un incremento dell'efficienza dinamica e, dunque, degli investimenti in innovazione, con ricadute positive sugli utenti che possono così scegliere un'ampia gamma di operatori, di offerte diversificate e di qualità variegata. Permane, comunque, la necessità di continuare a vigilare attentamente sulla concorrenza, che appare evolversi in maniera differenziata sul territorio nazionale, e a implementare una regolamentazione incentivante che promuova gli investimenti nell'infrastruttura; resta, infine, la necessità che le istituzioni deputate affianchino sul versante della domanda altre misure di politica economica di ampio respiro, a supporto della diffusione della cultura digitale tanto tra i singoli utenti quanto tra le imprese.

Diversamente dalle telecomunicazioni, il settore postale costituisce un ambito molto composito dal punto di vista degli assetti concorrenziali, notevolmente eterogeneo per quanto riguarda i tipi di servizi che in esso sono prodotti e scambiati e attraversato differentemente, a seconda dei segmenti considerati, da cambiamenti strutturali.

Una delle conseguenze di tale complessità è la numerosità delle imprese che operano nel settore, che resta elevata (3.159 operatori a fine 2019) e mostra una continua crescita nel tempo, effetto dell'ingresso di nuove imprese e dell'emersione di soggetti che esercitavano abusivamente l'attività, in quanto privi del titolo abilitativo, e che hanno regolarizzato la propria posizione a seguito dell'intervento dell'Autorità.

Tale frammentazione è una caratteristica strutturale, segnalata dunque anche gli anni scorsi, che se da un lato indica, in generale, una relativa facilità di ingresso nel mercato e la presenza di barriere tecniche ed economiche non elevate, dall'altro lato, implica la presenza di frange di piccole imprese che non riescono a esercitare un contrappeso, e una sufficiente pressione concorrenziale, rispetto ai soggetti di maggiori dimensioni.

Questo esito di mercato è riscontrabile sia nei servizi postali, in cui Poste Italiane, Nexive, Fulmine rappresentano i tre principali operatori, sia nei servizi di corriere espresso in cui operano pochi grandi gruppi internazionali (Amazon, GLS, BRT, UPS, SDA, DHL e TNT) (v. Capitolo III), mentre nei servizi di notifiche a mezzo posta l'effettiva liberalizzazione si può dire iniziata quest'anno, con la concreta operatività delle prime imprese che hanno ottenuto dal MISE il relativo titolo abilitativo.

Nondimeno, anche a seguito dell'espansione del segmento di consegna dei pacchi e alla liberalizzazione dei servizi di notifica, si registra un lento ma progressivo rafforzamento dei principali operatori concorrenti, testimoniato in particolare dall'aumento dei punti di accettazione da essi gestiti, che hanno conosciuto una dinamica crescente nel tempo passando da valori pari al 14% circa sul totale dei punti di accettazione nel 2014 al 52% circa nel 2019. Ciò suggerisce che sussiste oggi una presenza più capillare degli operatori alternativi e che, più in generale, aumenta significativamente il numero di punti di accettazione (da 15.393 nel 2014 a 27.738), con effetti positivi per gli utenti.

Se si osservano più in dettaglio i vari segmenti di mercato, la situazione concorrenziale, come anticipato, si presenta composita. Nel mercato dei prodotti del servizio universale opera un'unica impresa,

Tabella 5.2.1 - Piano di monitoraggio per la regolazione pro-concorrenziale dei mercati

Linea strategica	Indicatore	Descrizione	Settore	Valore 2014	Valore 2015	Valore 2016	Valore 2017	Valore 2018	Valore 2019
DEFINIZIONE DI UNA REGOLAMENTAZIONE PRO-CONCORRENZIALE E CONVERGENTE PER LO SVILUPPO DI RETI E SERVIZI	Quota di mercato dell'*incumbent* nei mercati dell'accesso	Quota sul totale delle linee	Comunicazioni elettroniche	61%	58%	56%	54%	50%	47%
		Quota sul totale delle linee a banda larga		48%	47%	46%	45%	44%	44%
	Quota di mercato dell'*incumbent* nei mercati dell'accesso	Indice HHI - linee di accesso	Comunicazioni elettroniche	4.065	3.807	3.567	3.351	3.095	2.824
		Indice HHI - ricavi da servizi *broadband*		2.626	2.603	2.594	2.475	2.452	2.391
	Risalita verso servizi NGA su rete TIM e su rete di terzi	Variazione della domanda di linee NGA di tipo SLU+VULA + Bitstream NGA (var. % rispetto all'anno precedente) [9]	Comunicazioni elettroniche	1%	5%	5%	7%	4%	31%
		Variazione della domanda di linee in bitstream rame + WLR + ULL (var. % rispetto all'anno precedente)[10]		-4%	-7%	-8%	-10%	-13%	-22%
		Variazione della domanda su rete di terzi (FTTH+FWA) (var. % rispetto all'anno precedente)					25%	26%	19%
	Infrastruttura	Indice INF1 Infrastrutturazione di I livello[1] (%)		85%	85%	86%	87%	88%	89%
		Indice INF2 Infrastrutturazione di II livello[2] (%)		15%	20%	27%	32%	35%	38%
		Linee in fibra sul totale delle linee (%) [11]			10%	16%	28%	42%	53%
	Copertura NGA[3]	Unità immobiliari raggiunte	Comunicazioni elettroniche	24%	46%	72% [4]	87%[5]	90%[5]	90%[5]
	Penetrazione dei servizi NGA	Linee con velocità ≥30 Mbps e < 100 Mbps (% linee BB)[8]	Comunicazioni elettroniche	3,0%	6,0%	12,2%	10,3%	15,6%	15,1%
		Linee con velocità ≥100 Mbps (% linee BB) [8]		0,4%	1,0%	2,8%	20,0%	30,2%	40,4%
	Numero di operatori postali	Imprese titolari di licenza e/o autorizzazione	Servizi postali	2.469	2.519	2.776	2.904	3.056	3.159
	Punti di accesso *retail* alla rete postale	Totale punti di accettazione degli operatori postali	Servizi postali	15.393	15.256	17.495	19.783	22.085	27.738
		Punti di accettazione degli operatori alternativi sul totale dei punti di accettazione (%) [6]		14,0%	14,5%	25,9%	34,6%	40,0%	52,1%
	Quota di mercato dell'*incumbent* nel servizio postale non universale	Quota di mercato dell'*incumbent* - ricavi[7]	Servizi postali	65,7%	68,2%	68,2%	68,8%	71,4%	73,1%
	Indice HHI	Indice di concentrazione nel servizio postale non universale - ricavi[7]	Servizi postali	4.778	5.075	5.167	5.220	5.506	5.698

(1) L'indice INF1 è dato dal rapporto tra la somma delle linee in ULL, WLR, SLU, VULA, fibra e FWA e la somma delle linee *bitstream*, ULL, WLR, SLU, VULA, fibra e FWA.

(2) L'indice INF2 è dato dal rapporto tra la somma delle linee in SLU, fibra e FWA sul totale delle linee in ULL, WLR, SLU, VULA, fibra e FWA.

(3) Il dato relativo al 2014 e al 2015 è calcolato su una base di 24,1 milioni di unità immobiliari (abitazioni occupate da almeno una persona).

(4) Il valore del 2016, riportato in tabella, è tratto dal rapporto della Commissione europea "*Europe's digital progress report 2017*".

(5) I valori del 2017, del 2018 e del 2019, riportati in tabella, sono tratti dal monitoraggio effettuato dalla Commissione europea nell'ambito del *Digital Agenda Scoreboard*.

(6) Per il triennio 2016-2018 si è provveduto a un aggiornamento dei valori dell'indicatore a seguito di rettifiche da parte degli operatori.

(7) Per il triennio 2016-2018 i valori sono relativi al segmento di mercato "prodotti di posta (lettere) non da servizio universale".

(8) La serie potrebbe essere non pienamente confrontabile con quella pubblicata gli scorsi anni, a seguito di riclassifiche effettuate da alcuni operatori sui dati a partire da quelli relativi al 2017.

(9) Dal 2019 non vengono più conteggiate le linee ULL. L'indicatore, infatti, intende fornire informazioni sui servizi nuovi (non legacy), cui vengono aggiunti i servizi Bitstream NGA (ossia VULA combinato con *backhauling* fibra ethernet).

(10) Dal 2019 vengono conteggiate anche le linee ULL. L'indicatore, infatti, intende fornire informazioni sui servizi *legacy* in dismissione, per cui l'ULL viene spostato, in esito alla delibera n. 348/19/CONS, tra questi servizi, insieme a *bitstream* rame e WLR.

(11) Le linee in fibra comprendono: linee FTTC (fibra su rete mista rame), linee FTTH (solo fibra) e linee FWA (fibra su rete mista radio).

Poste Italiane. Il mercato di prodotti postali che non rientrano nel servizio universale, invece, mostra una condizione differente a seconda che si considerino i servizi di corrispondenza o i servizi di consegna dei pacchi; all'interno di quest'ultimo segmento, in particolare, sono attivi anche gli operatori di corriere espresso.
Per quanto riguarda il mercato dei servizi postali non rientranti nel servizio universale e con riferimento alla spedizione di lettere, la situazione è più complessa poiché è un ambito potenzialmente competitivo ma nel quale la posizione dell'*ex* monopolista si mantiene solida. La quota di mercato di Poste Italiane e l'indice di concentrazione HHI mostrano che l'operatore storico detiene una posizione di forza sul mercato: nel 2019 Poste Italiane rappresenta circa il 73% del mercato e la concentrazione si attesta su 5.698 punti. A contribuire a tali esiti è la riduzione strutturale della domanda di corrispondenza tradizionale unita alla frammentazione dell'offerta (v. Capitolo III); c'è, tuttavia, da attendersi un'evoluzione nei prossimi anni, legata sia all'affermarsi dei servizi innovativi a valore aggiunto (ad esempio con consegna a data e ora certa), sia all'effetto dei fenomeni di *e-substitution* che possono costituire un'occasione per gli operatori di innovare i processi e valorizzare la propria offerta e, quindi, di conseguire una ulteriore fonte di ricavo, con l'opportunità, peraltro, di guadagnare quote di mercato. Anche per tener conto dei cambiamenti in atto, nel 2019 l'Autorità ha avviato uno specifico procedimento istruttorio di analisi del mercato dei servizi di corrispondenza e determinazione delle tariffe massime dei servizi postali universali, volto ad esaminare in che modo la sostituzione della comunicazione fisica con quella digitale incida sul mercato dei servizi postali e valutare il grado di concorrenzialità dei mercati rilevanti individuati per definire, ove necessario, gli opportuni interventi regolamentari.
Relativamente ai servizi di consegna dei pacchi, si può osservare che tale ambito è quello più solido da un punto di vista economico e con maggiori prospettive di crescita grazie anche alla diffusione del commercio online. L'Autorità, proprio quest'anno, ha esaminato l'impatto del commercio elettronico e delle piattaforme di vendita online sulla domanda e sull'offerta del medesimo mercato (v. Capitolo II). Dall'analisi effettuata emerge una certa stabilità delle condizioni concorrenziali nei mercati rilevanti individuati a eccezione del mercato dei servizi di consegna pacchi destinati alla clientela residenziale e del mercato dei servizi destinati alla clientela *business* nel segmento *business-to-consumer*. In particolare, questi mercati sono sotto esame e stretto monitoraggio da parte dell'Autorità, in ragione del ruolo significativo ivi svolto da Amazon. Tali mercati, peraltro, sono quelli che hanno risentito maggiormente dello sviluppo del commercio elettronico e sono quindi suscettibili di evolvere nei loro assetti competitivi, di conseguenza è opportuno mantenere un livello di vigilanza elevato sull'emergere di eventuali situazioni di significativo potere di mercato.
In sintesi, di seguito si evidenziano le principali conclusioni relativamente alla priorità strategica "Definizione di una regolamentazione pro-concorrenziale e convergente per lo sviluppo di reti e servizi".

Stato di avanzamento: lo sviluppo della concorrenza nei mercati dei servizi di comunicazione elettroniche procede ed è in una fase avanzata; il settore dei servizi postali, invece, necessita di un ulteriore e continuo consolidamento della concorrenza.

Punti di forza: nuovo quadro regolamentare aggiornato; stretto coordinamento con le autorità e le istituzioni europee per la definizione e l'aggiornamento della regolamentazione; attività di supporto alle istituzioni nazionali, centrali e locali, per la definizione di linee di policy per lo sviluppo delle infrastrutture di nuova generazione.

Criticità: necessità di un adeguamento frequente della regolamentazione; esistenza di colli di bottiglia strutturali connessi alla presenza di elevati costi affondati per la creazione di infrastrutture e reti; necessità di politiche pubbliche sul versante della domanda; sostenibilità e qualità del servizio universale postale.

Opportunità: presenza di politiche pubbliche a sostegno degli investimenti; innovazioni tecnologiche.

Sfide: settore postale attraversato da cambiamenti strutturali (declino dei volumi postali, crescente rilievo dei servizi online, *etc.*); settore delle comunicazioni elettroniche in concorrenza con nuovi servizi offerti da operatori di servizi internet (c.d. *piattaforme online*).

Efficiente allocazione delle risorse scarse: radiospettro, numerazione

In merito all'obiettivo dell'efficiente allocazione delle risorse scarse (Tabella 5.2.2), i valori percentuali di allocazione dello spettro radio ai servizi di comunicazione elettronica sono rimasti invariati. Infatti, nel periodo considerato dalla presente relazione, è rimasto immutato l'ammontare di spettro disponibile per il quale definire nuovi piani di assegnazione sulla base del processo di armonizzazione comunitario. Peraltro, l'Italia, a seguito delle misure adottate con la delibera dell'Autorità n. 231/18/CONS, ha già assegnato nel 2018 (primo e finora

unico Paese nell'Unione) le risorse spettrali disponibili nelle tre bande "pioniere" per lo sviluppo del 5G (ossia le bande 694-790 MHz, 3600-3800 MHz e 26,5-27,5 GHz), anticipando di più di 2 anni i termini previsti dal nuovo Codice europeo delle comunicazioni elettroniche[118], nonostante la deroga di 2 anni prevista dalle norme comunitarie per l'uso della banda 700 MHz al fine di consentire il *refarming* da parte dei servizi televisivi nazionali che attualmente la occupano. Pertanto, anche nel 2019 la percentuale di banda assegnata rispetto a quella disponibile, comprendendo tutte le frequenze, risulta pari al 94%.

A partire dal 2018, in ragione della prima assegnazione di spettro nelle bande a onde millimetriche (c.d. mmWave), si è ritenuto opportuno riportare, oltre al valore percentuale complessivo relativo a tutto lo spettro assegnato, anche due indicatori riferiti alle percentuali di frequenze assegnate nelle sole bande di frequenza fino a 6 GHz e in quelle al di sopra di 6 GHz, che risultano pari rispettivamente all'89% e al 100%. Ciò per tener conto delle differenze tra le due gamme di frequenze, in termini sia di caratteristiche di propagazione (con la prima gamma maggiormente rivolta alla copertura e la seconda alla capacità), sia di ampiezza di spettro disponibile (che aumenta non linearmente man mano che la frequenza cresce)[119].

Per quanto riguarda la pianificazione delle frequenze per la televisione digitale terrestre e la radio digitale, anche nel 2019 l'attività svolta dall'Autorità si inquadra nell'ambito degli adempimenti, finalizzati all'attuazione del cd. *refarming* della banda 700 MHz, previsti dagli interventi normativi di cui alla legge 27 dicembre 2017, n. 205 (legge di bilancio 2018) successivamente integrata e modificata dalla legge 30 dicembre 2018 n. 145 (legge di bilancio 2019). In particolare, l'azione dell'Autorità è stata diretta, da un lato, a garantire il corretto funzionamento del processo di riassetto delle frequenze per il *broadcasting*, dall'altro lato, a completare il processo di pianificazione delle frequenze da destinare ai servizi radiofonici in tecnica digitale DAB+, al fine di consentire la copertura del servizio sull'intero territorio nazionale (v. Capitolo II).

Pertanto, dopo l'adozione del nuovo Piano nazionale di assegnazione delle frequenze da destinare al servizio televisivo digitale terrestre in tecnica DVB-T2, l'Autorità ha proceduto a definire le modalità di assegnazione dei diritti d'uso delle frequenze per l'esercizio delle reti nazionali pianificate, in base alle citate disposizioni di legge. Sono, inoltre, proseguite le attività di elaborazione del Piano nazionale di assegnazione delle frequenze in banda VHF-III per il servizio di radiodiffusione sonora in tecnica digitale DAB+, nell'ambito del procedimento avviato a inizio 2019 (delibera n. 13/19/CONS), nelle more del completamento delle attività di coordinamento internazionale svolte dal MISE con la collaborazione dei medesimi uffici dell'Autorità. A tal proposito, si evidenzia che, allo scopo di garantire un assetto plurale e competitivo al mercato che andrà a determinarsi con la nuova pianificazione frequenziale, l'Autorità ha proceduto ad aggiornare il Regolamento sulla radiofonia digitale con l'introduzione di obblighi di accesso alla capacità trasmissiva dei consorzi e della concessionaria di servizio pubblico a favore dei fornitori di contenuti indipendenti (delibera n. 455/19/CONS del 27 novembre 2019).

Con riferimento all'utilizzo della capacità trasmissiva per la diffusione di programmi televisivi, si osserva che nel 2019 il numero medio di programmi per ogni *multiplex* è aumentato a 8,8. Con riferimento alle codifiche utilizzate, si rileva, invece, una diminuzione della percentuale di contenuti diffusi in alta definizione rispetto all'anno precedente, ciò a causa del fatto che l'incremento dei programmi ha riguardato la trasmissione con codifica MPEG-2.

Tali dati confermano, da un lato, il grado di maturazione raggiunto dal sistema, in quanto la capacità trasmissiva disponibile sull'attuale piattaforma in standard DVB-T non consente consistenti incrementi nella diffusione di programmi con codifiche avanzate, dall'altro lato, danno evidenza di una fase di sostanziale stasi nell'incremento dell'offerta televisiva sulla piattaforma digitale terrestre, in vista dell'ormai prossimo passaggio al nuovo standard trasmissivo DVB-T2 e a nuovi sistemi di codifica (che consentiranno un utilizzo più efficiente delle frequenze e della relativa capacità trasmissiva).

---

[118] Infatti, il nuovo Codice, all'articolo 54 ("*Tempistica coordinata delle assegnazioni per specifiche bande 5G*") prevede che entro il 2020 gli Stati membri debbano riorganizzare e consentire l'uso di blocchi sufficientemente ampi della banda 3.4-3.8 GHz, nonché consentire l'uso di almeno 1 GHz della banda 24.25-27.5 GHz.

[119] Per le caratteristiche radioelettriche, le bande *mmWave*, che hanno ampiezze di spettro dell'ordine dei GHz, sono tipicamente impiegate per aumentare la capacità trasmissiva all'interno di aree circoscritte.

Tabella 5.2.2 - Piano di monitoraggio per lo spettro radio

Linea strategica	Indicatore	Descrizione	Settore	Valore 2014	Valore 2015	Valore 2016	Valore 2017	Valore 2018	Valore 2019
EFFICIENTE ALLOCAZIONE DELLE RISORSE SCARSE: RADIOSPETTRO, NUMERAZIONE	Banda assegnata	Frequenze assegnate su frequenze disponibili (%)	Comunicazioni elettroniche	83%	88%	88%	88%	94%	94%
		Banda assegnata fino a 6 GHz		83%	88%	88%	88%	89%	89%
		Banda assegnata al di sopra di 6 GHz						100%	100%
	Copertura delle reti mobili	Copertura delle reti 3G (% popolazione)	Comunicazioni elettroniche	99,0%	99,0%	99,0%	99,0%	99,8%	99,8%
		Copertura delle reti 4G (% popolazione)		90%	91%	91%	97%	98%	98%
	Copertura rete radiofonica DAB	Bacini pianificati su bacini totali (%)	Media	12,8%	20,5%	38,5%	38,5%	38,5%	38,5%
		Popolazione bacini pianificati su popolazione totale (%)	Media	8,2%	13,8%	42,9%	42,9%	42,9%	42,9%
	Utilizzo capacità trasmissiva *multiplex* nazionali	Numero di programmi per Mux[1]	Media	6,1	7,4	6,7	7,0	7,0	8,8
		Programmi codificati MPEG-4 o HEVC su programmi totali (%)	Media	6,1%	13,5%	20,0%	20,6%	21,5%	15,0%

[1] Gli indicatori di efficienza di utilizzo Mux rappresentano un dato medio calcolato sui Mux nazionali più significativi (sono esclusi PDSB, 3lettronica, *Europaway*).

In sintesi, di seguito si evidenziano le principali conclusioni relativamente alla priorità strategica "Efficiente allocazione delle risorse scarse: radiospettro, numerazione".

Stato di avanzamento: completati i procedimenti per l'adozione del Piano nazionale delle frequenze destinate alla televisione digitale terrestre (PNAF) e per la definizione dei criteri di conversione e di assegnazione delle frequenze nazionali pianificate, in attuazione della legge 27 dicembre 2017, n. 205 (legge di bilancio 2018) e s.m.i. nell'ambito del *refarming* della banda 700MHz. Nel corso del 2020, l'Autorità sarà impegnata nella finalizzazione degli ulteriori compiti in materia previsti dalla legge 30 dicembre 2018, n. 145 (legge di bilancio 2019) in particolare relativi alla procedura onerosa nonché all'aggiornamento del piano LCN (destinato comunque ad operare dal 2022). Effettuata l'assegnazione delle bande disponibili.

Punti di forza: rapidità nell'esecuzione degli adempimenti assegnati all'Autorità dalla normativa nazionale, al fine di dare attuazione al *refarming* della banda 700 MHz nel rispetto delle tempistiche previste dagli impegni internazionali ed europei. Cooperazione con il MISE; pianificazione completa delle bande assegnabili.

Criticità: il completamento della pianificazione delle frequenze per la radiofonia digitale dipende dalle tempistiche di finalizzazione delle attività di coordinamento internazionale; gli esiti dei ricorsi amministrativi, tuttora pendenti, presentati da alcuni operatori, possono avere ripercussioni sui provvedimenti (assunti e da assumere) dell'Autorità nell'ambito del *refarming* della banda 700 MHz.

Opportunità: miglioramento della qualità dei servizi di diffusione offerti sulla piattaforma digitale terrestre attraverso l'introduzione di codifiche più performanti.

Sfide: uso condiviso dello spettro; decollo servizi 5G; ampia diffusione dei ricevitori dotati di codifiche e standard più avanzati per consentire un uso più efficiente dello spettro; transizione del settore televisivo su piattaforma digitale terrestre sia nazionale che locale al nuovo standard trasmissivo (DVB T2), in un contesto evolutivo in cui si rende necessario un adeguamento dei modelli di *business*, per far fronte alla pressione competitiva delle altre piattaforme, in particolare quelle online, nonché alla congiuntura di crisi economica che ha caratterizzato il primo semestre 2020.

Tutela del pluralismo e della parità di accesso ai mezzi di informazione

Le molteplici accezioni di pluralismo riflettono la complessità del concetto stesso, cui si accompagna inevitabilmente un altrettanto complesso insieme di strumenti volti alla sua salvaguardia, che consistono in una tutela "rafforzata" rispetto al controllo *antitrust* delle posizioni dominanti (v. Capitolo II). Tali strumenti spaziano dalle misure rivolte alla tutela del pluralismo esterno (analisi dei mercati, limiti al numero delle autorizzazioni radiotelevisive, tetti ai ricavi conseguibili nel settore, limiti alla titolarità incrociata di giornali quotidiani ed emittenti televisive nazionali), a quelle relative alla qualità dei contenuti finalizzata tanto alla tutela del pluralismo interno (obblighi di servizio pubblico, limiti di affollamento pubblicitario, quote di programmazione per categorie di contenuti) quanto alla salvaguardia del pluralismo politico (imparzialità ed equilibrio dell'informazione radiotelevisiva, disciplina della comunicazione politica, della pubblicità istituzionale e dei sondaggi politico- elettorali e tutto ciò che viene comunemente ricondotto alla nozione di par condicio).

È utile sottolineare che la missione affidata all'Autorità in tale ambito si è nel tempo evoluta, poiché il sistema dell'informazione è mutato e si è complicato, tanto dal lato dell'offerta quanto dal lato della domanda, come è stato approfonditamente descritto nelle numerose analisi svolte dall'Autorità nel corso degli anni, tra indagini conoscitive, report di approfondimento e osservatori specifici (v. Capitolo I).

Dal punto di vista del regolatore, tali cambiamenti hanno reso necessaria una maggiore focalizzazione sulle problematiche della qualità e varietà dell'informazione, derivanti dall'acuirsi di alcuni tipici fallimenti di mercato presenti nel settore (le asimmetrie informative, le esternalità, presenza di beni pubblici). Inoltre, nuove sfide si sono poste all'attenzione dell'Autorità, derivanti in particolare dalla rilevanza crescente dell'informazione online, ove il tema della salvaguardia del pluralismo si presenta in forme nuove e più complesse. Qui, infatti, la tendenza al consolidamento di posizioni di dominanza sul mercato – con effetti diretti sul pluralismo esterno – deriva non solo dalla mera concentrazione delle risorse economiche (pubblicitarie e non), ma anche dalla capacità di utilizzo dei *big data, asset* strategico difficilmente replicabile, in funzione di profilazione e orientamento (tramite algoritmi di raccomandazione) degli utenti. Si aggiunga che la struttura multiversante caratteristica dei mercati online è, di per sé, più complessa da analizzare; inoltre, le piattaforme online, che sono i soggetti chiave dell'informazione in rete, possiedono una serie di caratteristiche – forte integrazione verticale e differenziazione orizzontale, dotazioni e reti infrastrutturali difficilmente replicabili, forte capacità di investimento in asset patrimoniali e R&D, elevato livello di globalizzazione – che richiedono strumenti di analisi più sofisticati per conoscerne in profondità i meccanismi di funzionamento (v. Capitolo III); infine, preservare la qualità dell'informazione e contrastare i fenomeni di disinformazione su internet appare compito decisamente complesso, per le caratteristiche intrinseche (globalità, pervasività, interattività) della rete. Di conseguenza, anche gli strumenti a disposizione del regolatore necessitano di un aggiornamento e un riorientamento; in tal senso, come si è visto nel Capitolo I e II, l'Autorità ha avviato una serie di iniziative, sia regolamentari in senso più tradizionale, sia di monitoraggio, sia, infine, di implementazione di inedite forme di auto e co-regolamentazione. Nel primo ambito ricadono tipicamente tutti i procedimenti per l'accertamento delle posizioni dominanti, tra cui si rammenta quello avviato con la delibera n. 356/19/CONS, volto all'individuazione dei mercati rilevanti nonché all'accertamento di posizioni dominanti o comunque lesive del pluralismo nel settore della pubblicità online. Per ciò che riguarda le attività di monitoraggio, l'Autorità sta lavorando alla realizzazione di un sistema di verifica continuativa della qualità dell'informazione online e di analisi dell'impatto dell'intermediazione algoritmica (v. Capitolo I); infine, sul fronte delle nuove forme di regolazione, negli ultimi anni l'Autorità ha inteso coinvolgere gli *stakeholder* nei percorsi regolamentari attraverso il ricorso a tavoli tecnici, in particolare sul tema della correttezza dell'informazione e il pluralismo sulle piattaforme online, nell'intento di disegnare forme di autoregolamentazione e co-regolamentazione e di individuare soluzioni innovative basate sulla conoscenza dei fenomeni.

