

Gli interventi dell'Autorità

3.1. Le analisi dei mercati di comunicazione elettronica

L'Autorità, nel corso degli ultimi 12 mesi, ha sostanzialmente ultimato il secondo ciclo delle analisi di mercato avviato, ai sensi di quanto previsto dal codice delle comunicazioni elettroniche, in seguito alla pubblicazione, da parte della Commissione europea, della seconda raccomandazione relativa ai mercati rilevanti di prodotti e servizi del settore delle comunicazioni elettroniche suscettibili di regolamentazione *ex ante* (dicembre 2007).

In particolare, l'Autorità – dopo avere completato nel 2008 le analisi dei mercati della terminazione di chiamate vocali su singole reti mobili e dell'accesso e della raccolta delle chiamate su reti telefoniche mobili pubbliche – nel periodo compreso tra maggio 2009 e aprile 2010 ha concluso l'esame di undici mercati. A breve, l'Autorità terminerà altresì l'esame dei mercati al dettaglio dei servizi telefonici locali e/o nazionali (mercati n. 3 e 5 fra quelli individuati dalla raccomandazione 2003/311/CE), di cui ha sottoposto uno schema di provvedimento a consultazione pubblica nazionale, nonché il mercato dei servizi di diffusione radiotelevisiva per la trasmissione di contenuti agli utenti finali (mercato n. 18 fra quelli individuati dalla raccomandazione 2003/311/CE), mercati non più inclusi nella raccomandazione n. 2007/879/CE.

L'Autorità, a parte alcune eccezioni che si vedranno di seguito, ha sostanzialmente confermato l'impianto della Commissione europea, ritenendo non suscettibili di regolamentazione *ex ante* molti mercati esclusi dalla lista contenuta nell'allegato alla raccomandazione del 2007.

Nello stesso periodo, l'Autorità ha peraltro adottato alcuni interventi regolatori che danno piena attuazione alla disciplina dei mercati delle comunicazioni elettroniche derivante dal secondo ciclo di analisi dei mercati delle comunicazioni elettroniche. Tra questi provvedimenti, assumono particolare rilievo gli interventi nell'ambito dei mercati della terminazione mobile e dei mercati di rete fissa, con la definizione di un modello contabile per la terminazione su singole reti mobili e la proposta di adeguamento e innovazione della metodologia dei test di prezzo attualmente utilizzati.

Di seguito si riportano, in dettaglio, le attività svolte dall'Autorità in materia di analisi dei mercati delle comunicazioni elettroniche, illustrando, in primo luogo, le attività inerenti il secondo ciclo di analisi di mercato e, in secondo luogo, gli interventi che ne danno piena attuazione.

I mercati dell'accesso alla rete fissa

Nel corso del 2009, l'Autorità ha portato a termine l'analisi dei mercati dell'accesso alla rete fissa (mercati nn. 1, 4 e 5 fra quelli individuati dalla raccomandazione 2007/879/CE) all'esito della quale, con delibera n. 314/09/CONS, ha identificato Telecom Italia quale operatore avente significativo potere di mercato, sia nei mercati al dettaglio dell'accesso alla rete telefonica pubblica in postazione fissa per clienti residenziali e non residenziali, sia nei mercati all'ingrosso dell'accesso (fisico) alle infrastrutture di rete in postazione fissa e dell'accesso a banda larga.

Successivamente, con delibera n. 731/09/CONS, l'Autorità ha imposto a Telecom Italia, quale operatore dominante nei suddetti mercati dell'accesso, una serie di obblighi regolamentari relativi ai *i*) servizi di accesso fisico all'ingrosso, *ii*) servizi di accesso virtuale all'ingrosso (*bitstream*), *iii*) servizi di accesso al servizio di vendita del canone all'ingrosso (*Wholesale Line Rental – WLR*) e *iv*) servizi di accesso al dettaglio per clienti residenziali e non residenziali.

Nell'ambito dell'analisi dei mercati in questione, nonché del procedimento volto alla identificazione dei relativi rimedi regolamentari, l'Autorità ha tenuto nella massima considerazione lo sviluppo delle reti di nuova generazione ed ha tenuto altresì conto degli Impegni assunti da Telecom Italia e approvati con la delibera n. 718/08/CONS (Impegni). Gli obblighi regolamentari di cui alla delibera n. 731/09/CONS contengono, infatti, specifiche previsioni riguardanti proprio le reti di nuova generazione e fanno riferimento a misure che costituiscono oggetto degli Impegni.

In relazione ai servizi di accesso fisico all'ingrosso, la delibera n. 731/09/CONS ha imposto a Telecom Italia *i*) l'obbligo di accesso alla rete in rame (tramite i consueti servizi di accesso disaggregato ossia *local loop unbundling*, *shared access* e *sub-loop unbundling*); *ii*) l'obbligo di accesso alle infrastrutture civili (cavi e fibra spenta); *iii*) l'obbligo di trasparenza; *iv*) l'obbligo di non discriminazione; *v*) l'obbligo di separazione contabile; *vi*) l'obbligo di contabilità dei costi; *vii*) l'obbligo di controllo dei prezzi.

L'Autorità ha ritenuto opportuno confermare l'obbligo di Telecom Italia di fornire il servizio di accesso disaggregato sulla rete in rame, ma non ha reputato proporzionato l'imposizione di un obbligo di fornitura del medesimo servizio sulla rete in fibra, in considerazione soprattutto della difficoltà di definire misure regolamentari da applicare ad un'infrastruttura non ancora realizzata, e quindi di valutarne le ripercussioni sul livello concorrenziale dei mercati interessati.

Tuttavia, al fine di consentire agli operatori alternativi di competere nell'offerta dei servizi di accesso su rete di nuova generazione, l'Autorità ha imposto a Telecom Italia – in linea con quanto previsto dal Gruppo di Impegni n. 9 – l'obbligo di dare accesso alle proprie infrastrutture di posa ed alla fibra spenta. L'accesso a quest'ultima – a differenza di quanto indicato nell'Impegno 9.2 (che subordina la fornitura dell'accesso alla fibra spenta al solo caso in cui l'accesso mediante infrastrutture di posa non risulti tecnicamente o fisicamente possibile oppure economicamente sostenibile) – deve essere assicurato indipendentemente dall'utilizzo per cui è richiesto e dalla possibilità di fornire l'accesso alle infrastrutture di posa.

Riguardo all'obbligo di controllo dei prezzi dei servizi di accesso fisico all'ingrosso, l'Autorità ha stabilito che tale controllo sarà basato su un meccanismo di *network cap* per i servizi di *local loop unbundling*, *shared access* e *sub-loop unbundling*. Il valore dei vincoli di *cap* sarà stabilito a seguito dello sviluppo di un modello di costo a costi incrementali di lungo periodo di tipo *bottom-up*, attualmente in corso di definizione. I prezzi per i servizi di accesso alle infrastrutture di posa ed alla fibra spenta devono essere fissati, invece, a condizioni eque e ragionevoli, e ci si potrà avvalere – per le infrastrutture di posa – anche di *benchmark* internazionali.

Per quanto, invece, concerne i servizi di accesso virtuale all'ingrosso (*bistream*) la delibera n. 731/09/CONS impone a Telecom Italia: *i*) l'obbligo di accesso *bitstream* (incluso il *bitstream naked*) su rete in rame (con interconnessione ai nodi di commutazione della rete di trasporto, indipendentemente dalla tecnologia impiegata ATM o ethernet) e un obbligo generale di accesso *bitstream* su fibra ottica; *ii*) l'obbligo di tra-

sparenza; *iii*) l'obbligo di non discriminazione; *iv*) l'obbligo di separazione contabile; *v*) l'obbligo di contabilità dei costi; *vi*) l'obbligo di controllo dei prezzi.

Quest'ultimo obbligo sarà basato su un meccanismo di *network cap* per i servizi con interconnessione al DSLAM e al nodo *parent* (il valore dei vincoli di *cap* sarà stabilito a seguito dello sviluppo del modello di costo di cui sopra). Non è previsto, invece, alcun controllo dei prezzi per i servizi *bitstream* ai livelli di interconnessione più alti.

Per il *bitstream* su fibra ottica, il provvedimento specifica che le condizioni attuative di tale obbligo verranno definite a seguito dell'adozione da parte della Commissione europea della raccomandazione sulle reti NGAN, in considerazione del fatto che, allo stato, la rete in fibra di Telecom Italia è ancora ad uno stadio iniziale di realizzazione. A tal fine, il Comitato NGN dovrà formulare le proprie proposte in merito alla disciplina delle condizioni di offerta dei servizi *bitstream* su fibra all'interno della propria proposta di linee guida per la disciplina della transizione verso le *Next Generation Network* di cui si parlerà nel seguito.

Infine, per i servizi di *wholesale line rental*, la delibera in questione ha imposto a Telecom Italia: *i*) l'obbligo di fornire il servizio di rivendita del canone all'ingrosso, per le linee di accesso in rame, attive e non attive, afferenti agli stadi di linea non aperti ai servizi di accesso disaggregato e comunque per le tutte linee sulle quali, per cause tecniche, non è possibile fornire tali servizi; *ii*) l'obbligo di trasparenza; *iii*) l'obbligo di non discriminazione; *iv*) l'obbligo di separazione contabile; *v*) l'obbligo di contabilità dei costi; *vi*) l'obbligo di controllo dei prezzi basato su un meccanismo di *network cap* (il valore dei vincoli di *cap* sarà stabilito a seguito dello sviluppo del modello di costo di cui sopra).

La delibera prevede, inoltre, delle specifiche previsioni relative allo sviluppo delle reti NGAN. L'art. 73 affida, infatti, al Comitato NGN Italia il compito di predisporre, entro sei mesi dalla pubblicazione del provvedimento finale, una proposta di "Linee guida per la disciplina della transizione verso le reti NGN". In particolare, il Comitato è chiamato a formulare delle proposte in relazione alle procedure di migrazione dal rame alla fibra ottica; ad eventuali modalità di *unbundling* degli accessi in fibra; alla disciplina delle condizioni di offerta dei servizi *bitstream* su fibra; ed alle condizioni di condivisione delle infrastrutture, ivi comprese le installazioni all'interno dei condomini. L'art. 73 prevede, inoltre, che, all'esito della pubblicazione della raccomandazione sulle reti NGA della Commissione europea, e sulla base della proposta del Comitato NGN di cui sopra, l'Autorità valuterà l'opportunità di riesaminare le condizioni di accesso alle *Next Generation Access Networks*.

L'art. 73 prevede anche che l'Autorità definisca, sentiti gli operatori, una disciplina transitoria per la fase di sperimentazione dei nuovi servizi di accesso su reti NGN da parte dell'operatore notificato, con particolare riferimento alle condizioni tecniche ed economiche per un'offerta all'ingrosso atta a consentire la partecipazione alla sperimentazione degli altri operatori.

Infine, relativamente ai servizi di accesso al dettaglio, l'Autorità, ritenendo che la regolamentazione a livello *wholesale* sia sufficiente a tutelare il consumatore finale dal rischio che Telecom Italia pratici prezzi eccessivi, ha rimosso il meccanismo di controllo dei prezzi a cui è stata finora sottoposta Telecom Italia, fatta salva la necessità di garantire che non vi siano alterazioni della concorrenza e di garantire la tutela delle "fasce sociali" e l'accessibilità dei servizi.

In ogni caso, l'Autorità ha ritenuto opportuno che Telecom Italia continui ad essere sottoposta all'obbligo di comunicazione preventiva delle condizioni di offerta dei pro-

pri servizi di accesso al dettaglio – ad eccezione delle offerte presentate nell'ambito di procedure di selezione ad evidenza pubblica promosse da clienti privati o nell'ambito di gare per pubblici appalti – al fine di consentire all'Autorità di valutare preventivamente la replicabilità delle stesse attraverso i test di prezzo che saranno definiti all'esito del procedimento di "adeguamento e innovazione della metodologia dei test di prezzo attualmente utilizzati nell'ambito della delibera n. 152/02/CONS" (cfr. *infra*).

L'Autorità, infine, ha confermato in capo a Telecom Italia gli obblighi di contabilità dei costi, di non discriminazione nei confronti dei clienti finali (ad eccezione del caso in cui le differenze siano giustificate in modo oggettivo, come nel caso delle c.d. "fasce sociali" di cui alla delibera n. 314/00/CONS) e di non accorpare in modo indebito i servizi offerti.

I mercati dei servizi telefonici internazionali disponibili al pubblico forniti in postazione fissa per clienti residenziali e non residenziali

Con la delibera n. 578/09/CONS del 13 ottobre 2009, l'Autorità ha concluso la seconda di analisi dei mercati dei servizi telefonici internazionali (mercati n. 4 e n. 6 della raccomandazione CE n. 2003/311/CE). Il procedimento, avviato con la delibera n. 145/08/CONS, era stato sospeso nel corso del 2008 fino alla conclusione dell'istruttoria relativa agli impegni di Telecom Italia (delibera n. 718/08/CONS).

L'Autorità, con la delibera n. 379/09/CONS del 9 luglio 2009, ha sottoposto a consultazione pubblica la proposta di provvedimento che, in sintesi, prospettava la revoca di tutti gli obblighi esistenti in capo a Telecom Italia sul mercato dei servizi telefonici internazionali per clienti residenziali e affari, in quanto i tre criteri della raccomandazione CE 2007/879/CE non risultavano soddisfatti.

Contestualmente, l'Autorità ha inviato la proposta di provvedimento alla Commissione europea ed all'Autorità garante della concorrenza e del mercato al fine di acquisire i pareri di rispettiva competenza. Entrambi i pareri sono stati favorevoli ed hanno confermato la validità dell'analisi svolta dall'Autorità.

Pertanto, l'Autorità, nel provvedimento finale (delibera n. 578/09/CONS) ha provveduto a revocare gli obblighi in capo a Telecom Italia di cui alla delibera n. 380/06/CONS del primo ciclo di analisi dei mercati.

Il mercato delle linee affittate al dettaglio

Con la delibera n. 707/09/CONS del 10 dicembre 2009, l'Autorità ha concluso la seconda analisi del mercato al dettaglio delle linee affittate (mercato n. 7 della raccomandazione della Commissione europea n. 2003/311/CE).

Il provvedimento identifica un unico mercato rilevante, di dimensione geografica nazionale: il mercato delle linee affittate al dettaglio, costituito dai collegamenti analogici e digitali di capacità fino a 2 Mbit/s inclusi. Non essendo il mercato delle linee affittate al dettaglio incluso nella lista dei mercati di cui alla raccomandazione della Commissione europea n. 2007/879/CE, l'Autorità ha effettuato il cosiddetto test dei tre criteri, al fine di verificare se, in considerazione di specifiche circostanze esistenti a livello nazionale, tale mercato possa ancora essere considerato suscettibile di regolamentazione *ex ante*.

A tal proposito, l'Autorità, adottando il cosiddetto *modified greenfield approach*, ha ritenuto la regolamentazione di tipo *wholesale* idonea a risolvere le eventuali problematiche concorrenziali che possono insorgere a livello *retail*. Inoltre, l'Autorità ha ritenuto, in considerazione del grado di maturità del mercato, che l'insorgere di eventuali pratiche di *squeezing* e di *pre-emption* siano poco probabili, oltre che non supportate da evidenze fattuali. D'altro canto, eventuali criticità competitive potranno essere affrontate attraverso interventi antitrust di tipo *ex post*. L'Autorità ha quindi ritenuto che i primi due criteri del triplo test non risultino superati, in quanto: *i*) l'esistenza di reti proprietarie degli operatori alternativi – insieme agli obblighi imposti nei corrispondenti mercati a monte – costituisce un elemento in grado di porre rimedio agli ostacoli concorrenziali di tipo strutturale che caratterizzano il mercato; *ii*) la riduzione delle quote dell'*incumbent*, la costante riduzione dei prezzi, la sostanziale assenza di barriere all'espansione, la presenza di concorrenza potenziale, indicano la tendenza del mercato verso una situazione di concorrenza effettiva nell'arco di tempo considerato. Poiché la raccomandazione della Commissione del 2007 prevede che i tre criteri debbano risultare soddisfatti cumulativamente, l'Autorità non ha ritenuto necessario svolgere l'analisi del terzo criterio per concludere che il mercato al dettaglio dei circuiti affittati di capacità fino a 2 Mbit/s inclusi non è suscettibile di regolamentazione *ex ante* ed ha provveduto a revocare gli obblighi imposti in capo a Telecom Italia s.p.a. dalla delibera n. 343/06/CONS.

I mercati della fornitura all'ingrosso delle linee affittate

Il procedimento di analisi dei mercati relativi alla fornitura all'ingrosso di segmenti terminali di linee affittate (*terminating*)⁷⁷ e di segmenti di linee affittate su circuiti interurbani (*trunk*)⁷⁸, avviato con la delibera n. 184/08/CONS, è stato sospeso a giugno dello stesso anno a seguito dell'avvio del procedimento di valutazione degli Impegni presentati da Telecom Italia (delibera n. 351/08/CONS) ed ha ripreso il suo corso con la delibera n. 718/08/CONS dell'11 dicembre 2008.

L'Autorità ha sottoposto a consultazione pubblica la proposta di provvedimento relativa ai mercati in oggetto con la delibera n. 598/09/CONS, contestualmente inviata alla Commissione europea ed all'Autorità garante della concorrenza e del mercato per l'acquisizione dei rispettivi pareri.

Nella proposta di provvedimento, l'Autorità ha individuato tre mercati, aventi tutti dimensione nazionale: *i*) il mercato dei segmenti interurbani di linee affittate (*trunk*), costituito da circuiti di capacità dedicata tra nodi di Telecom Italia appartenenti a bacini trasmissivi differenti, che utilizzano le tecnologie SDH e PDH (mercato *trunk*); *ii*) il mercato dei circuiti di rilegamento tra un punto di attestazione di un operatore alternativo presso un nodo di Telecom Italia ed una BTS di un operatore mobile (*terminating*) su tecnologia tradizionale PDH/SDH e *ethernet* (mercato B); *iii*) il mercato dei circuiti di rilegamento tra un punto di attestazione di un operatore alternativo presso un nodo di Telecom Italia ed una sede d'utente (*terminating*), su tecnologia tradizionale PDH/SDH e *ethernet* (mercato A).

Per i primi due mercati l'Autorità ha proposto la rimozione immediata degli obblighi in capo a Telecom Italia previsti dalla regolamentazione vigente (delibera

77 Mercato n. 6 della raccomandazione 2007/879/CE, ovvero mercato n. 13 della raccomandazione 2003/311/CE.

78 Mercato n. 14 della Raccomandazione 2003/311/CE.

n. 45/06/CONS), in quanto il primo mercato (*trunk*) non è risultato suscettibile di regolamentazione *ex ante* (non essendo soddisfatto il primo criterio del triplo *test*), e nel secondo mercato (*terminating* per rilegamento BTS) non è stato individuato alcun operatore avente significativo potere di mercato (di seguito anche *significant market power* – SMP).

Per il mercato della fornitura all'ingrosso di segmenti terminali di linee affittate per il rilegamento di sedi d'utente (mercato A), l'Autorità ha identificato Telecom Italia come operatore SMP ed ha proposto, pertanto, che la stessa continui ad essere sottoposta agli obblighi di accesso e di uso di determinate risorse di rete, trasparenza, non discriminazione, separazione contabile, controllo dei prezzi e contabilità dei costi. In particolare, per l'obbligo di controllo dei prezzi, attuato attraverso un meccanismo di riduzione pluriennale programmata dei prezzi (*network cap*), l'Autorità ha proposto, in una logica di continuità con la delibera n. 45/06/CONS, le seguenti variazioni percentuali annuali: Paniere A (circuiti fino a 155Mbps inclusi): IPC – 9,6%; Paniere B (circuiti da 155Mbps esclusi fino a 2,5Gbps inclusi): IPC – 0%; Paniere C (circuiti in tecnologia *ethernet*): IPC – 0%.

Tenuto conto dei contributi dei nove operatori partecipanti alla fase di consultazione pubblica nazionale e dei pareri resi dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato e dalla Commissione europea, l'Autorità, con la delibera n. 2/10/CONS del 15 gennaio 2010, ha concluso il secondo ciclo di analisi dei mercati della fornitura all'ingrosso di linee affittate. In tale delibera è stato confermato l'orientamento contenuto nella proposta di provvedimento, ma è stato introdotto – per il mercato B – un periodo di preavviso per le parti interessate dalla revoca degli obblighi che scade il 31 dicembre 2010.

I mercati dei servizi di raccolta e terminazione nella rete telefonica pubblica fissa

Con la delibera n. 179/10/CONS del 28 aprile 2010, l'Autorità ha concluso la seconda analisi dei mercati dei servizi di raccolta e terminazione nella rete telefonica pubblica fissa (mercati nn. 2 e 3 della raccomandazione n. 2007/879/CE). Il provvedimento identifica i seguenti mercati rilevanti, tutti di dimensione geografica nazionale: *i*) il mercato dei servizi di raccolta delle chiamate telefoniche su rete fissa; *ii*) i mercati dei servizi di terminazione delle chiamate telefoniche su singola rete fissa.

Con riferimento al mercato dei servizi di raccolta, l'Autorità non ha rilevato la sussistenza di condizioni di concorrenza effettiva ed ha quindi svolto l'analisi del significativo potere di mercato. Sulla base dell'analisi delle quote di mercato, nonché degli altri indicatori pertinenti, Telecom Italia s.p.a. è stata identificata quale operatore SMP e sottoposta all'obbligo di *i*) accesso ed uso di determinate risorse di rete, *ii*) trasparenza; *iii*) non discriminazione; *iv*) separazione contabile; *v*) controllo dei prezzi; *vi*) contabilità dei costi.

Relativamente ai mercati dei servizi di terminazione, l'Autorità ha confermato l'assenza di condizioni di concorrenza effettiva ed ha individuato 41 operatori quali detentori di SMP, ciascuno con riferimento al mercato della terminazione sulla propria rete fissa⁷⁹. A tutti gli operatori identificati quali aventi SMP è stato imposto un obbligo di trasparenza.

⁷⁹ Acanthos.p.a., ADRTLS.p.a., Alpkoms.p.a., Brennercoms.p.a., BT Italia s.p.a., Colt Telecoms.p.a., CSINFOs.p.a., ConsiagNet s.p.a., Consorzio Terrecablate, Decatels.r.l., Elinets.p.a., Energ.its.p.a., Eutelias

Telecom Italia s.p.a. è sottoposta, oltre che all'obbligo di trasparenza, anche all'obbligo di i) accesso ed uso di determinate risorse di rete, ii) non discriminazione; iii) separazione contabile; iv) controllo dei prezzi; v) contabilità dei costi.

Inoltre, 17 operatori alternativi tra quelli individuati quali aventi SMP⁸⁰ sono stati sottoposti, oltre che all'obbligo di trasparenza, anche all'obbligo di i) accesso ed uso di determinate risorse di rete, ii) non discriminazione e iii) praticare il prezzo del servizio di terminazione sulla base di criteri di equità e ragionevolezza. In particolare, con riferimento ai prezzi dei servizi di terminazione su rete fissa, l'Autorità ha disposto che alcuni di essi⁸¹ siano soggetti fino al 31 dicembre 2010 ai vincoli di prezzo massimo definiti dalla delibera n. 251/08/CONS e più precisamente ai valori del *glide path* indicati per la categoria "Altri Operatori"; mentre per i restanti operatori⁸² l'Autorità ha previsto che siano soggetti ai vincoli di prezzo massimo definiti dalla delibera n. 251/08/CONS, fino al 31 dicembre 2010. Per gli anni 2011 e 2012, invece, Telecom Italia s.p.a. e i 17 operatori alternativi sottoposti all'obbligo di cui al punto iii), saranno tenuti ad applicare come prezzi di terminazione quelli che emergeranno dai risultati di un modello *bottom-up* per la valutazione dei costi incrementali di lungo periodo (BU-LRIC), definito con apposito procedimento dell'Autorità.

Il mercato dei servizi di transito nella rete telefonica pubblica

Con la delibera n. 180/10/CONS del 28 aprile 2010, l'Autorità ha concluso la seconda analisi del mercato dei servizi di transito nella rete telefonica pubblica fissa (mercato n. 10 della raccomandazione n. 2003/311/CE). Il provvedimento identifica due mercati rilevanti, entrambi di dimensione geografica nazionale: i) il mercato dei servizi di inoltro e transito (I/T) distrettuale; ii) il mercato dei servizi di inoltro e transito (I/T) nazionale.

Non essendo i servizi di transito più inclusi nella lista dei mercati di cui alla raccomandazione n. 2007/879/CE, l'Autorità ha effettuato il cosiddetto test dei tre criteri, al fine di verificare se, in considerazione di specifiche circostanze esistenti a livello nazionale, tali mercati possano ancora essere considerati suscettibili di regolamentazione *ex ante*.

Relativamente al mercato dei servizi di I/T distrettuale, l'Autorità ha ritenuto superato il test dei tre criteri in quanto ha riscontrato l'esistenza di forti ostacoli non transitori all'accesso (primo criterio), l'assenza di caratteristiche tendenti a produrre nel

s.p.a., Fastweb s.p.a., Fly Net s.p.a., Freeway s.r.l., Infracom Italia s.p.a. (ex Multilink), Intermatica s.r.l., Karupa s.p.a., Metropoli Access Italia s.p.a., OkCom s.p.a., Opitel s.p.a. (ex Tele2), Orange Business Italy s.p.a., Phonica s.p.a., Rita s.r.l., Telecom Italia s.p.a., Thunder s.p.a., Trans World Communications s.p.a., Satcom s.p.a., Società Trasporto Telematico s.p.a., Teleunit s.p.a., TEX97 s.p.a., Tiscali Italia s.p.a., TWT s.p.a., Uno Communicationss.p.a., Verizon Italia s.p.a., Vivala Vies.p.a., Vodafone Omnitel N.V., Wavecrest Italia s.p.a., Welcomes.p.a., Wind s.p.a.

80 Agli operatori Brennercom s.p.a., BT Italia s.p.a., Colt Telecom s.p.a., Eutelia s.p.a., Fastweb s.p.a., Fly Net s.p.a., Infracom Italia s.p.a. (ex Multilink), Metropoli Access Italia s.p.a., Opitel s.p.a. (ex Tele2), Orange Business Italy s.p.a., Satcom s.p.a., TEX97 s.p.a., Tiscali Italia s.p.a., Uno Communications s.p.a., Vodafone Omnitel N.V., Welcome s.p.a., Wind s.p.a.

81 Brennercom s.p.a., Fly Net s.p.a., TEX97 s.p.a., Satcom s.p.a., Uno Communications s.p.a. e Vodafone Omnitel N.V.

82 BT Italia s.p.a., Colt Telecom s.p.a., Eutelia s.p.a., Orange Business Italy s.p.a., Fastweb s.p.a., Metropoli Access Italia s.p.a., Infracom Italia s.p.a., Tele2 s.p.a., Tiscali s.p.a., Welcome s.p.a. e Wind s.p.a.

tempo condizioni di concorrenza effettiva (secondo criterio), nonché l'insufficienza del diritto della concorrenza – in assenza di una regolamentazione *ex ante* – a ridurre gli ostacoli esistenti o a ripristinare una concorrenza effettiva (terzo criterio). L'Autorità ha svolto quindi l'analisi del significativo potere di mercato. Sulla base dell'analisi delle quote di mercato, nonché degli altri indicatori pertinenti, Telecom Italia s.p.a. è stata identificata quale operatore SMP e sottoposta agli obblighi di: *i*) accesso ed uso di determinate risorse di rete; *ii*) trasparenza; *iii*) non discriminazione; *iv*) separazione contabile; *v*) controllo dei prezzi; *vi*) contabilità dei costi.

Con riferimento, invece, al mercato dei servizi di I/T nazionale, l'analisi ha riscontrato la presenza di tutti i requisiti di un mercato contendibile e, in particolare, l'assenza di elevate barriere all'ingresso, in quanto: *i*) gli operatori alternativi hanno sviluppato reti proprietarie di lunga distanza; *ii*) il valore dell'indice di concentrazione è in riduzione; *iii*) non si riscontrano i problemi derivanti dalla necessità di sostenere ingenti investimenti difficili da recuperare, dalla presenza di infrastrutture difficili da replicare e dalla presenza di economie di scala non conseguibili dagli operatori alternativi. Dal momento che il primo criterio non è risultato soddisfatto, l'Autorità non ha proceduto con l'analisi del secondo e del terzo criterio, ed ha provveduto a revocare gli obblighi imposti in capo a Telecom Italia s.p.a. dalla delibera n. 417/06/CONS.

I mercati dei servizi telefonici locali e/o nazionali disponibili al pubblico forniti in postazione fissa per clienti residenziali e non residenziali

Nell'aprile 2010, l'Autorità ha sottoposto a consultazione pubblica nazionale uno schema di provvedimento avente ad oggetto l'analisi dei mercati al dettaglio dei servizi telefonici locali e/o nazionali (mercati n. 3 e 5 fra quelli individuati dalla raccomandazione 2003/311/CE, non più inclusi nella raccomandazione n. 2007/879/CE), procedendo parallelamente alla notifica dello stesso alla Commissione europea e all'Autorità garante della concorrenza e del mercato, al fine di ottenere i rispettivi pareri.

Lo schema di provvedimento identifica come mercati rilevanti il mercato dei servizi telefonici (locali, nazionali e fisso-mobile) disponibili al pubblico e forniti in postazione fissa per clienti residenziali (anche in tecnologia VoIP in decade 0 e di tipo *managed*) ed il mercato dei servizi telefonici (locali, nazionali e fisso-mobile) disponibili al pubblico e forniti in postazione fissa per clienti non residenziali (anche in tecnologia VoIP in decade 0 e di tipo *managed*). L'Autorità ha ritenuto che entrambi i mercati avessero una dimensione geografica nazionale.

Non essendo i mercati analizzati più inclusi nella lista di mercati suscettibili di regolamentazione *ex ante* di cui alla raccomandazione 2007/879/CE, l'Autorità ha verificato – attraverso il cosiddetto test dei tre criteri – se, in considerazione di specifiche circostanze esistenti a livello nazionale, tali mercati possano ancora essere considerati suscettibili di regolamentazione *ex ante* o se, al contrario, necessitino di essere deregolamentati.

L'Autorità ha concluso che il primo criterio (presenza di elevate barriere all'entrata di carattere non transitorio) non risulta soddisfatto in quanto ha riscontrato, in primo luogo, *sunk cost* di limitata entità e, in secondo luogo, ha ritenuto che l'efficacia degli obblighi imposti nei corrispondenti mercati a monte e nel mercato al dettaglio dell'accesso su rete fissa sia idonea a rimuovere le barriere riscontrate. L'Auto-

rità ha inoltre rilevato che i vantaggi di economie di scala e varietà sono ora evidenti per tutti i maggiori operatori attivi sul mercato e che non si riscontra la presenza di *switching cost*.

L'Autorità ha altresì ritenuto che anche il secondo criterio (struttura del mercato che non tende a produrre condizioni di concorrenza effettiva) non risulta essere soddisfatto, in quanto la quota di mercato di Telecom Italia presenta un andamento decrescente negli anni 2005-2008 ed i prezzi sono in diminuzione; inoltre, il livello dei prezzi delle chiamate dell'*incumbent* si mostra allineato a quello del resto d'Europa. Alla luce di ciò, l'Autorità ha concluso che sussistono elementi sufficienti per affermare che i mercati analizzati tendano verso una concorrenza effettiva.

In considerazione del fatto che il test dei tre criteri non è stato superato (l'analisi del terzo criterio non è stata reputata necessaria in quanto i tre criteri devono necessariamente essere soddisfatti cumulativamente) e che, pertanto, i mercati rilevanti individuati non risultano più suscettibili di regolamentazione *ex ante*, l'Autorità ha proposto la revoca di tutti gli obblighi regolamentari imposti a Telecom Italia con la delibera n. 642/06/CONS. Lo schema di provvedimento sottoposto a consultazione prevede, tuttavia, un periodo transitorio di sei mesi – a partire dalla pubblicazione del provvedimento finale sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana – durante il quale alcuni degli obblighi continuano, comunque, ad essere efficaci. La disciplina transitoria riguarda i seguenti obblighi: l'obbligo di comunicazione preventiva delle offerte ai fini del test di prezzo (limitatamente alle sole offerte tariffarie e con l'esclusione delle offerte definite nell'ambito di procedure ad evidenza pubblica per la selezione del fornitore), l'obbligo di non accorpare indebitamente i servizi offerti e l'obbligo di non discriminare ingiustificatamente i clienti finali.

Mercato dei servizi di diffusione radiotelevisiva per la trasmissione di contenuti agli utenti finali

L'Autorità, con delibera n. 63/09/CONS del 13 febbraio 2009, ha avviato la seconda analisi del mercato dei servizi di diffusione radiotelevisiva per la trasmissione di contenuti agli utenti finali. Tale mercato, incluso nei mercati rilevanti identificati dalla Commissione europea nella raccomandazione n. 2003/311/CE, è stato invece escluso dalla lista, contenuta nell'allegato alla raccomandazione del 2007, dei mercati suscettibili di regolamentazione *ex ante*.

Pertanto, al fine di valutare se il mercato dei servizi di diffusione radiotelevisiva per la trasmissione di contenuti agli utenti finali sia ancora suscettibile di regolamentazione *ex ante*, e quindi continui ad essere soggetto agli obblighi di cui alla delibera n. 159/08/CONS, occorrerà verificare che siano soddisfatti i tre criteri indicati dalla raccomandazione (il c.d. triplo test). Qualora il triplo test risulti superato e l'analisi del mercato dimostri l'esistenza di una o più imprese con significativo potere di mercato, sarà necessario valutare il mantenimento, la revoca l'integrazione o la modifica degli obblighi regolamentari vigenti. Qualora, invece, il triplo test non sia soddisfatto, si dovrà procedere alla rimozione degli obblighi regolamentari vigenti.

Dopo l'avvio del procedimento, è iniziata una complessa attività istruttoria che ha previsto, tra l'altro, l'invio alle imprese di articolate richieste di informazioni, volte - da un lato - ad ottenere informazioni aggiornate sullo stato delle reti, televisive e radiofoniche,

per la diffusione del segnale radiotelevisivo, e - dall'altro lato - ad acquisire elementi circa l'impatto dell'evoluzione tecnologica e di mercato sul grado di sostituibilità fra le piattaforme trasmissive, nonché la posizione degli operatori in merito a tali tematiche.

L'Autorità ha provveduto all'elaborazione dei dati e delle informazioni pervenute con l'intento di adottare nei prossimi mesi una proposta di provvedimento da sottoporre a consultazione pubblica e da inviare alla Commissione europea e all'Autorità Antitrust per i rispettivi pareri di competenza.

Test di prezzo

Le Autorità di settore possono pubblicare criteri di valutazione delle offerte e, se del caso, imporre obblighi ancillari di controllo dei prezzi come misura preventiva in tutti i casi in cui vi sia un rischio di compressione anti-concorrenziale dei margini nei mercati *retail* in cui la concorrenza si basa sull'accesso a infrastrutture essenziali di un operatore verticalmente integrato.

A tal riguardo, sulla base delle risultanze del procedimento istruttorio avviato il 30 gennaio 2009, l'Autorità ha individuato la necessità di modificare le attuali linee guida per l'impiego dei test di prezzo. Più precisamente, l'Autorità, con la delibera n. 667/09/CONS, ha indetto una consultazione pubblica sullo schema di provvedimento relativo alla proposta di adeguamento e innovazione della metodologia dei test di prezzo previsti dalla delibera n. 152/02/CONS recante "Misure atte a garantire la piena applicazione del principio di parità di trattamento interna ed esterna da parte degli operatori aventi notevole forza di mercato nella telefonia fissa".

Nello schema di provvedimento sottoposto a consultazione pubblica, l'Autorità ha ritenuto opportuno rivedere l'impianto metodologico dei test di prezzo al fine di garantire, nel nuovo contesto di mercato, il rispetto del principio di non discriminazione da parte dell'operatore *incumbent* e, allo stesso tempo, di garantire maggiore flessibilità al mercato. La necessità di innovare tale metodologia, inoltre, è risultata in linea con la diffusione crescente di offerte congiunte di diversi servizi (c.d. *bundle*).

L'impianto di cui alla delibera n. 152/02/CONS prevedeva l'applicazione di due distinti test di prezzo. Il primo doveva verificare se i prezzi praticati dall'operatore, notificato come avente significativo potere nei mercati dei prodotti *wholesale* utilizzati dai *competitor*, non fossero predatori; il secondo, invece, aveva l'obiettivo di valutare eventuali strategie di compressione dei margini messe in atto dall'*incumbent*.

La nuova metodologia relativa ai test di prezzo, sottoposta a consultazione, si concentra sul profilo concorrenziale cercando di prevenire, grazie all'applicazione di uno strumento in grado di verificare l'effettiva replicabilità delle offerte per i concorrenti, eventuali comportamenti escludenti da parte dell'operatore verticalmente integrato. A tale fine, l'Autorità ha ritenuto opportuno semplificare lo schema del test applicando un'unica formula di base, declinabile secondo le diverse esigenze. Il nuovo test di prezzo si configura come un insieme di criteri *ex ante*, da rendere noti al mercato, volto a valutare se un operatore alternativo efficiente abbia la capacità di replicare le politiche di prezzo dell'*incumbent* in circostanze equivalenti senza subire perdite. La consultazione pubblica, alla quale hanno partecipato tutti gli operatori interessati, si è conclusa il 15 febbraio 2010. Il termine del procedimento è previsto per l'estate 2010, con la pubblicazione delle nuove linee guida.

Modello di costo per il servizio di terminazione del traffico su rete mobile ai sensi dell'art. 14 della delibera n. 667/08/CONS

Con la delibera n. 667/08/CONS, l'Autorità ha concluso il secondo ciclo di analisi dei mercati della terminazione delle chiamate vocali su singola rete mobile definendo un *glide path* che - dal 1 luglio 2012 - consegue la simmetria delle tariffe (4,5 centesimi di euro/minuto). Con la stessa delibera, l'Autorità ha disposto l'elaborazione di un modello contabile a costi incrementali di lungo periodo (LRIC) di tipo *bottom-up*, per una eventuale modifica dei valori delle tariffe di terminazione.

A tal fine l'Autorità, all'inizio del 2009, ha avviato uno specifico procedimento per la realizzazione di un modello di costo di tipo ingegneristico-contabile, in grado di recepire le direttive contenute nella raccomandazione della Commissione europea sul trattamento regolamentare dei prezzi di terminazione delle chiamate su rete fissa e mobile. L'Autorità ha previsto altresì di essere coadiuvata da un soggetto indipendente per la predisposizione del modello. La gara per l'affidamento dell'incarico di collaborazione è stata vinta dalla società Europe Economics.

A partire dalla identificazione delle fonti informative ritenute necessarie (*input* del modello) e nel rispetto delle indicazioni contenute nella raccomandazione è stata definita la metodologia per lo sviluppo del modello *bottom-up* LRIC. Nel mese di luglio 2009, gli Uffici hanno richiesto alcune informazioni agli operatori da utilizzare come *input* del modello. Ai fini del completamento del modello l'Autorità, con delibera n. 66/10/CONS dell'11 marzo 2010, ha predisposto una proroga dei termini del procedimento per esaminare le ulteriori problematiche emerse.

3.2. Gli Impegni di Telecom Italia

L'Autorità, con la delibera n. 718/08/CONS, ha accettato e reso obbligatori, a partire dal 1° gennaio 2009, gli Impegni presentati da Telecom Italia e relativi, principalmente, al funzionamento della rete di accesso in postazione fissa della società medesima.

Gli Impegni, articolati operativamente su 15 punti, sono volti *inter alia* a fornire ulteriori garanzie in materia di parità di trattamento tra la divisione *retail* di Telecom Italia e gli operatori alternativi che utilizzano i servizi *wholesale* di Telecom Italia, nonché a migliorare i processi operativi, con riferimento alle attivazioni di nuovi clienti finali e alle migrazioni inter-operatore.

In particolare, a partire dal 1° gennaio 2009, Telecom Italia ha avviato il processo di esecuzione delle Impegni finalizzati a: i) rafforzare le garanzie di parità di trattamento interna-esterna (gruppi di Impegni da 1 a 6); ii) incentivare ulteriormente lo sviluppo delle reti di accesso di nuova generazione (gruppi di Impegni n. 6 e n. 9); iii) porre in essere nuovi strumenti volti a rafforzare la tutela dei consumatori finali (gruppi di Impegni da n. 11 a n. 14); iv) istituire l'Organo di vigilanza ed aderire al Comitato NGN Italia e ad OTA Italia, secondo quanto previsto nei gruppi di Impegni nn. 7, 9 e 10; v) integrare la propria contabilità regolatoria e definire i *transfer charge* relativi ai servizi di accesso SPM (gruppo di Impegni n. 8).

Per quanto riguarda i gruppi 1-3-4-5-6-8, il rispetto di tale parte degli Impegni è fondamentale per assicurare un quadro competitivo che, relativamente agli aspetti tecnici – importanti quanto le tariffe imposte a Telecom Italia per l'accesso alla propria rete – soddisfi in misura sempre crescente i requisiti di parità di trattamento indicati dalla Commissione europea e, puntualmente, dal quadro regolamentare italiano.

Altri elementi qualificanti sono il nuovo sistema di *governance* creato nell'ambito degli Impegni e gli sviluppi previsti nei rapporti con i consumatori ed utenti, con particolare riguardo alla disciplina del contenzioso.

Difatti, ai fini del controllo e della valutazione degli Impegni, nonché per i loro sviluppi futuri, la definizione di un articolato sistema di *governance* (Impegni nn. 7-9-10) rappresenta una novità significativa nel sistema di relazioni con gli operatori, oltre che nel quadro dell'impianto regolamentare. In particolare, sono stati costituiti, da parte dell'Autorità, un organo di prevenzione e mediazione delle controversie tecniche (OTA-Italia), nonché il Comitato NGN Italia (cfr. par. 4.2.3) e, da parte di Telecom Italia, l'Organismo di Vigilanza (OdV). Nell'ambito di questo sistema di *governance* opera il Gruppo di monitoraggio degli Impegni (GMI) dell'Autorità costituito formalmente nell'ottobre 2009. Resta fermo che tale sistema di *governance* non interferisce con l'esercizio dei poteri dell'Autorità, in particolare con le prerogative in materia di regolamentazione e vigilanza.

Avuto riguardo agli strumenti finalizzati ad ampliare le tutele dei consumatori, i gruppi nn. 11-12-13-14 sono stati introdotti per rispondere principalmente alle problematiche relative ai servizi non richiesti, alle disattivazioni dei servizi di *carrier pre-selection* (CPS) ed alla conciliazione, temi questi che avevano innescato diversi procedimenti sanzionatori a carico di Telecom Italia.

3.3. I servizi di telecomunicazione su rete fissa

Nel periodo compreso tra il mese di maggio 2009 e il mese di aprile 2010, gli interventi dell'Autorità in tema di telefonia fissa, relativi alle attività di regolamentazione e vigilanza nel rispetto dell'attuale quadro normativo, hanno riguardato i seguenti aspetti:

- i. verifica della contabilità regolatoria predisposta da Telecom Italia;
- ii. verifica del costo netto del servizio universale sostenuto da Telecom Italia;
- iii. verifica delle condizioni di offerta al pubblico praticate da Telecom Italia attraverso il listino generalizzato;
- iv. analisi delle condizioni di offerta al pubblico praticate da Telecom Italia attraverso pacchetti sconto e offerte specifiche;
- v. analisi delle condizioni di offerta al pubblico delle linee affittate praticate da Telecom Italia;
- vi. approvazione dell'offerta di riferimento 2009 per i servizi di raccolta, terminazione e transito delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa e dell'offerta di riferimento 2009 per i servizi di accesso disaggregato all'ingrosso alle reti e sottoreti metalliche e ai servizi di co-locazione;
- vii. approvazione delle offerte di riferimento per gli anni 2007, 2008 e 2009 per i servizi trasmissivi a capacità dedicata e delle offerte di circuiti diretti *wholesale* e di circuiti parziali per l'anno 2009;
- viii. approvazione delle offerte di riferimento 2009 e 2010 per il servizio WLR;
- ix. implementazione delle procedure di migrazione dei clienti tra operatori previste dalla delibera n. 274/07/CONS e di portabilità del numero su rete fissa;
- x. attività di vigilanza sui servizi di interconnessione e sui processi di trasferimento delle utenze.

Verifica della contabilità regolatoria predisposta da Telecom Italia

L'attività di verifica della contabilità regolatoria dell'operatore di rete fissa notificato è svolta allo scopo di certificare la conformità della rendicontazione contabile prodotta dall'*incumbent* al quadro normativo vigente.

La società Mazars, aggiudicataria della gara a procedura aperta per l'affidamento dell'incarico di verifica dei documenti contabili prodotti da Telecom Italia, nel corso del 2009 ha completato le attività di verifica concernenti i documenti contabili dei servizi all'ingrosso e al dettaglio offerti su rete fissa e relativi agli esercizi 2005, 2006 e 2007, recuperando un ritardo sulle verifiche contabili accumulato negli anni scorsi.

In particolare, la società Mazars ha verificato la conformità della rendicontazione contabile prodotta da Telecom Italia al quadro regolamentare vigente, ossia alle disposizioni in materia di contabilità dei costi e separazione contabile adotta-

te agli esiti del primo ciclo di analisi di mercato (delibere nn. 33/06/CONS, 642/06/CONS, 343/06/CONS, 417/06/CONS, 4/06/CONS, 34/06/CONS e 45/06/CONS). Gli obblighi di contabilità dei costi e separazione contabile imposti all'operatore notificato di rete fissa sono stati, peraltro, confermati con l'adozione della delibera n. 731/09/CONS, con cui l'Autorità ha adottato la seconda analisi dei mercati dei servizi di accesso in postazione fissa.

L'attività di verifica condotta dal revisore si è conclusa nel rispetto dei termini contrattuali con la consegna delle relative relazioni. A valle delle verifiche in esame, le relazioni di conformità del sistema di contabilità dei costi, di separazione contabile e della contabilità regolatoria di Telecom Italia relative all'esercizio 2007, analogamente a quanto già avvenuto per i medesimi documenti relativi agli anni 2005 e 2006, sono state pubblicate sul sito *web* dell'Autorità.

Infine, si rileva come, con la delibera n. 747/09/CONS, sia stata avviata la procedura di gara, in ambito comunitario, per l'affidamento dell'incarico relativo alla verifica della contabilità regolatoria di Telecom Italia per gli anni 2008, 2009 e 2010. Il termine per la presentazione delle offerte da parte dei soggetti interessati ed in possesso degli specifici requisiti richiesti dal bando è scaduto in data 7 aprile 2010. Le attività volte all'aggiudicazione del citato incarico di verifica saranno ultimate, presumibilmente, nel primo semestre dell'anno 2010. Non appena individuato l'aggiudicatario, l'Autorità procederà ad avviare le attività di revisione della contabilità regolatoria 2008 di Telecom Italia.

Verifica del costo netto del servizio universale sostenuto da Telecom Italia

Con la delibera n. 65/09/CIR, recante "Modifiche alla delibera n. 1/08/CIR 'Servizio universale: metodologia di calcolo del costo netto e finanziamento del servizio universale'", l'Autorità ha approvato parziali modifiche della delibera n. 1/08/CIR. Nello specifico, l'Autorità ha chiarito che, nell'ambito della metodologia di calcolo del costo netto del servizio universale, i riferimenti alla parola "comune" sono da intendersi come "comune e/o frazione di comune" ed ha corretto un errore materiale all'articolo 3, comma 2, lettera f) ove si faceva erroneamente riferimento ad "uso non residenziale" in luogo di "uso residenziale".

A seguito dell'approvazione della delibera n. 65/09/CIR, l'Autorità ha, quindi, proceduto al riavvio del procedimento istruttorio di valutazione del costo netto del servizio universale per l'anno 2004 e, di conseguenza, delle relative attività di verifica, condotte dalla società Europe Economics, che erano state sospese fino al completamento del procedimento istruttorio inerente la parziale modifica della delibera n. 1/08/CIR. A tal riguardo, si ricorda che Europe Economics risulta aggiudicataria della gara a procedura aperta di cui alla delibera n. 217/04/CONS, concernente l'affidamento dell'incarico di controllo del calcolo del costo netto sostenuto dal soggetto incaricato di fornire il servizio universale per gli anni 2003 e 2004.

In tale contesto, ai sensi di quanto disposto dalla delibera n. 1/08/CIR (cfr. punti 48-50 delle premesse), nell'ambito del processo di verifica del costo netto per l'anno 2004, è stato richiesto all'organismo incaricato di verificare il calcolo del costo netto e di consegnare all'Autorità, oltre alla relazione di conformità, anche una proposta metodologica per la quantificazione dei vantaggi di mercato derivan-

ti dalla fornitura del servizio universale, da realizzarsi – quest'ultima – anche sulla base delle osservazioni avanzate dagli operatori. A tal fine, l'Autorità ha invitato i soggetti interessati a trasmettere le proprie proposte sulle metodologie di valorizzazione dei vantaggi di mercato. La società Europe Economics ha, quindi, completato l'attività di verifica relativa all'esercizio 2004, consegnando le relazioni di "Verifica del costo netto del servizio universale per l'anno 2004" e di "Quantificazione dei benefici indiretti di Telecom Italia quale fornitore del servizio universale per l'anno 2004".

Allo stato sono in corso ulteriori valutazioni necessarie al fine di dare avvio alla consultazione pubblica concernente la proposta di provvedimento relativo all'applicabilità del meccanismo di ripartizione e valutazione del costo netto per l'anno 2004, anche alla luce delle recenti sentenze pronunciate dal Consiglio di Stato in tema di servizio universale. In particolare, il Consiglio di Stato ha pronunciato decisioni di accoglimento dei ricorsi proposti dalla società Vodafone concernenti il meccanismo di ripartizione e valutazione del costo netto del servizio universale per gli anni 1999, 2000, 2002 e 2003, riscontrando una carenza di istruttoria in cui sarebbe incorsa l'Autorità – nei procedimenti concernenti il meccanismo di ripartizione e valutazione del costo netto del servizio universale per gli anni citati – relativa all'analisi di sostituibilità tra i servizi di telefonia fissa e mobile.

Inoltre, al fine di ottemperare alle decisioni del Consiglio di Stato, la Commissione per le infrastrutture e le reti ha dato mandato agli Uffici di dare avvio alla rinnovazione dei procedimenti istruttori concernenti il meccanismo di ripartizione e valutazione del costo netto del servizio universale per gli anni 1999, 2000, 2002 e 2003, al fine di integrare la parte istruttoria relativa all'analisi di sostituibilità tra la telefonia fissa e mobile e di valutarne le implicazioni sull'applicabilità del meccanismo di ripartizione del costo netto per gli anni considerati.

Infine, con riferimento alla verifica del calcolo del costo netto del servizio universale sostenuto dal soggetto incaricato della fornitura, Telecom Italia ha trasmesso la propria relazione di calcolo per l'anno 2009.

Verifica delle condizioni di offerta al pubblico praticate da Telecom Italia attraverso il listino generalizzato

Nel periodo in esame è proseguita, da parte dell'Autorità, l'attività di controllo dei prezzi dei servizi telefonici praticati da Telecom Italia alla generalità della clientela, con la verifica della corretta applicazione del *price cap* previsto – ai sensi della delibera n. 642/06/CONS – per i mercati dei servizi di traffico telefonico locale, nazionale e fisso-mobile.

A tal riguardo, si evidenzia innanzitutto che il regime del *price cap*, ai sensi dell'art. 12 della delibera n. 642/06/CONS, si è concluso nel 2009.

La tabella 3.1 riporta i vincoli imposti dal meccanismo del *price cap* alla variazione percentuale delle valorizzazioni dei *basket* dei consumi dei servizi oggetto del controllo. Tale variazione è determinata a partire dal valore dell'Indice dei Prezzi al Consumo (IPC) per famiglie di operai e impiegati, misurato sulla base dei valori conseguiti nei due anni precedenti a quello di riferimento.

Tabella 3.1. Servizi voce in postazione fissa – Vincolo di price cap per l'anno 2009

Aggregati		Vincoli per il 2009	
Locale e nazionale	Residenziali	IPC - IPC	0,00%
	Affari	IPC - IPC	0,00%
Retention ⁸³ fisso- mobile	Residenziali	IPC - 6%	- 2,67%
	Affari	IPC - 6%	- 2,60%

Fonte: Autorità

In virtù dei vincoli previsti dal sistema di *price cap*, con riferimento nel 2009, Telecom Italia non ha modificato i prezzi dei servizi di traffico telefonico locale e nazionale.

Telecom Italia ha modificato, invece, i prezzi dei servizi di traffico telefonico da rete fissa a rete mobile. La tabella 3.2 illustra i contenuti dell'intervento sui prezzi del traffico fisso-mobile attuato con decorrenza dal 1° luglio 2009, in concomitanza della riduzione dei prezzi del servizio di terminazione vocale su rete mobile imposta dall'Autorità agli operatori TIM, Vodafone, Wind ed H3G, ai sensi della delibera n. 667/08/CONS⁸⁴.

Tabella 3.2. Prezzi delle chiamate da fisso a mobile a partire dal 1° luglio 2009 (eurocent/min., IVA esclusa)

		Clienti residenziali		Clienti affari	
		fino al 30/06/2009	proposti dal 1/07/2009	fino al 30/06/2009	proposti dal 1/07/2009
TIM	set up (€cent)	6,56	6,56	6,56	6,56
	fascia intera	12,80	11,13	9,73	8,45
	fascia ridotta	7,43	6,47		
VODAFONE	set up (€cent)	6,56	6,56	6,56	6,56
	fascia intera	13,29	11,55	9,82	8,55
	fascia ridotta	7,59	6,60		
WIND	set up (€cent)	6,56	6,56	6,56	6,56
	fascia intera	14,05	13,01	10,54	9,70
	fascia ridotta	8,04	7,57		
H3G	set up (€cent)	6,56	6,56	6,56	6,56
	fascia intera	18,34	15,43	14,31	12,19
	fascia ridotta	10,65	9,03		

Fonte: Autorità

83 Il prezzo medio minutarario delle chiamate da rete fissa a rete mobile è frutto della somma di due componenti: una fissata dall'operatore di rete mobile, è il prezzo di terminazione; l'altra è la c.d. quota di *retention*, fissata dall'operatore di rete fissa. È su quest'ultima che opera il vincolo di *price cap*.

84 I prezzi di terminazione in vigore dal 1° luglio 2009 non sono articolati in fascia *peak* e *off-peak* e sono fissati per TIM, Vodafone, Wind e H3G, rispettivamente, pari a: 7,70 €cent/min, 7,70 €cent/min, 8,70 €cent/min e 11,00 €cent/min.

La valorizzazione del *basket* dei consumi di traffico fisso-mobile per effetto dei nuovi prezzi si riduce del 2,68% per il segmento residenziale e del 2,70% per il segmento affari, in coerenza con i vincoli di *cap* vigenti per l'anno 2009.

La manovra proposta da Telecom Italia, risultando coerente con i vincoli di prezzo di cui all'art. 12, comma 4, della delibera n. 642/06/CONS e conforme al principio di non discriminazione nei confronti dei diversi operatori di terminazione mobile, è stata approvata dall'Autorità.

Analisi delle condizioni di offerta al pubblico praticate da Telecom Italia attraverso pacchetti sconto e offerte specifiche

Negli ultimi dodici mesi, l'Autorità ha effettuato diverse valutazioni delle condizioni di offerta al pubblico praticate da Telecom Italia attraverso pacchetti sconto e offerte specifiche, in attuazione di quanto disciplinato dalle delibere n. 33/06/CONS, n. 731/09/CONS e n. 642/06/CONS.

In linea generale, le valutazioni dell'Autorità sono mirate a valutare la non predatorietà e la replicabilità, da parte di un operatore concorrente efficiente, delle offerte praticate da Telecom Italia agli utenti finali. I test di prezzo sono applicati, distintamente, per ciascuno dei servizi voce offerti alla clientela residenziale e alla clientela non residenziale: locale, nazionale e fisso-mobile.

Al fine di garantire il rispetto della normativa vigente, l'attività svolta dall'Autorità ha comportato, in alcune circostanze, lo svolgimento di un lungo e complesso processo di valutazione, nonché di un'articolata interlocuzione con Telecom Italia, in considerazione di possibili criticità inerenti le condizioni economiche di offerta proposte dall'operatore.

Particolare impegno ha richiesto l'attività di verifica relativa all'offerta "Tutto Senza Limiti", la prima offerta *triple play* di Telecom Italia, che comprende i servizi di accesso alla rete telefonica tradizionale, il traffico nazionale e la connettività ADSL. All'attività di verifica *ex-ante* svolta su tale offerta ha fatto seguito anche un'attività di vigilanza nella quale sono stati coinvolti alcuni operatori alternativi ed al cui esito è stato effettuato un aggiornamento dei parametri di valutazione adottati per la verifica *ex-ante* di replicabilità delle offerte ADSL. Al riguardo, si rimanda a quanto dettagliato - in riferimento all'attività di vigilanza sulle offerte *retail* di Telecom Italia di servizi di accesso a banda larga in tecnologia ADSL - nel paragrafo 3.5.

In generale, per tutte le offerte con modalità di tariffazione *flat* del traffico telefonico locale ed interdistrettuale, l'Autorità ha provveduto a richiedere a Telecom Italia di fornire, ai sensi di quanto disposto dall'art. 13, comma 12, della delibera n. 642/06/CONS, i dati del monitoraggio a consuntivo dei consumi sviluppati dalla clientela che ha aderito all'offerta, onde verificarne, sulla base dei consumi effettivi e non presuntivi, la permanenza delle condizioni di replicabilità e di non predatorietà.

Per quanto attiene alle offerte definite in ambito di procedure ad evidenza pubblica per la selezione del fornitore, l'art. 14 della delibera n. 642/06/CONS determina le condizioni attuative dei test di prezzo da applicare a tale tipologia di offerte. In particolare, Telecom Italia è tenuta a comunicare all'Autorità l'avvenuta aggiudicazione dei contratti stipulati nell'ambito del mercato dei servizi telefonici locali, nazionali e fisso-mobile, disponibili al pubblico e forniti in postazione fissa. In tale ambito, sono tuttora in corso di valutazione da parte dell'Autorità alcune offerte di servizi telefonici proposte da Telecom Italia, in sede di partecipazione a

procedure ad evidenza pubblica per la selezione del fornitore, di importo superiore a 500.000 euro, promosse da clienti privati e in ambito di gare per pubblici appalti, ai sensi dell'art. 14, comma 2, della già citata delibera n. 642/06/CONS e dell'art. 69 della delibera n. 731/09/CONS.

Infine, nel corso delle complesse attività di vigilanza inerenti le offerte presentate da Telecom Italia è stata confermata la necessità di un aggiornamento dei meccanismi di valutazione da parte dell'Autorità, che ha, infatti, avviato allo scopo uno specifico procedimento. In particolare, il procedimento di adeguamento ed innovazione della metodologia dei test di prezzo, attualmente previsti dalla delibera n. 152/02/CONS, consentirà di disciplinare diversi aspetti emersi di recente a seguito dell'evoluzione del mercato e della domanda di servizi di comunicazione elettronica, quali il *bundling* di servizi regolamentati, le promozioni, il c.d. "*bundling misto*" di servizi regolamentati e di servizi/prodotti non regolamentati (cfr. par. 3.1).

Analisi delle condizioni di offerta al pubblico delle linee affittate praticate da Telecom Italia

Con la delibera n. 343/06/CONS, l'Autorità ha notificato Telecom Italia quale operatore avente significativo potere nel mercato delle linee affittate al dettaglio ed ha introdotto un meccanismo di programmazione pluriennale dei prezzi, *price cap*, che fissa, per il triennio 2007-2009, un vincolo massimo complessivo alla modifica del valore economico del paniere dei consumi, comprendente tutti i circuiti rientranti nel c.d. insieme minimo, ossia i circuiti diretti analogici e digitali fino a 2 Mbit/s inclusi. Tale vincolo è stabilito nella misura annua di IPC -7% sulla valorizzazione complessiva del paniere dei servizi, con un vincolo specifico pari a IPC -7% per i circuiti a 2 Mbit/s considerati a se stanti.

Per l'anno 2009, il valore utilizzato per l'indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati (al netto dei tabacchi), per il periodo gennaio-dicembre 2008, è stato pari a +3,3%; ne deriva che la variazione percentuale annua consentita risulta pari a -3,7%.

Considerato detto vincolo e in linea con le tempistiche previste per la riduzione dei prezzi⁸⁵, Telecom Italia, dopo aver confermato come listino di riferimento delle linee affittate al dettaglio, per l'anno 2009, i prezzi già in vigore al termine dell'anno precedente, nel mese di febbraio 2009 ha proposto una prima variazione dei prezzi, con decorrenza dal 1° giugno 2009, realizzando una variazione pari a -1,85% sia per la valorizzazione dei consumi complessivi delle linee affittate, sia per i circuiti numerici a 2 Mbit/s. Con la successiva formulazione del listino, operante a decorrere dal 1° dicembre 2009, Telecom Italia ha completato le riduzioni annuali di spesa previste per i circuiti rientranti nell'insieme minimo e per i circuiti a 2 Mbit/s.

85 Telecom Italia comunica l'offerta di riferimento a valere per ciascun anno entro il 1° novembre dell'anno precedente a quello in esame. L'operatore notificato ha, inoltre, la possibilità di variare la propria offerta in corso d'anno, nel rispetto della condizione che impone di realizzare almeno metà della riduzione totale annuale programmata della spesa, ossia non più della metà dell'incremento del totale della spesa annuale programmata, nei primi sei mesi dell'anno.

Approvazione dell'offerta di riferimento 2009 per i servizi di raccolta, terminazione e transito delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa e dell'offerta di riferimento 2009 per i servizi di accesso disaggregato all'ingrosso alle reti e sottoreti metalliche e ai servizi di co-locazione

Con la pubblicazione della delibera n. 42/09/CIR, l'Autorità ha approvato, con modifiche, l'offerta di riferimento 2009 di Telecom Italia per i servizi di raccolta, terminazione e transito delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa⁸⁶. L'approvazione ha riguardato la verifica del rispetto dei vincoli di *network cap* di cui alla delibera n. 417/06/CONS, la verifica degli obblighi di orientamento al costo per i servizi non soggetti a *network cap*, nonché la verifica di aspetti procedurali e tecnici relativi a servizi ancillari inclusi nell'offerta di riferimento.

