



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

RELAZIONE ANNUALE 2017

sull'attività svolta e sui programmi di lavoro





Autorità per le garanzie nelle comunicazioni

Presidente

ANGELO MARCELLO CARDANI

Componenti

ANTONIO MARTUSCIELLO

MARIO MORCELLINI

ANTONIO NICITA

FRANCESCO POSTERARO

ANTONIO PRETO (fino al 3 novembre 2016)

Segretario generale

RICCARDO CAPECCHI

Vice segretari generali

LAURA ARÌA

ANTONIO PERRUCCI

Capo di gabinetto del Presidente

ANNALISA D'ORAZIO

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

CAPITOLO I

L'attività dell'Autorità nel periodo 2016-2017	9
1.1 Le attività regolamentari e di vigilanza nei mercati delle telecomunicazioni	12
1.2 I servizi "media": analisi, regole e controlli	20
1.3 Tutela e garanzia dei diritti nel sistema digitale	26
1.4 La regolamentazione e la vigilanza nel settore postale	41
1.5 I rapporti con i consumatori e gli utenti	46
1.6 La nuova generazione regolamentare: servizi digitali e spettro radio	55
1.7 L'attività ispettiva ed il Registro degli Operatori di Comunicazione	62

CAPITOLO II

Il contesto economico e concorrenziale: assetti e prospettive dei mercati regolati	67
2.1 Gli scenari nei mercati delle telecomunicazioni	71
2.2 L'evoluzione dei media e la rivoluzione digitale	96
2.3 Il contesto di mercato nel settore dei servizi postali	128

CAPITOLO III

Risultati conseguiti, attività programmatiche e priorità strategiche	137
3.1 Le attività svolte in attuazione degli obiettivi strategici pianificati	141
3.2 I risultati del piano di monitoraggio	151
3.3 Le priorità strategiche e i programmi di lavoro per il 2017-2018	167

CAPITOLO IV

L'organizzazione dell'Autorità e le relazioni con le istituzioni	175
4.1 L'assetto organizzativo e la politica delle risorse umane	177
4.2 Gli organismi strumentali e ausiliari	183
4.3 La tutela giurisdizionale in ambito nazionale	190
4.4 La collocazione dell'Autorità nel sistema nazionale	194
4.5 Il ruolo dell'Autorità nel sistema internazionale	204

Appendice	211
---------------------	-----

La *Relazione annuale 2017 sull'attività svolta e sui programmi di lavoro*, se non diversamente specificato, presenta dati e rendiconti sull'azione di lavoro condotta dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM) nel periodo compreso tra il 1° maggio 2016 e il 30 aprile 2017.

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

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

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

Sul sito www.agcom.it sono pubblicati approfondimenti ed eventuali segnalazioni di *errata corrige*.



Autorità per le garanzie nelle comunicazioni

Centro direzionale, Isola B5 - 80143 Napoli

Via Isonzo, 21/b - 00198 Roma

www.agcom.it

Prefazione del Presidente

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ANGELO MARCELLO CARDANI
Presidente dell'AGCOM