Lo stato del pluralismo è, dunque, monitorato dall'Autorità costantemente. Gli indicatori riportati di seguito (Tabella 5.2.3) descrivono alcuni aspetti principali delle misure su menzionate, fornendo, in tal modo, indicazioni sull'adeguatezza dell'attività svolta.

Per quanto riguarda nello specifico il pluralismo esterno, le quote di mercato dei *leader* e gli indici di concentrazione (CR4) mostrano il fisiologico perdurare di differenze di ordine strutturale tra i settori, con i mercati della tv a pagamento e della tv in chiaro che presentano i livelli di concentrazione più elevati (nel 2019 i primi 4 operatori detengono circa il 90-95%), seguiti dalla pubblicità online (CR4 pari a circa il 70%), dall'editoria quoti-

diana (CR4 al 62%) e in ultimo dalla radio (CR4 pari a 55%).
Se si osserva la dinamica nel tempo, emergono alcune oscillazioni dei valori della concentrazione in ciascuno di questi ambiti, imputabili sia ad operazioni di concentrazione tra imprese, sia a mutamenti più strutturali delle dinamiche concorrenziali dei mercati (v. Capitolo III).
In particolare, in alcuni mercati si è assistito ad un incremento dei livelli di concentrazione: è il caso della radio (che comunque come detto conserva valori ancora piuttosto moderati) e della tv a pagamento (v. Capitolo III). Diversamente, la tv in chiaro e l'editoria quotidiana mostrano una sostanziale stabilità degli assetti concorrenziali nell'ultimo triennio, pur considerando che nell'editoria quotidiana si sono verificati importanti processi di acquisizione e di concentrazione industriale, come strategia intesa ad arginare gli effetti della crisi strutturale che da oltre un decennio ha investito il mezzo. Tuttavia, anche per la presenza di stringenti vincoli anticoncentrativi, i livelli di concentrazione nel mercato dell'editoria quotidiana non destano, almeno allo stato, preoccupazioni di tipo concorrenziale.
In questo contesto, internet (dal lato in particolare della pubblicità online) continua a crescere quale mezzo di comunicazione sia in valore (che come osservato nel Capitolo III ha per la prima volta superato la raccolta pubblicitaria televisiva), sia come mezzo per i cittadini per informarsi (e degli editori per raggiungere gli utenti). La pubblicità online presenta livelli elevati di concentrazione, con i primi 4 operatori che possiedono stabilmente almeno il 70% del relativo mercato. Si tratta, peraltro, di un *trend* globale che merita grande attenzione perché prefigura una crescente dipendenza dei produttori di informazione (tradizionali e non), e dei cittadini, dalle piattaforme online.
Quanto al pluralismo interno, e in particolare agli obblighi di servizio pubblico, si è visto in dettaglio, nel Capitolo II, come l'attività di vigilanza svolta quest'anno abbia focalizzato l'attenzione sulle condizioni di vendita degli spazi pubblicitari da parte della concessionaria di servizio pubblico e sul tema della completezza e dell'imparzialità dell'informazione. Quest'attenzione testimonia il ruolo di primo piano che l'Autorità riconosce al servizio pubblico radiofonico, televisivo e multimediale quale strumento per il superamento dei fallimenti di mercato e come garanzia della salvaguardia di un'informazione corretta e plurale contro ogni forma di disinformazione, ancor più importante a fronte delle difficoltà di finanziamento della produzione di informazione, vistosissime e di grande impatto anche a livello locale.
Con riferimento al pluralismo sociale, il tempo di parola dei diversi soggetti nei telegiornali descrive lo spazio messo a disposizione delle diverse istanze sociali, politiche e culturali presenti in Italia. Al riguardo, si osserva una decisa prevalenza del tempo destinato all'informazione politica, che ha occupato uno spazio pari al 45% circa del tempo di parola, con una tendenza in aumento rispetto all'anno precedente. A seguire, si collocano gli organi costituzionali (31% circa), e a maggiore distanza altri soggetti, l'Unione europea e infine il Vaticano.
Per ciò che riguarda il pluralismo culturale, le quote di programmazione e di investimento in opere europee raggiunte nel 2018 mostrano che le soglie minime di legge (50% per gli obblighi di programmazione e 10% e 15% per gli obblighi di investimento, rispettivamente per gli operatori commerciali e per l'operatore di servizio pubblico) sono state rispettate (v. Capitolo II)[120] ed evidenziano, in particolare, che la percentuale di superamento rispetto alla soglia minima prevista è pari al 19% in più in media per la programmazione di opere europee e pari al 93% in più in media, rispetto alla soglia, relativamente agli investimenti in opere europee di produttori indipendenti[121].

[120] I dati sono resi disponibili l'anno successivo a quello di rilevazione, per cui gli ultimi si riferiscono all'anno 2018.
[121] Dal momento che per gli investimenti è previsto un obbligo differenziato per gli operatori commerciali e per l'impresa di servizio pubblico, l'indicatore è stato calcolato come percentuale di superamento rispetto a un valore soglia espresso come la media ponderata dei valori previsti per le due tipologie di operatori.

Tabella 5.2.3 - Piano di monitoraggio per il pluralismo

Linea strategica	Indicatore	Descrizione	Settore	Valore 2014	Valore 2015	Valore 2016	Valore 2017	Valore 2018	Valore 2019
TUTELA DEL PLURALISMO E DELLA PARITÀ DI ACCESSO AI MEZZI DI INFORMAZIONE	Quote di mercato	Quota di mercato del *leader* - televisione in chiaro	Media	48,4%	48,2%	50,3%	48,1%	47,1%	49,3%
		Quota di mercato del *leader* - televisione a pagamento		76,9%	78,2%	76,5%	74,9%	77,7%	83,5%
		Quota di mercato del *leader* - radio		24,4%	22,7%	25,0%	23,7%	22,3%	22,3%
		Quota di mercato del *leader* - editoria quotidiana		21,9%	20,9%	20,4%	26,2%	25,6%	25,4%
	Indice di concentrazione	Indice CR4 - televisione in chiaro	Media		89,4%	89,8%	88,7%	87,9%	88,8%
		Indice CR4 - televisione a pagamento			98,0%	97,2%	97,5%	98,5%	95,5%
		Indice CR4 - settore radio			45,4%	53,1%	54,6%	54,5%	55,0%
		Indice CR4 - editoria quotidiana			54,7%	57,3%	62,3%	62,3%	62,2%
		Indice CR4 - pubblicità online			69,2%	72,4%	73,8%	68,3%	70,6%
	Audience tv	Quote di ascolto annuale nel giorno medio - *leader* di mercato	Media	37,5%	37,2%	36,7%	36,5%	36,3%	35,7%
	Tirature quotidiani	Tirature del *leader* di mercato	Media	16,4%	16,6%	16,3%	19,6%	19,1%	19,1%
	Pluralismo informativo	Numero di ore di informazione - servizio pubblico radiotelevisivo[1]	Media		5.231	5.444	5.573	6.957	6.029
	Pluralismo sociale	Tempo di parola dei soggetti sociali nei Tg (%) - tutte le emittenti	Media		- Organi Costituz. 28,6% - Partiti 22,6% - Vaticano 10,4% - Ammin. locali 7,1% - UE 4,8% - Altri soggetti 26,5%	- Organi Costituz. 27,0% - Partiti 27,0% - Vaticano 10,5% - Ammin. Locali 9,6% - UE 3,1% - Altri soggetti 22,8%	- Organi Costituz. 23,2% - Partiti 30,7% - Vaticano 9,4% - Ammin. locali 10,2% - UE 4,5% - Altri soggetti 22,0%	- Organi Costituz. 31,3% - Partiti 38,1% - Vaticano 5,8% - Ammin. Locali 7,7% - UE 5,2% - Altri soggetti 12,1%	- Organi Costituz. 31,3% - Partiti 44,6% - Vaticano 4,9% - Ammin. Locali 5,9% - UE 6,1% - Altri soggetti 13,3%
	Pluralismo culturale	Programmazione di opere europee - media dei principali *broadcaster*: superamento in percentuale della soglia minima[2]	Media			13,0%	17,0%	21,0%	19,0%
		Investimento in opere europee di produttori indipendenti – media dei principali *broadcaster*: superamento in percentuale della soglia minima [2]				51,0%	66,0%	71,0%	93,0%

[1] Dal 2018, oltre ai TG in onda su Rai1, Rai2 e Rai3, sono incluse anche le ore di informazione trasmesse tramite il canale Rai News.
[2] I dati sono resi disponibili l'anno successivo a quello di rilevazione. Pertanto, i valori si riferiscono agli anni 2016, 2017 e 2018.

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: conclusione del procedimento volto all'individuazione del mercato rilevante nonché all'accertamento di posizioni dominanti o comunque lesive del pluralismo nel settore della radiofonia. Avviato il procedimento di individuazione del mercato e analisi delle posizioni dominanti nel settore della pubblicità online.
Sviluppo della concorrenza nei mercati dei media, con differenti gradi di avanzamento a seconda delle caratteristiche strutturali dei diversi ambiti; la tutela del pluralismo transita sia dalla presenza di una pluralità di soggetti qualificati (pluralismo esterno), sia dall'offerta informativa prodotta dal servizio pubblico radiotelevisivo e multimediale (pluralismo interno).

Punti di forza: esistenza di differenti strumenti di monitoraggio e regolamentari per la tutela delle diverse forme di pluralismo.

Criticità: il quadro normativo-regolamentare necessita di aggiornamenti e adeguamenti sistemici per presidiare l'evoluzione tecnologica in atto; limitatezza degli strumenti regolamentari per i nuovi soggetti e servizi online; necessità di un forte presidio sul servizio pubblico radiotelevisivo.

Opportunità: innovazione tecnologica in atto.

Sfide: nuovo ruolo del servizio pubblico; regolamentazione del sistema dell'informazione nel nuovo ecosistema digitale; crescenti difficoltà di finanziamento dei media tradizionali con l'avvento delle piattaforme digitali; criticità avvertite soprattutto per alcuni mezzi (quotidiani e periodici) e a livello locale.

Tutela dell'utenza e delle categorie deboli

La tutela degli utenti nel settore delle comunicazioni rappresenta un ambito di intervento dell'Autorità sempre più rilevante e, al tempo stesso, caratterizzato da una crescente complessità, a causa della rapidità dei cambiamenti tanto dell'offerta quanto della domanda nei diversi mercati, cui si accompagna la necessità di un aggiornamento continuo della regolamentazione stessa.
Se si considera il settore nel suo complesso, il quadro regolamentare europeo e nazionale è in notevole evoluzione, con una tendenziale estensione delle tutele, sia con riferimento ai servizi forniti dalle piattaforme online, sia ai nuovi profili di interesse degli utenti, con una specifica attenzione ai dati personali rilasciati dai consumatori ai fini della fruizione dei servizi, in particolare sulla rete.
Su tutti questi aspetti sono in corso le attività propedeutiche all'applicazione in ambito nazionale delle disposizioni recate dal Codice europeo delle comunicazioni elettroniche e dalla nuova Direttiva sui servizi media audiovisivi, che prevedono il potenziamento dell'azione regolamentare nei riguardi dei soggetti che operano online; nella stessa direzione, come visto nel Capitolo I, si muove anche il regolamento europeo cd. *platform-to-business*, di prossima applicazione, e le preannunciate iniziative europee in materia di responsabilità delle piattaforme online (*Digital services act*) e in materia di *big data* e intelligenza artificiale. Anche il quadro regolamentare per i servizi postali si avvia a una fase di revisione che prospetta un allargamento dell'ambito di applicazione, al di là del fulcro oggi rappresentato dal servizio universale (v. Capitolo II).
Oltre all'attività di aggiornamento del perimetro e dei contenuti delle disposizioni a tutela dell'utenza, è in atto da qualche anno una evoluzione degli strumenti applicativi che affiancano alla regolamentazione classica forme di intervento intese a promuovere l'*empowerment* del consumatore (si vedano, a titolo di esempio, gli strumenti di trasparenza per il confronto dei prezzi, per il monitoraggio della qualità della connessione, per la verifica della copertura del servizio) che puntano a coinvolgere direttamente gli operatori attraverso tutte le forme possibili di autoregolamentazione come nel caso del recente Codice di autoregolamentazione dei servizi *premium* nelle comunicazioni elettroniche).
Con riferimento ai singoli settori, nell'ambito delle telecomunicazioni è proseguita l'attività di vigilanza e di monitoraggio della qualità del servizio, che, insieme al livello dei prezzi, costituisce una dimensione fondamentale per il benessere del consumatore. A questo proposito, gli indicatori di qualità (Tabella 5.2.4) evidenziano una situazione positiva e in miglioramento nel tempo. Per ciò che riguarda la rete fissa, oltre a quanto illustrato nel Capitolo III circa le prestazioni della rete di accesso, si segnala che i servizi compresi nel paniere del servizio universale confermano, anche per il 2019, il *trend* in crescita degli ultimi anni, mostrando una buona qualità tecnico-funzionale. È quanto emerge dall'indice sintetico di qualità globale (IQG) che esibisce uno scarto positivo (84,6) tra la *performance* dell'operatore incaricato e l'obiettivo fissato dall'Autorità. Per ciò che attiene alla qualità del servizio di telecomunicazione mobile, dagli esiti delle campagne di misurazione effettuate nell'ambito del progetto "Misura Internet Mobile", si osserva un aumento della velocità media delle reti 4G, che raggiungono nel 2019 valori compresi tra 50 e 66 Mpbs in *download* e tra

23 e 26 Mpbs circa in *upload*.
Nel contesto di un quadro concorrenziale piuttosto vivace, che spinge i livelli di qualità verso l'alto e amplia al contempo le possibilità di scelta del consumatore quanto a operatori e offerte disponibili, la trasparenza rappresenta un'altra dimensione su cui l'Autorità continua a mantenere un elevato livello di attenzione e su cui ha ottenuto dei risultati positivi. Al riguardo, vale richiamare l'intensa attività di vigilanza e sanzionatoria condotta quest'anno, e descritta in dettaglio nel Capitolo II, in particolare con riferimento all'applicazione della delibera n. 348/18/CONS in materia di libertà di scelta dei terminali da parte degli utenti; agli interventi per contrastare le manovre tariffarie degli operatori sui tagli di ricarica delle offerte di telefonia mobile; alla restituzione agli utenti dei giorni illegittimamente erosi a seguito della cd. fatturazione a 28 giorni; all'azione sanzionatoria a seguito dell'introduzione, da parte degli operatori mobili, delle modalità di prosecuzione automatica del traffico mobile in caso di esaurimento del credito residuo.
Accanto alla fondamentale attività di vigilanza e sanzionatoria, per la risoluzione di problematiche nella fruizione di servizi di comunicazione elettronica, gli utenti possono contare ormai da anni sullo strumento della conciliazione, con un'azione congiunta dell'Autorità e dei Co.re.com. a livello decentrato. A questo riguardo, quest'anno è entrato a pieno regime il sistema ConciliaWeb, per la gestione centralizzata online delle controversie tra operatori e utenti.
I dati mostrano una sostanziale efficacia dello strumento della conciliazione, in linea con i risultati degli scorsi anni: nel 2019, infatti, la percentuale di controversie risolte con accordo tra le parti è stata superiore all'80% per ciò che riguarda le definizioni di competenza dell'Autorità e pari al 77% – in crescita rispetto allo scorso anno – per quanto attiene alle controversie (conciliazioni e definizioni) di competenza dei Co.re.com..
Come già rilevato da un triennio, il volume di controversie trattato dall'Autorità è in diminuzione, sebbene faccia riferimento in gran parte alle istanze di definizione, quindi a situazioni più problematiche in cui il tentativo obbligatorio di conciliazione è fallito e i conflitti sono più complessi da comporre. Di contro, l'estensione delle deleghe complete a tutte le Regioni ha comportato una crescita del volume di attività relativo alle controversie in capo ai Co.re.com. e, dunque, una maggiore difficoltà da parte di questi ultimi, che tuttavia dovrebbe attenuarsi con la semplificazione introdotta dalla piattaforma ConciliaWeb.
Unitamente ai vantaggi in termini di celerità e di riduzione dei costi di transazione, provenienti dalla risoluzione alternativa delle controversie, i consumatori possono contare anche su benefici economici diretti che derivano da rimborsi e indennizzi, ossia da restituzioni operate dagli operatori, che nel 2019 sono pari a più di 460.000 euro, se si considera la sola risoluzione delle controversie effettuata dall'Autorità.
Nei servizi di telecomunicazione, dunque, emerge un quadro in generale positivo, per quanto attiene agli effetti della regolamentazione in materia di tutela del consumatore. Restano naturalmente delle aree di intervento da potenziare, come emerge dalle segnalazioni degli utenti, dall'analisi dello stesso contenzioso operatori-utenti, nonché dalle attività di vigilanza condotte, in particolare relativamente a problematiche quali la modifica dei piani tariffari, l'addebito di costi non giustificati per la cessazione del contratto e il mancato esercizio del diritto di recesso/disattivazione (v. Capitolo II).
Per quanto riguarda i servizi postali, si è visto nel Capitolo II il dettaglio delle attività svolte dall'Autorità lo scorso anno. In questa parte della Relazione vale, quindi, sottolineare come gli interventi a tutela del consumatore nel corso degli anni siano stati potenziati, sia sul fronte della vigilanza della qualità del servizio, sia sul fronte della risoluzione delle controversie operatori-utenti. Si tratta di attività che l'Autorità intende costantemente potenziare. Dal monitoraggio sulla qualità del servizio universale, infatti, emergono dei risultati ancora non pienamente positivi nel complesso, e variabili sul territorio. Come mostrano anche i procedimenti sanzionatori e le segnalazioni degli utenti, molte problematiche riguardano disservizi nel recapito di corrispondenza, disservizi nella consegna dei pacchi, problematiche di distruzione/dispersione di posta, soprattutto da parte di Poste italiane.
Si è, inoltre, osservato un deficit di conoscenza dello strumento della conciliazione da parte degli utenti, aggravato, in taluni casi, da una resistenza degli operatori a espletare la procedura, che, in ambito postale, come noto, si svolge direttamente presso l'operatore, residuando in capo all'Autorità solo l'eventuale fase di definizione. A tale insoddisfacente situazione l'Autorità ha reagito diffidando gli operatori in difetto (v. Capitolo II) ad espletare correttamente il tentativo obbligatorio di conciliazione, pena l'avvio di procedimenti sanzionatori.
Con riferimento alle attività di tutela, in particolare, dei minori, l'Autorità svolge un'azione intensa di vigilanza sul rispetto delle norme che riguardano la fruizione di contenuti audiovisivi da parte di tali categorie utenti. Nel Capitolo II sono stati presentati, al riguardo,

gli interventi effettuati in materia di classificazione delle opere audiovisive destinate al web e dei videogiochi, nonché quelli riferiti al rispetto delle norme in materia di comunicazione audiovisiva. In tale ultimo ambito, si segnala la significativa azione sanzionatoria compiuta quest'anno, che ha registrato un incremento e una più forte incidenza delle sanzioni per violazioni delle norme a tutela dei minori sul complesso delle sanzioni comminate nel settore dei servizi media (40% del totale).

Più in generale l'attività a tutela dei cittadini nella fruizione di servizi media si è negli ultimi anni notevolmente rafforzata, potendo contare su strumenti innovativi che quest'anno hanno conosciuto la loro piena applicazione. Tra questi si ricorda il presidio sanzionatorio a salvaguardia della dignità umana e del principio di non discriminazione e di contrasto al linguaggio d'odio, rappresentato dal regolamento approvato con la delibera n. 157/19/CONS che, tra l'altro, mediante strumenti di co-regolamentazione, coinvolge anche le piattaforme online. Una prima misura, in attesa della trasposizione della direttiva europea sui servizi media audiovisivi che estende alle piattaforme di *video-sharing* specifici obblighi in materia. A ciò si aggiunge l'azione di vigilanza e sanzionatoria svolta per il rispetto del divieto di pubblicità dei giochi con vincite in denaro, sulla base di un nuovo quadro di regole finalizzato ad inasprire il contrasto alla ludopatia e ad estendere la tutela del consumatore/giocatore, con particolare riferimento alle categorie più vulnerabili (v. Capitolo II).

Passando ad esaminare il tema del prezzo dei servizi, si può osservare come l'intervento regolamentare produca significativi vantaggi economici indiretti per i consumatori, attraverso la promozione della concorrenza e la conseguente pressione al ribasso dei prezzi dei servizi medesimi. Il piano di monitoraggio (Tabella 5.2.4) mostra tali effetti presentando l'evoluzione dei prezzi al consumo nel settore delle comunicazioni[122]. In particolare, l'indice sintetico dei prezzi *retail* (ISA), rapportato all'indice generale dei prezzi al consumo (IPC) per tener conto dell'andamento generale dell'economia e dei fenomeni di inflazione, conferma una generalizzata tendenza al ribasso dei prezzi dei servizi di comunicazione, peraltro sempre al di sotto del costo generale della vita (l'indicatore assume nel periodo considerato valori inferiori a 1). In definitiva i consumatori hanno potuto beneficiare di prezzi dei servizi sempre più bassi se raffrontati con l'andamento generale dei prezzi al consumo e del tasso di inflazione, godendo dunque di un risparmio di spesa notevole e ormai strutturale.

Distinguendo per singoli settori, si osserva come la dinamica dei prezzi *retail* dei servizi a banda larga su rete fissa e dei servizi di rete mobile (sia i servizi di connessione a internet da rete mobile, sia quelli di telefonia mobile) evidenzia una diminuzione degli stessi anche nel 2019; essi, inoltre, restano saldamente ben al di sotto del costo della vita, con valori degli indicatori nettamente inferiori a 1. Diversamente, per ciò che riguarda i servizi di tv a pagamento, i servizi postali e i quotidiani, come emerge dalle ultime Relazioni annuali, si registra un andamento nel tempo in lieve crescita dei prezzi *retail*, che si collocano anche al di sopra dell'indice generale dei prezzi al consumo (i valori degli indicatori sono superiori a 1).

Tali andamenti differenziati tra settori sono il risultato delle condizioni strutturali e congiunturali dei rispettivi mercati, analizzate nel Capitolo III, e del diverso tipo di intervento regolamentare che li caratterizza. Infatti, la dinamica al ribasso dei prezzi dei servizi di telecomunicazione è frutto della concorrenza introdotta nei relativi mercati, promossa e consolidata nel tempo dal regolatore, e favorita, peraltro, dall'evoluzione tecnologica. I prezzi *retail* nei mercati dei media e postali, invece, hanno seguito maggiormente la dinamica del livello generale dei prezzi, sia perché il ruolo attribuito dall'ordinamento all'Autorità, e la sua conseguente azione regolamentare, non investono il prezzo dei servizi (in particolare nei mercati dei servizi media); sia perché alcuni di questi mercati sono attraversati da una fase di crisi strutturale, il che determina risposte reattive sul livello dei prezzi, si pensi al riguardo ai settori dell'editoria quotidiana e periodica e dei servizi postali che stanno sperimentando una notevole contrazione dei volumi, con ricadute sui costi medi di produzione e, quindi, sui prezzi finali. Tali considerazioni sono avvalorate dagli analoghi andamenti dei prezzi in questi ultimi settori che si registrano negli altri mercati europei.

[122] Il monitoraggio dei prezzi dei servizi *retail* è costantemente effettuato dall'Autorità (si veda al riguardo l'Osservatorio sulle comunicazioni, pubblicato trimestralmente dall'Autorità), in quanto i prezzi rappresentano una misura del benessere del consumatore prodotto dalla concorrenza.

Tabella 5.2.4 - Piano di monitoraggio per la tutela del consumatore

Linea strategica	Indicatore	Descrizione	Settore	Valore 2014	Valore 2015	Valore 2016	Valore 2017	Valore 2018	Valore 2019
TUTELA DELL'UTENZA E DELLE CATEGORIE DEBOLI	Indice di qualità globale - IQG - del servizio universale[1]	Scostamento risultati TIM/obiettivi regolamentari[2]	Comunicazioni elettroniche	11,0	9,3	13,3	57,1	78,4	84,6
	Qualità dei servizi 4G di accesso a internet da postazione mobile	Velocità in *download* (Mbps)[3]	Comunicazioni elettroniche		22,7	27,8	28,0	31,4	66,2[11] 50,2[12]
		Velocità in *upload* (Mbps)[3]			17,0	19,9	18,4	20,1	29,3[11] 26,0[12]
	Risoluzione delle controversie tra utenti e operatori	Controversie risolte con accordo (% sui procedimenti conclusi)[4]	Comunicazioni elettroniche	65,0%	75,0%	61,0%	76,0%	78,0%[10]	83,0%
	Risoluzione delle controversie tra utenti e operatori	Controversie risolte con accordo presso Co.re.com. (% sui procedimenti conclusi)[4]	Comunicazioni elettroniche	79,0%	78,0%	85,0%	72,0%	63,0%[10]	77,0%
	Procedimenti a tutela dei minori	Ammontare complessivo delle sanzioni irrogate in materia di tutela dei minori	Media					€ 237.500	€ 282.500
		Sanzioni a tutela dei minori sul totale delle sanzioni pecuniarie irrogate	Media					20%	41%
	Vantaggio economico diretto per i consumatori	Valore dei rimborsi/indennizzi derivante da attività di risoluzione controversie[5]	Tutti	€ 33.550.000	€ 33.110.000	€ 31.695.630	€ 29.630.259	€ 21.662.208 [10]	n.d.[14]
		Valore dei rimborsi/indennizzi derivante da attività di risoluzione controversie AGCOM[5]	Tutti	€ 1.000.000	€ 1.300.000	€ 1.388.000	€ 1.270.081	€ 882.906[10]	€ 460.373[13]
		Valore dei rimborsi/indennizzi derivante da attività di risoluzione controversie Co.re.com.[6]	Tutti	€ 32.550.000	€ 31.810.000	€ 30.307.630	€ 28.360.178	€ 20.779.302 [10]	n.d.[14]
	Indice dei prezzi del settore delle comunicazioni rispetto ai prezzi al consumo (2010=100)	Indice dei prezzi AGCOM-ISA[7]: indice sintetico dei prezzi dei prodotti e servizi di comunicazione	Tutti	0,76	0,77	0,87	0,84	0,80	0,75
		Telefonia fissa - accesso e servizi di base[8]	Comunicazioni elettroniche	1,13	1,13	1,12	1,13	1,18	1,21
		Telefonia fissa - internet/banda larga[8]		0,89	0,89	0,90	0,83	0,79	0,66
		Telefonia mobile - servizi[8]		0,77	0,76	0,74	0,72	0,68	0,63
		Telefonia mobile -servizi internet (2015=100) [9]				0,97	0,92	0,86	0,76
		Servizi postali[8]	Servizi postali	1,05	1,12	1,16	1,20	1,25	1,26
		Televisione a pagamento[8]	Media	1,06	1,12	1,11	1,11	1,16	1,16
		Quotidiani[8]		1,16	1,19	1,21	1,22	1,25	1,26

(1) L'indice rappresenta la misura complessiva, basata sulla media ponderata della valenza assunta dalle 15 misure di qualità del servizio universale (si veda al riguardo la delibera n. 328/10/CONS). L'indice è calcolato al netto degli indicatori relativi al servizio di assistenza clienti.