Più precisamente, le principali modifiche richieste dall'Autorità a Telecom Italia, in relazione all'offerta di riferimento di interconnessione per l'anno 2009, hanno riguardato la gestione delle frodi nell'ambito dell'accesso degli abbonati di Telecom Italia ai servizi su numerazioni non geografiche di altro operatore, le procedure di fatturazione a cascata, da applicarsi per il servizio di transito, e la valorizzazione del contributo *una tantum* relativo agli interventi a vuoto⁸⁷. Ulteriori modifiche hanno interessato i costi delle procedure di conciliazione di Telecom Italia, nonché quelli relativi alle procedure di conciliazione svolte presso i Co.re.com. o le Camere di commercio.

Con riferimento all'offerta relativa ai servizi di accesso disaggregato all'ingrosso alle reti e sottoreti metalliche ed ai servizi di co-locazione⁸⁸, l'Autorità, con la delibera n. 14/09/CIR, adottata in esito alla consultazione pubblica indetta con delibera n. 91/08/CIR, ha approvato, con modifiche, le condizioni economiche proposte da Telecom Italia per il 2009. In particolare, in attuazione degli obblighi di orientamento al costo di cui alla delibera n. 4/06/CONS, l'Autorità ha approvato un aumento del canone del servizio di *unbundling* per l'anno 2009, da 7,64 euro/mese a 8,49 euro/mese, aumento di importo inferiore alla metà di quanto richiesto da Telecom Italia. L'Autorità ha ridotto, altresì, i prezzi dei principali contributi *una tantum*, tra cui quelli di attivazione, sia rispetto alle richieste di Telecom Italia per il 2009 sia rispetto ai corrispondenti prezzi approvati per il 2008. Il costo dei servizi di co-locazione (occupazione degli spazi) è rimasto allineato a quanto approvato per il 2008.

Infine, nei primi mesi del 2010 sono state avviate le attività relative all'approvazione dell'offerta di riferimento 2010 per il servizio di *unbundling*. La base normativa è costituita dalla delibera, adottata in esito alla nuova analisi di mercato, n. 731/09/CONS recante "Individuazione degli obblighi regolamentari cui sono sog-

86 I servizi di interconnessione consentono all'operatore concorrente di Telecom Italia di richiedere la raccolta, presso un determinato punto di consegna, del traffico telefonico dei propri clienti, o la terminazione, a partire da un punto di consegna, del traffico telefonico dei propri clienti che chiamano clienti di Telecom Italia o di altri operatori (quest'ultimo servizio è gestito per il tramite del meccanismo di fatturazione a "cascata").

87 Penale che l'operatore concorrente versa a Telecom Italia nel caso in cui sia segnalato un guasto sulla rete che, successivamente, Telecom Italia accerta essere di competenza dell'operatore stesso o, comunque, ad essa non imputabile.

88 Il servizio *unbundling* del *local loop* consente all'operatore l'accesso alla rete in rame di Telecom Italia per la copertura dell'ultimo miglio e la fornitura dei tradizionali servizi di fonia e di servizi a banda larga; i servizi di co-locazione consentono all'operatore alternativo di installare i propri apparati presso le centrali locali di Telecom Italia.

gette le imprese che detengono un significativo potere di mercato nei mercati dell'accesso alla rete fissa (mercati n. 1, 4 e 5 fra quelli individuati dalla raccomandazione della Commissione europea n. 2007/879/CE)". Tale delibera ha introdotto alcune rilevanti modifiche di carattere regolamentare, quali l'introduzione di un meccanismo di programmazione triennale dei prezzi, *network cap*, per gli anni 2010, 2011 e 2012, sulla base di un modello a costi incrementali di lungo periodo di tipo *bottom-up*. Le attività suddette sono terminate, nel mese di maggio 2010, con l'approvazione della delibera n. 16/10/CIR che dispone l'avvio di una consultazione pubblica su uno schema di provvedimento approvato dall'Autorità.

Approvazione delle offerte di riferimento per gli anni 2007, 2008 e 2009 per i servizi trasmissivi a capacità dedicata e delle offerte di circuiti diretti wholesale e di circuiti parziali per l'anno 2009

Con la delibera n. 81/09/CIR, l'Autorità ha approvato, con modifiche, le offerte di riferimento di Telecom Italia per gli anni 2007, 2008 e 2009 per i servizi trasmissivi a capacità dedicata relativi ai mercati n. 13 e n. 14 della raccomandazione n. 2003/311/CE (circuiti *terminating* e *trunk*, flussi di interconnessione e raccordi interni di centrale), nonché le offerte di riferimento di Telecom Italia, per l'anno 2009, relative ai servizi trasmissivi a capacità dedicata di cui al vecchio quadro regolamentare, ossia i circuiti diretti *wholesale* (CDN) e i circuiti parziali.

In particolare, nell'ambito del suddetto provvedimento, l'Autorità, con riferimento ai servizi relativi ai mercati nn. 13 e 14, ha verificato il rispetto dei vincoli di *network cap* disposti dalla delibera n. 45/06/CONS per gli anni 2007 e 2008. Con riferimento all'offerta 2009, alla luce del generale obbligo di orientamento al costo di cui alla delibera n. 45/06/CONS, l'Autorità ha disposto, sulla base dei dati di contabilità regolatoria certificati, una riformulazione al ribasso delle condizioni economiche proposte da Telecom Italia. L'Autorità ha, altresì, fornito indicazioni per la predisposizione dell'offerta di riferimento per l'anno 2010 con particolare riguardo agli interventi a vuoto e alla gestione dei degrading⁸⁹.

L'Autorità ha, inoltre, approvato le condizioni tecniche ed economiche dei CDN *wholesale* e dei circuiti parziali da applicare per l'anno 2009, nelle more della migrazione da tali servizi, previsti, come premesso, dal vecchio quadro regolamentare, ai circuiti *trunk* e *terminating* del nuovo quadro.

Infine, sempre nell'ambito del citato provvedimento, sono state definite le condizioni procedurali per l'effettuazione della migrazione tecnica e amministrativa dal vecchio al nuovo quadro regolamentare.

Approvazione delle offerte di riferimento 2009 e 2010 per il servizio WLR

Il servizio *wholesale line rental* è un servizio intermedio disciplinato dall'Autorità e divenuto operativo a partire dal 2008. Tale servizio consente agli operatori interconnessi alla rete di Telecom Italia di fornire ai propri clienti sia l'accesso alla rete telefonica, sia il servizio di traffico telefonico, inviando agli stessi una sola fattura. Ciò a diffe-

⁸⁹ Particolari condizioni di deterioramento della qualità del servizio offerto da Telecom Italia agli operatori interconnessi.

renza del servizio di preselezione del vettore (*carrier preselection - CPS*) che consente all'operatore concorrente la fornitura del solo traffico telefonico, con conseguente doppia fatturazione al cliente, per il canone di accesso (da parte di Telecom Italia) ed il traffico telefonico (da parte dell'operatore concorrente). Il servizio WLR è stato introdotto dall'Autorità per consentire agli operatori concorrenti, anche nelle aree non aperte all'*unbundling*, le uniche ove il WLR è disponibile, di acquisire clienti in modalità simile a quanto offerto in presenza del servizio di *unbundling*.

In tale ambito, con l'adozione della delibera n. 35/09/CIR, l'Autorità ha approvato, con modifiche, l'offerta di riferimento 2009 di Telecom Italia per il servizio WLR. L'Autorità ha, inoltre, approvato la delibera n. 51/09/CIR inerente alcune modifiche relative all'algoritmo di calcolo delle penali di *assurance*. In particolare, tra le principali modifiche apportate dall'Autorità, si evidenziano la riduzione del contributo di attivazione e di disattivazione del servizio WLR e del contributo addizionale di *set-up* (che consente a Telecom Italia il recupero dei costi di implementazione del servizio WLR), nonché la riduzione del contributo per gli interventi a vuoto, con la precisazione che le fatture prodotte da Telecom Italia in merito debbano essere adeguatamente dettagliate riportando le attività svolte, l'identificazione dell'evento (data e ora della segnalazione e dell'intervento svolto) e dando evidenza che il guasto non sia di competenza di Telecom Italia.

Un ulteriore intervento dell'Autorità ha riguardato l'introduzione dell'obbligo di fornitura della prestazione di portabilità del numero su linee WLR, indipendentemente dalla piattaforma tecnologica sottostante il servizio fornito dall'operatore *donating/donor*, nonché l'introduzione, per il 2010, di nuove procedure per gestire le richieste di attivazione WLR su linea *bitstream naked* o ADSL *naked* di Telecom Italia, con contestuale portabilità del numero VoIP sulla linea WLR.

Altre modifiche richieste dall'Autorità all'offerta di riferimento presentata da Telecom Italia hanno riguardato le penali che Telecom Italia è tenuta a pagare all'operatore concorrente in caso di mancato rispetto dei c.d. SLA (*service level agreement*). Tali interventi contribuiscono, in generale, ad un miglioramento delle prestazioni del servizio fornite da Telecom Italia agli operatori WLR.

Nei primi mesi del 2010 sono state avviate, inoltre, le attività relative all'approvazione dell'offerta di riferimento 2010 di Telecom Italia per il servizio WLR, predisposta ai sensi della delibera n. 731/09/CONS. Tali attività sono terminate, nel mese di maggio 2010, con l'approvazione della delibera n. 15/10/CIR che dispone l'avvio della consultazione pubblica uno concernente lo schema di provvedimento approvato dall'Autorità.

Implementazione delle procedure di migrazione dei clienti tra operatori previste dalla delibera n. 274/07/CONS e di portabilità del numero su rete fissa

Con riferimento alle procedure di portabilità del numero su rete fissa ed alle procedure di migrazione, la delibera n. 4/06/CONS, come modificata dalla delibera n. 274/07/CONS, ha definito le procedure per il passaggio dei clienti tra operatori di rete fissa che utilizzano linee di accesso fornite da Telecom Italia, separando il caso in cui l'operatore che cede il cliente è Telecom Italia (procedure di attivazione) dagli altri casi di trasferimento delle utenze, ossia tra operatori concorrenti o di

rientro in Telecom Italia (procedure di migrazione)⁹⁰. Le attività successive all'adozione delle suddette delibere hanno visto, nel 2008, l'Autorità intensamente impegnata nella definizione, con gli operatori, di specifiche tecniche delle procedure di passaggio al fine di consentire lo svolgimento del processo per via completamente telematica, tramite una rete in cui ogni operatore è connesso agli altri operatori di rete fissa.

Nel corso del 2009 sono proseguite le attività volte al consolidamento normativo delle procedure, ormai in campo sin dal giugno 2008, ed alla vigilanza sul corretto svolgimento delle stesse. In tal senso, al fine di semplificare ulteriormente il passaggio dei clienti tra operatori e rimuovere le barriere legate all'acquisizione del codice di migrazione⁹¹ da parte del cliente, l'Autorità è intervenuta con la delibera n. 23/09/CIR, nella quale ha disposto l'obbligo di fornitura del codice di migrazione anche in bolletta, prevedendo, al contempo, l'obbligo per il *recipient* di richiedere il codice di migrazione al cliente, al fine di disincentivare il fenomeno delle prestazioni non richieste⁹². L'obbligo suddetto è entrato in vigore il 20 agosto 2009 per l'utenza residenziale e il 18 novembre 2009 per l'utenza *business*, date a partire dalle quali non è consentito, per il *recipient*, auto-generare il codice di migrazione.

Inoltre, dopo oltre due anni dalla messa in esercizio delle procedure, l'Autorità ha ritenuto maturi i tempi per procedere, in considerazione della maggiore esperienza acquisita dagli operatori, ad una riduzione dei tempi necessari all'espletamento della procedura di migrazione, disponendo, con delibera n. 41/09/CIR, a partire dal 1° novembre 2009, il passaggio da 20 a 10 giorni lavorativi dei tempi richiesti dal *donating* per le proprie verifiche, prima di poter avviare il passaggio. La stessa delibera sancisce la riduzione della suddetta tempistica a 5 giorni lavorativi, a partire dal 1° marzo 2010.

Nella delibera n. 41/09/CIR l'Autorità ha affrontato diverse problematiche inerenti la tutela dell'utenza finale, quali i costi di recesso ed i passaggi non richiesti tra operatori, anche attraverso l'adozione e l'obbligo di rispetto per gli operatori delle linee guida comportamentali riportate nel Codice di condotta, allegato alla stessa delibera. Con riferimento al tema dei passaggi non richiesti, la delibera n. 41/09/CIR ha disposto l'introduzione, entro il 1° marzo 2010, di un codice segreto nell'ambito delle procedure di trasferimento delle utenze di rete fissa. Tale codice è fornito dall'operatore *donating* al cliente a seguito dell'adesione, da parte di quest'ultimo, ad una propria offerta commerciale. Nel caso in cui il cliente intendesse cambiare operatore, la fornitura del codice segreto all'operatore *recipient* è indispensabile al fine di avviare la procedura di trasferimento, prevenendo in tal modo i fenomeni di passaggi non richiesti.

90 Con tale delibera, per entrambe le procedure, un cliente che voglia passare ad altro operatore di rete fissa dispone di procedure con tempi certi, con costi ridotti (il contributo di cessazione è a carico dell'operatore che acquisisce il cliente e non più del cliente), senza interruzioni del servizio (le attività di configurazione delle rete sono sincronizzate tra gli operatori coinvolti nel passaggio) e con la possibilità di usufruire del servizio di portabilità del numero, contestualmente alla migrazione del servizio di accesso.

91 Il codice di migrazione è un particolare identificativo fornito, all'atto della sottoscrizione del contratto, dall'operatore al cliente. Tale identificativo deve essere consegnato dal cliente all'operatore *recipient* (quello verso cui si intende migrare) ed è a quest'ultimo necessario per dare avvio alla procedura di passaggio.

92 Nel corso del 2009 alcuni operatori hanno adottato la prassi di generare il codice di migrazione omettendo la richiesta dello stesso al cliente. Tale prassi si è dimostrata foriera di errori nelle procedure, inefficienze e passaggi mai richiesti dai clienti.

L'Autorità ha successivamente adottato la delibera n. 52/09/CIR che disciplina le modalità di generazione, fornitura ed utilizzo del codice segreto nelle procedure di attivazione/migrazione, nonché le relative tempistiche di implementazione⁹³. In particolare, l'Autorità ha imposto agli operatori, in aggiunta a quanto precedentemente disciplinato (delibera n. 23/09/CIR e circolare del 9 aprile 2008), di consentire l'accesso del cliente ai propri dati relativi al codice di migrazione o al codice di attivazione tramite i servizi di *interactive voice response* (IVR) e *call center* effettuando la chiamata da qualunque linea telefonica (linea di casa o cellulare); l'IVR automatico e il *call center* forniscono il codice di attivazione e il codice di migrazione in tempo reale all'atto della chiamata.

Successivamente all'approvazione della delibera n. 52/09/CIR, nelle more della entrata in vigore della stessa (il 1° marzo 2010), si sono rese necessarie ulteriori attività finalizzate alla implementazione del codice segreto nelle procedure di passaggio. Tali attività si sono concluse con la pubblicazione della circolare della Direzione reti e servizi di comunicazione elettronica del 26 febbraio 2010, recante misure attuative relative alle procedure di cui alla delibera n. 52/09/CIR. Tale circolare ha, tra l'altro, introdotto un periodo transitorio e di sperimentazione di un mese, a partire dal 1° marzo 2010. Le procedure di passaggio dei clienti con codice segreto sono operative dal 1° aprile 2010.

L'Autorità, proseguendo il percorso avviato con delibera n. 27/08/CIR, con la delibera n. 41/09/CIR ha introdotto rilevanti miglioramenti alle regole per la fornitura del servizio di portabilità del numero (cosiddetta "Portabilità del Numero pura" non essendo previsto il contestuale trasferimento della linea fisica di accesso) che erano state definite con le delibere nn. 4/CIR/99 e 7/00/CIR.

In conclusione, l'Autorità ha proseguito, nel corso del periodo di riferimento, un'intensa attività normativa tesa a definire le modalità di passaggio dei clienti tra operatori di rete fissa rendendo il processo automatizzato, in virtù della realizzazione di una sistema telematico che connette tutti gli operatori e mediante la definizione delle relative procedure, con tempi certi di passaggio e senza disservizi e ostacoli per il cliente.

Attività di vigilanza sui servizi di interconnessione e sui processi di trasferimento delle utenze

Nel periodo di riferimento l'Autorità ha svolto un'attività di vigilanza sui servizi di interconnessione. In particolare, con l'intento di porre fine al fenomeno del traffico illecito su numerazioni geografiche, l'Autorità, con delibera n. 71/10/CONS, ha diffidato gli operatori di rete fissa a non utilizzare la numera-

⁹³ Con tale delibera sono state infatti definite le modalità di implementazione del codice segreto nelle procedure di trasferimento delle utenze, sia nelle migrazioni (passaggio da OLO ad OLO o da OLO a Telecom Italia), attraverso l'impiego di un codice segreto contenuto all'interno del codice di migrazione, sia nelle attivazioni (passaggio da Telecom Italia ad OLO), attraverso l'impiego del medesimo codice segreto contenuto nel codice di attivazione. A seguito dell'adozione della delibera n. 52/09/CIR, le procedure di migrazione ed attivazione si compongono di tre fasi distinte: a) fase 1: nella quale il *recipient*, incluso Telecom Italia Retail, raccoglie la volontà del cliente di cambiare operatore di rete fissa e recupera, dallo stesso cliente, il codice di migrazione/attivazione comunicatogli dal *donating*; b) fase 2: nella quale il *donating* effettua le proprie verifiche per consentire il passaggio del cliente, tra le quali la verifica del codice segreto trasmesso dal *recipient*; c) fase 3: nella quale Telecom Italia *Wholesale* effettua le attività tecniche necessarie all'espletamento della richiesta del *recipient*.

zione geografica, ad essi attribuita o comunque in uso, per finalità diverse da quelle consentite dalla normativa vigente. Scopo della suddetta diffida è richiamare gli operatori ad utilizzare la numerazione geografica ad essi attribuita per gli usi previsti, per la quale inoltre percepiscono una tariffa di terminazione regolamentata, nonché a non utilizzare la stessa per servizi di intrattenimento e, più in generale, per servizi non in linea con le disposizioni del piano nazionale di numerazione ovvero con la normativa vigente.

L'Autorità ha svolto, inoltre, un'intensa attività di vigilanza sul corretto svolgimento dei processi di trasferimento delle utenze di rete fissa, disciplinati nel corso del 2008 e 2009. L'attività è consistita, prevalentemente, nell'accertamento della condotta degli operatori, a seguito delle segnalazioni ricevute da utenti o da altri operatori, nonché nel richiamo, laddove necessario, all'adempimento delle prescrizioni normative. Il rapido riscontro dell'Autorità alle segnalazioni ha consentito di prevenire, *ex-ante*, situazioni di non corretta attuazione dei processi interoperatore la cui correzione, *ex-post*, è generalmente risultata complessa e foriera di disservizi per gli utenti. Il buon esito dell'attività di vigilanza ha trovato riscontro in una riduzione del numero di segnalazioni passate da una media di 50, registrata nel periodo maggio/agosto 2009, a 35 nel periodo settembre /dicembre 2009, con ulteriore riduzione a 25 nel periodo gennaio/aprile 2010.

3.4. I servizi di telecomunicazione su rete mobile

Nel periodo compreso tra maggio 2009 e aprile 2010, gli interventi dell'Autorità in materia di telefonia mobile hanno riguardato i seguenti temi:

- i. verifica della contabilità regolatoria degli operatori di telecomunicazioni di rete mobile notificati quali aventi notevole forza di mercato;
- ii. attività di vigilanza sul rispetto della regolamentazione vigente in tema di controllo di prezzo per il servizio di terminazione mobile;
- iii. attività di vigilanza sul rispetto della regolamentazione vigente in tema di portabilità del numero mobile;
- iv. attività di vigilanza sul rispetto della regolamentazione vigente in tema di *roaming* internazionale;
- v. misure per l'utilizzo delle bande di frequenza radiomobili;
- vi. monitoraggio e implementazione del piano nazionale di numerazione.

Verifica della contabilità regolatoria degli operatori di telecomunicazioni di rete mobile notificati quali aventi notevole forza di mercato

Gli operatori mobili notificati quali detentori di significativo potere nel mercato della terminazione delle chiamate vocali sulle rispettive reti mobili sono tenuti alla predisposizione di un sistema di contabilità regolatoria, a costi storici e a costi correnti.

Tale sistema contabile è oggetto di revisione da parte di un organismo indipendente incaricato dall'Autorità. Ciò al fine di verificare il rispetto degli obblighi di rendicontazione di cui alle delibere n. 485/01/CONS, n. 399/02/CONS, n. 3/06/CONS e n. 667/08/CONS..

La società Mazars è risultata aggiudicataria della gara a procedura aperta, di cui alla delibera n. 744/06/CONS, per la verifica della contabilità regolatoria degli operatori TIM, Vodafone e Wind per gli anni 2005, 2006 e 2007. Il revisore ha completato l'attività di verifica, nel rispetto della pianificazione concordata, consegnando le relazioni come di seguito riepilogato:

- a) con riferimento all'anno 2005, la società Mazars ha trasmesso le relazioni di verifica dei documenti contabili prodotti dagli operatori TIM, Vodafone e Wind, rispettivamente, in data 11 dicembre 2008, 23 dicembre 2008 e 20 gennaio 2009;
- b) per l'anno 2006, il revisore ha consegnato le relazioni di verifica della contabilità regolatoria di TIM, in data 28 ottobre 2009, e di Vodafone e Wind, in data 7 agosto 2009;
- c) per l'esercizio 2007, la società Mazars ha trasmesso le relazioni di verifica della documentazione contabile prodotta da TIM, in data 15 gennaio 2010, e da Vodafone e Wind, in data 11 dicembre 2009.

Scopo dell'attività del revisore è, principalmente, quello di accertare la correttezza dei raggruppamenti per centro di costo a livello della contabilità gestionale, la corretta integrazione della contabilità gestionale nel modello di contabilità regolatoria e la correttezza dei raggruppamenti per centro di costo nelle categorie definite dall'Autorità.

L'attività di verifica svolta dal revisore nel periodo di riferimento - avente ad oggetto la contabilità degli operatori TIM, Vodafone e Wind per gli anni 2005, 2006 e 2007 - si è conclusa con esito sostanzialmente positivo, salvo aggiustamenti minimali (nell'ordine massimo del 4%). Peraltro, come emerso dal calendario di consegna delle relazioni di verifica, il revisore ha terminato la propria attività nel mese di gennaio 2010, recuperando il ritardo nelle certificazioni della contabilità regolatoria degli operatori mobili, più volte segnalato come aspetto critico dagli stessi operatori e dalla Commissione europea.

Il raggiungimento di tale obiettivo, oltre ad essere importante per sé, ha consentito di avviare sollecitamente le attività di verifica relative all'anno 2008, a partire dalla procedura di selezione in ambito comunitario per l'affidamento della verifica della contabilità regolatoria degli operatori mobili notificati Telecom Italia (ex TIM), Vodafone, Wind ed H3G per gli anni 2008, 2009 e 2010, avviata con delibera n. 747/09/CONS. Il termine per la presentazione delle offerte da parte dei soggetti interessati ed in possesso degli specifici requisiti richiesti è scaduto in data 7 aprile 2010. L'iter di aggiudicazione della gara, tuttora in corso, si concluderà entro il primo semestre dell'anno 2010, a valle del quale saranno sollecitamente svolte le attività di revisione.

Con riferimento all'operatore mobile H3G, l'Autorità, con la delibera n. 628/07/CONS, ha assoggettato tale operatore all'obbligo di controllo di prezzo, a far data dal 1° marzo 2008, richiedendo, altresì, la predisposizione della contabilità regolatoria a partire dall'anno 2007. L'attività di verifica dei documenti contabili prodotti dall'operatore H3G, per l'anno 2007, è in corso di svolgimento da parte della società SVP Advisors, aggiudicataria della gara a procedura aperta per l'affidamento dell'incarico relativo alla verifica della contabilità regolatoria dell'operatore di rete mobile H3G, per l'anno in esame, di cui alla delibera n. 332/09/CONS. Tali attività si concluderanno entro il mese di maggio 2010, in tempo utile per avviare le verifiche dell'anno 2008 contestualmente agli altri operatori.

Attività di vigilanza sul rispetto della regolamentazione vigente in tema di controllo di prezzo per il servizio di terminazione mobile

Con riferimento alla regolamentazione in materia di controllo di prezzo, l'Autorità, con delibera n. 667/08/CONS, ha definito il meccanismo programmato di riduzione dei prezzi di terminazione delle chiamate vocali sulle reti degli operatori mobili TIM, Vodafone, Wind ed H3G per gli anni 2009-2012. In particolare, a partire dal 1° luglio 2009, il prezzo massimo del servizio di terminazione delle chiamate vocali sulla rete degli operatori mobili TIM e Vodafone è fissato nella misura di 7,7 centesimi di euro al minuto ed il prezzo massimo del servizio di terminazione delle chiamate vocali sulla rete degli operatori Wind ed H3G è fissato, rispettivamente, pari a 8,7 ed 11,00 centesimi di euro al minuto.

In tale ambito, nel corso degli ultimi mesi, l'Autorità ha svolto le attività di verifica volte ad assicurare il rispetto dei citati vincoli tariffari imposti in capo ai quattro operatori mobili riscontrando, altresì, le variazioni dei prezzi delle chiamate fisso-mobile proposte da Telecom Italia in relazione alle riduzioni di prezzo riportate (cfr. par. 3.3).

Nel medesimo periodo di riferimento, l'Autorità ha proseguito, inoltre, in maniera coordinata a livello comunitario con gli altri regolatori europei, l'attività di monitoraggio del mercato della terminazione delle chiamate vocali su singola rete mobile. In par-

ticolare, l'Autorità, ha svolto, tra l'altro, una comparazione dei prezzi del servizio di terminazione mobile praticati dagli operatori italiani, in ottemperanza alla regolamentazione vigente, con la media dei medesimi prezzi applicati dagli operatori dei principali paesi europei notificati nello stesso mercato.

Attività di vigilanza sul rispetto della regolamentazione vigente in tema di portabilità del numero mobile

La possibilità di cambiare operatore per la fornitura dei servizi di comunicazione mobile, voce e dati, conservando il numero mobile (*mobile number portability* – MNP) in proprio uso è un diritto tutelato dall'art. 80 del Codice delle comunicazioni elettroniche (decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259). In particolare, la prestazione atta a garantire la portabilità del numero mobile è stata introdotta in Italia a partire dal 2002 e, con dati riferiti al marzo del 2010, il numero di utenti che hanno cambiato gestore usufruendo di tale possibilità è stato circa di 23,5 milioni.

A tal riguardo, negli ultimi diciotto mesi, si registrano due interventi di rilievo. Innanzitutto, con la delibera n. 78/08/CIR, l'Autorità ha disposto una significativa contrazione dei tempi per la realizzazione della portabilità, la definizione di meccanismi di monitoraggio e di adeguamento automatico delle capacità di evasione giornaliere, cioè del numero di richieste di portabilità che ciascun operatore che cede il cliente può analizzare, e la definizione di regole che consentiranno una migliore efficienza del processo, riducendo il numero delle operazioni di portabilità che non vanno immediatamente a buon fine all'atto della prima richiesta. È stato, inoltre, individuato un quadro di regole e procedure che vedono gli operatori virtuali pienamente coinvolti nel processo e, almeno dal punto di vista dell'utente, completamente equiparati agli operatori infrastrutturati. Tuttavia, avverso tale delibera, Telecom Italia e Vodafone hanno presentato separatamente ricorso al Tribunale amministrativo del Lazio. Il Tar nelle sentenze di merito dell'11 giugno 2009 ha accolto i ricorsi proposti dalle citate società, limitatamente alla parte in cui si fa riferimento al periodo di preavviso previsto dalle condizioni contrattuali di servizio di cui all'art. 5, comma 1 (sul punto si veda il paragrafo 3.28).

In secondo luogo, è proseguita l'attività di vigilanza sul rispetto della normativa vigente in materia di portabilità del numero mobile e, a seguito di nuove ispezioni, iniziate ad aprile 2009 e proseguite nei mesi successivi, presso le sedi della società Vodafone e Telecom Italia, è emerso che tali operatori avevano adottato procedure aziendali consistenti nell'utilizzazione, a fini commerciali e promozionali, dei dati di propri clienti che inoltrano una richiesta di portabilità del numero, in violazione dell'art. 4, comma 9, della delibera n. 19/01/CIR, nonché delle innovate previsioni regolamentari di cui alla citata delibera n. 78/08/CIR. Nell'ambito di tale attività è emerso, altresì, che le medesime società adottavano, contravvenendo alle disposizioni regolamentari, illegittime attività di *retention*, annullando pretestuosamente le richieste di portabilità del numero mobile inoltrate da differenti operatori *recipient*. L'Autorità, pertanto, ha avviato i conseguenti procedimenti sanzionatori (su tale punto si veda il paragrafo 3.7).

A seguito degli impegni assunti ai sensi della legge n. 48/06 e alla luce delle ordinanze del Consiglio di Stato, Telecom Italia e Vodafone Omnitel, da metà novembre del 2009, hanno applicato integralmente la nuova normativa introdotta con la citata delibera, come peraltro tutti gli altri operatori mobili.

Attività di vigilanza sul rispetto della regolamentazione vigente in tema di roaming internazionale

Ai sensi di quanto previsto dal regolamento comunitario n. 717/2007 in tema di *roaming* internazionale e degli emendamenti adottati nel regolamento n. 544/2009, l'Autorità ha condotto un'attività di monitoraggio volta a verificare il rispetto della normativa europea da parte dei fornitori di servizi di *roaming* internazionale e gli effetti derivanti dall'attuazione dei citati regolamenti.

In particolare, nel periodo di riferimento, l'Autorità ha svolto una attività di monitoraggio dei dati di traffico volta a verificare, tra l'altro, il rispetto della tariffa massima, c.d. eurotariffa, che un operatore di servizi di *roaming* internazionale deve applicare per la fornitura di chiamate vocali, SMS e servizi dati, salvo il caso in cui il cliente in *roaming* scelga deliberatamente condizioni di prezzo differenti.

Con riferimento alla fornitura di una chiamata vocale, l'Autorità ha provveduto a verificare che, a partire dal 1° luglio 2009, le tariffe medie dei servizi in *roaming*, all'ingrosso e al dettaglio, non superino, rispettivamente, 19,00 e 26,00 centesimi di euro (al netto dell'Iva).

Il regolamento comunitario n. 544/2009 ha esteso l'eurotariffa anche agli SMS e alla fornitura di servizi di dati in *roaming* internazionale. Pertanto, in ottemperanza a tale previsione normativa, l'Autorità ha svolto un'attività di controllo affinché le tariffe medie, all'ingrosso e al dettaglio, risultino al massimo pari, rispettivamente, a 4,00 e 11,00 centesimi di euro (al netto dell'Iva), a decorrere dal 1° luglio 2009.

Analogamente e con riferimento ai servizi di dati in *roaming*, l'Autorità ha condotto una verifica al fine di assicurare che, a partire dal 1° luglio 2009, per la fornitura di servizi di dati, l'operatore di una rete ospitante rispetti il limite massimo pari a 1,00 euro (al netto dell'Iva) per *megabyte* di dati trasmessi.

I dati e le informazioni raccolti ed elaborati dall'Autorità sono stati trasmessi anche alla Commissione europea ai fini del quinto rapporto di implementazione del regolamento comunitario e figurano nel rapporto Berec (*Body of European Regulators for Electronic Communications*) concernente la valutazione della regolamentazione in tema di *roaming* internazionale.

Sempre al fine di vigilare sulla conformità alla normativa vigente in tema di *roaming* internazionale, l'Autorità sta realizzando un sistema di comparazione - *benchmark* - tra le diverse offerte di traffico in *roaming* poste sul mercato dai principali operatori di servizi di comunicazioni italiani (operatori di rete e principali MVNO - *Mobile Virtual Network Operator*). Nello specifico, il *benchmark* realizzato riporta, per ciascuna offerta al pubblico, il valore di talune variabili, quali, ad esempio, tariffe al minuto di una chiamata effettuata da paesi europei verso numerazioni nazionali e/o europee e tariffe al minuto di una chiamata ricevuta in Europa, che ne consentono la comparazione con l'eurotariffa e tra loro. Tale *benchmark*, atto ad effettuare un'analisi immediata di comparabilità, è tuttora utilizzato come strumento di vigilanza dei prezzi al dettaglio delle chiamate vocali in *roaming* internazionale.

Misure per l'utilizzo delle bande di frequenza radiomobili

Le bande di frequenza a 900 e 1800 MHz sono state tradizionalmente utilizzate per l'offerta dei servizi radiomobili pubblici in tecnologia GSM (*Global System for Mobile*

communications). A breve, grazie allo sviluppo delle tecnologie, sarà possibile il riutilizzo di tali bande anche per sistemi avanzati di tipo 3G *broadband*, tra i quali l'UMTS (*Universal Mobile Telecommunications System*). L'introduzione dei sistemi di tipo 3G nelle bande GSM è noto generalmente come *refarming*. La banda a 2100 MHz è già utilizzata, invece, per l'offerta di servizi di tipo 3G UMTS.

Con la delibera n. 541/08/CONS del 17 settembre 2008, recante "Procedure e regole per l'assegnazione e l'utilizzo delle bande di frequenza a 900 e 2100 MHz da parte dei sistemi di comunicazione elettronica", l'Autorità ha innovato il quadro regolamentare per l'assegnazione delle frequenze nelle bande destinate ai servizi radiomobili, prevedendo innanzitutto la riorganizzazione della banda a 900 MHz. A tal riguardo, sono state rese possibili le gare per l'assegnazione delle frequenze disponibili e poste le premesse per l'avvio ordinato del processo di *refarming*. Tale delibera ha trovato attuazione ed espletato vari effetti, sia nel corso del 2009 che del 2010.

Sono stati vari, infatti, gli obiettivi delle misure adottate: da un lato, si è inteso razionalizzare il quadro delle assegnazioni esistenti, piuttosto frammentato, in maniera da ottenere sia un recupero di efficienza nell'uso dello spettro radioelettrico che il soddisfacimento di requisiti tecnici per l'avvio del *refarming*; dall'altro lato, si è inteso ottenere un riequilibrio della dotazione frequenziale complessiva degli operatori, anche mediante l'assegnazione della banda che si renderà disponibile a 900 MHz a valle del piano di razionalizzazione in corso. Nello stesso tempo, attraverso l'assegnazione della banda disponibile, in particolare quella a 2100 MHz, aperta anche a nuovi soggetti, l'Autorità ha inteso valutare l'effettivo interesse delle imprese ad entrare nel mercato.

Più nello specifico, negli ultimi dodici mesi, la delibera approvata ha consentito, innanzitutto, sulla base delle regole adottate, lo svolgimento di una procedura per l'assegnazione di diritti d'uso di frequenze nella banda 2100 MHz da parte del Ministero dello sviluppo economico. Tale procedura ha riguardato tre blocchi accoppiati da 5 MHz, risultati disponibili dopo il ritiro delle frequenze a IPSE2000, l'operatore che acquisì la licenza UMTS nell'anno 2000 e che successivamente non ha avviato il servizio né rispettato gli obblighi impostigli dalla licenza stessa. La procedura si è conclusa nel giugno 2009 attraverso l'aggiudicazione ai 3 gestori esistenti GSM/UMTS di un blocco di frequenze ciascuno, a fronte di un pagamento complessivo pari a circa 300 milioni di euro.

Inoltre, la delibera n. 541/08/CONS ha consentito la razionalizzazione della banda a 900 MHz da parte dei gestori GSM. Questi, sulla base di apposite disposizioni, avevano presentato un piano di razionalizzazione approvato dal Ministero dello sviluppo economico, dopo avere acquisito il parere dell'Autorità. Tale piano è stato attuato dai gestori GSM nel corso del 2009 pervenendo, nel novembre scorso, al completamento della c.d. fase A, volta ad una prima eliminazione, in termini di allocazione dello spettro, della frammentazione territoriale e all'avvio della successiva fase B, volta alla progressiva liberazione, su base territoriale, di un blocco di frequenze da 5 MHz entro la fine del 2013. Il perseguimento degli obiettivi previsti con la realizzazione di tale piano saranno esaminati congiuntamente dall'Autorità e dal Ministero nel corso del 2010 ed a valle di tale verifica potranno essere definite modifiche al calendario dello stesso piano medesimo.

Peraltro, attraverso la riorganizzazione della banda a 900 MHz si otterrà un uso più efficiente dello spettro e un riequilibrio della dotazione frequenziale fra i gestori, che potranno raggiungere 25 MHz complessivi di banda nazionale tra 900 e 1800 MHz, in

linea con la media europea. Il suddetto blocco da 5 MHz, da liberare progressivamente su base nazionale, potrà essere assegnato, nel corso del 2010, ad operatori esistenti senza banda GSM dal momento che, nella gara per le frequenze a 2100 MHz, non si sono palesati nuovi entranti. La procedura per tale assegnazione è stata avviata dal Ministero dello sviluppo economico – Dipartimento per le comunicazioni nel marzo del 2010 con la pubblicazione di un avviso.

Infine, il piano di riorganizzazione consentirà di realizzare un *level playing field* fra tutti i gestori per la futura autorizzazione al *refarming* che potrà avvenire in linea con quanto previsto sia dalla delibera dell'Autorità che dalla normativa europea nel frattempo intervenuta. In particolare, si menzionano la direttiva 2009/114/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 16 settembre 2009 recante modifica della direttiva 87/372/CEE del Consiglio sulle bande di frequenza da assegnare per l'introduzione coordinata del servizio pubblico digitale cellulare paneuropeo di radiotelefonía mobile terrestre nella comunità e la decisione della Commissione 2009/766/CE del 16 ottobre 2009, relativa all'armonizzazione delle bande di frequenze 900 MHz e 1800 MHz per i sistemi terrestri in grado di fornire servizi di comunicazioni elettroniche paneuropee nella comunità.

Con il provvedimento di riforma dei piani di assegnazione previsto dalla delibera in questione, l'Autorità, fra le prime in Europa per quanto riguarda la banda 900 MHz, ha inteso pertanto consolidare un percorso di sviluppo del mercato radiomobile nazionale che si è dimostrato tra i più avanzati ed innovativi a livello mondiale, ponendo le condizioni per un ulteriore sviluppo tecnologico e per un più equilibrato sviluppo della concorrenza, peraltro in conformità con la regolamentazione europea nel frattempo approvata nel corso del 2009.

L'Autorità ha proseguito inoltre, per quanto riguarda la banda di frequenza a 2.6 GHz, le attività necessarie per la definizione del quadro regolamentare per l'assegnazione di tale banda di frequenza per i sistemi di comunicazione elettronica, anche ai sensi dell'art. 29 del Codice delle comunicazioni.

Con la delibera n. 559/08/CONS l'Autorità ha dato avvio ad una consultazione pubblica intesa ad acquisire elementi circa l'uso della banda in questione. La banda a 2.6 GHz è designata per la famiglia dei sistemi di tipo IMT (*International Mobile Telecommunication*) tra i quali rientrano le tecnologie di tipo UMTS. Tale banda, in un prossimo futuro, potrà essere utilizzata per l'impiego delle cosiddette tecnologie LTE (*Long Term Evolution*) e di altre tecnologie standardizzate dall'IEEE (*Institute of Electrical and Electronic Engineers*), tra le quali rientrano il WiMax e le sue evoluzioni, che rientrano nella famiglia IMT. In ogni caso, il principio di neutralità tecnologica non vieta anche ad altre tecnologie, purché dimostrate compatibili, di accedere alla suddetta banda.

L'Autorità ha esaminato le risultanze della consultazione rilevando una notevole varietà di risposte. Allo stato attuale, sono in corso le opportune valutazioni al fine di pervenire, quanto prima, ad un provvedimento che consenta di contemperare i contrapposti interessi evidenziati. In tal sede, saranno altresì considerate ulteriori elementi resi nel frattempo disponibili, tra l'altro, da parte del Ministero dello sviluppo economico, in merito alla disponibilità della banda 2.6 GHz, già utilizzata dal Ministero della difesa, e alla tempistica di messa a disposizione della stessa.

Monitoraggio e implementazione del piano nazionale di numerazione

È proseguita, nell'ultimo anno, l'attività di vigilanza sulla implementazione del piano di numerazione emanato con la delibera n. 26/08/CIR⁹⁴.

La parziale diversa destinazione delle numerazioni in decade 4, in precedenza interamente adibite alla fornitura dei c.d. servizi interni di rete, ha comportato la migrazione di tutta una serie di servizi, peraltro impropriamente offerti tramite numerazioni di tale decade, su nuove numerazioni pubbliche. Il cambiamento ha avuto un duplice impatto sul mercato: da un lato, alcuni servizi di varia natura, compresi servizi a sovrapprezzo, che prima erano accessibili esclusivamente dai clienti del singolo operatore di rete, saranno raggiungibili, attraverso la migrazione su una numerazione pubblica, tramite interconnessione, dai clienti attestati su qualsiasi rete pubblica; dall'altro lato, i *content provider*, che nel precedente regime disciplinare per poter offrire i propri servizi ad una più ampia platea di potenziali clienti erano costretti a stipulare accordi separati con diversi operatori di rete, nel nuovo scenario avranno la possibilità di stipulare il contratto con un unico operatore di rete ed essere potenzialmente raggiungibili, tramite interconnessione, dai clienti di altri operatori. Gli aspetti competitivi di tali prospettive dispiegheranno più compiutamente i loro effetti nel tempo, quando tutti i soggetti presenti nel mercato avranno maturato un grado di consapevolezza e di organizzazione stabile e saranno, quindi, in grado di esercitare appieno le proprie prerogative.

Nell'immediato, le modifiche introdotte dal piano di numerazione, con particolare riferimento a quelle relative alla riorganizzazione della decade 4, vanno lette come un rafforzamento di norme preesistenti ed il superamento di una prassi che limitava alcune dinamiche di mercato; sostanzialmente, la rimozione di alcuni ostacoli frapposti all'allargamento del mercato dei servizi. Questa piccola "rivoluzione", in una fetta di mercato, quella dei servizi ricompresi impropriamente dagli operatori nella denominazione di servizi di rete e che alcuni definivano *walled garden* per marcare la limitata accessibilità a pochi soggetti forti, ha innescato un processo di riassetto nell'ambito del quale gli operatori di telecomunicazioni ed i fornitori di contenuti hanno palesato, per svariate ragioni, una notevole inerzia nell'adeguarsi alla nuova disciplina. Tale circostanza ha comportato la necessità di accompagnare il processo di implementazione con un costante monitoraggio da parte degli uffici dell'Autorità in collaborazione con i soggetti interessati. L'esito formale di tale attività si è concretizzato nelle tre delibere n. 34/09/CIR, n. 80/09/CIR e n. 17/10/CIR che, *inter alia*, hanno disciplinato la laboriosa migrazione della decade 4, ponendo rimedio a problematiche, precedentemente non appalesate in modo approfondito, sorte nel corso di tale attività.

In particolare, con la prima delibera si è proceduto a fissare nuovi termini per la cessazione delle precedenti numerazioni, al fine di evitare disagi alla clientela finale derivanti da una interruzione brusca dell'offerta dei servizi ed a prevedere una diversificazione della lunghezza delle numerazioni in decade 4 destinate a servizi a sovrapprezzo offerti tramite SMS/MMS o trasmissione dati che consentisse agli operatori del mercato di disporre di diversificate risorse di numerazione e, tra queste, di alcune numerazioni il cui costo, in termini di diritti amministrativi, risultasse compatibile con la *revenue* assicurata dal bacino di utenza di alcuni dei servizi offerti.

94 Il Piano nazionale di numerazione disciplina l'attribuzione delle risorse di numerazione ai servizi di comunicazione elettronica offerti su diverse tipologie di rete. Il testo è stato inserito nella sezione riguardante i servizi di telecomunicazione su rete mobile poiché gli interventi descritti hanno riguardato numerazioni prevalentemente utilizzate su tale rete.

La delibera n. 80/09/CIR stabilisce un successivo elemento di protezione dell'utenza finale dei servizi, consentendo che nei sei mesi successivi alla scadenza delle numerazioni, queste ultime possano continuare ad essere utilizzate per fornire un messaggio informativo agli utenti che accedono ad un servizio circa la modifica della numerazione su cui tale servizio viene offerto successivamente alla data del 1° febbraio 2010.

Un'ulteriore tappa per la definizione di un quadro complessivo di tutela degli utenti dei servizi in parola dai possibili effetti indesiderati della migrazione è stata posta in essere con la delibera n. 17/10/CIR che consente un ulteriore differimento alla cessazione della numerazione esclusivamente per quei servizi ai quali si accede in modo automatico (cioè senza selezione numerica) tramite numerazioni che risultano memorizzate su dispositivi (siano essi SIM, terminali o dispositivi di altro tipo) in possesso del cliente finale non modificabili da remoto o dal cliente e che richiederebbero la necessità di un accesso diretto per sostituire la numerazione memorizzata.

Ulteriore frutto dell'attività di monitoraggio dell'implementazione del piano di numerazione è, infine, la consultazione pubblica indetta con delibera n. 2/10/CIR che, tra i diversi interventi proposti alla discussione degli interessati, inserisce la questione della possibilità di assegnare direttamente agli operatori mobili virtuali risorse di numerazione. La questione già sollevata nelle richieste pervenute all'Autorità in occasione delle precedenti consultazioni in materia di piano di numerazione e non solo, è stata riproposta recentemente all'attenzione dell'Autorità, anche a seguito degli esiti dell'analisi del "Mercato dell'accesso e della raccolta delle chiamate nelle reti telefoniche pubbliche mobili", delibera n. 65/09/CONS e della riformulazione del piano di numerazione, di cui alla delibera n. 26/08/CIR. Anche tale ulteriore possibile evoluzione della prassi adottata per l'assegnazione della numerazione, a detta degli interessati (gli operatori virtuali), può contribuire ad introdurre nel mercato dei servizi di telecomunicazioni ulteriori stimoli in termini di apertura del mercato stesso, di competitività e concorrenza.

3.5. I servizi a banda larga

Durante il periodo di riferimento, relativamente ai servizi a banda larga, l'attività svolta dall'Autorità ha riguardato le seguenti tematiche:

- i. approvazione dell'offerta di riferimento 2009 per il servizio *bitstream* per l'accesso degli operatori alla rete dati a banda larga di Telecom Italia;
- ii. attività di vigilanza sulle offerte *retail* di Telecom Italia di servizi di accesso a banda larga in tecnologia ADSL;
- iii. attività di vigilanza sui servizi di accesso ADSL;
- iv. regolamentazione dei servizi VoIP: specifiche tecniche di interconnessione IP e utilizzo della numerazione in decade 5 per la fornitura di servizi VoIP nomadici;
- v. *spectrum management* della rete di accesso in rame.

Approvazione dell'offerta di riferimento 2009 per il servizio *bitstream*

Il servizio *bitstream*, operativamente disponibile in Italia a partire dal 2007, consente agli operatori alternativi di fornire ai propri clienti connettività ad internet a banda larga, telefonia su IP (VoIP) e *streaming* video. In particolare, il servizio *bitstream* consente l'accesso dell'operatore concorrente alla capacità trasmissiva della rete dati a commutazione di pacchetto a larga banda di Telecom Italia disponibile tra un punto di consegna, a livello urbano o regionale, e l'abitazione del cliente.

A differenza del servizio di accesso disaggregato, in base al quale l'operatore, noleggiando la coppia in rame per la copertura dell'ultimo miglio, si dota di propria infrastruttura giungendo fino alla centrale locale dell'*incumbent*, il servizio *bitstream* consente all'operatore concorrente di Telecom Italia di consegnare a quest'ultima il traffico dati a livello più remoto sostenendo, pertanto, minori costi di infrastrutturazione. Con l'offerta di riferimento *bitstream*, l'*incumbent* rende disponibili circa 30 punti di consegna, c.d. nodi *parent*, dislocati sul territorio nazionale: l'operatore interconnesso acquista da Telecom Italia sia la componente di accesso (che copre i costi di *assurance* dell'ultimo miglio e degli apparati in centrale) che la componente di trasporto (dalla centrale locale di Telecom Italia al nodo di consegna). All'operatore interconnesso è consentito, inoltre, l'acquisto di capacità trasmissiva per il trasporto interurbano dei dati ottenendo una copertura totale del territorio da uno o pochi punti di consegna.

Il servizio *bitstream* rappresenta, inoltre, un'importante alternativa per la fornitura di servizi a banda larga in quelle aree in cui non è disponibile il servizio di *unbundling* o laddove le centrali di *unbundling* risultano sature.

L'offerta di riferimento 2009 di Telecom Italia prevede l'utilizzo, oltre che della precedente tecnologia ATM, della tecnologia *gigabit ethernet* che Telecom Italia ha implementato negli ultimi anni e che consente maggiore efficienza nella fornitura di alcuni servizi (quali la IPTV), nonché costi ridotti rispetto alla tecnologia ATM.

Con delibera n. 71/09/CIR l'Autorità ha approvato, con modifiche, le condizioni tecnico-economiche dell'offerta di riferimento 2009 di Telecom Italia per il servizio *bitstream*.

Le principali modifiche hanno riguardato la riduzione del costo del canone mensile di accesso ADSL, che è passato da 8,50 euro/mese a 8,00 euro/mese, la riduzione generalizzata dei contributi *una tantum* e la riduzione dei prezzi di trasporto (il c.d. costo della banda) del 9% medio su rete ATM e del 43% medio su rete *ethernet*. Tale ultima misura costituisce un incentivo, per tutti gli operatori, all'utilizzo della rete *ethernet* di nuova generazione rispetto alla rete ATM, che consente di migliorare significativamente la capacità di banda a disposizione e la qualità del servizio per i clienti finali.

L'Autorità, con delibera n. 71/09/CIR ha fornito, altresì, le linee guida per la predisposizione dell'offerta di riferimento 2010, disponendo, in particolare, l'introduzione di opportuni SLA (*Service Level Agreement*) e penali per la gestione dei degni.

Attività di vigilanza sulle offerte retail di Telecom Italia di servizi di accesso a banda larga in tecnologia ADSL

Nel periodo compreso tra il mese di maggio 2009 ed il mese di aprile 2010, l'attività dell'Autorità, con riferimento al mercato dell'accesso a internet, ha in maniera particolare riguardato l'analisi delle offerte *retail* di Telecom Italia di connettività ADSL semplice oppure in *bundle* con altri servizi di telecomunicazione (es. traffico telefonico, accesso alla rete, etc.).

Le verifiche effettuate dall'Autorità, volte ad accertare il rispetto della normativa vigente e, segnatamente, di quanto previsto dall'art. 23, commi 4 e 5, della delibera n. 249/07/CONS recante "Modalità di realizzazione dell'offerta di servizi *bitstream* ai sensi della delibera n. 34/06/CONS", hanno riguardato, principalmente, gli obblighi di comunicazione preventiva delle condizioni tecniche ed economiche e la replicabilità tecnico-economica di tali offerte *retail* mediante i corrispondenti servizi all'ingrosso resi disponibili agli operatori concorrenti di Telecom Italia.

In particolare, l'attività condotta dall'Autorità, nel periodo di riferimento, ha riguardato le offerte commerciali di Telecom Italia denominate "ADSL Free", "Internet Daily", "Alice Facile", nonché le offerte congiunte "Internet Senza Limiti", "Tutto Senza Limiti", "Linea Internet", "Linea Internet ISDN", comprendenti, tra l'altro, anche servizi di connettività ADSL. Sono state esaminate, inoltre, numerose promozioni su offerte vigenti.

L'attività di verifica ha comportato, in alcuni casi, la necessità di rimodulare le condizioni economiche inizialmente proposte da Telecom Italia, al fine di garantirne la rispondenza ai parametri di replicabilità individuati dalla regolamentazione vigente. Per tutte le offerte di connettività ADSL con modalità di tariffazione a consumo, inoltre, l'Autorità ha provveduto a richiedere periodicamente a Telecom Italia di fornire i dati del monitoraggio a consuntivo dei consumi sviluppati dalla clientela dell'offerta, onde verificare, sulla base dei consumi effettivi e non presuntivi, la permanenza delle condizioni di replicabilità delle stesse.

Infine, nell'ambito dell'attività di vigilanza relativa all'offerta *bundle* denominata "Tutto Senza Limiti", che rappresenta il primo caso di offerta aggregata accesso, traffico vocale e ADSL, particolare attenzione è stata rivolta - anche a seguito di una segnalazione da parte degli operatori concorrenti - alla valorizzazione di alcuni parametri di costo, afferenti la componente ADSL, utilizzati per le verifiche *ex-ante* di replicabilità. Agli esiti di tale verifica è emersa la necessità di una rimodulazione delle condizioni economiche dell'offerta da parte di Telecom Italia.

Attività di vigilanza sui servizi di accesso ADSL

Nel periodo di riferimento l'Autorità ha svolto un'attività di vigilanza, avviata generalmente su impulso proveniente da segnalazioni degli utenti finali (molto spesso Enti Locali) o di operatori, che ha riguardato la copertura del servizio ADSL offerto da Telecom Italia. Nel caso di segnalazioni provenienti da operatori, le problematiche sono generalmente inerenti l'insufficiente capacità, in alcune aree, della rete dati che collega le centrali locali ai PoP (*Point of Presence*) dell'operatore stesso. Talvolta tali operatori lamentano una riduzione della qualità del servizio offerto ai propri clienti finali a causa della insufficiente capacità di banda installata da Telecom Italia. In altri casi le segnalazioni hanno riguardato utenti finali (cittadini e Enti Locali) che lamentano l'assenza di copertura ADSL o la scarsa qualità della connessione ad internet. L'intervento dell'Autorità ha spesso accelerato la soluzione del problema grazie ad un incremento, da parte di Telecom Italia, della copertura ADSL (nelle aree precedentemente non coperte) o della capacità trasmissiva disponibile tra la centrale locale ed il nodo di consegna dell'operatore (nelle aree già coperte dall'ADSL).

Regolamentazione dei servizi VoIP (Voice over Internet Protocol): specifiche tecniche di interconnessione IP e utilizzo della numerazione in decade 5 per la fornitura di servizi VoIP nomadici

Con riferimento alle disposizioni regolamentari per la fornitura di servizi VoIP, l'Autorità, con la delibera n. 11/06/CIR, ha introdotto, tra l'altro, una specifica numerazione in decade 5 per la fornitura di servizi VoIP nomadici a livello nazionale e internazionale. Nel corso del 2008, la Commissione interconnessione, istituita presso il Ministero dello sviluppo economico, ha realizzato una specifica tecnica di interconnessione per consentire l'effettivo utilizzo da parte dei clienti della citata numerazione.

A partire dalla seconda metà del 2009 alcuni operatori hanno iniziato la sperimentazione con specifiche numerazioni in decade 5 per la fornitura di servizi VoIP nomadici. Queste sperimentazioni hanno dato esito positivo e attualmente un operatore ha dato inizio alla commercializzazione di questi servizi. Nel corso del 2010 tutte le centrali telefoniche di rete fissa saranno in grado di gestire tali numerazioni in modo da permettere un pieno utilizzo del servizio VoIP nomadico da parte dei clienti finali. Nei primi mesi del 2010, l'Autorità ha avviato una specifica attività di monitoraggio su tali servizi.

Inoltre, nello stesso periodo, l'Autorità ha riaperto i lavori del tavolo tecnico concernente gli interventi regolamentari in merito alla interconnessione IP e alla interoperabilità per la fornitura di servizi VoIP. Nell'ambito di tale tavolo sono affrontate anche le tematiche inerenti l'utilizzo della numerazione in decade 5. L'attività svolta dal suddetto tavolo è finalizzata alla definizione, nel breve, di linee guida per l'interconnessione IP.

Spectrum management della rete di accesso in rame

A febbraio 2010 l'Autorità ha ripreso i lavori del tavolo tecnico relativo allo *spectrum management* della rete di distribuzione in rame, che si erano conclusi nel 2004. A tale tavolo partecipano gli operatori maggiormente attivi sul mercato della larga banda in tecnologia xDSL. Oggetto dei lavori è l'aggiornamento, anche per fare fronte alle richieste di introduzione di nuove tecnologie trasmissive, delle *policy* di *spectrum management* applicate, da Telecom Italia, nella rete di accesso in rame.

3.6. Le controversie tra operatori nelle comunicazioni elettroniche

L'Autorità, nell'ambito delle attività relative alla risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche, ha avviato, fra maggio 2009 e aprile 2010, dodici procedimenti secondo le previsioni del regolamento di cui alla delibera n. 352/08/CONS, che ha abrogato e sostituito il precedente regolamento, adottato con delibera n. 148/01/CONS.

Tra le novità introdotte dal nuovo regolamento e che hanno trovato attuazione nel periodo di riferimento è opportuno segnalare, in primo luogo, quanto previsto dall'articolo 12 in materia di archiviazione dei procedimenti. Nelle ipotesi specificamente previste da tale articolo, e finché gli atti non siano trasmessi alla Commissione per le infrastrutture e le reti, la competenza ad adottare provvedimenti di archiviazione è delegata al direttore della competente Direzione. In secondo luogo, si evidenzia che, in base alle prescrizioni previste dall'articolo 11, comma 4, la definizione delle controversie aventi ad oggetto prestazioni di natura esclusivamente pecuniaria e commerciale, non correlate a questioni di rilevanza regolamentare, è di norma delegata dalla Commissione per le infrastrutture e le reti al direttore della competente Direzione.

In merito ai procedimenti avviati nel corso del periodo antecedente quello di riferimento e conclusi nel periodo di interesse della presente Relazione annuale, l'Autorità ha approvato sei determinazioni direttoriali, di cui cinque relative ad archiviazioni, ai sensi dell'articolo 12, e una ai sensi dell'articolo 11, comma 4, del regolamento, nonché tre delibere, di cui due ai sensi del regolamento n. 352/08/CONS ed una ai sensi del precedente regolamento, adottato con delibera n. 148/01/CONS.

In particolare, con riferimento alle attività concluse con determina, si fa presente, in primo luogo, che nella controversia tra Wind Telecomunicazioni e Telecom Italia, in materia di canone mensile per il servizio di accesso disaggregato alla rete metallica, l'Autorità, con determina n. 5/09/DIR, ha provveduto a dichiarare il non luogo a procedere e contestualmente ha disposto l'archiviazione del procedimento medesimo dopo aver preso atto della rinuncia dell'istante a seguito del raggiungimento di un accordo con Telecom Italia.

Analogamente, nel procedimento instaurato da T-Systems Italia nei confronti di Skyways Italia, in materia di disservizi nella fornitura di servizi di comunicazione elettronica, l'Autorità ha dichiarato il non luogo a procedere, con determina n. 8/09/DIR, e ha disposto l'archiviazione del procedimento instaurato da T-Systems nei confronti di Skyways Italia dopo aver preso atto della rinuncia dell'istante per aver concluso un accordo transattivo con Skyways Italia.

Nella controversia tra la società Più Uno International e la società TWT, in materia di fornitura di servizi ADSL, l'Autorità con determina n. 6/09/DIR, rilevata la sottoposizione da parte di TWT della medesima controversia dinanzi all'Autorità giudiziaria, ha provveduto a dichiararne l'improcedibilità e, ai sensi dell'art. 12, comma 2 del regolamento adottato con delibera n. 352/08/CONS, ne ha disposto l'archiviazione.

L'Autorità ha altresì provveduto a dichiarare il non luogo a procedere, con determina n. 4/09/DIR, ai sensi dell'articolo 12 del regolamento, del contenzioso

tra Alpikom e Telecom Italia relativo al servizio di interconnessione inversa. Con tale atto è stata disposta l'archiviazione del procedimento instaurato da Alpikom a seguito del raggiungimento di un accordo tra le parti, concluso in esito alle proposte di accordo sottoposte dalla Direzione nel corso del procedimento.

Allo stesso modo, l'Autorità ha disposto, con determina direttoriale n. 7/09/DIR, il non luogo a procedere della controversia tra Brennercom e Telecom Italia, in materia di prezzo di terminazione per il servizio di interconnessione inversa, dopo aver preso atto della rinuncia alla prosecuzione del procedimento formulata da Brennercom per cessata materia del contendere in quanto le parti hanno comunicato il raggiungimento di un accordo, anche in questo caso in esito alle attività di conciliazione svolte dalla Direzione nel corso del procedimento.

Con riferimento alle decisioni adottate ai sensi dell'articolo 11, comma 4, del regolamento di cui alla delibera n. 352/08/CONS, si menziona la determina n. 11/09/DIR con la quale è stato definito il procedimento contenzioso instaurato dalla società Eutelia nei confronti delle società Global Communication Systems e Rawal Telecom, in ordine al mancato pagamento degli importi fatturati per l'erogazione di servizi di telecomunicazione. L'Autorità ha accertato la fondatezza delle contestazioni mosse da Eutelia, sia con riferimento all'esistenza del debito da parte di Global Communication Systems sia con riguardo al *quantum* contestato. Contrariamente, l'Autorità ha ritenuto di non poter accogliere la richiesta di Eutelia nei confronti di Rawal Telecom, ritenuta responsabile in solido con Global Communication Systems in quanto, in assenza di un accordo formale, produttivo di effetti vincolanti tra le parti, non è stato possibile individuare la natura dei rapporti intercorrenti tra le stesse.

In merito alle attività concluse con l'adozione di delibere, nel periodo di riferimento, l'Autorità ha approvato i seguenti provvedimenti.

Con la delibera n. 40/09/CIR, l'Autorità ha definito la controversia, insorta tra Fastweb e Telecom Italia, concernente l'applicazione di condizioni economiche discriminatorie relativamente ai collegamenti ISDN. Nel citato provvedimento, l'Autorità ha stabilito che, con riferimento alle condizioni economiche dei servizi relativi alla controversia in esame, Telecom Italia è tenuta ad applicare a Fastweb uno sconto del 12% del prezzo *retail* di tali circuiti per l'acquisto di collegamenti ISDN ad esclusivo utilizzo quali circuiti di *back-up* del collegamento principale di trasmissione dati, collegamenti acquisiti al fine di assicurare, laddove richiesto dai propri clienti, la continuità del servizio dati in caso di guasti del collegamento principale. La percentuale di ribasso è correlata al valore dei costi evitabili sostenuti da Telecom Italia nella fornitura dei medesimi servizi al pubblico. L'Autorità ha altresì stabilito che, con riferimento alle condizioni di fornitura dei predetti servizi, i circuiti siano forniti con procedure analoghe a quelle previste per i servizi all'ingrosso. Le condizioni economiche disposte dalla delibera n. 40/09/CIR valgono a decorrere dal 16 aprile 2008, data della prima comunicazione depositata da Fastweb nel corso del procedimento con la quale è stata richiesta a Telecom Italia l'applicazione di condizioni economiche migliorative rispetto ai prezzi *retail*.