(2) I dati sono resi disponibili l'anno successivo a quello di rilevazione. Pertanto, i valori si riferiscono agli anni 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018.

(3) I dati sono resi disponibili l'anno successivo a quello di rilevazione. Pertanto, i valori si riferiscono alle campagne di misurazione degli anni 2014, 2015, 2016, 2017, 2018.

(4) L'indicatore è calcolato considerando al numeratore il numero di procedimenti conclusi con accordo conciliativo o con transazione e al denominatore il totale dei procedimenti conclusi.

(5) Rimborsi, detrazioni dalle bollette e altri indennizzi. Il valore del 2018 si riferisce al primo semestre, prima dell'avvio di ConciliaWeb.

(6) Nel dato Co.re.com. non sono compresi gli storni delle fatturazioni.

(7) Nell'indice sono inclusi i servizi postali, gli apparecchi e i servizi per la telefonia fissa e mobile, il canone radiotelevisivo, la pay tv, l'editoria quotidiana e periodica, per complessive 10 voci distinte. Coerentemente con la procedura adottata dall'Istat per gli indici dei prezzi al consumo, l'indice aggregato delle comunicazioni è calcolato con la metodologia del concatenamento, che prevede l'aggiornamento annuale del sistema dei pesi attribuiti alle singole voci che compongono il paniere considerato.

(8) Rapporto tra indice settoriale e indice dei prezzi al consumo.

(9) Dal 2016 l'Istat rileva l'aggregato di prodotto "servizi internet su rete mobile", precedentemente afferente alla sottoclasse "servizi di telefonia mobile".

(10) Considerata la fase di transizione alla piattaforma ConciliaWeb, il dato al momento disponibile si riferisce al primo semestre del 2018.

(11) Dato riferito alle misure statiche effettuate in 10 città.

(12) Dato riferito alle misure dinamiche effettuate in 35 città.

(13) Il dato, a differenza di quello relativo agli anni precedenti, si riferisce esclusivamente al valore degli indennizzi corrisposti in favore degli utenti, senza considerare il valore degli storni.

(14) Il dato è in attesa di elaborazione considerato il passaggio al nuovo sistema di gestione delle controversie ConciliaWeb.

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 assai positivi, come emerge dall'andamento dei prezzi finali e dall'utilizzo da parte dei consumatori degli strumenti di tutela introdotti dall'Autorità.

Punti di forza: consolidata esperienza nell'implementazione dell'attività di vigilanza e sanzionatoria; predisposizione di strategie che "aggrediscono" dinamicamente specifiche criticità che emergono nel mercato; 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*.

Opportunità: maggior numero di informazioni da rendere disponibili ai consumatori.

Sfide: crescente complessità nella formulazione delle offerte ai consumatori; modifica del paniere dei servizi rientranti nel servizio universale; maggiore *empowerment* del consumatore.

Promozione della cultura della legalità nella fruizione di opere digitali

Con riferimento alla promozione della cultura della legalità nella fruizione di opere digitali, l'ultimo anno ha visto la piena operatività delle novità introdotte dalla delibera n. 490/18/CONS, nel nuovo regolamento in materia di diritto d'autore (v. Capitolo II). I nuovi strumenti, quali la reiterazione e i provvedimenti cautelari, hanno permesso un'azione più tempestiva e mirata da parte dell'Autorità, soprattutto sul fronte del contrasto alle violazioni massive e sistematiche del diritto d'autore online.

Inoltre, l'Autorità ha messo in campo nuove azioni volte a tutelare il diritto d'autore nell'ambito dei servizi di rassegna stampa (delibera n. 169/20/CONS), nonché ha auspicato una modifica della normativa primaria che permetta all'Autorità di adottare ordini di rimozione selettiva dei contenuti caricati in violazione del diritto d'autore rivolti direttamente a operatori di messaggistica istantanea che utilizzano risorse nazionali di numerazione. La necessità di un adeguamento del quadro normativo è emersa con particolare evidenza in relazione all'istanza con cui, nell'aprile 2020, la Federazione Italiana Editori Giornali (FIEG) ha chiesto la rimozione di tutte le edizioni digitali di testate pubblicate su alcuni canali della piattaforma di messaggistica istantanea Telegram, nonché di sospendere l'accesso all'intera piattaforma in ragione del grave danno arrecato all'industria editoriale dalla diffusione illecita di contenuti editoriali protetti. A seguito della segnalazione inviata, AGCOM ha prontamente avviato un confronto con la piattaforma, ottenendo un adeguamento parziale da parte di Telegram che ha rimosso 7 degli 8 canali segnalati da FIEG. Contestualmente, nel dare applicazione al proprio regolamento sul diritto d'autore, ormai divenuto una *best practice* internazionale, l'Autorità ha riscontrato e segnalato le limitazioni imposte dal quadro legislativo di riferimento, che andrebbe adeguato al fine di considerare come stabiliti in Italia – con riferimento ai diritti di cui all'art. 4, comma 1, lettera a), del decreto legislativo n. 70 del 2003 – gli operatori che, come Telegram, offrono servizi della società dell'informazione nel territorio italiano utilizzando risorse nazionali di numerazione. Tale adeguamento permetterebbe all'Autorità di adottare ordini di rimozione selettiva dei contenuti caricati in violazione del diritto d'autore rivolti direttamente nei confronti delle piattaforme digitali che offrono servizi di messagistica istantanea con risorse nazionali di numerazione, nel rispetto dei principi europei vigenti in materia.

Anche quest'anno si conferma il *trend*, ormai consolidato, che mostra una preponderanza dei procedimenti con rito abbreviato (ossia quelli aventi ad oggetto violazioni gravi o massive) a fronte di una minore incidenza di quelli con rito ordinario (ossia delle violazioni episodiche). Ciò dimostra che negli ultimi anni si è prodotto un mutamento nei comportamenti della generalità degli utenti, più consapevoli rispetto al tema della fruizione legale dei contenuti online, mentre le trasgressioni del diritto d'autore si configurano sempre più come violazioni massive compiute da parte di organizzazioni con finalità di lucro economico.

In particolare, quest'anno si è assistito a una leggera flessione, rispetto all'anno precedente, dei procedimenti per violazioni gravi o massive, che nel 2019 rappresentano il 77% del totale dei procedimenti avviati; al contempo si è registrata anche una diminuzione degli ordini di disabilitazione dell'accesso, che si attestano al 74% delle istanze ricevute. Tale andamento suggerisce che le violazioni massive con carattere d'urgenza continuano a costituire il fenomeno su cui l'Autorità più spesso è chiamata a intervenire, confermando che i casi più frequenti riguardano trasgressori che agiscono con un sistema organizzato e complesso, finalizzato al profitto.

D'altra parte, la crescita degli adeguamenti spontanei agli ordini di rimozione (+4 punti percentuali in un anno) mostra che l'attività di sensibilizzazione al rispetto della legalità è una linea di intervento che si sta dimostrando efficace.

Tabella 5.2.5 - Piano di monitoraggio per la tutela dei diritti digitali

Linea strategica	Indicatore	Descrizione	Settore	Valore 2014	Valore 2015	Valore 2016	Valore 2017	Valore 2018	Valore 2019
PROMOZIONE DELLA CULTURA DELLA LEGALITÀ NELLA FRUIZIONE DI OPERE DIGITALI	Tutela del diritto d'autore[1]	Numero di procedimenti aventi ad oggetto violazioni gravi o massive - rito abbreviato (% sul totale dei procedimenti avviati) [2]	Media				70%	82%	77%
		Numero di procedimenti conclusi con ordini di disabilitazione dell'accesso (% sul totale delle istanze ricevute) [2]	Media				55%	78%	74%
		Numero di adeguamenti spontanei alle richieste di rimozione (% sul totale dei procedimenti avviati con rito ordinario) [2]	Media				71%	64%	68%

(1) A seguito delle modifiche del Regolamento sull'applicazione del diritto d'autore sulle reti di comunicazione elettronica, gli indicatori sono stati sostituiti e non sono confrontabili con quelli del precedente piano di monitoraggio.

(2) Il periodo di riferimento dell'indicatore è aprile 2014-aprile 2015, maggio 2015-aprile 2016, maggio 2016-aprile 2017, maggio 2017-aprile 2018, maggio 2018-aprile 2019, maggio 2019-aprile 2020.

In sintesi, di seguito si evidenziano le principali conclusioni relativamente alla priorità strategica "Promozione della cultura della legalità nella fruizione di opere digitali".

Stato di avanzamento: progressi nella riduzione delle violazioni "accidentali"; focalizzazione del fenomeno su violazioni "massive" legate a interessi economici.

Punti di forza: monitoraggio e vigilanza costante del fenomeno e azione tempestiva; esperienza consolidata sia nella fase di monitoraggio che in quella sanzionatoria.

Criticità: limiti normativi per il contrasto di nuovi fenomeni di violazione del diritto d'autore; difficoltà nella rilevazione di dati inerenti alle violazioni.

Opportunità: cambiamento nei modelli di *business* dei fornitori di opere digitali; maggiore consapevolezza dei consumatori delle problematiche di diritto d'autore.

Sfide: rapida evoluzione delle tecniche utilizzate dai trasgressori; educazione digitale degli utenti.

Efficienza, efficacia e trasparenza dell'azione amministrativa

Il miglioramento della qualità dell'azione amministrativa, in termini di efficacia, efficienza e trasparenza nei riguardi dei cittadini e delle imprese, rappresenta un obiettivo prioritario dell'Autorità, che tocca tanto il ciclo della regolamentazione, quanto quello della *performance* organizzativa e individuale.

Tale obiettivo è perseguito attraverso una molteplicità di azioni che riguardano tutti gli ambiti di intervento dell'Autorità. Al riguardo, si è visto nelle pagine precedenti l'avanzamento del percorso in materia di *better regulation*. Nei capitoli I, II e IV, in particolare, sono state descritte tutte le azioni che, nei vari settori di competenza dell'Autorità, sono state realizzate per migliorare l'efficacia e l'efficienza dell'azione regolamentare. Si ricordano in particolare gli interventi di aggiornamento della regolamentazione (v. Capitolo II), le attività di analisi e ricerca per migliorare la conoscenza dei fenomeni e rendere più efficace ed efficiente l'azione del regolatore (v. Capitolo I), gli interventi diretti agli utenti per la semplificazione e la trasparenza (dal miglioramento del sistema delle segnalazioni e delle controversie alla realizzazione di strumenti di consultazione e comparazione di prezzi e di verifica della qualità dei servizi di connessione a internet), quelli per il potenziamento del presidio territoriale dei Co.re.com., attivi anche su tematiche di rilevanza sociale, quali la *media education* e l'accrescimento della consapevolezza dei giovani nell'utilizzo delle piattaforme *social* e del web nel suo complesso.

Dal punto di vista degli strumenti e delle soluzioni organizzative per il miglioramento dei processi interni si è visto diffusamente nel Capitolo IV come l'Autorità abbia proseguito nel percorso di implementazione di un sistema di valutazione della *performance*, come abbia incentivato con risultati apprezzabili la sperimentazione di forme di lavoro a distanza, realizzando economie di gestione e una razionalizzazione delle attività lavorative; nel corso dell'anno, inoltre, è entrata in esercizio la nuova piattaforma di gestione documentale, basata sulla soluzione *Digital Process Manager* (DPM), che a regime prevede la completa digitalizzazione dei flussi documentali e delle attività procedimentali.

Per quanto riguarda la verifica più puntuale e in dettaglio dei risultati raggiunti, il piano di monitoraggio relativo alle attività svolte dall'Autorità per il miglioramento dei processi decisionali presentato nel seguito (Tabella 5.2.6) offre informazioni di carattere quantitativo, che puntano a descrivere alcuni aspetti legati all'efficienza dell'azione amministrativa e che vanno messi in relazione con le risorse umane disponibili. Gli indicatori scelti offrono un'indicazione numerica circa l'entità di alcune selezionate attività, che naturalmente non esauriscono l'insieme di funzioni svolte dall'Autorità a fronte dell'attuale dotazione di personale. Gli indicatori di natura dimensio-

nale (Tabella 5.2.6), relativi alle funzioni che coinvolgono gli operatori del settore delle comunicazioni e che vedono impegnata l'Autorità sul fronte della tutela dell'utenza, mostrano volumi ragguardevoli di attività amministrativa. Sia la gestione del ROC sia quella della IES hanno visto nel tempo un sensibile aumento delle comunicazioni, che nel 2019 sono state più di 24.000 in totale; tale andamento è ascrivibile agli aggiornamenti del quadro regolamentare che nel tempo hanno ricompreso nuovi soggetti, da ultimo le piattaforme online, nel novero dei soggetti vigilati. Per ciò che riguarda le segnalazioni ricevute, restano sostanzialmente stabili, rispetto allo scorso anno, sia le segnalazioni da parte di operatori (717 nel periodo maggio 2019-aprile 2020), sia quelle ricevute dagli utenti (circa 3.527 nel 2019). Si osserva, a questo proposito, che la riduzione nel tempo del volume delle segnalazioni da parte dei consumatori è l'effetto (positivo) sia dell'attività di *enforcement* del regolatore, che si è intensificata negli ultimi anni e ha agito in maniera preventiva (v. Capitolo II), sia degli sforzi di semplificazione del sistema delle segnalazioni, nonché delle modifiche organizzative che hanno permesso, attraverso l'istituzione dell'Ufficio relazioni con il pubblico, di gestire più efficacemente le segnalazioni, consentendo una maggiore focalizzazione su problematiche specifiche e più complesse. Volumi fisiologicamente più ridotti e in linea con l'andamento degli scorsi anni, si registrano per i procedimenti sanzionatori nei tre settori di intervento. Ma in questo ambito, più che il numero (naturalmente inferiore a quello delle segnalazioni e delle comunicazioni all'Autorità), conta la complessità dei procedimenti.

In tal senso, oltre all'aspetto dimensionale, per quanto riguarda la qualità complessiva dell'azione amministrativa, si osserva che nel 2019 il tempo medio dei procedimenti relativi al ROC (pari a 14,5 giorni) è ampiamente al di sotto di quanto previsto (30 giorni); inoltre, è significativo il numero di sentenze del giudice amministrativo di primo e secondo grado favorevoli all'Autorità, nel 2019 sopra il 60%. Infine, per quanto attiene ai rapporti con l'utenza, la percentuale di controversie tra operatori e utenti concluse si è attestata al 64% delle istanze ricevute.

Tabella 5.2.6 - Piano di monitoraggio per il miglioramento dei processi decisionali

Linea strategica	Indicatore	Settore	Valore 2014	Valore 2015	Valore 2016	Valore 2017	Valore 2018	Valore 2019
EFFICIENZA, EFFICACIA E TRASPARENZA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA	Numero di comunicazioni di operatori gestite dal ROC	Tutti	12.683	17.961	13.840	15.764	20.539	20.391
	Numero di comunicazioni di operatori gestite dalla IES	Media	4.428	4.701	4.457	4.217	4.092	4.120
	Numero di segnalazioni da parte di operatori di comunicazione elettronica gestite(1)	Comunicazioni elettroniche	512	447	446	534	788	717
	Numero di procedimenti sanzionatori conclusi(2)	Tutti	103	205	116	160	139	125
	Numero di segnalazioni da parte di utenti gestite	Tutti	4.275	5.665	6.600	5.346	3.195	3.527
	Numero di procedimenti conclusi dai Co.re.com. aventi ad oggetto controversie tra operatori e utenti(3)	Comunicazioni elettroniche	86.872	97.236	91.784	95.947	37.471(4)	n.d.(5)
	Tempi medi di definizione dei procedimenti di iscrizione, cancellazione e richieste di certificazione pervenuti al ROC (30 giorni previsti)	Tutti	14,5 gg.	12,0 gg.	13,4 gg.	16,0 gg.	11,0 gg.	14,5 gg.
	Numero di procedimenti di definizione controversie operatori-utenti conclusi sul numero totale delle istanze pervenute - AGCOM	Comunicazione elettroniche	66%	87%	88%	81%	86%(4)	64%
	Numero di ordinanze e sentenze Tar e CDS favorevoli su numero di ordinanze e sentenze totali	Tutti	59%	74%	68%	65%	77%	62%

(1) Dato riferito ai periodi maggio 2014-aprile 2015, maggio 2015-aprile 2016, maggio 2016-aprile 2017, maggio 2017-aprile2018, maggio 2018-aprile 2019, maggio 2019-aprile 2020.
(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.
(4) Considerata la fase di transizione alla piattaforma ConciliaWeb, il dato al momento disponibile si riferisce al primo semestre del 2018.
(5) Il dato è in attesa di elaborazione considerato il passaggio al nuovo sistema di gestione delle controversie ConciliaWeb.

In sintesi, di seguito si evidenziano le principali conclusioni relative alla priorità strategica "Efficienza, efficacia e trasparenza dell'azione amministrativa".

Stato di avanzamento: completata la sperimentazione AIR; avviato il sistema di controlli interni (controllo di gestione, controllo strategico e di bilancio); implementazione del Sistema Integrato dell'Autorità.

Punti di forza: gestione di un consistente patrimonio informativo (tramite ROC, IES e altre richieste di informazioni); presidio sul territorio attraverso il sistema dei Co.re.com..

Criticità: crescente complessità dei settori oggetto di analisi e regolazione.

Opportunità: informatizzazione dei processi e della gestione documentale e dei servizi offerti ai cittadini e alle imprese, strumentale anche al sistema dei controlli interni.

Sfide: ulteriore diminuzione dei tempi procedimentali ed estensione delle proprie attività e funzioni ai nuovi servizi digitali.

Rafforzamento del ruolo dell'AGCOM nell'ambito degli organismi internazionali

L'Autorità ha proseguito nel percorso di progressivo rafforzamento del proprio profilo europeo ed internazionale, nella consapevolezza di come esso sia divenuto tanto più cruciale, nel periodo di riferimento, in ragione del significativo potenziamento dell'integrazione regolamentare in ambito europeo e del nuovo ruolo dei Regolatori nazionali in seno ai processi regolamentari e agli organismi europei di cooperazione settoriale, entrambi sanciti dalle recenti riforme legislative nei settori delle comunicazioni elettroniche[123] e dei servizi media audiovisivi[124].

Un fattore non meno rilevante, che impone un rafforzamento dell'impegno sovra-nazionale dell'Autorità, è costituito dalla profonda trasformazione, oramai consolidata, delle modalità di consumo dei tradizionali servizi di comunicazione e di accesso ai contenuti, sempre più basate sulla rete internet, e dalla conseguente esigenza di monitorare e trovare risposte efficaci ai nuovi fenomeni e problemi recati dalla rivoluzione digitale, in una dimensione che necessariamente travalica i confini nazionali.

In particolare, il BEREC, nel comparto delle comunicazioni elettroniche, e l'ERGA, in quello dei servizi audiovisivi, hanno visto consolidare i propri profili istituzionali ed espandere notevolmente i propri ambiti di intervento, assurgendo al ruolo di attori centrali per l'attuazione dell'*acquis* settoriale. Ciò ha richiesto e continuerà a richiedere un impegno ancor più pervasivo da parte dell'Autorità, al fine di assicurare un presidio qualificato delle sempre più numerose linee d'attività, fondamentali ai fini dell'attuazione della disciplina europea settoriale e del governo delle nuove dinamiche dell'ecosistema digitale.

Il lavoro pianificato, in parte già attuato, in parte in attesa di dispiegarsi, sulla base dell'atteso lancio di importanti consultazioni pubbliche europee, ha vissuto una inevitabile riorganizzazione, a causa della crisi dettata dalla pandemia di COVID-19, a valle della quale gli obiettivi di lavoro sono stati tuttavia confermati, così come le relative scadenze, attraverso moduli operativi nuovi, improntati all'operatività a distanza. Per altro verso, l'emergenza COVID-19 – dei cui effetti, quanto al ruolo dell'Autorità, si dà dettagliatamente conto nell'approfondimento allegato – ha dato impulso ad una serie di nuovi filoni d'attività su scala europea, coinvolgenti i vari organismi di cooperazione regolamentare e le ANR, e tutti miranti alla gestione efficiente degli impatti e delle conseguenze della pandemia nei settori di riferimento.

Nel corso del 2019, l'Autorità ha confermato e, ogni volta possibile, incrementato il proprio qualificato contributo a tutte le attività degli organismi settoriali, prendendo parte alla definizione delle numerose disposizioni attuative e linee guida per un'efficace applicazione delle nuove direttive europee settoriali, e rivestendo in alcuni casi un rilevante ruolo di coordinamento tecnico (v. Capitolo I).

In seno al BEREC si ricordano, a mero titolo di esempio, gli incarichi, entrambi confermati per il biennio 2019-2020, di co-presidenza dei gruppi di lavoro *End-User* e *Regulatory Framework,* responsabili di rilevanti linee d'attività per l'attuazione di numerose norme del Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (per una trattazione esaustiva degli incarichi in tale ambito si rimanda al Capitolo I).

In seno all'ERGA, l'Autorità ha svolto un importante ruolo nel coordinamento nella redazione di sette documenti tematici, predisposti con l'intento di approfondire l'analisi delle disposizioni introdotte dalla nuova direttiva SMAV e dar conto delle buone pratiche, eventualmente già poste in essere, per assicurarne l'attuazione nazionale.

In ragione dell'esperienza vantata

---

[123] Direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018 che istituisce il codice europeo delle comunicazioni elettroniche, in GUUE 17.12.2018.

[124] Direttiva (UE) 2018/1808 del Parlamento europeo e del Consiglio del 14 novembre 2018 recante modifica della direttiva 2010/13/UE, relativa al coordinamento di determinate disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri concernenti la fornitura di servizi di media audiovisivi (direttiva sui servizi di media audiovisivi), in considerazione dell'evoluzione delle realtà del mercato, in GUUE 28.11.2018.

nell'esercizio delle proprie competenze in materia di comunicazione politica, l'Autorità ha inoltre assunto il coordinamento della *task force* incaricata di seguire il tema della disinformazione sulle piattaforme online, al fine di valutare l'efficacia dell'attuale *Code of practice*.
Anche nel settore postale, nel corso del 2019, l'AGCOM ha garantito il pieno coinvolgimento nelle attività dei gruppi di lavoro dell'ERGP, confermando il proprio ruolo di co-presidenza del gruppo di lavoro *Future regulatory framework*, incaricato di redigere il parere dell'ERGP alla Commissione europea sulla revisione del quadro regolamentare europeo dei servizi postali.
L'impulso dei numerosi processi di riforma europei si è riflesso sull'impegno dell'Autorità nell'ambito dei tavoli tecnici istituiti presso il Ministero dello sviluppo economico e il Dipartimento per le politiche europee, ai fini della formazione della posizione nazionale in fase ascendente in relazione alla proposta di regolamento europeo sull'attività delle piattaforme di intermediazione online (cd. P2B)[125] e di regolamento europeo cd. *e-Privacy*.
Degno di menzione è inoltre il contributo tecnico fornito dall'Autorità nelle fasi propedeutiche alla trasposizione dei nuovi quadri legislativi europei in materia di comunicazioni elettroniche e di servizi media audiovisivi.
L'evoluzione dell'impegno europeo non ha comportato un allentamento degli sforzi profusi dall'Autorità nella dimensione extra-europea. È infatti proseguita la partecipazione attiva a tutti i principali organismi, associazioni e reti di regolatori settoriali internazionali, con il contributo dell'Autorità all'assolvimento di responsabilità di *governance* e allo svolgimento di attività tecniche e operative (è il caso dell'impegno assunto nel Segretariato permanente dell'EMERG). È proseguito infine il rilevante impegno dell'Autorità nell'ambito dei progetti di gemellaggio finanziati dall'Unione europea, mediante la prosecuzione dei due progetti attivi in Marocco e Israele e l'avvio di due nuovi progetti: uno di *Technical Assistance* in Kosovo e un altro di gemellaggio con l'Azerbaijan, entrambi sui temi del *copyright* online.

Tabella 5.2.7 - Piano di monitoraggio per le attività internazionali

Linea strategica	Indicatore	Descrizione indicatore	Settore	Valore 2014	Valore 2015	Valore 2016	Valore 2017	Valore 2018	Valore 2019
RAFFORZAMENTO DEL RUOLO AGCOM NELL'AMBITO DEGLI ORGANISMI INTERNAZIONALI	Incarichi di responsabilità assunti	Numero di incarichi di *governance* e di coordinamento tecnico degli organismi internazionali di settore	Tutti		10	19	18	20	24
	Esperti nazionali coinvolti in gruppi di lavoro/gemellaggi	Numero di dipendenti coinvolti in gruppi di lavoro attivi presso organismi europei e internazionali di settore	Tutti		65	119	117	91	107

In sintesi, di seguito si evidenziano le principali conclusioni relative alla priorità strategica "Rafforzamento del ruolo dell'AGCOM nell'ambito degli organismi internazionali".

Stato di avanzamento: nel periodo di riferimento si registra il pieno conseguimento dell'obiettivo di rafforzamento del ruolo e della reputazione dell'Autorità nei contesti sovra-nazionali in cui essa opera. L'Autorità ha mantenuto la titolarità di rilevanti incarichi di coordinamento tecnico all'interno dei vari organismi regolamentari europei, acquisendone di nuovi, proprio in relazione a temi o settori particolarmente innovativi per i rispettivi organismi, garantendo un'affidabile e puntuale guida dei filoni d'attività ed il conseguimento di tutti gli obiettivi annuali assegnati, nel rispetto delle tempistiche definite dai rispettivi programmi di lavoro.

Punti di forza: la natura istituzionale convergente e la conseguente attitudine della sua struttura organizzativa a sviluppare analisi e soluzioni su temi interdisciplinari si sono confermate prerogative particolarmente preziose, in grado di consentire all'Autorità di porsi come punto di riferimento, nei vari contesti sovra-nazionali, per le attività di analisi e valutazione dei possibili interventi regolamentari per affrontare in modo tempestivo ed efficace le sfide poste dalle dinamiche dell'ecosistema digitale.

Criticità: il perseguimento dell'obiettivo di potenziamento del ruolo dell'Autorità nell'ambito degli organismi internazionali necessita di una rafforzata consapevolezza da parte del contesto istituzionale nazionale del ruolo chiave che l'Autorità è sempre più chiamata a svolgere nei

[125] Regolamento (UE) 2019/1150 del Parlamento europeo e del Consiglio del 20 giugno 2019 che promuove equità e trasparenza per gli utenti commerciali dei servizi di intermediazione online, in GUUE 11.7.2019.

processi legislativi e regolamentari di settore in ambito europeo e della conseguente esigenza di dotare l'Autorità di competenze, poteri e risorse adeguate a fronteggiare i numerosi nuovi compiti assegnati.

Opportunità: il disegno istituzionale convergente dell'Autorità reca chiari vantaggi in termini di disponibilità di strumenti di comprensione delle sfide scaturenti dai processi di convergenza in atto da tempo nei mercati digitali. Tale caratteristica pare destinata ad amplificarsi nell'ambito del processo di rafforzamento di reti ed organismi di cooperazione regolamentare in settori in cui il modello di integrazione europea è di più recente introduzione; in tali contesti, l'Autorità potrà svolgere un importante ruolo d'indirizzo e di condivisione delle migliori pratiche per il rafforzamento di tali organismi.