In merito alla controversia instaurata, ai sensi del regolamento n. 352/08/CONS, tra la società City Carrier e Telecom Italia, concernente la remunerazione di servizi a tariffazione specifica su numerazioni non geografiche 899 e 892, l'Autorità, con la delibera n. 68/09/CIR, ha stabilito che, con riferimento al traffico svolto verso le numera-

zioni 89x in uso all'operatore di servizi City Carrier e denunciato da Telecom Italia come presuntivamente fraudolento, stante l'esistenza di indagini penali in merito alle numerazioni oggetto della controversia, nulla è dovuto da Telecom Italia a City Carrier sino all'esito degli accertamenti giudiziari in corso, ovvero fino al termine di prescrizione degli importi fatturati ai clienti finali.

Nel periodo di riferimento l'Autorità ha inoltre provveduto a definire una controversia ai sensi del precedente regolamento adottato con delibera n. 148/01/CONS. In particolare, l'Autorità ha provveduto, con delibera n. 43/09/CIR, a dichiarare il non luogo a procedere e a disporre l'archiviazione del procedimento instaurato da Eutelia nei confronti di Telecom Italia, in materia di servizio di accesso da rete Vodafone verso codici 166 di Telecom Italia con gestione e consegna della chiamata tramite rete Eutelia, dopo aver preso atto della rinuncia dell'istante per il raggiungimento di un accordo con Telecom Italia.

L'Autorità, con riferimento a due controversie avviate ai sensi del precedente regolamento, promosse da Vodafone e H3G nei confronti di Telecom Italia, in tema di tariffazione del servizio di *onward routing*, a seguito dell'accordo transattivo raggiunto dalle parti sotto l'egida della Autorità medesima, sta provvedendo a predisporre le relative archiviazioni.

Relativamente alle controversie avviate nel periodo di riferimento, l'Autorità ha dichiarato, con determina direttoriale n. 3/10/DIR, il non luogo a procedere, ai sensi dell'art. 12, comma 2 del regolamento, dell'istanza formulata dalla società Noatel per la definizione della controversia con Telecom Italia, in materia di traffico telefonico generato dai clienti di Telecom Italia, verso numerazioni non geografiche, in titolarità di Noatel, in seguito alla rimessione della controversia da parte di Telecom Italia dinanzi all'Autorità giudiziaria.

Con riferimento alle attività che hanno condotto all'emanazione di delibere, l'Autorità ha adottato il provvedimento n. 73/09/CIR, ai sensi dell'articolo 4 del regolamento n. 352/08/CONS, relativo alle misure cautelari nell'ambito della controversia insorta tra TAG Comunicazioni e Telecom Italia, in materia di inadempimento di accordi contrattuali tra le parti. Nella citata delibera, il pregiudizio di natura economica lamentato da TAG, a supporto della propria richiesta di adozione di misure cautelari, non è risultato, allo stato degli atti, riconducibile a condotte poste in essere da Telecom Italia in violazione degli obblighi regolamentari vigenti in materia di comunicazioni elettroniche. Ciò che ha rilevato, ai fini dell'adozione del provvedimento in questione, è stato che la risoluzione *ex lege* e con effetti *ex nunc* di tutti i contratti *wholesale* in essere tra le parti avrebbe determinato l'interruzione del servizio di telecomunicazione, ad esclusivo danno degli utenti di TAG. La *ratio* per l'adozione di tale provvedimento è pertanto riconducibile alla salvaguardia dei diritti dei consumatori, secondo quanto previsto dall'articolo 4, comma 4, del regolamento n. 352/08/CONS. Dopo aver ricevuto la comunicazione da parte di TAG di avvenuta cessazione della propria attività, l'Autorità sta predisponendo il relativo provvedimento di archiviazione.

Relativamente ai procedimenti avviati nel periodo di riferimento e tuttora in corso di svolgimento si riporta quanto segue.

Con riguardo alle controversie avviate con contestuale richiesta all'Autorità di emanazione in via d'urgenza di misure cautelari *ex art. 4* del regolamento, di cui alla delibera n. 352/08/CONS, l'Autorità ha rigettato l'istanza cautelare avanzata da Eute-

lia nei confronti di Telecom Italia, in materia di traffico anomalo su numerazioni geografiche, in quanto carente dei presupposti previsti dallo stesso articolo 4 del regolamento. L'attività istruttoria è in corso con l'esame dei profili di merito.

La società Vodafone ha presentato istanza di adozione di misure cautelari nei confronti, rispettivamente, di Fastweb e di Wind. Entrambe le richieste di misure cautelari hanno per oggetto le modalità tecnico-operative in materia di migrazione delle utenze di rete fissa. Nei procedimenti in esame, Vodafone ha lamentato l'introduzione da parte di Fastweb e di Wind di modifiche al codice di migrazione, in violazione alle disposizioni contenute nell'accordo quadro del 14 giugno 2008. L'Autorità ha preso atto della volontà espressa da Vodafone relativamente al ritiro della richiesta di misure cautelari a seguito delle attività condotte dagli uffici e degli impegni assunti da Fastweb e Wind nel corso dell'istruttoria. Nel merito l'Autorità ha disposto la sospensione di entrambi i procedimenti agli esiti delle attività di cui agli articoli 12 *bis* e *ter* della delibera n. 136/06/CONS, svolte nell'ambito del procedimento sanzionatorio avviato nei confronti di Fastweb, con verbale di accertamento n. 7/09/DIR del 30 settembre 2009, e nei confronti di Wind, con verbale di accertamento n. 10/09/DIR del 19 novembre 2009. In entrambi i casi, la sospensione è stata disposta, sulla base della lettura dell'articolo 6, commi 3 e 4, del regolamento n. 352/08/CONS, nell'ottica del rispetto dei principi di economia ed efficienza dell'azione amministrativa, in quanto la questione oggetto dei procedimenti per la definizione delle controversie tra Vodafone e Wind e tra Vodafone e Fastweb è la medesima già oggetto di accertamento nell'ambito dei suddetti procedimenti sanzionatori.

Proseguendo con le controversie instaurate nel periodo di riferimento e tuttora pendenti, Fastweb ha presentato un'istanza nei confronti di Telecom Italia, in materia di fornitura di servizi *bitstream*. Tra le parti sono in corso trattative finalizzate al raggiungimento di una soluzione negoziale della controversia.

Le attività in corso riguardano, altresì, il procedimento tra Tex 97 e BT Italia, in materia di fornitura di servizi di *unbundling* ed interconnessione, con richiesta di adozione di misure cautelari da parte di Tex 97, ed il contenzioso tra la società Super 3 e la società Rete A, in materia di utilizzo dello stesso valore/numerazione di *Logical Channel Number* relativo all'ordinamento automatico dei canali trasmessi in tecnica digitale terrestre. Quest'ultimo procedimento è, allo stato, sospeso, nelle more dell'adozione di un provvedimento regolamentare in tema di LCN da parte dell'Autorità.

Relativamente al procedimento instaurato da Tex 97 nei confronti di BT, l'Autorità ha adottato, con la delibera n. 18/10/CIR, una misura cautelare a tutela dell'utenza. Il procedimento quindi proseguirà nel merito.

Con riferimento all'istanza promossa dalla società Digitel nei confronti di H3G, in materia di servizi di portabilità del numero mobile, le cui attività sono tuttora in corso, le parti hanno comunicato all'Autorità la disponibilità ad avviare un percorso di tipo negoziale.

Relativamente all'istanza promossa da TWT nei confronti di Telecom Italia, in materia di traffico anomalo su numerazioni geografiche, con contestuale richiesta di emanazione di misure cautelari, l'Autorità sta proseguendo con l'esame dei profili di merito a seguito della rinuncia all'adozione di misure cautelari da parte della società TWT.

Nella tabella 3.3 è evidenziato il dettaglio relativo alle attività inerenti le controversie avviate nel periodo di riferimento, ai sensi del regolamento n. 352/08/CONS, con l'indicazione circa lo stato attuale del relativo procedimento.

Tabella 3.3. Controversie tra operatori di comunicazione elettronica
(1 maggio 2009 - 30 aprile 2010)

Data Arrivo	Istante	Controparte	Oggetto	Stato
12/03/09	Più Uno International	TWT	Disservizi ADSL e voce	Archiviazione per improcedibilità ai sensi dell'art. 3 del regolamento
8/6/09	T-Systems	Skyways Italia	Disservizi fornitura servizi	In corso
7/7/09	Super 3	Rete A	Utilizzo dello stesso canale/numerazione LCN	In corso
5/11/09	Ta Comun TAG	Telecom Italia	Inadempimento contrattuale fornitura servizi	Adottata delibera dell'art. 4 del regolamento - in corso
11/11/09	Noatel	Telecom Italia	Contestazione importi traffico NNG	Archiviazione per improcedibilità ai sensi dell'art. 3 del regolamento
3/12/09	Fastweb	Telecom Italia	Servizio <i>bistream</i>	In corso
11/12/09	Vodafone	Fastweb	Trasferimento utenze rete fissa	Sospeso ai sensi dell'art. 6 del regolamento
11/12/09	Vodafone	Wind	Trasferimento utenze rete fissa	Sospeso ai sensi dell'art. 6 del regolamento
20/01/10	Eutelia	Telecom Italia	Servizio interconnessione inversa	In corso
8/04/10	Digitel	H3G	Portabilità del numero mobile	In corso
30/03/10	TWT	Telecom Italia	Servizio interconnessione inversa	In corso
20/04/10	Tex 97	Bt Italia	<i>Unbundling del local loop</i>	Adottata delibera ai sensi dell'art. 4 del regolamento - in corso

Fonte: Autorità

3.7. I procedimenti sanzionatori nei confronti degli operatori di comunicazione elettronica

Tra maggio 2009 ed aprile 2010, l'Autorità ha svolto diverse attività pre-istruttorie su ipotesi di violazioni dell'art. 4 del regolamento in materia di procedure sanzionatorie, di cui alla delibera n. 136/06/CONS e successive modifiche ed integrazioni. Tali attività pre-istruttorie hanno dato avvio ad una serie di procedimenti di natura sanzionatoria, alcuni dei quali sono stati conclusi con l'adozione di provvedimenti di ordinanza ingiunzione.

In particolare, la maggior parte delle attività sanzionatorie avviate dall'Autorità hanno riguardato la violazione della normativa in materia di portabilità del numero mobile (MNP), di cui alla delibera n. 19/01/CIR e n. 78/08/CIR. Con il provvedimento appena citato l'Autorità ha provveduto a ridisegnare la disciplina riguardante la portabilità del numero mobile prevedendo tempi sempre più rapidi di esecuzione della MNP, ciò anche al fine di conformarsi alla più stringente normativa europea. Sempre nell'ambito dell'intervento regolatorio, di cui alla delibera 78/08/CIR, in tema di portabilità del numero mobile è stato, altresì, confermato il divieto assoluto di interrompere la procedura di portabilità, una volta avviata, nonché il vincolo di esclusivo uso dei dati personali dei clienti con il conseguenziale divieto relativo al loro impiego per fini diversi dalla prestazione della portabilità. In definitiva, gli interventi promossi con le delibere sopra citate hanno avuto l'obiettivo di rendere più agevole il passaggio degli utenti tra i diversi operatori ed incentivare la concorrenza nei servizi di comunicazione elettronica.

L'attività sanzionatoria svolta dall'Autorità in tale specifico ambito è stata, tuttavia, condizionata dalle vicende giudiziarie che hanno investito il citato provvedimento n. 78/08/CIR, anche se con l'unico effetto di ritardarne l'entrata in vigore. In particolare, Telecom Italia e Vodafone hanno chiesto, in via cautelare, la sospensione degli effetti della delibera n. 78/08/CIR dapprima al Tar del Lazio e poi al Consiglio di Stato, ottenendo solo da quest'ultimo provvedimento favorevole (in particolare l'articolo 5, comma 17) sino al 21 giugno 2009, data prevista dall'art. 17, comma 2 della medesima delibera per l'entrata in vigore di tutte le altre disposizioni gravate. Il Consiglio di Stato ha disposto comunque il rinvio della controversia al Tar del Lazio. In tale sede, il Giudice di prime cure ha parzialmente accolto i ricorsi proposti, rispettivamente, da Vodafone e da Telecom "solo nella parte concernente la disposta abolizione del periodo di preavviso".

Tuttavia, il rischio che tale pronuncia, pur interessando un elemento solo marginale, il periodo di preavviso, potesse in realtà svuotare, nella pratica, la riforma della portabilità introdotta dalla delibera n. 78/08/CIR, ha indotto l'Autorità a proporre appello avverso le citate sentenze del Tar, ottenendone la sospensione in via cautelare con riguardo alla statuizione di accoglimento del ricorso di I grado. Ne deriva, quindi, che, almeno fino alla pronuncia di merito, la delibera n. 78/08/CIR è da ritenersi valida ed efficace.

Ciò posto, non potendo, in un primo momento, discutere, per effetto dell'avvenuta sospensione stabilita con le citate ordinanze del Consiglio di Stato, la violazione di alcune norme contenute nella delibera n. 78/08/CIR, in particolare dell'articolo 5,

comma 17 sopra citato, si è proceduto con distinti provvedimenti, a Vodafone e Telecom, alla contestazione n. 2/09/DIR n. 3/09/DIR ai sensi dell'articolo 4, comma 9, della delibera n. 19/01/CIR, come confermato dall'articolo 10, comma 6, della delibera n. 78/08/CIR. Secondo tale fonte "i dati relativi ai clienti che richiedono l'attivazione della prestazione di MNP sono trattati dall'operatore *donating* con la massima riservatezza ed utilizzati esclusivamente ai fini dell'attivazione della prestazione".

Più specificamente, l'Autorità ha rilevato che le società, in seguito a richieste di passaggio di propri clienti ad altro operatore, veicolate dallo stesso *recipient*, hanno impropriamente utilizzato a fini commerciali e promozionali i dati relativi ai clienti medesimi, da ciò traendo un indubbio quanto indebito vantaggio a detrimento della concorrenza.

Il procedimento iniziato con la contestazione n. 3/09/DIR, nei confronti della società Telecom Italia, per violazione dell'art. 4, comma 9, della delibera n. 19/01/CIR, si è concluso con il provvedimento di ordinanza ingiunzione emesso con la delibera n. 534/09/CONS. Diversamente, al procedimento avviato con l'atto n. 2/09/DIR sono seguiti altri due provvedimenti nn. 5/09/DIR e 9/09/DIR. Infatti, mentre con l'atto n. 2/09/DIR non si era potuto contestare la violazione dell'articolo 5, comma 17 della delibera n. 78/08/CIR, in ottemperanza ai limiti posti dall'ordinanza del Consiglio di Stato n. 1992/09 del 21 aprile 2009, con gli altri provvedimenti n. 5/09/DIR e n. 9/09/DIR, viceversa, si è proceduto all'addebito della violazione della succitata norma in quanto il Tar del Lazio, con la sentenza n. 5769/09 del 18 giugno 2009, ha sciolto la riserva e conservato la validità della norma impugnata.

Nel corso del procedimento sanzionatorio l'operatore, dall'originaria contrapposizione al provvedimento regolatorio, ha scelto di intraprendere la via più conciliativa della proposizione di impegni ed ha, altresì, chiesto la riunione dei tre sub procedimenti di impegni in un unico procedimento. La richiesta è stata accolta e Vodafone ha presentato una proposta "congiunta" di impegni. Si tratta di un insieme di interventi, sia di carattere organizzativo interno, che modificativi di "sistema", finalizzati all'introduzione di un *quid pluris*, migliorativo delle condizioni di competitività, i cui connotati di stabilità e serietà sono stati valutati positivamente dall'Autorità. Il procedimento si è concluso con la delibera di approvazione degli impegni n. 186/10/CONS.

Successivamente, la società Telecom Italia, alla quale sono state notificate altre due contestazioni nn. 6/09/DIR ed 8/09/DIR, ha seguito un analogo percorso. In entrambi i provvedimenti si è contestata la violazione dell'articolo 5, comma 17 della delibera n. 78/08/CIR. L'Autorità ha, anche in questo caso, accolto l'istanza della società di presentazione di un documento unitario di impegni con effetti su entrambi i procedimenti sanzionatori avviati. In ordine alla proposta avanzata da Telecom Italia, l'Autorità ha condotto diverse attività di verifica ed il procedimento è stato anch'esso concluso con l'approvazione degli impegni definitivi, avvenuta con la delibera n. 187/10/CONS.

È da notare che, con gli impegni presentati da Vodafone e Telecom Italia ed approvati con le delibere nn. 186/10/CONS e 187/10/CONS, entrambe le società hanno dichiarato, con l'approvazione degli impegni, la propria intenzione di non proseguire con il contenzioso amministrativo sopra descritto. In tal modo, il quadro regolamentare relativo alla portabilità del numero mobile può ormai ritenersi stabile e consolidato.

Nell'arco temporale considerato ed in riferimento al medesimo tema, si è concluso con delibera n. 533/09/CONS il procedimento sanzionatorio n. 8/08/DIR. L'Autori-

tà ha approvato la proposta di impegni presentata dalla società Wind, ai sensi della legge n. 248/06, ed allo stato sono in corso le funzioni di controllo e verifica sullo stato di attuazione degli impegni presentati dall'operatore.

Nel periodo considerato, le attività sanzionatorie svolte dall'Autorità hanno riguardato, altresì, il mancato rispetto della normativa in materia di telefonia fissa.

In particolare, con atto n. 1/09/DIR, l'Autorità ha contestato alla società Fastweb la violazione delle disposizioni di cui all'articolo 98, comma 9, del decreto legislativo n. 259/03, per mancata comunicazione di dati richiesti dall'Autorità. Fastweb ha ommesso di trasmettere i dati inerenti le richieste di migrazione della propria clientela scartate relative ai casi di codice autogenerato pur se sintatticamente corretto. Il procedimento sanzionatorio è stato concluso con l'adozione della delibera n. 412/09/CONS recante "Ordinanza ingiunzione alla società Fastweb s.p.a. per violazione dell'articolo 98, comma 9, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, di cui alla contestazione n. 1/09/DIR".

Sempre nel medesimo arco temporale, l'Autorità ha avviato due distinti procedimenti sanzionatori, contestazione n. 10/09/DIR nei confronti della società Wind e n. 7/09/DIR nei confronti di Fastweb, per avere le stesse, ed analogamente, utilizzato, nel processo di migrazione su rete fissa, codici identificativi multipli in luogo dell'identificativo unico individuato dall'Autorità e dall'accordo interoperatori.

A tal riguardo, la citata delibera n. 274/07/CONS, dispone che "le procedure di passaggio tra operatori e migrazione tra servizi diversi garantiscono, per quanto tecnicamente possibile, il minimo disservizio per l'utente finale".

L'iniziativa unilaterale, assunta dalle indicate società, non solo ha violato il principio di condivisione delle procedure di migrazione, ma anche della continuità e della funzionalità del servizio fornito ai clienti finali. Infatti, l'indebito utilizzo del campo del codice di migrazione che identifica l'operatore *donating* (campo COW) ha, di fatto, ostacolato il corretto svolgimento delle procedure di passaggio su rete fissa procurando disservizi all'utenza.

Gli operatori Wind e Fastweb hanno presentato proposte di impegni ritenute non manifestamente inammissibili dall'Autorità. Tali procedimenti sono tutt'ora in corso.

Nel medesimo periodo, l'Autorità ha, infine, contestato, con atto n. 4/09/DIR, alla società Fastweb la violazione delle disposizioni di cui al punto 1, lettera b) della delibera n. 1/09/CIR recante "Diffida, ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, agli operatori di rete fissa ad adempiere alle previste disposizioni normative in materia di migrazione" in quanto l'operatore non ha provveduto ad implementare le procedure di rilascio del codice di migrazione rese immediatamente conoscibili al cliente tramite accesso alla pagina *web*.

Con delibera n. 46/10/CONS l'Autorità ha archiviato il procedimento sanzionatorio riconoscendo, quale valida esimente, la buona fede societaria in ordine all'interpretazione delle norme di settore. In particolare, l'Autorità ha accolto le argomentazioni della società apparendo plausibile che essa sia incorsa in un errore scusabile in merito alla corretta interpretazione del punto 1, lettera b) della delibera n. 1/09/CIR credendo che l'immediatezza della fornitura del codice, nella modalità *pull* potesse essere garantita anche attraverso l'invio di una *e-mail* successiva alla richiesta formulata dal cliente che abbia acceduto alla propria area riservata, soprattutto quando, come nel caso di specie, l'invio avviene in un lasso di tempo molto ravvicinato (entro un'ora dalla richiesta).

3.8. Il Sistema Integrato delle Comunicazioni e i singoli mercati che lo compongono

L'Autorità, con delibera n. 558/09/CONS del 6 ottobre 2009, ha avviato il procedimento per l'individuazione dei mercati rilevanti nell'ambito del Sistema Integrato delle Comunicazioni (SIC). Il procedimento, prorogato con delibera n. 21/10/CONS, è destinato a concludersi entro l'estate 2010.

Nell'ambito del procedimento, l'Autorità dovrà procedere, come di consueto, alla valorizzazione del Sistema Integrato delle Comunicazioni per l'anno 2007-2008 e, successivamente, all'individuazione dei mercati rilevanti.

A tal fine, sono stati acquisiti, in primo luogo, tutti i dati e le informazioni necessarie alla valorizzazione del SIC, attraverso l'invio di un articolato formulario alle imprese rappresentative delle aree economiche classiche (radiotelevisione, editoria quotidiana e periodica, concessionarie di pubblicità ed agenzie stampa).

In secondo luogo, sono stati posti in essere ulteriori e più approfonditi adempimenti istruttori, in termini di informazioni e di dati richiesti, nonché qualche innovazione rispetto all'impianto metodologico precedente.

In particolare, l'analisi dei settori classici della comunicazione ha previsto, come sopra esposto, una specifica richiesta di informazioni presso le imprese ed i gruppi che operano in tali ambiti, con un'indagine che ha riguardato 214 società editoriali, 136 soggetti operanti nel settore radiotelevisivo, 40 concessionarie di pubblicità e 16 gruppi multimediali.

La complessità insita nell'analisi in corso ha reso altresì necessario l'invio ai maggiori gruppi operanti nei settori di riferimento di una richiesta di dati e informazioni supplementari volta ad analizzare le relazioni di sostituibilità e complementarità, sia dal lato della domanda che da quello dell'offerta, dei vari ambiti di attività del SIC.

Sono state inoltre sentite in audizione le società di rilevazione dei mezzi di comunicazione, le principali associazioni di categoria e i maggiori gruppi coinvolti nel procedimento in oggetto.

Al fine di svolgere un'analisi comparativa con le esperienze in corso negli altri paesi, europei e non, in materia di pluralismo, l'Autorità ha avuto diversi incontri con organismi internazionali che hanno svolto attività simili.

L'Autorità ha ritenuto altresì necessario attivare un incarico di consulenza, finalizzato allo svolgimento di un'indagine di mercato inerente il comportamento dei consumatori nella fruizione dei diversi mezzi di informazione.

Tale decisione è stata motivata dalla circostanza che il processo di individuazione dei mercati rilevanti che compongono il SIC costituisce un'attività complessa, per lo svolgimento della quale occorre non solo acquisire dati economici inerenti l'attività delle imprese che operano nei diversi settori che compongono il SIC, ma anche informazioni di carattere quantitativo e qualitativo inerenti il comportamento dei consumatori/cittadini rispetto alle diverse fonti di informazione. Ciò al fine di valutare la sostituibilità, dal lato della domanda, all'interno delle aree economiche individuate dalla legge e tra mezzi di comunicazione.

Sono stati, dunque, svolti gli adempimenti procedurali relativi alla gara per l'assegnazione dell'incarico di consulenza, che ha visto l'aggiudicazione alla società GfK Eurisko sulla base della rispondenza dell'offerta presentata dalla società ai requisiti indicati nella lettera di invito a partecipare alla gara.

Lo svolgimento dell'incarico ha previsto, in primo luogo, la redazione di un complesso questionario per l'analisi del consumo dei mezzi di informazione da parte della popolazione italiana, da sottoporre al campione di riferimento.

Contestualmente alle attività descritte, si sta procedendo all'elaborazione dei dati inviati dalle società e dalle associazioni di categoria dei settori oggetto di rilevazione e alla stesura del testo con la valorizzazione del SIC e l'individuazione dei mercati rilevanti.

3.9. I procedimenti in materia di posizioni dominanti e di attività di verifica delle operazioni di concentrazione e intese nel SIC

L'art. 43 del Testo unico della radiotelevisione detta le norme a tutela della concorrenza e del mercato, nonché le posizioni dominanti nel Sistema integrato delle comunicazioni (SIC). Secondo quanto previsto dal richiamato articolo, l'Autorità, a seguito di notifica di operazioni di concentrazione ed intese da parte dei soggetti che operano nel SIC e, su segnalazione di chi vi abbia interesse o, periodicamente, d'ufficio, in conformità ai criteri e ai principi delineati nel comma 2 dell'art. 43, è tenuta a verificare che non si costituiscano, nel SIC e nei mercati che lo compongono, posizioni dominanti e che non siano superati i limiti stabiliti dai commi 7, 8, 9, 10, 11 e 12 del medesimo art. 43.

Ai sensi dell'art. 4 del regolamento approvato con delibera n. 646/06/CONS del 6 novembre 2006, recante la disciplina dei procedimenti in materia di autorizzazione ai trasferimenti di proprietà delle società radiotelevisive, dei procedimenti in materia di posizioni dominanti e dell'attività di verifica delle operazioni di concentrazione ed intese nel Sistema integrato delle comunicazioni, e con riferimento a tali attività di verifica, alla data del 30 aprile 2010, per quanto concerne le operazioni di concentrazione e le intese superiori alle soglie di fatturato di cui all'art. 4, comma 1 del regolamento, risultano essere state assunte: n. 1 delibera di conclusione di un'istruttoria, n. 25 delibere di non avvio dell'istruttoria da parte del Consiglio dell'Autorità e 40 determine di non avvio dell'istruttoria da parte della Direzione contenute audiovisivi e multimediali.

I dati attestanti il volume di attività espletato nell'arco temporale intercorrente tra il mese di maggio 2009 e il mese di aprile 2010, con riguardo alle attività di verifica delle operazioni di concentrazione ed intese nel SIC, sono riportati nella tabella 3.4.

Tabella 3.4. SIC – Verifiche del rispetto dei principi di cui all'art. 43 del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177 e successive modificazioni e integrazioni

Operazioni sottoposte a verifica	74
Assunte con delibera	26
Assunte con determina	40
Operazioni Infragruppo	7
Procedimenti sanzionatori	1
Provvedimenti in trattazione (alla data del 30 aprile 2010)	42

Fonte: Autorità

I mercati del SIC interessati dalle verifiche effettuate dall'Autorità ai sensi dell'art. 43 del Testo unico della radiotelevisione sono stati la televisione (53 operazioni verificate), la radio (14 operazioni verificate), l'editoria elettronica (6 operazioni verificate) e il cinema (1 operazione verificata).

Di seguito si rappresentano brevemente le attività istruttorie maggiormente significative svolte dall'Autorità tra maggio 2009 e aprile 2010 in materia di posizioni dominanti e di attività di verifica delle operazioni di concentrazione e intese nel SIC.

Ordinanza-ingiunzione alla società Dada s.p.a. per la violazione dell'articolo 20, comma 1, del regolamento adottato con delibera n. 646/06/CONS e dell'articolo 1, comma 30, della legge 31 luglio 2005, n. 177

Nel mese di giugno 2009, l'Autorità ha concluso un procedimento istruttorio nei confronti della società Dada s.p.a. per inottemperanza all'obbligo di comunicazione preventiva delle operazioni di concentrazione. In particolare, l'operazione tardivamente comunicata riguardava l'acquisizione del controllo esclusivo della società E-Box s.r.l. da parte della stessa società Dada, attraverso l'acquisto di una quota del capitale sociale pari al 40%, la quale si aggiunge alla quota del 30% già detenuta dalla società per il tramite della propria controllata Dada.net s.p.a.

L'Autorità ha considerato che tale operazione, comportando l'acquisizione del controllo esclusivo di un'impresa, costituiva una concentrazione ai sensi dell'articolo 43 del Testo unico e risultava soggetta all'obbligo di comunicazione preventiva disposto dall'articolo 20, comma 1, del regolamento n. 646/06/CONS, in quanto il fatturato totale realizzato nell'ultimo esercizio a livello nazionale dall'insieme delle imprese interessate risultava superiore alla soglia di cui all'articolo 4, comma 1, del regolamento medesimo. Tenuto conto dell'assenza di dolo, della comunicazione spontanea benché tardiva dell'operazione, nonché del lasso di tempo intercorso prima dell'operazione, l'Autorità, con delibera n. 341/09/CONS del 25 giugno 2009, ha irrogato alla società Dada s.p.a., ai sensi dell'articolo 20, comma 1, del regolamento n. 646/06/CONS e dell'articolo 1, comma 30, della legge 31 luglio 1997, n. 249, una sanzione amministrativa pari a cinquemilacentosessanta euro.

Verifica del rispetto dei principi di cui all'art. 43 del decreto legislativo 31 luglio 2005 n. 177, Testo unico della radiotelevisione, in merito alla costituzione della società Tivù s.r.l. da parte di Rai s.p.a., R.T.I. s.p.a. e Telecom Italia Media s.p.a.

Nel mese di settembre 2008, le società Rai s.p.a., R.T.I. s.p.a. e Telecom Italia Media s.p.a. (di seguito, le Parti) hanno comunicato la costituzione di un'impresa comune denominata Tivù s.r.l., finalizzata a promuovere la piattaforma digitale terrestre *Tivù* attraverso cui trasmettere la programmazione televisiva gratuita, caratterizzata da un marchio riconoscibile. Tale iniziativa è affiancata dalla costituzione di una piattaforma satellitare per l'offerta televisiva digitale gratuita *TivùSat* destinata ad integrare la copertura della rete digitale terrestre. A seguito di tale comunicazione, è stata avviata l'istruttoria preliminare volta ad acquisire tutte le informazioni e gli elementi in base ai quali effettuare le valutazioni previste dall'art. 43 del Testo unico. Sulla base delle informazioni acquisite nel corso dell'istruttoria preliminare, l'Autorità, con delibera n. 519/09/CONS del 14 settembre 2009, ha deciso di non avviare l'istruttoria, non ravvisando il superamento dei limiti previsti dall'art. 43 del decreto legislativo n. 177/2005 e successive modificazioni e integrazioni, a condizione che fossero rispettate le seguenti previsioni: a) le *smart card* di *Tivù* non fossero utilizzate per la fruizione

di servizi di televisione a pagamento; b) la società Tivù offrì ad eventuali terzi interessati gli stessi servizi prestati in favore delle Parti a condizioni eque, trasparenti e non discriminatorie.

Verifica del rispetto del limite di cui all'art. 43, comma 8, del decreto legislativo 31 luglio 2005 n. 177 e successive modificazioni e integrazioni

Nel corso del 2009 è stato svolto un procedimento istruttorio ai sensi della legge n. 241/90 per la verifica del rispetto dei limiti di cui all'articolo 43, comma 8, del Testo unico. Sulla base degli elementi acquisiti nel corso del procedimento, con delibera n. 524/09/CONS del 23 settembre 2009, l'Autorità ha deliberato di non avviare l'istruttoria ai sensi dell'art 5 del regolamento (delibera n. 646/06/CONS), non ravvisando ragionevoli motivi per ipotizzare la sussistenza del superamento del limite di cui all'art. 43, comma 8, del Testo unico, alla luce del fatto che nessun soggetto risultava in possesso di autorizzazioni per la diffusione di programmi che superavano il tetto del 20% dei programmi irradiati in ambito nazionale in tecnica analogica o digitale terrestre. Nella stessa delibera, l'Autorità ha ritenuto opportuno disporre un approfondimento tecnico-giuridico sulle diverse tipologie di contenuti irradiati in tecnica digitale terrestre e sull'individuazione di appositi criteri metodologici per il calcolo dei programmi, sulla base dei quali adottare i criteri per le future verifiche ai sensi dell'articolo 43, comma 8, del decreto legislativo n. 177/2005.

Verifica del rispetto dei principi di cui all'articolo 43 del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177 dell'accordo sull'ordinamento automatico dei canali della tv digitale terrestre notificato dall'associazione DGTVi

Nel mese di novembre 2009, l'associazione per il digitale terrestre DGTVi ha notificato all'Autorità un accordo riguardante l'ordinamento automatico dei canali della tv digitale terrestre al quale hanno aderito le emittenti nazionali riconducibili alle società Rai, Mediaset, Telecom Italia Media, Dfree Sport Italia, le emittenti locali aderenti alle associazioni FRT e Aeranti-Corallo, nonché le emittenti Tv 2000 e K2. Successivamente, ad integrazione dell'accordo notificato, le associazioni rappresentative delle emittenti locali FRT e Aeranti-Corallo aderenti a DGTVi hanno presentato all'Autorità un accordo sottoscritto in data 14 dicembre 2009, che individuava i criteri utilizzabili per l'individuazione delle emittenti locali all'interno del *range* di numerazione assegnata alle predette emittenti. Con delibera n. 647/09/CONS del 19 novembre 2009, alla luce della dimensione dell'accordo notificato, che coinvolgeva un elevato numero di operatori del settore televisivo compresi i principali operatori del settore, l'Autorità ha deciso di avviare l'istruttoria di cui all'articolo 5 del regolamento n. 646/06/CONS, al fine di verificare se tale accordo fosse rispettoso dei principi enunciati dall'art. 43 del Testo unico in materia di pluralismo e concorrenza. Nell'ambito dell'istruttoria sono stati auditi più di venti operatori del settore (associazioni di categoria, emittenti nazionali, emittenti locali).

A seguito dell'entrata in vigore del decreto legislativo 15 marzo 2010, n. 44, di modifica del Testo unico, il cui articolo 5, comma 2, affida all'Autorità il compito di adottare un apposito piano di numerazione automatica dei canali della televisione digitale

terrestre, in chiaro e a pagamento, e di stabilire le modalità di attribuzione dei numeri ai fornitori di servizi di *media* audiovisivi autorizzati alla diffusione di contenuti audiovisivi in tecnica digitale terrestre, con delibera n. 123/10/CONS del 16 aprile 2010, l'Autorità ha deliberato l'archiviazione dell'istruttoria avviata nei confronti di DGTVi per sopravvenuta impossibilità di dare luogo ad accordi di tipo pattizio in materia dell'ordinamento automatico dei canali della televisione digitale terrestre. Dagli elementi acquisiti nel corso dell'istruttoria è comunque emerso che l'accordo notificato dall'associazione DGTVi, da un lato, non garantiva condizioni di applicabilità valide per tutti gli operatori nel settore, anche alla luce delle discordanti opinioni espresse nell'ambito dell'istruttoria da taluni partecipanti, e che, dall'altro lato, l'accordo presentava alcuni profili di criticità in relazione al rispetto dei principi di pluralismo e concorrenza, tra i quali la mancata garanzia di adeguate numerazioni per soggetti nuovi entranti nel settore. Pertanto, nella delibera di archiviazione, si è provveduto a precisare che l'accordo notificato non poteva produrre effetti di alcun tipo, neanche di natura retroattiva e, in particolare, non poteva dare luogo a preuso della numerazione utilizzata dagli operatori sulla base del predetto accordo.

Verifica delle operazioni di concentrazione consistenti nell'acquisizione di società attive nel settore dell'editoria elettronica ed annuaristica anche per il tramite di internet

Sempre con riferimento alle attività correlate alle verifiche previste dall'articolo 43 del Testo unico, sono state oggetto di esame da parte dell'Autorità anche operazioni di concentrazione consistenti nell'acquisizione del controllo esclusivo di società attive nel settore dell'editoria elettronica ed annuaristica anche per il tramite di internet, in particolare:

1. nel luglio 2009 l'Autorità ha concluso l'istruttoria preliminare concernente l'acquisizione da parte della Dada s.p.a. - società che offre servizi di *community & entertainment* fruibili via *web* e telefono cellulare, nonché domini, servizi di *hosting* e soluzioni avanzate di pubblicità *on-line* - del controllo esclusivo di E-Box s.r.l., società che svolge attività di gestione di spazi virtuali su internet, all'interno dei quali gli utenti possono inserire e condividere contenuti informativi, esperienze ed opinioni su vari temi (c.d. *blog*) e, in particolare, è titolare di un *network* di *blog* specializzati tematicamente;

2. nel settembre 2009, si è conclusa l'istruttoria preliminare relativa all'acquisizione da parte della società Marsilio s.p.a. - società operante nel settore dell'editoria libraria - del controllo di LOG607 s.r.l., società operante nell'editoria varia, combinando gioco e narrazione per creare *format* editoriali innovativi attraverso la combinazione di *media* tradizionali e digitali;

3. nel novembre 2009, l'Autorità ha concluso l'istruttoria preliminare concernente l'acquisizione da parte della sopraindicata società Dada s.p.a. del controllo esclusivo della Fueps s.r.l., società attiva nell'*on-line gaming* e nella commercializzazione al dettaglio di videogiochi attraverso internet;

4. nell'aprile 2010, l'Autorità ha definito l'istruttoria preliminare riguardante il passaggio da controllo congiunto a controllo esclusivo da parte di Arnoldo Mondadori Editore s.p.a. - attiva nei mercati dell'editoria e dell'informazione mediante la pubblicazione di libri e periodici, della pubblicità, nonché delle attività radiofoniche e connesse

ad internet - della Mondolibri s.p.a., società che opera nel settore della vendita a distanza di prodotti editoriali, nonché di vendita *on line* di prodotti editoriali.

Alla luce dell'evoluzione tecnologica che presenta sempre nuove opportunità nel settore dell'editoria elettronica, anche via internet, e che amplia il contesto degli operatori che vi fanno parte - non più solo case editrici, ma anche produttori di beni e servizi - l'Autorità ha ritenuto le operazioni di concentrazione sopradescritte non idonee, per i ricavi conseguiti e per la posizione detenuta dalle parti in un contesto caratterizzato dalla presenza di un numero crescente di operatori, alla costituzione di posizioni dominanti nel SIC e nelle aree economiche che lo compongono, o comunque lesive del pluralismo.

3.10. La televisione digitale terrestre e la radiofonia digitale

Attività di pianificazione

Nel periodo compreso tra il mese di maggio 2009 e aprile 2010, sono proseguite le attività di pianificazione in attuazione di quanto stabilito con la delibera n. 163/06/CONS recante "Atto di indirizzo – approvazione di un programma di interventi volto a favorire l'utilizzazione razionale delle frequenze destinate ai servizi radio-televisivi nella prospettiva della conversione alla tecnica digitale".

Tali attività sono finalizzate alla revisione e all'attuazione del piano nazionale di assegnazione delle frequenze e alla realizzazione di una razionale conversione del sistema radiotelevisivo dalla tecnica analogica a quella digitale, anche a seguito di quanto deciso dalla Conferenza regionale delle radiocomunicazioni (RRC06), tenutasi a Ginevra dal 15 maggio al 16 giugno del 2006, organizzata dal Settore radiocomunicazioni dell'Unione Internazionale delle Telecomunicazioni (ITU) per la pianificazione del servizio di radiodiffusione terrestre digitale nelle bande di frequenze 174-230 MHz (per la radiodiffusione sonora e televisiva) e 470-862 MHz (per la radiodiffusione televisiva), nei paesi della regione 1, situati a ovest del meridiano 170°E e a nord del parallelo 40°S e nella Repubblica islamica dell'Iran.

Nell'attività di pianificazione sono state, altresì, attuate le previsioni di cui all'art. 2-bis, comma 5, del decreto-legge 23 gennaio 2001, n. 5, convertito, con modificazioni, dalla legge 20 marzo 2001, n. 66 recante "Disposizioni urgenti per il differimento di termini in materia di trasmissioni radiotelevisive analogiche e digitali, nonché per il risanamento di impianti radiotelevisivi", come modificato dal decreto-legge 30 dicembre 2005, n. 273, convertito, con modificazioni, dalla legge 23 febbraio 2006, n. 51 e dal decreto-legge 1° ottobre 2007, n. 159, convertito, con modificazioni, dalla legge 29 novembre 2007, n. 222, in cui si individua il 2012 quale termine ultimo per il passaggio al digitale.

In data 7 aprile 2009, l'Autorità ha approvato la delibera n. 181/09/CONS recante "Criteri per la completa digitalizzazione delle reti televisive terrestri" sulla base dei quali darà corso agli adempimenti di propria competenza in materia di procedure per l'assegnazione dei diritti d'uso delle frequenze. Tale delibera stabilisce l'uso della tecnica SFN (*single frequency network*) per ottimizzare l'utilizzo della risorsa radioelettrica e pianificare così il maggior numero di reti televisive da suddividere tra reti nazionali e locali (riserva di un terzo secondo la normativa vigente). Utilizzando la tecnica SFN, il piano di assegnazione dovrebbe prevedere 21 reti nazionali in tecnica DVB-T, con copertura approssimativamente pari all'80% del territorio nazionale, ed ulteriori 4 reti nazionali in tecnica DVB-H.

I criteri identificati nella summenzionata delibera sono stati richiamati, anche per rispondere alla procedura di infrazione n. 2005/5086, dall'art. 45 della legge 7 luglio 2009, n. 88 recante "Disposizioni per l'adempimento di obblighi derivanti dall'appartenenza dell'Italia alle Comunità europee – legge comunitaria 2008".

L'articolo 8-*novies* del decreto-legge 8 aprile 2008, n. 59, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 giugno 2008, n. 101, al fine di rispettare il termine di *switch-off* delle trasmissioni analogiche, fissato al 2012 dalla legge n. 66/2001 e successive modificazioni, nonché di dare attuazione al piano di assegnazione delle frequenze, disponeva che fosse definito con decreto del Ministro dello sviluppo economico, d'intesa con l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il calendario per il passaggio definitivo alla trasmissione televisiva digitale terrestre, con l'indicazione delle aree interessate e delle rispettive scadenze. Il decreto ha previsto la suddivisione dell'Italia in 16 aree tecniche fissando il relativo calendario di *switch-off* nelle singole aree.

Il decreto adottato il 10 settembre 2008, pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* n. 238 del 10 ottobre 2008, ha fissato le tempistiche per la definitiva conversione in Italia della radiodiffusione televisiva in tecnica digitale ed è stato successivamente modificato con decreto 10 aprile 2009, pubblicato sulla *Gazzetta Ufficiale* n. 150 del 1° luglio 2009⁹⁵.

Rispettando le tempistiche fissate nel summenzionato decreto 10 aprile 2009 e procedendo, come di consueto, alla convocazione dei tavoli tecnici che hanno visto la partecipazione di tutti i soggetti interessati, sono già state adottate le seguenti delibere:

a) delibera n. 294/09/CONS recante il "Piano di assegnazione delle frequenze per il servizio di radiodiffusione televisiva in tecnica digitale nell'area tecnica del Piemonte occidentale, corrispondente alle province di Torino e Cuneo";

b) delibera n. 295/09/CONS recante il "Piano di assegnazione delle frequenze per il servizio di radiodiffusione televisiva in tecnica digitale nell'area tecnica del Trentino e Alto Adige corrispondente alle province autonome di Trento e di Bolzano", così come modificata dalla delibera n. 477/09/CONS recante "Modifica alla delibera n. 295/09/CONS recante il piano di assegnazione delle frequenze per il servizio di radiodiffusione televisiva in tecnica digitale nell'area tecnica del Trentino e Alto Adige corrispondente alla province autonome di Trento e Bolzano";

c) delibera n. 426/09/CONS recante il "Piano di assegnazione delle frequenze per il servizio di radiodiffusione televisiva in tecnica digitale nell'area corrispondente al territorio della regione Lazio esclusa la provincia di Viterbo";

d) delibera n. 615/09/CONS recante il "Piano di assegnazione delle frequenze per il servizio di radiodiffusione televisiva in tecnica digitale nell'area tecnica corrispondente al territorio della regione Campania".

In data 11 febbraio 2010, si è dato avvio al procedimento concernente il completamento della revisione del piano nazionale di assegnazione delle frequenze per la radiodiffusione televisiva in tecnica digitale DVB-T, convocando in consultazione sia i soggetti di cui all'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249, sia tutte le rimanenti emittenti radiotelevisive a carattere nazionale.

Un primo documento di consultazione ha individuato due fasi: nella prima vengono valutate le potenzialità di copertura di tutte le frequenze simulando, per ciascuna, un utilizzo in tecnica SFN su base nazionale, mentre nella seconda, in base alla potenzialità di copertura ottenuta nella prima fase, viene definita la suddivisione delle frequenze per la pianificazione di reti nazionali (DVB-T e DVB-H) e per le reti locali DVB-T, nel rispetto delle previsioni di legge.

⁹⁵ Al momento della stesura della presente Relazione è in fase di elaborazione definitiva e pubblicazione il decreto nel quale è prevista nel secondo semestre del 2010 la digitalizzazione di tutte le Regioni comprese nella parte settentrionale del Paese, inclusa la Liguria.

Le consultazioni sono proseguite con i medesimi soggetti sulla base di un secondo documento di consultazione, nel quale sono stati approfonditi alcuni aspetti e sono state prospettate alcune ipotesi in relazione all'implementazione della seconda fase.

Si vuole da ultimo sottolineare l'importanza che ha avuto sull'insieme delle attività sopra descritte, il sistema di gestione *on-line* del Catasto nazionale delle frequenze, avviato a gennaio 2009.

Il Catasto, di cui si parlerà più diffusamente nel paragrafo 3.20 della presente relazione annuale, nel corso dell'ultimo anno è andato affermandosi come un importante strumento di conoscenza del sistema radiotelevisivo italiano e come un punto di riferimento per tutta una serie di attività tecniche e amministrative tra cui, in particolare, quelle legate all'attuale processo di transizione alla televisione digitale terrestre. L'aggiornamento *on-line* dei dati da parte degli operatori consente un costante monitoraggio delle dinamiche che caratterizzano l'utilizzo dello spettro elettromagnetico di radiodiffusione e permette pertanto di svolgere le attività di competenza relative alla pianificazione sulla base di informazioni sempre più accurate e aderenti alla realtà esistente.

Ad esempio, in occasione della convocazione dei tavoli tecnici previsti nell'ambito dei procedimenti di pianificazione delle aree tecniche, i competenti uffici dell'Autorità si sono potuti avvalere di procedure automatiche, appositamente sviluppate, per la generazione degli elenchi aggiornati in tempo reale dei soggetti da convocare.

Anche per l'attività di pianificazione vera e propria, i dati del Catasto, riscontrati con gli esiti dei sopralluoghi sul campo, si sono rivelati una fonte preziosa di informazioni, ben strutturate e con un grado di affidabilità in costante aumento, utilizzate per le elaborazioni svolte dall'Autorità, nonché per le analisi effettuate congiuntamente al Ministero dello sviluppo economico – Dipartimento per le comunicazioni.

Consultazione pubblica sullo schema di provvedimento recante il piano di numerazione automatica dei canali della televisione digitale terrestre, in chiaro e a pagamento, e modalità di attribuzione dei numeri ai fornitori di servizi di media audiovisivi autorizzati alla diffusione di contenuti audiovisivi in tecnica digitale terrestre

Il decreto legislativo 15 marzo 2010, n. 44, modificando l'art. 32, comma 2, del decreto legislativo n. 177/2005, ridenominato "Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici", ha affidato all'Autorità il compito di adottare un apposito piano di numerazione automatica dei canali della televisione digitale terrestre, in chiaro e a pagamento, e di stabilire, con proprio regolamento, le modalità di attribuzione dei numeri ai fornitori di servizi di *media* audiovisivi autorizzati alla diffusione di contenuti audiovisivi in tecnica digitale terrestre, sulla base dei principi e dei criteri direttivi stabiliti dal citato articolo.

Nell'esercizio delle competenze affidatele dalla norma in questione, l'Autorità, stante la particolare novità e rilevanza della materia oggetto di regolamentazione, nonché al fine di approfondire gli aspetti relativi alle abitudini e preferenze degli utenti, con delibera n. 122/10/CONS del 16 aprile 2010, ha avviato la consultazione pubblica sullo schema di provvedimento recante il piano di numerazione automatica dei canali della televisione digitale terrestre, in chiaro e a pagamento, e le modalità di attribuzione dei numeri ai fornitori di servizi di *media* audiovisivi autorizzati alla diffusione di contenuti audiovisivi in tecnica digitale terrestre e relative condizioni di utilizzo.

Lo schema di provvedimento, a garanzia della semplicità d'uso del sistema di ordinamento automatico dei canali, propone l'adozione della numerazione a una cifra con una ripartizione in archi, definiti come blocchi di numerazione consecutiva pari a 100 numeri. Inoltre, lo schema di provvedimento propone l'attribuzione delle prime nove numerazioni ai canali generalisti a diffusione nazionale, mentre i numeri da 10 a 19 alle emittenti locali ex analogiche di particolare valore e radicamento sul territorio. Con riferimento ai canali digitali nazionali suddivisi dalla legge per generi di programmazione (informazione, semigeneralisti, bambini e ragazzi, cultura, sport, musica, televendite), lo schema di provvedimento propone l'attribuzione dei numeri da 20 a 70, mentre i numeri da 71 a 100 sono riservati alle altre emittenti locali. Per i numeri da 100 a 200 è prevista la ripetizione dei blocchi e sottoblocchi con la medesima successione del primo arco di numerazione. Per le numerazioni dei canali a pagamento, lo schema di provvedimento prevede l'attribuzione della numerazione a partire dal numero 300, mentre i numeri da 500 a 599 sono destinati alle trasmissioni in alta definizione e i numeri da 600 a 699 ai servizi radio.

Nell'ambito della medesima consultazione pubblica, l'Autorità, al fine di facilitare l'utilizzazione dei decodificatori da parte degli utenti ha sottoposto a consultazione anche una proposta di integrazione della delibera n. 216/00/CONS recante "Determinazione degli standard dei decodificatori e le norme per la ricezione dei programmi televisivi ad accesso condizionato", con la quale si intende introdurre nei decodificatori, anche integrati nei televisori, comprese le apparecchiature di consumo destinate esclusivamente alla ricezione dei programmi digitali in chiaro, una modalità di navigazione aggiuntiva che, attraverso una opportuna grafica, consenta di accedere alla visione del canale prescelto senza dover digitare il numero di canale. Stante l'urgenza di adottare la disciplina relativa alla numerazione automatica dei canali della televisione digitale terrestre, l'Autorità ha ritenuto opportuno fissare in quindici giorni, decorrenti dalla data di pubblicazione della citata delibera sul proprio sito *web* (26 aprile 2010), il termine per la trasmissione, da parte dei soggetti interessati, delle osservazioni e delle eventuali proposte di modifica in merito alle tematiche sottoposte a consultazione.

L'Autorità ha inoltre deciso di commissionare a una società specializzata un sondaggio tra gli utenti per verificare, come prescritto dalla legge, abitudini e preferenze dei cittadini in materia di posizionamento dei canali sul telecomando. Il sondaggio verrà effettuato in tempi rapidissimi onde consentire all'Autorità di definire, al più presto e sulla base di dati obiettivi, il piano di numerazione automatica dei canali della televisione digitale terrestre in chiaro e a pagamento.

Consultazione pubblica sullo schema di provvedimento relativo alle procedure per l'assegnazione delle frequenze in banda televisiva per sistemi di radiodiffusione digitale terrestre

La disciplina del passaggio al digitale terrestre è stata definita dall'Autorità con delibera n. 181/09/CONS del 7 aprile 2009, recante "Criteri per la completa digitalizzazione delle reti televisive terrestri". La delibera è stata successivamente richiamata dalla legge n. 88/2009, la quale dispone che l'assegnazione dei diritti d'uso agli operatori di rete a seguito dello *switch off* sia svolta in conformità ai criteri di cui alla deliberazione n. 181/09/CONS dell'Autorità. Secondo quanto stabilito dal punto 9) dell'allegato A alla delibera citata, in base al quadro normativo vigente, derivante, *inter alia*,

dal combinato disposto dell'articolo 1, comma 6, lett. c), n. 6, della legge n. 249 del 1997 e dell'articolo 29 del Codice delle comunicazioni elettroniche, l'Autorità adotta le procedure di assegnazione dei diritti di uso delle frequenze televisive, mentre il Ministero dello sviluppo economico adotta i relativi provvedimenti attuativi (disciplinari e bandi di gara) e provvede all'assegnazione dei diritti di uso agli operatori selezionati all'esito della procedura stessa. Sulla base dei criteri stabiliti dalla citata delibera, l'Autorità ha provveduto a dare corso agli adempimenti di propria competenza in materia di procedure per l'assegnazione dei diritti d'uso delle frequenze promuovendo, con la delibera n. 427/09/CONS del 29 luglio 2009, una consultazione pubblica sullo schema di provvedimento relativo alle procedure e alle condizioni per il rilascio agli operatori di rete dei diritti d'uso delle frequenze per la realizzazione di reti televisive nazionali digitali terrestri, attraverso la predisposizione di un meccanismo di *beauty contest* in conformità con i criteri stabiliti dalla delibera n. 181/09/CONS. Alla consultazione hanno partecipato 18 soggetti e gli uffici competenti hanno provveduto ad espletare le audizioni richieste.

La radiofonia digitale

Con la delibera n. 664/09/CONS del 26 novembre 2009, l'Autorità ha approvato il regolamento recante la nuova disciplina della fase di avvio delle trasmissioni radiofoniche terrestri in tecnica digitale, che sostituisce il regolamento approvato con delibera n. 149/05/CONS.

In accordo con i criteri e i principi direttivi contenuti nell'articolo 24, comma 1, della legge n. 112 del 2004 e nel rispetto dei principi dettati dal Codice delle comunicazioni elettroniche e dal Testo unico della radiotelevisione, il regolamento stabilisce una nuova disciplina della fase di avvio delle trasmissioni radiofoniche terrestri in tecnica digitale che consenta lo sviluppo della radiofonia digitale come naturale evoluzione del sistema analogico, alla luce dell'innovazione tecnologica e dell'utilizzazione razionale e pluralistica delle frequenze. Il regolamento ha beneficiato altresì dei lavori svolti dal tavolo tecnico costituito con la partecipazione di rappresentanti dell'Autorità, del Ministero dello sviluppo economico, della concessionaria del servizio pubblico generale radiotelevisivo e delle associazioni rappresentative delle emittenti radiofoniche nazionali e locali.

In ordine al conseguimento dei titoli abilitativi, il regolamento prevede, per le autorizzazioni per i fornitori di contenuti radiofonici, una procedura sottoposta ad autorizzazione ministeriale, in cui il rilascio del titolo abilitativo avviene entro 60 giorni dalla ricezione della domanda da parte del Ministero. Per quanto riguarda il *simulcast* in tecnica digitale dei programmi già irradiati in analogico, il regolamento stabilisce che sia diffuso in tecnica digitale almeno il 50% del programma diffuso in tecnica analogica.

Per quanto concerne la concessionaria di servizio pubblico, il regolamento prevede che la stessa sia abilitata alla diffusione di palinsesti, programmi dati e servizi in tecnica digitale su un blocco di diffusione radiofonico per l'effettuazione di trasmissioni in banda VHF-III e possa utilizzare, previa richiesta, anche frequenze della banda UHF-L, al fine di integrare/ottimizzare la copertura della rete realizzata in banda VHF-III. Inoltre, la Rai potrà avvalersi della capacità trasmissiva degli operatori di rete locali, mediante accordi o intese con questi ultimi ed a condizioni eque, trasparenti e non discriminatorie, al solo scopo di diffondere la propria programmazione di tipo locale.

Con riferimento ai diritti d'uso delle frequenze, il regolamento sancisce, nella fase di avvio dei mercati, che tali diritti, al fine di ottimizzare l'utilizzazione delle risorse frequenziali, siano rilasciati esclusivamente a società consortili costituite dalle emittenti legittimamente operanti in analogico, in ambito nazionale e locale, fatta salva la concessionaria Rai alla quale è riservato un blocco di diffusione per programmi radiofonici di servizio pubblico ai sensi dell'art. 2-*bis*, comma 9, della legge n. 66/2001.

Più specificatamente, il regolamento stabilisce che i diritti di uso per le trasmissioni radiofoniche a carattere nazionale possano essere rilasciati solo a società consortili partecipate, con quote paritetiche, dai titolari di emittenti nazionali private, nella misura di almeno il 40% delle emittenti legittimamente operanti per ciascun consorzio. Alle emittenti nazionali che non partecipino al capitale sociale del consorzio, è comunque garantita la capacità trasmissiva necessaria per irradiare i propri programmi radiofonici, con parità di trattamento rispetto a quelle partecipanti al capitale sociale. Inoltre, ciascuna emittente nazionale può partecipare esclusivamente al capitale sociale di una sola società consortile.

Per quanto concerne l'attività radiofonica diffusa in ambito locale, i diritti di uso per le trasmissioni radiofoniche a carattere locale potranno essere rilasciati, invece, a società consortili ciascuna partecipata, con quote paritetiche, dai titolari di emittenti locali, nella misura di almeno il 30% delle emittenti legittimamente operanti in ciascun bacino di utenza. Anche in questo caso è comunque garantita alle emittenti locali che non partecipino al capitale sociale del consorzio la capacità trasmissiva necessaria per irradiare i propri programmi, con parità di trattamento rispetto a quelle che partecipano al capitale sociale. Inoltre, anche in questo caso è previsto che ciascuna emittente locale possa partecipare esclusivamente al capitale sociale di una sola società consortile. Alla luce delle specificità del comparto locale, il regolamento prevede altresì che, laddove il numero di soggetti autorizzati all'attività di fornitura di programmi sia inferiore a 11 per ciascun blocco di diffusione assegnabile agli operatori di rete locali, la percentuale del 30% possa essere ridotta, ovvero conseguita attraverso fusioni o accordi tra società consortili locali, ferma restando l'unitarietà del titolo abilitativo per l'esercizio del diritto di uso delle frequenze.

Con riferimento alle frequenze utilizzabili, è consentito, alla luce della progressiva liberazione del canale 12 nelle aree di *switch-off* della televisione analogica, nella fase di avvio dei mercati, l'uso della banda VHF-III in conformità a quanto avviene negli altri Paesi europei, nonché della banda L, previa richiesta degli operatori. Gli utilizzi delle frequenze sono comunque subordinati al rispetto del coordinamento internazionale e dei piani di ripartizione e assegnazione delle frequenze.

Con riferimento al procedimento di pianificazione, l'Autorità, sentita la concessionaria e le associazioni rappresentative delle imprese radiofoniche, potrà suddividere il territorio in bacini di utenza e individuare le frequenze assegnabili nelle aree territoriali ove si è realizzato lo *switch-off* della televisione analogica. È previsto, inoltre, analogamente alla televisione digitale terrestre, una pianificazione di tipo isofrequenziale, fermo restando che, in presenza di limitate e particolari situazioni, potrà essere prevista una copertura in tecnica k-SFN o MFN, ai fini della compatibilità con le assegnazioni definite nell'Accordo di Ginevra (GE06) dei paesi confinanti e con le aree tecniche limitrofe.

Avuto riguardo all'individuazione delle reti ed ai fini della conseguente assegnazione dei diritti di uso delle frequenze da parte del Ministero, l'Autorità terrà conto di

una serie criteri elencati all'art. 13, comma 5, del regolamento. A seguito del completamento della fase di avvio dei mercati, il regolamento stabilisce che l'Autorità provveda all'individuazione delle frequenze assegnabili al servizio di radiodiffusione sonora terrestre in tecnica digitale mediante procedure ad evidenza pubblica, sulla base delle norme stabilite con apposito regolamento e fondate su criteri obiettivi, pluralistici, proporzionati, trasparenti e non discriminatori.

L'Autorità si è, infine, riservata di adeguare le disposizioni del regolamento all'andamento della fase di avvio delle trasmissioni radiofoniche in tecnica digitale e all'evoluzione del quadro normativo nazionale e comunitario.

3.11. Il servizio pubblico radiotelevisivo

Il servizio pubblico radiotelevisivo

La vigilanza da parte dell'Autorità, ai sensi dell'art. 48, comma 1, del Testo unico della radiotelevisione, sull'attività svolta dal concessionario del servizio pubblico radiotelevisivo in ottemperanza al Contratto di servizio pubblico sottoscritto dal Ministero delle comunicazioni e la Rai per il periodo 2007-2009, con il quale sono stati definiti "gli ulteriori obblighi di servizio pubblico radiotelevisivo", che si aggiungono a quelli individuati dal citato Testo unico, si svolge entro un contesto regolamentare articolato. La cornice sovranazionale, costituita dal protocollo sul sistema di radiodiffusione pubblica negli Stati Membri annesso al trattato di Amsterdam del 1997 e dalla successiva comunicazione della Commissione europea relativa all'applicazione delle norme sugli aiuti di Stato al servizio pubblico di radiodiffusione del 2001, dei quali è stato dato conto in precedenti Relazioni annuali, è stata recentemente arricchita con la comunicazione relativa all'applicazione delle norme sugli aiuti di Stato al servizio pubblico di emittenza radiotelevisiva del 2009, che ha posto l'accento sulla necessità che la deroga alle norme sugli aiuti di Stato, nel caso del finanziamento del servizio pubblico di radiodiffusione, sia ammissibile in ragione dell'adempimento della missione del servizio pubblico, ma anche della necessità che il finanziamento non perturbi le condizioni degli scambi e della concorrenza nella Comunità in misura contraria all'interesse comune, contemperando le due esigenze in applicazione del principio di proporzionalità. Sul versante nazionale, il legislatore si è fatto carico delle esigenze di trasparenza e responsabilità connessi all'utilizzo del finanziamento pubblico prevedendo, all'art. 47 del Testo unico della radiotelevisione, l'obbligo per la concessionaria del servizio pubblico generale radiotelevisivo di tenere una contabilità separata finalizzata alla determinazione del costo di fornitura del servizio pubblico. Ne consegue che la Rai deve predisporre il bilancio d'esercizio indicando in una contabilità separata i ricavi derivanti dal gettito del canone e gli oneri sostenuti per la fornitura del servizio pubblico, secondo uno schema approvato dall'Autorità conformemente alla delibera n. 102/05/CONS del 10 febbraio 2005, recante "Modalità d'attuazione dell'art. 18, commi 1 e 2 della legge 3 maggio 2004, n. 112". Con la delibera n. 186/05/CONS del 9 giugno 2005, l'Autorità ha approvato lo schema di contabilità separata predisposto dalla Rai sulla base delle linee-guida emanate dall'Autorità medesima.

La contabilità separata presentata nel 2009

In data 30 ottobre 2009, la Rai ha trasmesso il rapporto della società di revisione Deloitte & Touche s.p.a. sull'esame dei dati di contabilità separata al 31 dicembre 2008. In pari data, detto rapporto è stato trasmesso dalla Rai anche al Ministero dello sviluppo economico ai sensi del Testo unico della radiotelevisione. Dalla relazione del revisore emergono, in sintesi, i seguenti dati, come illustrati dalla tabella 3.5.

a) Le risorse da canone e da convenzioni, imputate integralmente all'aggregato A di servizio pubblico, sono pari a 1.752,5 milioni di euro, a fronte di spese per attività di

servizio pubblico, compresi i costi diretti, i costi di capitale e i costi di *transfer charge*, che ammontano a 2.300,9 milioni di euro.

b) Il deficit così determinato di 548,4 milioni di euro viene ridotto – a beneficio degli abbonati alla televisione – a 335,3 milioni di euro mediante l'attribuzione al servizio pubblico dei ricavi commerciali da pubblicità (213,1) che residuano dopo aver imputato all'aggregato commerciale le risorse tratte dal mercato, corrispondenti a quelle che avrebbe raccolto un operatore privato.

c) La società di revisione ha dichiarato che "non vi è, pertanto, compensazione eccessiva del servizio pubblico, non compatibile con i criteri delle direttive europee".

d) L'aggregato B – commerciale – evidenzia un margine positivo di 149,1 milioni di euro (al netto dello storno dei ricavi pubblicitari all'aggregato A).

e) Comparando i costi della contabilità separata 2008 con quelli del 2007, emerge che il deficit del servizio pubblico (costi rispetto ai ricavi) aumenta di 176,3 milioni di euro (passando da 159 milioni di euro del 2007 a 335,3 milioni di euro del 2008).

f) Con decreto del Ministro dello sviluppo economico del 18 dicembre 2008 il canone di abbonamento ordinario per la radiodiffusione (per gli utenti privati) 2009 è stato aumentato di 1,50 euro, passando da 106,00 euro del 2008 a 107,50 euro del 2009.

Tabella 3.5. Rai – Contabilità separata (2008, milioni di euro)

	A	B	
Canone di abbonamento	1.619,2	0,0	
Pubblicità		881,4	
Altri ricavi	133,4	43,0	
Ricavi <i>transfer charge</i> interni			
Costi diretti + Costo del capitale	1.705,2	537,2	
- Costi diretti	1.337,1	350,9	
- <i>Transfer charge intercompany</i>	284,3	172,9	
- Costo del capitale	83,8	13,4	
Costi <i>transfer charge</i> interni	595,8	238,2	
Margine di cui all'art. 47, comma 1, TUR	- 548,4	149,1	
Pubblicità residua	213,1		
Margine di cui all'art. 1, co. 4, Del. 102/05/CONS	- 335,3	149,1	
Pubblicità	A	B	
- pubblicità totale da bilancio		1.095,7	
- pubblicità servizio pubblico	553,3	-554,5	
- vincolo affollamento pubblicitario	-340,3	340,3	
Pubblicità netta	213,1	881,4	
	2008	2007	2008 vs 2007
Aggregato A	- 335	-159	-176
Aggregato B	149	114	35

Fonte: Deloitte & Touche s.p.a. - Rai

La programmazione di servizio pubblico - Qualità dell'offerta e valore pubblico

Il sistema di misurazione degli obiettivi di programmazione e della qualità dell'offerta previsto dall'articolo 3 del Contratto di servizio 2007-2009 si articola in due diverse

ricerche di monitoraggio aventi ad oggetto, rispettivamente, la *corporate reputation* dell'azienda e la qualità della programmazione intesa come valore pubblico (c.d. "Qualitel"). La Rai ha realizzato entrambi i monitoraggi, ma le due rilevazioni hanno seguito percorsi autonomi, ancorché collegati. Di seguito si illustrano, in sintesi, le principali evidenze delle indagini condotte.

La misurazione della corporate reputation

Il progetto di monitoraggio della *corporate reputation* si è innestato, quasi naturalmente, sul filone degli studi già condotti dalla Rai in materia. Come previsto dal Contratto di servizio in essere, il Comitato scientifico – cioè l'organo a cui l'articolo 3, comma 8, del citato Contratto affida "il compito di presiedere all'organizzazione del sistema di misurazione, definire le metodologie, controllare i risultati e valutare il raggiungimento degli obiettivi" – ha elaborato i nuovi criteri e la Rai ha affidato la realizzazione dell'indagine ad un istituto di ricerche che in precedenza aveva condotto rilevazioni analoghe per suo conto. Sulla base dei nuovi criteri, sono state effettuate quattro rilevazioni: luglio e novembre 2008 (versioni test), giugno e novembre 2009. Il programma di monitoraggio della *corporate reputation* è a regime dal mese di maggio 2009. I risultati delle rilevazioni, debitamente approvati dal Comitato scientifico, sono stati pubblicati nel sito internet della Rai (documenti disponibili nella sezione *Corporate governance*). Le informazioni che seguono si riferiscono all'ultima indagine pubblicata, realizzata nel novembre 2009 su un campione di 1.500 individui.

La ricerca si è proposta di definire e verificare empiricamente l'immagine e il valore sociale della Rai come gruppo industriale e istituzionale di servizio pubblico. Come previsto dal Contratto di servizio (articolo 3, comma 5), le informazioni e i dati raccolti attraverso l'indagine sono stati organizzati in modo da consentire la costruzione di tre indici, cioè tre valori numerici in grado di riassumere il giudizio degli utenti sulla Rai. Si tratta dell'indice "Rai come servizio pubblico", dell'indice "Rai come impresa" e dell'indice sintetico di "Corporate reputation". Quest'ultimo riassume il valore sociale della Rai come gruppo industriale e istituzionale di servizio pubblico ed è composto dagli indici "Rai come servizio pubblico" e "Rai come impresa".

Alla definizione della Rai come servizio pubblico concorrono cinque indicatori, e cioè: le diverse reti e i canali specializzati (ad esempio, RaiNews24), le piattaforme di trasmissione (ad esempio, tv satellitare, tv digitale terrestre), i generi della programmazione televisiva e radiofonica, l'offerta *web* (i portali Rai), nonché la programmazione resa accessibile e i programmi dedicati ai diversamente abili (ad esempio, programmi con sottotitolazione per non udenti, audio raccontati, programmi tradotti nel linguaggio dei segni). Nello specifico, dall'indagine è emerso che, tra le reti, Rai Uno e Rai Tre esprimono, per il pubblico, la maggiore vocazione "di servizio", mentre tra i canali si distinguono Rai Storia e RaiNews24. La televisione tradizionale resta la piattaforma trasmissiva più fruita e apprezzata; seguono, nell'ordine, internet, Televideo, Televisione digitale terrestre, Televisione satellitare e Radio. Si rileva, altresì, che lo svolgimento del ruolo di servizio pubblico non può prescindere dall'innovazione tecnologica; tale consapevolezza testimonia la percezione, da parte del pubblico, dei profondi cambiamenti in atto nel sistema mediale. Dalla rilevazione è risultato, inoltre, che il paradigma del servizio pubblico poggia su tre cardini principali: la capacità di informare, i contenuti culturali della program-

mazione, la capacità di offrire palinsesti in grado di attrarre anche le generazioni più giovani. Il genere più importante, ai fini della *corporate reputation* della Rai come servizio pubblico, è l'informazione politica e d'attualità, ma assumono rilevanza anche l'informazione locale, la programmazione culturale e la programmazione dedicata ai minori. Pur registrando un "allentamento" – rispetto alla rilevazione condotta nel maggio 2009 – "dell'attenzione dichiarata da parte del pubblico", la programmazione per i diversamente abili continua ad essere percepita dagli utenti come un elemento determinante della funzione di servizio pubblico. L'indice "Rai come servizio pubblico" è risultato pari a 7,2 (misurato su una scala da 1 a 10). Il valore della Rai come servizio pubblico – in linea generale positivo, dato il valore registrato per l'indice – presenta anche alcune criticità. L'anello debole risulta essere l'informazione; nello specifico le valutazioni negative si incentrano sulla non obiettività e non imparzialità dell'informazione e sul mancato rispetto del pluralismo delle opinioni.

La valutazione della "Rai come impresa" è data da un indicatore di fiducia verso l'impresa e da nove fattori d'immagine, di seguito elencati: indipendenza dalla politica, capacità di attrazione in termini di occupazione (*item*: Mi piacerebbe lavorarci), correttezza e lealtà della dirigenza, competitività, gestione dell'impresa (*item*: È un'impresa ben gestita), grado di sviluppo tecnologico, collocazione a livello internazionale (*item*: È un'impresa di livello internazionale), capacità di guadagno, collocazione della Rai tra le maggiori aziende nazionali. La rilevazione ha posto in luce che l'immagine positiva della Rai come impresa deriva eminentemente dall'essere considerata un'impresa tra le più importanti in ambito nazionale e a livello internazionale. L'indice "Rai come impresa" è risultato pari a 6,3 (misurato su una scala da 1 a 10).

L'indice sintetico di *corporate reputation* ("Rai come servizio pubblico" + "Rai come impresa") ha registrato il valore 6,7 (misurato su una scala da 1 a 10). Il valore positivo dell'indice è dato innanzitutto, nell'ordine, dai seguenti elementi: possibilità di seguire "gli eventi" (sportivi, politici, etc.); condivisione dei programmi con tutta la popolazione nazionale, importanza dell'azienda Rai tanto a livello nazionale quanto a livello internazionale; varietà e completezza della programmazione. Un'informazione poco obiettiva e il mancato rispetto del pluralismo delle opinioni politiche, culturali e sociali si confermano punti critici.

La misurazione della qualità della programmazione intesa come valore pubblico (c.d. "Qualitel")

Ancorché seguendo un percorso non conforme al Contratto di servizio in essere perché non validato dal Comitato scientifico di cui all'art. 3, comma 8, del Contratto medesimo – nel merito del quale l'Autorità ha condotto il procedimento istruttorio di cui si dà conto nel prosieguo – la Rai ha realizzato il monitoraggio della qualità dell'offerta (definito "Qualitel"). La rilevazione ha avuto luogo nel mese di novembre 2009 ed ha riguardato la programmazione dei canali generalisti, la programmazione per minori e l'offerta su *web*.

Qualità della programmazione dei canali generalisti - Il monitoraggio è stato condotto sui principali programmi delle tre reti televisive Rai Uno, Rai Due, Rai Tre, raggruppati in fasce orarie. Eventi sportivi, film, *fiction* d'acquisto ed eventi religiosi sono stati esclusi dall'indagine. La ricerca è stata effettuata nel periodo 2 - 28 novembre 2009 (quattro settimane consecutive nel c.d. "periodo di garanzia"

autunnale) ed ha coinvolto sia fruitori che non-fruitori dei programmi selezionati. I soggetti campionati, per un totale di 7.530 unità (popolazione dai 14 anni in su), rappresentano la platea di sette diverse fasce orarie di programmazione (prima mattina: 7.00-9.00; mattinata: 9.00-12.00; meridiana: 12.00-15.00; pomeridiana/preserale: 15.00-20.30; *prime time*: 20.30-22.30; seconda serata: 22.30-02.00). Le interviste, condotte sulla base di un questionario semi-strutturato, sono state effettuate con tecnica CAPI (*Computer Aided Personal Interview*). Il rapporto dell'indagine offre una puntuale e ponderosa illustrazione dei risultati della ricerca, anche in relazione alla costruzione dei macro-indicatori previsti dall'art. 3 del Contratto di servizio 2007-09. In particolare, un macro-indicatore ha misurato il gradimento dell'offerta e della qualità percepita dei programmi selezionati (IQP - Indice di qualità percepita), mentre un secondo macro-indicatore ha sintetizzato il valore pubblico attribuito ai medesimi programmi (IVP - Indice di valore pubblico). L'IQP ha totalizzato un punteggio pari a 63 (parametri riportati: sufficiente = 56; buono = 67; eccellente = da 78 in su); l'IVP ha registrato il medesimo valore, cioè 63. La tendenziale coincidenza tra i valori di qualità con quelli di valore pubblico, emersa dalla rilevazione, non trova conferma nel caso di quiz, programmi comici, approfondimento sportivo e musica leggera, che registrano un IQP superiore all'IVP di 2-3 punti. All'attualità si attribuisce un valore di pubblica utilità superiore alle *performance* di qualità.

L'informazione risulta essere una delle maggiori aspettative degli utenti Rai e viene soddisfatta prevalentemente attraverso la fruizione di telegiornali (indici medi intorno a 65); tali programmi costituiscono il genere più seguito nella fascia di prima mattina (61%) e nella fascia meridiana (42%). Il genere Cultura, scienza, ambiente registra i valori più alti sia di qualità sia di valore pubblico. La televisione si conferma strumento di compagnia nell'arco della mattinata, di relax e di informazione nella fascia meridiana, di svago e relax nella fascia di *prime time*; quiz e programmi di attualità risultano generi ad alto valore per il pubblico nella fascia pomeridiana/preserale.

Programmazione per minori - Dalla documentazione trasmessa all'Autorità dalla Rai risulta che la rilevazione, svoltasi in un periodo di 6 settimane, è stata condotta con la tecnica del *focus group*. Nello specifico, sono stati complessivamente effettuati 30 *focus group*, ciascuno dei quali composto da 8 persone, in tre grandi realtà urbane (Milano per il Nord, Roma per il Centro e Bari per il Sud). I *focus group* hanno coinvolto 3 diversi *target* e cioè minori di 2 diverse fasce anagrafiche (6-10 anni e 11-13 anni), genitori e insegnanti. Con riferimento agli esiti dell'indagine si precisa che la documentazione pervenuta non contiene una descrizione dei risultati della ricerca che faccia da fondamento alle sintetiche interpretazioni riportate.

Offerta web - Dal rapporto trasmesso risulta che per la rilevazione sull'offerta *web* sono stati condotti, sulla base di tracce di discussione predefinite, otto *focus group* articolati per fasce d'età (18-35 anni e 36-55 anni) e collocazione geografica (Milano, Verona, Roma e Bari) della durata di 2 ore e mezza ciascuno. I gruppi sono stati composti da soggetti utilizzatori di internet; conoscitori/fruitori dei domini Rai; al 50% utilizzatori dei contenuti offerti da Rai via *web* e non soltanto semplici fruitori di un programma "ribattuto" sul *web*.

L'indagine si è proposta di verificare la percezione dell'offerta Rai con riferimento a:

- a) adeguatezza dei formati alle specifiche modalità di fruizione;

- b) qualità complessiva;
- c) accessibilità del servizio offerto.

Gli intervistati – in base a quanto riportato nel Rapporto - hanno sottolineato il valore aggiunto tratto dalla fruizione di programmi/prodotti Rai attraverso il *web* in quanto consente:

- a) un costante aggiornamento sull'attualità sociale, politica, economica;
- b) un arricchimento culturale con vari livelli di approfondimento;
- c) un godimento di tipo emotivo.

L'accento è stato posto sullo sforzo evolutivo compiuto dalla concessionaria pubblica che con i siti *web* si è aperta al dialogo con lo spettatore, mostrando di voler superare il modello convenzionale di fruizione della televisione. Dal documento trasmesso da Rai risulta che l'indagine ha riscontrato una generale valutazione positiva della navigazione all'interno dei siti Rai, che tuttavia in alcuni casi si accompagna ad un senso di delusione, ancorché lieve, riconducibile al fatto che la complessità dei siti non sempre consente agli utenti di raggiungere i contenuti desiderati; ciò comporta il ricorso a motori esterni e, quindi, un non ritorno al sito di partenza. Con riferimento al televideo si lamenta la difficoltà di ricerca e individuazione dall'*homepage*. Il Segretariato sociale risulta essere, nel contesto dell'offerta complessiva, un'area di limitata notorietà. Il rapporto si conclude con l'indicazione di elementi/stimoli funzionali all'ottimizzazione dell'offerta *web*.

L'offerta televisiva e radiofonica

La programmazione televisiva di servizio pubblico

Le risorse generate dal pagamento del canone finanziano la programmazione propriamente di servizio pubblico, cioè i programmi delle tre reti generaliste terrestri⁹⁶ Rai Uno, Rai Due e Rai Tre riferiti ai nove generi (Informazione; Approfondimento; Lavoro, comunicazione sociale, pubblica utilità; Promozione culturale, scuola e formazione; Turismo e qualità del territorio; Spettacolo; Sport; Minori; Promozione dell'audiovisivo) specificati dall'articolo 4, comma 1, del Contratto di servizio 2007-2009.

In base a quanto previsto dal comma 2 del medesimo articolo, la Rai deve destinare a tali generi una quota di programmazione non inferiore al 65% della programmazione totale annua delle tre reti. Rai Tre deve diffondere programmi propriamente di servizio pubblico in misura non inferiore all'80% della propria programmazione annua complessiva.

Si riportano, di seguito, i dati sulla programmazione di servizio pubblico dell'esercizio 2009 trasmessi da Rai all'Autorità (Informativa di cui al comma 3 del citato articolo 4). In particolare, la tabella 3.6 raccoglie i valori, aggregati su base annua, espressi in ore, minuti e secondi, la tabella 3.7 esprime i medesimi valori in termini percentuali.

⁹⁶ L'articolo 4, comma 2, del Contratto di servizio prevede, inoltre, che la programmazione più propriamente di servizio pubblico venga diffusa tra le ore 06:00 e le ore 24:00, in tutti i periodi dell'anno e anche negli orari di maggior ascolto.

Tabella 3.6. Rai – Offerta delle reti televisive generaliste terrestri
(2009, ore nette*)

Genere	Fascia oraria: 06:00 - 24:00			
	Rai Uno	Rai Due	Rai Tre	Totale reti
Informazione	948.50.41	796.46.08	972.27.35	2718.04.24
Approfondimento	337.49.53	480.36.32	1038.07.10	1856.33.35
Lavoro, comunicazione sociale, pubblica utilità	1108.13.09	431.38.12	699.46.14	2239.37.35
Promozione culturale, scuola, formazione	129.55.45	161.12.07	919.00.08	1210.08.00
Turismo e qualità del territorio	139.30.03	131.26.57	61.12.09	332.09.09
Spettacolo	64.07.53	19.35.25	132.49.28	216.32.46
Sport	170.47.31	521.03.33	549.05.18	1240.56.22
Minori	12.04.38	1354.25.47	575.24.59	1941.55.24
Promozione audiovisivo	727.10.29	419.12.41	668.37.15	1815.00.259
Totale servizio pubblico	3638.30.02	4315.57.22	5616.30.16	13570.57.40
Altri generi**	2344.12.20	1786.48.37	618.31.12	4749.32.09
Totale programmazione	5982.42.22	6102.45.49	6235.01.28	18320.29.49

* Ore nette: sono esclusi pubblicità, telepromozioni e televendite, spot promozionali di rete, spot campagne sociali, annunci, sigle, intervalli, segnali orari, interruzioni e sospensioni delle trasmissioni.

** La voce "altri generi" comprende le macrocategorie Film e Fiction extraeuropei e intrattenimento.

Fonte: Rai

Tabella 3.7. Rai – Offerta delle reti televisive generaliste terrestri
(2009, % ore nette*)

Genere	Fascia oraria: 06:00 - 24:00			
	Rai Uno	Rai Due	Rai Tre	Totale reti
Informazione	15,86	13,06	15,60	14,84
Approfondimento	5,65	7,88	16,65	10,13
Lavoro, comunicazione sociale, pubblica utilità	18,52	7,07	11,22	12,22
Promozione culturale, scuola, formazione	2,17	2,64	14,74	6,61
Turismo e qualità del territorio	2,33	2,15	0,98	1,81
Spettacolo	1,07	0,32	2,13	1,18
Sport	2,85	8,54	8,81	6,77
Minori	0,20	22,19	9,23	10,60
Promozione audiovisivo	12,15	6,87	10,72	9,91
Totale servizio pubblico	60,82	70,72	90,08	74,08
Altri generi**	39,18	29,28	9,92	25,92
Totale programmazione	100	100	100	100

* Ore nette: sono esclusi pubblicità, telepromozioni e televendite, spot promozionali di rete, spot campagne sociali, annunci, sigle, intervalli, segnali orari, interruzioni e sospensioni delle trasmissioni.

** La voce "altri generi" comprende le macrocategorie Film e Fiction extraeuropei e intrattenimento.

Fonte: Rai

Nel 2009 i programmi dei generi di servizio pubblico hanno costituito il 74,08% della programmazione diffusa dalle tre reti generaliste tra le 06:00 e le 24:00; in particolare, l'offerta di Rai Tre è stata composta per il 90,08% da tali programmi, quella di

Rai Due per il 70,72% e quella di Rai Uno per il 60,82% (tabella 3.8). Le quote contrattualmente previste risultano, pertanto, rispettate, come nei precedenti esercizi.

Tabella 3.8. Rai – Programmazione di servizio pubblico delle reti generaliste terrestri (2007 - 2009, % della programmazione)

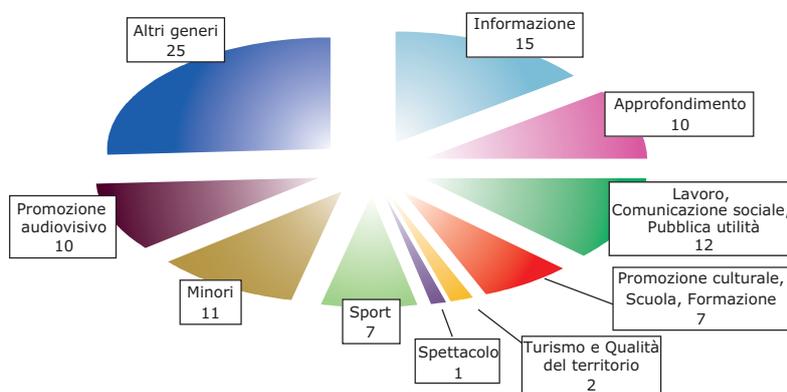
Fascia oraria: 06:00 – 24:00				
	Rai Uno	Rai Due	Rai Tre	Totale reti
2007	64,68	58,54	91,69	71,85
2008	62,48	66,85	92,23	74,08
2009	60,82	70,72	90,08	74,08

Fonte: Rai

Ponendo a confronto i valori registrati nei tre anni di vigenza del Contratto di servizio 2007-2009 si rilevano alcune variazioni. Come mostra la tabella 3.8, i cambiamenti più significativi hanno riguardato il palinsesto di Rai Due e sono intervenuti nel 2008, anno che, peraltro, ha segnato un lieve incremento del volume complessivo della programmazione di servizio pubblico. A fronte del progressivo ampliamento della quota di servizio pubblico su Rai Due, nel triennio si è prodotta una speculare, ancorché più modesta, contrazione della programmazione di servizio pubblico su Rai Uno. Rai Tre, pur soggetta ad oscillazioni contenute, è rimasta attestata su valori non inferiori al 90%.

In conformità con quanto già emerso nel 2007 e nel 2008, i dati relativi al 2009 (tabella 3.7) indicano che, sul totale della programmazione delle reti, l'informazione (notiziari nazionali e regionali con programmazione quotidiana, informazione istituzionale e parlamentare) è il genere che ha totalizzato il numero maggiore di ore (15,12% nel 2007, 14,62% nel 2008, 14,84% nel 2009). Seguono, nell'ordine, con valori superiori o prossimi al 10%, Lavoro, Comunicazione sociale, Pubblica utilità (12,22%), Minori (10,60%), Approfondimento (10,13%), Promozione dell'audiovisivo (9,91%); quest'ultima categoria comprende i prodotti di *fiction* italiani ed europei. Tale distribuzione dei generi di servizio pubblico appare sostanzialmente analoga a quella degli anni precedenti (2007: Informazione, Lavoro, comunicazione sociale, pubblica utilità, Approfondimento, Minori, Promozione dell'audiovisivo; 2008: Informazione, Lavoro, comunicazione sociale, pubblica utilità, Approfondimento, Minori, Promozione dell'audiovisivo).

Figura 3.1. Rai – Offerta delle reti generaliste terrestri Rai Uno, Rai Due, Rai Tre – Generi di servizio pubblico e altri generi (2009 in %, fascia oraria 06:00 – 24:00)

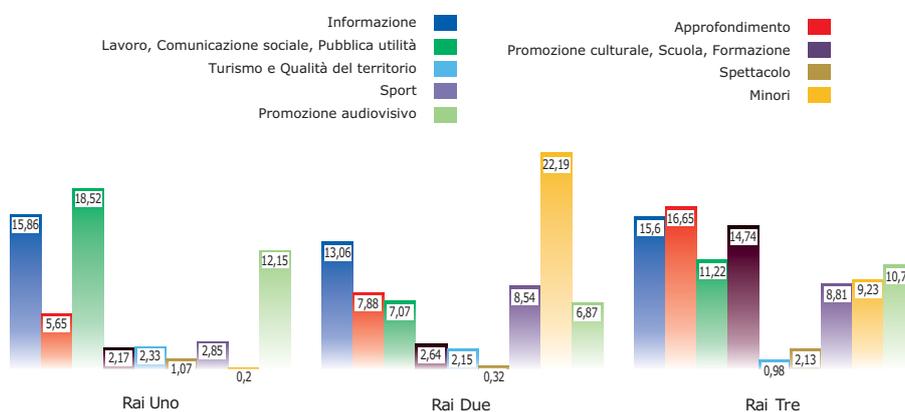


Fonte: elaborazioni dell'Autorità su dati Rai

Come evidenzia la figura 3.1, Turismo e Qualità del territorio e Spettacolo hanno registrato i valori più modesti; anche in questo caso il peso di tali generi in termini di ore di programmazione non si è discostato da quello degli anni 2007 e 2008. Medesima considerazione riguarda i generi Sport e Promozione culturale, Scuola e formazione.

La figura 3.2 visualizza la composizione del palinsesto propriamente di servizio pubblico di ciascuna rete.

Figura 3.2. Rai – Programmazione di servizio pubblico delle reti generaliste terrestri Rai Uno, Rai Due, Rai Tre – (2009 in %, fascia oraria 06:00 – 24:00)



Fonte: elaborazioni dell'Autorità su dati Rai

Nel caso di Rai Uno la programmazione di servizio pubblico risulta concentrata eminentemente su tre generi: Lavoro, Comunicazione sociale, Pubblica utilità (18,52% della programmazione totale), Informazione (15,86%), Promozione dell'audiovisivo (12,15%). Dato il valore raggiunto, il genere Lavoro, comunicazione sociale, pubblica utilità esprime l'identità di servizio di Rai Uno. Quanto a Rai Due, la rete conferma l'attenzione per i target più giovani, dedicando al genere Minori il 22,19% della programmazione complessiva. Rai Tre, vincolata dal Contratto di servizio a predisporre un palinsesto costituito almeno per l'80% dai programmi più propriamente di servizio pubblico, offre ampio spazio a quasi tutti i generi previsti dal citato articolo 4 del Contratto. La vocazione della rete, da sempre culturale/informativa, è ribadita dal volume dei programmi riferiti alle categorie Approfondimento (16,65%) e Promozione culturale, Scuola e formazione (14,74%). In conformità con quanto emerso dai dati relativi agli esercizi 2007 e 2008, Turismo e Qualità del territorio e Spettacolo (inteso quale trasmissione delle forme artistiche dal vivo come, ad esempio, danza e lirica) presentano valori modesti su tutte e tre le reti.

La tabella 3.9 dà conto della programmazione per minori trasmessa sulle tre reti generaliste nella fascia oraria compresa tra le 07:00-22:30 che l'articolo 7, comma 2, del Contratto di servizio 2007-2009 considera dedicata a una visione familiare della televisione.

Tabella 3.9. Rai – Programmazione per minori delle reti televisive generaliste terrestri
(2009 in %, fascia oraria 06:00 – 24:00)

	Rai Uno	Rai Due	Rai Tre	Totale programmazione per minori
Valori espressi in hh.mm.ss.	9.18.26	1266.40.13	573.14.33	1849.13.12
Valori espressi in percentuale	0,18%	24,07%	10,64%	11,69%
Totale programmazione	5163.52.24	5262.52.11	5387.11.38	15813.56.13

* Ore nette: sono esclusi pubblicità, telepromozioni e televendite, spot promozionali di rete, spot campagne sociali, annunci, sigle, intervalli, segnali orari, interruzioni e sospensioni delle trasmissioni.
Fonte: Rai

Nel 2009 la programmazione finanziata con il canone e quantitativamente determinata, nelle quote minime, dal Contratto di servizio 2007-09 è stata costituita dai programmi di seguito riportati (tabella 3.10). I titoli, suddivisi per rete di emissione e per genere di servizio pubblico, sono elencati in ordine alfabetico (i programmi in replica sono indicati).

Tabella 3.10. Rai – Programmi per rete finanziati con il canone

RAI UNO	
Informazione	Anniversario della Repubblica, Anniversario Fondazione Arma dei Carabinieri, Anniversario Fondazione Guardia di Finanza, Anniversario Fondazione Polizia di Stato, Consegna onoreficenze Cavalieri del lavoro, Euronews, Giudizio sul bilancio dello..., Inaugurazione Anno Giudiziario, Messaggio del Presidente, Premio San Michele Arcangelo..., Question Time, Relazione Presidente Autorità Garante..., Relazione Presidente Corte Costituzionale, Settegiorni, Tg1, Tg1: Anniversario della Liberazione, Tg1-edizione straordinaria, Tg1-Festa della Marina, Tg1 (L.I.S.), Tg1:Incontro con i nuovi Maestri del lavoro, Tg1:Sua Santità partecipa..., Tg1:Sua Santità incontra..., Tg1:Visita del Papa..., Tg Parlamento, Tg1:G8 Summit 2009, Tg1:Visita Presidente della Repubblica, Tg1:Visita Presidente U.S.A. al Papa, Tutti a scuola, Vertice Mondiale Alimentazione
Approfondimento	Angelus, Anima Good News, A sua immagine, A sua immagine estate, Benedizione Urbi et Orbi, Domenica In speciale per l'Abruzzo, E la chiamano estate, I 30 anni del Meeting..., La valigia con lo spago, Porta a porta Estate, Porta a porta il Calvario..., Porta a porta, Porta a porta speciale, Porta a porta-Tg1 speciale, Rito della via Crucis, Santa Messa, Santa Messa Domenica delle Palme, Santa Messa di Pasqua, Santa Messa per la pace, Tg1: Santa Messa celebrata dal Papa, Sua Santità recita il Regina Coeli, Tg1:Omaggio di Sua Santità..., Santa Messa e beatificazione..., Santa Messa di Natale, Tg1:Celebrazione Giornata..., Tg1:Funerali di Stato..., Tg1:Funerali Solenni del..., Tg1:Rientro militari uccisi..., Speciale Tg1, Tv7, Speciale Tg1 L'inchiesta, Viaggio in America latina, Quello che, Telethon-Tutto benessere, Tutto benessere.
Lavoro, comunicazione sociale, pubblica utilità	Agenzia Ripara torti, Bollettino viabilità, Elezioni Comunali Provinciali 2009 (L.I.S.), Elezioni Europee Amministrative Comunali Provinciali (L.I.S.), Elezioni Europee (L.I.S.), Meteo, Meteo Verde, Occhio alla Spesa, Referendum 2009 (L.I.S.), Sabato & Domenica, Sabato Domenica & Estate, Uno Mattina Estate, Uno Mattina, Tg1-Economia, La Partita del Cuore, Le Note degli Angeli, Nel

	Nome del Cuore, Telethon-Occhio alla Spesa, Telethon-Uno Mattina, Telethon-Uno Mattina Weekend, Uno Mattina Weekend, Telethon, Uno Mattina Speciale, Gran Gala' della Croce Rossa, Premio Naz.per il Lavoro
Promozione culturale, scuola, formazione	Candamo Un Viaggio Oltre..., Dreams roads, Fratello Sole Madre Terra, Gli occhi del leopardo, Heritage, I nostri angeli, I Predatori del fiume azzurro, Kalahari, Le lacrime della foresta, Passaggio a nord ovest, Persefone Awards, Pianeta Terra, Pongo & Peggy Gli animali..., Premio Barocco, Premio Campiello, Premio Gli Olimpici del Teatro, Premio internazionale alla Libertà, Premio internazionale Ischia, Premio letterario Strega, Premio Sirmione Catullo, Quark Atlante, Quark Atlante speciale, Dieci storie di bambini (Replica), Ritratti di famiglia, Rosa dei venti L'isola che c'è, Stella del sud, Super Quark, Super Quark speciale, Tg1-Storia
Turismo e qualità del territorio	Easy driver, Emozioni d'alta moda, Galà Giochi del Mediterraneo, Gran Galà Made in Italy, Linea blu, Linea verde, Linea verde estate, Linea verde orizzonti, Linea verde orizzonti estate, Magica Italia, Moda & Design, Moda e Milano, Premio internazionale del vino, Siena: Palio delle contrade, Storie di alta moda, Una Voce per Padre Pio, Venezia: Regata storica
Spettacolo	59^ Festival di Sanremo, Applausi Teatro e Arte, Armonie Uto Ughi e la..., Castrocaro-Concorso voci nuove, Conc. Banda Guardia di Finanza, Conc.Ospedale Bambino Gesù, Concerto Celebrativo del..., Concerto Chiusura Anno Paulino, Concerto dell'Epifania, Concerto di Capodanno, Concerto di Natale, Concerto di Pasqua, L'alba separa dalla luce..., L'ascolteranno gli americani, Le vie dell'amicizia..., Mettiamoci all'opera, Natale con lo Zecchino, Notre Dame de Paris L'evento, Pietrelcina come Betlemme, Pooh speciale Ancora una..., Premio Enrico Caruso, Premio Mogol Valle d'Aosta, Premio Roma Conc. Int. Danza, Sanremo Question Time, Tg1 -Incontri, Ti lascio una canzone, Ti lascio una canzone-La festa.
Sport	Automobilismo, Calcio amichevole, Calcio Campionato Europeo Under 21, Calcio Confederation Cup, Calcio Coppa Italia, Calcio Qualificazione Campionato Mondiale, Calcio Supercoppa, Calcio Supercoppa d'Italia, Calcio Uefa Champions League, Giochi del Mediterraneo, Gran Premio di Formula 1, Novantesimo minuto Champions, Pit lane, Pole position, Pole position...Il commento, Rai Sport, Rai Sport-Under 21 Championship, South Africa 2009 Fifa C.C., Sport: Calcio, Tgsport, Uefa Supercup, Un Mercoledì da campioni
Minori	8 Semplici regole..., La nuova famiglia Addams, 52^ Zecchino d'oro
Promozione audiovisivo	14^ Distretto, 21^ Secolo testimoni e..., Agente Matrimoniale, Alice Nevers professione..., Amalfi Coast Media Award, Appuntamento al Cinema, Apri Rai, Bakhita, Bianco rosso e..., Butta la Luna 2, Capri la nuova serie, Casomai, Caterina va in città, C'era una volta (Di Rosi F.), Cotti e mangiati, Cuori nella tormenta, David Copperfield, Don Matteo 6, Don Matteo 7, Enrico Mattei L'uomo che..., Exodus: Il sogno di Ada, Francesco, Giuseppe Moscati, Ho sposato uno sbirro, I Fichissimi, Il Bambino sull'acqua, Il Bene e Il Male, Il Commissario Manara, Il Commissario Montalbano, Il Commissario Rex, Il Maresciallo Rocca, Il Maresciallo Rocca 2, Il Maresciallo Rocca 3, Il Maresciallo Rocca 4, Il Maresciallo Rocca 5, Il Padre delle spose, Il Pirata Marco Pantani, Il sangue dei vinti, Il Veterinario, Incantesimo, Julia la strada per la..., La marcia dei pinguini, La provinciale, La tigre e la neve, La valle delle rose..., La vita rubata, Lady Cop, Last Minute Marocco, Le segretarie del sesto, Le vite degli altri, Lezioni di volo, L'ispettore Derrick, Lo smemorato di Collegno, L'uomo che cavalcava nel buio, L'uomo sbagliato, Ma l'amore sì, Mal'aria, Medicina Generale 2, Miacarabefana.It, Microcosmos Il Popolo dell'..., Mio cognato, Nati stanchi, Notte prima degli esami, Notte prima degli esami oggi, Oggi è già domani, Oltre l'oceano, Pane e libertà, Per una notte d'amore, Piedone l'africano, Pinocchio, Premio David di Donatello, Premio Regia Televisiva, Premio Rodolfo Valentino, Prixitalia, Pro-

fondo blu, Puccini, Rebecca la prima moglie, Rex, Ricette d'amore, Scusate il disturbo, Sottovento!, Sui tuoi passi, Tutta la verità, Tutti i rumori del Mondo, Tutti pazzi per amore, Tutti pazzi per amore, Un caso di coscienza 4, Un ciclone in Convento, Un Medico in Famiglia, Una sera d'ottobre.

RAI DUE

Informazione	Anniversario Fondazione Corpo Forestale, Celebrazione Giornata per l'Africa, Elezioni Europee, Elezioni Europee l'intervista, I custodi della sicurezza, Messaggi autogestiti Europee, Messaggio del Presidente, Question Time, Question Time (Dpl), Relazione Presidente Autorità Garante..., Relazione Governatore Banca d'Italia, Speciale Parlamento, Tg Parlamento, Tg2, Tg2 (L.I.S.), Tg2:Visita del Papa..., Tg2-18.30, Tg2-20.30, Tg2-edizione straordinaria, Tg2-Flash, Tg2-Flash (L.I.S.), Tg2-Giorno, Tg2-Mattina, Tg2-Notte, Tg2-ore 18.00, Tg2-Parte 2, Tg2-Punto.It, Tribuna Referendum
Approfondimento	Anima Good News, Annozero, Annozero speciale, Culto della Pentecoste, Culto di Natale, Culto di Pasqua, Culto Evangelico, Focus, Giornata Internazionale Studio Pio Manzù, Il fatto del giorno, La linea d'ombra, Lo spirito di Assisi a..., Malpensa, Italia, Prima di Annozero, Protestantesimo, Quasi le sette, Quasi le sette speciale, Quello che, Sorgente di Vita, Speciale Tg2, Speranza, Storie di Salute, Sulla Via di Damasco, Tg2:Santa Messa Celebrata dal Papa, Tg2-Costume e Società, Tg2-Dossier, Tg2-E...State con costume, Tg2-Estate, Tg2-Medicina 33, Tg2-Medicina 33 Estate, Tg2-Motori, Tg2-Motori Estate, Tg2-Non solo soldi, Tg2-Punto di vista, Tg2-Speciale Elezioni, Tg2-Storie
Lavoro, comunicazione sociale, pubblica utilità	Agenzia Ripara Torti, 10' di..., Concerto di Natale, Crash Files (Replica), Derby del cuore, Elezioni Com-Pro.2009, Elezioni Comunali Provinciali 2009 (L.I.S.), Elezioni Europee Amministrative Comunali Provinciali (L.I.S.), Elezioni Europee (L.I.S.), Estrazioni Lotto, I fatti vostri, Insieme sul due, L'avvocato risponde, L'avvocato risponde Estate, Meteo 2, Referendum 2009 (L.I.S.), Telethon, Un mondo a colori (Replica), Un mondo a colori files (Replica)
Promozione cultura scuola, formazione	Abbiamo vinto insieme, Achab libri in onda, Alaska, Anchorage e in barca..., Alla scoperta della costa..., Alla scoperta della Terra..., Astorre Ii Baglioni, Borneo, Nella Terra dei..., Caraibi Segreti, Carnia le Alpi verdi..., Caro amore, Caro..., Caro amore..., Cebu La perla delle Filippine, Cina, Dalla Grande Muraglia..., Cina, Sulle montagne dello..., Consorzio Nettuno, Da Marx a Matrix, Da Oslo alle perle del Mar..., Dal pacifico all'atlantico..., Dalla Borgogna alle campagne..., Dove finiva Via Pitia, Dubai Oro ed eccessi nel..., Effetto ieri, Farenait, Filippine Ultima frontiera, Fuori programma, Gargano Gioielli della Natura, Gravine di Puglia, Grazie dei Fiori, I giovedì di S.Marta, Il grande gioco, Il mondo dei coralli, Il Pci e gli Italiani, Il Sannio, Il Tibet della natura, Da..., Il Tibet dello spirito..., Imprenditoria e creatività, In Danimarca, Lungo la via..., In Francia tra Storia e..., In Groenlandia tra gli..., In Oman, Lungo la via del..., Inconscio e magia, Indonesia, Viaggio a Sumatra..., Islanda Deserto di lava e..., Islanda L'incantesimo del..., La Giordania delle Oasi e..., La Magica Terra del Sikkim, La Montagna di Dio, La Ruta Maya, La storia siamo noi (Replica), Le grotte dell'etna, Le parole la musica il pallone, Liberami Amore, Linosa sconosciuta e favolosa, L'isola di Martinica, Magazine 2 Galleria, Mario Riva Un pilastro della., Meraviglie di un mondo..., Napoli sotterranea, Nell'alaska dei parchi fino..., Noi, Popolari europei..., Oro rosso sangue, Panama un filo di terra tra..., Qatar, I mercati di Doha..., Roma sotterranea, Sagarmatha, Sardegna L'isola nel vento, Seychelles e Bird Island..., Siria, Lungo la via della seta, Sulle due sponde della Manica, Svizzera, Ginevra, Zermatt e..., Tesori in fondo al mare, Tunisia il deserto che vive, Viaggio in Oman tra deserto..., Viaggio nella natura danese..., Voyager ai confini della..., Voyager Preview, Voyager Speciale, Voyager Storia

Turismo e qualità del territorio	Azzurro tricolore, Eat Parade, Il cerca sapori, Il cuore del paese, Qualitalia D.O.P., Regata Antiche Repubbliche..., Sereno variabile, Sereno variabile Estate, Sereno variabile speciale, Tg2-Si, Viaggiare, Tgr-Montagne, Un paese chiamato Po
Spettacolo	...Sarà una bella società, Bello di Papà, Bu...come Buleta..., Canto del Popolo Ebraico..., Cento ma non li dimostra, Cocciante canta Cocciante, Concerto di Capodanno, Concerto per la pace, Concerto Prix Italia, Due, Fabrizio De André in Teatro, Frankensteinmusical, I bambini sono di sinistra, I fioretti, I monologhi della vagina, Il Gruppetto show, Il Palcoscenico di Raidue, Il sangue e la neve, Il sorriso di palco e..., Io per voi, Un libro aperto, Io, L'eredità, Io...speriamo che me la cavo, Italia Fan Club Music Awards, La lunga notte del dottor..., La musica come identità..., Ligabue Nell'arena Cronaca..., Mettici la faccia, Natale in casa Cupiello, Non sia mai viene qualcuno, Nord & Sud, Notti Amare, Palco e retropalco, Per me si va ne la Città..., Precari e contenti, Todos Caballeros, Uno sei sette, Venice Music Award, X Factor-II Concerto
Sport	Automobilismo, Calcio Campionato Europeo Under 21, Calcio Confederation Cup, Calcio Coppa Italia, Champions League, Atletica Leggera
Minori	4 Bassotti per 1 Danese, 7 Vite, 8 Semplici regole..., A casa per Natale, A scuola con l'imperatore, Acqua in bocca, Agente speciale Oso, Agnello tenero agnello, Air Bud una zampata vincente, Aladdin, Alla ricerca di Nemo, American Dragon Jake Long, Amore e patatine, Animaliens, Ante-Factor, Art Attack, Asterix e i Vichinghi, Bb3b, Beyond The Break-Vite sull'..., Braccio di ferro, Bunnytown La città' dei..., Canto di Natale di Topolino, Carl Attrezzi e la luce..., Cars motori ruggenti, Cars Toon i racconti di Carl..., Cartoon Flakes, Chi ha incastrato Roger Rabbit, Chicken Little Amici..., Clic & Kat, Code Lyoko, Cuccioli, Curioso come George, Dibo dei Desideri, Due uomini e mezzo, Extra Factor, Fantasma Detectives, Felix Il Gatto salva il Natale, Flight 29 Down, Friends, Gazoon, George Re della Giungla 2, Geronimo Stilton, Get Ed, Ghost Whisperer, Gladiatori Il Torneo delle 7..., Gli Aristogatti, Grosso guaio a River City, Harry e i dinosauri nel..., Hotel Bordemer, Huntik, I 12 Cani di Natale, I Fantasma e le storie tese, I Fratelli Koala, I Lunnis, I Magici Piedini di Franny, I miei amici Tigro e Pooh, I Robinson una famiglia..., I Saurini e i Viaggi del..., I sogni son desideri magici..., Iggy Piggy Ranger, Il Castello errante di Howl, Il Cerca Sapori, Il Diario di Bindi, Il Principe e il povero, Il Sogno di Red, Innamorarsi a Manhattan, Inspector Gadget 2, Italian Academy 2, Italian Academy 2 Extra, Italian Academy 2 La Sfida, Italian Academy 2 Presa..., Johnny Kapahala: Cavalcando..., Jump In!, Kaluoka'hina la barriera..., Kim, Kiss Me, Krypto The Superdog, La banda di Monica, La banda volante, La casa di Topolino, La complicata vita di..., La leggenda di Tarzan, La nuova macchina di Mike, La Sirenetta, L'africa nel cuore, L'agnello rimbazzello, L'albero azzurro, Lanny & Wayne Missione Natale, L'apprendista Babbo Natale, L'attacco di Jack-Jack, Le audaci inchieste di Miss..., Le avventure di André & Wally, Le avventure di Jackie Chan, Le cose che amo di te, Le folle dell'imperatore, Le nuove avv. di Braccio di..., Le Principesse del Mare, Le ultime avventure...Zorori, Lilo & Stitch, Little Einsteins, Lola & Virginia, Looney Tunes, Looney Tunes: Back in Action, Loulou de Montmartre, Luxo Jr., Magic English, Manny Tuttofare, Martin Matin, Matt & Manson, Merrie Melodies, Mr. Magoo, Nancy Drew, Oliver & Company, One Tree Hill, Paperino Torna a casa, Pennuti spennati, Phineas and Ferb, Piloti, Pippo nel Pallone, Pocahontas, Polar Express, Pororo, Pororo e la magica missione..., Power Rangers Operation..., Psico Vip, Pucca Funny Love, Ragazzi c'è Voyager!, Ragazzi c'è Voyager! Feste..., Red e Toby Nemiciamici, Tracy & Polpetta (Replica), Rudolph la renna dal naso..., Sandokan le due tigri, Scalo 76, Scalo 76 Cargo, Scalo 76 Imbarco, Scalo 76 Talent, Scuola di vampiri, Serendipity-Quando l'amore..., Shaolin Wuzang la leggenda..., Shaun, Vita da pecora, Snow Dogs-8 Cani sotto zero,

Spectacular Spider-Man, Spy Kids, Squadra Antincendio, Streghe, Stu anche un alieno può..., Sylvanian Families, Sylvester & Tweety Mysteries, Taron e la pentola magica, Tarzan, Team Galaxy, Telmo e Tula, The Class Amici per sempre, The School of Rock, Tin Toy, Tom, Tom & Jerry Tales, Topolino & Co., Topolino e il fagiolo magico, Topolino e la magia del Natale, Topolino in Il Principe e il..., Topolino Strepitoso Natale, Toy Story Il Mondo..., Trilli, Uffa! Che pazienza, Un minuto di diritti, Walt Disney, Winnie the Pooh e gli elefanti, Winx Club, Winx Club in concerto, Wonderful World of Color, X Factor, X Factor Il processo, X Factor-La settimana, Yakari, Yes! Pretty Cure 5

Promozione audiovisivo	7 Vite, Adrenalina Blu La Leggenda..., Anna Winter-In nome della..., Apri Rai, Asterix & Obelix: Missione..., Bandidas, Cinematinee, Danny the Dog, Double Zero, Gli Opinionisti, Ho visto le stelle!, Il Commissario Herzog, Il Commissario Kress, Il regno del fuoco, Io No Spik English, Julia la strada per la..., La ragazza delle balene, La vendetta di Julia, L'ispettore Coliandro, Nata Libera, Nebbie e Delitti 3, Nessuno al suo posto, Noi due, Orgoglio, Orgoglio Capitolo secondo, Orgoglio Capitolo terzo, Paradiso Rubato, Piloti, Primeval, Rai Due Estate, Rai Due La Fiction d'autunno, Rai Due Un Autunno ad alta..., Se cucini ti sposo, Shattered, Squadra Speciale Cobra 11, Squadra Speciale Lipsia, Stick It-Sfida e Conquista, Superbabies:Baby Geniuses 2, Taxxi 4, Terapia d'urgenza, The Clan, Turbo, Tutti i rumori del mondo, Un amore a Venezia, Wasabi
-------------------------------	--

RAI TRE

Informazione	Celebrazione Giorno della Memoria, Cerimonia Giornata Volontariato, Elezioni Europee, Elezioni Europee Conferenza Stampa, Messaggi Autogestiti Referendum, Messaggi Autogestiti, Messaggi Autogestiti Europee, Messaggio del Presidente, Question Time, Raduno Nazionale Alpini, Rai News 24, Speciale Parlamento, Tg3, Tg3-edizione straordinaria, Tg3-Flash, Tg3-Flash (L.I.S.), Tg3-Minuti, Tg3-Spec.Festa Esercito Italiano, Tgr, Tribuna Elettorale, Tribuna Referendum
---------------------	--

Approfondimento	Agenda del Mondo, Agenda del Mondo Il Meglio, Amore criminale, Argentina un paese sull'orlo..., Ballarò, Blu Notte, C'era una volta, Che tempo che fa, Che tempo che fa Ciao Mike, Che tempo che fa Serata..., Che tempo che fa Speciale, cifre in chiaro, Da Wall Street a Gran Torino, Dentro la notizia, Elisir, Enigma, Far East, Francobolli Immagini dal Mondo, Hair India, Il Caffè di Rai News 24, Il Caffè Estate, In mezz'ora, Io la mia famiglia Rom e..., La Domitiana, Le storie diario italiano, Le storie diario italiano In., Le storie diario italiano Sp., L'inchiesta Web Scenari, Mediterraneo la frontiera..., Notizie di carta, Oltre l'arcobaleno, Per chi suona la..., Presa diretta, Pronto Elisir, Rai News 24 Reportage, Rassegna Stampa Italiana, Report, Storie Maledette, Strade Blu, Tatami, Telecamere, Telecamere Salute, Tempi dispari interviste, Tg3-Lineanotte, Tg3-Salute Informa, Tg3-Speciale, Tg3-Speciale Elezioni, Tg3-Speciale Elezioni Europee, Tgr-Ambiente Italia, Tgr-Ambiente Italia Speciale, Tgr-Buongiorno.Regione/Rainews 24, Tgr-Buongiorno Europa, Tgr-Buongiorno Regione, Tgr-II settimanale, Tgr-Leonardo, Tgr-Leonardo Speciale, Tgr-L'Italia de Il settimanale, Tgr-Neapolis, Tgr-Regioneuropa, Tgr-Speciale Elezioni Amministrative, Un Giorno in Pretura, Un treno per Auschwitz, Uomini da buttare-Wasted, Usa 24, XXI Vite Extralarge
------------------------	--

Lavoro, comunicazione sociale, pubblica utilità	Agri Meteo, Chi l'ha visto?, Cominciamo bene, Cominciamo bene Estate, Cominciamo bene Speciale, Elezioni Comunali Provinciali.2009 (L.I.S.), Elezioni Europee Amministrative Comunali Provinciali (L.I.S.), Elezioni Europee (L.I.S.), Elisir Speciale, Il meglio di Cominciamo bene, Meteo 3, Mi manda Raitre, Okkupati, Punto Donna, Racconti di vita, Rai News 24 Meteo, Referendum 2009 (L.I.S.), Shukran, Telethon-Cominciamo bene, Tg3-Speciale 1 Maggio, Tgr Meteo, Tgr-Estovest, Tgr-Estovest Speciale, Tgr-I nostri soldi, Tgr-Levante, Tgr-Levante Speciale, Tgr-Mediterraneo
--	---

Promozione culturale, scuola formazione	Alle falde del Kilimangiaro., Art News (Replica), Bellissime, Bellissime dal 1960 ad oggi..., Big La via del cuore la... (Replica), Cominciamo bene Animali e..., Correva l'anno, Cose dell'altro Geo, Cult Book (Replica), Dentro il libro, Figu Album di persone..., Geo & Geo, Geo Magazine, Il mio cuore umano, Kilimangiaro Album, La grande storia, La musa pensosa, La storia siamo noi (Replica), Magazzini Einstein (Replica), Natiliberi, Passepartout, Per un pugno di libri, Per un viaggio in Italia:..., Premio internazionale Flaiano, Premio Letterario Rapallo, Premio Letterario Viareggio, Res Gestae (Replica), Ritratti, Scrittori per un anno (Replica), Super Quark Speciale, Timbuctu, Ulisse Il piacere della..., Verba Volant, Vita di Dante
Turismo e qualità del territorio	Agri 3, Bari:Fiera del Levante, Genova:Salone Nautico, Ieri&Oggi (Replica), Il Carnevale di Viareggio, Palio di Asti, Sotto i cieli del mondo (Replica), Tgr-Bel-litalia, Tgr-Italia Agricoltura
Spettacolo	1^ Maggio Festa..., Chiediscena, Chiediscena Speciale, Cominciamo bene prima, Cominciamo bene prima Speciale, Concerto Banda Marina Militare, Concerto di Ferragosto, Concerto in onore del S. Padre, Concerto per la pace, Dentro la musica, G. Verdi Gala, Il teatro di Eduardo
Sport	Atletica Leggera, Calcio Camp. Europeo Under 21, Calcio Confederation Cup, Calcio Coppa Italia, Champions League
Minori	4 Friends, Accipicchia: Ci hanno rubato., Aia!, Alfa Beta, Amici Amici, Amita della Giungla, Ava Riko Teo, Bob Aggiustatutto, Cacciatori di draghi, C'era una volta Gesù..., Che animale sei?, Ciao Principessa, Cibo per tutti, Convenzione Diritti Infanzia., Cuocarina, D Live (Replica), Double Trouble, Dr.Dog, Drago, È domenica papà, È domenica papà Speciale, Evviva Sandrino!, Facciamo luce!, Farò strada, Favole, Fiabe di Andersen, Fiabe Polacche, Fiabe Ungheresi, Flubber un professore tra..., Ftpd Fairy Tale Police Dep., Geni per caso, Gino il pollo, Giramondo Doc, Gnam!, Gt Ragazzi, Gt Ragazzi edizione flash, Gurugù, Huntik, I bambini dei nomadi, I cartoni dello Zecchino d'oro, I giorni dell'avvento, I racconti dei giardini di..., I racconti di Oscar Wilde, I rimedi di Eva, I sogni di Giovanna, Il castello di sabbia, Il Fantabosco-Videogiornale, Il gobbo di Notre Dame, Il Gran Concerto, Il libro della giungla 2, Il mio cibo preferito, Il mondo di Henry, Il mondo di Stefi, Il pianeta del tesoro, Il piccolo Mozart, Il piccolo Wang, Il postino Pat, Il quarto Re, Il tesoro delle Fiji, In fuga a quattro zampe, Iron Will Volontà di vincere, Jane e il drago, Jasper il pinguino, Kirikù e gli animali selvaggi, La Melevisione, La piccola renna, La stella di Laura, La via delle fiabe, L'albero magico, L'arancia di Natale, L'augellin Belverde, Lazy Town, Le avventure di Aladino, Le grandi avventure di Bert..., Le proverbe, Le ricette di Arturo & Kiwi, Leggende sotto il mare, Lettere da Felix, Libri animati, L'inverno di Leo, Lo strano caso di Anna Young, L'uccello dei Sogni, Luna di Halloween, Lupo Alberto, Mamma Natale, Mamme in Blog, Martin Mystere, Meg and Mog, Mica, Michele Strogoff, Millennium News, Milo, Miniatures, Minuscule, Minuti montati, Mise en plis, My life on the farm, Natale col pinguino, Ondino, Papà Castoro, Passa la palla, Pengo!, Pietro e Jumpy, Pimpa, Pimpi, Piccolo grande Eroe, Pipì Pupù e Rosmarina, Pollicino, Pomi d'ottone e manici di..., Ponpon, Professor Balthazar, Promesse, Racconti dal mondo, Lampi di genio in Tv (Replica), Ricordi di una valigia, Saddle Club, Se il mondo fosse un villaggio, Serious Amazon, Serious Andes, Serious Arctic, Serious Desert, Serious Jungle, Sono un animale, Storie così, Storie della Bibbia, Superjob Il mio mestiere, Taratabong, Tarzan II, Telespinners, The Elephant Princess, Trebisonda, Trilli, Un caso per B.A.R.Z., Un Natale speciale per Barry, Un regalo scomodo, Uno zoo In Fuga, Zoe Kezako, Zorro
Promozione audiovisivo	Abbasso la miseria, Abbasso la ricchezza!, Adorabili e bugiarde, Aelita, Agente 007 dalla Russia con..., Agente 007 La spia che mi..., Agente 007 Licenza di

uccidere, Agente 007 L'uomo dalla..., Agente 007 Missione Goldfinger, Agente 007 Si vive solo due..., Agente 007 Solo per i tuoi..., Agente 007 Thunderball, Agente 007 Una cascata di..., Agente 007 Vivi e lascia..., Agrodolce, Alla ricerca di Tazio, Amanti, Anastasia Mio fratello, Appuntamento a Ischia, Appuntamento al Cinema, Appuntamento in Riviera, Arsenio Lupin, Atto eroico di un agente..., Audace colpo dei soliti ignoti, Ballata per un pistolero, Belle ma povere, Café Chantant, Café Express, Calcinacci, Campo de' Fiori, Caporale di giornata, Casanova farebbe così, Centochiodi, Chi è senza peccato..., Chi si ferma è perduto, Cinema d'oggi, Cinque Marines per cento..., Così parlò Bellavista, Cronaca familiare, Di tresette ce n'è uno..., Domani passo a salutare la..., Domenica d'agosto, Don Giovannino, Dopo Mein Kampf-I miei crimini, Dossier Odessa, Er più Storia d'amore e di..., Fascisti su Marte, Ferdinando I, Re di Napoli, Fermo con le mani, Foresta, Fuori orario, Gelosia, Giorni d'amore, Gioventù perduta, Gli onorevoli, Gli uomini dal passo pesante, Guido che sfidò le brigate..., I bambini ci guardano, I cento cavalieri, I corvi ti scaveranno la fossa, I due gondolieri (Venezia...), I Magliari, I Mitici colpo gobbo a Milano, I nuovi mostri, I sequestrati di Altona, I terribili 7, Ieri oggi domani, Il bandito, Il bidone, Il brigante di Tacca del Lupo, Il Buono, Il Brutto, Il Cattivo, Il cammino della speranza, Il cuore altrove, Il delitto di G. Episcopo, Il grande duello, Il grande maestro, Il mio migliore amico, Il mio paese, Il mondo è una prigione, Il mostro di Londra, Il pranzo della domenica, Il quarto angelo, Il ritorno di Cagliostro, Il seduttore, Il segno di Venere, Il Tassinaro, Il Tuttofare, Juke Box Urli d'amore, Kate & Emma Indagini per due, La banda degli onesti, La bella mugnaia, La caduta, La caduta di Berlino, La cambiale, La ciociara, La città si difende, La morte di Empe-docle, La morte sospesa, La nascita dell'amore, La nipote Sabella, La nonna Sabella, La nuova squadra, La più grande rapina del West, La porta del Sole, La ragazza di Bube, La ragazza di via Veneto, La risaia, La scommessa, La seconda notte di nozze, La sfida, La sposa non può attendere, La stella che non c'è, La trovatella di Pompei, La vita dei morti, Lady L, L'aria salata, Le amiche, Le avventure di Pinocchio, Le mie Università, Le storie di Agrodolce..., L'emigrante, L'ombrellone, L'onorevole Angelina, Lontano dal Paradiso, Luci nella notte, L'ultimo treno, Lunedì mattina, Maddalena: zero in condotta, Mare matto, Matrimonio all'italiana, Medicina generale 2, Minnesota Clay, Mio figlio professore, Moonraker Operazione spazio, Morte a Venezia, Morto Troisi, Viva Troisi!, Non c'è pace tra gli ulivi, Off Hollywood (Replica), Operazione San Gennaro, Operazione Vega, Pane e tulipani, Pappa e ciccia, Paradise now, Per Qualche dollaro in più, Per un pugno di dollari, Piccola posta, Piccolo mondo antico, Poveri ma belli, Prima ti perdono...poi..., Primavera, Ricomincio da tre, Ringo Il cavaliere Solitario, Ringo Il volto della vendetta, Riso amaro, Roma ore 11, Rugantino, Salvatore Giuliano, Sapore di Mare, Sapore di Mare 2 Un anno dopo, Sedotta e abbandonata, Senza confini, Siamo tutti in libertà..., Sogni d'oro, Spara forte, Più forte..., Squadra Speciale Vienna, Stalker, Sugar Colt, Survivors, Susanna tutta panna, Tam Tam, Tgr-Prix Italia, The Road to Guantanamo, Ti lascio perchè ti amo..., Torna!, Totò a Napoli, Totò cerca pace, Totò ciak, Totò contro i quattro, Totò contro il pirata nero, Totò Diabolicus, Totò e i Re di Roma, Totò Lascia o raddoppia?, Totò Le moko, Totò nella fossa dei leoni..., Totò Peppino e la malafemmina, Totò Peppino e le fanatiche, Totò Vittorio e la dottoressa, Tototarzan, Troppo forte, Tu mi turbi, Tutto è musica, Tutto for Louis, Tv Talk (Replica), Un americano in vacanza, Un caso per due, Un marito per Anna Zaccheo, Un posto al sole, Un posto al sole d'estate, Un Principe chiamato Totò, Una lacrima sul viso, Un'estate prodigiosa, Uomini e lupi, Uomo avvisato, mezzo ammazzato, Vivi o preferibilmente morti, Walter e i suoi cugini, Wanted Sabata

Si evidenziano, di seguito, i programmi, già riportati nella tabella 3.10, tradotti nella lingua internazionale dei segni (L.I.S.):

a) Rai uno - Tg1, Elezioni Comunali Provinciali 2009, Elezioni Europee Amministrative Comunali Provinciali, Elezioni Europee, Referendum 2009;

b) Rai due - Tg2, Tg2-Flash, Elezioni Comunali Provinciali 2009, Elezioni Europee Amministrative Comunali Provinciali, Elezioni Europee, Referendum 2009;

c) Rai tre - Tg3-Flash, Elezioni Comunali Provinciali 2009, Elezioni Europee Amministrative Comunali Provinciali, Elezioni Europee, Referendum 2009.

La programmazione radiofonica di servizio pubblico

Anche l'offerta dei tre canali radiofonici terrestri nazionali Radio 1, Radio 2 e Radio 3 è vincolata da specifici parametri. Come stabilito dall'articolo 5, comma 3, del Contratto di servizio 2007-09, la programmazione complessiva annuale dei canali Radio 1 e Radio 2 deve essere costituita da programmi dei generi di servizio pubblico per non meno del 70%, quella di Radio 3 per non meno del 90%. I generi propriamente di servizio pubblico (art. 5, comma 1) sono: Informazione, Approfondimento, Lavoro, Società, Comunicazione sociale, Cultura, Scuola e formazione, Musica e intrattenimento, Servizio, Pubblica utilità.