Sfide: l'Autorità dovrà presidiare, in costante raccordo con le istituzioni nazionali competenti, i processi di recepimento nell'ordinamento interno delle riforme completate dal legislatore europeo nel settore delle comunicazioni elettroniche, dei media e dei servizi postali (anch'essi sempre più condizionati dalla dimensione digitale) assicurando altresì il proprio contributo tecnico alla piena attuazione di ulteriori norme settoriali europee adottate nello scorso intervallo programmatorio.

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

Secondo quanto prevede la legge istitutiva dell'Autorità, nel seguito sono presentati i programmi di lavoro per il prossimo anno. Come per le scorse Relazioni, le attività programmate, che saranno descritte per linee generali d'intervento, scaturiscono dagli obiettivi di medio periodo, definiti per il corrente ciclo regolatorio, e dall'attività di *fitness check* condotta mediante la verifica sull'attività svolta, l'analisi dei risultati e delle eventuali incongruenze (Figura 5.3.1).

In risposta all'emergenza sanitaria che il Paese sta vivendo in questi ultimi mesi, proseguiranno le attività specificamente avviate per fronteggiare la situazione negli ambiti di competenza. Di queste attività e delle nuove criticità legate alla fase emergenziale e post-emergenziale si dà conto nello specifico approfondimento allegato alla Relazione. In questa sede, si illustrano le attività "ordinarie" programmate valutando anche alcuni adattamenti in corso d'opera per rispondere alle sopravvenute esigenze di operatori e consumatori, per effetto dall'emergenza predetta.

Figura 5.3.1 - Linee strategiche e programmi di lavoro

Definizione di una regolamentazione pro-concorrenziale e convergente per lo sviluppo di reti e servizi

Nell'ambito dei servizi di comunicazione elettronica, saranno portati a compimento gli interventi regolamentari di implementazione delle analisi di mercato adottate dall'Autorità, volti *inter alia* a promuovere la concorrenza infrastrutturale, nonché a favorire l'adozione dei servizi a banda ultra-larga e su reti ad altissima capacità (VHC).

L'Autorità completerà il processo di definizione del livello minimo di *take up* dei servizi di accesso a banda larga ultraveloce forniti su reti VHC, atteso per la fine dell'anno 2020, il cui raggiungimento rappresenta – ai sensi della delibera n. 348/19/CONS – una delle due condizioni che devono verificarsi affinché TIM possa beneficiare, a partire dall'anno 2021, di una flessibilità nella definizione dei prezzi dei servizi VULA praticati nei Comuni contendibili. Una volta determinato il suddetto livello di *take up*, infatti, l'Autorità, in un successivo procedimento, verificherà la sussistenza delle seguenti due circostanze: i) la presenza di adeguati livelli di concorrenza nel mercato cd. "3a"; ii) il raggiungimento, nel 2020, del prestabilito livello di *take up*. Qualora tale verifica abbia esito positivo, TIM sarà autorizzata a praticare nei Comuni contendibili prezzi diversi da quelli regolamentati per il resto d'Italia, e potrà dunque comunicare all'Autorità una proposta di prezzi VULA (equi e ragionevoli) che potranno essere praticati nei predetti Comuni a seguito dell'approvazione da parte dell'Autorità stessa.

L'Autorità, inoltre, aggiornerà la lista dei Comuni contendibili, con riferimento ai mercati dei servizi di accesso locale e centrale all'ingrosso (attualmente pari a 26 Comuni), sulla base dei criteri fissati dalla delibera n. 348/19/CONS, ossia del livello di copertura delle reti degli operatori alternativi e delle quote di accessi NGA *wholesale* e *retail* di TIM.

Parallelamente, l'Autorità continuerà a svolgere un ruolo di coordinamento e di supervisione delle attività di implementazione della regolamentazione nei mercati dei servizi di comunicazione elettronica in seno ai tavoli di confronto con gli operatori.

Sul tema delle procedure di passaggio dei clienti proseguiranno le attività di definizione delle specifiche tecniche di migrazione e portabilità su reti FTTH di operatori diversi da TIM e di riduzione delle tempistiche di portabilità del numero su rete fissa.

Sul tema del *decommissioning*, l'Autorità dovrà verificare il soddisfacimento delle condizioni richieste a TIM prima dell'annuncio di dismissione, tra cui il raggiungimento della prevista copertura dei servizi NGA. L'Autorità dovrà anche definire, nell'ambito di un tavolo tecnico, le specifiche tecniche operative e qualitative del servizio FWA di TIM, che quest'ultima deve fornire agli operatori richiedenti l'accesso per il completamento della copertura NGA nelle aree del territorio oggetto di *decommissioning* delle centrali in rame.

Inoltre, l'Autorità proseguirà le attività dell'Unità per il Monitoraggio volta all'implementazione della modalità disaggregata di fornitura dei servizi di *provisioning* ed *assurance*.

L'Autorità – nelle more del recepimento nella legislazione nazionale del nuovo Codice europeo delle comunicazioni elettroniche – esaminerà l'offerta di co-investimento di TIM per la realizzazione di una nuova infrastruttura ad altissima capacità in fibra ottica (FTTH/B) in 39 città, pubblicata sul proprio sito web e presentata all'Autorità come proposta preliminare di impegni, ai sensi degli artt. 76 e 79 del suddetto Codice europeo. Si proseguirà, altresì, nell'attività di definizione di regole utili per la realizzazione di infrastrutture di nuova generazione di rete fissa (FTTC, FTTB, FTTH) e di rete mobile (LTE e 5G). Si darà impulso alla realizzazione di un'interconnessione prevalentemente IP su rete mobile.

Proseguirà, infine, l'attività di vigilanza e di risoluzione delle controversie tra gli operatori per assicurare il rispetto degli obblighi regolamentari introdotti nei mercati, relativi, in particolare, alla qualità dei servizi e alle garanzie di non discriminazione.

Per promuovere la diffusione delle reti sul territorio italiano, l'Autorità continuerà a sviluppare, potenziandola, la propria piattaforma per la mappatura delle reti a banda larga, in collaborazione col BEREC. Ai sensi del nuovo Codice europeo delle comunicazioni elettroniche, di cui alla direttiva 2018/1972 dell'11 dicembre u.s., il BEREC è infatti chiamato ad adottare linee guida applicative di alcune disposizioni e obblighi contenuti nel Codice, al fine di promuoverne un'applicazione uniforme negli Stati membri. In quest'ambito, l'Autorità ha partecipato alle attività svolte in seno al BEREC, proprio per la definizione delle Linee guida in materia di mappatura geografica delle reti a banda larga sul territorio nazionale, ai sensi dell'articolo 22 del Codice.

Per quanto riguarda i temi regolamentari legati all'evoluzione dell'ecosistema digitale, l'Autorità si propone di dar seguito alle raccomandazioni di *policy* formulate con la conclusione dell'indagine conoscitiva sui Big Data (v. Capitolo I). In particolare, l'Autorità intende continuare a lavorare su tre punti emersi dall'indagine conoscitiva: i) la necessità che Governo e

Parlamento si interroghino sull'opportunità di promuovere un appropriato quadro normativo che affronti la questione della piena ed effettiva trasparenza nell'uso delle informazioni personali (nei confronti dei singoli e della collettività); ii) la promozione di una *policy* unica e trasparente circa l'estrazione, l'accessibilità e l'utilizzo dei dati pubblici al fine della determinazione di politiche pubbliche a vantaggio di imprese e cittadini; iii) il rafforzamento dei poteri di acquisizione delle informazioni – anche nei riguardi delle piattaforme digitali – da parte di AGCM ed AGCOM al di fuori dei procedimenti istruttori, aumentando anche il massimo edittale per le sanzioni al fine di garantire un efficace effetto deterrente delle norme a tutela del consumatore, con un "coordinamento permanente" tra le Autorità coinvolte (AGCOM, AGCM e Garante per la protezione dei dati personali).

Infine, come detto, in considerazione dell'emergenza sanitaria dovuta alla diffusione del Covid-19, e al fine di far fronte alla crescita del traffico sulle reti di comunicazioni elettroniche, l'Autorità, alla luce del decreto legge n. 18 del 17 marzo 2020, e in particolare dell'art. 82 di tale decreto, proseguirà con l'adozione di misure eccezionali volte a favorire il potenziamento, da parte degli operatori di comunicazione elettronica, delle infrastrutture di rete e a migliorare la qualità dei servizi offerti agli utenti finali, modificando o integrando il quadro regolamentare vigente (v. Approfondimento allegato alla Relazione Annuale).

Venendo al settore postale, nel corso del 2020-2021, l'Autorità proseguirà il monitoraggio delle dinamiche competitive dei mercati dei servizi di consegna dei pacchi, in particolare di quelli dell'*e-commerce*, tenendo conto delle conclusioni della relativa analisi di mercato, al fine di valutare possibili interventi regolamentari.

In tal senso, al fine di promuovere il commercio elettronico, si valuterà l'opportunità di aumentare la trasparenza delle condizioni tecniche ed economiche delle offerte rivolte al pubblico (incluse quelle per i grandi clienti). Lo sviluppo dell'*e-commerce* è, infatti, fortemente legato alla qualità dell'esperienza di acquisto, e quindi dall'adeguatezza delle norme che presidiano la qualità dei servizi, la trasparenza delle offerte e la tutela dell'utenza. Una maggiore trasparenza tariffaria consente, inoltre, di monitorare l'eventuale mancato rispetto da parte degli operatori degli obblighi derivanti dalla detenzione del titolo abilitativo, in particolare di quelli relativi al contratto di lavoro. Come è noto, infatti, dal momento che nel settore postale i costi del lavoro rappresentano i due terzi dei costi totali di produzione, alcuni operatori ricorrono a contrattazioni differenziate, o comunque non omogenee, rispetto a quelle ordinariamente e storicamente applicate nel settore, al fine di utilizzare il costo del lavoro come strumento competitivo. Individuando la categoria dei contratti che possano considerarsi "di riferimento" e afferenti "al settore postale", si eviterà che gli operatori possano attuare pratiche di concorrenza sleale attraverso l'applicazione di forme di "*dumping*" contrattuale, offrendo in tal modo anche adeguate ed effettive garanzie ai lavoratori.

L'Autorità completerà il procedimento di analisi dei mercati dei servizi di corrispondenza per pervenire ad una visione aggiornata e completa dei mercati postali: degli attori presenti sul mercato, del loro funzionamento e delle dinamiche competitive instaurate. Ciò faciliterà il compito del regolatore, consentendo ad esempio di valutare l'aderenza del livello tariffario dei servizi postali universali ai principi dettati dal quadro normativo europeo e nazionale.

A valle del completamento del procedimento relativo al calcolo del costo netto del Servizio Universale, l'Autorità avvierà un procedimento volto a valutare l'adeguatezza degli attuali formati della contabilità regolatoria di Poste Italiane, con l'obiettivo di ottenere informazioni più approfondite in funzione dell'affinamento delle attività di istituto svolte dall'Autorità.

Nel corso dell'anno l'Autorità svolgerà un'attività di ricognizione puntuale delle imprese attive sul mercato. Tale attività è di fondamentale importanza per formulare risposte regolatorie adeguate ad un settore, come quello postale, caratterizzato da un'elevata frammentarietà dell'offerta e dalla diffusione di *partnership* a vario titolo tra operatori.

A seguito della suddetta ricognizione, l'Autorità procederà ad aggiornare il quadro normativo relativo al rilascio dei titoli abilitativi, definito con la delibera n. 129/15/CONS, al fine di chiarire, in maniera univoca, le forme di aggregazione consentite e i profili di responsabilità del soggetto capogruppo; inoltre, l'Autorità valuterà la possibilità di definire obblighi di interoperabilità delle reti postali e obiettivi di qualità (intesi come tempi di recapito) su tutti i servizi postali, così da assicurare standard minimi per tutti gli utenti.

L'Autorità proseguirà, inoltre, l'attività istruttoria avviata a partire dal 27 aprile, quale risposta – nel settore postale – agli effetti dell'epidemia da COVID-19. In considerazione dell'importante ruolo che i servizi di consegna stanno svolgendo nel delicato processo di tenuta sociale ed economica del paese durante l'emergenza sanitaria, l'Autorità ha infatti avviato un'istruttoria volta ad individuare le modalità più efficienti di distribuzione e funzionamento dei *loc-*

kers e dei *parcel boxes* per le consegne a livello nazionale e a valutare la necessità di eventuali interventi regolamentari. Nel periodo dell'emergenza si è assistito ad un aumento considerevole di acquisti online, soprattutto per alcune categorie di prodotti (es. alimentari, farmaceutici, elettronica; v. anche Approfondimento allegato alla Relazione Annuale). Considerato che nella fase di ripresa molte attività riapriranno, ma resteranno valide le regole di distanziamento fisico, è immaginabile che gli operatori di consegna dei pacchi continueranno a gestire significativi volumi nel rispetto di tali misure di prevenzione. In tale contesto, la consegna mediante *lockers*, rispetto alle ordinarie modalità di consegna, sembra la più adatta al rispetto del distanziamento fisico in quanto azzera le occasioni di contatto tra destinatario e operatore; inoltre, risponde meglio alle esigenze dei consumatori, azzerando i casi di mancato recapito e risulta, infine, più efficiente sia sotto il profilo della decongestione del traffico cittadino, che della riduzione dei livelli di inquinamento. Lo scopo del procedimento è dunque quello di individuare misure regolamentari per favorire la diffusione e incentivare l'utilizzo dei *lockers* e di formulare eventuali proposte e segnalazioni agli altri soggetti interessati sia pubblici che privati.

Infine, proseguirà la partecipazione dell'Autorità alle attività del Gruppo europeo dei regolatori postali (ERGP), che ha il compito di sviluppare analisi, condividere esperienze e fornire un supporto tecnico alla Commissione europea sui principali temi regolamentari in materia di servizi postali. L'Autorità coordina, insieme al regolatore portoghese, il gruppo sulla revisione delle definizioni in materia postale finalizzato a fornire indirizzi alla Commissione nell'ambito più complessivo dei lavori relativi alla revisione della direttiva di settore. Al riguardo si segnala che lo scorso marzo la Commissione europea ha aperto formalmente la consultazione pubblica di avvio del processo di valutazione dell'attuale direttiva postale invitando le parti interessate a fornire i propri contributi.

Efficiente allocazione delle risorse scarse: radiospettro, numerazione

In relazione allo spettro radio allocato ai servizi di comunicazione elettronica, l'Autorità intende proseguire le attività mirate alla verifica del rispetto delle normative dell'Unione europea, dell'ITU e della CEPT, e potenziare la collaborazione con le istituzioni nazionali ed europee, incluso il *Radio Spectrum Committee* e il *Radio Spectrum Policy Group*, per favorire la destinazione di nuove risorse spettrali agli usi di comunicazione elettronica e innovare la regolamentazione d'uso. Con riferimento a quest'ultimo Gruppo, si segnala che all'AGCOM sarà affidata la *co-chairmanship*, assieme ad un rappresentante del Ministero spagnolo, di un importante gruppo di lavoro che dovrà realizzare entro il 2021 una *Policy Opinion* sul tema dello *Spectrum Sharing*, un meccanismo di utilizzo condiviso delle frequenze destinato ad assumere un ruolo sempre più significativo nel prossimo futuro, attesa l'intrinseca scarsità del bene frequenze. Pertanto, l'AGCOM potrà contribuire direttamente all'obiettivo indicato, da una posizione di livello comunitario.

Riguardo alla transizione verso la tecnologia 5G, l'Autorità intende accompagnare, di concerto con il MISE, lo sviluppo delle significative opportunità legate al progresso delle nuove reti 5G e alla incrementale diffusione dei relativi dispositivi e servizi di comunicazione *wireless* e mobili, anche nell'ottica del raggiungimento degli obiettivi fissati dal Piano d'azione per il 5G della Commissione europea.

L'Autorità, inoltre, alla luce dei diversi profili innovativi in materia di gestione dello spettro radio nel settore delle telecomunicazioni, introdotti dal nuovo quadro regolamentare europeo delle comunicazioni elettroniche, continuerà a partecipare alle relative attività implementative, nell'ambito del processo di trasposizione del Codice europeo nell'ordinamento nazionale, incluse le attività di *peer review* di cui all'articolo 35 del nuovo Codice.

Tra le principali attività programmate rispondenti ai predetti obiettivi, si sottolinea la continuazione, da parte dell'Autorità, della cura degli aspetti implementativi delle procedure e regole emanate con la delibera n. 231/18/CONS. In particolare, si annoverano, oltre alla partecipazione al tavolo tecnico 5G, le modalità di accesso in *leasing* alla banda 3600-3800 MHz; le modalità di accesso alla banda 26 GHz e i meccanismi di condivisione della stessa banda secondo il modello "*club use*"; le attività relative all'implementazione delle nuove norme europee, in costante produzione, in materia di frequenze per servizi di telecomunicazioni, e alla possibile messa a disposizione di nuove porzioni di bande; la partecipazione al tavolo tecnico *refarming* sulle tecnologie GSM e UMTS, che ha in programma una consultazione pubblica sul futuro dell'utilizzo di tali sistemi radiomobili, i cui risultati saranno utilizzati sia dal MISE che dall'Autorità, nell'ambito delle rispettive competenze; la partecipazione alle attività del Gruppo Nazionale per le Frequenze, che dovrà avviare il processo di definizione della posizione nazionale per la prossima *World Radio Con-*

ference prevista per il 2023; la gestione, infine, delle richieste di proroga dei diritti d'uso delle frequenze in banda 2100 MHz da parte di alcuni dei principali operatori nazionali.
Inoltre, potranno eventualmente rendersi necessari ulteriori interventi di regolazione concernenti l'uso dello spettro, sulla base dell'evoluzione della normativa tecnica e regolamentare europea, nonché all'esito di eventuali nuove disposizioni legislative in tema di spettro e della consueta collaborazione istituzionale con il Ministero.
Con riferimento all'attività in materia di frequenze per la radiodiffusione televisiva e sonora, nel 2020 l'Autorità completerà i compiti ad essa attribuiti dagli interventi normativi più recenti in materia (come detto, la legge di bilancio 2018, successivamente integrata e modificata dalla legge di bilancio 2019) che hanno disciplinato e scadenzato il processo cd. di "*refarming* della banda 700 MHz", da realizzare entro il 30 giugno 2022.
In particolare, in base a quanto previsto dall'articolo 1031-*bis* della legge di bilancio 2018, l'Autorità definirà le procedure per "*l'assegnazione dell'ulteriore capacità trasmissiva disponibile in ambito nazionale e delle frequenze terrestri, aggiuntive rispetto a quelle destinate alla conversione dei diritti d'uso pianificate dall'Autorità stessa nel PNAF*", da destinare al servizio televisivo digitale terrestre in ambito nazionale. Nell'ambito di tale procedimento (avviato con delibera n. 128/19/CONS), l'Autorità provvederà altresì a dare attuazione alla sentenza del Consiglio di Stato n. 5928 del 16 ottobre 2018, pronunciata sul ricorso promosso da Telecom Italia Media Broadcasting S.r.l., in base alle indicazioni fornite dallo stesso Consiglio di Stato nella sentenza n. 6910 dell'11 ottobre 2019 sul ricorso per chiarimenti promosso dall'Autorità *ex* art. 112, comma 5, c.p.a..
Le ulteriori attività riguarderanno l'adozione del Piano nazionale di assegnazione delle frequenze in banda VHF-III per il servizio radiofonico digitale DAB+ (PNAF-DAB) sull'intero territorio nazionale. Come detto, la conclusione del suddetto procedimento, avviato ai sensi dell'articolo 1, comma 1030, della legge di bilancio 2018, modificato dall'articolo 1, comma 1103, lett. c), della legge di bilancio 2019 (delibera n. 13/19/CONS), è subordinata alla finalizzazione delle relative attività di coordinamento internazionale.
Infine, in ossequio alle previsioni di cui all'articolo 1, comma 1035, della legge di bilancio 2018, come modificato dall'articolo 1, comma 1109, della legge di bilancio 2019, l'Autorità proseguirà le attività di aggiornamento del piano di numerazione automatica dei canali del servizio televisivo digitale terrestre e delle modalità di attribuzione delle relative numerazioni. Lo svolgimento del procedimento (avviato con delibera n. 456/19/CONS) è subordinato all'assetto che verrà a determinarsi in ambito locale a seguito della definizione e del successivo espletamento da parte del MISE delle procedure di selezione, previste dall'articolo 1, comma 1134, della medesima legge, degli operatori che dovranno realizzare le nuove reti in tecnica DVB-T2 in ciascuna area tecnica di pianificazione e dei soggetti abilitati quali fornitori di servizi di media audiovisivi.

Tutela del pluralismo e della parità di accesso ai mezzi di informazione

In relazione all'obiettivo di tutela del pluralismo e parità di accesso ai mezzi di informazione, l'Autorità svolgerà, come ogni anno, la valutazione delle dimensioni economiche del SIC, prevista dall'articolo 43, commi 2, 9, 10 del TUSMAR, e di verifica del rispetto dei limiti anti-concentrativi previsti dall'articolo 43, commi 7, 8, 9, 10, 11 e 12, del TUSMAR, in occasione di operazioni di concentrazione e intese tra soggetti operanti nel SIC.
Inoltre, in osservanza dei princìpi di trasparenza e pluralismo previsti dalle norme sull'editoria, in particolare dalla legge n. 416/1981 e dalla legge n. 67/1987, l'Autorità provvederà alla raccolta e all'analisi dei dati sulle tirature delle testate quotidiane per valutare eventuali situazioni di concentrazione nel relativo mercato.
Con specifico riferimento ai limiti sul numero di autorizzazioni per la fornitura dei programmi televisivi in ambito nazionale e locale sulle reti digitali terrestri, di cui agli articoli 5 e 43, comma 7, del TUSMAR, l'Autorità svolgerà la consueta verifica annuale entro il 30 ottobre 2020 (come previsto dall'articolo 23, comma 1, dell'Allegato A alla delibera n. 353/11/CONS).
Per quanto concerne i procedimenti avviati ai sensi dell'articolo 43, comma 2, del TUSMAR, proseguiranno le attività di individuazione dei mercati rilevanti, ai fini della tutela del pluralismo, nel settore della pubblicità online (procedimento avviato con delibera n. 356/19/CONS) da sottoporre alla successiva fase di analisi per l'eventuale accertamento della sussistenza di posizioni dominanti, o comunque lesive del pluralismo.
L'anno che verrà - pur nella consapevolezza che gli effetti dell'attuale situazione di emergenza sanitaria, ancora da misurare nella loro effettiva portata, sono destinati a produrre un impatto significativo sul settore dei media - è un anno di sfide importanti sotto il duplice profilo dell'attività di regolamentazione e vigilanza, anche con riferimento alla tutela del pluralismo interno. In particolare, il recepi-

mento del nuovo quadro normativo dei servizi media, varato dal legislatore europeo lo scorso anno, postula l'esigenza di compiere scelte destinate a condizionare il settore e la sua evoluzione. Si pensi alla direttiva SMAV – il cui termine per il recepimento è fissato per il prossimo mese di settembre – in relazione alla quale sono allo stato in fase di definizione, presso la Commissione europea, le Linee guida in tema di servizi di *video on demand* (art. 13) e quelle sulla nozione di *essential functionality* per la definizione di *video sharing platform*.

Sono proprio le piattaforme a rappresentare la sfida regolamentare dell'immediato futuro: l'interlocuzione già avviata da tempo dovrà muoversi entro i binari della co-regolamentazione allo scopo di assicurare la tutela effettiva dei diritti fondamentali anche in rete, secondo lo spirito sotteso al nuovo quadro europeo.

Per quanto attiene alla vigilanza sul rispetto degli obblighi in materia di opere europee, nel prossimo anno l'Autorità concentrerà la sua attività sulla implementazione del nuovo quadro normativo e regolamentare. Un'attenzione particolare sarà rivolta ai soggetti con sede di stabilimento in un altro territorio dell'Unione europea, che si rivolgono ai consumatori italiani, cui è richiesto il rispetto di una soglia minima di investimenti in opere europee.

Inoltre, l'anno prossimo sono attese le attività preparatorie al recepimento della direttiva "diritto d'autore e diritti connessi nel mercato unico digitale" e della direttiva "SATCAB".

Sotto altro, ma connesso, profilo, l'inarrestabile processo di trasformazione dell'intero sistema delle comunicazioni è destinato a produrre i suoi effetti anche nell'ambito delle rilevazioni delle *audience* per cogliere alcuni processi di convergenza e multimedialità che caratterizzano l'esperienza di fruizione del consumatore. La tecnologia digitale ha modificato il concetto e lo statuto del contenuto, che è diventato un prodotto crossmediale caratterizzato da modalità di fruizione individuali o sociali diversificate nel tempo e nello spazio. È da questo scenario che emerge il bisogno di individuare nuovi strumenti di rilevazione in grado di fotografare le nuove *audience* attraverso regole condivise e trasparenti, per allineare l'ecosistema digitale ai mezzi tradizionali e per evidenziare i ruoli dei diversi soggetti attivi lungo la filiera, che ingloba le tecnologie, la gestione dei dati, i flussi finanziari e i dati di investimento.

L'evoluzione tecnologica e la digitalizzazione dei media pongono tutti i Paesi di fronte alle medesime sfide, sia con riferimento al tema della misurazione delle *audience* su internet, sia quanto alla necessità di effettuare analisi cross-mediali, che diano conto del consumo dei contenuti fruiti sia sui mezzi tradizionali sia sui nuovi supporti connessi alla rete internet. In questo contesto appare utile ricordare, avuto riguardo alle azioni che l'Autorità può adottare, il fenomeno crescente del cd. *streaming manipulation* che rischia di coinvolgere l'intera industria discografica e audiovisiva. La strategia di tali siti web è quella di creare dei *fake stream* che non rappresentano l'effettivo consumo da parte di utenti reali. La direttiva (UE) 2019/790 sul diritto d'autore offre lo strumento per contrastare il fenomeno (art. 18): la sua implementazione nell'ordinamento interno consentirebbe all'Autorità di promuovere interventi ancora più efficaci anche a questo riguardo.

Quanto ai servizi di misurazione delle *audience* sui diversi mezzi – che incidono in modo determinante sulla valorizzazione delle inserzioni di pubblicità, nonché sulla valutazione del ritorno sugli investimenti effettuati e sulla pianificazione stessa – la possibilità di affidare la rilevazione dei contatti online a soggetti *super partes*, dotati di un sistema di *governance* e metodologie di rilevazione sottoposte a controlli regolamentari e riconosciute dal mercato come *currency* di riferimento, assume, soprattutto per internet, una particolare valenza per la presenza di altri servizi di *web analytic* offerti da operatori internazionali che, allo stato attuale, non partecipano alle indagini condotte dai sistemi nazionali riconosciuti come *currency* di riferimento, né garantiscono la certificazione indipendente da parte di soggetti terzi del dato prodotto. Alla luce delle considerazioni sopra esposte, appare opportuno avviare un percorso di revisione della vigente regolamentazione in materia, procedendo ad una valutazione di quali possano essere le prospettive di una eventuale riorganizzazione organica del settore.

In merito alle attività svolte dall'Autorità a tutela del pluralismo della correttezza dell'informazione sulle piattaforme online, proseguiranno le attività dei gruppi di lavoro del Tavolo tecnico per il pluralismo e la correttezza dell'informazione sulle piattaforme digitali, istituito con la delibera n. 423/17/CONS. Nello stesso ambito, in maniera coordinata, procederanno le iniziative del Tavolo piattaforme digitali e big data istituito in occasione dell'emergenza Covid-19 per affrontare le problematiche inerenti la disinformazione e l'utilizzo di *big data* per la gestione dell'emergenza sanitaria (v. Approfondimento allegato alla Relazione).

Con riferimento più in generale alla qualità dell'informazione, in coerenza con le risultanze dell'Indagine conoscitiva Piattaforme digitali e sistema dell'informazione,

l'Autorità implementerà un sistema di monitoraggio continuativo della qualità dell'informazione online, unitamente al monitoraggio dei sistemi di *web analytics* e alla verifica dell'evoluzione degli scenari competitivi nei settori di attività delle piattaforme online (v. Capitolo I).

Tutela dell'utenza e delle categorie deboli

Alla luce delle previsioni contenute nel nuovo Codice europeo delle comunicazioni, la cui entrata in vigore è prevista entro la fine del 2020, l'Autorità avvierà una verifica dell'attuale regolamentazione di settore a tutela degli utenti e procederà alle conseguenti revisioni, anche avvalendosi di strumenti di indagine al fine di esplorare, *inter alia*, il grado di consapevolezza circa le procedure già esistenti. Particolare attenzione sarà dedicata alla disciplina in materia di trasparenza così come alle norme del regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche, approvato con delibera n. 519/15/CONS. Con riferimento alle attuali misure in favore di soggetti con disabilità, la revisione avrà ad oggetto l'inclusione di ulteriori categorie di beneficiari, con un'attenta analisi delle prospettive che si aprono con il nuovo Codice.
Tra le attività programmate per il prossimo anno, la misurazione della qualità dei servizi di connessione a internet, sia da fisso sia da mobile, avrà un'ulteriore implementazione. Per le reti fisse, è prevista una nuova versione del Misura "Internet Speed Test", che sarà completamente rinnovato e basato su piattaforma web, cosicché gli utenti potranno, in modo semplice e veloce, ottenere una misura istantanea della qualità della propria connessione. Tale strumento si affiancherà al software "Ne.Me.Sys.", che già oggi consente di ottenere una misura certificata con valore probatorio. Sul fronte delle reti mobili, in vista del lancio su larga scala di offerte di connessione a internet con tecnologie 5G, sarà definita la metodologia dei *drive test* per gli anni successivi al 2020, tenendo in considerazione proprio l'evoluzione tecnologica delle reti.
Sul fronte dell'attività di risoluzione delle controversie, ormai pienamente avviata, l'operatività di ConciliaWeb, la piattaforma telematica di risoluzione delle controversie, diventerà ancora più efficiente grazie all'accesso di nuovi interlocutori, quali associazioni dei consumatori ed avvocatura.
Con la legge n. 232/2016 sono state attribuite all'Autorità le competenze in materia di *secondary ticketing*, al fine di contrastare il fenomeno della vendita di titoli di accesso ad attività di spettacolo effettuata da soggetti diversi dai titolari dei sistemi di emissione dei biglietti, individuando specifici presidi sanzionatori per la violazione del divieto ivi sancito. Alla luce del quadro normativo di riferimento, l'Autorità continuerà nella sua azione di contrasto a fenomeni illeciti come definiti dalle norme di settore.

Promozione della cultura della legalità nella fruizione di opere digitali

Nel prossimo anno, proseguiranno le attività inerenti alla tutela del diritto d'autore online, sia con un'azione di *enforcement* efficace, sia attraverso il potenziamento delle iniziative di educazione alla legalità.
Un importante ambito di intervento per il 2020 riguarderà il completamento della ricostruzione del nuovo scenario normativo di riferimento nazionale ed internazionale, con particolare riguardo all'attuazione nazionale della direttiva europea sul diritto d'autore nel mercato unico digitale su cui è in corso il dibattito istituzionale e parlamentare, nonché la partecipazione attiva di AGCOM alle iniziative di cooperazione internazionale coordinate in ambito WIPO. Tra queste merita particolare menzione la creazione del *WIPO Alert Database*, dove grazie all'Autorità l'Italia è attivamente coinvolta insieme a Korea del Sud (Rep. of), Russia, Spagna, Portogallo, Grecia, Brasile, Uruguay, India, Ucraina, Perù, Equador, Tailandia, Danimarca Francia e Giappone.
A livello nazionale, proseguirà l'azione di vigilanza a tutela delle opere audiovisive e a carattere editoriale nonché, sulla scorta degli interventi già adottati nei primi mesi del 2020, il monitoraggio sulle questioni legate alla diffusione di contenuti protetti sulle piattaforme digitali (come nel recente intervento che ha riguardato alcuni canali di Telegram) stimolando altresì l'iniziativa del Legislatore, ove necessario, in continuità con le segnalazioni già formulate.
L'Autorità resta infine impegnata nelle iniziative di *media e digital education*, anche in collaborazione con altre istituzioni nazionali (es. MIUR, MISE) e internazionali (es. ERGA, ONU, UNESCO).

Efficienza, efficacia e trasparenza dell'azione amministrativa

Per il raggiungimento degli obiettivi strategici inerenti al rafforzamento dell'efficienza, dell'efficacia e della trasparenza dell'azione amministrativa, l'Autorità proseguirà lungo il percorso di implementazione di un sistema di valutazione della *performance* al quale collegare anche percorsi di crescita e di valorizzazione professionale delle risorse umane (v. Capitolo IV). Il sistema in parola verrà caratterizzato annualmente dall'attribuzione degli obiettivi annuali specifici per

ciascuna unità organizzativa e la conseguente definizione dei carichi di lavoro.
Da un punto di vista di gestione del personale, si è raggiunto un elevato grado di informatizzazione dei processi interni, attività che si prevede di portare a completamento nell'arco del prossimo anno anche con una integrazione tra i vari sistemi informatici presenti in Autorità.
In tema di benessere e sicurezza all'interno dei luoghi di lavoro, l'impegno dell'Amministrazione è quello di continuare a garantire il mantenimento dei livelli di qualità del lavoro raggiunti, coerentemente con le previsioni della normativa vigente in materia.
Al riguardo, il successo ottenuto nella sperimentazione dell'istituto del lavoro a distanza, finalizzato a rafforzare la tutela di situazioni meritevoli di attenzione sotto il profilo sociale, ha consentito, da un lato, di valutare il positivo impatto dell'istituto sull'efficacia economico-organizzativa della struttura e, dall'altro, l'opportunità di apportare eventuali modifiche allo stesso, volte a garantire una maggiore rispondenza tra le esigenze della Amministrazione e le richieste dei dipendenti. Tale modalità di lavoro ha consentito all'Autorità di affrontare l'emergenza Covid-19 con efficienza ed efficacia evitando ricadute negative sull'organizzazione del lavoro.
I percorsi di formazione attivati nel corso dell'anno di riferimento, finalizzati a elevare ulteriormente il livello delle professionalità presenti, al fine di far fronte alle specifiche funzioni istituzionali dell'Amministrazione, hanno fatto registrare un incremento del grado di *expertise* e competenze dei dipendenti garantendo, altresì, un aggiornamento delle conoscenze nei campi afferenti alle attività di pertinenza dell'Autorità. Tale situazione verrà riproposta nel corso del prossimo anno attraverso la programmazione di ulteriori percorsi formativi che riguarderanno anche materie trasversali di interesse delle diverse strutture dell'Amministrazione.
In proposito, giova rilevare che, nell'ambito delle attività previste dalle Convenzioni vigenti tra l'Autorità ed i Co.re.com., il cui articolo 8 (formazione e aggiornamento del personale) stabilisce che l'Autorità "al fine di favorire una maggiore conoscenza delle questioni relative alle funzioni e materie delegate al Co.re.com., può promuovere specifici interventi di formazione e di aggiornamento in favore del personale interessato, mediante l'espletamento di corsi, seminari, workshop e convegni", è stato predisposto negli anni scorsi, anche alla luce del nuovo Accordo Quadro, un piano di formazione sperimentale trimestrale[126] finalizzato all'aggiornamento del personale dei Co.re.com. addetto all'esercizio ed all'attuazione delle funzioni delegate. In esecuzione al predetto piano di formazione sperimentale, l'Autorità prevede di programmare, anche per i prossimi anni, nuovi interventi formativi sulle materie delegate ai Co.re.com. per il raggiungimento degli obiettivi previsti dalle relative convenzioni.
Relativamente alle politiche assunzionali, tenuto conto del *turn over*, sono stati garantiti i livelli occupazionali interni attraverso il reclutamento dei profili professionali carenti.
Pertanto, sulla base delle previsioni programmatiche concernenti il piano di reclutamento delle risorse umane, sono state concluse le procedure di stabilizzazione interne, attivate nelle forme individuate dal decreto legislativo n. 75/2017, che hanno portato all'assunzione nei ruoli del relativo personale interessato; è stato espletato un concorso pubblico per il reclutamento di quattro unità di personale, assunte nei ruoli ed inquadrate nella qualifica di funzionario dell'area tecnica. Inoltre, nell'ottica di garantire una crescita professionale del personale interno inquadrato nei ruoli dell'Autorità, con qualifica di operativo, è in corso di svolgimento una procedura selettiva interna basata su principi di meritocrazia e finalizzata al passaggio alla qualifica superiore.
Con riferimento alla gestione degli affari generali e dei contratti, l'Autorità continua a porsi l'obiettivo principale di procedere all'implementazione e al rafforzamento delle procedure cooperative e collaborative con altre pubbliche amministrazioni. In particolare, l'Autorità ha un costante confronto con altre Amministrazioni indipendenti su molteplici tematiche, al fine di definire strategie comuni per una gestione associata dei servizi strumentali, nel rispetto degli obiettivi di razionalizzazione e contenimento della spesa imposti dalla normativa vigente in materia.
Inoltre, si ravvisa l'esigenza di proseguire con altre Amministrazioni e Providers nella partecipazione al tavolo istituito presso il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, al fine di riprendere i lavori del Cantiere sul *Procurement* Pubblico.
Infine, sarà consolidata e rafforzata la collaborazione con le università e i centri di ricerca nazionali ed internazionali, così necessaria nell'ambito dell'analisi e del monitoraggio dei mercati della comunicazione, nonché dell'individuazione di nuove forme di intervento regolatorio. In tal senso, l'Autorità proseguirà il percorso av-

[126] Tale piano è stato approvato dal Consiglio dell'Autorità con delibera n. 395/17/CONS, del 19 ottobre 2017.

viato gli scorsi anni circa la definizione e la partecipazione a importanti progetti di ricerca, nazionali e internazionali, nelle materie di interesse.

Rafforzamento del ruolo dell'AGCOM nell'ambito degli organismi internazionali

L'obiettivo del potenziamento del ruolo dell'Autorità nel contesto internazionale non può che declinarsi, anche per il prossimo anno, in primo luogo in relazione alla imminente trasposizione e applicazione nazionale delle nuove riforme europee settoriali delle comunicazioni elettroniche e dei servizi audiovisivi. Appare in tal senso di fondamentale importanza, ai fini del buon funzionamento dei mercati nazionali delle comunicazioni elettroniche e dei media, proseguire negli sforzi già profusi l'anno scorso per un efficace raccordo con le istituzioni nazionali competenti, ai fini del completamento delle attività propedeutiche ad una corretta e tempestiva trasposizione dei plessi normativi di riferimento nell'ordinamento interno.

Al tempo stesso, sarà indispensabile proseguire nel contributo alle attività in corso nei vari organismi di cooperazione settoriale, per formalizzare alcune linee guida operative pianificate per la seconda metà del 2020 e, con specifico riferimento al settore postale, monitorare e fornire un contributo tecnico al processo di riforma settoriale appena avviato.

Sarà, inoltre, parimenti importante assicurare un apporto, in termini di analisi e di proposte, in fase ascendente, ai vari processi istituzionali e legislativi di imminente lancio in ambito europeo, destinati a incidere sul comparto allargato dei servizi digitali, al fine di contribuire al futuro assetto europeo dell'economia digitale, rappresentando correttamente le specifiche istanze nazionali. Tale impegno vedrà coinvolta l'Autorità sia nel perimetro degli Organismi europei di settore di cui è membro (quali il BEREC e l'ERGA) – i quali forniranno il proprio contributo tecnico qualificato alla Commissione europea in fase di proposta e, ove richiesti dai co-legislatori, in fase deliberativa – sia individualmente, mediante la partecipazione alle consultazioni pubbliche europee di prossimo avvio e ai vari tavoli istituzionali nazionali.

Molto atteso e meritevole di particolare attenzione sarà altresì l'ampio *set* di iniziative che la Commissione ha annunciato nel vasto comparto del digitale, ivi inclusi i provvedimenti in materia di *big data* e intelligenza artificiale – prefigurati mediante l'iniziativa del febbraio scorso in materia di trasformazione digitale – e l'attesissima iniziativa in tema di responsabilità delle piattaforme online, anticipata dalle linee politiche rilasciate dalla Commissione Von der Leyen e più nota sotto la locuzione di "Digital Services Act", il cui *iter* di adozione, a partire dalla consultazione degli *stakeholder*, dovrebbe essere di imminente avvio.

Occorrerà, infine, dedicare la massima attenzione alle numerose attività, recentemente lanciate, sia individualmente dai singoli Regolatori nazionali, sia collettivamente sotto il coordinamento delle istituzioni europee o dei competenti organismi europei di cooperazione regolamentare, per la gestione dei profili afferenti al comparto delle comunicazioni elettroniche e dei media dettati dalla pandemia di COVID-19. L'Autorità proseguirà in tal senso le proprie attività di monitoraggio, di raccordo con gli operatori e di supporto agli utenti finali, garantendo l'assolvimento dei relativi adempimenti di reportistica e scambio con il mercato, in ragione della propria posizione privilegiata di regolatore convergente e del rilievo che le tecnologie digitali sono destinate ad assumere progressivamente nella gestione di questa crisi.

2020

Appendice di documentazione

Le tabelle riportate in questa Appendice alla Relazione annuale presentano gli indicatori quantitativi inerenti agli obblighi di servizio pubblico per le fasce protette e per l'offerta per generi sulle tre reti generaliste, ai sensi del contratto di servizio RAI.

Tabella A1 - Composizione dell'offerta TV RAI – Emittenti generaliste (anno 2019)
Tempo dedicato ai generi del Contratto di servizio nella fascia oraria: 06:00-24:00

CANALE	RAI1		RAI2		RAI3		RAI	
GENERI Art. 3 C.d.S.	**h:mm:ss**	**%**	**h:mm:ss**	**%**	**h:mm:ss**	**%**	**h:mm:ss**	**%**
Informazione generale e approfondimenti	1559:14:10	25,74%	1224:48:33	19,37%	3245:25:55	50,47%	6029:28:38	32,05%
Programmi di servizio	1208:28:39	19,95%	338:47:10	5,36%	591:36:38	9,20%	2138:52:27	11,37%
Programmi culturali e di intrattenimento	529:02:54	8,73%	299:34:32	4,74%	1539:32:23	23,94%	2368:09:49	12,59%
Informazione e programmi sportivi	90:29:44	1,49%	778:24:59	12,31%	21:22:11	0,33%	890:16:54	4,73%
Programmi per minori	25:26:58	0,42%	265:32:33	4,20%	11:31:05	0,18%	302:30:36	1,61%
Opere italiane ed europee	622:02:24	10,27%	1100:21:49	17,40%	619:41:47	9,64%	2342:06:00	12,45%
TOTALE GENERI Art. 3 C.d.S.	**4034:44:49**	**66,62%**	**4007:29:36**	**63,36%**	**6029:09:59**	**93,75%**	**14071:24:24**	**74,80%**
ALTRI GENERI	**2022:03:31**	**33,38%**	**2317:08:58**	**36,64%**	**401:49:11**	**6,25%**	**4741:01:40**	**25,20%**
TOTALE 6.00-24.00	**6056:48:20**	**100,00%**	**6324:38:34**	**100,00%**	**6430:59:10**	**100,00%**	**18812:26:04**	**100,00%**

Nota: 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 2019)
Tempo dedicato nella fascia oraria: 06:00-24:00

CANALE	RAI1	RAI2	RAI3	Totale RAI
TIPOLOGIA SERVIZIO	**h:mm:ss**	**h:mm:ss**	**h:mm:ss**	**h:mm:ss**
Programmazione Sottotitolata	5524:08:19	5516:16:07	5260:20:24	16300:44:50
di cui anche Audiodescritta	*657:01:06*	*493:08:15*	*361:13:10*	*1511:22:31*
Totale Programmazione Rai 6.00-24.00*	**6056:48:20**	**6324:38:34**	**6430:59:10**	**18812:26:04**
% sottotitolatura su totale programmazione	**91%**	**87%**	**82%**	**87%**

* 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 2019)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2019. Fascia oraria: 6.00-24.00

PROGRAMMI SOTTOTITOLATI/AUDIODESCRITTI
1948 L'ANNO CHE CAMBIO' L'ITALIA
20 ANNI CHE SIAMO ITALIANI
62° ZECCHINO D'ORO
A CASA TUTTI BENE
A SUA IMMAGINE
A SUA IMMAGINE - LE RAGIONI DELLA SPERANZA
A SUA IMMAGINE - SPECIALE
ABEL IL FIGLIO DEL VENTO
ADRIANO OLIVETTI - LA FORZA DI UN SOGNO
AIR FORCE ONE
AL POSTO TUO
ALLEGRIA ALLEGRIA ALLEGRIA!
AMICHE DA MORIRE
AMORE SOTTO IL VISCHIO (A. WRIGHT)
AMORI IN CAMPAGNA
ANDREA BOCELLI ALI DI LIBERTA'
ANDREA BOCELLI ALI I LIBERTA' - LA COSTRUZIONE DI UN GRANDE EVENTO
ANGELUS
ANNA DAI CAPELLI ROSSI IN PACE CON IL MONDO
ANNA DAI CAPELLI ROSSI PROMESSE E GIURAMENTI
ANNA DAI CAPELLI ROSSI UNA NUOVA VITA
ANT. IL NOME DELLA ROSA
ANTEPRIMA 20 ANNI CHE SIAMO ITALIANI
ANTEPRIMA BALLATA PER GENOVA
ANTEPRIMA CON IL CUORE - NEL NOME DI FRANCESCO
ANTEPRIMA DANZA CON ME ROBERTO BOLLE
ANTEPRIMA EUROVISION SONG CONTEST 2019
ANTEPRIMA FESTA DI NATALE UNA SERATA PER TELETHON
ANTEPRIMA IL MONDO SULLE SPALLE
ANTEPRIMA IMMA TATARANNI SOSTITUTO PROCURATORE
ANTEPRIMA ITALIA SI'
ANTEPRIMA LA CORRIDA
ANTEPRIMA LA PROVA DEL CUOCO
ANTEPRIMA LA VITA IN DIRETTA
ANTEPRIMA LA VITA IN DIRETTA ESTATE
ANTEPRIMA MATERA 2019 - OPEN THE FUTURE!
ANTEPRIMA MENTRE ERO VIA

segue **Tabella A3** - RAI 1: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2019)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2019. Fascia oraria: 6.00-24.00

ANTEPRIMA PEZZI UNICI
ANTEPRIMA PINOCCHIO
ANTEPRIMA PORTA A PORTA
ANTEPRIMA PREMIO DAVID DI DONATELLO 2019
ANTEPRIMA PRODIGI - LA MUSICA È VITA
ANTEPRIMA SANREMO GIOVANI
ANTEPRIMA SEAT MUSIC AWARDS 2019
ANTEPRIMA STORIE ITALIANE
ANTEPRIMA SUPERBRAIN
ANTEPRIMA SUPERBRAIN - LE SUPERMENTI
ANTEPRIMA TALE E QUALE SHOW
ANTEPRIMA UN PASSO DAL CIELO 4
ANTEPRIMA UNA SERATA DI STELLE PER IL BAMBINO GESU'
ANTEPRIMA UNO MATTINA IN FAMIGLIA
ANTEPRIMA VIENI DA ME
ANTICIPAZIONI TG1
APPUNTAMENTO AL PARCO
ARRIVANO I PROF
ASPETTANDO BALLANDO CON LE STELLE
ASPETTANDO IL CANTANTE MASCHERATO
ASPETTANDO LA COMPAGNIA DEL CIGNO
BACKSTAGE - GIORGIO AMBROSOLI: IL PREZZO DEL CORAGGIO
BACKSTAGE - L'AQUILA
BACKSTAGE - MENTRE ERO VIA
BACKSTAGE - UN PASSO DAL CIELO 5
BACKSTAGE: PEZZI UNICI
BALLANDO CON LE STELLE
BALLANDO ON THE ROAD
BALLANDO... TUTTI IN PISTA
BALLATA PER GENOVA
BALLERINA
BASTA UN PAIO DI BAFFI
BEARS
BELLE & SEBASTIEN
BENEDIZIONE URBI ET ORBI
BLACK OR WHITE (M. BINDER)
BROOKLYN
BUON COMPLEANNO... PIPPO

segue **Tabella A3** - RAI 1: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2019)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2019. Fascia oraria: 6.00-24.00

BUON COMPLEANNO... PIPPO - BENVENUTI ALLA FESTA
BUONGIORNO BENESSERE
CALCIO COPPA ITALIA
CALCIO FEMMINILE QUALIFICAZIONI EUROPEI
CALCIO QUALIFICAZIONI EUROPEI
CALCIO UEFA CHAMPIONS LEAGUE
CALCIO UEFA NATIONS LEAGUE
CALCIO: SUPERCOPPA ITALIANA TIM
CALCIO: TIM CUP
CAMILLERI PRESENTA CONVERSAZIONE SU TIRESIA
CAMILLERI RACCONTA LA STAGIONE DELLA CACCIA
CAMILLERI RACCONTA MONTALBANO
CASA & BOTTEGA
CENERENTOLA (DI K. BRANAGH)
C'ERA UNA VOLTA STUDIO UNO
CHE DIO CI AIUTI 5
CHE DIO CI AIUTI 5 - SPECIALE
CHE FUORI TEMPO CHE FA
CHE TEMPO CHE FA
CHE TEMPO CHE FA - IL TAVOLO
CHI M'HA VISTO
CHIMERA (E. M. FIZZAROTTI)
CI VUOLE UN FIORE
CLAUDIO BAGLIONI AL CENTRO
CLAUDIO BAGLIONI AL CENTRO ANTEPRIMA
CODICE
CON IL CUORE - NEL NOME DI FRANCESCO
CONFUSI E FELICI
CONVERSAZIONI SU TIRESIA
COSE NOSTRE
DA NOI... A RUOTA LIBERA
DAL SET DI DON MATTEO
DALIDA
DANZA CON ME - ROBERTO BOLLE
DOMENICA DELLE PALME SANTA MESSA CELEBRATA DA PAPA FRANCESCO E RECITA DELL'ANGELUS
DOMENICA IN
DOMENICA IN - IL MEGLIO DI
DOMENICA IN - SPECIALE

segue **Tabella A3** - RAI 1: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2019)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2019. Fascia oraria: 6.00-24.00

DOMENICA IN BREVE
DON MATTEO (Stagioni da 5 a 11)
DONNE AD ALTA QUOTA: XXXI EDIZIONE DEL PREMIO MARISA BELLISARIO
DREAMS ROAD
DREAMS ROAD STORY
DUISBURG - LINEA DI SANGUE
EASY DRIVER
ENRICO PIAGGIO: UN SOGNO ITALIANO
EUROPEAN QUALIFIERS - EURO 2020
EUROVISION SONG CONTEST 2019
FESTA DI NATALE UNA SERATA PER TELETHON
FIFA WOMEN'S WORLD CUP
FIGLI DEL DESTINO
FRATELLI UNICI
FRAULEIN: UNA FIABA D'INVERNO
FRONTIERE
GAGARIN PRIMO NELLO SPAZIO
GIORGIO AMBROSOLI - IL PREZZO DEL CORAGGIO
GLI IMPERDIBILI
GLI ULTIMI SARANNO ULTIMI
GRAMIGNA - VOLEVO UNA VITA NORMALE
GRAND TOUR
GRAND TOUR PROSSIMAMENTE
HEIDI (A. GSPONER)
I MEDICI - STAGIONE 3 (NEL NOME DELLA FAMIGLIA)
I MIGLIORI DEI MIGLIORI ANNI
I NOSTRI ANGELI REPORTAGE
I RAGAZZI DELLO ZECCHINO D'ORO
I SOLITI IGNOTI - SPECIALE TELETHON
I SOLITI IGNOTI IL RITORNO
I SOLITI IGNOTI SPECIAL VIP
IL COMMISSARIO MONTALBANO - AMORE
IL COMMISSARIO MONTALBANO - GLI ARANCINI DI MONTALBANO
IL COMMISSARIO MONTALBANO - IL GIOCO DEGLI SPECCHI
IL COMMISSARIO MONTALBANO - IL SENSO DEL TATTO
IL COMMISSARIO MONTALBANO - IL SORRISO DI ANGELICA
IL COMMISSARIO MONTALBANO - LA CACCIA AL TESORO
IL COMMISSARIO MONTALBANO - LA DANZA DEL GABBIANO

segue **Tabella A3** - RAI 1: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2019)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2019. Fascia oraria: 6.00-24.00

IL COMMISSARIO MONTALBANO - LA GIOSTRA DEGLI SCAMBI
IL COMMISSARIO MONTALBANO - LA GITA A TINDARI
IL COMMISSARIO MONTALBANO - LA LUNA DI CARTA
IL COMMISSARIO MONTALBANO - LA PAZIENZA DEL RAGNO
IL COMMISSARIO MONTALBANO - LA PIRAMIDE DI FANGO
IL COMMISSARIO MONTALBANO - LA PISTA DI SABBIA
IL COMMISSARIO MONTALBANO - LA VAMPA D'AGOSTO
IL COMMISSARIO MONTALBANO - L'ALTRO CAPO DEL FILO
IL COMMISSARIO MONTALBANO - L'ETÀ DEL DUBBIO
IL COMMISSARIO MONTALBANO - L'ODORE DELLA NOTTE
IL COMMISSARIO MONTALBANO - PAR CONDICIO
IL COMMISSARIO MONTALBANO - TOCCO D'ARTISTA
IL COMMISSARIO MONTALBANO - UN COVO DI VIPERE
IL COMMISSARIO MONTALBANO - UN DIARIO DEL 43
IL COMMISSARIO MONTALBANO - UNA FACCENDA DELICATA
IL COMMISSARIO MONTALBANO - UNA VOCE DI NOTTE
IL DIRITTO DI CONTARE
IL FOLLE DI DIO
IL GIOIELLO DEL NILO
IL GIUDICE MESCHINO
IL GRAN VARIETA'
IL MEGLIO DI DOMENICA IN
IL MIO NOME È THOMAS
IL MONDO SULLE SPALLE
IL NOME DELLA ROSA
IL PARADISO DELLE SIGNORE
IL RAGAZZO E IL GRANDE ELEFANTE
IMMA TATARANNI SOSTITUTO PROCURATORE
IN PUNTA DI PIEDI
INSONNIA D'AMORE
IO CHE AMO SOLO TE
IO E TE
IO E TE DI NOTTE
IO RICORDO. PIAZZA FONTANA
IO SONO MIA
ITALIA SI'
ITALIA SI'! IL MEGLIO DI
ITALIA SI'! PODIO E POI

segue **Tabella A3** - RAI 1: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2019)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2019. Fascia oraria: 6.00-24.00