La tabella 3.11 riporta i dati sulla programmazione radiofonica trasmessi da Rai all'Autorità (informativa di cui al comma 4 dell'articolo 5 del Contratto di servizio). I valori indicano le ore di trasmissione dedicate quotidianamente (c.d. giorno medio - g.m. in tabella) e nell'arco dell'anno 2009 ai programmi di servizio pubblico per genere e canale.

Tabella 3.11. Rai - Offerta dei canali radiofonici Radio 1, Radio 2, Radio 3 (2009)

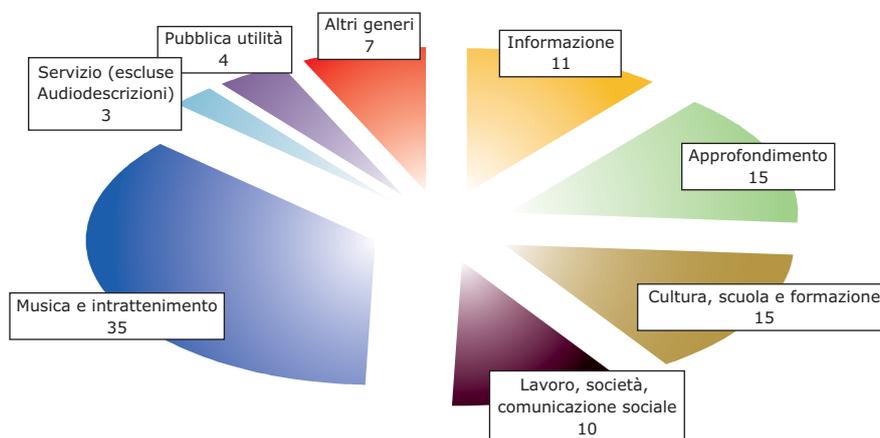
Generi	Radio1			Radio2			Totale Radio1 e Radio2		Radio3			Totale canali	
	Ore trasmesse			Ore trasmesse			Ore trasmesse		Ore trasmesse			Ore trasmesse	
	g.m.*	anno	%	g.m.*	anno	%	anno	%	g.m.*	anno	%	anno	%
Informazione	4,38	1530	18,23	2,64	922	11,01	2452	14,63	1,05	382	4,39	2834	11,12
Approfondimento	7,98	2791	33,25	0,89	309	3,69	3100	18,49	1,92	696	7,99	3796	14,90
Cultura, scuola e formazione	0,94	328	3,91	1,42	495	5,91	823	4,91	7,95	2886	33,14	3709	14,56
Lavoro, società, comunicazione sociale	3,96	1386	16,51	2,90	1012	12,09	2398	14,30	0,39	143	1,64	2541	9,97
Musica e intrattenimento	3,55	1240	14,77	10,86	3790	45,27	5030	30,00	11,47	4163	47,80	9193	36,09
Servizio (escluse Audiodescrizioni)	1,36	475	5,66	0,28	99	1,18	574	3,42	0,21	77	0,88	651	2,56
Pubblica utilità	1,54	537	6,40	0,86	301	3,60	838	5,00	0,42	153	1,76	991	3,89
Totale servizio pubblico	23,70	8287	98,74	19,86	6928	82,75	15215	90,75	23,42	8500	97,60	23715	93,09
Altri generi	0,30	106	1,26	4,14	1444	17,25	1550	9,25	0,58	209	2,40	1759	6,91
Totale programmazione	24,00	8393	100,00	24,00	8372	100,00	16765	100,00	24,00	8709	100,00	25474	100,00

* giorno medio

Fonte: Rai

Come si evince dalla tabella, la programmazione radiofonica ha rispettato i parametri sopra riportati sia con riferimento al volume dei programmi di servizio pubblico complessivamente diffusi dai canali Radio 1 e Radio 2 (90,75%, di cui 98,74% Radio 1 e 82,75% Radio 2), sia con riferimento al volume dei programmi di servizio di Radio 3 (97,60%). Si rileva, inoltre, che, nel 2009, la programmazione dei tre canali radiofonici è stata costituita per il 93,09% da programmi dei generi di servizio pubblico.

Figura 3.3. Rai – Offerta dei canali nazionali Radio 1, Radio 2, Radio 3 – Generi di servizio pubblico e altri generi (2009 in %)

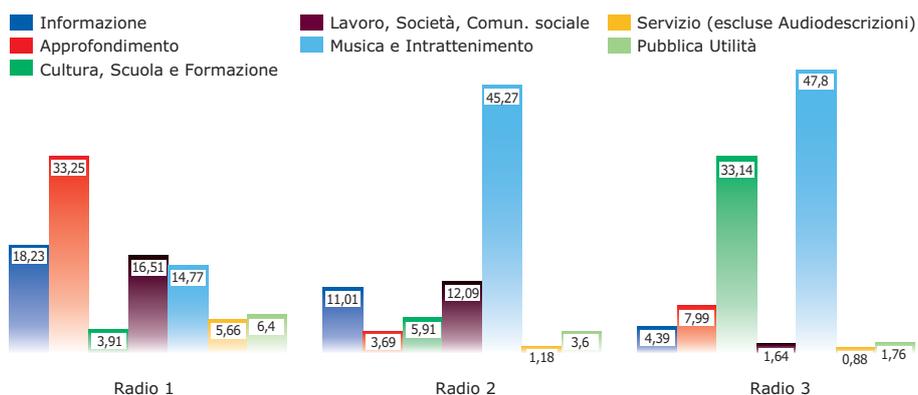


Fonte: elaborazioni dell'Autorità su dati Rai

La figura 3.3 visualizza la distribuzione per genere dell'intera offerta radiofonica 2009. Più del 30% della programmazione totale risulta composto dai programmi riferiti al genere Musica e intrattenimento. Seguono, nell'ordine, con valori superiori o prossimi al 10%, Approfondimento, Cultura, Scuola e formazione, Informazione, Lavoro, società, comunicazione sociale. Valori più contenuti connotano le categorie di programmi Altri generi (comprensiva di programmi di genere diverso da quelli più propriamente di servizio pubblico), Pubblica utilità, Servizio (escluse le audiodescrizioni).

Le scelte editoriali dei canali radiofonici sono rappresentate dalla figura 3.4. A riguardo si evince, in particolare, che l'offerta di Radio 1 è caratterizzata dai programmi informativi, soprattutto di approfondimento (Informazione 18,23%, Approfondimento 33,25%), mentre il genere Musica e intrattenimento domina i palinsesti di Radio 2 e di Radio 3, costituendo quasi il 50% dell'offerta di entrambi i canali.

Figura 3.4. Rai – Programmazione di servizio pubblico dei canali nazionali Radio 1, Radio 2, Radio 3 (2009 in %)



Fonte: elaborazioni dell'Autorità su dati Idate

L'offerta multimediale

Si illustrano, di seguito, i dati e le informazioni sull'offerta multimediale della concessionaria pubblica riportati nell'informativa trasmessa da Rai all'Autorità, come stabilito dall'articolo 6, comma 4, del Contratto di servizio 2007-09⁹⁷. A riguardo si precisa che il documento acquisito dà conto delle diverse attività previste dal citato articolo 6 e condotte dalla concessionaria pubblica, sebbene l'obbligo di informazione in capo alla Rai sia circoscritto ai cosiddetti dati Traffico. Poiché tali aggiuntivi elementi di conoscenza consentono di meglio rappresentare l'operato della concessionaria del servizio pubblico generale radiotelevisivo, se ne dà conto in questa sede.

I dati di traffico - I dati di traffico descrivono uno scenario dinamico. I prodotti editoriali Rai sono stati distribuiti su più di 900 siti, a fronte degli oltre 700 del 2008; i portali Rai hanno registrato, nell'arco del 2009, 1.082 milioni di pagine viste, con una media mensile in crescita, rispetto al 2008, dell'8% in termini di pagine viste, e del 19% in termini di utenti unici. La tabella 3.12 mostra le medie mese e giorno di traffico generato dall'utenza.

Tabella 3.12. Portali Rai – Fruizione mensile e giornaliera

	Pagine viste	Utenti unici	Durata vista (mm.ss)
Media Mese	90.176.699	5.653.908	5.57
Media Giorno	2.964.876	326.889	6.00

Fonti: Informativa Rai – Nielsen/NetRatings SiteCensus – Nielsen/NetRatings NetView

97 La Rai, in base a quanto stabilito dall'articolo 6, comma 4, del Contratto di servizio 2007-2009, deve trasmettere all'Autorità, nonché al Ministero per lo Sviluppo economico – Comunicazioni ed alla Commissione parlamentare di vigilanza, "per ciascun esercizio, entro i successivi tre mesi, una dettagliata informativa circa il numero dei contenuti pubblicati e del traffico giornaliero generato dall'utenza, con riferimento particolare agli utenti unici, ai tempi medi di fruizione, alle tecnologie impiegate per accedere e alla provenienza degli utenti".

La tabella 3.13 e la tabella 3.14 focalizzano la configurazione dell'accesso informatico ai portali Rai in termini di sistemi d'accesso (*browser*) e domini utilizzati. La tabella 3.15 propone i dati relativi all'utilizzo dei portali Rai per classi d'età e genere, dando conto delle variazioni percentuali sul 2008.

Tabella 3.13. Portali Rai – Tipo di connessione (%)

Tipo di connessione		% Utenti unici	
Banda larga		82	
Banda stretta		18	
Browser	% Utenti unici	Sistema operativo	% Utenti unici
MSIE 7.0	40	Windows XP	65
Mozilla Firefox 3.0	17	Windows Vista	22
MSIE 6.0	16	Mac OS X Intel	6
Mozilla Firefox 3.5	13	Windows 2000	2
MSIE 8.0	8	Windows 7	2

Fonti: Informativa Rai – Nielsen/NetRatings SiteCensus – Nielsen/NetRatings NetView

Tabella 3.14. Portali Rai – Domini di provenienza

Domini di provenienza		%	
Esterni		15	
Interni Rai		85	
Domini esterni	%	Domini interni	%
Google	62	televideo.rai.it	22
Google News	3	radio.ra.it	13
Google Images	2	rai.it	8
Virgilio	2	rai.tv	7
Tele Guida TV	1	unpostoalsole.rai.it	5
		missitalia.rai.it	3

Fonti: Informativa Rai – Nielsen/NetRatings SiteCensus – Nielsen/NetRatings NetView

Tabella 3.15. Portali Rai – Il pubblico (media mese 2009)

Categoria	Target	Utenti unici [migliaia]	Composizione utenti unici [%]	Variazione% sul 2008
Totale	Totale	2.797	100	
Sesso	maschi	1.618	57,9	-1
	femmine	1.179	42,1	1
Età	2-17	147	5,3	7
	18-24	303	10,8	-5
	25-34	603	21,6	-5
	35-49	1.049	37,5	1
	35-64	1.631	58,3	1
	50+	695	24,8	4

Fonti: Informativa Rai – Nielsen/NetRatings SiteCensus – Nielsen/NetRatings NetView

L'offerta editoriale Rai sul web - Con le tecnologie digitali la "vecchia" televisione si è moltiplicata nelle cosiddette "New Tv" - cioè le piattaforme digitali Sat Tv, DTT, IpTV, web Tv, Mobile Tv (su rete DVB-H e su rete cellulare) - "uscendo", in alcuni casi, dal televisore per collocarsi su altri *media*. Il nuovo ambiente audiovisivo multipiattaforma integra anche il computer, cioè il mezzo che più di ogni altro antagonizza la televisione tradizionale, soprattutto tra le generazioni più giovani, e il telefono cellulare. Le piattaforme via internet e mobile appaiono riferite a nuove modalità di fruizione e a nuovi pubblici, orientati a consumare prevalentemente una televisione *à la carte*, cioè non "di flusso", che meglio risponde alle aspettative e ai gusti individuali. I contenuti televisivi sul *web* sono assai variegati (ad esempio, palinsesti lineari, singoli programmi, canali tematici, contenuti *on demand*, editoriali o generati dagli utenti - UGC, contenuti "originali", cioè costruiti specificamente per la piattaforma *web*, etc.), e offrono occasioni e modalità di fruizione diversificate. Data la complessità dell'attuale scenario, sono state elaborate aggregazioni concettuali delle piattaforme trasmissive che definiscono modelli diversi di televisione. Ai fini della presente rendicontazione assumono rilievo le due macro-accezioni di televisione *desktop-tv* e *hand-tv*. La *desktop-tv* include tutti i canali video fruibili tramite *web* (e internet più in generale), per mezzo del computer; mentre la *hand-tv* include le offerte tv e video disponibili sulle due piattaforme mobili, quella basata su reti DVB-H e quella basata sulle reti cellulari. In questo caso la definizione enfatizza il concetto di televisione fruibile sul palmo di una mano, e quindi pure in mobilità, attraverso terminali molto piccoli, anche diversi dal telefonino (ad esempio, i lettori musicali portabili). L'entità delle iniziative editoriali Rai sul *web* - descritte nella sua informativa - testimonia lo sforzo progettuale della concessionaria pubblica in un settore che mostra vitalità e potenzialità interessanti.

I portali Rai.it e Rai.tv - Con il varo del nuovo portale Rai.it (febbraio 2009), la concessionaria pubblica ha inteso rafforzare la riconoscibilità del *brand* e dei prodotti Rai e rendere più evidenti le diverse opzioni d'offerta a disposizione degli utenti. La versione rinnovata del portale Rai.tv, andata *on line* nello stesso mese, ha risposto all'esigenza di razionalizzare l'organizzazione dei contenuti e agevolare l'accesso all'offerta multimediale. Oltre a presentare nuove funzionalità di personalizzazione dell'offerta e di *social networking*, il portale Rai.tv consente un accesso facilitato/dedicato ai contenuti in diretta (ad esempio, Rai Uno, Rai Sport Più, Rai Storia, Rai Gulp, RaiNews24), ai contenuti dei canali tematici (ad esempio, Rai Kids, Rai Music, Scienze e tecnologia), ai contenuti *on demand*, ai canali *web*, ai contenuti audio in diretta (*on demand* e *podcast*⁹⁸), ai contenuti di alta qualità, ai contenuti *User Generated*. L'offerta multimediale del portale ha registrato, nel corso dell'anno, incrementi significativi per ogni tipologia di prodotti.

I canali lineari in diretta su Rai.tv - Rispetto al 2008, il numero dei canali in *streaming* è quasi raddoppiato in quanto ai preesistenti canali Rai Uno, Rai Due, Rai Tre, RaiNews24, RaiSport Più, Rai Scuola (prima Rai Edu1) e Rai Storia, nel 2009 si sono aggiunte le dirette di Rai 4, RaiSat Extra, RaiSat Premium, RaiSat Cinema, RaiSat YoYo, Rai Gulp, Rai Med (canale satellitare digitale in chiaro diffuso in Europa e nella sponda settentrionale dell'Africa).

L'offerta web - Nel corso del 2009 sono stati resi disponibili *on demand* ventuno canali *web* tematici *on-line*, rivolti a specifiche nicchie di utenza. Si tratta dei canali

98 Forma di distribuzione di contenuti audio e video che permette di scaricare documenti sul computer in modo automatico.

Comici, Fiction, Primo Piano, Rai Music, Millepagine, Scienze e Technology, Viaggi e Paesi, Rai Kids, Rai Tween, 1 su mille, Anteprema, Celebrity, Trenta Secondi, Ricette in Tv, Salute, X Factor, Sanremo, Mostra del Cinema di Venezia, Scalo76 Talent, Miss Italia. Gli ultimi cinque canali sono stati dedicati, come si evince dai nomi, ad uno specifico programma/evento; in tali casi la durata dell'offerta *on-line* è stata correlata al periodo di messa in onda del programma e/o alla durata dell'evento.

L'offerta on demand - L'offerta *on demand* complessiva ha riguardato 800 programmi Rai dei canali televisivi, radiofonici, satellitari e *web* (accesso all'elenco tramite la pagina "Programmi" di Rai.tv, disponibili contenuti video, audio, *podcast* e *fotogallery*). Nel corso dell'anno sono state incrementate la copertura dei programmi di flusso delle varie reti, il recupero di programmi d'archivio da Teche Rai, l'offerta *ad hoc* correlata ai vari canali *web* tematici.

I programmi sottotitolati per non udenti - Dal mese di ottobre 2009 Rai.tv ha attivato un servizio di fruizione video dedicato ai non udenti. Gli utenti hanno avuto a disposizione in versione con sottotitoli le puntate integrali dei programmi Ballarò, Che tempo che fa, In ? ora, L'era glaciale, Parla con me, Porta a porta, Report, Voyager.

La sezione Alta qualità - Una sezione specifica di Rai.tv è stata dedicata alla fruizione sul *web* di contenuti Rai ad alta qualità. La sezione Alta Qualità offre contenuti *on demand* organizzati nelle tre aree tematiche Fiction, Junior, Sport.

MyRai.tv - Nel marzo 2009 è stata lanciata la sezione MyRai.tv che consente all'utente registrato di accedere ai seguenti servizi aggiuntivi: "Le mie *playlist*", "I miei programmi", "Preferiti". La funzionalità "Le mie *playlist*" permette di raccogliere video da rivedere successivamente in *playlist* temporanee e modificabili, salvandole nell'area "Le mie *playlist*". Con "I miei programmi" si possono visionare i programmi disponibili su Rai.Tv e collocare quelli eventualmente selezionati in una lista programmi personalizzata. "Preferiti" consente di integrare in una propria lista di preferiti contenuti di natura diversa disponibili sul portale (video, audio, *podcast*, *fotogallery*). Gli utenti possono, inoltre, segnalare ai propri contatti i contenuti (tasto "Segnala a un amico") e pubblicare i medesimi direttamente su *Facebook*.

User Generated Content su ugc.rai.it - Aperto alla creatività ed alla partecipazione degli utenti, il portale Rai.tv accoglie contenuti audio, video e foto inviati dagli utenti condivisibili in rete.

Il progetto Videocommunity - Attraverso *Videocommunity*, nuova versione della *community* Rai, nel 2009 Rai.it ha offerto agli utenti tecnologicamente più evoluti, e con maggiore vocazione partecipativa, un "luogo" in cui sperimentare forme diverse di interazione e fruizione. Con *Videocommunity* è possibile conoscere i protagonisti della televisione e della radio, intervenire a forum, video forum, *blog*, video *blog*, *chat* e video *chat* aperti su specifici programmi, incontrare amici e condividere contenuti mediali.

I nuovi portali Tv - Nel secondo semestre 2009 sono stati rinnovati i portali di Rai Uno, Rai Due e Rai Tre ed i siti dedicati ai relativi programmi. Con il progetto di riorganizzazione si è voluto innanzitutto proporre un'offerta unica, ancorché peculiare nei contenuti e facilmente riconducibile alla rete di riferimento (colore blu per Rai Uno, rosso per Rai due e verde per Rai Tre), connotata da una *brand identity* riconoscibile sul *web*. È stata inoltre potenziata l'offerta multimediale anche con contenuti originali in esclusiva per il pubblico internet, semplificata la navigazione tra i portali e i siti dei programmi, incrementata la frequenza degli aggiornamenti e delle anticipazioni sui pro-

grammi in onda, favorita l'interazione con i programmi attraverso forum, *chat* e *blog*, promossa la partecipazione del pubblico. Importante obiettivo della riorganizzazione è quello di attrarre i pubblici meno interessati alla fruizione televisiva (tradizionale).

Il portale Radiofonia - Nel corso del 2009 è stata rinnovata anche l'offerta radiofonica. La riorganizzazione ha comportato, tra l'altro, il rifacimento dei portali e di tutti i siti di Radio 2 e di Radio 3, il trasferimento su Rai.tv dei contenuti audio, *on demand* e in *podcast*, l'apertura di *blog* per Radio 1 e Radio 2.

Il portale Rai Fiction - Rai Fiction ha incrementato la propria offerta *web* (portale Rai Fiction) con testi, trame, *backstage*, *fotogallery*, *videogallery* e interviste esclusive ai protagonisti di numerose nuove *fiction*.

Il portale Rai Cinema - In concomitanza con il Festival di Venezia 2009 è stato messo *on-line* il nuovo portale istituzionale di Rai Cinema, arricchito da ulteriori contenuti multimediali.

Il progetto "Discovery" - Nel 2009 si è concluso il progetto triennale "Discovery", finalizzato a strutturare piattaforme digitali interoperabili di contenuti filosofici destinate a istituti universitari e di ricerca, librerie e biblioteche di filosofia, mondo dell'editoria specializzata. Al progetto, finanziato anche dall'Unione europea, hanno partecipato RaiNet, l'*Institut des Textes et Manuscrits Modernes* (ITEM - CNRS), il Dipartimento lessico intellettuale europeo e storia delle idee (ILIESI) del CNR italiano, l'Archivio Wittgenstein dell'Università di Bergen, l'Università politecnica delle Marche e la società informatica Net7 di Pisa. Nell'ambito del progetto, nel corso del primo anno (2007) RaiNet ha selezionato dagli archivi Rai la *tranche* prevista di 40 contributi audio e video a carattere filosofico; nel secondo anno (2008) ha predisposto gli ulteriori 130 contributi multimediali richiesti ed ha avviato l'attività di *semantic enrichment*. A conclusione del triennio, RaiNet ha pubblicato più di trecento contenuti mediali in parte provenienti dagli archivi Rai e in parte appositamente prodotti.

I canali Rai per Alice Home Tv - Il 30 giugno 2009 RaiNet ha concluso il programma di alimentazione del palinsesto dei tre canali tematici di *Alice home* (*Rai Fiction*, *Rai Junior* e *Rai Magazine*).

La piattaforma VoD Tv: Rai On per Fastweb - Nel corso del 2009, i canali tematici di Rai On (già Rai Click) Fiction, Junior, Spettacolo, Culture, News e Sport per la piattaforma VoD Tv sono stati ulteriormente implementati (*refresh* settimanale, aggiornamento giornaliero della *playlist multicast* e *unicast*, offerta mensile di contenuti nuovi, percorsi metatelevisivi).

L'offerta Rai sulle hand-tv: Mobile Tv per 3 Italia su DVB-H e canale Rai UMTS per 3 Italia - Il 31 maggio 2009 sono giunti a scadenza due accordi contrattuali stipulati dalla concessionaria del servizio pubblico e 3 Italia, aventi ad oggetto la diffusione di programmi Rai su piattaforme di *mobile tv*. Nello specifico, le due sperimentazioni hanno riguardato: 1) la trasmissione dei palinsesti delle reti generaliste su piattaforma DVB-H; 2) la realizzazione di un canale televisivo Rai di contenuti *premium*, organizzati per aree tematiche e fasce orarie privilegiate, per la piattaforma UMTS.

L'area Junior - Junior è l'area di servizio del portale Rai.it che raccoglie l'offerta per minori. Tale sezione, dedicata ai bambini e ai ragazzi, propone programmi Rai e contenuti creati *ad hoc*. Nel corso del 2009 sono stati lanciati nuovi siti, nuovi siti-programmi richiesti dalle redazioni (per citare un esempio, Geronimo Stilton), nuovi siti di cartoni e nuovi speciali per ragazzi. Tra i progetti editoriali portati a compimento nell'anno spiccano: Edustrada 2008 (sito in convenzione con il Ministero della pubblica istru-

zione); Speciale Fiera del libro (raccolge materiali realizzati in occasione della Fiera del libro di Torino); Questo l'ho letto io (progetto pilota ideato e curato da Junior). È stata inoltre raddoppiata l'offerta Junior disponibile nella sezione Alta qualità di Rai.tv.

Lo "spirito wiki" e il servizio pubblico: il presidio dei social network - La rilevanza assunta dal fenomeno dei *social network* ha portato la concessionaria del servizio pubblico a stipulare accordi con i siti più noti, a cominciare da *YouTube*. Divenuti collettori e canali di distribuzione di contenuti mediali prodotti, in forma individuale o cooperativa, dagli utenti più attivi, i *social media* esprimono le spinte partecipative dal basso sollecitate dalle tecnologie digitali, e costituiscono il luogo d'incontro di nuove subculture – ad esempio le comunità di *fan* - incardinate nel consumo mediale.

Rai su YouTube - Oltre ad essere uno dei siti più conosciuti e frequentati dal pubblico, *YouTube* rappresenta un riferimento strategico per avvicinare le generazioni più giovani che, come è noto, hanno sviluppato forme di partecipazione e pratiche di consumo mediale peculiari, tali da configurare l'affermazione di una "nuova cultura" giovanile. L'accordo stipulato con *YouTube* si propone il raggiungimento dei seguenti obiettivi, illustrati nell'informativa trasmessa all'Autorità:

- a) affermare e rafforzare il ruolo e l'immagine del servizio pubblico radiotelevisivo sulle nuove piattaforme digitali;
- b) esercitare un controllo diretto ed immediato sui contenuti caricati dagli utenti e stabilirne le *policy* di utilizzo;
- c) implementare strategie *crossmediali* per la valorizzazione dei contenuti proprietari e dei *brand* aziendali;
- d) incrementare la visibilità internet dei *brand* aziendali;
- e) intercettare e valorizzare economicamente i contenuti proprietari già presenti in piattaforma;
- f) depubblicare contenuti strategici dei quali non si desidera la permanenza su *YouTube*;
- g) inibire l'*upload* non autorizzato di contenuti *premium*.

A seguito dell'accordo, promosso in via sperimentale già nel 2007, Rai è presente su *YouTube* con un canale dedicato che gestisce a livello editoriale (<http://www.youtube.com/rai>). Nel canale, "brandizzato" graficamente dopo la messa *on-line* dei nuovi portali Rai.it e Rai.tv, confluiscono tutti i video a contenuto Rai caricati dagli utenti; prevede, inoltre, una sezione costituita dalle migliori *clip* pubblicate su Rai.tv. I risultati raggiunti nel 2009 hanno premiato l'investimento nel progetto: a) più di 11.000 utenti iscritti al canale; b) 311 milioni di video, con un aumento delle visualizzazioni pari al 168%; c) 1.849 video caricati da Rai e 30.058 *user generated*.

L'esito dell'iniziativa ha sollecitato l'adozione di una strategia editoriale di incremento mirato dell'offerta, volta a soddisfare le peculiari aspettative dell'utenza di *YouTube*. Dal 2009 la Rai è presente sul sito anche con i canali RaiNews24 e XFactor Italia.

Rai su Facebook, Twitter, Friendfeed e Flickr - La concessionaria pubblica ha concepito anche un progetto più ampio, volto ad avvicinare gli utenti delle nuove *community* dei più diffusi *social network* ai contenuti Rai e, nel contempo, proteggere il *brand* dell'azienda dall'eventuale utilizzo improprio dei prodotti (fenomeno definito "cannibalizzazione"). Il 2009 ha visto il lancio sperimentale dell'*account/page* Rai.tv su *Facebook*, gestito da RaiNet (promozione dei contenuti Rai.tv sul *social*

network e possibilità, per gli utenti, di partecipare alla promozione). Dall'inizio del 2010 l'iniziativa ha coinvolto anche Twitter, Friendfeed e Flickr.

Da ultimo, si forniscono i dati relativi ai contenuti pubblicati nel 2009 sui portali Rai (tabella 3.16).

Tabella 3.16. Portali Rai – Contenuti pubblicati nel 2009

95.000 nuovi contenuti video (clip estratte da programmi TV e programmi integrali)

30.500 nuovi contenuti audio (clip estratte da programmi o programmi integrali)

13 nuovi canali di web TV

8.782 nuovi contenuti in podcast, di cui 6.660 audio e 2.122 video

Fonte: Rai

L'attività istruttoria

Il Testo unico della radiotelevisione, nel caso di presunto inadempimento agli obblighi di servizio pubblico da parte della concessionaria pubblica, prevede che l'Autorità avvii un'istruttoria finalizzata all'accertamento di tale violazione. Dall'istruttoria, nel caso in cui emerga che l'infrazione è stata commessa, può conseguire una diffida a rimuovere la violazione stessa e, nei casi più gravi, una sanzione amministrativa pecuniaria fino al 3% del fatturato della società. Nel corso del 2009 l'Autorità ha condotto tre istruttorie riferite a tre diverse tematiche di cruciale rilevanza nel settore radiotelevisivo sia dal lato del *broadcaster* pubblico, sia dal lato di chi deve presidiare le garanzie nelle comunicazioni. Le istruttorie di cui si dà conto di seguito sono relative al pluralismo, alla qualità della programmazione e alla tutela dell'utenza.

Pluralismo

Su segnalazione di soggetti politici e associazioni dell'area Radicale (Associazione politica nazionale Lista Marco Pannella, Partito radicale nonviolento transnazionale e transpartito, Radicali italiani, Associazione Luca Coscioni e Associazione nessuno tocchi Caino), l'Autorità ha avviato un procedimento ai sensi dell'art. 48, comma 2, del Testo unico della radiotelevisione nei confronti della concessionaria pubblica per presunto inadempimento degli obblighi di servizio pubblico generale radiotelevisivo derivanti dall'art. 45, comma 2, lettera d), del medesimo Testo unico, dagli artt. 2, comma 3, e 3, comma 10, del Contratto di servizio 2007-2009 e dal Codice etico della Rai, espressamente richiamato dal citato art. 2, comma 3, del Contratto di servizio. La segnalazione, concernente la strutturale mancanza di apertura alle opinioni e tendenze politiche dell'area Radicale, ha fatto seguito ad una serie di denunce della reiterata violazione delle disposizioni normative a garanzia dell'informazione e degli Atti di indirizzo della Commissione parlamentare di vigilanza già riscontrate negli anni dall'Autorità. L'insieme delle violazioni accertate dall'Autorità prese in considerazione nell'esposto abbraccia un periodo di dieci anni, dal 1999 al 2008.

L'apertura dell'istruttoria, da parte dell'Autorità, è stata diretta ad accertare l'eventuale violazione dell'obbligo di garantire il pluralismo "rafforzato" in capo alla concessionaria del servizio pubblico. A riguardo l'Autorità ha valutato che – sebbene il rispetto dei canoni di pluralismo muova da una regolamentazione legislativa comune a tutte le emittenti radiotelevisive, in forza degli articoli 3 e 7 del Testo unico – la concessionaria pubblica è sottoposta ad un concetto di pluralismo in parte diverso da quel-

lo delle altre emittenti televisive nazionali, più stringente, giacché, in base a quanto previsto dal Codice etico della Rai "Per Rai il pluralismo non è solo un dovere nei confronti della collettività, ma anche, e soprattutto, un metodo di lavoro, un elemento della sua identità di Servizio Pubblico". Il richiamo al rispetto del pluralismo operato dal Codice etico della Rai con particolare enfasi e, per suo tramite, dal Contratto di servizio, si aggiunge, quindi, con distinta prescrizione, alla garanzia di base data dalla regola generale imposta dagli articoli 3 e 7 del Testo unico a tutte le emittenti, e la rafforza nei riguardi della concessionaria pubblica. Nei confronti di quest'ultima, infatti, il rispetto della predetta regola si impone con una pregnanza del tutto speciale, in quanto permea di sé anche i parametri deontologici del servizio pubblico. Ne deriva che la concessionaria pubblica è soggetta ad un obbligo di pluralismo ulteriore e "rafforzato" rispetto a quello delle altre televisioni nazionali.

A conclusione degli accertamenti effettuati, l'Autorità, con delibera n. 382/09/CONS, ha ritenuto che la condotta della Rai, per le molteplici violazioni del pluralismo informativo riscontrate nel corso della vigenza del Contratto di servizio nei confronti di diversi soggetti politici, fosse tale da integrare, oltre alla violazione degli articoli 3 e 7 del Testo unico della radiotelevisione e della legge n. 28/2000 in materia di *par condicio*, già accertata dalla Commissione per i servizi e i prodotti dell'Autorità, un inadempimento degli obblighi di servizio pubblico generale radiotelevisivo di cui all'articolo 2, comma 3, del vigente Contratto di servizio che riconosce, quali compiti prioritari della Rai, la libertà, la completezza, l'obiettività e il pluralismo dell'informazione, e del Codice etico da esso espressamente richiamato.

L'Autorità ha inoltre considerato che, pur avendo la lesione del pluralismo nei confronti di diversi soggetti politici già avuto compensazione con i provvedimenti adottati ai sensi della legge n. 28/2000, la condotta della concessionaria pubblica dovesse, per il futuro, essere improntata a canoni di effettivo rispetto dei principi relativi al pluralismo informativo, come delineati dalla legislazione vigente, dal Contratto di servizio e dal Codice etico della Rai, i quali costituiscono i cardini dell'informazione del servizio pubblico radiotelevisivo.

L'Autorità ha, pertanto, diffidato la Rai ad assicurare un effettivo rispetto dei principi del pluralismo informativo previsti dall'articolo 2, comma 3, del Contratto di servizio e, contestualmente, ha invitato la concessionaria ad adottare, per il futuro, idonei criteri e linee operative atti a definire, nel rispetto della libertà di espressione e dell'autonomia editoriale, le modalità di concreta attuazione dei principi del pluralismo informativo previsti dall'articolo 3, comma 3, del Contratto di servizio e dal Codice etico nei programmi di informazione e di approfondimento informativo.

Qualità

Nell'esercizio del proprio compito di vigilanza, l'Autorità ha seguito le attività condotte dalla concessionaria pubblica per realizzare il nuovo sistema di misurazione della qualità dell'offerta (cosiddetto Qualitel) sopra descritto e previsto dall'articolo 3 del Contratto di servizio 2007-2009.

Nel mese di febbraio 2009, l'Autorità, preso atto della mancata attuazione del programma di monitoraggio, ha notificato alla Rai una sollecitazione a rendere operativa la misurazione della qualità dell'offerta entro 6 mesi. Allo spirare del termine fissato (17 agosto 2009), il monitoraggio non è risultato attivo. Il comportamento posto in essere dalla concessionaria è apparso configurare – anche alla luce della

scadenza del contratto di servizio (31 dicembre 2009), soglia temporale ultima entro la quale il sistema di misurazione avrebbe dovuto essere messo in esercizio - l'inadempimento degli obblighi di servizio pubblico generale radiotelevisivo, come declinati dall'articolo 3 del Contratto in essere. L'Autorità ha pertanto notificato alla Rai, in data 10 settembre 2009, l'avvio di un'istruttoria finalizzata all'accertamento dell'inosservanza ravvisata.

Dalle verifiche istruttorie effettuate è emerso che la Rai - spinta da motivazioni di carattere economico, e segnatamente dall'eccessiva onerosità dell'impianto progettuale definito dal Comitato scientifico di cui all'articolo 3, comma 8, del Contratto di servizio - ha autonomamente elaborato, seppure seguendo un percorso dal proprio punto di vista ritenuto legittimo, un nuovo progetto di monitoraggio della qualità dell'offerta. La Rai ha dato esecuzione al programma di monitoraggio autonomamente redatto, ma la rispondenza del nuovo progetto al disposto contrattuale non è stata validata dal citato Comitato scientifico - organo che, come già detto, in base alle disposizioni contrattuali "ha il compito di presiedere all'organizzazione del sistema di misurazione, definire le metodologie, controllare i risultati e valutare il raggiungimento degli obiettivi".

Sulla base della complessiva valutazione dei fatti, l'Autorità ha ritenuto di non poter accogliere le eccezioni dedotte dalla concessionaria pubblica. In particolare, l'Autorità ha considerato che, non avendo il Comitato scientifico validato il nuovo progetto della Rai, la mera trasmissione delle risultanze della rilevazione, da parte di Rai al medesimo Comitato, non potesse costituire elemento soddisfacente del rispetto di quanto stabilito dal richiamato articolo 3.

L'istruttoria si è pertanto conclusa con una sanzione alla società Rai (delibera n. 67/10/CONS) ai sensi dell'articolo 48, comma 7, del Testo unico della radiotelevisione per inadempimento dell'articolo 3 del Contratto di servizio 2007-2009, avendo l'Autorità ritenuto che la concessionaria pubblica ha realizzato il monitoraggio della qualità dell'offerta ("Qualitel") in forma non coerente con quanto stabilito dall'articolo 3 del medesimo Contratto.

Tutela dell'utenza

Nel luglio 2009 l'associazione Altroconsumo ha presentato un esposto all'Autorità circa la presunta violazione, da parte della Rai, di talune disposizioni di legge e, segnatamente, di alcune disposizioni del Testo unico della radiotelevisione (artt. 4, comma 1, lett. a), delle linee guida di cui alla delibera n. 481/06/CONS (artt. 7, 45, comma 2, lett. a) e 49, comma 1), nonché degli articoli 2, commi 3 e 4, 26, 30, comma 1, lett. b) e 31, comma 1, del Contratto di servizio per il triennio 2007-2009, con riferimento a presunti "eccessi di criptaggio" dei programmi di Rai Uno, Rai Due e Rai Tre diffusi in *simulcast* via satellite che si sarebbero verificati nel periodo dal 16 aprile al 21 giugno 2009. L'associazione esprimeva inoltre preoccupazione per le notizie sul cambio della tecnologia di criptaggio a decorrere dal 31 luglio 2009, conseguenza del prospettato mancato rinnovo del contratto RaiSat-Sky.

Adiconsum ed altre associazioni dei consumatori, nel corso di un'audizione tenuta presso l'Autorità il 10 settembre 2009, avevano lamentato che la concessionaria del servizio pubblico non aveva dato informazione agli abbonati Rai dell'impossibilità, a decorrere dal 1° agosto 2009, della visione integrale dei tre canali generalisti di ser-

vizio pubblico sulla piattaforma della società Sky Italia a causa del cambiamento delle modalità di criptaggio; né si era registrata la disponibilità, presso gli esercizi commerciali, dei *decoder TivùSat*⁹⁹ se non in una limitatissima misura, cosa che aveva creato un forte disagio per gli abbonati Rai che sono anche utenti Sky (un sottoinsieme dei quali vive in zone non coperte dalle reti terrestri). Inoltre, l'operazione era intervenuta nel corso della fase di *switch-over/switch-off* della televisione analogica terrestre, complicando ulteriormente la ricezione dei programmi Rai nelle zone ancora non raggiunte dal segnale digitale.

L'Autorità ha quindi deciso di aprire un'istruttoria ai sensi dell'art. 48, comma 2 del Testo unico della radiotelevisione, per verificare il rispetto, da parte della concessionaria pubblica, degli obblighi di servizio pubblico e del Contratto di servizio, con la finalità di accertare le modalità di distribuzione delle *smart card* (incluse quelle per gli italiani all'estero), i criteri di distribuzione dei programmi televisivi privi di diritti per l'estero, la possibilità per tutti gli utenti di ricevere la programmazione di servizio pubblico gratuitamente su tutte le piattaforme distributive anche in linea con quanto avviene con gli altri Paesi europei.

Nel corso dell'istruttoria sono stati acquisiti e valutati numerosi dati, quali i dati di produzione e vendita dei *decoder TivùSat*, il numero delle *smart card* prodotte ed attivate, i contratti relativi ai diritti di trasmissione dei programmi criptati dalla Rai sul satellite, le procedure di criptaggio, la copertura delle trasmissioni analogiche e digitali terrestri della concessionaria pubblica, ed effettuate numerose audizioni (Rai, Tivù, Altroconsumo e società produttrici di *decoder*).

A conclusione dell'istruttoria l'Autorità ha ritenuto che la scelta iniziale di Rai di associare la distribuzione delle *smart card* alla vendita del *decoder TivùSat* limitasse la scelta da parte degli abbonati, garantita dall'articolo 31 del contratto di servizio, di poter associare la *smart card* con differenti apparati di ricezione, anche nell'ottica di promuovere *decoder* "aperti".

L'altro aspetto ha riguardato la limitazione della ricezione dei programmi Rai di servizio pubblico all'estero. L'Autorità ha valutato che le proposte formulate dalla Rai nel corso del procedimento, di offrire ai propri utenti in regola con il pagamento del canone che ne facciano richiesta la *smart card TivùSat* a fronte del rimborso dei soli costi, nonché di assicurare un congruo numero di carte *TivùSat* alle comunità italiane in Europa, fossero idonee a rimuovere le criticità riscontrate.

Pertanto, con la delibera n. 732/09/CONS del 16 dicembre 2010, l'Autorità ha ordinato alla Rai, ai sensi dell'art. 48, comma 7, del Testo unico della radiotelevisione l'esecuzione di tali obblighi, che risultano coerenti con l'art. 31 del contratto di servizio.

La Rai, in ottemperanza alla diffida sopra riportata, ha attivato la procedura di distribuzione delle *smart card* e dal mese di febbraio 2010 e alla data del 29 marzo 2010 risultano distribuite 6.873 *smart card*. Parallelamente, la Rai, sta individuando attraverso il Ministero degli affari esteri, le modalità di distribuzione della *smart card* agli italiani residenti all'estero.

99 La società Tivù s.r.l. è costituita in partecipazione tra Rai, Mediaset e Telecom Italia Media con lo scopo, tra gli altri, di promuovere nei confronti degli utenti, in particolare nelle regioni e province autonome interessate dallo *switch-off*, la piattaforma digitale satellitare gratuita denominata *TivùSat*, integrativa della piattaforma digitale terrestre, di gestire il servizio di criptaggio dei programmi sulla piattaforma satellitare, il servizio di gestione e distribuzione delle c.d. *smart card*, il servizio di *call center* in favore degli utenti.

Le Linee guida per il triennio 2010-2012

L'Autorità ha approvato le linee guida relative al triennio 2010-2012, d'intesa con il Ministero dello sviluppo economico – Dipartimento per le comunicazioni, con la delibera n. 614/09/CONS del 12 novembre 2009. Queste sono le seconde dopo la riforma del servizio pubblico radiotelevisivo introdotta dalla legge n. 112/2004 e dal Testo unico della radiotelevisione (decreto del Presidente della Repubblica n. 177/2005), ed esse precedono la stesura del contratto di servizio per il triennio 2010-2012.

La disciplina introdotta nel 2004, ha inciso profondamente, rispetto alla previgente disciplina, sulla connotazione degli strumenti che regolano il rapporto concessorio tra lo Stato e la Rai. Mentre in precedenza il Contratto di servizio era vincolato ai contenuti individuati nella convenzione accessiva alla concessione, di cui era strumento negoziale integrativo, nell'attuale sistema normativo esso è vincolato direttamente dalla legge che ha puntualmente definito l'articolazione dei contenuti minimi del servizio pubblico, riservando alle Linee-guida approvate dall'Autorità d'intesa con il Ministero, il compito di fissare gli ulteriori obblighi del servizio pubblico generale radiotelevisivo, in relazione allo sviluppo dei mercati, al progresso tecnologico e alle mutate esigenze culturali, nazionali e locali.

Le Linee guida devono invero precedere ciascun rinnovo del Contratto di servizio e, unitamente agli obblighi minimi di servizio pubblico direttamente fissati dalla legge, ne costituiscono il fondamento. Tale procedimento fa sì che il Contratto di servizio, pur essendo un atto paritetico tra il Ministero e la Rai, debba essere inquadrato nel contesto di disposizioni precettive che lo vincolano.

Il Contratto di servizio per il triennio 2010-2012 è chiamato ad assolvere al compito strategico di traghettare il servizio pubblico radiotelevisivo dal sistema analogico al sistema multicanale digitale. Questo passaggio, la cui conclusione in Italia è prevista per la fine dell'anno 2012, lungi dall'esaurirsi nella mera dismissione di alcune tecnologie e nell'affermazione di altre, comporta il ripensamento complessivo – e il conseguente ri-posizionamento – della televisione pubblica nel rinnovato sistema mediale nell'ambito delle ben caratterizzate finalità che la legge assegna al servizio pubblico radiotelevisivo.

In tale contesto le linee guida hanno individuato nove compiti prioritari di servizio pubblico da sviluppare nel contratto di servizio:

- a) fornire ai cittadini una programmazione equilibrata e di qualità;
- b) rappresentare l'Italia in tutte le sue articolazioni territoriali, sociali e culturali;
- c) promuovere l'educazione e l'attitudine mentale all'apprendimento e alla valutazione;
- d) stimolare l'interesse per la cultura e la creatività, anche valorizzando il patrimonio artistico nazionale;
- e) garantire la fruizione gratuita dei contenuti di qualità;
- f) promuovere la conoscenza dell'Italia nel mondo e una non superficiale conoscenza del contesto internazionale in Italia;
- g) promuovere la diffusione dei principi costituzionali e la consapevolezza dei diritti di cittadinanza e la crescita del senso di appartenenza dei cittadini italiani all'Unione europea;

h) rispecchiare la diversità culturale e multietnica nell'ottica dell'integrazione e della coesione sociale;

i) estendere al maggior numero di cittadini i benefici delle nuove tecnologie, in un contesto innovativo e concorrenziale.

Qualità

Nel fissare gli ulteriori obblighi del servizio pubblico, è apparso fondamentale richiamare con forza la concessionaria pubblica ad un recupero della qualità dell'informazione e della programmazione. La qualità dell'offerta deve costituire un fine strategico anche affinché i cittadini possano percepire la corrispondenza tra il pagamento del canone di abbonamento e la programmazione diffusa dall'azienda incaricata del servizio pubblico radiotelevisivo.

Per questo motivo è stato posto l'obiettivo di un innalzamento degli standard qualitativi delle trasmissioni della Rai ed il recupero dei generi culturali di "nicchia", compresi il teatro, la musica sinfonica, la lirica, nelle tre reti generaliste, diversificando e segmentando l'*audience*, e connotando anche i generi di più largo consumo, quali *fiction* ed intrattenimento, da caratteri di qualità, innovatività e originalità.

L'altro obiettivo è quello di continuare nella realizzazione di un sistema di valutazione della qualità dell'offerta, rafforzando l'indipendenza del Comitato di verifica, il quale sarà nominato dall'Autorità d'intesa con il Ministero. La Rai, inoltre, dovrà consultare periodicamente le associazioni dei consumatori sul grado di soddisfazione degli utenti.

Trasparenza del canone

Altro obiettivo fissato è quello della trasparenza dei programmi finanziati dal canone. Le linee guida prevedono che il contratto di servizio definisca con chiarezza le classi dei programmi televisivi e radiofonici finanziati dal canone ed i tempi minimi da attribuire a ciascun genere di servizio pubblico.

Per consentire un maggior grado di verifica ed anche di conoscenza pubblica, la Rai sarà inoltre tenuta ad individuare i singoli programmi di servizio pubblico finanziati dal canone e quelli finanziati dalla pubblicità.

Infine, per migliorare la trasparenza nella gestione economico-finanziaria del servizio pubblico, la Rai dovrà fornire adeguata comunicazione, anche attraverso il proprio sito *web*, circa le percentuali di allocazione del canone di abbonamento tra le principali voci connesse all'adempimento dei compiti di servizio pubblico, quali la programmazione televisiva di servizio pubblico, la programmazione radiofonica di servizio pubblico, il sistema di valutazione della qualità dell'offerta, lo sviluppo delle nuove tecnologie, le quote europee e quelle riservate ai produttori indipendenti, i minori, le iniziative per le persone con disabilità sensoriali.

Innovazione tecnologica

Uno degli obiettivi strategici del servizio pubblico è rappresentato dall'innovazione tecnologica, al fine di estendere il più possibile alla popolazione i vantaggi dei nuovi servizi audiovisivi e di informazione e farsi promotore dei benefici prodotti dalle tecnologie emergenti.

Per consentire una copertura integrale della popolazione, le linee guida prevedono che l'intera programmazione della Rai, nella fase di passaggio dalle trasmissioni in

tecnologia analogica a quella digitale, sia visibile su tutte le piattaforme tecnologiche, limitando al massimo il criptaggio delle trasmissioni di servizio pubblico diffuse in *simulcast*.

In via più generale, la Rai dovrà, se possibile, accelerare il processo di transizione, in quanto un'anticipazione della data dello spegnimento finale del segnale analogico produrrebbe effetti positivi sia in termini di riduzione dei costi della transizione sia, soprattutto, in termini di riduzione del *divide* tra le aree territoriali *all digital* e quelle destinate a passare al digitale per ultime, come la Sicilia e la Calabria.

Altro importante obbligo è quello di sviluppare la programmazione finanziata dal canone anche sui nuovi canali digitali in chiaro, secondo la percentuale che verrà fissata dal contratto di servizio.

Conformemente alle scelte strategiche delle migliori televisioni pubbliche europee, alla Rai è stato chiesto di avviare progressivamente la trasmissione di tre programmi in HD, sperimentare le nuove evoluzioni dello standard DVB-T, quali il DVB-T2, e sviluppare concretamente le trasmissioni in DVB-H, secondo un articolato progetto stabilito dal contratto di servizio. Inoltre, la Rai dovrà realizzare una piattaforma dedicata alla *web-tv*.

Neutralità competitiva

Secondo gli indirizzi della Commissione europea, le emittenti di servizio pubblico devono utilizzare le possibilità offerte dalla digitalizzazione e dalla diversificazione delle piattaforme di distribuzione "su base tecnologica neutra, a vantaggio della società". Nel rispetto del principio di neutralità tecnologica, la Rai potrà consentire la messa a disposizione della propria programmazione di servizio pubblico finanziata dal canone a tutte le piattaforme commerciali che ne faranno richiesta nell'ambito di negoziazioni eque, trasparenti e non discriminatorie, e sulla base di condizioni verificate dalle Autorità competenti.

3.12. Gli obblighi connessi all'esercizio dell'attività radiotelevisiva

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

La disciplina in materia di obblighi di programmazione e investimento di cui all'articolo 44 del Testo unico della radiotelevisione è stata dettata dall'Autorità con il "Regolamento in materia di obblighi di programmazione ed investimento a favore di opere europee e di opere di produttori indipendenti", approvato con la delibera n. 66/09/CONS del 13 febbraio 2009, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 67 del 21 marzo 2009. L'attività di verifica del rispetto di tali obblighi è stata effettuata mediante il monitoraggio dei programmi e l'analisi dei modelli dell'Informativa economica di sistema inviati dai soggetti iscritti al Registro degli operatori di comunicazione. Con il recente recepimento della direttiva 2007/65/CE ad opera del decreto 15 marzo 2010, n.44 la materia degli obblighi di programmazione di opere europee è stata nuovamente incisa e, dunque, la disciplina dettata dal regolamento di cui alla delibera n. 66/09/CONS è stata superata, dovendosi porre mano a ulteriore attività regolamentare.

I dati comunicati nel periodo di riferimento sono connessi alla disciplina previgente la citata delibera, e pertanto la verifica è stata compiuta alla luce del quadro normativo in vigore negli anni relativi alla comunicazione dei dati. L'elaborazione delle informazioni acquisite è stata, altresì, utilizzata per la trasmissione alla Commissione europea del rapporto sugli adempimenti di cui agli articoli 4 e 5 della direttiva 89/522/CEE, per il biennio 2007-2008. Con riferimento al monitoraggio effettuato, i dati di specie concernono il periodo soggetto all'applicazione della normativa previgente che prevedeva in capo alle emittenti televisive nazionali, indipendentemente dal mezzo trasmissivo utilizzato, di destinare almeno il 50% del tempo di programmazione delle emittenti alle opere europee, di cui la metà (dunque il 25%) alle opere recenti (ossia quelle prodotte negli ultimi cinque anni) e almeno il 10% (il 20% nel caso della concessionaria del servizio pubblico) del tempo di programmazione alle opere europee di produttori indipendenti.

La tabella 3.17 riassume i dati elaborati a seguito dell'attività di monitoraggio riferita al biennio 2007 e 2008, dando conto dei dati relativi alla programmazione di opere europee, di opere europee recenti e di opere europee di produttori indipendenti.

Tabella 3.17. *Obblighi di programmazione (2007-2008)*

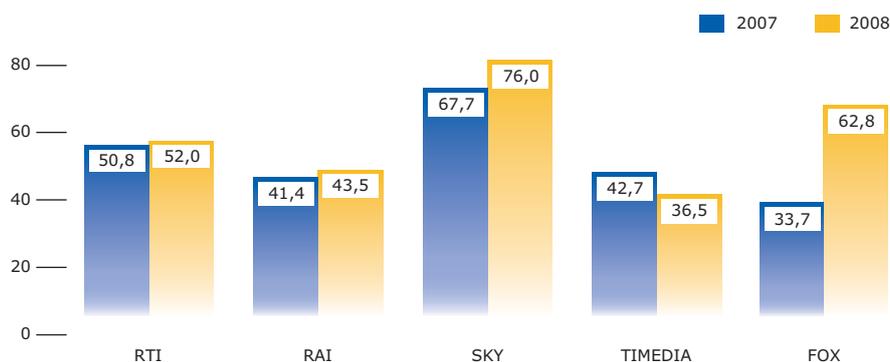
	2007			2008		
	>50%	>10%	>25%	>50%	>10%	>25%
Obbligo UE	Opere UE	Opere UE di produttori indipendenti	Opere UE recenti	Opere UE	Opere UE di produttori indipendenti	Opere UE recenti
Canali valutati	159	159	159	146	146	146
Media	65,9%	31,1%	81,6%	64,7%	27,8%	78,1%

Fonte: Autorità

Nel complesso i dati evidenziano un sostanziale rispetto degli obblighi di programmazione. A fronte del vincolo di destinare almeno il 50% del tempo di programmazione alle opere europee, nel 2007 è stato destinato il 65,9% e nel 2008 il 64,7%. Rispetto all'obbligo di destinare almeno il 10% del tempo di programmazione alle opere realizzate da produttori indipendenti, nel 2007 è stato destinato il 31,1% e nel 2008 il 27,8%. A seguito della suddetta attività, l'Autorità ha avviato una attività istruttoria atta a verificare i motivi del mancato rispetto della normativa comunitaria e nazionale da parte delle emittenti nazionali soggette a tali obblighi, consistente nell'invio di oltre 60 comunicazioni a soggetti per i quali era stata ravvisata una erronea compilazione dei modelli dell'Informativa economica di sistema e nell'avvio di quattro procedimenti sanzionatori per violazione della normativa di specie in tema di obblighi di programmazione in opere europee e in opere di produttori indipendenti.

In merito agli obblighi di investimento, la normativa italiana vigente nel biennio 2007-2008 prevedeva che almeno il 10% degli introiti netti annui derivanti da pubblicità (il 15% nel caso della concessionaria del servizio pubblico) dovesse essere destinato alla produzione e all'acquisto di programmi audiovisivi europei, compresi quelli realizzati dai produttori indipendenti, di cui il 40% riservato ai film, intendendosi per tali non solo le opere cinematografiche (e dunque destinate al prioritario sfruttamento nelle sale), ma anche i film per la televisione di durata inferiore a 200 minuti. Le risultanze oggetto del monitoraggio, con riferimento ai principali soggetti operanti nel settore, sono riassunte nella figura 3.5 che prende in considerazione i primi 5 gruppi in termini di ricavi pubblicitari, il cui aggregato è pari a circa il 90% del valore totale del settore.

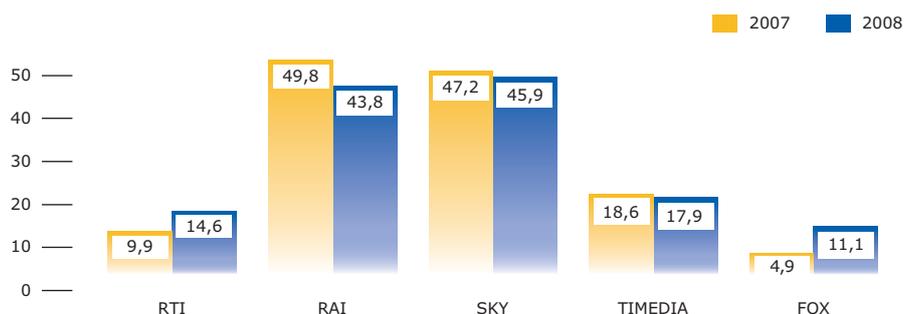
Figura 3.5. Investimenti in opere europee (obbligo del 10% dei ricavi pubblicitari)



Fonte: elaborazioni dell'Autorità

Anche in questo caso i risultati confermano un sostanziale rispetto della normativa. In ordine all'obbligo di destinare almeno il 10% degli introiti netti derivanti da pubblicità alle produzioni europee, incluse quelle realizzate da produttori indipendenti, tutti i gruppi indicati raggiungono valori significativamente superiori al valore minimo. La figura 3.6 evidenzia i dati relativi all'obbligo, vigente nel biennio 2007-2008, di destinare una sottoquota del 4% degli introiti alla produzione e all'acquisto di film europei.

Figura 3.6. Investimenti in opere europee dedicati ad acquisto e produzione di film (obbligo del 4% dei ricavi pubblicitari)



Fonte: elaborazioni dell'Autorità

In materia di obblighi di programmazione e di investimento l'Autorità può rilasciare deroghe in applicazione della citata delibera n. 66/09/CONS, il cui art. 8 disciplina le modalità di richiesta e concessione di deroghe agli obblighi di programmazione e di investimento, così come definiti dal medesimo regolamento. La presentazione della richiesta di deroga (totale o riferita a specifici obblighi) è subordinata al ricorrere di almeno una delle seguenti condizioni: a) la mancata realizzazione di utili in ciascuno degli ultimi due anni di esercizio; b) il possesso di una quota di mercato riferita ai ricavi da pubblicità, da televendite, da sponsorizzazioni, da contratti o convenzioni con soggetti pubblici e privati, da provvidenze pubbliche e da offerte televisive a pagamento, inferiore all'1%; c) la natura di canale tematico. Nel periodo di riferimento sono pervenute 32 richieste di deroga da parte di società esercenti canali trasmessi su più piattaforme trasmissive.

La tabella 3.18 riassume la tipologia dei soggetti richiedenti, evidenziando in particolare la presenza di operatori esercenti canali tematici, e in via secondaria di operatori, anche tematici in possesso di una quota di mercato inferiore all'1%, mentre appaiono residuali le richieste fondate sulla mancata realizzazione di utili.

Tabella 3.18. Obblighi di programmazione e d'investimento – Classificazione delle istanze di deroga pervenute

Canale tematico	11
Mancata realizzazione di utili nell'ultimo biennio	3
Quota di mercato inferiore all'uno per cento	1
Canale tematico e quota di mercato inferiore all'uno per cento	17
Totale	32

Fonte: Autorità

Una volta verificata la sussistenza di tali requisiti, l'Autorità è chiamata a valutare l'istanza di deroga, tenendo conto, tra l'altro, della tipologia del programma televisivo, del pubblico di riferimento, della linea editoriale e della sua coerenza con l'effettiva programmazione, della tipologia dell'offerta in chiaro o a pagamento, dell'effettiva disponibilità di prodotto compatibile con la linea editoriale del programma. Tali criteri sono stati

altresì richiamati dalla sentenza n. 4509/2009 del Consiglio di Stato, Sez. VI, secondo la quale l'impossibilità di reperimento sul mercato di opere di produzione europea relative ad un determinato genere di programmazione costituisce elemento idoneo a giustificare una deroga. L'Autorità ha tenuto debitamente in considerazione le indicazioni fornite dal Consiglio di Stato, predisponendo la realizzazione, laddove rivelatosi opportuno per un'adeguata valutazione delle istanze di deroga, di apposite indagini informative, atte a verificare la disponibilità di determinati prodotti sul mercato audiovisivo europeo. La tabella 3.19 indica le deroghe concesse per tipologia di obbligo, laddove per deroga totale si intende l'esenzione da tutti i vincoli previsti dal regolamento.

Tabella 3.19. *Obblighi di programmazione e d'investimento – Classificazione delle deroghe concesse per tipologia*

Deroga totale	2
Programmazione di opere europee	0
Programmazione di opere europee recenti	1
Investimento in opere di produttori indipendenti europei	8
Programmazione opere europee specificatamente rivolte ai minori	9
Programmazione europea adatta alla visione di bambini e adulti	0

Fonte: Autorità

Anche il maggior numero di deroghe accordate in merito agli obblighi di programmazione in opere specificatamente rivolte ai minori e di investimento in opere di produttori indipendenti europei, trova il proprio fondamento esclusivamente nelle caratteristiche dei canali di volta in volta esaminati. Per quel che riguarda il primo tipo di obbligo, la deroga è stata accordata solo in presenza di canali tematici, caratterizzati da una programmazione che di fatto non prevede trasmissioni specificatamente rivolte ai minori, per i quali l'eventuale investimento nelle stesse avrebbe dunque comportato una dispersione delle risorse finanziarie impiegate per l'approvvigionamento dei programmi essenziali al raggiungimento degli obiettivi di ascolto programmati e della conseguente raccolta pubblicitaria. Con riferimento alle opere di produttori indipendenti europei, invece, la deroga è stata accordata ogni qual volta l'istanza proveniva da canali fortemente specializzati in un genere (ad esempio, motori, cucina, informazione e approfondimento politico) e, soprattutto, contraddistinti da una programmazione sostanzialmente autoprodotta, in quanto non compatibile con l'offerta disponibile sul mercato da parte dei produttori indipendenti.

Gli obblighi di programmazione

Si possono riassumere quattro categorie di obblighi di programmazione rilevanti ai fini dell'attività sanzionatoria su segnalazione:

1. tenuta del registro;
2. conservazione delle registrazioni;
3. interconnessione;
4. durata della programmazione.

La diffusione di programmi radiofonici e/o televisivi, realizzati con qualsiasi mezzo tecnico, ha carattere di preminente interesse generale e in questo contesto risultano

fondamentali le prime due categorie che attengono agli obblighi che i concessionari radiotelevisivi sono tenuti ad osservare in ossequio alla legge 6 agosto 1990, n. 223 (art. 20, commi 4 e 5), nonché al Testo unico della radiotelevisione come modificato dalla legge 6 giugno 2008, n. 101. Infatti, i concessionari privati, in particolare, sono vincolati alla tenuta di un registro, numerato progressivamente in ogni pagina, bollato e vidimato in conformità alle disposizioni dell'art. 2215 c.c., sul quale devono essere annotati settimanalmente i dati relativi ai programmi trasmessi, alla loro provenienza e al carattere specifico dell'autoproduzione, tenendo conto di schemi di classificazione minimi comuni e più dettagliati per alcune categorie di emittenti, così come stabiliti nella delibera n. 54/03/CONS del 19 febbraio 2003. Il registro dei programmi e l'archivio magnetico – ovvero, la conservazione delle registrazioni per i tre mesi successivi alla data di trasmissione dei programmi stessi – costituiscono due importanti strumenti di vigilanza, ma anche di conoscenza che il legislatore ha imposto agli editori radiotelevisivi, affinché si possa risalire alla programmazione irradiata da ogni emittente nel medio periodo, elemento questo necessario e imprescindibile per valutare la programmazione delle emittenti radiotelevisive e la conseguente ottemperanza alle norme di legge.

In tale ambito, l'Autorità ha adottato:

a) 36 provvedimenti di ordinanza ingiunzione, di cui:

– 23 relativi alla tenuta del registro (delibera n. 84/09/CSP – euro 1.032, Radio Amore; delibera n. 112/09/CSP – euro 1.032, Prima Radio; delibera n. 134/09/CSP – euro 516, Canale 10; delibera n. 148/09/CSP – euro 516, Radio Italia Anni 60; delibera n. 167/09/CSP – euro 516, Teléluna; delibera n. 168/09/CSP – euro 516, Tele Turchino; delibera n. 182/09/CSP – euro 516, Telenove; delibera n. 207/09/CSP – euro 1.032, TeleReporter Sud; delibera n. 208/09/CSP – euro 1.032, Telenostra; delibera n. 215/09/CSP – euro 516, Telemax; delibera n. 226/09/CSP – euro 516, Telenostra; delibera n. 06/10/CSP – euro 1.032, TV Europa; delibera n. 11/10/CSP – euro 516, Telecampione Tlc; delibera n. 12/10/CSP – euro 516, Radio Planet; delibera n. 13/10/CSP – euro 1032, Napoli 1; delibera n. 14/10/CSP – euro 516, Tele Radio Ciclope; delibera n. 16/10/CSP – euro 516, Tele Radio Ciclope; delibera n. 26/10/CSP – euro 516, Radio Mach 5; delibera n. 28/10/CSP – euro 516, Radio Radar; delibera n. 29/10/CSP – euro 516, Radio Enea Sound; delibera n. 33/10/CSP – euro 516, TVA Telenormanna; delibera n. 35/10/CSP – euro 516, Radio Studio Italia; delibera n. 39/10/CSP – euro 5.165, Retecapri);

– 13 alla conservazione delle registrazioni (delibera n. 135/09/CSP – euro 516, Canale 9; delibera n. 169/09/CSP – euro 516, Canale 58; delibera n. 216/09/CSP – euro 516, Radio Enea Sound; delibera n. 217/09/CSP – euro 1.032, Radio Italia Anni 60; delibera n. 15/10/CSP – euro 516, Tele Radio Ciclope; delibera n. 17/10/CSP – euro 516, Tele Radio Ciclope; delibera n. 18/10/CSP – euro 516, Radio Planet; delibera n. 27/10/CSP – euro 516, Radio Mach 5; delibera n. 34/10/CSP – euro 516, TVA Telenormanna; delibera n. 36/10/CSP – euro 516, Radio Studio Italia; delibera n. 38/10/CSP – euro 516, Radio Aci Broadcasting Communications; delibera n. 14/10/PRES – euro 516, Teleuniverso; delibera n. 72/10/CSP – euro 516, Studio Nord);

b) 3 provvedimenti di archiviazione per presunta violazione dell'art. 20, commi 4 e 5, della legge 6 agosto 1990, n. 223;

c) 9 provvedimenti di diffida, ai sensi dell'art. 51, comma 2, del Testo unico della radiotelevisione, nel corso di procedimenti sanzionatori non ancora conclusi.

Inoltre, 24 procedimenti sono stati avviati con contestazione in relazione alla violazione dell'art. 20, commi 4 e 5, della legge 6 agosto 1990, n. 223, sugli obblighi di tenuta del registro dei programmi e di conservazione della registrazione dei programmi.

3.13. Le autorizzazioni satellitari e le autorizzazioni ai trasferimenti di proprietà di società radiotelevisive

Le autorizzazioni satellitari

Il regolamento approvato con delibera n. 127/00/CONS del 1 marzo 2000 disciplina le procedure per il rilascio dei titoli abilitativi in favore delle emittenti che diffondono programmi televisivi via satellite in uno degli Stati parti della Convenzione europea sulla televisione transfrontaliera, stipulata a Strasburgo il 5 maggio 1989 e ratificata con legge 5 ottobre 1991, n. 327.

Ai sensi dell'art. 5, comma 1, del predetto regolamento, i provvedimenti di autorizzazione – i cui procedimenti sono avviati previa presentazione, da parte del soggetto interessato, di apposita istanza in rapporto a ciascuno dei programmi che si intende diffondere – sono rilasciati per la durata di sei anni e possono essere rinnovati.

I soggetti interessati sono tenuti al versamento di un contributo a favore dell'Autorità, in ragione di ciascuna istanza presentata e quale titolo al rimborso delle spese di istruttoria per la decisione inerente la domanda di autorizzazione. Il contributo è adeguato all'inizio di ogni anno solare in misura pari al tasso programmato di inflazione. Conformemente a quanto avvenuto nel 2009, anche per l'anno 2010, il predetto adeguamento è stato sospeso, in applicazione dell'art. 5, comma 7, del decreto-legge 30 dicembre 2009 n. 194, convertito con modificazioni dalla legge 26 febbraio 2010, n. 25 recante "Proroga di termini previsti da disposizioni legislative".

Per l'aspetto di dettaglio, il volume di attività attinente l'adozione dei provvedimenti di autorizzazione alla diffusione via satellite dei programmi televisivi, con riguardo all'arco temporale 1 maggio 2009 – 30 aprile 2010, si enumera nei dati riportati nella tabella 3.20.

Tabella 3.20. Autorizzazioni alla diffusione via satellite dei programmi televisivi

	1° maggio 2009 30 aprile 2010	1° maggio 2008 30 aprile 2009
Domande di autorizzazione/innovo/voltura/modifica presentate	64	75
Autorizzazioni rilasciate	32	24
Autorizzazioni rinnovate	6	17
Autorizzazioni volturate	13	23
Autorizzazioni modificate secondo le comunicazioni ricevute	7	9
Provvedimenti in trattazione	6	2

Fonte: Autorità

Da una lettura comparativa dei dati relativi al periodo temporale preso in esame, rispetto a quelli correlati alla precedente annualità, viene in evidenza che si sono registrati una crescita pari a oltre il 30% del numero delle nuove autorizzazioni, frutto di un allargamento nell'offerta al pubblico di nuovi canali da parte di operatori già presen-

ti nel settore dell'audiovisivo, ed un corrispondente decremento di oltre il 50% nel numero delle autorizzazioni rinnovate/volturate, indice di una sostanziale stabilizzazione del sistema della televisione satellitare, attuato anche per il tramite di accordamenti e fusioni societarie.

In un quadro di sintesi, la consistenza globale del settore dell'emittenza televisiva via satellite, calcolata nel rispetto della distinzione complementare di un profilo oggettivo e soggettivo, trova computo, nel suo complesso e relativamente al periodo dal 13 aprile 2000 al 30 aprile 2010, nel numero dei programmi e nel numero dei soggetti autorizzati che di seguito si evincono:

- a) totale programmi autorizzati – rinnovati: 348;
- b) totale soggetti autorizzati: 137;
- c) totale autorizzazioni decadute: 101.

Più in generale, e con riguardo a ciascuno dei provvedimenti di autorizzazione rilasciati, si annota che i dati anagrafico-tecnici dichiarati dai soggetti istanti sono acquisiti in uno specifico *database*, la cui gestione consente, attraverso la registrazione delle singole posizioni e l'aggiornamento di ogni successiva pertinente variazione, l'esercizio di una funzione generale di monitoraggio del settore.

In applicazione delle disposizioni regolamentari vigenti, ai soggetti titolari di autorizzazione compete di comunicare ogni eventuale modifica intervenuta rispetto alle informazioni o ai documenti forniti per il procedimento iniziale. A tale riguardo, risulta che i dati maggiormente incisi da processi di variazione attengono ai mutamenti dell'assetto societario delle società emittenti, alla modifica delle denominazioni dei programmi diffusi, ovvero al cambiamento del sistema tecnico di trasmissione. Alle predette fattispecie si aggiungono, poi, gli atti conseguenti alle comunicazioni delle variazioni tecniche, che le emittenti sono tenute a fornire all'Autorità ai sensi del predetto regolamento.

Per quanto attiene, infine, al profilo della vigilanza nei confronti delle emittenti satellitari che, in violazione della disciplina normativa vigente, diffondano in chiaro, anche durante le ore diurne, programmi a contenuto erotico/pornografico diretti, principalmente, a pubblicizzare numerazioni a tariffazione speciale per servizi a sovrapprezzo, l'attività relativa, anche nel periodo temporale in esame, è proseguita secondo prassi, avvalendosi della costante collaborazione e del supporto tecnico della Polizia postale delle comunicazioni e del Nucleo speciale della guardia di finanza.

Più genericamente, infine, nell'ottica di un'obiettiva parametrizzazione del sistema dell'emittenza televisiva satellitare e degli attori che in esso operano, e nella dinamica di un rafforzamento degli strumenti della vigilanza, nel periodo in esame è continuata, nei confronti delle società autorizzate alla diffusione di trasmissioni televisive via satellite, l'attività avviata nel precedente periodo di riferimento e diretta ad acquisire informazioni e dati in ordine sia all'ubicazione degli apparati di *up-link* dalle stesse utilizzati, sia alle società *partner* che rendono loro disponibile la necessaria capacità trasmissiva.

In esito a tale attività, contrariamente a quanto emerso nel 2009, non si sono registrati, nei confronti delle società titolari di autorizzazioni rilasciate ai sensi della delibera n. 127/00/CONS, casi di sentenze di fallimento emanate ad opera dell'Autorità giudiziaria che, in assenza della prevista autorizzazione alla continuazione temporanea dell'impresa, spettante all'Autorità giudiziaria stessa, comportano, sulla base della regolamentazione vigente, la decadenza automatica delle autorizzazioni stesse.

Si rileva, infine, che il regolamento di cui alla menzionata delibera n. 127/00/CONS, sulla base del quale la materia in questione è allo stato disciplinata, rientra tra i provvedimenti per i quali il decreto legislativo n. 44 del 2010, entrato in vigore il 30 marzo 2010, prevede un intervento di adeguamento e di revisione oggettiva.

Le autorizzazioni ai trasferimenti di proprietà di società radiotelevisive

La fattispecie del trasferimento di proprietà delle società che esercitano l'attività radiotelevisiva è governata dalla disciplina autorizzatoria prevista dalla delibera n. 646/06/CONS, predisposta sulla base della prescrizione dell'art. 1, comma 6, lett. c), n. 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e dalle disposizioni del Testo unico della radiotelevisione. Successivamente, la legge 29 novembre 2007, n. 222, recante "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 1° ottobre 2007, n. 159, recante interventi urgenti in materia economico-finanziaria, per lo sviluppo e l'equità sociale", all'art. 16, comma 4-*bis*, ha introdotto (mediante la sostituzione della lettera *p*) dell'art. 2, comma 1, del citato Testo unico) una nuova definizione della locuzione "ambito locale televisivo", prospettandolo quale "esercizio dell'attività di radiodiffusione televisiva in uno o più bacini, comunque non superiori a dieci, anche non limitrofi, purché con copertura inferiore al 50 per cento della popolazione nazionale; l'ambito è denominato "regionale" o "provinciale" quando il bacino di esercizio dell'attività di radiodiffusione televisiva è unico e ricade nel territorio di una sola regione o di una sola provincia, e l'emittente non trasmette in altri bacini; l'espressione «ambito locale televisivo» riportata senza specificazioni si intende riferita anche alle trasmissioni in ambito regionale o provinciale". La predetta norma ha introdotto la sostituzione del comma 3 dell'art. 23 prevedendo che: "Fatto salvo il limite di tre concessioni o autorizzazioni per la radiodiffusione televisiva in ambito locale all'interno di ciascun bacino di utenza, e nel rispetto della definizione di ambito locale (...) un medesimo soggetto può detenere, anche tramite società controllate o collegate, un numero plurimo di concessioni e autorizzazioni per l'esercizio dell'attività televisiva in ambito locale. (...)".

Tali previsioni sono state sostanzialmente confermate dal citato decreto legislativo n. 44/2010, il quale all'art. 2, comma 1, lett. z) conferma la definizione di "ambito locale televisivo" nella esatta allocuzione dianzi delineata, mentre alla lett. v) qualifica l'"ambito locale radiofonico" quale "esercizio dell'attività di radiodiffusione sonora, con irradiazione del segnale fino ad una copertura massima di quindici milioni di abitanti".

Restano sostanzialmente immutati anche i limiti anticoncentrativi sopra definiti in quanto, all'art. 23, comma 3, del decreto stesso si prevede che "fatto salvo il limite di tre concessioni o autorizzazioni per la radiodiffusione televisiva in ambito locale all'interno di ciascun bacino di utenza, e nel rispetto della definizione di ambito locale televisivo di cui all'art. 2, comma 1, lett. z) un medesimo soggetto può detenere, anche tramite società controllate o collegate, un numero plurimo di concessioni e autorizzazioni per l'esercizio dell'attività televisiva in ambito locale. (...)".

Allo stato, dunque, e fino all'adozione delle norme di adeguamento o all'emanazione dei nuovi regolamenti di attuazione delle disposizioni introdotte dal decreto legislativo n. 44/2010, la disciplina dei procedimenti in materia di autorizzazione al trasferimento di proprietà di società radiotelevisive continua ad avvalersi del quadro regolamentare vigente.

Sotto il profilo operativo, il volume di attività svolta nel periodo temporale di interesse della presente Relazione, e sino alla data del 30 aprile 2010, include l'avvio di n. 20 procedimenti autorizzatori correlati al trasferimento di proprietà, che hanno interessato, nel complesso, società concessionarie televisive in ambito locale, società concessionarie radiofoniche in ambito locale, nonché società autorizzate per l'esercizio di emittenti televisive satellitari e società esercenti attività televisiva in tecnica digitale terrestre.

Più nel dettaglio, i provvedimenti di autorizzazione al trasferimento di proprietà hanno interessato: 7 società concessionarie radiotelevisive in ambito locale, 11 società concessionarie radiofoniche in ambito locale, 1 società autorizzata alla diffusione via satellite di programmi televisivi e 1 società autorizzata alla trasmissione in tecnica digitale.

Nello stesso periodo, sono stati avviati anche alcuni procedimenti diretti al rilascio dell'autorizzazione preordinata alla cessione dell'azienda televisiva, ai sensi dell'art. 11, comma 2, della delibera n. 78/98 dell'Autorità.

Il procedimento relativo, che compete in parte al Ministero dello sviluppo economico – Dipartimento per le comunicazioni ed in parte all'Autorità, si conclude con il consenso da parte del Ministero al subentro del soggetto istante-acquirente nel titolo concessorio ceduto, previa autorizzazione, da parte dell'Autorità, alla cessione dell'azienda radiotelevisiva in favore del soggetto medesimo.

In applicazione di tale disciplina, i provvedimenti di autorizzazione alla cessione di azienda televisiva sono stati complessivamente n. 13 ed hanno riguardato esclusivamente emittenti televisive.

Nel quadro complessivo delle attività svolte, particolare evidenza, per la sua portata innovativa, ha assunto il provvedimento di autorizzazione al trasferimento di proprietà, mediante cessione da una società ad un'altra, di un'autorizzazione generale per fornitore di programmi televisivi e di dati, destinati alla diffusione in tecnica digitale terrestre in ambito nazionale.

La fattispecie trova riscontro nella disposizione dell'art. 4, comma 1, della delibera n. 435/01/CONS, la quale prescrive che il Ministero dello sviluppo economico – Dipartimento per le comunicazioni consente il subentro della società acquirente nella titolarità dell'autorizzazione generale ceduta, sentita l'Autorità, ossia previo l'assenso corrisposto dall'Autorità stessa in esito alla valutazione, sotto il profilo soggettivo ed oggettivo, del possesso dei requisiti in capo al soggetto interessato.

La previsione normativa, nel delineare il ruolo dell'Autorità nell'ambito di un procedimento complesso, suggerisce, dunque, come praticabile, in via analogica, l'ipotesi di una similitudine procedimentale tra i casi di trasferimento di proprietà, mediante cessione, del titolo concessorio e/o autorizzatorio di società radiotelevisive e quello del trasferimento di proprietà, mediante cessione, dell'autorizzazione generale già rilasciata dal Ministero.

In tale presupposto e sulla base del dettato normativo, l'Autorità, nel caso di trasferimento di proprietà, mediante cessione, dell'autorizzazione generale già rilasciata ad altro soggetto, ha esercitato la competenza a valutare, nei confronti del soggetto acquirente, il rispetto del possesso dei requisiti ed il rispetto dei limiti anticoncentrativi previsti dalla delibera n. 646/06/CONS, secondo le modalità introdotte dalla delibera stessa.

Nello specifico, il procedimento ha interessato la cessione ad altro e nuovo soggetto dell'autorizzazione generale rilasciata dal Ministero ad una società esercente attività televisiva in tecnica digitale, avente titolo all'accesso al 40% della capacità trasmissiva delle reti digitali terrestri, come risulta dall'allegato 1 (Graduatoria dei soggetti di cui alle lettere a), b) e d) del punto 4.1 del disciplinare allegato alla delibera n. 645/07/CONS) alla delibera n. 449/08/CONS del 29 luglio 2008, recante "Procedura selettiva per l'individuazione dei soggetti che possono accedere al quaranta per cento della capacità trasmissiva delle reti digitali terrestri oggetto di cessione ai sensi della delibera n. 109/07/CONS del 7 marzo 2007: approvazione delle graduatorie dei soggetti che possono accedere al quaranta per cento della capacità trasmissiva delle reti digitali terrestri".

3.14. La pubblicità

La pubblicità televisiva e radiofonica

La legge n. 249 del 1997 ha affidato all'Autorità i compiti di vigilare (art. 1, comma 6, lett. b), n. 3) sulle modalità di distribuzione dei servizi e dei prodotti, inclusa la pubblicità in qualunque forma diffusa, di emanare i regolamenti attuativi delle disposizioni di legge (art. 1, comma 6, lett. b), n. 5) in materia di pubblicità sotto qualsiasi forma e di televendite e di regolare l'interazione organizzata tra il fornitore del prodotto o servizio o il gestore di rete e l'utente, che comporti acquisizione di informazioni all'utente, nonché l'utilizzazione delle informazioni relative agli utenti.

Il monitoraggio sulle emittenti televisive, attuato per mezzo della registrazione e della successiva visione dei filmati televisivi trasmessi, permette l'effettuazione dei controlli sulla pubblicità delle emittenti televisive, sia nazionali che locali, al fine di poter esercitare il potere sanzionatorio. L'Autorità svolge controlli sia di tipo quantitativo, in merito alla durata degli eventi pubblicitari, sia di tipo qualitativo per ciò che concerne il posizionamento della pubblicità all'interno dei programmi o tra i programmi stessi e l'analisi di alcuni contenuti di spot pubblicitari. In particolare, l'attività in materia di pubblicità consta delle seguenti funzioni:

- a) verifica degli affollamenti pubblicitari televisivi;
- b) verifica del posizionamento degli eventi pubblicitari televisivi tra programmi ed al loro interno;
- c) valutazione di alcuni contenuti pubblicitari previsti dalla normativa vigente;
- d) valutazione dei contenuti pubblicitari in funzione di garanzia dell'utenza;
- e) istruzione di pareri in materia di pubblicità ingannevole e pratiche commerciali scorrette.

I controlli della pubblicità televisiva sulle emittenti nazionali terrestri, sia analogiche che digitali, e satellitari sono svolti direttamente dall'apposito Ufficio dell'Autorità, mentre per lo svolgimento del controllo delle emittenti a diffusione locale, l'Autorità - a causa della numerosità e della loro dislocazione sul territorio che rende particolarmente complesso, se non addirittura impossibile, l'esercizio centralizzato dell'attività di monitoraggio e la conseguente vigilanza sulla pubblicità - ne ha affidato il compito ai Comitati regionali per le comunicazioni.

L'evoluzione del quadro normativo

A seguito delle modifiche legislative e regolamentari che hanno avuto impatto sia sulle modalità di trasmissione della pubblicità quanto sulle fasi del procedimento sanzionatorio nei precedenti anni, nel corso del 2009 si è assistito ad una regolarizzazione ed assestamento del nuovo assetto procedimentale con una contrazione delle varie fasi di cui risulta composto e quindi della relativa durata.

A conclusione del lungo *excursus* iniziato nel 2006 con l'istituzione di un tavolo tecnico, il 19 febbraio 2009 è stata approvata la delibera n. 34/09/CSP recante disposizio-

ni in materia di livello sonoro dei messaggi pubblicitari e delle televendite e che dispone che le emittenti radiotelevisive pubbliche e private e i fornitori di contenuti operanti su frequenze terrestri e via satellite non possono diffondere messaggi pubblicitari e televendite con una potenza superiore a quella ordinaria dei programmi secondo un algoritmo e parametri di rilevazione definiti dalla stessa Autorità.

La differenza di livelli è determinata tramite la potenza sonora (*loudness*) che è misurata secondo la raccomandazione ITU-R BS 1770, che definisce gli algoritmi di misura del segnale audio allo scopo di determinare la *loudness unit* (LU) del programma. La metodologia di rilevamento e l'algoritmo di misurazione definito dall'Autorità prevedono il confronto tra due distinte misurazioni rispettivamente riferite al lungo periodo e al breve periodo, con distinti parametri tecnici di rilevazione per i due casi (soglia di tolleranza, percentuali di superamento, e numero minimo di rilevazioni). Ai fini della verifica del rispetto della suddetta delibera, l'Autorità si avvale della collaborazione di un ente terzo, Fondazione Ugo Bordoni, come individuato con delibera n. 708/09/CONS.

Per consentire un graduale adeguamento da parte delle emittenti e delle case di produzione dei messaggi pubblicitari, nonché l'acquisto, l'installazione, la messa in funzione delle apparecchiature di misura e l'affinamento delle procedure di verifica, a decorrere dall'entrata in vigore della delibera n. 34/09/CSP, soprattutto in considerazione della transizione verso il digitale terrestre sul territorio nazionale, è stato previsto un periodo di applicazione sperimentale della nuova regolamentazione della durata di sei mesi, con sospensione della sua efficacia sanzionatoria. A tale scopo, è stato istituito presso l'Autorità un tavolo tecnico di monitoraggio con la partecipazione delle emittenti e dei fornitori di contenuti, nonché delle associazioni rappresentative degli stessi e delle istanze dei consumatori, il quale procederà, altresì, a rilevazioni soggettive, attraverso apposito *panel*, del livello sonoro dei messaggi pubblicitari e delle televendite per verificare l'impatto delle soglie di tolleranza definite dall'Autorità. All'esito del periodo di sperimentazione, l'Autorità si riserva di apportare eventuali modifiche dei parametri di rilevazione.

La costante vigilanza sulle emittenti nazionali e il dialogo continuativo per mezzo di audizioni delle parti hanno favorito la conoscenza delle norme e il rispetto delle stesse, riscontrabile nella stabilità del numero di procedimenti avviati nel corso dell'anno rispetto agli anni precedenti. In particolare, è stata rilevata una sostanziale ottemperanza alle norme in materia di televendite, mentre sono emerse alcune criticità in ragione di una non integrale percezione delle previsioni in materia di autopromozioni (in particolare degli in-promo, ossia le sovrimpressioni animate a contenuto autopromozionale), di interruzioni dei lungometraggi cinematografici e di sovrimpressioni animate a contenuto pubblicitario (c.d. *in-logo*), così come regolamentati dalla comunicazione interpretativa adottata con delibera n. 211/08/CONS, ampiamente illustrata nella Relazione annuale 2009, aspetti sui quali è in corso un attento monitoraggio.

L'attività di vigilanza e sanzionatoria

L'attività di vigilanza sulla pubblicità trasmessa dalle emittenti televisive si esplica attraverso il controllo della programmazione delle emittenti sia nazionali che locali.

Per quanto riguarda le emittenti nazionali, si possono distinguere tre ipotesi distinte:

a) sulle concessionarie televisive analogiche viene attuato un monitoraggio sistematico sull'intera programmazione delle emittenti, attraverso la registrazione dei pro-

grammi e la successiva analisi e catalogazione dei diversi eventi pubblicitari trasmessi nel corso di ciascuna giornata televisiva;

b) sulle emittenti terrestri e satellitari, il monitoraggio viene effettuato a rotazione periodica e/o a campionamento di alcune tipologie di programmi, per l'onerosità degli apparati necessari per la rilevazione (ampia gamma di strumenti necessari per la ricezione quali antenne e ricevitori, e differenti codifiche);

c) sulle emittenti radiofoniche, l'attività di specifico controllo e avvio del procedimento istruttorio è finora avvenuta su base di segnalazione e/o denuncia, con l'ausilio sia di uffici e personale specifici del corpo della Guardia di finanza e della Polizia postale in attesa del monitoraggio sistematico su tutte le emittenti radiofoniche che trasmettono sul territorio nazionale, avviato dalla società aggiudicataria del servizio con gara europea, al fine di poter vigilare in maniera univoca sull'intero territorio.

Per quanto riguarda le emittenti locali, sia radiofoniche che televisive, non essendo possibile l'esplicazione di un monitoraggio di natura sistematica, data la numerosità delle emittenti, che comporterebbe elevatissimi oneri per l'effettuazione del monitoraggio e vincoli di natura tecnica per l'impossibilità di procedere alla ricezione e alla raccolta da una unica postazione di rilevazione di tutti i segnali diffusi sul territorio nazionale, il monitoraggio è stato delegato dall'Autorità alle strutture regionali dei Co.re.com. che operano a campione o su segnalazione, ed inoltrano documentazione del procedimento pre-istruttorio agli uffici competenti dell'Autorità per la successiva sanzione.

Nell'ambito dell'attività di vigilanza e sanzionatoria si riscontrano miglioramenti a seguito dell'applicazione della nuova disciplina anche con riferimento al procedimento di istruzione della pratica amministrativa. Lo stato dell'attività di vigilanza e sanzionatoria nei confronti delle concessionarie radiotelevisive a diffusione nazionale è riportato nella tabella 3.21, per il periodo maggio 2009 – aprile 2010.

Tabella 3.21. *Emittenti televisive nazionali, stato dell'attività sanzionatoria nel settore della pubblicità televisiva (maggio 2009 – aprile 2010)*

Tipo infrazione	Emittente	Contestazione	Archiviazione	Ingiunzione	Importo sanzione
1. Affollamento concessionaria pubblica	RAI 4	42/09/DIC	-	203/09/CSP	€ 10.329
2. Affollamento Emittenti private	SPORTITALIA	152bis/09/DIC	-	-	-
	RADIO STUDIO 105	129/09/DIC	-	15/10/PRES	€ 10.329
	RETE CAPRI	52/10/DIC	-	-	-
3. Interruzione film	RETE 4	66/09/DIC	-	220/09/CSP	€ 485.463
4. Distanza tra interruzioni successive	FOX CRIME	-	-	174/09/CSP	€ 10.329
	FOX	-	-	175/09/CSP	€ 20.658
	SKY uno	50/09/DIC	-	198/09/CSP	€ 20.658
	ITALIA 1	128/09/DIC	-	75/10/CSP	€ 30.987
	RETE 4	144/09/DIC	-	76/10/CSP	€ 30.987
	CANALE 5	5/10/DIC	-	-	-
	LA 7	25/10/DIC	-	-	-

Tipo infrazione	Emittente	Contestazione	Archiviazione	Ingiunzione	Importo sanzione
5. Divieto di pubblicità di bevande superalcoliche	SKY SPORT1	26/10/DIC	-	-	-
6. Personaggi di cartoni animati utilizzati in spot pubblicitari adiacenti ai cartoni stessi	BOING	64/10/DIC	-	-	-
	FOX	49/10/DIC	-	-	-
7. Pubblicità non segnalata	SKY Uno	43/09/DIC	-	197/09/CSP	€ 80.987
	ITALIA 1	49/09/DIC	225/09/CSP	-	-
	RETECAPRI	93/09/DIC	-	180/09/CSP	€ 61.974
	SKY SPORT 3	50/10/DIC	-	07/10/CSP	€ 41.316
8. Interruzione sport	-	-	-	-	-
9. Spot isolati nelle partite	-	-	-	-	-

Fonte: Autorità

In aggiunta a tali dati, sempre con riferimento alle emittenti locali e nazionali, nel periodo di riferimento, sono stati avviati con contestazione – a seguito di segnalazione degli Ispettorati territoriali del Ministero dello sviluppo economico, della Guardia di finanza, dei Co.re.com. e del Comitato *media* e minori, di segnalazioni non qualificate e attività di monitoraggio d'ufficio – 25 procedimenti per la violazione dell'art. 5-ter del regolamento in materia di pubblicità radiotelevisiva e televendite (adottato con delibera n. 538/01/CSP), introdotto con la delibera n. 34/05/CSP in materia di televendite di servizi di cartomanzia e di pronostici concernenti il gioco del lotto. Nel medesimo periodo, relativamente alla materia descritta sono stati adottati dall'organo collegiale i seguenti provvedimenti sanzionatori:

a) 5 provvedimenti di diffida, relativi a procedimenti avviati con contestazione precedentemente al periodo di riferimento (delibera n. 154/09/CSP, Retesette; delibera n. 155/09/CSP, Retesette; delibera n. 156/09/CSP, La 8; delibera n. 157/09/CSP, La 9; delibera n. 158/09/CSP, La 9);

b) 37 provvedimenti di ordinanza – ingiunzione (delibera n. 114/09/CSP euro 2.066, Retesole; delibera n. 122/09/CSP – euro 41.316, Julie Channel; delibera n. 123/09/CSP – euro 41.316, Nostradamus TV; delibera n. 139/09/CSP – euro 1.033, Tele 9; delibera n. 140/09/CSP – euro 2.066, TRM; delibera n. 141/09/CSP – 2.066, Tele Rent; delibera n. 142/09/CSP – euro 6.198, Tele Rent; delibera n. 143/09/CSP – euro 2.066, Med 1; delibera n. 144/09/CSP – euro 30.987, Tiziana Sat; delibera n. 159/09/CSP, - euro 4.132, Antenna 10; delibera n. 170/09/CSP – euro 2.066, Med 2; delibera n. 171/09/CSP – euro 8.264, Canale 58; delibera n. 172/09/CSP – euro 8.264, Canale 58; delibera n. 177/09/CS – euro 2.066, Med 2); (delibera n. 178/09/CSP – euro 1.033, Rete 8; delibera n. 179/09/CSP – euro 1.033, Telemax; delibera n. 184/09/CSP – euro 2.066, Telereporter Sud) (delibera n. 186/09/CSP – euro 2.066, Canale Italia; delibera n. 187/09/CSP – euro 4.132, Viva L'Italia Channel; delibera n. 192/09/CSP – euro 4.132, Canale 58; delibera n. 193/09/CSP – euro 4.132,

Canale 58; delibera n. 204/09/CSP – euro 4.132, Canale 58; delibera n. 205/09/CSP – euro 4.132, Canale 58; delibera n. 206/09/CSP – euro 4.132, Canale 58; delibera n. 218/09/CSP – euro 41.136, Studio Europa; delibera n. 224/09/CSP – euro 4.132, Irpinia Tv; delibera n. 228/09/CSP – euro 2.066, Telereporter Sud; delibera n. 01/10/CSP – euro 2.066, Tv Europa; delibera n. 02/10/CSP – euro 4.132, Telenostra; delibera n. 03/10/CSP – euro 4.132, Telenostra; delibera n. 04/10/CSP – euro 4.132, Irpinia Tv; delibera n. 05/10/CSP – euro 2.066, Telecampione; delibera n. 78/10/CSP – euro 10.329, Rolsat; delibera n. 82/10/CSP – euro 3.099, Teledonna; delibera n. 84/10/CSP – euro 2.066, Teledonna; delibera n. 85/10/CSP – euro 10.330, Lazio Tv; delibera n. 86/10/CSP – euro 10.329, Sky Galaxy Tv);

c) 2 provvedimenti di archiviazione (delibera n. 176/09/CSP, TVQ; delibera n. 73/10/CSP – Telenostra).

Le pratiche commerciali scorrette

A seguito dell'entrata in vigore, il 21 settembre 2007, dei decreti legislativi n. 145 e n. 146, che hanno adeguato la normativa interna in materia di pubblicità ingannevole e comparativa e di pratiche commerciali scorrette alle disposizioni della direttiva 2005/29/CE, l'Autorità è chiamata ad esprimere il suo parere sia sulla pubblicità, sia sulle pratiche commerciali, quando le stesse siano o debbano essere diffuse attraverso la stampa periodica o quotidiana ovvero per via radiofonica o televisiva o altro mezzo di telecomunicazione.

La norma (art. 26, comma 5, del Codice del consumo adottato con decreto legislativo n. 206/2005), che disponeva l'obbligatorietà del parere non vincolante "quando il messaggio pubblicitario è stato o deve essere diffuso attraverso la stampa periodica o quotidiana ovvero per via radiofonica o televisiva o altro mezzo di telecomunicazione" è stata modificata con la sostituzione delle parole "pubblicità" e "pratica commerciale" alla originaria espressione "messaggio pubblicitario", lasciando inalterata la sostanza e la *ratio* della norma. D'altro canto, essa ha introdotto, nella nuova prospettiva di tendenza che favorisce le pratiche di *moral suasion*, il nuovo istituto degli "impegni" consistenti in una dichiarazione del professionista avente a oggetto la modifica del messaggio o della pratica e l'impegno a riparare le conseguenze del comportamento contestato, che viene recepita e resa obbligatoria attraverso l'accettazione da parte dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato con la conseguenza di "far venire meno i profili di illegittimità della pubblicità".

Nel periodo di riferimento, l'Autorità ha provveduto a rendere 159 pareri su 173 messaggi pubblicitari, di cui 48 su messaggi diffusi attraverso la stampa periodica e quotidiana, 6 per via radiofonica e 17 televisiva, 102 tramite altri mezzi di comunicazione, di cui 72 su internet; 30 dei pareri resi riguardano messaggi diffusi su più mezzi.

La pubblicità istituzionale

Nel corso del periodo di riferimento, a seguito dell'attività di vigilanza e delle risultanze dell'attività ispettiva (cfr. par. 3.21), sono stati avviati complessivamente quattro procedimenti sanzionatori a carico degli enti pubblici risultati inadempienti, vale a dire le province di Como, Livorno e Lucca e la regione Lombardia. Tali procedimenti

sono stati avviati per la violazione dell'art. 41, comma 1, del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177 (per la mancata o insufficiente destinazione di somme in quote obbligatoriamente riservate a favore della stampa quotidiana e periodica) e dell'art. 41, comma 3 della medesima normativa (per l'omessa comunicazione all'Autorità dei dati inerenti alle spese impegnate per la comunicazione istituzionale). I suddetti procedimenti si sono conclusi con il pagamento in misura ridotta previsto dall'art. 18 della legge 24 novembre 1981, n. 689, tramite versamento di una somma pari alla terza parte del massimo della sanzione prevista (vale a dire, euro 1.733,00), moltiplicata per il numero di violazioni commesse.

3.15. La rilevazione degli indici di ascolto e di diffusione dei mezzi di comunicazione e la pubblicazione di sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa

Lo *switch-off* avvenuto in diverse regioni italiane è uno dei motivi che contribuiscono, insieme alla diffusione dei canali satellitari, alla progressiva frammentazione delle *audience* televisive in atto da qualche anno. Più in generale, i pubblici di tutti i *mass-media* risultano, come ormai accertato, più attivi, mobili e capaci di "alleanze temporanee" rispetto all'offerta dei prodotti culturali presenti sul mercato. I soggetti che rilevano gli indici di ascolto e di diffusione dei diversi mezzi di comunicazione, quindi, devono operare tenendo conto di un numero maggiore di variabili.

La fioritura dell'offerta, riferita sia ai contenuti che al crescente numero di operatori, almeno per quanto riguarda il mezzo televisivo, rende preziosa la continuità dei dati prodotti dalle diverse società di rilevazione e ancor più delicata la funzione dell'Autorità, quale garante dei diritti di tutti i soggetti portatori di specifici interessi.

L'Atto di indirizzo dell'Autorità, approvato con la delibera n. 85/06/CSP, ha configurato un percorso già in atto dal 2006 e finalizzato al miglioramento del sistema di rilevazione degli indici di ascolto e di diffusione dei principali mezzi di comunicazione. Altre tre delibere, n. 55/07/CSP del 22 marzo 2007, recante "Misure e raccomandazioni nei confronti della società Auditel in materia di rilevazione degli indici di ascolto", n. 75/09/CSP del 5 maggio 2009, recante "Misure e raccomandazioni nei confronti della società Audiradio in materia di rilevazione degli indici di ascolto radiofonici" e n. 81/10/CSP del 28 aprile 2010 recante "Misure e raccomandazioni nei confronti della società Audipress in materia di rilevazione degli indici di lettura di quotidiani e periodici", hanno declinato opportune misure e raccomandazioni in capo ai soggetti rilevatori di ciascuno dei principali mezzi di comunicazione.

In ambito televisivo, il percorso di adeguamento svolto da Auditel nel 2009 ha riguardato le ulteriori variabili che attualmente concorrono al comportamento di ascolto delle famiglie, quali lo *switch-off* in atto nel Paese e l'accresciuto numero di abbonamenti alla *pay-tv* satellitare.

Ai fini del dato di ascolto regionale, tanto la penetrazione di Sky per regione, quanto l'universo delle famiglie con abbonamento HD sono diventate variabili del RIM *weighting* con un aggiornamento mensile. Analoga frequenza di aggiornamento è adottata per gli universi a livello nazionale delle piattaforme digitale terrestre e satellitare *free*. Essendo stata l'Italia suddivisa in tre macroaree (le regioni non ancora in *switch-over*, in fase di *switch-over* e in fase successiva allo *switch-off*), il dato di penetrazione nazionale della piattaforma è dato dalla somma delle penetrazioni quantificate nei tre aggregati territoriali. È stato avviato, inoltre, il processo per la rilevazione dei canali trasmessi su IPTV. A tale potenziamento del *Panel Control*, il sistema di controllo e di ponderazione, corrisponde un cambiamento introdotto nella ricerca di base, passata da 20.000 a 30.000 interviste, con 9 cicli di aggiornamento annui rispetto ai due semestrali che erano previsti prima.

Nel corso del 2009, inoltre, Auditel ha proseguito il piano di implementazione del

sistema UNITAM (*audio matching* di tracce digitalizzate). Entro il mese di luglio 2010, l'intero *panel* sarà dotato del nuovo sistema.

L'Autorità sta verificando l'implementazione delle misure suggerite con la delibera n. 55/07/CSP, in particolare per quanto riguarda l'ingresso di Sky Italia nella compagine societaria e l'impiego delle nuove tecnologie ed ha aperto al riguardo un'aperta istruttoria in corso di svolgimento.

Per quanto riguarda il mezzo radiofonico, l'anno 2009 ha visto l'avvio dei progressivi adeguamenti di Audiradio alle raccomandazioni dell'Autorità contenute nella delibera n. 75/09/CSP, volte ad incidere tanto sull'assetto societario, quanto sulle procedure di controllo interno della qualità degli indici di ascolto.

All'invito dell'Autorità ad assicurare l'effettivo accesso alla compagine societaria da parte dei soggetti rappresentativi del mercato radiofonico, anche tramite l'allargamento del capitale sociale ed il progressivo ribilanciamento delle partecipazioni societarie, Audiradio ha corrisposto condividendo pienamente gli obiettivi contenuti nella delibera e ritenendoli un "autorevole stimolo" per la massima rappresentatività nella composizione negli organi di gestione dell'impresa.

Nella proposta di adeguamento, presentata da Audiradio nei termini previsti, si prevede un aumento dei componenti del Consiglio di amministrazione e appare rilevante la disponibilità di alcuni soci - Rai, RCS, Nuova Radio e Radio e Reti - a cedere parte delle proprie quote in favore di titolari di partecipazioni minori e di eventuali soggetti entranti. La nuova composizione del capitale sociale è tale da consentire l'ingresso di Radio Italia solo musica italiana e Radio Kiss Kiss, con il 2,58% ciascuna, nonché delle emittenti non commerciali Radio Maria e Radio Radicale, ognuna con una quota pari allo 0,50%. Su indicazione dell'Autorità, inoltre, Audiradio sta svolgendo le azioni propedeutiche per attribuire alle associazioni di categoria FRT e Aeranti-Corallo la facoltà di designare ognuna un proprio componente del Consiglio di amministrazione.

Anche per il Comitato tecnico, la società rilevatrice ha accolto l'invito dell'Autorità di ampliare il numero dei componenti, da 25 a 27, consentendo l'ingresso dei soggetti che prima erano esclusi in quanto non appartenenti alla compagine societaria.

Sul piano delle procedure di controllo interno della qualità dell'indagine, Audiradio ha documentato come queste vengano svolte dalla società *Reply* e si configurino nei due documenti "Verifica dell'indagine di rilevazione dell'ascolto radiofonico" e "Verifica dell'indagine tramite diario sull'ascolto radiofonico". Rapporti periodici di *Reply* vengono inviati al Comitato tecnico, a tutti i soci e agli iscritti all'indagine.

Audiradio ha comunicato, con nota del 30 luglio 2009, di aver individuato nel prof. Giorgio Marbach, ordinario di Analisi di mercato presso l'Università degli Studi di Roma *La Sapienza*, il soggetto "dotato di elevata competenza nella valutazione e nel controllo della qualità dei dati" previsto all'articolo 2, comma 3, della delibera n. 75/09/CSP responsabile scientifico del report annuale richiesto dall'Autorità.

A partire dal ciclo di indagine "Audiradio 2010", la società rilevatrice ha introdotto alcune novità metodologiche nell'indagine telefonica, quali: a) la rilevazione da 6 bimestri a 4 trimestri; b) la significatività del dato di ascolto; c) la percentuale di interviste ai soli possessori di telefono cellulare. Per l'indagine integrativa con *panel* con diari, il campione è stato ampliato a 14.400 individui complessivi negli stessi trimestri dell'indagine telefonica.

Della discontinuità metodologica dell'indagine Audipress 2008-II rispetto ai cicli precedenti, tale da non consentire la pubblicazione dei risultati, è stato già riferito nella Relazione annuale del 2009. La fase sperimentale dell'indagine, con l'adozione di ulteriori modifiche metodologiche, ha impegnato l'intero anno 2009 e ha visto la pubblicazione dei nuovi dati nel maggio 2010. Stante il lasso di tempo trascorso dall'ultima pubblicazione e alcune segnalazioni di editori appartenenti alla *free-press*, l'Autorità ha avviato un'indagine, volta ad approfondire la nuova metodologia adottata dall'autunno 2009 e a verificare la sussistenza di eventuali violazioni dei principi contenuti nell'Atto di indirizzo, ovvero della trasparenza interna e dell'indipendenza gestionale e metodologica del Comitato tecnico rispetto all'organo amministrativo.

L'attuale disegno di ricerca di Audipress, è caratterizzato dalla separazione delle indagini per i quotidiani e i periodici. Le numerosità campionarie sono: per i quotidiani, 33.000 interviste suddivise in tre cicli di 11.000; per i periodici, 21.000 interviste suddivise in tre cicli di 7.000. Il *field* inizia a metà gennaio e viene sospeso nel periodo estivo e in quello natalizio, per una durata complessiva che risulta estesa a circa 10 mesi. Nella tabella 3.22 sono illustrate le differenze fondamentali tra la vecchia e la nuova metodologia Audipress.

Tabella 3.22. *Indagine Audipress: modifiche metodologiche*

fino a 2008-I	da 2009-II
<i>Periodo di rilevazione</i>	<i>Periodo di rilevazione</i>
Autunno (settembre-dicembre) Primavera (marzo-giugno)	11 gennaio/28 marzo 2010, 6 aprile/11 luglio 2010, 20 settembre/19 dicembre 2010
<i>Pubblicazione dati</i>	<i>Pubblicazione dati</i>
Semestrale	4 maggio, metà settembre 2010, prima decade febbraio 2011
<i>Indagine quotidiani</i>	<i>Indagine quotidiani</i>
24.000 interviste	33.000 interviste
<i>Indagine periodici</i>	<i>Indagine periodici</i>
20.000 interviste	21.000 interviste
<i>Questionario</i>	<i>Questionario</i>
Introduzione della parte relativa all' <i>engagement</i> , qualitativa (Eurisko)	La sezione Eurisko viene eliminata per alleggerire il questionario

Fonte: Autorità

Nel questionario resta la sezione *web*, solo per rilevare la duplicazione di lettura tra supporto cartaceo e lettura *online*, ma lo strumento di rilevazione è complessivamente alleggerito della sezione relativa all'*engagement*, che era volta a raccogliere informazioni qualitative e che era stata tra i motivi di un'eccessiva lunghezza dell'intervista. La contemporaneità di uscita dei dati in tre pubblicazioni, per quotidiani e periodici, consentirà una maggiore "freschezza" dei dati.

L'istruttoria si è conclusa con l'emanazione della citata delibera n. 81/10/CSP che prevede, coerentemente agli interventi dell'Autorità nel settore televisivo e in quello radiofonico, modifiche da apportare allo Statuto e al regolamento del Comitato tecnico, al fine di garantire una sua maggiore autonomia rispetto al Consiglio di amministrazione della società. Il Comitato avrà, al termine degli adeguamenti a quanto prescrit-

to, la facoltà di esaminare aspetti tecnici delle indagini e di presentare proposte anche di propria iniziativa. Il provvedimento dell'Autorità prevede, inoltre, l'ingresso della stampa *free press* nel Comitato tecnico. Al fine di verificare la regolarità della diffusione e della pubblicazione dei risultati ottenuti, sarà svolta dall'Autorità una specifica attività di vigilanza sul nuovo impianto di ricerca adottato da Audipress che è tenuta a trasmettere, per ciascun ciclo realizzato, una relazione tecnica di conformità della ricerca ai criteri metodologici adottati.

Il sistema integrato di rilevazione, adottato da Audiweb, ha ampliato il campo della propria indagine prendendo in considerazione, oltre agli accessi alla rete da casa e da ufficio, altri luoghi prima esclusi, quali biblioteche, luoghi pubblici, *internet point* e telefonia mobile. Le informazioni indispensabili per estendere l'indagine agli "altri luoghi" di navigazione provengono dalla medesima ricerca di base realizzata dall'istituto Doxa sul consumo digitale degli italiani, svolta in quattro cicli per anno di interviste *face-to-face*. I dati Audiweb forniscono informazioni di particolare interesse non solo ai fini della pianificazione pubblicitaria sul *web*, ma anche per l'osservazione e lo studio dei trend di fruizione del mezzo, analogamente a quanto accade per gli altri *media*.

I *report* più recenti di Audiweb indicano un complessivo aumento dell'*audience* della rete e delle pagine viste per persona, nonché la crescita degli utenti attivi, mediamente quasi il 17% in più nel giorno medio rispetto all'anno precedente. Si registra, invece, una flessione del numero delle pagine viste e del tempo speso dal navigatore.

Pubblicazione e diffusione dei risultati dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa

Il quadro normativo di riferimento in materia di sondaggi è costituito dall'art. 1, lett. b), n. 12, della legge 31 luglio 1997, n. 249, per quanto riguarda i poteri di regolamentazione e vigilanza in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa e dall'art. 8, comma 2, della legge n. 28 del 2000, per quanto riguarda i sondaggi demoscopici sull'esito delle elezioni e sugli orientamenti politici e di voto degli elettori. Nell'ambito di tale cornice normativa, l'Autorità si è finora mossa lungo due binari distinti, approvando, da una parte, un regolamento in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa (delibera n. 153/02/CSP modificata con la delibera n. 237/03/CSP) e, dall'altra, un regolamento relativo ai sondaggi demoscopici sull'esito delle elezioni e sugli orientamenti politici e di voto degli elettori, applicabile nei periodi non elettorali (delibera n. 200/00/CSP) e, nell'ambito degli specifici regolamenti che l'Autorità provvede ad emanare in occasione di ciascuna tornata elettorale o referendaria, le norme relative allo svolgimento di tali sondaggi nei periodi elettorali.

L'attività di vigilanza sulla pubblicazione e diffusione di sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa svolta dall'Autorità nell'anno 2009 ha riguardato l'esame di circa 650 documenti relativi ai sondaggi e trasmessi dai soggetti realizzatori ai fini della pubblicazione sul sito dell'Autorità. È stata anche effettuata un'attività di monitoraggio sui maggiori quotidiani e periodici nazionali, consistito nella verifica, per ciascun sondaggio, dell'esistenza e della conformità della nota informativa, della correttezza e della completezza del documento, nonché della contestualità della sua comunicazione all'Autorità rispetto alla diffusione dei risultati sui mezzi di comunicazione.

Constatata l'opportunità di assicurare maggiori certezze agli operatori in merito alle norme di riferimento dei sondaggi d'opinione, l'Autorità ha instaurato un rapporto diretto con i soggetti realizzatori di sondaggi, segnalando, di volta in volta, le carenze di elementi informativi nel documento inviato che, opportunamente corredato delle rettifiche e/o integrazioni richieste, è stato successivamente pubblicato sul sito dell'Autorità.

Tale confronto costante con i soggetti realizzatori ha messo in luce taluni profili problematici della vigente normativa; conseguentemente, l'Autorità, riconoscendo nei sondaggi d'opinione e politici ed elettorali un importante strumento di conoscenza e di informazione e, con particolare riferimento ai sondaggi politici ed elettorali, la loro rilevanza nell'informazione ed orientamento dell'elettorato, ha deciso di procedere ad una revisione complessiva della disciplina regolamentare in questione, che ricomprenda, anche a fini di semplificazione amministrativa e univocità di indirizzo, l'intera materia della pubblicazione e diffusione dei sondaggi d'opinione e politici ed elettorali, con riferimento, per questi ultimi, sia ai periodi non elettorali che elettorali. Nell'ambito di tale attività di revisione, l'Autorità si è avvalsa della proficua collaborazione con il Dipartimento per l'informazione e l'editoria - Presidenza del Consiglio dei ministri, oltre che con la cattedra di "Metodologia e tecnica della ricerca sociale" della Facoltà di Scienze della comunicazione - Università degli Studi di Roma "La Sapienza".

A breve l'Autorità sottoporrà a consultazione pubblica uno schema di regolamento, il cui oggetto è la previsione di una disciplina organica per la pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa dei sondaggi demoscopici e politici ed elettorali, pur nella salvaguardia delle specificità dei singoli tipi di sondaggi. L'obiettivo che sta orientando l'attività di revisione è soprattutto quello di garantire all'utente/cittadino la correttezza dell'informazione veicolata dai sondaggi, attraverso la previsione di un arricchimento delle informazioni sulle metodologie impiegate per la loro realizzazione, ai fini della loro pubblicazione, rispettivamente, sui siti *web* dell'Autorità e del Dipartimento per l'informazione e l'editoria - Presidenza del Consiglio dei ministri, a seconda della tipologia dei sondaggi, oltre che quello di dettare nuove prescrizioni sul contenuto e sulle modalità di presentazione della nota informativa che accompagna la pubblicazione o diffusione del sondaggio sui mezzi di comunicazione di massa, al fine di consentire a tutti gli utenti una comprensione immediata degli elementi qualitativamente rilevanti dei sondaggi per una loro corretta interpretazione.

3.16. La tutela dei minori e degli utenti

Il quadro normativo di riferimento

Il quadro normativo in materia di tutela dei minori e degli utenti nel settore delle comunicazioni ha subito significativi cambiamenti connessi al recepimento della direttiva 2007/65/CE sui servizi di *media* audiovisivi. Il decreto legislativo 15 marzo 2010, n. 44, nel dare attuazione alla citata direttiva, ha modificato ed integrato il Testo unico della radiotelevisione, che è stato rinominato, in considerazione del processo di convergenza in corso, Testo unico dei servizi di *media* audiovisivi e radiofonici.

Relativamente alla tutela dei minori, il decreto n. 44/2010 ha introdotto talune novità tra le quali l'obbligo, per i fornitori di servizi di *media* audiovisivi, di adottare un sistema di classificazione dei contenuti ad accesso condizionato sulla base dei criteri proposti dal Comitato di applicazione del Codice *media* e minori, d'intesa con l'Autorità. Tale sistema di classificazione è stato pertanto ritenuto dal legislatore un fattore essenziale per rendere effettivo il sistema di controllo specifico e selettivo già previsto dall'articolo 34 del Testo unico della radiotelevisione per escludere i minori dalla visione di trasmissioni a loro lesive.

È stata altresì attribuita all'Autorità la competenza ad adottare, mediante procedure di co-regolamentazione, la disciplina speciale recante l'indicazione degli accorgimenti tecnici realizzabili (quali, ad esempio, l'uso di numeri di identificazione personale o sistemi di filtraggio o di identificazione) atti ad escludere che i minori possano vedere o ascoltare liberamente programmi lesivi del loro sviluppo fisico, mentale e morale. Al riguardo l'Autorità ha costituito un apposito gruppo di lavoro finalizzato allo svolgimento delle attività istruttorie inerenti l'adozione dei regolamenti attuativi del decreto.

L'attività pre-istruttoria, procedimentale e regolamentare

Nel periodo di riferimento, l'Autorità ha dedicato, come già in passato, particolare attenzione allo svolgimento delle attività di vigilanza e sanzionatorie in materia di tutela dei minori e degli utenti.

Peculiare rilievo è stato assegnato alle attività di controllo e verifica dei contenuti lesivi dei minori o pornografici trasmessi, in chiaro, da emittenti nazionali e locali o da programmi satellitari autorizzati in Italia, durante le ore diurne e nella fascia oraria specificamente dedicata ai minori. È stata altresì svolta una significativa attività di analisi di film o programmi andati in onda nella fascia oraria notturna, con la conseguente apertura di procedimenti sanzionatori nei confronti delle emittenti che risultavano aver trasmesso scene pornografiche. A tale proposito, si rileva come, a seguito dell'azione dell'Autorità, si sia registrata, da parte delle emittenti, la tendenza sia a sospendere la trasmissione di quei programmi che avevano determinato l'avvio di procedimenti sanzionatori, sia a modificare la linea editoriale per non incorrere in ulteriori violazioni.

Oltre all'attività pre-istruttoria svolta, sia su segnalazione esterna che su impulso d'ufficio, ed alla predisposizione di note di risposta a interrogazioni parlamentari, sono

stati istruiti n. 73 procedimenti diretti all'accertamento delle violazioni e all'irrogazione delle relative sanzioni, 37 dei quali si sono conclusi con i seguenti provvedimenti:

a) n. 34 ordinanze ingiunzioni, di cui:

- 16 per la violazione dell'art. 4, comma 1, lett. b), del decreto legislativo 31 luglio 2005 n. 177: delibera n. 185/09/CSP – euro 160.000, concessionaria nazionale Retecapri; delibera n. 20/10/CSP – euro 140.000, concessionaria nazionale Retecapri; delibera n. 23/10/CSP – euro 100.000, concessionaria nazionale Retecapri; delibera n. 83/10/CSP – euro 100.000, concessionaria nazionale Retecapri; delibera n. 221/09/CSP – euro 70.000, concessionaria nazionale Retecapri; delibera n. 153/09/CSP – euro 50.000, concessionaria nazionale Retecapri; delibera n. 202/09/CSP – euro 50.000, concessionaria nazionale Rete 4; delibera n. 190/09/CSP – euro 7.000, concessionaria locale Radio Regio Stereo; delibera n. 222/09/CSP – euro 30.000, concessionaria nazionale Retecapri; delibera n. 173/09/CSP – euro 10.328, emittente satellitare Julie Channel; delibera n. 223/09/CSP – euro 10.000, concessionaria nazionale Italia 1; delibera n. 21/10/CSP – euro 10.000, concessionaria nazionale Retecapri; delibera n. 152/09/CSP – euro 7.000, concessionaria locale Antenna Tre; delibera n. 16/10/PRES – euro 7.000, concessionaria locale Telecapri; delibera n. 22/10/CSP – euro 2.000, concessionaria locale Telecapri; delibera n. 77/10/CSP – euro 1.000, concessionaria locale Video Nord;
- 3 per la violazione dell'art. 4, comma 1, lettera b), del decreto legislativo 31 luglio 2005 n. 177 e del codice di autoregolamentazione TV e minori in combinato disposto con l'art. 34 comma 3 del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177: delibera n. 120/09/CSP – euro 50.000, concessionaria nazionale Canale 5; delibera n. 151/09/CSP – euro 50.000, concessionaria nazionale Retecapri; delibera n. 183/09/CSP – euro 50.000, concessionaria nazionale Rai 1;
- 4 per la violazione dell'art. 34, comma 4, del decreto legislativo 31 luglio 2005 n. 177: delibera n. 137/09/CSP – euro 75.000, emittente satellitare Tiziana Sat; delibera n. 121/09/CSP – euro 50.000, emittente satellitare Nostradamus Tv; delibera n. 214/09/CSP – euro 50.000, emittente satellitare Studio Europa CH 835; delibera n. 136/09/CSP – euro 5.000, concessionaria locale Tele 9;
- 9 per la violazione dell'art. 1, comma 26, della legge 23 dicembre 1996, n. 650: delibera n. 337/09/CONS – euro 77.469, emittente satellitare Tiziana Sat; delibera n. 319/09/CONS – euro 51.646, emittente satellitare Julie Channel; delibera n. 385/09/CONS – euro 50.000, concessionaria nazionale Retecapri; delibera n. 318/09/CONS – euro 25.823, emittente satellitare Nostradamus Tv; delibera n. 431/09/CONS – euro 5.164,60, concessionaria locale Med 2; delibera n. 338/09/CONS – euro 5.164,60 concessionaria locale Med 1; delibera n. 196/09/CONS – euro 2.582,30, concessionaria locale Tele 9; delibera n. 336/09/CONS – euro 2.582,30, concessionaria locale TRM; delibera n. 135/10/CONS – euro 5.164,60, concessionaria locale Telereporter Sud;
- 1 per la violazione del codice di autoregolamentazione TV e minori e dell'art. 7 del decreto ministeriale n. 218 del 2006 in combinato disposto con l'art. 4, comma 1 lett. b), e art. 34, comma 3, del decreto legislativo 31 luglio 2005: delibera n. 74/10/CSP – euro 150.000, concessionaria nazionale Rai 2;

- 1 per la violazione del Codice *media* e sport come recepito dall'art. 34, comma 6-*bis*, del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177: delibera n. 189/09/CSP – euro 24.000, concessionaria locale Retesole;

b) n. 3 archiviazioni nel merito per presunta violazione dell'art. 4, comma 1, lettera b), del decreto legislativo 31 luglio 2005 n. 177 e del codice di autoregolamentazione TV e minori in combinato disposto con l'art. 34, comma 3, del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177: delibera n. 138/09/CSP, concessionaria nazionale Rai 3; delibera n. 191/09/CSP, concessionaria nazionale Rai 3; delibera n. 213/09/CSP, emittente satellitare Live 24.

Relativamente ai procedimenti già avviati e in fase di definizione si segnalano altresì 36 atti di contestazione, di cui:

- 9 per la violazione dell'art. 4, comma 1, lettera b), del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177;
- 2 per la violazione del codice di autoregolamentazione TV e minori e dell'art. 4, comma 1, lettera b), del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177;
- 3 per la violazione del codice di autoregolamentazione TV e minori e dell'art. 4, comma 1, lettera b), del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177 in combinato disposto con l'art. 34, comma 3;
- 1 per la violazione dell'art. 34, comma 1, del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177;
- 9 per la violazione del codice di autoregolamentazione TV e minori e dell'art. 34, comma 3, del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177;
- 1 per la violazione del codice di autoregolamentazione TV e minori e dell'art. 34, comma 4, del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177;
- 2 per la violazione dell'art. 34, commi 3 e 4, del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177;
- 3 per la violazione dell'art. 34, comma 4, del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177;
- 6 per la violazione dell'art. 1, comma 26, della legge 23 dicembre 1996 n. 650.

All'esito delle verifiche pre-istruttorie sono stati inoltre disposti n. 26 atti di archiviazione in via amministrativa.

Sotto il profilo regolamentare, l'Autorità, ai sensi dell'articolo 17, comma 4, della legge 3 maggio 2004, n. 112, e dell'articolo 45, comma 4, del Testo unico della radiotelevisione, ha approvato, nella riunione del 28 ottobre 2009, lo schema delle linee guida sul contenuto degli ulteriori obblighi del servizio pubblico generale radiotelevisivo, propedeutiche al rinnovo del contratto nazionale di servizio per il triennio 2010-2012. Il successivo 12 novembre, a seguito delle osservazioni formulate al riguardo dal Ministero dello sviluppo economico, ha approvato la delibera n. 614/09/CONS che, all'articolo 7 impegna la Rai ad adottare nei propri palinsesti misure atte a tutelare i minori non solo nella fascia oraria espressamente a loro dedicata (dalle ore 16 alle ore 20), ma nell'intera fascia compresa tra le ore 7 e le ore 22,30 destinata alla visione familiare congiunta. Ad esclusione della fascia oraria notturna, la Rai è tenuta, pertanto, oltre allo scrupoloso rispetto della normativa primaria e secondaria vigente, ivi compresa la disciplina prevista dal Codice di autoregolamentazione TV e minori, ad evitare, comunque, la messa in onda di programmi contenenti scene di violenza gratuita o

episodi che possano creare turbamento al pubblico dei minori. Ai sensi della delibera n. 614/09/CONS dovrà altresì armonizzare il sistema attualmente in uso per segnalare il grado di adeguatezza dei programmi al pubblico dei minori con un sistema basato su tre fasce di visione (programma per tutti, sconsigliato ai minori di anni 12, sconsigliato ai minori di anni 16) garantendo che la programmazione specificamente dedicata ai minori sia inserita nei palinsesti quotidiani tenendo conto dell'indice di ascolto di questi ultimi nelle diverse fasce orarie.

Con l'adozione delle linee guida approvate con la citata delibera n. 614/09/CONS, l'Autorità ha inteso, peraltro, ampliare gli obblighi della concessionaria del servizio pubblico a tutela dei minori, introducendo l'obbligo di recepire nel Codice etico della Rai il Codice di autoregolamentazione in materia di rappresentazione di vicende giudiziarie nelle trasmissioni radiotelevisive, il Codice *media* e minori, il Codice sulle trasmissioni di commento agli avvenimenti sportivi di cui all'articolo 34 del Testo unico della radiotelevisione, nonché un Codice di buona condotta che contenga previsioni specifiche per i *reality*.

Attività di formazione

Nel corso dell'anno in esame l'Autorità ha continuato a svolgere attività di formazione e di aggiornamento rivolta ai Comitati Regionali per le Comunicazioni (Co.re.com.), organi funzionali dell'Autorità, provvedendo, tra l'altro, alla redazione e alla diffusione di un manuale di procedure operative destinato agli operatori. Il processo di assegnazione ai Co.re.com. delle deleghe di funzioni in materia di comunicazioni in ambito regionale ha, infatti, subito una significativa accelerazione, con l'attribuzione agli stessi delle attività inerenti l'avvio e l'istruttoria dei procedimenti sanzionatori oltre a quelle già precedentemente conferite di vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale. Nel manuale ad essi rivolto è ampiamente analizzata la materia della tutela dei minori e degli utenti con particolare attenzione alle tematiche inerenti l'analisi del contenuto dei testi televisivi e alle problematiche connesse all'attività procedimentale.