ITALIA SI'! PODIO VIP
ITALIA SI! SPECIALE
ITALO (DI A. SCARSO)
KATIE FFORDE - CAMPEGGIO A TRADIMENTO
KATIE FFORDE - LA MIA PAZZA FAMIGLIA
L' AMORE IL SOLE E LE ALTRE STELLE
LA BELLA E LA BESTIA - UN MAGICO NATALE
LA BELLA E LA BESTIA (BILL CONDON)
LA COMPAGNIA DEL CIGNO
LA CORRIDA
LA FAMIGLIA VON TRAPP - UNA VITA IN MUSICA
LA LA LAND
LA LUNA DI SETTEMBRE
LA MIA BELLA FAMIGLIA ITALIANA
LA MUSICA DEL SILENZIO
LA NOSTRA TERRA
LA PARTITA DEL CUORE - TUTTI INSIEME PER LA RICERCA
LA PORTA DEI SOGNI
LA PORTA DEI SOGNI ANTEPRIMA
LA PRIMA VOLTA
LA PROVA DEL CUOCO
LA PROVA DEL CUOCO - IL MEGLIO DI
LA PROVA DEL CUOCO MAXI
LA PROVA DEL CUOCO MINI
LA STAGIONE DELLA CACCIA- C'ERA UNA VOLTA VIGATA
LA STRADA DI CASA 2
LA STRADA DI CASA BACKSTAGE
LA TRAVIATA
LA VERITÀ VI SPIEGO SULL'AMORE
LA VITA IN DIRETTA
LA VITA IN DIRETTA - UNA VITA FA
LA VITA IN DIRETTA ESTATE
L'AMORE IL SOLE E LE ALTRE STELLE
L'ANNO CHE VERRA'
L'AQUILA GRANDI SPERANZE
L'ATTESA
LE STRENNE DELLO ZECCHINO D'ORO
LE VIE DELL'AMICIZIA - REQUIEM PER LE VITTIME DI TUTTE LE GUERRE

segue **Tabella A3** - RAI 1: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2019)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2019. Fascia oraria: 6.00-24.00

L'EREDITÀ
L'EREDITÀ - IL MEGLIO DI
L'EREDITÀ - LA SFIDA DEI 7
L'EREDITA' WEEKEND
L'EREDITA' WEEKEND - LA SFIDA DEI 7
LIBERI DI SCEGLIERE
LIGABUE: CERTE DONNE BRILLANO
LINEA BIANCA
LINEA BLU
LINEA VERDE
LINEA VERDE LIFE
LINEA VERDE LIFE ESTATE
LO ZECCHINO DI NATALE
L'ORA DOLCE DELL'AMORE
LUISA SPAGNOLI
MA CHE COS'È QUESTO AMORE
MATERA 2019 - OPEN THE FUTURE!
MENTRE ERO VIA
MERAVIGLIE - LA PENISOLA DEI TESORI
MERAVIGLIE - LA PENISOLA DEI TESORI - ANTEPRIMA
MESSAGGIO DI FINE ANNO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA SERGIO MATTARELLA
METEO
METTI LA NONNA NEL FREEZER
MIA MOGLIE MIA FIGLIA DUE BEBÈ
MINI VIVA RAIPLAY!
MIRACOLI DAL CIELO
MISS ITALIA 80
MISTER FELICITA'
MOTHER'S DAY
NASTRI D'ARGENTO
NEL SOLE
NEMICHE PER LA PELLE
NON DISTURBARE
NON HO NIENTE DA PERDERE
NON SPOSATE LE MIE FIGLIE!
NOSTRA MADRE TERRA
NOZZE ROMANE
OGNUNO È PERFETTO

segue **Tabella A3** - RAI 1: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2019)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2019. Fascia oraria: 6.00-24.00

ORA O MAI PIU'
ORTIGIA FILM FESTIVAL
OVERLAND 18
OVERLAND 19
OVERLAND 20
PAESI CHE VAI...
PALERMO CHIAMA ITALIA
PAOLO BORSELLINO - I 57 GIORNI
PARIGI A TUTTI I COSTI
PARIGI PUO' ATTENDERE
PASSAGGIO A NORD OVEST
PASSAGGIO A NORD OVEST DOC
PETROLIO
PETROLIO PLUS
PEZZI UNICI
PORTA A PORTA
PREMIO BIAGIO AGNES
PREMIO DAVID DI DONATELLO 2019
PREMIO LE MASCHERE DEL TEATRO ITALIANO
PREMIO RASCEL 2019
PRES SANREMO YOUNG GREATEST HITS
PRES. 1948 L'ANNO CHE CAMBIO' L'ITALIA
PRES. ALLEGRIAALLEGRIAALLEGRIA!
PRES. BALLANDO CON LE STELLE
PRES. CAMILLERI PRESENTA CONVERSAZIONE SU TIRESIA
PRES. CERNOBBIO 2019
PRES. CHE DIO CI AIUTI 5
PRES. CHE FUORI TEMPO CHE FA
PRES. CON IL CUORE - NEL NOME DI FRANCESCO
PRES. DA NOI... A RUOTA LIBERA
PRES. DOMENICA IN
PRES. DON MATTEO 11
PRES. EASY DRIVER
PRES. FRONTIERE
PRES. GRAND TOUR
PRES. I MEDICI - STAGIONE 3 (NEL NOME DELLA FAMIGLIA)
PRES. I SOLITI IGNOTI - SPECIALE TELETHON
PRES. I SOLITI IGNOTI IL RITORNO

segue **Tabella A3** - RAI 1: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2019)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2019. Fascia oraria: 6.00-24.00

PRES. I SOLITI IGNOTI SPECIAL VIP
PRES. IL GRAN VARIETA'
PRES. IL PARADISO DELLE SIGNORE
PRES. IMMA TATARANNI SOSTITUTO PROCURATORE
PRES. IO E TE
PRES. IO E TE DI NOTTE
PRES. ITALIA SI'
PRES. ITALIA SI'! PODIO E POI
PRES. ITALIA SI'! SPECIALE
PRES. LA CORRIDA
PRES. LA PRIMA VOLTA
PRES. LA PROVA DEL CUOCO
PRES. LA PROVA DEL CUOCO MINI
PRES. LA VITA IN DIRETTA
PRES. LA VITA IN DIRETTA ESTATE
PRES. LA VITA IN DIRETTA MINI
PRES. L'EREDITÀ
PRES. L'EREDITA' WEEKEND
PRES. LINEA BIANCA
PRES. LINEA BLU
PRES. LINEA VERDE
PRES. LINEA VERDE ESTATE
PRES. LINEA VERDE LIFE
PRES. LINEA VERDE LIFE ESTATE
PRES. MENTRE ERO VIA
PRES. MERAVIGLIE LA PENISOLA DEI TESORI
PRES. MISS ITALIA 80
PRES. OGNUNO È PERFETTO
PRES. PAESI CHE VAI...
PRES. PASSAGGIO A NORD OVEST
PRES. PETROLIO
PRES. PETROLIO LATE NIGHT
PRES. PORTA A PORTA
PRES. PORTA A PORTA SPECIALE
PRES. PREMIO BIAGIO AGNES
PRES. PRIX ITALIA 71
PRES. REAZIONE A CATENA
PRES. REAZIONE A CATENA - LA SFIDA DEI CAMPIONI

segue **Tabella A3** - RAI 1: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2019)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2019. Fascia oraria: 6.00-24.00

PRES. REAZIONE A CATENA - LE FUORI SERIE
PRES. SANREMO YOUNG
PRES. SEAT MUSIC AWARDS 2019
PRES. SEAT MUSIC AWARDS 2019 AGAIN
PRES. SOLITI IGNOTI - SPECIALE LOTTERIA ITALIA
PRES. SOLITI IGNOTI IL RITORNO
PRES. SPECIALE PORTA A PORTA
PRES. SPECIALE PORTA A PORTA ELEZIONI EUROPEE 2019
PRES. SPECIALE TG1
PRES. TALI E QUALI
PRES. TECHE TELETHON
PRES. TECHETECHETE' - IL MEGLIO DELLA TV
PRES. TECHETECHETE' SUPERSTAR
PRES. TELETHON UNA CITTA' PER DONARE
PRES. TG1 - FABRIZIO DE ANDRE' PAROLE E MUSICA DI UN POETA
PRES. TUTTI A SCUOLA
PRES. UN PASSO DAL CIELO 5
PRES. UNA VOCE PER PADRE PIO - XX EDIZIONE
PRES. UNO MATTINA IN FAMIGLIA
PRES. VIENI DA ME
PRES. VIENI DA ME MINI
PRES.ANDREA BOCELLI ALI DI LIBERTA'
PRESENTAZIONE TOSCA
PRETTY WOMAN
PRIMA FESTIVAL 2019
PRIX ITALIA 71
PRODIGI - LA MUSICA È VITA
PROGETTO D'AMORE
QUALCOSA È CAMBIATO
QUANDO PARLA IL CUORE
QUARK ATLANTE - IMMAGINI DAL PIANETA
QUELLA NOTTE SULLA LUNA
QUESTIONE DI KARMA
RAGAZZE MONDIALI
RAI CULTURA - 200 ANNI L'INFINITO DI GIACOMO LEOPARDI
RAI CULTURA - ITALIANI
RAI PARLAMENTO - PUNTO EUROPA
RAI PARLAMENTO - SETTEGIORNI

segue **Tabella A3** - RAI 1: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2019)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2019. Fascia oraria: 6.00-24.00

RAI PARLAMENTO - SPECIALE CAMERA
RAI PARLAMENTO - SPECIALE SENATO
RAI PARLAMENTO - TELEGIORNALE
RAI QUIRINALE E TG1: IL GIORNO DELLA MEMORIA
RAI QUIRINALE: GIORNATA NAZIONALE DELLA DONNA
RAI SPORT
REAZIONE A CATENA
REAZIONE A CATENA - LA SFIDA DEI CAMPIONI
REAZIONE A CATENA - LE FUORI SERIE
REAZIONE A CATENA - L'INTESA VINCENTE
REAZIONE A CATENA - L'INTESA VINCENTE RADDOPPIA
REAZIONE A CATENA - RADDOPPIA
RIASSUNTO - IL NOME DELLA ROSA
RIASSUNTO - L'AQUILA GRANDE SPERANZE
RIASSUNTO - MENTRE ERO VIA
RIASSUNTO: CHE DIO CI AIUTI 5
RIASSUNTO: DON MATTEO 11
RIASSUNTO: LA COMPAGNIA DEL CIGNO
RIASSUNTO: LA STRADA DI CASA 2
RIASSUNTO: MENTRO ERO VIA
RIASSUNTO: UN PASSO DAL CIELO 5
RICATTO D'AMORE
RISORTO
ROAD BOOK
RUSH
SANREMO 2019 - 69° FESTIVAL DELLA CANZONE ITALIANA
SANREMO 2019 START
SANREMO GIOVANI
SANREMO GIOVANI A ITALIA SI'
SANREMO START
SANREMO YOUNG
SANREMO YOUNG DENTRO O FUORI
SANREMO YOUNG GREATEST HITS
SANREMO YOUNG IL SOGNO
SANREMO YOUNG LA NOTTE DEGLI ESAMI
SANTA MESSA
SANTA MESSA DI NATALE CELEBRATA DA PAPA FRANCESCO

segue **Tabella A3** - RAI 1: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2019)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2019. Fascia oraria: 6.00-24.00

SANTA MESSA DI PASQUA
SANTA MESSA PRESIEDUTA DA PAPA FRANCESCO
SCUSATE SE ESISTO!
SE DIO VUOLE
SEAT MUSIC AWARDS 2019
SEAT MUSIC AWARDS 2019 AGAIN
SEI MAI STATA SULLA LUNA?
SI ACCETTANO MIRACOLI
SIGNORE E SIGNORI AL BANO E ROMINA POWER
SISTER ACT - UNA SVITATA IN ABITO DA SUORA
SISTER ACT 2 - PIU' SVITATA CHE MAI
SOGNA CON ME - ROBERTO BOLLE
SOGNO E SON DESTO
SOGNO E SON DESTO 2
SOGNO E SON DESTO 3
SOLITI IGNOTI - SPECIALE LOTTERIA ITALIA
SOLITI IGNOTI IL RITORNO
SONO GASSMAN! VITTORIO RE DELLA COMMEDIA
SPECIALE EMMA MARRONE
SPECIALE PORTA A PORTA
SPECIALE PORTA A PORTA ELEZIONI EUROPEE 2019
SPECIALE TG1
SPORT: CALCIO
STORIA DI NILDE
STORIE IN BICICLETTA
STORIE ITALIANE
STREGATI DALLA LUNA
SUA SANTITA' RECITA IL REGINA COELI
SUPERBRAIN - LE SUPERMENTI
SUPERCOPPA ITALIANA
SUPERQUARK
SUPERQUARK NATURA
SUPERQUARK PROSSIMAMENTE
TALE E QUALE SHOW
TALI E QUALI
TEATRO ALLA SCALA DI MILANO: TOSCA
TECHE TELETHON

segue **Tabella A3** - RAI 1: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2019)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2019. Fascia oraria: 6.00-24.00

TECHETECHETE' - IL MEGLIO DELLA TV
TECHETECHETÈ - SUPERSTAR
TELETHON
TELETHON TALENTHON
TELETHON UNA CITTA' PER DONARE
TG PARLAMENTO
TG1
TG1 - BILLY
TG1 - CERIMONIA COMMEMORAZIONE VITTIME PONTE MORANDI
TG1 - CERIMONIA PER LO SCAMBIO DEGLI AUGURI DI FINE ANNO
TG1 - CONCISTORO NUOVI CARDINALI
TG1 - CONFERENZA STAMPA DI FINE ANNO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO GIUSEPPE CONTE
TG1 - CONSEGNA LAMPADA VOTIVA DELLA PACE
TG1 - FABRIZIO DE ANDRE' PAROLE E MUSICA DI UN POETA
TG1 - FUNERALI SOLENNI DEI VIGILI DEL FUOCO
TG1 - I GIORNI DEL GOVERNO
TG1 - I GIORNI DELLA CRISI
TG1 - RELAZIONE ANNUALE DEL PRESIDENTE DELL'AUTORIT? GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO
TG1 - RITO DELLA VIA CRUCIS PRESIEDUTO DA PAPA FRANCESCO
TG1 - SANTA MESSA IN RICORDO DELLE VITTIME DEL TERREMOTO
TG1 - SANTA MESSA PER LA GIORNATA MONDIALE MISSIONARIA PRESIEDUTA PAPA FRANCESCO
TG1 - SANTA MESSA PRESIEDUTA DA PAPA FRANCESCO
TG1 - VISITA DI PAPA FRANCESCO A SKOPJIE
TG1 - VISITA DI PAPA FRANCESCO IN CAMPIDOGLIO
TG1 CERIMONIA FUNEBRE PER IL VICEBRIGADIERE MARIO CERCIELLO REGA
TG1 DIALOGO
TG1 DIRETTA - 50° ANNIVERSARIO DELLA STRAGE DI PIAZZA FONTANA
TG1 DIRETTA - PARLA CONTE
TG1 DIRETTA - RELAZIONE ANNUALE DEL PRESIDENTE DELL'AUTORITA' PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
TG1 DIRETTA - SANTA MESSA PRESIEDUTA DA PAPA FRANCESCO
TG1 DIRETTA - UNA VITA PER GLI ALTRI
TG1 E QUIRINALE - GIORNATA DELLE FORZE ARMATE ALLA PRESENZA DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA
TG1 E RAI PARLAMENTO EDIZIONE SPECIALE
TG1 E RAI QUIRINALE - CELEBRAZIONE DEL 74° ANNIVERSARIO DELLA LIBERAZIONE
TG1 E RAI QUIRINALE - CELEBRAZIONI DELLA FESTA DEL LAVORO
TG1 E RAI QUIRINALE - CERIMONIA DI PRESENTAZIONE DEI CANDIDATI AI PREMI "DAVID DI DONATELLO" 2019
TG1 E RAI VATICANO - FRANCESCO E L'ISLAM INCONTRO INTERRELIGIOSO

segue **Tabella A3** - RAI 1: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2019)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2019. Fascia oraria: 6.00-24.00

TG1 E RAI VATICANO - INCONTRO DI PAPA FRANCESCO CON LE CHIESE
TG1 E RAI VATICANO - LA FORZA DEL PRESEPE
TG1 ECONOMIA
TG1 EDIZIONE STRAORDINARIA
TG1 MOTORI
TG1 RAI 1 E RAI QUIRINALE: FESTA DELLA REPUBBLICA
TG1: CERIMONIA DI CANONIZZAZIONE
TG1: CERIMONIA DI CONSEGNA DELLE ONORIFICENZE AI NUOVI CAVALIERI DEL LAVORO
TG1: GIORNATA MONDIALE DELLA GIOVENTU' CON PAPA FRANCESCO
TG1: OMAGGIO DI PAPA FRANCESCO ALL'IMMACOLATA
TG1: PAPA FRANCESCO A LORETO
TG1: PAPA FRANCESCO ALL'INCONTRO SUL TEMA LA TEOLOGIA DOPO VERITATIS GAUDIUM
TG1: SANTA MESSA PRESIEDUTA DA SUA SANTITA'
TG1: SUA SANTITA' INCONTRA
THE DOUBLE (M. BRANDT)
THE HELP
THE LINCOLN LAWYER
THE MEDDLER - UN'INGUARIBILE OTTIMISTA
THE REACH - CACCIA ALL'UOMO
THE RESIDENT
TOP SUMMER
TORNO INDIETRO E CAMBIO VITA
TOSCA
TOTO' LASCIA O RADDOPPIA?
TRA POCO BUON COMPLEANNO... PIPPO
TUTTI A SCUOLA
TUTTI A VERONA!
TUTTO CHIARO
TV7
UEFA CHAMPIONS LEAGUE
UEFA NATIONS LEAGUE
UEFA UNDER 21
UEFA UNDER 21 CHAMPIONSHIP ITALY 2019
ULISSE - IL PIACERE DELLA SCOPERTA
UN AMORE "STELLATO"
UN AMORE SUL GHIACCIO
UN MARITO DI TROPPO

segue **Tabella A3** - RAI 1: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2019)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2019. Fascia oraria: 6.00-24.00

UN MATRIMONIO DA FAVOLA
UN PASSO DAL CIELO (Stagioni 4 e 5)
UN PASSO DAL CIELO 5 DIETRO LE QUINTE
UN ROMANTICO BLACKOUT
UNA COPPIA MODELLO
UNA FERRARI PER DUE (PURCHE' FINISCA BENE)
UNA RENNA SOTTO L'ALBERO (C. THEYS)
UNA SERATA DI STELLE PER IL BAMBINO GESU'
UNA STORIA DA CANTARE
UNA VILLA PER 2
UNA VOCE PER PADRE PIO
UN'ESTATE A CAPRI
UN'ESTATE A LANZAROTE
UN'ESTATE A MAIORCA
UN'ESTATE A MAURITIUS
UN'ESTATE IN PORTOGALLO
UN'ESTATE TRA LE MONTAGNE BAVARESI
UNO MATTINA
UNO MATTINA - IL CAFFE' DI RAIUNO
UNO MATTINA - IL CAFFE' DI RAIUNO IDEE
UNO MATTINA - IL CAFFÈ DI RAIUNO MONDO
UNO MATTINA ESTATE
UNO MATTINA ESTATE - SPECIALE
UNO MATTINA IN FAMIGLIA
VALORE TRICOLORE
VELVET COLLECTION - STAGIONE 2
VIAGGIO NELLA CHIESA DI FRANCESCO
VIENI DA ME
VIENI DA ME MINI
VIENI DA ME...I SALUTI
VIVA RAIPLAY!
VOCI DI GERUSALEMME
VOLARE - LA GRANDE STORIA DI DOMENICO MODUGNO
VOLEVAMO ANDARE LONTANO - BELLA GERMANIA
WINE TO LOVE - I COLONI DELL'AMORE (D. FORTUNATO)
XII FESTIVAL INTERNAZIONALE DEL FILM CORTO
ZEFFIRELLI L'ULTIMO SOGNO

Nota: la tabella comprende anche i programmi sottotitolati/audiodescritti in maniera non continuativa.

Tabella A4 - RAI 2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2019)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2019. Fascia oraria: 6.00-24.00

PROGRAMMI SOTTOTITOLATI/AUDIODESCRITTI
#RAGAZZI CONTRO
1
100% COCO
100% COCO NEW YORK
102° GIRO D'ITALIA ALL'ARRIVO
102° GIRO D'ITALIA DIRETTA
2 SINGLE A NOZZE
5 COSE DA SAPERE
83° CSIO DI ROMA PIAZZA DI SIENA - MASTER FRATELLI D'INZEO
87° CSIO DI ROMA PIAZZA DI SIENA
90 MINUTI IN PARADISO
90° MINUTO - ANTEPRIMA
90° MINUTO LA TRIBUNA
90° MINUTO SERIE A
90° MINUTO SPECIALE
9-1-1
9JKL SCOMODI VICINI
A SUD DI MADE IN SUD
A TUTTA RETE
AFTER.LIFE
ALASKA (C. CUPELLINI)
ALEX CROSS - LA MEMORIA DEL KILLER
ALLA RICERCA DI DORY
ALLA RICERCA DI JANE
ALLA RICERCA DI NEMO
AMMORE E MALAVITA
AMORE CUCINA E CURRY
ANCHE STASERA TUTTO È POSSIBILE
ANT. AVENGERS AGE OF ULTRON
ANT. FBI
ANT. IL MOLO ROSSO
ANT. MADE IN SUD
ANT. THE GOOD DOCTOR
ANT. VIAGGIO NELL' ITALIA DEL GIRO
ANTEPRIMA - SALEMME IL BELLO...DELLA DIRETTA!
ANTEPRIMA 9-1-1
ANTEPRIMA ANCHE STASERA TUTTO È POSSIBILE

segue **Tabella A4** - RAI 2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2019)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2019. Fascia oraria: 6.00-24.00

ANTEPRIMA AVENGERS E AVENGERS: AGE OF ULTRON
ANTEPRIMA CAPTAIN AMERICA: CIVIL WAR
ANTEPRIMA CAPTAIN AMERICA: THE WINTER SOLDIER
ANTEPRIMA FBI SECONDA STAGIONE
ANTEPRIMA IL COLLEGIO
ANTEPRIMA LA CASA DI CARTA
ANTEPRIMA LA DOMENICA VENTURA
ANTEPRIMA LA PORTA ROSSA
ANTEPRIMA LA PORTA ROSSA - STAGIONE 2
ANTEPRIMA MADE IN SUD
ANTEPRIMA NATALE A CASA BATTISTA
ANTEPRIMA NCIS
ANTEPRIMA PETROLIO
ANTEPRIMA PINOCCHIO
ANTEPRIMA ROCCO SCHIAVONE
ANTEPRIMA STASERA TUTTO È POSSIBILE
ANTEPRIMA STREGHE
ANTEPRIMA THE GOOD DOCTOR
ANTEPRIMA THE VOICE OF ITALY
ANTEPRIMA UNA LUNGA ESTATE CALDA
ANTEPRIMA VOLEVO FARE LA ROCKSTAR
APPENA IN TEMPO PER NATALE
APRI E VINCI
ATTACCO AL POTERE - OLYMPUS HAS FALLEN
AVENGERS: AGE OF ULTRON
BANG BANG
BANGLA
BANGLA DIARIO DI UN FILM
BATTUTE?
BELLA DOLCE BABY SITTER
BELLA PAZZA IMPOSSIBILE
BELLO PERFETTO KILLER
BIANCANEVE (TARSEM S.)
BIG DRIVER (DI M. SALOMON)
BLOOD & TREASURE
BLUE BLOODS
BORIS - IL FILM
BOSTON CACCIA ALL'UOMO

segue **Tabella A4** - RAI 2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2019)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2019. Fascia oraria: 6.00-24.00

BULL
BUON COMPLEANNO FABER
CALCIO & MERCATO
CALCIO CAMPIONATO EUROPEO UNDER 17
CALCIO CAMPIONATO MONDIALE UNDER-20 2019
CALCIO FEMMINILE CAMPIONATO MONDIALE
CALCIO FEMMINILE QUALIFICAZIONI CAMPIONATI EUROPEI UEFA
CALCIO QUALIFICAZIONI CAMPIONATI EUROPEI UEFA FEMMINILI
CALCIO QUALIFICAZIONI CAMPIONATO EUROPEO UNDER 21
CALCIO SERIE B
CALCIO: AMICHEVOLE NAZIONALE ITALIANA UNDER 21
CALCIO: COPPA ITALIA
CAMPIONATI DEL MONDO DI ATLETICA LEGGERA
CAMPIONATI DEL MONDO: NUOTO SINCRONIZZATO
CAMPIONATI MONDIALI SCI ALPINO
CAMPIONATO DEL MONDO: NUOTO DI FONDO
CAMPIONATO DEL MONDO: TUFFI
CAMPIONATO MONDIALE PALLAVOLO FEMMINILE
CANDICE RENOIR (Stagioni 1 e 2)
CAPTAIN AMERICA IL PRIMO VENDICATORE
CAPTAIN AMERICA: CIVIL WAR
CAPTAIN AMERICA: THE WINTER SOLDIER
CARS - MOTORI RUGGENTI
CASI D'AMORE - STAGIONE 1
CASTLE
CATTIVE GEMELLE
C'E' BENIGNI
C'E' CELENTANO
C'E' GRILLO
CEDAR COVE (Stagioni da 1 a 3)
CENERENTOLA (K. BRANAGH)
CERIMONIA DI CONSEGNA DEI COLLARI D'ORO 2019
CEV EUROVOLLEY 2019
CHARLIE'S ANGELS
CHE TEMPO CHE FA
CHE TEMPO CHE FA - IL TAVOLO
CHE TEMPO CHE FARA'
CHESAPEAKE SHORES-RITORNO A CASA

segue **Tabella A4** - RAI 2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2019)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2019. Fascia oraria: 6.00-24.00

CHI HA RUBATO LA MIA VITA? (DI J. BOURQUE)
CI DEVO PENSARE (F. ALBANESE)
CI VEDIAMO IN TRIBUNALE
CICLISMO
CODICE FANTASMA
COME D'INCANTO
COME TI AMMAZZO IL BODYGUARD
COMPAGNI DI SCUOLA
CONNI & CO
COPPA DEL MONDO DI RUGBY JAPAN 2019
COPPI 100
CRIMINAL MINDS
CULTE DE PENTECOTE
CULTO DI PASQUA
CULTO EVANGELICO
DALLAS BUYERS CLUB
DELITTI IN PARADISO (Stagioni da 2 a 7)
DETTO FATTO
DETTO FATTO - ANTEPRIMA
DI MAMMA CE N'E' UNA SOLA
DIMENTICANZE
DINO E LA MACCHINA DEL TEMPO
DIRTY DANCING (WAYNE BLAIR)
DOPPIO RICATTO DOPPIO INGANNO
DOVE ERAVAMO RIMASTI (DI J. DEMME)
DREAM HOTEL: BALI
DREAM HOTEL: BRASILE
DREAM HOTEL: CARAIBI
DREAM HOTEL: CHIANG MAI
DREAM HOTEL: CINA
DREAM HOTEL: CITTA' DEL CAPO
DREAM HOTEL: DUBAI
DREAM HOTEL: INDIA
DREAM HOTEL: MALAYSIA
DREAM HOTEL: MALDIVE
DREAM HOTEL: MAROCCO
DREAM HOTEL: MAURITIUS
DREAM HOTEL: MESSICO

segue **Tabella A4** - RAI 2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2019)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2019. Fascia oraria: 6.00-24.00

DREAM HOTEL: MYANNAR
DREAM HOTEL: SEYCHELLES
DREAM HOTEL: SRI LANKA
DREAM HOTEL: SUDAFRICA
DREAM HOTEL: TOBAGO
DREAM HOTEL: VIETNAM
DREAM HOTES: THAILAND
DRIBBLING
DUE MADRI PER UNA FIGLIA
E VENNE IL GIORNO
ELEMENTARY
ELLA & JOHN THE LEISURE SEEKER
ESCAPE PLAN - FUGA DALL'INFERNO
ETTORE UN CAFFE' CON
EUROVOLLEY 2019
FABRIZIO DE ANDRE': PRINCIPE LIBERO
FACCIAMO CHE IO ERO UN'ALTRA VOLTA
FALCHI
FBI
FESTIVAL DI CASTROCARO 2019
FIFA WOMEN'S WORLD CUP
FINA WORLD CHAMPIONSHIP
FIORI E DELITTI - LE ROSE NERE
FIORI E DELITTI - UN MATRIMONIO A CARO PREZZO
FONDAZIONE TELETHON UN SUCCESSO ITALIANO
FORECLOSED - QUESTA È LA MIA CASA
FRAMMENTI DI BUGIE
FRAMMENTI DI UN INGANNO
FRATELLI DI SANGUE (N. EVERHART)
FREDDIE MORGAN RACCONTA I QUEEN
FRIGO
FROZEN - IL REGNO DI GHIACCIO
GALILEO
GENERAZIONE GIOVANI
GHOST ACADEMY
GHOSTBUSTERS (P. FEIG)
GIORGIO PERLASCA UN DIPLOMATICO IMPOSTORE
GIOVANI E INFLUENCER

segue **Tabella A4** - RAI 2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2019)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2019. Fascia oraria: 6.00-24.00

GIOVANI E LONDRA
GIOVANI E RICCHI
GIOVANI E SESSO
GIOVANI E SPORT
GIRO D'ITALIA - GIRO ALL'ARRIVO
GIRO D'ITALIA - GIRO IN DIRETTA
GIRO D'ITALIA - PROCESSO ALLA TAPPA
GLI ARISTOGATTI
GLI IMPERDIBILI
GLI OCCHI SU DI TE
GLI OMICIDI DEL LAGO - FANTASMI DAL PASSATO
GLI OMICIDI DEL LAGO - LA QUARTA DONNA
GLI OMICIDI DEL LAGO - LA RAGAZZA DAL VESTITO ROSSO
GLI OMICIDI DEL LAGO - LA SIRENA
GLI OMICIDI DEL LAGO - RICORDI E SEGRETI
GLI OMICIDI DEL LAGO - SEGRETI DI FAMIGLIA
GLI OMICIDI DEL LAGO: IL MISTERO DELLE MASCHERE
GLI OMICIDI DEL LAGO: LA SPOSA
GLOBE SOCCER AWARDS
GODS OF EGYPT (A. PROYAS)
GOMORRA (M. GARRONE)
GOOD WITCH
GUARDIA COSTIERA (Stagioni da 11 a 17)
HAPPY FACE KILLER
HAWAII FIVE-0
HEARTLAND
HO SOGNATO L'AMORE
HOLIDAY HEIST - MAMMA HO VISTO UN FANTASMA
I DURRELL - LA MIA FAMIGLIA E ALTRI
I FANTASTICI CINQUE - LA VALLE DEI DINOSAURI
I FATTI VOSTRI
I SEGRETI DI COLD SPRING
I TRE MOSCHETTIERI
I TULIPANI DELL'AMORE
IL BERSAGLIO DELLA VENDETTA
IL CACCIATORE
IL CAMPIONATO FA 90
IL CAPITALE UMANO

segue **Tabella A4** - RAI 2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2019)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2019. Fascia oraria: 6.00-24.00

IL CASTELLO DI SCHRECKENSTEIN
IL CASTELLO MAGICO
IL COLLEGIO
IL COLLEGIO ANTEPRIMA
IL COMMISSARIO LANZ (Stagioni da 1 a 8)
IL COMMISSARIO VOSS (Stagioni da 1 a 5)
IL DOLCE SONNO DELLA MORTE
IL FIDANZATO DI MIA SORELLA
IL FIGLIO DI SAUL
IL FIUME DELLA VITA - RIO DELLE AMAZZONI
IL FIUME DELLA VITA: GANGE
IL GIOCO DEL TRADIMENTO
IL GIOCO DELLA FOLLIA
IL GIOCO DELL'ILLUSIONE
IL LATO OSCURO DELLA MIA MATRIGNA
IL MANUALE DEGLI APPUNTAMENTI (J. HEAD)
IL MARITO CHE NON HO MAI CONOSCIUTO
IL MINISTRO (G. AMATO)
IL MIO AMORE PASSATO E FUTURO
IL MIO ANGELO DI NATALE (P. SHAPIRO)
IL MIO PRINCIPE DI NATALE (D. DECOTEAU)
IL MISTERO DI AYLWOOD HOUSE
IL MISTERO DI THORNWOOD HEIGHTS
IL MOLO ROSSO
IL MOSTRO
IL NATALE CHE HO SEMPRE DESIDERATO (M. DAMSKI)
IL NATALE DEI MIEI RICORDI (D. WEAVER)
IL NOSTRO AMICO KALLE (Stagioni da 1 a 5)
IL NOSTRO CAPITALE UMANO
IL PARADISO PER DAVVERO
IL PASSATO BUSSA ALLA PORTA
IL RAGAZZO INVISIBILE
IL RAGAZZO INVISIBILE: SECONDA GENERAZIONE
IL SEGRETO DI CLARA
IL VOLTO BIONDO DELLA PAZZIA
ILVA A DENTI STRETTI
IMMORTALS
IMPROVVISERAI

segue **Tabella A4** - RAI 2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2019)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2019. Fascia oraria: 6.00-24.00

IN PUNTA DI PIEDI CON LA MORTE
IN VIAGGIO CON MARCELLO
INSTINCT
IO E LEI
IO FACCIO 'O SHOW
IO SONO LIBERO
IRON MAN 3
JAMS - STAGIONE 1
JANE THE VIRGIN
KILLING SEASON
LA CALZA MAGICA
LA COMPAGNIA DEL CIGNO - ANTEPRIMA
LA DOLCE LUCE DEL NATALE
LA DOMENICA SPORTIVA
LA DOMENICA SPORTIVA ESTATE
LA DOMENICA VENTURA
LA DOPPIA IMMAGINE DEI MIEI DESIDERI
LA DOPPIA VITA DI MIO MARITO
LA DOTTORESSA DELL'ISOLA
LA DOTTORESSA DELL'ISOLA: CORSA CONTRO IL TEMPO
LA GUERRA DEI PAPA'
LA MADRE DEI MIEI SOGNI
LA MEMORIA DEL CUORE
LA MIA FAVOLA DI NATALE
LA MIA VITA È UNO ZOO
LA NAVE DEI SOGNI - BALI
LA NAVE DEI SOGNI - BORA BORA
LA NAVE DEI SOGNI - CAMBOGIA
LA NAVE DEI SOGNI - CANADA
LA NAVE DEI SOGNI - CROCIERE DI NOZZE A BARCELLONA
LA NAVE DEI SOGNI - CROCIERE DI NOZZE A LOIRA
LA NAVE DEI SOGNI - CROCIERE DI NOZZE IN PROVENZA
LA NAVE DEI SOGNI - CROCIERE DI NOZZE MONTENEGRO
LA NAVE DEI SOGNI - CROCIERE DI NOZZE: DUBAI
LA NAVE DEI SOGNI - CROCIERE DI NOZZE: PUGLIA
LA NAVE DEI SOGNI - CROCIERE DI NOZZE: TURCHIA
LA NAVE DEI SOGNI - CUBA
LA NAVE DEI SOGNI - EMIRATI

segue **Tabella A4** - RAI 2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2019)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2019. Fascia oraria: 6.00-24.00

LA NAVE DEI SOGNI - LAS VEGAS
LA NAVE DEI SOGNI - LE ISOLE COOK
LA NAVE DEI SOGNI - L'ESTATE DI SAN MARTINO
LA NAVE DEI SOGNI - LOS ANGELES
LA NAVE DEI SOGNI - MACAO
LA NAVE DEI SOGNI - MALDIVE
LA NAVE DEI SOGNI - MALESIA
LA NAVE DEI SOGNI - MAURITIUS
LA NAVE DEI SOGNI - MYANMAR
LA NAVE DEI SOGNI - NEW YORK SAVANNAH E SALVADOR DE BAHIA
LA NAVE DEI SOGNI - NORVEGIA
LA NAVE DEI SOGNI - OCEANO INDIANO
LA NAVE DEI SOGNI - OMAN
LA NAVE DEI SOGNI - PALAU
LA NAVE DEI SOGNI - PANAMA
LA NAVE DEI SOGNI - PAPUA NUOVA GUINEA
LA NAVE DEI SOGNI - PERTH
LA NAVE DEI SOGNI - PERU' E MIAMI
LA NAVE DEI SOGNI - PIEMONTE
LA NAVE DEI SOGNI - PORTORICO
LA NAVE DEI SOGNI - RIO DE JANEIRO
LA NAVE DEI SOGNI - SAMOA
LA NAVE DEI SOGNI - SAN FRANCISCO
LA NAVE DEI SOGNI - SARDEGNA
LA NAVE DEI SOGNI - SINGAPORE
LA NAVE DEI SOGNI - SRI LANKA
LA NAVE DEI SOGNI - TANZANIA
LA NAVE DEI SOGNI - URUGUAY
LA NAVE DEI SOGNI - VANCOUVER
LA NAVE DEI SOGNI - VIAGGIO DI NOZZE A CORFU'
LA NAVE DEI SOGNI - VIAGGIO DI NOZZE A LISBONA
LA NAVE DEI SOGNI - VIAGGIO DI NOZZE A SHANGHAI
LA NAVE DEI SOGNI - VIAGGIO DI NOZZE A SIVIGLIA
LA NAVE DEI SOGNI - VIAGGIO DI NOZZE ALLE BERMUDA
LA NAVE DEI SOGNI - VIAGGIO DI NOZZE IN AUSTRALIA
LA NAVE DEI SOGNI - VIAGGIO DI NOZZE IN BOTSWANA
LA NAVE DEI SOGNI - VIAGGIO DI NOZZE IN CROAZIA
LA NAVE DEI SOGNI - VIAGGIO DI NOZZE IN FLORIDA

segue **Tabella A4** - RAI 2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2019)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2019. Fascia oraria: 6.00-24.00

LA NAVE DEI SOGNI - VIAGGIO DI NOZZE IN MAROCCO
LA NAVE DEI SOGNI - VIAGGIO DI NOZZE IN SICILIA
LA NAVE DEI SOGNI - VIAGGIO DI NOZZE NELL'ISOLA DI JERSEY
LA NAVE DEI SOGNI - VIETNAM
LA NOSTRA AMICA ROBBIE (Stagioni da 1 a 8)
LA PARANZA DELLA BELLEZZA
LA PARRUCCHIERA
LA PORTA ROSSA (Stagioni 1 e 2)
LA QUINTA ONDA
LA RAGAZZA DELLA SCOGLIERA
LA RISPOSTA È NELLE STELLE
LA SEDUZIONE DELL'INGANNO
LA SLITTA DEI DESIDERI (M. GRABIAK)
LA TRATTATIVA
LA VENDETTA DELLA SPOSA
LA VITA SEGRETA DI MIO MARITO
L'AQUILA 03:32 - LA GENERAZIONE DIMENTICATA
LBA LEGABASKET SERIE A
LE AVVENTURE DI ZARAFA
LE INDAGINI DI HAILEY DEAN: APPUNTAMENTO CON L'ASSASSINO
LE INDAGINI DI HAILEY DEAN: UNA TERRIBILE VENDETTA
LE NOVE VITE DEL NATALE
LE SCARPE MAGICHE DI NATALE
LE SPIE DELLA PORTA ACCANTO
LEI È LA MIA OSSESSIONE
LEI NON È TUA FIGLIA
LES ETAPES TOUR DE FRANCE 2019
LIFE: NON OLTREPASSARE IL LIMITE
L'ISOLA DI KATHARINA
L'ISOLA DI KATHARINA - IL GIORNO DELL'APOCALISSE
L'ISOLA DI KATHARINA - IL TESORO
LL'ARTE D''O SOLE
LO STRANO NATALE DI BIANCA SNOW
L'OMBRA DEL MALE
LOVE IS ALL YOU NEED
LUCCI INCONTRA FUNARI
L'UOMO CHE NON AVREI MAI DOVUTO AMARE
MACGYVER

segue **Tabella A4** - RAI 2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2019)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2019. Fascia oraria: 6.00-24.00

MADAM SECRETARY
MADE IN SUD
MADE IN SUD A PASQUETTA
MADE IN SUD... ARTETECA
MADE IN... I DITELO VOI
MADE IN... PAOLO CAIAZZO
MAI FIDARSI DI UNO SCONOSCIUTO (A. WRIGHT)
MAI GIOCARE CON LA BABYSITTER
MALDAMORE
MALEDETTI AMICI MIEI
MALEFICENT
MANGIAFUOCO
MARIE BRAND - E IL FASCINO DELLA VIOLENZA
MARIE BRAND E LA GIORNATA NERA
MARIE HEURTIN DAL BUIO ALLA LUCE
MENTRE ERO VIA
MESSAGGIO DI FINE ANNO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA SERGIO MATTARELLA
METEO
MEZZOGIORNO IN FAMIGLIA
MI RIFACCIO VIVO
MILLENNIUM - UOMINI CHE ODIANO LE DONNE
MINE VAGANTI
MISTERI D'ITALIA
MITI D'OGGI
MONDIALI DI SCI
MONSTERS UNIVERSITY
MORTE A CARCASSONNE
MORTE PRESUNTA IN PARADISO
MORTE SULLA SCOGLIERA
NATALE A CASA BATTISTA
NATALE A EVERGREEN - LA LETTERA PERDUTA
NATALE A EVERGREEN (A. ZAMM)
NATI STANCHI
NCIS LOS ANGELES
NCIS UNITA' ANTICRIMINE
NCIS: NEW ORLEANS
NEL LABIRINTO DEL SERIAL KILLER
NELLA MIA CUCINA UNA RICETTA CON CRACCO

segue **Tabella A4** - RAI 2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2019)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2019. Fascia oraria: 6.00-24.00

NO NON È LA BBC
NON PUOI NASCONDERTI PER SEMPRE
NON TOCCATE LA MIA CASA
NON TOCCATE MIA FIGLIA
NON-STOP
O ANCHE NO
OMICIDI NELL'ALTA SOCIETA' - MORTE NEL BOSCO
ORA PUOI UCCIDERE LA SPOSA
OSSESSIONE OMICIDA
OSSESSIONE SENZA FINE
PAGINE D'AMORE A NATALE
PALIO DI SIENA 2019
PALLAVOLO CAMPIONATO EUROPEO
PALLAVOLO FEMMINILE CAMPIONATO EUROPEO
PAPA' A TEMPO PIENO
PARADISE BEACH - DENTRO L'INCUBO
PASSENGERS
PASSIONE PERICOLOSA (J. ROSALES)
PERICLE IL NERO
PETROLIO
PETROLIO FILES
PIACERE SONO UN PO' INCINTA
PIXELS
PLANES 2 - MISSIONE ANTINCENDIO
POCAHONTAS
POLI OPPOSTI
POMPEI
POPOLO SOVRANO
POVERA PATRIA
POVERA PATRIA ANTEPRIMA
POWER RANGERS
PRES. #RAGAZZI CONTRO
PRES. BATTUTE?
PRES. DETTO FATTO
PRES. IL MOLO ROSSO
PRES. MADE IN SUD
PRES. PETROLIO FILES
PRES. POVERA PATRIA (TESTATA)

segue **Tabella A4** - RAI 2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2019)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2019. Fascia oraria: 6.00-24.00

PRES. PROTESTANTESIMO
PRES. ROBINÙ
PRES. STASERA TUTTO È POSSIBILE
PRES. STRACULT LIVE SHOW
PRES. THE VOICE OF ITALY
PRES. UN PASSO DAL CIELO 5
PRESENTAZIONE 103° EDIZIONE GIRO D'ITALIA
PRETTY PRINCESS
PRIMA DI LUNEDÌ
PRINCIPE AZZURRO CERCASI
PRINCIPESSA PER CASO
PRINCIPESSA PER SEMPRE (L. FRIEDLANDER)
PROGRAMMAZIONE RAI 2
PROPRIO LUI?
PROTESTANTESIMO
QUALCOSA DI SPECIALE
QUANDO CHIAMA IL CUORE
QUANDO L'AMORE SI SPEZZA
QUEL COMPLICATO VIAGGIO DI NATALE
QUEL LUNGO VIAGGIO DI NATALE (R. OLIVER)
QUEL NOSTRO PICCOLO SEGRETO
QUEL PICCOLO GRANDE MIRACOLO DI NATALE
QUELLI CHE ASPETTANO
QUELLI CHE ASPETTANO IL GIRO D'ITALIA
QUELLI CHE IL CALCIO
QUELLI CHE IL CALCIO DOPO IL TG
RACING STRIPES - STRISCIA UNA ZEBRA ALLA RISCOSSA
RAGAZZE DI ZUCCHERO
RAGAZZE MONDIALI
RAI CULTURA - 200 ANNI L'INFINITO DI GIACOMO LEOPARDI
RAI PARLAMENTO - ELEZIONI EUROPEE 2019 L'INTERVISTA
RAI PARLAMENTO - ELEZIONI EUROPEE 2019 TRIBUNA ELETTORALE
RAI PARLAMENTO - PUNTO EUROPA
RAI PARLAMENTO - SPECIALE CAMERA
RAI PARLAMENTO - SPECIALE SENATO
RAI PARLAMENTO - TELEGIORNALE
RAI SPORT
RATATOUILLE

segue **Tabella A4** - RAI 2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2019)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2019. Fascia oraria: 6.00-24.00

RE DI CUORI
REALITI
REALITI SCIO': IL FILM
REALITI SIAMO TUTTI PROTAGONISTI
RED DAWN - ALBA ROSSA
RIASSUNTO LA PORTA ROSSA
RIASSUNTO: IL MOLO ROSSO
RIASSUNTO: VOLEVO FARE LA ROCKSTAR
RICATTO AD ALTA QUOTA (N. SOUMAH)
RICHARD BROCK - L'ANGELO DELLA VENDETTA
ROBINÙ
ROCCO SCHIAVONE (Stagioni 2 e 3)
ROGUE - IL SOLITARIO
ROMANZO DI UNA STRAGE
RUGBY
RUGBY WORLD CUP
S.W.A.T.
SALEMME IL BELLO...DELLA DIRETTA!
SAVING MR. BANKS
SCAMBIAMOCI A NATALE (L. FRIEDLANDER)
SCI ALPINO
SCI: COPPA DEL MONDO FEMMINILE
SCI: COPPA DEL MONDO MASCHILE
SCOMPARSA NEL NULLA (H.J. FORD)
SE SCAPPO MI SPOSO A NATALE
SEA PATROL
SEDUZIONE LETALE (N. LEOPARDI)
SEGRETI DI CORSA
SERENO VARIABILE
SERENO VARIABILE ESTATE
SETTE GIORNI PER NON MORIRE
SETTIMANA VENTVRA
SEX LIST - OMICIDIO A TRE
SHAKESPEARE & HATHAWAY INVESTIGATORI PRIVATI
SHALL WE DANCE?
SICARIO
SOLA NEL BUIO (J. RUBEN)
SORGENTE DI VITA

segue **Tabella A4** - RAI 2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2019)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2019. Fascia oraria: 6.00-24.00

SOURCE CODE
SOUTHPAW - L'ULTIMA SFIDA
SPECIALE TELETHON NEL CUORE DELLA RICERCA
SPECIALE TG PARLAMENTO
SPECIALE TG2
SPORT: BASKET
SPORT: CALCIO
SPORT: PALLAVOLO
SQUADRA OMICIDI BARCELLONA
SQUADRA OMICIDI INSTABUL - PATTO DI SANGUE
SQUADRA OMICIDI ISTANBUL
SQUADRA OMICIDI ISTANBUL - IL PREZZO DELLA VITA
SQUADRA OMICIDI ISTANBUL - LA PIETRA DEI GUERRIERI
SQUADRA OMICIDI ISTANBUL - LA SECONDA PISTA
SQUADRA OMICIDI ISTANBUL - L'ULTIMA CORSA
SQUADRA OMICIDI ISTANBUL - OMICIDIO SUL BOSFORO
SQUADRA OMICIDI ISTANBUL - PARTITA CHIUSA
SQUADRA OMICIDI ISTANBUL - SCOMODE REALTÀ
SQUADRA OMICIDI ISTANBUL - TESTIMONE SILENZIOSO
SQUADRA OMICIDI ISTANBUL - ULTIMA FERMATA ISTANBUL
SQUADRA OMICIDI ISTANBUL OPERAZIONE TAURUS
SQUADRA SPECIALE COBRA 11 (Stagioni da 1 a 37)
SQUADRA SPECIALE COBRA 11 SEZIONE 2 (Stagioni 1 e 2)
SQUADRA SPECIALE COLONIA
SQUADRA SPECIALE LIPSIA
SQUADRA SPECIALE STOCCARDA
STASERA TUTTO È POSSIBILE
STORM RIDER - CORRERE PER VINCERE
STRACULT
STRACULT 20 ANNI
STRACULT LIVE SHOW
STRACULT SPECIALE
STRAMALEDETTI AMICI MIEI
STREGHE
SUBDOLA OSSESSIONE (B. HAYES)
SUBURRA LA SERIE
SULLA VIA DI DAMASCO
SULLA VIA DI DAMASCO STORIE

segue **Tabella A4** - RAI 2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2019)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2019. Fascia oraria: 6.00-24.00

SULLA VIA DI DAMSCO GIOVANI
TAKEN - ALLA RICERCA DI SOPHIE PARKER
TELETHON
TG PARLAMENTO
TG SPORT
TG SPORT SPECIALE
TG2
TG2 - 125° ESERCIZIO DELLA BANCA D'ITALIA
TG2 - 64° REGATA DELLE ANTICHE REPUBBLICHE MARINARE
TG2 - ACHAB LIBRI
TG2 - ALFIERI DELLA REPUBBLICA
TG2 - CERIMONIA DI PRESENTAZIONE NUOVI SEGNI DISTINTIVI DI QUALIFICA DELLA POLIZIA DI STATO
TG2 - CINEMATINÉE
TG2 - CORTE DEI CONTI INAUGURAZIONE ANNO GIUDIZIARIO 2019
TG2 - COSTUME E SOCIETA'
TG2 - DOSSIER
TG2 - E...STATE CON COSTUME
TG2 - EAT PARADE
TG2 - GIUDIZIO DI PARIFICAZIONE DEL RENDICONTO GENERALE DELLO STATO
TG2 - MEDICINA 33
TG2 - MOTORI
TG2 - MOTORI ESTATE
TG2 - REGATA STORICA DI VENEZIA
TG2 - RELAZIONE ANNUALE DEL PRESIDENTE DELL'AUTORITA' NAZIONALE ANTICORRUZIONE
TG2 - RIUNIONE STRAORDINARIA DEL COLLEGIO DELLA CORTE COSTITUZIONALE
TG2 - SI' VIAGGIARE
TG2 - SPECIALE
TG2 - SPECIALE ELEZIONI
TG2 - SPECIALE ELEZIONI BASILICATA
TG2 - STORIE RACCONTI DELLA SETTIMANA
TG2 - TUTTO IL BELLO CHE C'E'
TG2 - WEEKEND
TG2 - WEEKEND ESTATE
TG2 EDIZIONE STRAORDINARIA
TG2 ITALIA
TG2 POST
TG2 PUNTO DI VISTA

segue **Tabella A4** - RAI 2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2019)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2019. Fascia oraria: 6.00-24.00

TG2: DISCORSO DEL PRESIDENTE DELLA CONSOB
THE AVENGERS
THE BLACKLIST
THE CALL
THE CORONER (Stagioni 1 e 2)
THE DOUBLE (M. BRANDT)
THE EICHMANN SHOW - IL PROCESSO DEL SECOLO
THE GOOD DOCTOR
THE PAPERBOY (LEE DANIELS)
THE PROGRAM
THE ROOKIE
THE VOICE OF ITALY
THE VOICE OF ITALY - I COACH
THE WOLF OF WALL STREET
TOKYO VOLLEYBALL QUALIFICATION
TOUR DE FRANCE
TOUR DE FRANCE - TOUR ALL'ARRIVO
TOUR DE FRANCE - TOUREPLAY
TOUR DE FRANCE: TOUR IN DIRETTA
TRACERS (D. BENMAYOR)
TRESPASS
TUTTA LA VERITA' SU MIA MADRE
TUTTE LO VOGLIONO
TUTTI I SEGRETI DELLA MIA FAMIGLIA
UEFA EURO 2020
UEFA UNDER 21
UEFA UNDER 21 CHAMPIONSHIP ITALY 2019
ULTIMA TRACCIA BERLINO (Stagioni da 1 a 6)
ULTIMO TANGO A PARIGI
UN AMORE SUL LAGO DI GARDA
UN ANGELO SOTTO L'ALBERO
UN BABBO NATALE TUTTO NUOVO (C. WILL WOLF)
UN CAPODANNO DA FAVOLA
UN CASO PER DUE (Stagioni da 2 a 8)
UN CICLONE IN CONVENTO (Stagioni da 15 a 17)
UN FANTASMA PER AMICO (GSPONER A.)
UN FIDANZATO PER MIA MOGLIE

segue **Tabella A4** - RAI 2: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2019)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2019. Fascia oraria: 6.00-24.00

UN MEDICO NEL CUORE
UN NATALE MAI RACCONTATO (M. DAMSKI)
UN NATALE MOLTO BIZZARRO
UN NATALE REGALE
UN PALCO PER DUE CONCERTI AL BUIO
UN PASSO DAL CIELO 5
UN SALTO NELLA STORIA 150 ANNI DELLA FEDERAZIONE ITALIANA DI GINNASTICA
UN VICINO TROPPO PERFETTO
UNA CORONA PER NATALE
UNA FANTASTICA E INCREDIBILE GIORNATA DA DIMENTICARE
UNA MADRE NON PROPRIO... PERFETTA
UNA NOTTE AL MUSEO
UNA NOTTE AL MUSEO 2 - LA FUGA
UN'ESTATE FA
UN'ESTATE IN PROVENZA
UNICI
UNIVERSIADI ESTIVE NAPOLI 2019
UNIVERSIADI ESTIVE NAPOLI 2019: CERIMONIA D'APERTURA
VELENI E BUGIE
VELOCE COME IL VENTO
VERDETTO FATALE
VERO E PIU' VERO
VERSO LA FINALE DI THE VOICE
VIAGGIO AL CENTRO DELLA TERRA
VIAGGIO NELL'ITALIA DEL GIRO
VIAGGIO NELL'ITALIA DEL GIRO - ANTEPRIMA
VILLAGGIO DI PARTENZA
VITA CUORE BATTITO (S. COLABONA)
VOLEVO FARE LA ROCKSTAR
VOLLEYBALL MEN'S WORLD CHAMPIONSHIP
VOLLEYBALL WOMEN'S WORLD CHAMPIONSHIP
WE ARE YOUR FRIENDS
WENDY UN CAVALLO PER AMICO
WOODSTOCK
ZIGGY - MORGAN RACCONTA DAVID BOWIE

Nota: la tabella comprende anche i programmi sottotitolati/audiodescritti in maniera non continuativa.