Interventi in materia di diritto di rettifica

L'art. 4, comma 1, lett. e), del Testo unico della radiotelevisione garantisce l'esercizio del diritto di rettifica rispetto alle emittenti radiotelevisive. Nel periodo di riferimento, sono pervenute 4 richieste di esercizio di diritto di rettifica da parte di soggetti privati, procedibili ai sensi dell'art. 32 del citato Testo unico sotto la rubrica "Telegiornali e giornali radio. Rettifica". L'Autorità ha riscontrato, in un caso, la lesione degli interessi morali e materiali del richiedente, ordinando la trasmissione dell'apposita rettifica.

La mancata ottemperanza preceduta dall'indicazione della pronuncia dell'Autorità, nel corso di istruttorie a seguito della richiesta di rettifica, ha determinato, ai sensi del comma 4 del citato art. 32, l'adozione di 1 provvedimento di ordinanza – ingiunzione (delibera n. 113/09/CSP – euro 1.548, Telejato).

3.17 La commercializzazione dei diritti audiovisivi sportivi e il diritto di cronaca sportiva

L'Ufficio regolamentazione e vigilanza sui diritti audiovisivi sportivi e sull'informazione sportiva è stato istituito con delibera n. 99/08/CONS, ai fini dell'esercizio delle competenze attribuite all'Autorità dal decreto legislativo 9 gennaio 2008, n. 9, recante la "Disciplina della titolarità e della commercializzazione dei diritti audiovisivi sportivi e relativa ripartizione delle risorse" così segnando il passaggio da un sistema basato sulla titolarità dei diritti in capo alle singole società sportive ad un nuovo sistema che si fonda sulla contitolarità dei diritti tra l'organizzatore della competizione e le società. Secondo le procedure istruttorie recate dalla delibera n. 307/08/CONS, tale Ufficio esercita le competenze in materia di disciplina della commercializzazione dei diritti audiovisivi sportivi, di individuazione periodica delle piattaforme emergenti per la disciplina della commercializzazione dei diritti audiovisivi e la vigilanza sul corretto esercizio del diritto di cronaca.

La commercializzazione dei diritti audiovisivi sportivi

Con riferimento alle attività previste dall'art. 6 del decreto legislativo n. 9/2008, sono state approvate, nel periodo di riferimento, le linee guida per la commercializzazione dei diritti audiovisivi sportivi presentate rispettivamente dalla Lega nazionale professionisti, dalla Lega società di pallacanestro serie A, dalla Legadue basket e dalla Lega italiana calcio professionistico. In ciascuna di esse, l'Autorità ha ribadito la necessità di garantire la più ampia partecipazione a tutti gli operatori della comunicazione indipendentemente dal titolo abilitativo posseduto e il pieno rispetto, in tutte le fasi della procedura di assegnazione, dei principi generali dettati dal citato decreto, avuto specifico riguardo alla garanzia delle condizioni di assoluta equità, trasparenza e non discriminazione tra i partecipanti.

Nel dettaglio, l'Autorità ha approvato, per la parte di propria competenza e nel rispetto dell'omologo potere da parte dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato, a seguito dei relativi procedimenti istruttori previsti dal regolamento di cui alla delibera n. 307/08/CONS, le linee guida presentate dagli organizzatori delle competizioni sportive.

Con la delibera n. 260/09/CONS del 14 maggio 2009 sono state approvate le linee guida per la commercializzazione dei diritti audiovisivi sportivi riferibili al campionato di calcio di serie A e di serie B per le stagioni sportive 2010/2011, 2011/2012 e 2012/2013, che disciplinano la vendita centralizzata condotta dalla Lega nazionale professionisti dei diritti audiovisivi di natura primaria (diritti di prima messa in onda degli eventi) e dei diritti audiovisivi di natura secondaria (diritti di trasmissione delle repliche, delle sintesi e delle immagini salienti degli eventi), nonché lo sfruttamento dei diritti di archivio per la stagione sportiva in corso e la stagione sportiva immediatamente precedente. La durata dei diritti oggetto di assegnazione è stata definita in misura paritaria per tutte le procedure competitive, in modo da garantire la partecipazione a tutti gli operatori della comunicazione. La durata dei contratti corrisponde sempre con quella delle stagioni sportive a cui si riferiscono le procedure competitive. Rispet-

to al testo formulato dalla Lega, l'Autorità ha ribadito l'assoluta necessità, al fine di garantire il principio di tutela della competitività delle procedure di assegnazione, di applicare in maniera rigorosa la previsione di cui all'articolo 11, comma 3, del decreto quanto al regime di assegnazione dei diritti rimasti invenduti, in modo da consentire ad una singola società sportiva di esercitare il diritto di licenziare i diritti audiovisivi, primari e secondari, relativi alle partite disputate dalla propria squadra (in casa e in trasferta) quale oggetto di autonome iniziative commerciali in forma non esclusiva e in parallelo con la commercializzazione effettuata dalla Lega nazionale professionisti.

Con la delibera n. 474/09/CONS del 14 settembre 2009 sono state approvate le linee guida per la commercializzazione dei diritti radiofonici, mobile, e per il territorio estero, riferibili al campionato di serie A di pallacanestro e agli eventi correlati, per le stagioni 2009/10 e 2010/11, che seguono la medesima struttura adoperata per la commercializzazione dei diritti audiovisivi per il biennio 2009/11 (stagioni sportive 2009/10 e 2010/11), relativi alle partite delle competizioni di cui si è dato conto nella Relazione annuale 2009. Rispetto al testo formulato dalla Lega, l'Autorità ha ritenuto necessario inserire nel testo alcune raccomandazioni finalizzate a garantire il rispetto dei principi generali di cui al decreto legislativo n. 9/2008, richiedendo con riferimento ai diritti per la radiofonia, in ottemperanza alle previsioni di cui all'art. 15 del decreto, di riservare agli organizzatori degli eventi tutti i diritti non facenti parte del pacchetto unico; con riferimento alla commercializzazione dei diritti audiovisivi sul mercato estero, di prevedere delle modalità tese a consentire la fruizione degli eventi delle competizioni da parte delle comunità italiane all'estero così come previsto dall'art. 16, comma 2 del medesimo decreto; di garantire una rigorosa applicazione della previsione di cui all'articolo 11, comma 3, del decreto in merito al regime di assegnazione dei diritti rimasti invenduti.

Con la delibera n. 475/09/CONS del 14 settembre 2009 sono state approvate le linee guida per la commercializzazione dei diritti audiovisivi sportivi riferibili al campionato di Legadue di pallacanestro e agli eventi correlati per le stagioni 2009/2010 e 2010/2011 ai sensi dell'articolo 6, comma 6, del decreto legislativo 9 gennaio 2008, n. 9. Rispetto al testo formulato dalla Lega, l'Autorità ha ritenuto necessario inserire alcune raccomandazioni finalizzate ad assicurare la più ampia partecipazione alle procedure competitive a tutti gli operatori della comunicazione indipendentemente dal titolo abilitativo posseduto e a garantire una rigorosa applicazione della previsione di cui all'articolo 11, comma 3, del citato decreto in merito al regime di assegnazione dei diritti rimasti invenduti.

Con la delibera n. 43/10/CONS del 24 febbraio 2010 sono state approvate le linee guida per la commercializzazione dei diritti audiovisivi sportivi riferibili ai campionati di prima e seconda divisione di calcio e agli eventi correlati per la stagione sportiva 2010/2011, rispetto alle quali l'Autorità ha previsto un'integrazione nel testo formulato dalla Lega, afferente le modalità di gestione dei diritti invenduti e non esercitati in modo da garantire una rigorosa applicazione della previsione di cui all'articolo 11, comma 3, del decreto. Particolare attenzione è stata attribuita alla certificazione degli stessi all'esito negativo delle procedure di vendita centralizzata, alle modalità di ritorno dei diritti invenduti in capo alle società sportive e all'autonoma negoziazione degli stessi, ed è stato ribadito che le modalità di scelta degli eventi da commercializzare siano concordate con le singole società sportive nel pieno rispetto dell'autonomia delle stesse.

Individuazione delle piattaforme emergenti

L'art. 14, comma 1, del decreto legislativo n. 9/2008 prevede che l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni individui, periodicamente e con cadenza almeno biennale, le piattaforme emergenti, tenendo conto anche delle analisi di mercato previste dal titolo II, capo I, del decreto legislativo 11 agosto 2003, n. 259, ai fini dell'offerta dei diritti audiovisivi sportivi su base non esclusiva, ivi inclusa una quota rilevante dei diritti relativi alla prima messa in onda, adatti alle caratteristiche tecnologiche di ciascuna di esse, a prezzi commisurati all'effettiva utilizzazione, da parte degli utenti di ciascuna piattaforma, dei prodotti audiovisivi.

Con la delibera n. 526/09/CONS del 23 settembre 2009 l'Autorità ha avviato una consultazione pubblica concernente l'individuazione delle piattaforme emergenti ai fini della commercializzazione dei diritti audiovisivi sportivi, alla quale hanno partecipato Rai, Sky, RTI, H3G, Wind, Telecom Italia, Telecom Italia Media e l'Associazione IPTV. La nozione di mercato emergente, pur costituendo un utile riferimento, non è perfettamente coincidente con quella di piattaforma emergente sicché, per adempiere agli obblighi di legge, è stato necessario applicare una specifica metodologia. A tale riguardo, l'Autorità ha evidenziato che il concetto di "mercato emergente" nel nuovo quadro regolamentare delle comunicazioni elettroniche si riferisce a quell'insieme di prodotti e/o servizi per i quali, a causa della loro novità, è molto difficile prevedere le condizioni della domanda e quelle dell'offerta o le condizioni di ingresso sul mercato. Non potendo una piattaforma essere considerata né un prodotto, né tantomeno un servizio, trattandosi piuttosto di un sistema di distribuzione (di un prodotto e/o di un servizio) che nella fattispecie in esame consente a un prodotto/servizio audiovisivo di raggiungere un insieme di utenti per mezzo di una rete di comunicazione elettronica, l'Autorità ha ritenuto che la nozione di mercato emergente ai sensi del considerando 7 della Raccomandazione della Commissione europea relativa ai mercati rilevanti di prodotti e servizi del settore delle comunicazioni elettroniche che possono essere oggetto di una regolamentazione *ex ante* ai sensi della direttiva 2002/21/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, adottata il 17 dicembre 2007 non rappresenta di per sé la metodologia applicabile al caso, ma può solo costituire un utile riferimento ai fini dell'individuazione delle piattaforme televisive emergenti. Pertanto l'analisi ha considerato tanto gli aspetti tecnologici quanto quelli economici, con riferimento ad ogni singola piattaforma. A seguito della consultazione pubblica, l'Autorità ha adottato il provvedimento finale con la delibera n. 665/09/CONS, i cui risultati sono evidenziati nella tabella 3.23.

Tabella 3.23. Diritti sportivi - Piattaforme emergenti

PIATTAFORMA	ANALISI TECNOLOGICA	ANALISI ECONOMICA	EMERGENTE/ NON EMERGENTE
DTT	Consolidata	Matura	Non Emergente
DTH	Consolidata	Matura	Non Emergente
IPTV	Transizione	Avvio Prolungato	Emergente
WEB TV	Transizione	Avvio	Emergente
GSM-GPRS/EDGE e UMTS/HSDPA	Transizione	Avvio	Emergente
DVB-H	Transizione	Avvio	Emergente

Fonte: Autorità

L'esercizio del diritto di cronaca sportiva

Nel periodo di riferimento, l'Autorità, con le delibere nn. 405/09/CONS e 406/09/CONS del 17 luglio 2009 e successive modifiche (delibera n. 579/09/CONS) - dopo aver sentito i rappresentanti delle categorie interessate e le associazioni dei consumatori e degli utenti rappresentative a livello nazionale - ha disciplinato le modalità ed i limiti temporali dell'esercizio del diritto di cronaca audiovisiva e di cronaca radiofonica, per ciascun evento della competizione, prevedendo pure, nell'ambito del diritto di cronaca audiovisiva, sia quello esercitato via internet che per mezzo della telefonia mobile.

Con le suddette disposizioni regolamentari sono state dunque stabilite le modalità per l'accesso degli operatori della comunicazione agli impianti sportivi per riprendere l'evento qualora non fosse garantita, da parte dell'organizzatore della competizione, dell'organizzatore dell'evento o dell'assegnatario dei diritti, la messa a disposizione ai medesimi operatori della comunicazione del materiale audiovisivo (estratti delle immagini salienti e correlate contrassegnate dal logo dell'organizzatore della competizione) ed i requisiti soggettivi ed oggettivi per l'accreditamento degli operatori presso l'impianto sportivo. Per ciò che concerne in particolare l'esercizio del diritto di cronaca audiovisiva, è stato inoltre regolamentato l'utilizzo delle immagini salienti e correlate da parte delle emittenti o dei fornitori di contenuti in chiaro o a pagamento e della concessionaria del servizio pubblico generale radiotelevisivo.

L'esercizio del diritto di cronaca avviene sotto la vigilanza dell'Autorità e sotto il presidio sanzionatorio offerto dall'art. 1, comma 31, della legge n. 249/97, nei limiti di quanto previsto a tutela degli assegnatari al fine di assicurare un corretto bilanciamento tra diritti di esclusiva e diritto all'informazione.

L'attività di specifico controllo e avvio del procedimento sanzionatorio avviene sia d'ufficio che su base di segnalazione e/o denuncia, con l'ausilio, ai fini dei necessari approfondimenti istruttori, del Servizio ispettivo e registro dell'Autorità e di uffici e personale specifici del corpo della Guardia di finanza.

L'attività di vigilanza sugli eventi sportivi trasmessi dalle emittenti televisive e radiofoniche si esplica attraverso un controllo della programmazione sia delle emittenti su reti terrestri sia delle trasmissioni, anche in *simulcast*, sul *web* o sul satellite. Il monitoraggio viene effettuato a rotazione periodica e/o a campionamento di programmi sportivi o di approfondimento sportivo.

Per quanto riguarda l'attività procedimentale svolta, questa ha evidenziato come le criticità più frequentemente riscontrate consistano, per le emittenti televisive, nella cronaca continuativa in diretta dell'evento sportivo senza disporre dei relativi diritti o nella trasmissione di immagini salienti e correlate al di fuori dei limiti previsti dal Regolamento per l'esercizio del diritto di cronaca audiovisiva sportiva mentre, per le emittenti radiofoniche, nella trasmissione di finestre informative superiori, per numero, durata ed intervallo tra di esse, ai limiti imposti dal regolamento in materia di cronaca sportiva radiofonica.

Nello specifico, nel periodo di riferimento:

- sono stati formalmente avviati nove procedimenti sanzionatori, di cui sette per presunta violazione del regolamento in materia di cronaca audiovisiva sportiva allegato alla delibera n. 405/09/CONS e due per presunta violazione del regolamento in materia di cronaca sportiva radiofonica allegato alla delibera n. 406/09/CONS;

- sono state avviate 19 attività istruttorie al fine di accertare eventuali violazioni dei citati regolamenti in materia di cronaca sportiva radiotelevisiva;

- sono state adottate tre determinazioni di archiviazione in via amministrativa, di cui due per impossibilità di recuperare il materiale probatorio di presunte violazioni commesse su internet, in mancanza di obbligo di custodire le registrazioni dei contenuti veicolati, ed una per manifesta insussistenza della violazione;

- si sono altresì verificati due casi in cui è stato impossibile acquisire i materiali probatori relativi alle fattispecie contestate, a causa dell'inottemperanza delle emittenti al disposto dell'articolo 20, comma 5, della legge 6 agosto 1990, n. 223, che le obbliga a conservare la registrazione dei programmi per i tre mesi successivi alla data di trasmissione degli stessi: in tali casi, la documentazione è stata trasmessa ad altro Ufficio dell'Autorità per i profili di competenza.

Al fine di accertare che siano assicurate idonee condizioni negli impianti sportivi per il corretto esercizio del diritto di cronaca, l'Ufficio ha altresì avviato, congiuntamente al Servizio ispettivo e registro dell'Autorità, ispezioni a campione presso gli impianti ove si svolgono le competizioni. Le maggiori criticità sono state rilevate in ambito calcistico, sicché l'attività ispettiva è stata concentrata, per la sua fase di avvio, sugli stadi con riferimento alle competizioni sia di Serie A e B che di Prima e Seconda divisione, in modo da assicurare un monitoraggio equilibrato di tutti gli eventi soggetti alla disciplina del decreto n. 9/2008.

L'organizzazione dell'attività ispettiva si è svolta nel rispetto della normativa di accesso agli stadi, in particolare il decreto ministeriale 6 giugno 2005, il decreto ministeriale 15 agosto 2009 con il suo allegato A, in modo tale da evitare sovrapposizioni e interferenze fra Autorità pubbliche in azione all'interno degli impianti.

L'attuazione di una collaborazione con i soggetti ispezionati, la Lega nazionale professionisti, per le partite di Serie A e Serie B, e la Lega italiana calcio professionistico per le competizioni di Prima e Seconda divisione, è stata la soluzione ritenuta più idonea a garantire un accesso *c.d. all'areas* ai funzionari dell'Autorità incaricati delle attività ispettive. Questi organismi sono, infatti, presenti allo stadio durante le gare con propri rappresentanti, i cui nominativi vengono resi noti all'Ufficio competente dell'Autorità ogni settimana e per ogni stadio d'Italia, in modo tale che gli ispettori abbiano tutti i contatti, senza dover rinunciare all'effetto sorpresa durante lo svolgimento dell'attività. Le leghe si sono impegnate a garantire l'accesso ai funzionari dell'Autorità attraverso una circolare, resa nota a tutti *club*, anche attraverso la pubblicazione sui propri siti *web*, che spiega il tipo di attività di verifica che viene svolta all'interno dello stadio e che concede il "via libera" all'interno degli impianti agli ispettori. A questa circolare viene data idonea pubblicità anche attraverso la pubblicazione sul sito delle leghe.

Oggetto di verifica sono, da un lato, eventuali violazioni del diritto di cronaca poste in essere dagli stessi organizzatori di competizioni o dalle società organizzatrici, fra cui ad esempio il diniego di accesso agli operatori di comunicazione negli spazi idonei all'esercizio del diritto di cronaca; dall'altro eventuali violazioni commesse dagli operatori di comunicazione, quali ad esempio l'effettuazione di cronaca continuativa in difetto dei diritti di trasmissione, le riprese televisive del campo di gioco e degli spalti fuori dai limiti legali o l'interconnessione con altri operatori di comunicazione.

La scelta degli stadi e delle gare dove affrontare le prime attività ispettive è stata orientata dall'analisi delle segnalazioni ricevute sia dalle leghe che da operatori di

comunicazioni, dalle quali sono emersi alcuni bacini territoriali in cui sembrano concentrarsi alcuni tipi di violazione da parte delle emittenti. Contemporaneamente alle ispezioni viene disposto dagli impianti in dotazione all'Autorità un monitoraggio registrato della programmazione mandata in onda dalle emittenti che, dall'esame preventivo dei palinsesti e delle licenze, si ha ragione di ritenere che possano trasmettere l'evento satellite sportivo in difetto di diritti di trasmissione.

Per quanto riguarda l'attività all'interno dello stadio, è noto che gli ispettori dell'Autorità non possiedono poteri di polizia giudiziaria, pertanto si tratta di un'attività accertativa che non sfocia in contestazioni immediate. Viene pertanto redatto un verbale di mero sopralluogo, le violazioni eventualmente riscontrate vengono prodotte in una relazione successiva separata che funge da segnalazione da parte degli ispettori incaricati, mentre la contestazione nei confronti degli operatori di comunicazione è formulata solo dopo un riscontro successivo all'evento, attraverso la visione dei filmati delle trasmissioni. L'attività ispettiva è funzionale sia ad istruttorie già in corso, verificando sospetti di accessi abusivi da parte degli operatori di comunicazioni, sia ad evidenziare comportamenti illegittimi al fine di avviare nuove istruttorie o procedere ad accertamenti più approfonditi. Anche per quanto riguarda eventuali comportamenti illegittimi da parte degli organizzatori delle competizioni, finora non riscontrate, è difficilmente configurabile un intervento immediato dei funzionari dell'Autorità, proprio per l'assenza dei poteri di polizia giudiziaria in capo ad essi. L'eventuale violazione viene quindi descritta e documentata nella relazione, per poi essere tradotta in verbale di accertamento e contestazione in un momento successivo.

3.18 La comunicazione politica

L'Autorità, nell'ambito delle competenze stabilite dall'art. 1, comma 6, lett. b), n. 9, della legge 31 luglio 1997, n. 249, svolge funzioni di garanzia nell'applicazione delle disposizioni vigenti in materia di propaganda ed informazione politica e dei principi di pluralismo, correttezza, completezza, imparzialità, obiettività, lealtà dell'informazione e di apertura alle diverse opinioni e tendenze politiche recate dagli articoli 3 e 7 del Testo unico della radiotelevisione (rinominato Testo unico dei servizi di *media* audiovisivi e radiofonici a seguito dell'entrata in vigore del decreto legislativo n. 44 del 2010).

In applicazione della disciplina sulla *par condicio* di cui alla legge n. 28 del 2000, l'Autorità, in occasione di ciascuna tornata elettorale o referendaria, e previa consultazione con la Commissione parlamentare per l'indirizzo generale e la vigilanza dei servizi radiotelevisivi, adotta le disposizioni attuative relative all'emittenza radiotelevisiva nazionale e locale privata, alla stampa, alla comunicazione istituzionale ed ai sondaggi politico-elettorali. L'Autorità, inoltre, svolge le funzioni di vigilanza sul rispetto di tale normativa e dei regolamenti adottati nei confronti della concessionaria del servizio pubblico generale radiotelevisivo dalla Commissione parlamentare di vigilanza. Sono di ausilio nello svolgimento delle attività di competenza dell'Autorità in materia di comunicazione politica i Co.re.com., suoi organi funzionali, i quali attuano una specifica vigilanza sulle emittenti radiofoniche e televisive private locali ai sensi della legge n. 313 del 2003 e del Codice di autoregolamentazione emanato con il decreto del Ministro delle comunicazioni dell'8 aprile 2004, nonché sulle trasmissioni irradiate dalla Rai in ambito locale.

Il periodo di riferimento della presente relazione ha visto l'Autorità impegnata nella regolamentazione e nella vigilanza di diverse campagne elettorali, oltre alla consueta attività di vigilanza sul rispetto dei principi in materia di pluralismo dell'informazione svolta durante l'intero periodo.

Nei giorni 6 e 7 giugno 2009, si sono svolte, infatti, contemporaneamente, le campagne per l'elezione dei membri del Parlamento europeo spettanti all'Italia e per il rinnovo di numerose amministrazioni provinciali e comunali. Il 22 e 23 giugno 2009 sono stati, inoltre, celebrati i referendum popolari parzialmente abrogativi di alcune disposizioni del testo unico sull'elezione della Camera dei deputati e del testo unico sull'elezione del Senato della Repubblica. Si sono svolte, sempre nel 2009, le consultazioni referendarie nella Provincia autonoma di Bolzano del 25 ottobre 2009 e le consultazioni elettorali per il rinnovo di ulteriori consigli comunali del 28 e 30 novembre. Nel 2010 si sono, indi, svolte nei giorni 28 e 29 marzo, le elezioni regionali, provinciali e comunali, che hanno interessato il rinnovo di 13 regioni, 4 province e 432 comuni.

Nell'intero arco temporale concernente il periodo dal 1° maggio 2009 al 30 aprile 2010, con riferimento sia ai periodi elettorali che a quelli ordinari, sono stati adottati 96 provvedimenti, sia a contenuto sanzionatorio sia di natura regolamentare e 10 decreti presidenziali, ratificati con delibere dell'organo collegiale competente.

Il sistema delle sanzioni

Il quadro normativo di riferimento dell'attività sanzionatoria dell'Autorità in materia di comunicazione politica è piuttosto articolato. L'apparato sanzionatorio della legge n. 28 del 2000 prevede sanzioni di tipo eminentemente ripristinatorio, che mirano a ristabilire in tempi ristretti la parità di accesso all'informazione politico - elettorale per le violazioni delle singole fattispecie tassativamente previste dalla legge.

Oltre alle sanzioni ripristinatorie, sono previste la trasmissione o pubblicazione, anche ripetuta a seconda della gravità, di messaggi recanti l'indicazione della violazione commessa e, ove necessario, di rettifiche, con un risalto, per fascia oraria e collocazione, non inferiore alla comunicazione da rettificare. L'Autorità, inoltre, può adottare anche ulteriori provvedimenti d'urgenza per ripristinare l'equilibrio nell'accesso alla comunicazione politica. Completa l'apparato sanzionatorio l'applicazione delle misure amministrative pecuniarie stabilite dall'articolo 15 della legge 10 dicembre 1993, n. 515, nel testo modificato dalla legge n. 28/2000: viene applicata, per effetto della legge n. 689/81, la sanzione prevista per la violazione più grave, aumentata sino al triplo, nel caso in cui con una azione od omissione si violino diverse disposizioni che prevedono sanzioni amministrative o si commettano più violazioni della stessa disposizione.

Resta poi ferma la possibilità di ricorrere alle sanzioni previste per la mancata ottemperanza ad ordini e diffide dell'Autorità dall'art. 1, commi 31 e 32, della legge n. 249/97 (sanzione pecuniaria da 10.330 euro a 258.230 euro e, in caso di violazione di particolare gravità o reiterata, la sospensione della concessione o autorizzazione per un periodo non superiore a sei mesi).

Per la concessionaria del servizio pubblico generale radiotelevisivo l'accertamento della mancata osservanza delle disposizioni della Commissione parlamentare di vigilanza può comportare la richiesta alla concessionaria di attivare i procedimenti disciplinari previsti dai contratti di lavoro per i dirigenti responsabili, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lett. c) n. 10, della legge n. 249 del 1997, nonché la verifica del rispetto del contratto di servizio.

L'apparato sanzionatorio previsto per l'emittenza radiotelevisiva locale dalla legge n. 313/2003 prevede l'adozione di provvedimenti idonei ad eliminare gli effetti lesivi ed a carattere compensativo. In caso di inottemperanza dei propri provvedimenti in materia di emittenza radiotelevisiva locale l'Autorità irroga la sanzione amministrativa pecuniaria ridotta ad un decimo rispetto alle emittenti nazionali (che va dal minimo di 1.300 euro al massimo di 25.000 euro).

Periodo elettorale 2009

La campagna per le elezioni europee del 6 e 7 giugno 2009 è stata regolamentata con la delibera n. 57/09/CSP del 16 aprile 2009, recante "Disposizioni di attuazione della disciplina in materia di comunicazione politica e di parità di accesso ai mezzi di informazione relative alla campagna per l'elezione dei membri del Parlamento europeo spettanti all'Italia fissata per i giorni 6 e 7 giugno 2009", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 90 del 18 aprile 2009.

Per le elezioni amministrative sono state adottate invece le seguenti delibere:

a) delibera n. 59/09/CSP del 22 aprile 2009 recante "Disposizioni di attuazione della disciplina in materia di comunicazione politica e di parità di accesso ai mezzi di informazione relative alle campagne per le elezioni provinciali e comunali fissate per i giorni 6 e 7 giugno 2009", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 101 del 4 maggio 2009.

b) delibera n. 200/09/CSP del 12 novembre 2009, recante "Disposizioni di attuazione della disciplina in materia di comunicazione politica e di parità di accesso ai mezzi di informazione relative alle campagne per le elezioni del Sindaco e del consiglio comunale di Strembo, Nago-Torbole, Cles (provincia di Trento) e Velturmo (provincia di Bolzano), indette per il giorno 29 novembre 2009, e di Lusciano (provincia di Caserta), Casalnuovo di Napoli (provincia di Napoli), Seminara (provincia di Reggio Calabria) e Parghelia (provincia di Vibo Valentia), indette per i giorni 29 e 30 novembre 2009", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 274 del 24 novembre 2009.

L'aggiornamento settimanale dei dati relativi al monitoraggio delle trasmissioni televisive nazionali - pubblicato sul sito dell'Autorità - ha consentito di accertare in tempo utile eventuali lesioni della parità di accesso ai mezzi di informazione e di avviare procedimenti istruttori, anche d'ufficio. In particolare, attraverso il monitoraggio h24 delle trasmissioni delle emittenti televisive nazionali, è stato possibile acquisire gli elementi per assicurare la verifica dell'equilibrio nell'informazione e la parità di trattamento tra i soggetti politici nei due periodi in cui si articola la campagna elettorale (dall'indizione dei comizi alla presentazione delle liste e dalla presentazione delle liste alla chiusura della campagna elettorale), e degli altri obblighi che riguardano la comunicazione politica in tale periodo.

La tipologia degli interventi dell'Autorità è stata complessa ed articolata nei contenuti, dai richiami alle ordinanze ripristinatorie e a quelle di applicazione della sanzione amministrativa pecuniaria per i profili di inottemperanza alle delibere dell'Autorità.

Comunicazione istituzionale

L'art. 9, comma 1, della legge n. 28/2000 stabilisce che dalla data di convocazione dei comizi elettorali e fino alla chiusura delle operazioni di voto è fatto divieto a tutte le amministrazioni pubbliche di svolgere attività di comunicazione ad eccezione di quelle effettuate in forma impersonale ed indispensabili per l'efficace assolvimento delle proprie funzioni.

In applicazione della predetta disposizione di legge, l'Autorità in 12 fattispecie ha accertato lo svolgimento di campagne di comunicazione istituzionale non indispensabili e non impersonali e, pertanto, ha ordinato alle pubbliche amministrazioni interessate di pubblicare un messaggio recante l'indicazione di aver violato il divieto di comunicazione istituzionale in argomento. In un caso è stata applicata anche la sanzione amministrativa pecuniaria per l'inottemperanza all'ordine impartito (tabella 3.24).

Tabella 3.24. *Periodo elettorale 2009 – Provvedimenti in materia di comunicazione istituzionale*

Delibera	Segnalante	Segnalato
74/09/CSP	Bruno Giorgio Dapei consigliere della Provincia di Milano	Provincia di Milano
107/09/CSP	d'ufficio	Provincia di Milano
124/09/CSP	Davide Baggio candidato Sindaco per la lista civica Comune Futuro, Comune di Tombolo	Comune di Tombolo
125/09/CSP	Massimiliano Dell'Acqua consigliere de Il Popolo delle Libertà, Comune di Cesano Boscone	Comune di Cesano Boscone
126/09/CSP	Mario Favero, candidato Sindaco e Giorgio Morales, candidato consigliere per la lista Limana Viva, Comune di Limana	Comune di Limana
127/09/CSP	Diego Gorza Candidato Sindaco per la lista Lega Nord – Cambia con noi e Morena Moro - Candidata Sindaco per la lista Morena Moro Sindaco per Carbonera	Comune di Carbonera
128/09/CSP	Comitato Elettorale Per Bovisio Masciago Galimberti Sindaco	Comune di Bovisio Masciago
129/09/CSP	Simonetta Mingazzini - Consigliere comunale di Dozza	Comune di Dozza
130/09/CSP	Roberto Rabacchi	Comune di Reggio Emilia
131/09/CSP	Placido Fundarò e Carlo Spagnol - Consiglieri comunali di Sacile	Comune di Sacile
132/09/CSP	Luigi Caracappa e Marina Petruni, consiglieri del Comune di Settimo Milanese	Comune di Settimo Milanese
164/09/CSP	Rinaldo Tonon e Mario Zandonella Necca - Consiglieri comunali di Comelico Superiore	Comune di Comelico Superiore
211/09/CSP	Mario Gianelli Capogruppo PD della II circoscrizione del Comune di Verona	Comune di Verona

Fonte: Autorità

Informazione politico-elettorale

In base a quanto previsto dall'art. 5 della legge n. 28/2000 e dai regolamenti di attuazione adottati rispettivamente dalla Commissione parlamentare di vigilanza e dall'Autorità, i programmi di informazione nel periodo elettorale – dai telegiornali a quelli di approfondimento informativo – si conformano con particolare rigore ai principi di parità di trattamento dei soggetti politici, obiettività, completezza e imparzialità dell'informazione. Ai conduttori e registi dei programmi è richiesto un comportamento corretto e imparziale ed è, inoltre, fatto divieto di fornire in maniera diretta o indiretta indicazioni di voto e comunque di esercitare anche in forma surrettizia influenza sulle libere scelte degli elettori. L'Autorità è più volte intervenuta per garantire l'applicazione di tali principi. Di particolare interesse è l'atto di richiamo (delibera n. 77/09/CSP) adottato dall'Autorità - in base ai dati riferiti alle prime settimane della seconda fase della campagna elettorale - per il riequilibrio dell'informazione politica tra tutte le liste partecipanti alla campagna elettorale ed evitando la sovraesposizione del Governo, al quale ha fatto seguito la diffida (delibera n. 85/09/CSP) a tutte le emittenti radiotelesive pubbliche e private ad attuare l'immediato riequilibrio dell'informazione politica tra tutte le liste partecipanti alla campagna elettorale attenendosi ai criteri esecutivi ed applicativi in essa indicati, fornendo una corretta informazione delle attività del Governo. Quest'ultima deve trovare giustificazione in obiettive esigenze informative legate alle attività dell'esecutivo e non costituire una forma di esposizione di tesi politiche e/o propaganda elettorale.

In totale, l'Autorità ha assunto i seguenti provvedimenti (tabella 3.25):

- in 1 fattispecie l'Autorità ha ordinato l'immediato riequilibrio dell'informazione politica nei telegiornali tra tutte le liste partecipanti alla campagna elettorale evitando, altresì, la sovraesposizione del Governo;
- in 1 provvedimento è stata applicata la sanzione amministrativa pecuniaria per l'inottemperanza nel telegiornale a precedente provvedimento, ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge n. 249/97, pari a euro 180.000 nei confronti di un'emittente televisiva privata in ambito nazionale;
- in 6 provvedimenti è stata deliberata l'archiviazione;
- in 11 fattispecie l'Autorità ha deliberato provvedimenti di ripristino, ai sensi dell'articolo 10, comma 5, legge n. 28/2000 (di cui tre nei confronti della concessionaria del servizio pubblico), per assicurare nei telegiornali servizi di informazione con partecipazione del soggetto politico segnalante in misura adeguata al riequilibrio informativo;
- in 1 fattispecie alle emittenti televisive private in ambito nazionale è stato ordinato di continuare nell'azione di riequilibrio intrapresa a favore del soggetto segnalante, anche in considerazione dell'imminente chiusura della campagna elettorale, ai fini del rispetto nei telegiornali e a favore della lista esponente, dei principi di tutela del pluralismo, dell'imparzialità, dell'indipendenza, della completezza, dell'obiettività e di parità di trattamento tra le diverse forze politiche;
- in 6 fattispecie (di cui 2 relative alla concessionaria del servizio pubblico) è stato ordinato di attribuire nei telegiornali un adeguato accesso all'informazione alla lista segnalante in ottemperanza alla diffida precedentemente emanata;
- in 1 fattispecie è stato deliberato il non luogo a provvedere;
- in 1 fattispecie è stato ordinato alla concessionaria del servizio pubblico di por-

tare a compimento entro il termine della campagna elettorale, sia con riguardo ai telegiornali che relativamente ai programmi di approfondimento informativo, il riequilibrio dell'informazione politica nei confronti della lista esponente.

Tabella 3.25. *Periodo elettorale 2009 – Provvedimenti in materia di informazione politica*

Delibera	Segnalante	Segnalato
77/09/CSP	D'ufficio	Testate giornalistiche delle emittenti nazionali pubbliche e private
78/09/CSP	D'ufficio	R.T.I. Reti Televisive Italiane s.p.a., esercente l'emittente televisiva in ambito nazionale Rete 4
85/09/CSP	D'ufficio	Emittenti radiotelevisive pubbliche e private
86/09/CSP	D'ufficio	R.T.I. Reti Televisive Italiane s.p.a. - Notiziario Tg4
87/09/CSP	Onorevole Silvana Mura Italia dei Valori - Lista Di Pietro	Rai Radiotelevisione Italiana s.p.a. - emittenti televisive in ambito nazionale Rai Uno, Rai Due e Rai Tre
88/09/CSP	Onorevole Silvana Mura Italia dei Valori - Lista Di Pietro	R.T.I. Reti Televisive Italiane s.p.a. - emittenti televisive in ambito nazionale Canale 5, Italia 1 e Rete 4
89/09/CSP	Associazione Politica Nazionale Lista Marco Pannella	Rai Radiotelevisione Italiana s.p.a. - emittenti per la radiodiffusione televisiva in ambito nazionale Rai Uno, Rai Due e Rai Tre (Tg1, Tg2, Tg3, RaiNews24)
90/09/CSP	Associazione Politica Nazionale Lista Marco Pannella	R.T.I. Reti Televisive Italiane s.p.a. - emittenti per la radiodiffusione televisiva in ambito nazionale Canale 5, Retequattro, Italia 1 (Tg5, Tg4, Studio Aperto)
91/09/CSP	Associazione Politica Nazionale Lista Marco Pannella	Telecom Italia Media s.p.a. - emittente per la radiodiffusione televisiva in ambito nazionale La7 (TgLa7)
92/09/CSP	Associazione Politica Nazionale Lista Marco Pannella	Sky Italia s.r.l. - emittente per la radiodiffusione televisiva SkyTg24

93/09/CSP	Lista Sinistra e Libertà	Rai Radiotelevisione Italiana s.p.a. - emittenti per la radiodiffusione televisiva in ambito nazionale Rai Uno, Rai Due e Rai Tre (Tg1, Tg2, Tg3)
94/09/CSP	Lista Sinistra e Libertà	R.T.I. Reti Televisive s.p.a. - emittenti per la radiodiffusione televisiva in ambito nazionale Canale 5, Retequattro, Italia 1 (Tg5, Tg4, Studio Aperto)
95/09/CSP	Movimento politico La Destra e Movimento per le Autonomie	Rai Radiotelevisione Italiana s.p.a. - emittenti per la radiodiffusione televisiva in ambito nazionale Rai Uno, Rai Due, Rai Tre Rainews24 (Tg1, Tg2, Tg3, RaiNews24, Tgr, Tribune e Servizi parlamentari)
96/09/CSP	Movimento Politico La Destra e Movimento per le Autonomie	R.T.I. Reti Televisive Italiane s.p.a. - emittenti per la radiodiffusione televisiva in ambito nazionale Canale 5, Retequattro, Italia 1
97/09/CSP	Movimento Politico La Destra e Movimento per le Autonomie	Telecom Italia Media s.p.a. - emittenti per la radiodiffusione televisiva in ambito nazionale La7 e Mtv
98/09/CSP	Movimento Politico La Destra e Movimento per le Autonomie	Sky Italia s.r.l. - emittenti per la radiodiffusione televisiva SkyTg24
99/09/CSP	Lista Forza Nuova	Rai Radiotelevisione Italiana s.p.a. - emittenti per la radiodiffusione televisiva in ambito nazionale Rai Uno e Rai Due (Tg1 e Tg2)
100/09/CSP	Lista Forza Nuova	R.T.I. Reti Televisive Italiane s.p.a. - emittente per la radiodiffusione televisiva in ambito nazionale Italia 1 (Studio Aperto)
101/09/CSP	Lista Liberal Democratici - Maie	Rai Radiotelevisione Italiana s.p.a. - emittenti per la radiodiffusione televisiva in ambito nazionale Rai Uno, Rai Due e Rai Tre
102/09/CSP	Lista Liberal Democratici - Maie	R.T.I. Reti Televisive Italiane s.p.a. - emittenti per la radiodiffusione televisiva in ambito nazionale Canale 5, Rete 4 e Italia 1

103/09/CSP	Lista Liberal Democratici – Maie	Telecom Italia Media s.p.a. - emittenti per la radiodiffusione televisiva in ambito nazionale La7 e Mtv
104/09/CSP	Lista Liberal Democratici – Maie	Sky Italia s.r.l. - emittente per la radiodiffusione televisiva SkyTg24
105/09/CSP	Lista Liberal Democratici – Maie	Rete A s.p.a. - emittente per la radiodiffusione televisiva in ambito nazionale All Music
106/09/CSP	Associazione politica nazionale lista Marco Pannella – Emma Bonino	Rai Radiotelevisione italiana s.p.a.
115/09/CSP	D'ufficio	Sky Italia s.r.l. (Canale SkyTg24)
116/09/CSP	D'ufficio	R.T.I. Reti Televisive Italiane s.p.a. - emittente per la radiodiffusione televisiva in ambito nazionale Italia 1 (Notiziario Studio Aperto)
108/09/CSP	Unione dei Democratici Cristiani e Democratici di Centro	Rai Radiotelevisione Italiana s.p.a. - emittenti per la radiodiffusione televisiva in ambito nazionale Rai Uno, Rai Due, Rai Tre
109/09/CSP	Unione dei Democratici Cristiani e Democratici di Centro	R.T.I. Reti Televisive Italiane s.p.a. - emittenti per la radiodiffusione televisiva in ambito nazionale Canale 5, Retequattro, Italia 1
110/09/CSP	Unione dei Democratici Cristiani e Democratici di Centro	Telecom Italia Media s.p.a. - emittenti per la radiodiffusione televisiva in ambito nazionale La7 e Mtv
111/09/CSP	Unione dei Democratici Cristiani e Democratici di Centro	Sky Italia s.r.l. (Canale Sky Italia)

Fonte: Autorità

Messaggi politici elettorali

I messaggi politici elettorali sono spazi a disposizione dei soggetti politici a pagamento, eventualmente gratuiti, secondo regole e criteri definiti sia dalla legge che dalle singole disposizioni dettate dall'Autorità e dai codici di autoregolamentazione. In tale ambito è stato adottato 1 provvedimento (tabella 3.26) con il quale è stato ordinato alla società editrice di un quotidiano di pubblicare nel primo numero utile un messaggio recante l'indicazione della violazione dell'articolo 7 della legge n. 28 del 2000 per

aver pubblicato messaggi politici elettorali privi della dicitura di "messaggio elettorale" e dell'indicazione del soggetto politico committente e non conforme alle forme tassativamente previste.

Tabella 3.26. *Periodo elettorale 2009 – Provvedimenti in materia di messaggi elettorali*

Delibera	Segnalante	Segnalato
160/09/CSP	D'ufficio	Stampa Democratica 95 soc. coop. giornalistica - Quotidiano Metropolis

Fonte: Autorità

Sondaggi politici ed elettorali

I risultati dei sondaggi realizzati durante il periodo di campagna elettorale possono essere diffusi soltanto se accompagnati da specifiche indicazioni sulla metodologia del sondaggio e non possono comunque essere diffusi nei quindici giorni precedenti la data delle votazioni. In applicazione di tali disposizioni, l'Autorità ha avviato alcuni procedimenti che si sono conclusi con l'archiviazione in quanto i risultati dei sondaggi, ancorché diffusi nel periodo del divieto, erano stati già debitamente resi pubblici nelle forme volute dalla legge nel periodo consentito, sicché il loro semplice richiamo nei quindici giorni precedenti la data delle votazioni non costituiva violazione, essendo essi ormai divenuti patrimonio pubblico di conoscenza (tabella 3.27).

Tabella 3.27. *Periodo elettorale 2009 – Provvedimenti in materia di sondaggi politico-elettorali*

Delibera	Segnalante	Segnalato
161/09/CSP	D'ufficio	Rai Radiotelevisione Italiana s.p.a. - emittente televisiva in ambito nazionale Rai Uno (Trasmissione Porta a Porta)
162/09/CSP	D'ufficio	Rai Radiotelevisione Italiana s.p.a. - emittente televisiva in ambito nazionale Rai Tre (Trasmissione Telecamere)
163/09/CSP	D'ufficio	Centro di Produzione s.p.a. - emittente radiofonica in ambito nazionale Radio Radicale

Fonte: Autorità

Elezioni referendarie 2009

In previsione dei referendum popolari del 21 e 22 giugno 2009 e di quello nella Provincia autonoma di Bolzano sono state adottate le seguenti delibere:

– delibera n. 58/09/CSP del 22 aprile 2009, recante “Atto di indirizzo sull’informazione in materia di referendum popolari aventi ad oggetto il decreto del Presidente della Repubblica 30 marzo 1957, n. 361 (approvazione del testo unico delle leggi recanti norme per la elezione della Camera dei deputati)” e il decreto legislativo 20 dicembre 1993, n. 533 (Testo unico delle leggi recanti norme per l’elezione del Senato della Repubblica), pubblicati nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 250 del 26 ottobre 2006 e nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 101 del 4 maggio 2009;

– delibera n. 80/09/CSP del 14 maggio 2009 recante “Disposizioni di attuazione della disciplina in materia di comunicazione politica e di parità di accesso ai mezzi di informazione relative alle campagne per i referendum popolari aventi ad oggetto l’abrogazione di alcune disposizioni del testo unico delle leggi sull’elezione della Camera dei deputati approvato con decreto del Presidente della Repubblica 30 marzo 1957, n. 361 e del testo unico delle leggi sull’elezione del Senato della Repubblica approvato con decreto legislativo 20 dicembre 1993, n. 533, indetti per i giorni 21 e 22 giugno 2009”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 117 del 22 maggio 2009;

– delibera n. 181/09/CSP del 23 settembre 2009, recante “Disposizioni di attuazione della disciplina in materia di comunicazione politica e di parità di accesso ai mezzi di informazione relative alle campagne per i referendum della Provincia autonoma di Bolzano relativi ai progetti di leggi provinciali del 22 agosto 2006, protocolli n. 5392 (Modifica della legge provinciale 17 dicembre 1998, n. 13, “Ordinamento della edilizia abitativa agevolata”), n. 5393 (Modifica della legge provinciale 11 agosto 1997, n. 13, “Legge urbanistica provinciale”), n. 5396 (Proposta di legge provinciale: il referendum propositivo, abrogativo, consultivo o confermativo, l’iniziativa popolare, referendum sulle grandi opere), e del 20 dicembre 2006, protocolli n. 10335 (Disegno di legge provinciale sulla democrazia diretta – poteri di indirizzo potere consultivo poteri deliberativi) e n. 10375 (Legge provinciale per la riduzione del traffico aereo), indetti per il giorno 25 ottobre 2009”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 238 del 13 ottobre 2009.

In tale ultima consultazione referendaria l’Autorità ha ordinato alla pubblica amministrazione locale di pubblicare un messaggio recante l’indicazione di non rispondenza al divieto di comunicazione istituzionale recato dall’articolo 9 della legge n. 28 del 2000 (tabella 3.28).

Tabella 3.28. *Referendum 2009 – Provvedimenti in materia di sondaggi politico-elettorali*

Delibera	Segnalante	Segnalato
212/09/CSP	D’ufficio	ABD Airport s.p.a., interamente partecipata dalla Provincia Autonoma di Bolzano

Fonte: Autorità

Periodo elettorale 2010

Nella primavera del 2010 si sono svolte le elezioni regionali, provinciali e comunali del 28 e 29 marzo ed ulteriori elezioni provinciali e comunali nelle regioni a statuto speciale sono previste nel mese di maggio. Complessivamente, in tale periodo, sono state adottate 33 deliberazioni.

Relativamente alle elezioni regionali, provinciali e comunali del 28 e 29 marzo 2010 sono stati adottati due regolamenti, uno relativo alla prima fase della campagna elettorale (dalla data di convocazione dei comizi alla data di presentazione delle candidature) e uno relativo alla fase successiva alla presentazione delle candidature:

– delibera n. 24/10/CSP del 10 febbraio 2010, recante "Disposizioni di attuazione della disciplina in materia di comunicazione politica e di parità di accesso ai mezzi di informazione relative alle campagne per le elezioni regionali, provinciali e comunali previste per i giorni 28 e 29 marzo 2010, nel periodo compreso tra la data di convocazione dei comizi elettorali e il termine di presentazione delle candidature", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 41 del 19 febbraio 2010.

– delibera n. 25/10/CSP del 24 febbraio 2010, recante "Disposizioni di attuazione della disciplina in materia di comunicazione politica e di parità di accesso ai mezzi di informazione relative alle campagne per le elezioni regionali, provinciali e comunali fissate per i giorni 28 e 29 marzo 2010, nella fase successiva alla presentazione delle candidature", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 51 del 3 marzo 2010.

Con riferimento alla regolamentazione dettata per il secondo periodo della campagna elettorale l'Autorità, al fine di non determinare una distonia del complessivo sistema dell'informazione radiotelevisiva in campagna elettorale, ha adottato per le emittenti radiotelevisive private a diffusione nazionale una disciplina analoga a quella stabilita per la concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo dalla Commissione parlamentare di vigilanza nella seduta del 9 febbraio 2010, prevedendo, in particolare, che a decorrere dall'ultimo termine per la presentazione delle candidature le tribune politiche sono collocate negli spazi radiotelevisivi che ospitano le trasmissioni di approfondimento informativo più seguite, anche in sostituzione delle stesse, o in spazi di analogo ascolto (art. 3, comma 4) e che nel predetto periodo le trasmissioni di informazione, con l'eccezione dei notiziari, sono disciplinate dalle regole proprie della comunicazione politica (art. 6, comma 5).

Le società Telecom Italia Media s.p.a. e Sky Italia s.r.l. hanno proposto ricorso avverso la predetta delibera n. 25/10/CSP. Il Tar Lazio, con le ordinanze n. 1179/2010 e n. 1180/2010 del 12 marzo 2010, ha accolto le domande incidentali di sospensione e, per l'effetto, ha sospeso la delibera impugnata nella parte in cui, in violazione dell'art. 2 della legge n. 28/2000 e del distinguo operato dal giudice delle leggi (sentenza 155/2002), agli effetti del rispetto del principio della *par condicio* da parte delle emittenti private, fra "programmi di informazione" e "comunicazione politica radiotelevisiva", ha illegittimamente esteso ai programmi di informazione la disciplina dettata per la comunicazione politica. Nelle medesime pronunce il Tar Lazio ha anche rilevato che la designazione tra i soggetti politici dei candidati aspiranti alla Presidenza della Giunta regionale è priva di supporto normativo e finisce per raddoppiare lo spazio già riservato alle liste regionali, di cui i suddetti Presidenti costituiscono espressione.

A seguito di tali pronunce l'Autorità ha immediatamente annullato, in sede di autotutela, le disposizioni ritenute dal Tar non conformi alla lettura della legge 28 del 2000 data dalla Corte Costituzionale adottando la delibera n. 31/10/CSP del 12 marzo 2010, ed ha comunicato tale modifica sia alla Commissione parlamentare di vigilanza, sia al Consiglio di amministrazione della Rai, ai fini delle attività di rispettiva competenza.

Infine, relativamente alle elezioni amministrative nelle regioni a statuto speciale del mese di maggio è stata adottata la delibera n. 80/01/CSP del 22 aprile 2010, recante "Disposizioni di attuazione della disciplina in materia di comunicazione politica e di parità di accesso ai mezzi di informazione relative alle campagne per le elezioni provinciali e comunali nella regione autonoma Sardegna e per le elezioni comunali nelle regioni autonome Valle D'Aosta, Trentino Alto Adige, Friuli Venezia Giulia e Sicilia previste per il mese di maggio 2010", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 99 del 26 aprile 2010.

Tra gli interventi posti in essere si segnalano quelli in materia di vigilanza sulle norme relative alla comunicazione istituzionale. Al riguardo una circolare della Presidenza del Consiglio dei ministri inviata a tutte le amministrazioni centrali ha fatto propri gli indirizzi interpretativi dell'Autorità circa i requisiti di necessità e impersonalità della comunicazione istituzionale durante i periodi elettorali. Le numerose richieste di parere inviate dalla amministrazione centrali all'Autorità hanno, inoltre, consentito un controllo preventivo sulle campagne di comunicazione istituzionale che ha così evitato interventi *ex post* di carattere sanzionatorio. Diverso è stato l'approccio da parte delle amministrazioni locali. In 4 casi l'Autorità, rilevata la non indispensabilità ed impersonalità della comunicazione istituzionale, ha concluso i procedimenti avviati ordinando alle pubbliche amministrazioni locali interessate di pubblicare un messaggio recante l'indicazione di non rispondenza al divieto di comunicazione istituzionale.

Per quanto riguarda l'informazione politica sono stati complessivamente adottati 18 provvedimenti di ripristino della parità di trattamento tra i soggetti politici e 2 sanzioni amministrative nei confronti di emittenti nazionali, nonché 2 atti di richiamo (tabella 3.29, tabella 3.30, tabella 3.31 e tabella 3.32).

Tabella 3.29. *Periodo elettorale 2010 – Provvedimenti in materia di comunicazione istituzionale*

Delibera	Segnalante	Segnalato
66/10/CSP	Alessio Spertini in rappresentanza della Lista del Candidato Sindaco Graziella Giacon	Notiziario comunale di Laveno Mombello Informatore Cronache Nostre
67/10/CSP	Rocco Ferraro Candidato Sindaco della Lista	Comune di Lamezia Terme
68/10/CSP	Facciamo Centro Gianluigi Bergamo	Comune di Cavallino-Treporti
69/10/CSP	Emanuele Pepa, Simone Giaconi, Roberto Bartomeoli, Enzo Marangoni e Maurizio Paoletti, Consiglieri comunali del Comune di Recanati	Comune di Recanati

Fonte: Autorità

Tabella 3.30. *Periodo elettorale 2010 – Provvedimenti in materia di informazione politica*

Delibera	Segnalante	Segnalato
40/10/CSP	Italia dei Valori	R.T.I. Reti Televisive Italiane s.p.a. - emittenti per la radiodiffusione in ambito nazionale Canale 5, Rete 4 e Italia 1 (TG5, TG4 e Studio Aperto)
41/10/CSP	Italia dei Valori	Rai Radiotelevisione Italiana s.p.a. - emittente per la radiodiffusione in ambito nazionale Rai Uno
42/10/CSP	Italia dei Valori	Telecom Italia Media s.p.a. - emittente per la radiodiffusione in ambito nazionale La7
43/10/CSP	Associazione Uniti per Bresso	Rai Radiotelevisione Italiana s.p.a. e R.T.I. Reti Televisive Italiane s.p.a.
44/10/CSP	Partito Socialista Italiano	Telecom Italia Media s.p.a. - emittenti per la radiodiffusione in ambito nazionale La7 e Mtv
45/10/CSP	Partito Socialista Italiano	R.T.I. Reti Televisive Italiane s.p.a. - emittenti per la radiodiffusione in ambito nazionale Canale 5, Italia 1, e Rete 4
46/10/CSP	Partito Socialista Italiano	Rai Radiotelevisione Italiana - emittenti per la radiodiffusione in ambito nazionale Rai1, Rai2 Rai3 e Rainews24
47/10/CSP	Unione dei Democratici Cristiani e Democratici di Centro	Telecom Italia Media s.p.a. - emittenti per la radiodiffusione in ambito nazionale La7 e Mtv
48/10/CSP	Unione dei Democratici Cristiani e Democratici di Centro	Rai Radiotelevisione Italiana - emittenti per la radiodiffusione in ambito nazionale Rai1, Rai2, Rai3
49/10/CSP	Unione dei Democratici Cristiani e Democratici di Centro	R.T.I. Reti Televisive Italiane s.p.a. - emittenti per la radiodiffusione in ambito nazionale Canale 5, Italia 1 e Rete 4
50/10/CSP	Unione dei Democratici Cristiani e Democratici di Centro	Sky Italia - emittente radiotelevisiva in ambito nazionale Sky Tg24
51/10/CSP	Associazione Sinistra Ecologia e Libertà	Rai Radiotelevisione Italiana - emittenti per la radiodiffusione in ambito nazionale Rai1, Rai2 Rainews 24

52/10/CSP	Associazione Sinistra Ecologia e Libertà	R.T.I. Reti Televisive Italiane s.p.a. - emittenti per la radiodiffusione in ambito nazionale Canale 5, Italia 1 e Rete 4
53/10/CSP	Associazione Sinistra Ecologia e Libertà	Sky Italia - emittente radiotelevisiva in ambito nazionale Sky Tg24
56/10/CSP	Lista Forza Nuova	Rai Radiotelevisione Italiana s.p.a.
57/10/CSP	Lista Forza Nuova	R.T.I. Reti Televisive Italiane s.p.a. - emittente per la radiodiffusione in ambito nazionale Canale 5 (TG 5)
58/10/CSP	Lista Forza Nuova	Telecom Italia Media s.p.a. - emittente per la radiodiffusione in ambito nazionale La7
59/10/CSP	Lista Rete dei cittadini	Rai Radiotelevisione Italiana s.p.a. - emittente per la radiodiffusione televisiva in ambito nazionale Rai Tre (TGR Lazio)
60/10/CSP	D'ufficio	Rai Radiotelevisione Italiana s.p.a., esercente l'emittente per la radiodiffusione in ambito nazionale Rai 1
61/10/CSP	D'ufficio	R.T.I. Reti Televisive Italiane s.p.a., esercente l'emittente per la radiodiffusione televisiva in ambito nazionale Canale 5
62/10/CSP	D'ufficio	Emittenti radiotelevisive pubbliche e private
30/10/CSP	D'ufficio	Emittenti radiotelevisive pubbliche e private

Fonte: Autorità

Tabella 3.31. *Periodo elettorale 2010 – Provvedimenti in materia di comunicazione politica*

Delibera	Segnalante	Segnalato
54/10/CSP	Associazione Politica Nazionale Lista Marco Pannella Liste Bonino-Pannella	Rai Radiotelevisione Italiana s.p.a.
55/10/CSP	Massimo Ronchi candidato alla carica di consigliere regionale per la Lega Nord - Lega Veneta	Teleradiodiffusione Bassano s.r.l. (emittente per la radiotelevisione in ambito locale Reteveneta)

Fonte: Autorità

Tabella 3.32. *Periodo elettorale 2010 – Provvedimenti in materia di messaggi politici-elettorali*

Delibera	Segnalante	Segnalato
70/10/CSP	D'ufficio	Grandinetti Holding s.r.l. - emittente televisiva locale City One

Fonte: Autorità

Periodo non elettorale

Nel corso del periodo non elettorale oltre ai principi generali in materia di informazione dettati dagli artt. 3 e 7 del Testo unico della radiotelevisione, si applicano le specifiche regolamentazioni attuative della legge 28 dettate sia dall'Autorità che dalla Commissione parlamentare di vigilanza nei confronti della concessionaria del servizio pubblico. Poiché l'apparato sanzionatorio dettato dalla legge 28 del 2000 è applicabile unicamente nei periodi elettorali, il periodo ordinario è sprovvisto di sanzioni pecuniarie. Soccorrono allora le norme generali che sanzionano l'inottemperanza a ordini o diffide impartite dall'Autorità ai sensi dell'art. 1, comma 31, della legge 249 del 1997 e che prevedono una sanzione da 10.330 a 258.230 euro, oltre alle specifiche sanzioni previste dal Testo unico nei confronti della Rai, nell'ipotesi in cui la violazione di tali principi costituisca anche violazione del contratto di servizio.

In applicazione del quadro normativo e regolamentare previsto per il periodo non elettorale l'Autorità ha svolto 9 procedimenti, adottando 5 provvedimenti di archiviazione nei confronti della concessionaria del servizio pubblico, di cui tre relativamente a trasmissioni di approfondimento informativo (in un provvedimento, unitamente all'archiviazione, è stato deliberato anche l'impegno della Rai a trasmettere una puntata integrativa del programma, alla sua ripresa) e due in materia di telegiornali. Sono inoltre stati adottati 3 provvedimenti di richiamo, uno alle emittenti radiotelevisive private, uno alla concessionaria del servizio pubblico ed il terzo nei confronti di un'emittente radio-televisiva in ambito locale, intesi ad assicurare nei notiziari una rappresentazione più equa delle forze politiche nel rispetto dei principi di tutela del pluralismo, imparzialità, completezza, equità, obiettività e parità di trattamento tra i soggetti politici nel periodo non elettorale. In un caso specifico è stata adottata un'ordinanza ingiunzione nei confronti di un'emittente televisiva in ambito locale per mancato invio delle informazioni richieste ai sensi dell'articolo 1, comma 30, della legge n. 249 del 1997 (tabella 3.33).

Tabella 3.33. *Provvedimenti adottati nel periodo non elettorale*

Delibera	Segnalante	Segnalato
165/09/CSP	D'ufficio	Rai Radiotelevisione Italiana s.p.a. - emittente televisiva in ambito nazionale Rai Tre - Trasmissione Report
194/09/CSP	Onorevole Silvana Mura Italia dei Valori – Lista Di Pietro	Rai Radiotelevisione Italiana s.p.a. - emittenti televisive in ambito nazionale Rai Uno e Rai Due (Tg1 e Tg2)
195/09/CSP	Onorevole Silvana Mura Italia dei Valori – Lista Di Pietro	R.T.I. Reti Televisive Italiane s.p.a. - emittenti televisive in ambito nazionale Canale 5, Italia 1 e Rete 4 (Tg5, Studio Aperto e Tg4)
199/09/CSP	Partito Radicale Nonviolento Transnazionale, Associazione Politica Nazionale Lista Marco Pannella, Radicali Italiani, Associazione Luca Coscioni e Associazione Nessuno Tocchi Caino	Rai Radiotelevisione Italiana s.p.a. - emittenti per la radiodiffusione in ambito nazionale Rai Uno, Rai Due e Rai Tre (Tg1, Tg2 e Tg3)
201/09/CSP	Davide Conte, Consigliere comunale di Ischia	Teleischia s.r.l. - emittente per la radiotelevisione in ambito locale Teleischia
8/10/CSP	Associazione Politica Nazionale Lista Marco Pannella, Radicali Italiani, Associazione Luca Coscioni e Associazione Nessuno Tocchi Caino	Rai Radiotelevisione Italiana s.p.a. - emittente per la radiodiffusione in ambito nazionale Rai Due (Trasmissione Annozero)
9/10/CSP	Associazione Politica Nazionale Lista Marco Pannella, Radicali Italiani, Associazione Luca Coscioni e Associazione Nessuno Tocchi Caino	Rai Radiotelevisione Italiana s.p.a. - emittente per la radiodiffusione in ambito nazionale Rai Tre (Trasmissione Ballarò)
10/10/CSP	Associazione Politica Nazionale Lista Marco Pannella, Radicali Italiani, Associazione Luca Coscioni e Associazione Nessuno Tocchi Caino	Rai Radiotelevisione Italiana s.p.a. - emittenti per la radiodiffusione in ambito nazionale Rai Uno e Rai Due (Tg1 e Tg2)
32/10/CSP	D'ufficio	Teleischia s.r.l. - emittente televisiva operante in ambito locale Teleischia

Fonte: Autorità

La risoluzione dei conflitti di interesse

Nel periodo di riferimento considerato dalla presente relazione annuale l'Autorità, oltre alla ordinaria attività prevista dall'art. 8 della legge 20 luglio 2004, n. 215 quanto agli obblighi di comunicazione di eventuali situazioni di incompatibilità da parte di titolari di cariche di governo, ha svolto la propria attività prendendo le mosse dalla conduzione di preliminari verifiche nei confronti delle imprese che agiscono nel sistema integrato delle comunicazioni di cui alla legge 3 maggio 2004, n. 112 e che fanno capo a titolare di cariche di governo, coniuge e parenti entro il secondo grado, ovvero sono sottoposte al controllo dei medesimi soggetti. In particolare, l'attività dell'Autorità è finalizzata ad accertare che tali imprese non pongano in essere comportamenti che, in violazione delle disposizioni di cui alla legge 6 agosto 1990, n. 223, alla legge 31 luglio 1997, n. 249, alla legge 22 febbraio 2000, n. 28 e alla citata legge n. 112/2004, forniscano un sostegno privilegiato al titolare di carica di governo.