Tabella A5 - RAI 3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2019)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2019. Fascia oraria: 6.00-24.00

PROGRAMMI SOTTOTITOLATI/AUDIODESCRITTI
#CARTABIANCA
#TRETRE3
1/2H IN PIU'
1989 CRONACHE DAL MURO DI BERLINO
7 MINUTI
A RACCONTARE COMINCIA TU
A SPASSO NEL BOSCO
A UNITED KINGDOM - L'AMORE CHE HA CAMBIATO LA STORIA
ADESSO MUSICA
ADIDAS VS PUMA - DUE FRATELLI IN GUERRA (D. DOMMENGET)
AGORA'
AGORA' ESTATE
AGORA' ESTATE SPECIALE
ALLA LAVAGNA
AMORE CRIMINALE
AMORI CHE NON SANNO STARE AL MONDO
AMORI ELEMENTARI
ANDREA CAMILLERI IL MAESTRO SENZA REGOLE
ANTEPRIMA #CARTABIANCA
ANTEPRIMA A RACCONTARE COMINCIA TU
ANTEPRIMA AGORA'
ANTEPRIMA AGORA' ESTATE
ANTEPRIMA AGORA' ESTATE SPECIALE
ANTEPRIMA AMORE CRIMINALE
ANTEPRIMA CHE STORIA È LA MUSICA
ANTEPRIMA CHI L'HA VISTO?
ANTEPRIMA CHI L'HA VISTO? SPECIALE
ANTEPRIMA CITTA' SEGRETE
ANTEPRIMA COLPO DI SCENA
ANTEPRIMA CONCERTO PRIMO MAGGIO 2019
ANTEPRIMA DOTTORI IN CORSIA - OSPEDALE PEDIATRICO BAMBINO GESÙ
ANTEPRIMA I MIEI VINILI
ANTEPRIMA I MIEI VINILI CHRISTMAS BOOTLEG
ANTEPRIMA IL BORGO DEI BORGHI
ANTEPRIMA IN ARTE MINA
ANTEPRIMA INDOVINA CHI VIENE A CENA
ANTEPRIMA KILIMANGIARO

segue **Tabella A5** - RAI 3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2019)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2019. Fascia oraria: 6.00-24.00

ANTEPRIMA LA GRANDE STORIA
ANTEPRIMA LA GRANDE STORIA ANNIVERSARI
ANTEPRIMA LE PAROLE DELLA SETTIMANA
ANTEPRIMA LE RAGAZZE
ANTEPRIMA OGNI COSA È ILLUMINATA
ANTEPRIMA PEZZI UNICI
ANTEPRIMA PINOCCHIO
ANTEPRIMA PRESADIRETTA
ANTEPRIMA PRIMA DELL'ALBA
ANTEPRIMA PRIMA DELL'ALBA SPECIALE
ANTEPRIMA RAI PIPOL DOMANI NOTTE
ANTEPRIMA RAI PIPOL LO SPETTACOLO SIETE NOI
ANTEPRIMA REPORT
ANTEPRIMA SAPIENS - UN SOLO PIANETA
ANTEPRIMA SPECIALE LE RAGAZZE
ANTEPRIMA TODO CAMBIA
ANTEPRIMA UN GIORNO IN PRETURA
APPUNTAMENTO AL CINEMA
ARRIVAL
ASPETTANDO GEO
ASPETTANDO IL PRIMO MAGGIO
ASPETTANDO IL RE
AUGUSTO IL PRIMO IMPERATORE
AUTUMN IN NEW YORK
BEATA IGNORANZA
BEFORE I GO TO SLEEP (R. JOFFE)
BELLA BIONDA... E DICE SEMPRE SI'
BENVENUTO PRESIDENTE!
BIG EYES
BIG WEDDING
BLACK BUTTERFLY
BLEED - PIU' FORTE DEL DESTINO
BOEZ - ANDIAMO VIA
BRAVEHEART CUORE IMPAVIDO
BUONGIORNO ITALIA
CALCIO QUALIFICAZIONI EUROPEI UNDER 21
CALCIO SERIE B
CALCIO UEFA NATIONS LEAGUE

segue **Tabella A5** - RAI 3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2019)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2019. Fascia oraria: 6.00-24.00

CAMPING (FRANCO ZEFFIRELLI)
CAPTAIN FANTASTIC
CARITA' SENZA CONFINI
CARO MARZIANO
CATE MCCALL - IL CONFINE DELLA VERITA'
CEV EUROVOLLEY 2019
CHASING MAVERICKS - SULLA CRESTA DELL'ONDA
CHE CI FACCIO QUI
CHE STORIA È LA MUSICA
CHEF LA RICETTA PERFETTA
CHI È SENZA COLPA
CHI L'HA VISTO?
CHI L'HA VISTO? 11:30
CHI L'HA VISTO? SPECIALE
CI ALZEREMO ALL'ALBA
CI VEDIAMO DOMANI
CIAO AMICI
CINDERELLA MAN - UNA RAGIONE PER LOTTARE
CINEMA RAI 3
CITTA' SEGRETE
COCOON
COLPO DI SCENA
COME D'INCANTO
COMMISSARI SULLE TRACCE DEL MALE
COMMISSARI SULLE TRACCE DEL MALE - ANTEPRIMA
CONFUSI E FELICI
CONTA SU DI NOI SPECIALE AIRC
CONTRATTEMPO
CONTROMANO
COPPA DEL MONDO DI CALCIO FEMMINILE
CORREVA L'ANNO
CRONACHE DAL MEDIOEVO
CRONACHE DAL RINASCIMENTO
DECIMATI
DESTINAZIONE PIOVAROLO
DESTINI INCROCIATI
DESTINO DI UNA IMPERATRICE
DI LA' DAL FIUME E TRA GLI ALBERI

segue **Tabella A5** - RAI 3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2019)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2019. Fascia oraria: 6.00-24.00

DISONORA IL PADRE
DOC 3
DOC 3 - STRANGE FISH
DOC MARTIN (Stagioni da 5 a 8)
DOMENICA GEO
DOTTORI IN CORSIA - OSPEDALE PEDIATRICO BAMBINO GESÙ
DOVE NON HO MAI ABITATO
DUE EURO L'ORA
EDDIE THE EAGLE - IL CORAGGIO DELLA FOLLIA
ESCOBAR
ESTER
FAI BEI SOGNI
FESTA DI LAUREA
FESTIVAL INTERNAZIONALE DEL CIRCO DI MONTECARLO
FESTIVAL INTERNAZIONALE DEL CIRCO DI MONTECARLO - ANTEPRIMA
FIGU - ALBUM DI PERSONE NOTEVOLI
FIORE
FLIGHTPLAN - MISTERO IN VOLO
FRA' DIAVOLO
FUMO DI LONDRA
FUORI CONTROLLO (M. CAMPBELL)
FURYO
GENOVA ORE 11.36
GEO
GEO & GEO
GEO MAGAZINE
GEO STORIE
GEREMIA IL PROFETA
GLI IMPERDIBILI
GLI INESORABILI
GLI ONOREVOLI
GLI SDRAIATI
GRANDE AMORE
GRAZIE DEI FIORI
GUERRIERI (DOCUMENTARIO)
HOUDINI - L'ULTIMO MAGO
HOURS
HUDSON & REX

segue **Tabella A5** - RAI 3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2019)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2019. Fascia oraria: 6.00-24.00

HURRICANE - IL GRIDO DELL'INNOCENZA
I DIAVOLI VOLANTI
I DIECI COMANDAMENTI
I DUE COLONNELLI
I FIGLI DEL DESERTO
I GIOCHI DEL DIAVOLO
I GRANDI PROTAGONISTI
I MIEI VINILI
I MISERABILI (T. SHANKLAND)
I SEGRETI DI OSAGE COUNTY
I TRE MOSCHETTIERI
I VAMPIRI (DI R. FREDA)
IDENTITÀ
IERI E OGGI
IERI OGGI DOMANI
IL BORGO DEI BORGHI
IL BORGO DEI BORGHI - LA GRANDE SFIDA
IL CASO SPOTLIGHT
IL COLORE NASCOSTO DELLE COSE
IL COMMISSARIO REX (Stagioni da 1 a 10)
IL CORPO DELL'AMORE 2019
IL CRATERE
IL DIARIO DI ANNA
IL DIVO
IL GRANDE PAESE
IL MATRIMONIO CHE VORREI
IL MIO NOME È NESSUNO
IL PADRE DELLA SPOSA
IL PADRE DELLA SPOSA 2
IL PALAZZO DEL VICERE'
IL PATRIOTA
IL PIANETA DELLE SCIMMIE (2001)
IL PONTE DELLE SPIE
IL POSTO GIUSTO
IL POSTO GIUSTO COLLECTION
IL PRINCIPE ABUSIVO
IL ROMPISCATOLE (B. STILLER)
IL SABATO DI TUTTA SALUTE

segue **Tabella A5** - RAI 3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2019)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2019. Fascia oraria: 6.00-24.00

IL SAPORE DEL SUCCESSO (DI J. WELLS)
IL SEGRETO
IL SEGRETO DEI SUOI OCCHI (B. RAY)
ILLUMINATE
IMPICCALO PIÙ IN ALTO
IN ARTE GIANNA
IN ARTE MINA
IN ARTE ORNELLA VANONI
IN ARTE PATTY PRAVO
IN GUERRA PER AMORE
IN HER SHOES SE FOSSI LEI
IN NOME DI MIA FIGLIA
IN NOME DI MIO FIGLIO
IN SCENA
IN VIAGGIO CON LEI
INDIAN-LA GRANDE SFIDA
INDOVINA CHI VIENE A CENA
INFINITO CRIMINE - INDAGINE SULLA NDRANGHETA
INVIATI SPECIALI
IO SONO SOFIA
IRREGOLARI
JACKIE
JESUS
K-19
KHUMBA
KILIMANGIARO
KILIMANGIARO - IL GRANDE VIAGGIO
KILIMANGIARO - OGNI COSA È ILLUMINATA
KILIMANGIARO COLLECTION
LA COMPAGNIA DEL CIGNO
LA CORTE
LA DIFESA DELLA RAZZA
LA FAMIGLIA BELIER
LA GRANDE STORIA
LA GRANDE STORIA - ANNIVERSARI
LA GRANDE STORIA DOC
LA GUERRA DEI ROSES
LA LEGGE DEL MERCATO

segue **Tabella A5** - RAI 3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2019)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2019. Fascia oraria: 6.00-24.00

LA LINEA VERTICALE
LA MAFIA UCCIDE SOLO D'ESTATE
LA MANO SULLA CULLA
LA MECCANICA DELLE OMBRE
LA MIA PASSIONE
LA PRINCIPESSA SISSI
LA RAGAZZA DEL TRENO
LA RAGAZZA DI BOEMIA
LA SCELTA DEL RE
LA SIGNORA DEL WEST
LA SOFFIATRICE DI VETRO
LA STRADA DI CASA 2
LA TENEREZZA (G. AMELIO)
LA TERRA VISTA DALLO SPAZIO: LUCA PARMITANO
LA TV DELLE RAGAZZE - GLI STATI GENERALI
LA VERITA' NEGATA
LA VITA POSSIBILE
L'APE MAIA IL FILM
L'APPRODO
L'AQUILA - GRANDI SPERANZE
LASCIATI ANDARE
LATIN LOVER
L'AVVENTURA DEL POSEIDON
LE PAROLE ASPETTANDO M
LE PAROLE DELLA COSTITUZIONE
LE PAROLE DELLA SETTIMANA
LE PAROLE DELL'ANNO
LE RAGAZZE
LE RAGAZZE DEL '68
LE STORIE - DIARIO ITALIANO
LE VERITA' NASCOSTE
LEGGENDA DI UN AMORE - CINDERELLA
LESSICO AMOROSO
LETTERE DA BERLINO
L'INCREDIBILE VITA DI TIMOTHY GREEN
L'ITALIA CON VOI LE STORIE
LITIGI D'AMORE
LO CHIAMAVANO JEEG ROBOT

segue **Tabella A5** - RAI 3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2019)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2019. Fascia oraria: 6.00-24.00

LO STATO CONTRO FRITZ BAUER
LO STRAORDINARIO VIAGGIO DI T.S. SPIVET
L'ORA DI LEGALITA'
LOVING
LXXIII PREMIO STREGA
MAI STATI UNITI
MANI ROSSE
MARIA TERESA
MAXIMILIAN IL GIOCO DEL POTERE E DELL'AMORE
MCFARLAND USA
MESSAGGIO DI FINE ANNO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA SERGIO MATTARELLA
METEO
MI MANDA RAITRE
MI MANDA RAITRE ESTATE
MI MANDA RAITRE IN +
MI MANDA RAITRE IN FESTA
MIAMI BEACH
MILLION DOLLAR BABY
MISSIONE SPAZIO
MOLLY'S GAME
MONEY MONSTER - L'ALTRA FACCIA DEL DENARO
MONTE WALSH
MOONLIGHT
MOULIN ROUGE! (B. LUHRMANN)
MURAGLIE
MUSICULTURA FESTIVAL PER LA CANZONE POPOLARE E D'AUTORE
MUSSOLINI IL FIGLIO DEL SECOLO
N.N. VIGILATA SPECIALE
NARCOTICA SULLE ROTTE DEI TRAFFICANTI
NEMICHE PER LA PELLE
NEMICO PUBBLICO
NERONE
NEW NEIGHBOURS
NICO 1988
NINE MONTHS - IMPREVISTI D'AMORE
NOI TESTE DURE
NON FAR RUMORE
NON HO L'ETA'

segue **Tabella A5** - RAI 3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2019)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2019. Fascia oraria: 6.00-24.00

NUOVI EROI
NUT JOB OPERAZIONE NOCCIOLINE
OGNI COSA È ILLUMINATA
ONE FOR THE MONEY
OSSIGENO
PADRI E FIGLIE
PALLAVOLO CAMPIONATO EUROPEO
PAPA' UGO - I GREGORETTI SI RACCONTANO
PARLO DA SOLA - SPECIALE ANNA MARCHESINI
PASSAPORTO ROSSO
PASSATO E PRESENTE
PER AMOR VOSTRO
PER QUALCHE DOLLARO IN PIÙ
PER UN PUGNO DI LIBRI
PEZZI UNICI
PHOTOSHOW
PIEDONE A HONG KONG
PIEDONE D'EGITTO
PIEDONE L'AFRICANO
PIEDONE LO SBIRRO
PINO DANIELE - IL TEMPO RESTERA'
POMPEI
PORGI L'ALTRA GUANCIA
PRES. CHI L'HA VISTO?
PRES. I DIECI COMANDAMENTI
PRES. L'AQUILA - GRANDI SPERANZE
PRES. NARCOTICA SULLE ROTTE DEI TRAFFICANTI
PRES. OSSIGENO
PRES. PRESADIRETTA
PRES. PRIMA DELL'ALBA
PRES. TV TALK
PRES. REPORT
PRES. SOPRAVVISSUTE
PRES. TUTTA SALUTE
PRES. TUTTA SALUTE - A GENTILE RICHIESTA
PRESADIRETTA
PRIMA CHE LA NOTTE
PRIMA DELL'ALBA

segue **Tabella A5** - RAI 3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2019)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2019. Fascia oraria: 6.00-24.00

PRIMA DELL'ALBA SPECIALE
PROFESSORE PER AMORE
QUALCHE NUVOLA
QUALUNQUEMENTE
QUANTE STORIE
QUANTE STORIE DI SERA
QUEL MOSTRO DI SUOCERA
QUELLA DONNA SONO IO - SPECIALE PAOLO POLI
QUELLO CHE SO DI LEI
QUI VENEZIA CINEMA
RABONA - IL COLPO A SORPRESA
RADICI - L'ALTRA FACCIA DELL'IMMIGRAZIONE
RADICI ANTEPRIMA
RAI CULTURA - 200 ANNI L'INFINITO DI GIACOMO LEOPARDI
RAI CULTURA - CONCERTO PER MILANO
RAI CULTURA - CRONACHE DALL'ANTICHITA'
RAI CULTURA - PROVINCIA CAPITALE
RAI EDUCATIONAL - ITALIANI
TV TALK
TV TALK ANTEPRIMA
RAI EDUCATIONAL - VISIONI PRIVATE
RAI PARLAMENTO - ELEZIONI EUROPEE 2019 L'INTERVISTA
RAI PARLAMENTO - QUESTION TIME
RAI PARLAMENTO - SPAZIOLIBERO
RAI PARLAMENTO - SPECIALE CAMERA
RAI PARLAMENTO - SPECIALE SENATO
RAI PARLAMENTO - TELEGIORNALE
RAI PARLAMENTO - TRIBUNA ELEZIONI EUROPEE 2019 IL CONFRONTO
RAI PARLAMENTO - TRIBUNA REFERENDUM IL CONFRONTO
RAI PARLAMENTO SPECIALE CONFRONTO
RAI PIPOL DOMANI NOTTE
RAI PIPOL LINEA GEPPI
RAI PIPOL LO SPETTACOLO SIETE NOI
RAITRE PER ENZO BIAGI
RED LAND (ROSSO ISTRIA)
REPORT
REPORT CULT
RIASSUNTO - L'AQUILA - GRANDI SPERANZE

segue **Tabella A5** - RAI 3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2019)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2019. Fascia oraria: 6.00-24.00

RIASSUNTO - MARIA TERESA
RITRATTI QUANDO LA VITA È UNO SPETTACOLO
ROB ROY
ROBIN E MARIAN
ROMANZO ITALIANO
SALVO D'ACQUISTO
SAMBA
SAN GIOVANNI - L'APOCALISSE
SAN PAOLO
SAN PIETRO
SANTIAGO ITALIA
SAPIENS - UN SOLO PIANETA
SCUSATE SE ESISTO!
SCUSI LEI È FAVOREVOLE O CONTRARIO?
SEI MAI STATA SULLA LUNA?
SEMBRA IERI - CRONACA E STORIA
SEX STORY
SFIDE
SISSI - LA GIOVANE IMPERATRICE
SLEEPLESS - IL GIUSTIZIERE
SMETTO QUANDO VOGLIO
SMETTO QUANDO VOGLIO AD HONOREM
SMETTO QUANDO VOGLIO MASTERCLASS
SNOWDEN
SOL LEVANTE
SOLE CUORE AMORE
SPECIALE LE RAGAZZE
SPECIALE PREMIO BIAGIO AGNES
SPECIALE TG PARLAMENTO
SPORT: CALCIO
SPORT: PALLAVOLO
SPOSAMI PAPÀ
SPRUZZA SPARISCI E SPARA
STAI LONTANA DA ME
STANLIO & OLLIO PER RIDERE INSIEME
STATI GENERALI
STATI GENERALI - ANTEPRIMA
STORIE MALEDETTE

segue **Tabella A5** - RAI 3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2019)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2019. Fascia oraria: 6.00-24.00

STORIE MINIME
SUPERCONDRIACO - RIDERE FA BENE ALLA SALUTE
TELETHON
TELETHON SHOW
TERRE D'AUTORE
TG3
TG3 - #STAVOLTA VOTO
TG3 - FUORI TG
TG3 - MONDO
TG3 - NEL MONDO
TG3 - SPECIALE ELEZIONI EUROPEE 2019
TG3 EDIZIONE STRAORDINARIA
TG3 LINEA NOTTE
TG3 SPECIALE
TGR - 46° PREMIO INTERNAZIONALE FLAIANO
TGR - 66° RADUNO NAZIONALE BERSAGLIERI
TGR - 71° PRIX ITALIA
TGR - 92° ADUNATA NAZIONALE ALPINI
TGR - BELLITALIA
TGR - BUONGIORNO REGIONE
TGR - ESTOVEST
TGR - IL CARNEVALE DI VIAREGGIO
TGR - IL SETTIMANALE ESTATE
TGR - LA GIOSTRA DELLA QUINTANA
TGR - LEONARDO
TGR - MATERA ITALIA
TGR - MEDITERRANEO
TGR - MEZZOGIORNO ITALIA
TGR - OFFICINA ITALIA
TGR - PALIO DELLA MARCILIANA
TGR - PETRARCA: LE PAROLE DELLA CULTURA
TGR - PIAZZA AFFARI
TGR - PULIAMO IL MONDO
TGR - REGIONEUROPA
TGR - SPECIALE PRIX ITALIA
TGR - SPECIALE PULIAMO IL MONDO
TGR LAZIO - IL SETTIMANALE
TGR SPECIALE

segue **Tabella A5** - RAI 3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2019)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2019. Fascia oraria: 6.00-24.00

TGR: FERMO ARIA DI PALIO
TGR: PALIO DI ASTI
THAT'S AMORE - STORIE DI UOMINI E ALTRI ANIMALI
THE CIRCLE
THE FOUNDER
THE HOLLARS
THE MOST BEAUTIFUL DAY - IL GIORNO PIU' BELLO
THE SENTINEL
THE TOURIST
TI RICORDI DI ME?
TI SPOSO MA NON TROPPO
TIMELINE
TIMELINE FOCUS
TODO CAMBIA
TOTO' DIABOLICUS
TOTO' PEPPINO E I FUORILEGGE
TOTO' A PARIGI
TOTO' EVA E IL PENNELLO PROIBITO
TOTO' LASCIA O RADDOPPIA?
TOTO' VITTORIO E LA DOTTORESSA
TRE GIORNI DOPO
TRECCANI IL VOLTO DELLE PAROLE
TRUMAN UN VERO AMICO È PER SEMPRE
TUTTA COLPA DEL VULCANO
TUTTA SALUTE
TUTTA SALUTE - A GENTILE RICHIESTA
TUTTA SALUTE - SPECIALE AIRC
TUTTIFRUTTI
TUTTO QUELLO CHE VUOI
UEFA NATIONS LEAGUE
UN ANNO DA LEONI
UN FANTASTICO VIA VAI (L. PIERACCIONI)
UN GIORNO IN PRETURA
UN ITALIANO IN AMERICA
UN MARITO...QUASI PERFETTO
UN MATRIMONIO ALL'INGLESE
UN MATRIMONIO DA FAVOLA
UN PAESE QUASI PERFETTO

segue **Tabella A5** - RAI 3: Offerta TV per persone con disabilità (anno 2019)
Elenco dei titoli dei programmi sottotitolati/audiodescritti nell'anno 2019. Fascia oraria: 6.00-24.00

UN POSTO AL SOLE 2019
UN SORRISO UNO SCHIAFFO UN BACIO IN BOCCA
UN TIRCHIO QUASI PERFETTO
UNA FAMIGLIA IN GIALLO
UNA NOTTE CON LA REGINA
UNA QUESTIONE PRIVATA
UNA RETE DI BUGIE
UNO SGUARDO DAL CIELO
VELOCE COME IL VENTO
VERGINE GIURATA
VIA DALLA PAZZA FOLLA
VIA DALL'INCUBO (M. APTED)
VIAGGIO AL CENTRO DELLA TERRA
VIVA L'ITALIA
VIZIO DI FAMIGLIA
VOX POPULI
WHERE ARE YOU? DIMMI DOVE SEI
ZENOBIA
ZONA D'OMBRA - UNA SCOMODA VERITA'
ZORRO

Nota: la tabella comprende anche i programmi sottotitolati/audiodescritti in maniera non continuativa.

Tabella A6 - Programmazione sottotitolata - Tg e Informazione sportiva (anno 2019)
Testate: Tg1, Tg2, Tg3, TgSport, Rai News 24 – Palinsesto settimanale – Fascia: 6.00-24.00

Fasce orarie	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
6-7	Tg1 ore 6.30	Tg1 ore 6.30	Tg1 ore 6.30	Tg1 ore 6.30	Tg1 ore 6.30		
7-8	Tg1 ore 7.00	Tg1 ore 7.00	Tg1 ore 7.00	Tg1 ore 7.00	Tg1 ore 7.00	Tg1 ore 7.00	Tg1 ore 7.00
	Tg1 LIS 7.30	Tg1 LIS 7.30	Tg1 LIS 7.30	Tg1 LIS 7.30	Tg1 LIS 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 LIS 9.30	Tg1 LIS 9.35
10-11	Tg1 9.55	Tg1 9.55	Tg1 9.55	Tg1 9.55	Tg1 9.55		
11-12	Tg Sport 11.00	Tg Sport 11.00	Tg Sport 11.00	Tg Sport 11.00	Tg Sport 11.00	Tg Sport 11.00	Tg Sport 11.00
	Tg2 10.55	Tg2 10.55	Tg2 10.55	Tg2 10.55	Tg2 10.55		
12-13	Tg3 12.00	Tg3 12.00	Tg3 12.00	Tg3 12.00	Tg3 12.00	Tg3 12.00	Tg3 12.00
							Tg3 LIS 12.55
13-14	Tg2 13.00	Tg2 13.00	Tg2 13.00	Tg2 13.00	Tg2 13.00	Tg2 13.00	Tg2 13.00
14-15	Tg3 14.20	Tg3 14.20	Tg3 14.20	Tg3 14.20	Tg3 14.20	Tg3 14.20	Tg3 14.15
15-16	Tg3 LIS 15.10	Tg3 LIS 15.10	Tg3 LIS 15.10	Tg3 LIS 15.10	Tg3 LIS 15.10	Tg3 LIS 14.50	
	Tg1 16.30	Tg1 16.30	Tg1 16.30	Tg1 16.30	Tg1 16.30		
16-17			Tg3 LIS 16:00*			Tg1 16.30	Tg1 17.00
17-18							
18-19	Tg2 LIS 18.10 Tg2 18.15	Tg2 LIS 18.10 Tg2 18.15	Tg2 LIS 18.10 Tg2 18.15	Tg2 LIS 18.10 Tg2 18.15	Tg2 LIS 18.10 Tg2 18.15	Tg2 LIS 18.05	Tg 2 LIS 18.00
	Tg Sport 18.30	Tg Sport 18.30	Tg Sport 18.30	Tg Sport 18.30	Tg Sport 18.30		
19-20							
20-21	Tg1 20.00	Tg1 20.00	Tg1 20.00	Tg1 20.00	Tg1 20.00	Tg1 20.00	Tg1 20.00
	Rai News 24 LIS 20.30	Rai News 24 LIS 20.30	Rai News 24 LIS 20.30	Rai News 24 LIS 20.30	Rai News 24 LIS 20.30	Rai News 24 LIS 20.30	Rai News 24 LIS 20.30
21-22							
22-23							
23-24							

* Trasmesso con continuità, ad eccezione dei mesi di agosto e settembre 2019.

Finito di stampare
nel mese di giugno 2020
dalla STI srl
Roma

Questo prodotto è stato realizzato nel rispetto delle regole stabilite dal sistema di gestione qualità conforme ai requisiti ISO 9001:2008 valutato da Bureau Veritas Italia S.p.A. e coperto dal certificato numero 209065