Le attività di controllo svolte nel periodo di riferimento hanno riguardato i titolari di cariche del 60° Governo della Repubblica (Berlusconi IV) fino alla data del 31 dicembre 2009.

Ai sensi dell'art. 5 della legge n. 215/2004, i titolari di carica di governo debbono adempiere agli obblighi di comunicazione nel rispetto di una precisa tempistica. L'obbligo di comunicazione si sostanzia nel dichiarare all'Autorità, entro trenta giorni dall'assunzione della carica, le situazioni di incompatibilità di cui all'art. 2, comma 1, della legge n. 215/2004 che riguardano "i settori delle comunicazioni, sonore e televisive, della multimedialità e dell'editoria, anche elettronica", e nel trasmettere, entro i sessanta giorni successivi "i dati relativi alle attività patrimoniali, ivi comprese le partecipazioni azionarie" attinenti ai settori delle comunicazioni, ed inclusi i dati relativi alle attività detenute nei tre mesi precedenti l'assunzione della carica. Le dichiarazioni debbono essere rese anche dal coniuge e dai parenti entro il secondo grado ai sensi dei commi 1 e 2 dell'art. 5 della legge, e deve essere altresì comunicata all'Autorità ogni successiva variazione dei dati patrimoniali "entro venti giorni dai fatti che l'abbiano determinata".

Su tali dati l'Ufficio risoluzione conflitti d'interesse ha svolto ogni opportuna verifica finalizzata ad accertare la veridicità e la completezza delle dichiarazioni pervenute, nonché l'eventuale omissione dell'invio delle dichiarazioni medesime. Per compiere l'attività appena descritta l'Ufficio ha acquisito e aggiornato dati e informazioni riguardanti la composizione dei nuclei familiari dei titolari di cariche di governo; le attività patrimoniali, riferite ai settori delle comunicazioni, dei titolari di cariche di governo e dei membri del nucleo familiare; le imprese, attive nei settori del SIC, che editano testate e programmi radiotelevisivi e che fanno capo a titolari di cariche di governo, coniugi e parenti entro il secondo grado, ovvero sottoposte al controllo dei medesimi soggetti, le testate edite e i programmi trasmessi dalle suddette imprese.

Come già indicato, il fine ultimo dell'attività di vigilanza dell'Autorità è quello di accertare che le citate imprese non forniscano al titolare di cariche di governo un vantaggio che la legge n. 215 definisce di "sostegno privilegiato" e che l'art. 1, comma 2, del regolamento dell'Autorità in materia di conflitto di interessi adottato con delibera n. 417/04/CONS considera come "qualsiasi forma di vantaggio, diretto o indiretto, politico, economico, di immagine al titolare di cariche di governo".

Sotto questo profilo il lavoro istruttorio derivante dal configurarsi di un "sostegno privilegiato", come sopra definito, ha comportato, nel corso del 2009, in occasione della

campagna elettorale per le elezioni europee del 6 e 7 giugno, l'apertura di un procedimento avviato nei confronti della società R.T.I. s.p.a. per accertamento della presunta violazione della legge n. 215/2004 in favore del Presidente del Consiglio dei ministri on. Silvio Berlusconi controllante di diritto e in modo indiretto la società R.T.I. Il procedimento si è concluso con l'archiviazione per assenza dei presupposti per l'adozione di una diffida ai sensi dell'art. 7, comma 1, della legge n. 215/2004, in quanto la precedente violazione, accertata con delibera n. 86/09/CSP per inottemperanza all'ordine di riequilibrio nell'applicazione dei principi sul pluralismo dell'informazione e sulla parità di accesso ai mezzi di informazione impartito con delibera n. 78/09/CSP, non è risultata reiterata nel corso della campagna elettorale e, inoltre, la società R.T.I. ha comprovato di aver posto in essere le necessarie misure per assicurare l'osservanza delle norme in materia di parità di accesso dei soggetti al mezzo radiotelevisivo e quelle correttive per ottemperare al riequilibrio nell'applicazione dei principi sul pluralismo dell'informazione.

Per completezza si segnala, infine, la trasmissione di una interrogazione consigliare, per "verifica conflitto di interessi", giunta dal gruppo consiliare di opposizione del comune di Bardolino (VR), in merito alla quale è stata rilevata la mancanza dei presupposti di ambito soggettivo di applicazione della legge 215, la quale ha riguardo ai soli titolari di cariche del governo centrale.

3.19 Il Registro degli operatori di comunicazione

Nel periodo di riferimento, al Registro degli operatori di comunicazione ("Registro") sono state delegate alcune funzioni. L'art. 25 del nuovo Regolamento per l'organizzazione e la tenuta del Registro¹⁰⁰ ("Regolamento"), infatti, consente la delega di funzioni relative alla tenuta del Registro ai Comitati regionali per le comunicazioni (Co.re.com.), previa stipulazione di apposita convenzione con l'Autorità. Nel corso del 2009, sono state conferite deleghe ai Co.re.com. delle regioni Emilia Romagna, Friuli Venezia Giulia e Puglia (a partire dal 1° ottobre 2009), nonché a quelli delle regioni Calabria, Lazio, Lombardia, Toscana ed Umbria e delle province autonome di Trento e Bolzano (a partire dal 1° gennaio 2010). Le deleghe, ai sensi dell'accordo quadro sottoscritto dall'Autorità e approvato con la delibera n. 444/08/CONS del 28 luglio 2008, comprendono i procedimenti di iscrizione e l'aggiornamento delle posizioni all'interno del Registro, nonché il rilascio delle certificazioni attestanti la regolare iscrizione.

Il decentramento delle suddette attività agli enti territoriali facilita il dialogo con gli operatori di comunicazione presenti sul territorio, grazie anche alla migliore conoscenza delle realtà locali. Ciò consente una più rapida definizione dei procedimenti e una più efficiente individuazione dei soggetti obbligati all'iscrizione operanti sul territorio nell'ambito di un unico sistema di registro centralizzato.

Al fine di garantire un corretto esercizio delle deleghe da parte dei Co.re.com., è stata effettuata un'attività di formazione tanto presso gli uffici dell'Autorità quanto presso i Co.re.com., alla quale ha fatto seguito un ciclo di seminari.

Infine, al fine di prevenire eventuali difformità applicative, il Servizio ispettivo e registro ha emanato una circolare volta a chiarire aspetti operativi emersi nel primo periodo di delega della tenuta del Registro. Rimane comunque ferma la competenza esclusiva dell'Autorità in materia di attività ispettive e avvio di procedimenti sanzionatori.

Con riferimento all'attività ordinaria del Registro, nell'ultimo anno sono stati iscritti 1198 operatori di comunicazione e sono state rilasciate 356 certificazioni. Gli operatori cancellati sono stati 256, mentre le comunicazioni di variazione caricate nel sistema informatizzato del Registro sono state 1445.

Nel periodo di riferimento, ha avuto applicazione il nuovo Regolamento del Registro che, tra l'altro, ha previsto l'abbreviamento dei termini di conclusione dei procedimenti d'iscrizione (da 60 a 30 giorni), l'introduzione di nuove categorie di soggetti tenuti all'iscrizione, l'invio esclusivamente in modalità telematica delle comunicazioni annuali e la previsione della cancellazione d'ufficio dal Registro.

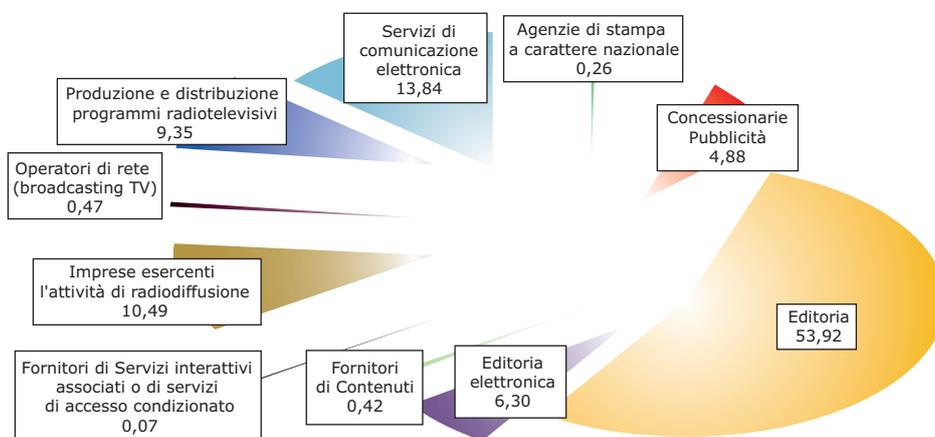
La definitiva transizione dalla radiodiffusione con tecnica analogica a quella con tecnica digitale ha reso necessario ridefinire le attività svolte dagli operatori precedentemente iscritti come soggetti esercenti l'attività di radiodiffusione, modificando il Regolamento del Registro. Così, hanno fatto ingresso nel Registro nuove categorie di operatori, quali gli operatori di rete, i fornitori di contenuti, i fornitori di servizi interattivi associati o di servizi di accesso condizionato, nonché i soggetti che gestiscono siti

100 Allegato A alla delibera n. 666/08/CONS del 26 novembre 2008.

internet per la pubblicazione degli avvisi di vendita di cui all'art. 490 c.p.c. (così come previsto dal decreto del Ministero della giustizia del 31 ottobre 2006).

Nelle Regioni in cui ha avuto luogo il c.d. *switch-off* sono state svolte verifiche al fine di appurare l'attività effettivamente svolta dagli operatori televisivi. Questi ultimi hanno comunicato il mutamento dell'attività svolta presentando in via telematica il modello 15/ROC "Comunicazione di variazione". L'Autorità ha proceduto ad un'estesa campagna di verifiche, prendendo contatto con gli operatori che non avevano provveduto ad adeguarsi al nuovo quadro normativo, richiedendo l'aggiornamento dei titoli di autorizzazione, la dichiarazione dei diritti d'uso delle frequenze, l'aggiornamento dei dati al Catasto nazionale delle frequenze.

Figura 3.7. Operatori attivi iscritti al Registro per attività
(30 aprile 2010 in %)



Fonte: elaborazioni dell'Autorità

I dati indicati in figura 3.7 mostrano come il processo di *switch-off* (peraltro ancora in corso) stia causando una flessione nel numero degli operatori di radiodiffusione sonora e televisiva - passati dall'11,27% (cfr. dati relazione annuale 2009) al 10,49%, e la comparsa di soggetti operanti in qualità di operatori di rete (*broadcast TV*), di fornitori di contenuti e di fornitori di servizi interattivi associati o di accesso condizionato (assenti nei dati della Relazione annuale 2009).

Appaiono, invece, sostanzialmente stabili il numero dei soggetti concessionari di pubblicità e delle agenzie di stampa a carattere nazionale iscritti nel Registro, mentre presenta un lieve incremento il numero degli operatori che forniscono servizi di comunicazione elettronica (passati dal 12,44% - cfr. dati Relazione annuale 2009 - al 13,84%).

Con riferimento al settore dell'editoria, dai dati emerge che il 53,92% degli operatori di comunicazione iscritti al Registro sono attivi nell'editoria in formato cartaceo (contro il 56,77% di cui alla Relazione 2009), mentre solo il 6,30% sono attivi nel settore dell'editoria elettronica (5,2% nella Relazione 2009).

L'analisi specifica dei dati del Registro per il settore editoriale evidenzia come un cospicuo numero di editori tradizionali sia attivo anche nell'editoria elettronica. Quest'ultima, nell'anno di riferimento, ha presentato il più alto tasso di crescita rispetto alle restanti attività.

Tabella 3.34. ROC – Attività dei nuovi iscritti nel settore dell'editoria (%)

Nuovi operatori iscritti	1° maggio 2008 30 aprile 2009	1° maggio 2009 30 aprile 2010	Variazione % nel numero di iscrizioni
Editoria cartacea ed elettronica	101	113	+11,88
Editoria cartacea	532	496	-6,77
Editoria elettronica	209	239	+14,35

Fonte: elaborazioni dell'Autorità

In particolare, nel periodo 1° maggio 2009 – 30 aprile 2010, si sono registrate 113 iscrizioni per attività editoriale cartacea ed elettronica contro le 101 conteggiate nell'anno precedente (+11,88%) (tabella 3.34). Nel periodo 1° maggio 2009 – 30 aprile 2010 sono state altresì rilevate 532 iscrizioni per attività editoriale in formato cartaceo, contro le 496 rilevate nei 12 mesi precedenti (-6,77%).

Al fine di facilitare l'adempimento da parte degli operatori all'obbligo di effettuare le comunicazioni annuali esclusivamente in modalità telematica, l'Autorità, attraverso l'Ufficio del registro, ha ulteriormente migliorato il servizio di assistenza istituendo un numero telefonico dedicato. L'obbligatorietà del mezzo telematico, peraltro, facilita il controllo dell'Autorità sull'adempimento da parte degli operatori. Sono stati così avviati controlli e procedimenti nei confronti dei soggetti inottemperanti.

Nel corso del 2009, alcune innovazioni normative hanno modificato la portata delle verifiche delle partecipazioni di controllo nelle imprese editoriali. La legge 27 febbraio 2009, n. 14, infatti, ha modificato l'art. 1 della legge 5 agosto 1981, n. 416, introducendo la possibilità che la titolarità della partecipazione di controllo nelle imprese in questione possa fare capo anche a società controllate indirettamente da persone fisiche, consentendo altresì che la partecipazione di controllo possa essere intestata a società fiduciarie. La normativa previgente, invece, disponeva che la partecipazione di controllo delle società editoriali dovesse essere riconducibile a una persona fisica entro il terzo livello della catena di controllo. Tale modifica ha poi portato all'emendamento del Regolamento tramite la delibera n. 195/09/CONS del 16 aprile 2009, che ha previsto l'obbligo, per gli editori di quotidiani (o quelli a essi equiparati), di comunicare le partecipazioni di controllo delle società cui sono intestate le loro azioni o quote tramite il modello 12/3/ROC.

La novella legislativa rende, quindi, più complesse le verifiche sugli assetti proprietari. Questo ha portato l'Autorità a segnalare al Governo un intervento legislativo organico e omogeneo non solo per il settore editoriale, ma anche per quello radiotelevisivo in modo da rendere più efficace l'azione di verifica delle compagini societarie.

Tra le diverse attività condotte nel corso dell'anno, si evidenziano le verifiche condotte sulle posizioni delle imprese editoriali richiedenti i contributi alla Presidenza del Consiglio dei Ministri ai sensi della legge 7 agosto 1990, n. 250 e della legge 5 agosto

1981, n. 416. In particolare, le verifiche hanno interessato circa quattrocento soggetti richiedenti i contributi per i quali sono state analizzate la posizione presso il Registro, l'assetto societario e la sua conformità alla normativa vigente. Ove rilevante ai fini dell'erogazione dei contributi, è stata altresì analizzata l'eventuale esistenza di partecipazioni o rapporti tra le società tali da configurare situazioni di controllo o collegamento per gli effetti di cui all'art. 3 comma 11-*ter* della legge n. 250 del 1990. Alle analisi svolte sui dati a disposizione dell'Ufficio del Registro, hanno fatto seguito diverse verifiche presso i soggetti svolte dal Nucleo speciale per la radiodiffusione e l'editoria.

Nel periodo di riferimento, il Registro, su richiesta di Poste Italiane, ha altresì svolto verifiche circa le posizioni delle imprese editoriali che accedono alle agevolazioni tariffarie di cui al decreto legge 24 dicembre 2003, n. 353, convertito, con modificazioni, nella legge 27 febbraio 2004, n. 46.

È stata, inoltre, avviata un'operazione di aggiornamento dei dati del Registro attraverso una serie di verifiche con il sistema camerale allo scopo di controllare l'effettivo stato di attività degli operatori iscritti. Conformemente a quanto disposto dal nuovo Regolamento, sono in via di cancellazione dal Registro i soggetti che risultano cancellati dal Registro delle imprese.

Infine, con riferimento alle evoluzioni future del Registro, a poco più di un anno dall'entrata in vigore della delibera n. 666/08/CONS, si rende necessario un aggiornamento del Regolamento del Registro, per adeguarlo alle modifiche al decreto legislativo 31 luglio 2005 n. 177 recentemente apportate dal decreto legislativo 15 marzo 2010, n. 44 (c.d. "decreto Romani"). Per quanto attiene alle attività del Registro, tale decreto, da un lato, ha allargato il novero degli operatori di comunicazione soggetti all'obbligo d'autorizzazione, determinandone l'obbligo d'iscrizione al Registro; dall'altro lato, ha ampliato le competenze dell'Autorità in materia di tutela del diritto d'autore, per l'esercizio delle quali si renderà necessaria l'acquisizione, da parte del Registro, di nuove tipologie di informazioni.

3.20 Il Catasto nazionale delle frequenze radiotelevisive

Il periodo di riferimento ha visto il consolidamento dei dati del "Catasto nazionale delle frequenze radiotelevisive" ("Catasto") che costituisce la Sezione speciale del Registro degli operatori di comunicazione. Tale banca dati contiene informazioni attuali e storiche relative agli impianti di radiodiffusione sonora e televisiva presenti sul territorio nazionale e si costituisce come un importante strumento tecnico, utile per favorire l'ordinato sviluppo del processo di transizione al digitale terrestre.

Il Catasto è stato reso disponibile attraverso un sistema informatico interattivo (accessibile tramite la rete internet) che consente la gestione delle comunicazioni relative alle infrastrutture di diffusione e dei dati tecnico/amministrativi degli impianti da parte degli operatori. I formati di dati utilizzati nel Catasto, così come gli elaborati prodotti, costituiscono uno standard per lo scambio di informazioni riguardanti gli impianti di radiodiffusione. In occasione della convocazione dei Tavoli tecnici previsti nell'ambito dei procedimenti di pianificazione delle Aree tecniche, i competenti uffici dell'Autorità si sono potuti avvalere di procedure automatiche, appositamente sviluppate, per la generazione in tempo reale degli elenchi dei soggetti da convocare unitamente ad una dettagliata reportistica degli impianti.

Il sistema informatico realizzato ha pienamente conseguito gli obiettivi funzionali del progetto iniziale. In particolare, sono state dematerializzate tutte le tipologie di dichiarazioni (inserimento di nuovi impianti, variazioni tecnico/amministrative di impianti già registrati, cessioni, disattivazioni, ecc.) ed è possibile effettuare tutte le operazioni in modalità telematica, tramite le credenziali di accesso assegnate dal Servizio ispettivo e registro. In tal modo, ciascun operatore, a prescindere dal numero di impianti detenuti, ha in linea i dati tecnici dei propri impianti radioelettrici e può effettuare i relativi aggiornamenti. Grazie all'identificativo alfanumerico univoco (il c.d. "id_impianto", vale a dire il "numero di targa" che accompagna permanentemente l'impianto in tutte le sue evoluzioni), introdotto con la delibera n. 666/08/CONS, è possibile, tramite opportune tecniche di tracciamento delle operazioni di modifica dei dati, ricostruire la storia dell'impianto a partire dal suo inserimento nel Catasto. La modifica dei dati avviene comunque attraverso funzionalità appositamente progettate per prevenire l'inserimento di dati errati. Per quanto riguarda infine il controllo degli accessi, il Catasto dispone di un sistema di tracciamento che consente di registrare tutte le operazioni effettuate dagli utenti durante le sessioni di lavoro.

Le funzioni del Catasto sono, peraltro, in continua evoluzione: alcune funzioni sono state perfezionate, altre sono state aggiunte. Al fine di facilitare l'utilizzo del portale da parte degli operatori, sono state introdotte guide *online* dedicate alla georeferenziazione e all'invio massivo. Quest'ultima funzione consente agli operatori di trasmettere informazioni relative a una pluralità di impianti tramite un unico invio. Sono state, altresì, rese disponibili *online* risposte alle domande più frequenti (c.d. *faq - frequently asked questions*).

Il Catasto consente ora anche la georeferenziazione degli impianti. Avvalendosi di tale funzione, l'utente può visualizzare direttamente la posizione geografica degli impianti su mappa digitale o esportare i dati per l'utilizzo con applicazioni di tipo

Geographic Information System (GIS). È così possibile monitorare concretamente gli impianti presenti sul territorio. Giova sottolineare che la georeferenziazione è disponibile sia per gli utenti interni all'Autorità sia per gli operatori, che vengono così a beneficiare direttamente delle potenzialità offerte dal Catasto.

Nel corso dell'ultimo anno, inoltre, il Catasto è stato arricchito con la "sezione statistiche". Quest'ultima non solo evidenzia le anomalie relative alla localizzazione degli impianti, ai canali di trasmissione, ai diagrammi di irradiazione, ai programmi/*bouquet* e agli impianti c.d. *co-sited*, ma consente altresì di avere indicazioni sul complesso dei dati presenti nel sistema. È ora possibile individuare le statistiche complessive degli operatori, anche in vista di futuri miglioramenti del sistema.

Nel periodo compreso tra gennaio 2009 e marzo 2010, l'utilizzo è stato il seguente: l'84% circa degli operatori di radiodiffusione si è collegato almeno una volta al sistema informatico del Catasto, facendo registrare un totale di 14.054 accessi, con una media di 45 per giorno lavorativo e punte di oltre 140 accessi. Anche il numero di *download* effettuati (oltre 3.100) risulta consistente¹⁰¹.

Nel corso degli accessi effettuati dagli operatori di radiodiffusione, sono state acquisite al Catasto e automaticamente validate oltre 11.100 pratiche, integralmente dematerializzate, relative a inserimenti, variazioni tecnico/amministrative, trasferimenti o cessazioni di impianti, per una media di 36 pratiche per giorno lavorativo. Questo risultato è assai positivo, soprattutto se si considera che con una singola pratica possono venire aggiornati i dati di quantità anche considerevoli di impianti (in taluni casi, migliaia). Il Catasto contiene ora 24.715 impianti dichiarati in stato "attivo". Di questi, 24.451 sono impianti televisivi (16.913 analogici e 7.538 digitali, pari rispettivamente al 68,4% e al 30,4% degli impianti censiti), mentre 264 sono impianti radiofonici digitali.

101 Vista la giovane età del Catasto, i primi 15 mesi di attività vengono qui considerati unitariamente, al fine di offrire una statistica maggiormente indicativa.

3.21 L'attività ispettiva

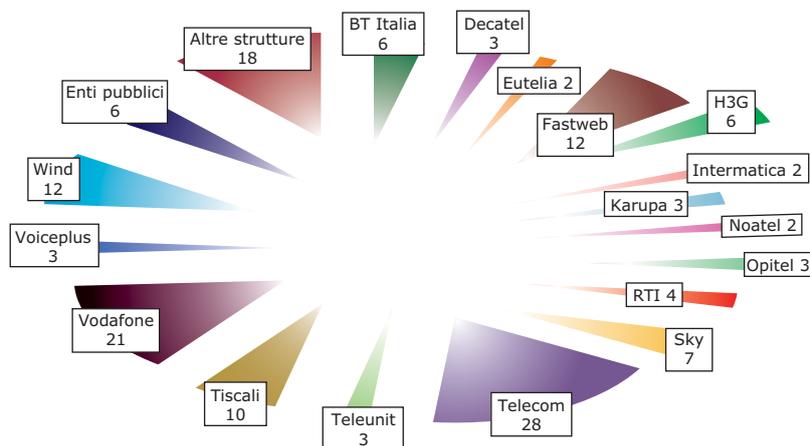
Nel periodo di riferimento, il Servizio ispettivo ha effettuato verifiche secondo le procedure definite dalla delibera n. 220/08/CONS. L'attività ispettiva ha riguardato, in particolare:

- a) l'erogazione agli utenti di telefonia di servizi non richiesti e l'errato addebito;
- b) la tutela del diritto di cronaca;
- c) la pubblicità istituzionale degli enti pubblici;
- d) le verifiche sul pagamento da parte degli operatori di comunicazione del contributo all'Autorità;
- e) la tariffazione applicata agli utenti.

Sono stati oggetto dell'attività ispettiva, condotta con la Direzione tutela dei consumatori e la Direzioni reti e servizi di comunicazione elettronica, i seguenti operatori: BT Italia s.p.a., Decatel s.r.l., Eutelia s.p.a., Fastweb s.p.a., Karupa s.p.a., Intermatica s.p.a., Noatel s.p.a., Opitel s.p.a., H3G s.p.a., RTI s.p.a., Sky Italia s.r.l., Telecom Italia s.p.a., Teleunit s.p.a., Tiscali s.p.a., Vodafone s.p.a., Voiceplus s.r.l., Wind Telecomunicazioni s.p.a.

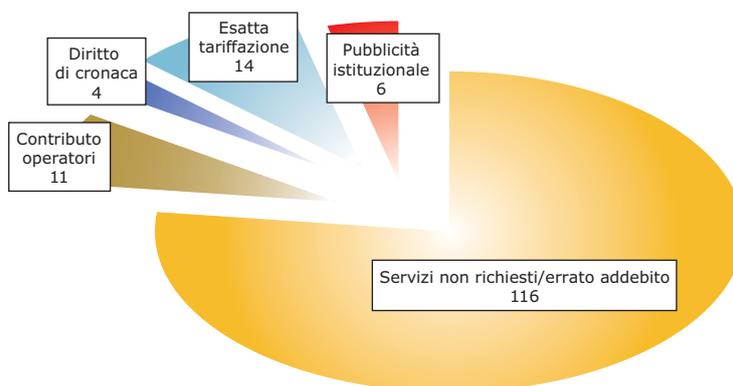
Sono stati impiegati in attività ispettiva in sede esterna, complessivamente, 151 giorni. Le figure seguenti riportano i giorni per operatore di comunicazione (figura 3.8) e per campi di attività (figura 3.9).

Figura 3.8. Numero di giorni di ispezione per operatore



Fonte: Autorità

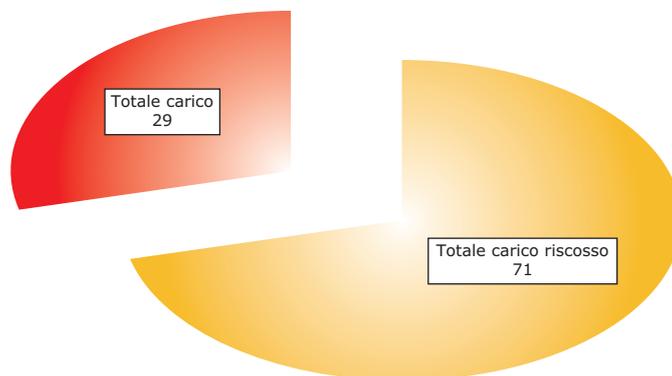
Figura 3.9. Numero di giorni di ispezione per tipologia di servizi



Fonte: Autorità

Infine, ai sensi dell'art. 9, comma 3, della delibera n. 25/07/CONS, il Servizio ispettivo e registro è competente per l'accertamento del regolare pagamento da parte dei soggetti operanti nel settore delle comunicazioni delle sanzioni amministrative irrogate dall'Autorità. In tale ambito, per i casi di indisponibilità dei singoli soggetti allo spontaneo adempimento, sono stati predisposti 102 procedimenti di iscrizione a ruolo per il recupero delle somme non oblate presso la società Equitalia s.p.a. Ad oggi, sono stati iscritti al ruolo procedimenti sanzionatori per la somma complessiva di euro 6.150.190,09 (comprensivi da sanzioni, maggiorazioni ed interessi) (figura 3.10).

Figura 3.10. Percentuale di riscossione delle sanzioni iscritte al ruolo



Fonte: Autorità

Infine, è stata altresì oggetto di verifica la documentazione trasmessa dagli operatori relativamente al pagamento dei canoni di concessione radiotelevisiva.

Destinazione della comunicazione istituzionale di amministrazioni ed enti pubblici

Nell'ambito dell'attività di verifica degli obblighi di spesa per la pubblicità istituzionale è intervenuta la Presidenza del Consiglio dei ministri con la direttiva del 28 settembre 2009, recante "Indirizzi interpretativi ed applicativi in materia di destinazione delle spese per l'acquisto di spazi pubblicitari da parte delle Amministrazioni dello Stato ai sensi dell'art. 41 del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177" pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 4 novembre 2009, n. 257, ed in relazione ai principi ivi contenuti l'Autorità ha reso il proprio parere nella seduta del 14 settembre 2009.

L'Autorità ha, quindi, stabilito, con delibera n. 30/10/CONS, di prorogare eccezionalmente il termine del 30 settembre 2010 per la trasmissione dei dati economici riguardanti le somme impegnate nell'anno 2009 per l'acquisto di spazi sui mezzi di comunicazione di massa ai fini della comunicazione istituzionale, mediante la compilazione di un modello elettronico disponibile presso una sezione apposita del proprio sito *web*, che dovrà essere inviato a cura delle amministrazioni pubbliche esclusivamente in via telematica mediante posta elettronica o posta elettronica certificata (PEC). Per ciò che riguarda le funzioni di controllo, si rileva che verrà delegata ai Co.re.com. la vigilanza sugli enti locali, restando di competenza dell'Autorità unicamente il caso degli enti pubblici centrali e regionali. Al fine di agevolare la traslazione delle competenze e di garantire l'uniforme applicazione della normativa, ai Co.re.com. sarà trasmessa un'apposita circolare, da diffondere anche tra le amministrazioni e gli enti pubblici soggetti all'obbligo di comunicazione.

È stata altresì posta in essere una campagna informativa per le dichiarazioni degli impegni sostenuti e delegate ai Co.re.com., al fine di informare e rendere più agevole l'applicazione della norma in questione da parte delle amministrazioni dello Stato titolari dei bilanci più significativi, ferma restando la competenza dell'Autorità per le Amministrazioni centrali e gli enti da rendere nell'anno 2010, riferite all'anno di competenza finanziaria 2009. Tale campagna è stata realizzata tramite una comunicazione diretta a ciascun Ministero, Regione e Provincia. Sono, poi, stati destinatari della campagna informativa anche l'Associazione nazionale comuni italiani, l'Unione delle Province d'Italia, la Conferenza Regioni e Province autonome, la Conferenza dei Rettori delle Università e la Presidenza del Consiglio dei ministri – Dipartimento per il coordinamento delle amministrazioni, ai quali è stata manifestata la disponibilità a svolgere incontri formativi.

L'Autorità ha condotto la campagna avvalendosi di tutte le tecnologie a disposizione, ivi comprese la PEC e il contatto telefonico diretto. Sono stati ottenuti ottimi risultati, tanto dal punto di vista delle comunicazioni pervenute, quanto da quello della sensibilizzazione delle amministrazioni e degli enti pubblici. Al riguardo, basti pensare che sino ad oggi, alla casella di posta elettronica *infoentipubblici@agcom.it*, messa a disposizione dell'utenza pubblica per finalità informative, sono pervenute più di millequattrocento richieste di chiarimenti e quesiti.

3.22 I rapporti con i consumatori e gli utenti

Nel periodo di riferimento, l'Ufficio qualità, servizio universale e rapporti con le associazioni della Direzione tutela dei consumatori ha sviluppato ulteriormente le iniziative avviate nell'ambito del Protocollo di Intesa, siglato nel 2008 tra l'Autorità e le associazioni di consumatori componenti il Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (CNCU) istituito presso il Ministero dello sviluppo economico ai sensi dell'art. 136 del Codice del consumo (decreto legislativo n. 206/2005).

Si è organizzato, congiuntamente alle associazioni che ne hanno condiviso il relativo progetto, un corso di formazione e aggiornamento tecnico-regolamentare per i rappresentanti e quadri delle associazioni che si occupano quotidianamente della gestione delle problematiche di consumo dell'utenza nel settore delle comunicazioni elettroniche e dei conseguenti contenziosi con gli operatori. L'occasione di fornire una formazione specifica è sorta soprattutto a seguito del passaggio di nuove deleghe ai Comitati regionali delle comunicazioni che rende prevedibile una maggiore partecipazione delle associazioni dei consumatori a livello locale, in particolare di quelle maggiormente radicate sul territorio regionale.

Sono quindi proseguiti gli approfondimenti svolti a seguito delle puntuali segnalazioni inviate dalle associazioni, le quali, in quanto punti di contatto diretto con i consumatori-utenti, rappresentano da tempo importanti "sensori" sulle problematiche di consumo più frequenti e di rilevante urgenza per l'utenza nel settore delle comunicazioni elettroniche.

Numerose sono state, inoltre, le sessioni di incontro con le associazioni, sia nel corso delle audizioni relative alle istruttorie avviate dall'Autorità sia in seno al Tavolo permanente di confronto istituito già dal 2006 (delibera n. 662/06/CONS) per garantire una costante consultazione su importanti temi di rilevante attualità regolatoria. Si pensi, ad esempio, all'attuazione delle disposizioni della legge n. 40/2007 relativamente al divieto di limiti di tempo per l'utilizzo del traffico o del servizio acquistato nei servizi prepagati o all'eliminazione di costi e vincoli temporali ingiustificati in caso di recesso dai contratti per adesione o di trasferimento delle utenze; alla rivisitazione degli obblighi del servizio universale (delibera n. 31/10/CONS); alla qualità dei servizi di accesso a internet da postazione fissa (delibera n. 244/08/CSP e seguenti) e dei servizi telefonici di contatto (delibera n. 79/09/CSP); come pure alla regolamentazione in materia di diritto degli utenti di confronto tra le numerose tariffe degli operatori.

Ulteriori opportunità di incontro si sono avute in occasione della definizione degli standard tecnologici per la classificazione dei *decoder* per la ricezione dei programmi televisivi in tecnica digitale e per l'adozione di un *decoder* unico (delibera n. 523/09/CONS) in grado di agevolare i consumatori nella fruizione dei servizi di contenuti audiovisivi e di servizi a valore aggiunto, sia in termini di semplificazione nell'uso che di riduzione dei costi per la dotazione tecnologica, anche in vista del prossimo completamento dello *switch-off* a livello nazionale.

Congiuntamente alle associazioni, si è anche operato per far sì che le pagine del sito *web* dell'Autorità dedicate a qualità, trasparenza e rapporti con l'utenza

diventassero un utile strumento informativo e di confronto tariffario, nonché punto di accesso diretto al sito del CNCU.

La Direzione sta inoltre lavorando alla redazione di una "Guida pratica sui diritti dei consumatori nel mercato dei servizi di comunicazione elettronica", che gli utenti potranno consultare per ottimizzare la fruizione e la comprensione della molteplicità dei servizi oggi presenti sul mercato delle comunicazioni elettroniche, nonché per essere indirizzati nell'esercizio dei propri diritti di consumatori. La Guida sarà disponibile sul sito *web* dell'Autorità da settembre 2010 e sarà gratuitamente distribuita, di concerto anche con le associazioni dei consumatori, sul territorio nazionale.

Le relazioni con il pubblico e il servizio di contact center

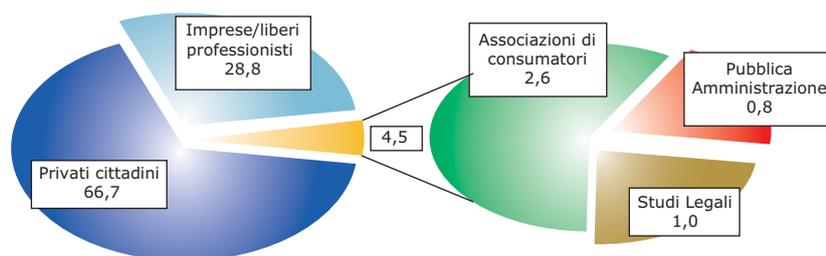
Nel periodo di riferimento, l'Ufficio gestione segnalazioni e vigilanza della Direzione tutela dei consumatori ha potenziato il servizio di relazioni con il pubblico avvalendosi di un *contact center* attivato il 4 marzo 2009.

Il compito precipuo del servizio consiste nel fornire all'utenza la possibilità di inoltrare all'Autorità segnalazioni aventi a oggetto problematiche riscontrate nei rapporti con operatori di comunicazioni elettroniche e di televisioni a pagamento, nonché nel rendere consapevoli i cittadini riguardo agli strumenti di tutela loro offerti in caso di violazioni da parte degli operatori, fornendo loro informazioni qualificate sulle attività dell'Autorità. Il servizio ha inoltre gestito le richieste pervenute all'indirizzo di posta elettronica dell'Autorità (*info@agcom.it*) anche grazie alla collaborazione, laddove necessario, di altre unità organizzative dell'Autorità.

Tra il 1° maggio 2009 e il 30 aprile 2010, il *contact center* ha gestito contatti con 10.690 cittadini e utenti. Il mezzo prevalentemente utilizzato per rivolgersi all'Autorità è stato il telefono: l'82,9% dei contatti si è registrato a seguito di telefonate al numero verde 800.18.50.60 (da rete fissa) o al numero geografico 081.750.750 (da rete mobile); il 17,1% delle richieste e segnalazioni dei cittadini è pervenuto, invece, alla casella di posta elettronica *info@agcom.it*.

L'Autorità è stata contattata in prevalenza da privati cittadini (66,7%) e imprese (28,8%); relativamente marginali sono stati i contatti da parte di altri soggetti qualificati, quali le associazioni dei consumatori, gli studi legali e le pubbliche amministrazioni (figura 3.11). In particolare, il 16,3% dei 10.690 cittadini ha contattato l'Autorità per ricevere informazioni su temi quali il contenzioso tra utenti ed operatori e l'iscrizione nel Registro degli operatori delle comunicazioni; l'83,7% si è invece rivolto all'Autorità per segnalare problematiche con operatori di comunicazioni elettroniche e di *pay-tv*.

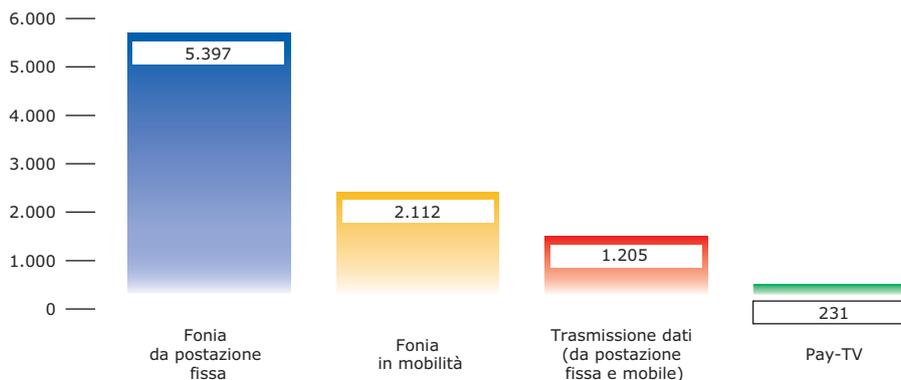
Figura 3.11. Contatti per tipologia di soggetto



Fonte: Autorità

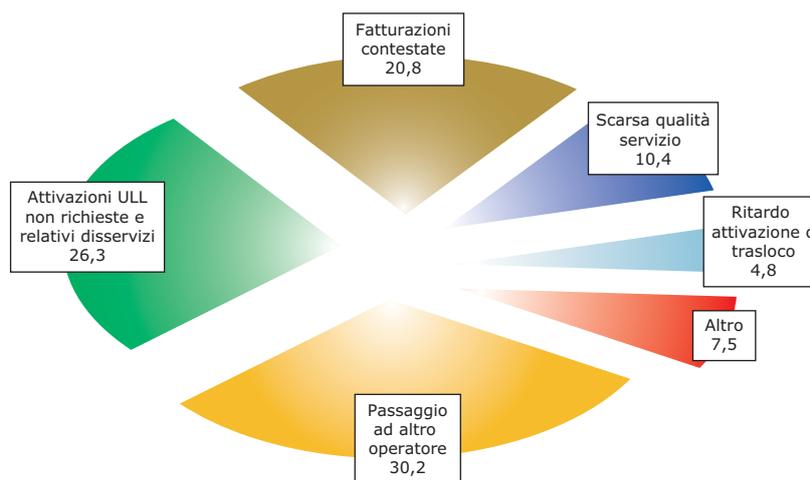
Gli utenti hanno lamentato problemi riguardanti la telefonia fissa (circa il 61% dei contatti). Il 23,7% e il 13,5% delle segnalazioni hanno riguardato rispettivamente i servizi di telefonia mobile e di trasmissione dati. Infine, le segnalazioni connesse alla pay-tv ammontano a oltre il 2% (figura 3.12).

Figura 3.12. Segnalazioni pervenute al contact center per tipologia di servizio (maggio 2009 - aprile 2010)



Fonte: Autorità

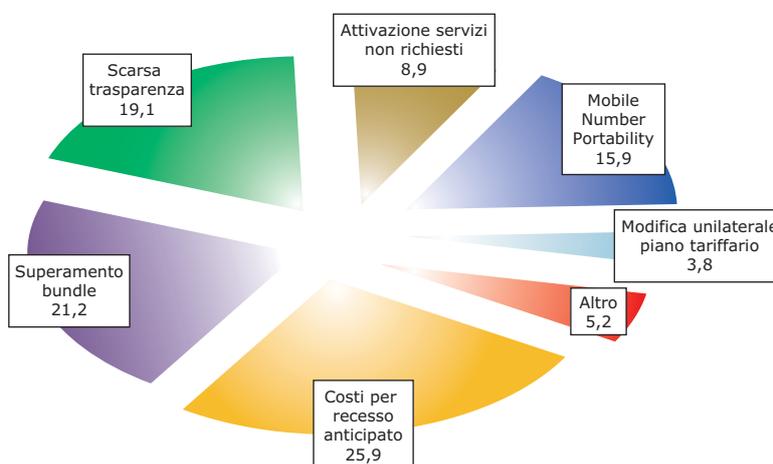
Figura 3.13. Segnalazioni concernenti i servizi di rete fissa



Fonte: Autorità

Con riferimento ai servizi di telefonia fissa, tra le problematiche più frequentemente riportate dai cittadini spiccano, con circa un terzo delle segnalazioni, le difficoltà nelle procedure di passaggio ad altro operatore. Seguono i malfunzionamenti e le attivazioni non richieste di servizi in *unbundling* (25,3%); la contestazione degli addebiti in bolletta (20,8%) che risulta frequente, in particolare, in correlazione al disconoscimento delle fatturazioni successive alla disdetta e dei costi di attivazione e disattivazione dei servizi; segnalazione di guasti e malfunzionamenti del servizio universale (10,4%); ritardi nell'attivazione o nel trasloco della linea (4,8%) (figura 3.13).

Figura 3.14. Segnalazioni concernenti i servizi di rete mobile



Fonte: Autorità

Tra le segnalazioni concernenti i servizi di fonia mobile, la maggioranza riguarda, invece, le contestazioni relative alla fatturazione (75,1%). Gli addebiti contestati originano principalmente dalle seguenti quattro casistiche: (a) il recesso anticipato (imputabile spesso alla scarsa qualità dei servizi fruiti e a disservizi vari); (b) il superamento della quota di traffico compresa nel canone mensile (c.d. superamento *bundle*); (c) l'applicazione di condizioni economiche differenti da quanto pubblicizzato in fase pre-contrattuale; (d) l'attivazione di servizi non richiesti. Tra le problematiche differenti dalla contestazione della fatturazione emerge, in maniera ancora rilevante (15,9%), la difficoltà nei processi di portabilità del numero (figura 3.14).

Per quanto riguarda, infine, i servizi di trasmissione dati (1.241 segnalazioni), gli utenti lamentano prevalentemente la scarsa qualità del servizio (37,6%), in larga misura ascrivibile alla ridotta velocità di navigazione, l'assenza di copertura dei servizi a banda larga (20,1%), il disconoscimento di traffico (17,8%) e problematiche attinenti al superamento senza preavviso della quota di traffico inclusa nel canone mensile e alla mancata predisposizione da parte dei gestori di meccanismi di controllo della spesa (14,2%); il 5,2% degli utenti segnala di aver riscontrato delle difficoltà nella migrazione del servizio da un operatore ad un altro.

Le segnalazioni in materia di *pay-tv* (192) hanno riguardato prevalentemente il mancato rispetto delle legge 40/2007 da parte dei fornitori (60%) e la scarsa qualità dei servizi erogati (39%).

Si segnala, infine, che la mancata gestione dei reclami da parte degli operatori e la scarsa qualità dei servizi telefonici di contatto (*call center*) costituiscono motivi ricorrenti di contestazione che interessano, in maniera trasversale, i diversi comparti delle comunicazioni elettroniche.

L'ampliamento dei canali di primo contatto perseguito con il *contact center* ha contribuito a diffondere consapevolezza tra i cittadini del ruolo dell'Autorità e delle sue attività istituzionali.

La maggiore celerità nelle comunicazioni con gli utenti, consentita dal canale telefonico e dalle *e-mail*, ha evidenziato, inoltre, l'utilità del *contact center* anche ai fini delle attività di vigilanza, consentendo il tempestivo aggiornamento sui fenomeni patologici emergenti anche per orientare conseguentemente l'attività degli uffici in materia (cfr. paragrafo 3.25).

3.23 La qualità dei servizi e la trasparenza delle offerte agli utenti finali

Allo scopo di rafforzare la trasparenza delle informazioni e la capacità del consumatore di orientarsi tra le offerte degli operatori con riferimento sia alle condizioni economiche che alla qualità dei servizi, l'Autorità, per il tramite dell'Ufficio qualità, servizio universale e rapporti con le associazioni della Direzione tutela dei consumatori, ha svolto, nel periodo di riferimento, un costante lavoro di verifica e aggiornamento delle pagine del proprio sito *web* relative a "Carta dei servizi e qualità dei servizi di comunicazioni elettroniche" e "Tutela dell'utenza e condizioni economiche di offerta".

Nella pagina *web* "Carta dei servizi e qualità dei servizi di comunicazioni elettroniche" sono oggi facilmente consultabili le Carte dei servizi dei singoli operatori e i parametri di qualità dei servizi da essi forniti. Ai quattro comparti, disciplinati da apposite delibere, della telefonia vocale fissa (delibera n. 254/04/CSP), delle comunicazioni mobili e personali (delibera n. 104/05/CSP), della televisione a pagamento (delibera n. 278/04/CSP) e dell'accesso a internet da postazione fissa (delibere n. 131/06/CSP e n. 244/08/CSP), è stato affiancato, da marzo 2010, il comparto relativo alla qualità dei *call center* (delibera n. 79/09/CSP). Per consentire un confronto diretto tra i dati pubblicati dai vari operatori, l'Autorità ha aggiornato mensilmente, per ciascuno dei comparti richiamati, i collegamenti alle pagine *web* degli operatori contenenti le informazioni su qualità e carte dei servizi¹⁰².

In tema di qualità del servizio di accesso a internet da postazione fissa (delibera n. 244/08/CSP), l'Autorità ha richiesto agli operatori maggiore trasparenza nelle offerte. Sono così state rese disponibili agli utenti informazioni e indicazioni più chiare sulla velocità minima di *download*, corrispondente alla "banda disponibile in *download* nel 95% dei casi", e non più solo sulla velocità massima teorica, come usualmente pubblicizzato. Sempre in relazione alla qualità del servizio di accesso a internet da postazione fissa, in virtù delle disposizioni della delibera n. 244/08/CSP, è stato introdotto un sistema per il monitoraggio dei profili di accesso offerti per le diverse aree geografiche nazionali. Con tale sistema diviene possibile fissare un *benchmark* per ciascun profilo e per area geografica e fornire agli utenti la possibilità di valutare, attraverso un sistema certificato, la qualità del proprio accesso confrontandola con i rispettivi valori di riferimento.

Per la realizzazione e la gestione del sistema, l'Autorità ha designato la Fondazione Ugo Bordoni (FUB) quale soggetto indipendente incaricato della pianificazione delle attività e della definizione dei tempi in cui eseguire le misure (delibera n. 147/09/CSP). La supervisione sul corretto svolgimento delle misurazioni e la certificazione degli strumenti utilizzati sono, invece, affidate all'Istituto superiore delle comunicazioni e delle tecnologie dell'informazione (ISCTI) del Dipartimento per le comunicazioni del Mini-

102 Ai sensi della delibera n. 179/03/CSP relativa alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, i fornitori di servizi di comunicazione elettronica sono tenuti a pubblicare, sui propri siti *web*, le carte dei servizi, i resoconti semestrali e annuali sui risultati di qualità del servizio raggiunti e le relazioni annuali in materia di qualità dei servizi, contenenti gli indicatori, i metodi di misurazione, gli standard generali fissati per tali indicatori e gli effettivi risultati conseguiti nell'anno solare di riferimento.

stero dello sviluppo economico. A tal riguardo, nell'ottobre 2009 si è dato avvio alle attività di pianificazione e di misurazione con la sottoscrizione tra l'Autorità, la FUB, l'ISCTI e i principali fornitori di accesso a internet da postazione fissa di un accordo sulla ripartizione del finanziamento dei costi delle attività del soggetto indipendente, definiti con la delibera n. 188/09/CSP.

Per quanto riguarda gli aspetti tecnici, si è optato per un'architettura costituita da *server* posizionati in punti geografici cruciali (inizialmente Roma e Milano), con la funzione di rispondere alle richieste di misurazione inviate da sistemi *client* uniformemente dislocati sul territorio nazionale in modo da rappresentare, ciascuno, un'area di dimensioni adeguate ad assicurare, da un lato, l'attendibilità della misurazione rispetto alle prestazioni percepite dagli utenti in quell'area e, dall'altro, il contenimento dei costi della misurazione. Per ottimizzare l'effettività dei dati di misurazione, i *server* sono stati posizionati presso i cosiddetti NAP (*Neutral Access Point*, nodi di rete attraverso cui avviene lo scambio del traffico internet tra ISP), evitando invece i punti di interconnessione diretta tra operatori dove le prestazioni potrebbero risultare più efficienti, ma in realtà meno rappresentative di quelle generalmente fruite dagli utenti.

Nei primi quattro mesi di attività si è svolta una fase preparatoria nella quale, attraverso il lavoro di tavoli tecnici coordinati dalla Fondazione Ugo Bordoni e aperti a tutti i soggetti interessati, sono stati definiti i sistemi di misura e di raccolta dei risultati delle misure e le varie problematiche procedurali di interfaccia e di sicurezza. Nel febbraio scorso è stata avviata la prima fase di misurazione per la determinazione dei valori statistici. Sono stati posizionati un primo *server* presso il NAP di Roma e quattro *client* nelle regioni Veneto, Toscana, Puglia e Sardegna. Contemporaneamente sono state determinate le modalità di distribuzione delle misure nella giornata e, in particolare, sono state individuate sia le fasce di picco di traffico che le fasce orarie in cui si hanno le migliori prestazioni di qualità. Per i successivi dodici mesi, a partire dal 1° giugno 2010, si prevede l'aumento progressivo del numero di *client* sul territorio con l'obiettivo minimo di assicurare, a regime, la misurazione in almeno un punto per ciascuna regione e l'obiettivo massimo di effettuare la misurazione in almeno un punto per ciascuna provincia. Da settembre 2010, infine, gli utenti avranno a disposizione un servizio gratuito di verifica delle prestazioni reali della propria linea di accesso (velocità di trasmissione, ritardo e tasso di perdita di pacchetti dati in *upload* e *download*).

Si rileva come l'iniziativa dell'Autorità sia in linea con le esperienze in corso in altri Paesi europei, segnatamente il Regno Unito¹⁰³. Il sistema di misurazione italiano può, tuttavia, essere considerato il primo ed unico in Europa per capacità di offrire un quadro completo delle *performance* effettive e, quindi, di realizzare un *benchmark* per i principali profili di offerta pubblicizzati da ciascun operatore. Un ulteriore rilevante elemento di novità introdotto dall'Autorità, unico nel suo genere in Europa, consiste nella disponibilità di un *software* gratuito che fornirà all'utente finale la possibilità di valutare l'effettiva rispondenza della qualità del collegamento a internet con quella promessa all'atto del contratto.

Si ritiene, in definitiva, che, fornendo all'utente uno strumento attendibile e certificato per misurare la qualità reale della propria connessione a internet, si potrà generare maggiore attenzione alla qualità delle connessioni da postazione fissa e innesca-

103 L'omologa Autorità inglese, Ofcom, ha introdotto un sistema di misura sulle linee di circa 3.000 utenti scelti a campione su tutto il territorio nazionale.

re un processo virtuoso di elevazione dei livelli di prestazione sulle varie reti degli operatori.

Per quanto riguarda le azioni specifiche in tema di trasparenza, nel periodo di riferimento, l'Autorità rende disponibile, sul proprio sito *web* nell'area "Tutela dell'utenza e condizioni economiche di offerta", oltre alla normativa regolamentare di riferimento, la lista delle pagine *web* degli operatori contenenti le rispettive offerte commerciali. Per una più agevole consultazione, sono disponibili anche le comunicazioni pervenute in merito all'Autorità (ai sensi dell'art. 3, commi 4 e 5 della delibera n. 96/07/CONS), le condizioni e i prezzi dei servizi informazioni elenco abbonati praticati dai diversi operatori (delibera n. 83/05/CIR) e il collegamento ai motori di calcolo accreditati per il confronto tra le tariffe offerte al pubblico dagli operatori di comunicazioni elettroniche.

Nel periodo di riferimento è proseguita, inoltre, l'attività dell'Autorità sul fronte della vigilanza e tutela della trasparenza delle condizioni economiche, in particolare con riferimento alle disposizioni della legge n. 40/2007 relative al diritto al riconoscimento del credito residuo e al divieto di scadenza del traffico o del servizio già acquistati.

Una prima fase di lavoro finalizzata ad affermare il diritto degli utenti al riconoscimento del cosiddetto "credito residuo" si è conclusa con l'introduzione, dal mese di agosto 2009, del servizio di trasferimento del credito residuo in caso di portabilità del numero mobile (TCR in caso di MNP)¹⁰⁴. L'importo trasferito è al netto di bonus e promozioni che l'utente ha ricevuto dal precedente gestore, oltre che dei costi sostenuti per l'operazione di trasferimento, sui quali, tra l'altro, l'Autorità ha vigilato affinché siano effettivamente giustificati e pertinenti, come imposto dalla legge n. 40/2007.

Il servizio di trasferimento del credito residuo in caso di portabilità del numero mobile costituisce una nuova e apprezzabile frontiera di tutela dell'utenza e di stimolo della concorrenza, innovativa nel panorama europeo e mondiale delle comunicazioni mobili perché permette all'utente che vuole cambiare gestore di superare l'ostacolo – che fino ad oggi poteva agire da "freno" – della possibile perdita del credito già ricaricato. Il servizio di trasferimento del credito in caso di MNP è stato disciplinato da un Accordo interoperatori sotto il monitoraggio dell'Autorità¹⁰⁵.

L'attività dell'Autorità è proseguita anche con riferimento al profilo dei costi di recesso, tema rispetto al quale, tuttavia, l'interpretazione seguita dall'Autorità non ha avuto il pieno avallo dei giudici amministrativi con la conseguenza che si è reso

104 Prima dell'avvio del servizio di TCR gli utenti che decidevano di cambiare gestore potevano ottenere la restituzione del credito su altra SIM dello stesso operatore oppure, inviando un'apposita raccomandata, ottenevano la restituzione tramite assegno o bonifico, e talvolta anche in contanti o con buoni spesa, ma non potevano trasferirlo presso il nuovo operatore. Anche per ottenere queste diverse forme di riconoscimento del credito era stato, comunque, necessario un puntuale intervento dell'Autorità, combattuto anche di fronte al Tar del Lazio all'indomani dell'entrata in vigore della legge n. 40/2007, dato che gli operatori tardavano a riconoscere il generale "diritto al credito residuo".

105 La Direzione, in linea con quanto previsto nella delibera n. 353/08/CONS recante "Nuovi termini per adempiere all'obbligo della portabilità del credito residuo in caso di trasferimento delle utenze di cui alla delibera n. 416/07/CONS" a sua volta recante "Diffida agli operatori di telefonia mobile ad adempiere all'obbligo di riconoscimento del credito residuo agli utenti ai sensi dell'art. 1 comma 3 della legge n. 40/2007", ha monitorato fino all'avvio del servizio lo svolgimento delle attività comuni degli operatori, stante la necessità della sottoscrizione di un apposito Accordo sulle modalità tecnico/giuridiche di fornitura, dato che il servizio di trasferimento è interoperabile, nel senso che esige la collaborazione e la comunicazione di dati fra i vari operatori mobili.

necessario riformulare alcune posizioni precedentemente assunte nei confronti degli operatori.

In particolare, nel periodo di riferimento, si sono svolte istruttorie sui costi di recesso applicati dall'operatore R.T.I. per i servizi *Mediaset Premium*, nonché sul particolare regime del recesso dalle offerte promozionali (applicato sia nei servizi di R.T.I. che in quelli di Sky Italia) secondo cui l'utente che recede anticipatamente deve restituire all'operatore tutti gli sconti ricevuti sino a quel momento. L'Autorità, in linea con le interpretazioni seguite in materia dall'entrata in vigore della legge n. 40/2007, ha contestato ai due operatori la violazione delle norme per il descritto regime del recesso dalle offerte promozionali, ritenendo che la richiesta di restituzione degli sconti (che sono "mancati guadagni" e non "costi") non potesse in alcun modo ritenersi legittima alla stregua della disposizione che prevede di addossare all'utente recedente soltanto le spese giustificate da "costi" dell'operatore.

Gli operatori hanno, tuttavia, contestato l'interpretazione descritta rivolgendosi alla magistratura. Quest'ultima, a giugno 2009, ha pienamente confermato l'azione dell'Autorità rivolta a contenere i costi di recesso nelle "offerte di listino", respingendo il ricorso proposto da Sky Italia avverso la delibera n. 484/08/CONS con la quale si era imposto alla società di ridurre i propri costi di recesso; conseguentemente, ad ottobre 2009 un ordine analogo è stato rivolto anche ad R.T.I. con la delibera n. 535/09/CONS. Sia il Tribunale amministrativo regionale che il Consiglio di Stato hanno, tuttavia, ritenuto che nelle offerte promozionali la legge n. 40/2007 non trovi applicazione.

Ne consegue che, ad oggi, deve considerarsi legittimo ipotizzare un forte vincolo economico (come la restituzione degli sconti) a carico dell'utente che recede da un'offerta promozionale, in quanto – secondo i giudici amministrativi – l'utente che sceglie la promozione ne riceve i vantaggi a compensazione del vincolo di durata contrattuale assunto: un eventuale recesso anticipato senza costi altererebbe, secondo questa interpretazione, l'equilibrio contrattuale a sfavore del professionista.

Sempre in tema di trasparenza delle condizioni economiche di offerta dei servizi di comunicazioni elettroniche, l'attenzione dell'Autorità si è focalizzata sull'attuazione dell'art. 6, comma 1, della delibera n. 126/07/CONS relativamente alla predisposizione di strumenti che facilitino gli utenti nella scelta del fornitore del servizio o del piano tariffario più adatto al proprio profilo di consumo, tramite il confronto delle condizioni economiche d'offerta proposte da diversi operatori, anche attraverso modalità interattive.

In tale ambito, previa consultazione delle associazioni di consumatori e delle imprese interessate, l'Autorità ha definito le modalità e i requisiti per l'accreditamento dei motori di calcolo per la comparazione dei prezzi e delle condizioni di offerta dei servizi di comunicazioni elettroniche (delibera n. 331/09/CONS). La procedura di accreditamento di motori di calcolo è stata prevista per rispondere ad un'esigenza di trasparenza in un settore ancora contraddistinto dalla contemporanea presenza di numerosi portali o siti internet, di varie dimensioni, che offrono sistemi di comparazione, raggiungendo numeri elevati di visitatori (anche 50.000 in un mese), ma che non sempre garantiscono confronti effettivamente trasparenti e aggiornati con il rischio di indurre gli utenti a scelte commerciali inadeguate. In virtù delle disposizioni di cui alla delibera n. 331/09/CONS, anche in Italia come nel Regno Unito, si è avviato il percorso per la valutazione dei motori di calcolo sulla base di parametri come l'accessibilità, l'accuratezza, la trasparenza e la completezza, così da selezionare e accreditare for-

malmente alla fornitura del servizio soltanto quelli che rispettino gli specifici criteri posti. A oggi, l'Autorità ha accreditato un motore di calcolo per effettuare comparazioni e confronti tariffari denominato "www.supermoney.eu".

Inoltre, nell'ambito degli interventi regolatori in tema di trasparenza, nel corso dell'anno 2009, si è mantenuta l'attenzione dell'Autorità nei riguardi della sempre più estesa casistica delle truffe effettuate tramite addebito di traffico verso numerazioni non geografiche a sovrapprezzo e numerazioni satellitari e internazionali caratterizzate da elevata tariffazione a utenti che, nella stragrande maggioranza dei casi, dichiarano di non aver mai effettuato tale traffico.

Sul punto l'Autorità era già intervenuta negli anni passati con due provvedimenti a tutela dell'utenza (le delibere n. 418/07/CONS e n. 97/08/CONS) che, conformemente a quanto richiesto dalla maggioranza delle associazioni dei consumatori, avevano previsto l'introduzione di innovativi strumenti per il controllo della spesa, in particolare per l'utenza residenziale, tra i quali spiccava il c.d. blocco permanente delle numerazioni a maggior rischio da attivarsi in forma automatica sulla base di un meccanismo di silenzio-assenso da parte dell'utente.

L'attuazione di tali strumenti, tuttavia, ha dato vita ad un lungo contenzioso giudiziario avviato dai centri servizi che utilizzano le numerazioni oggetto del blocco; nel tempo dunque, sulla base delle pronunce cautelari o di primo grado che esigevano una maggiore informativa per gli utenti o negavano la competenza dell'Autorità in materia, la data di attivazione automatica del blocco è stata più volte posticipata.

Infine, però, il Consiglio di Stato, con decisione n. 4908 del 4 agosto 2009, ha riconosciuto la competenza regolatoria in capo all'Autorità. Con la delibera n. 600/09/CONS si è pertanto indicata la data del 1° gennaio 2010 per la riattivazione del blocco, pur prevedendo che anche dopo tale data gli utenti abbiano la possibilità di chiedere, con una semplice telefonata al proprio servizio di assistenza clienti, la rimozione del blocco permanente o la sostituzione con un blocco a PIN.

Il contenzioso è comunque proseguito: in data 7 gennaio 2010, infatti, la società Noatel s.p.a. ha chiesto al Tar del Lazio l'annullamento della delibera n. 600/09/CONS, previa sospensione; il Tar del Lazio, con ordinanza n. 941/2010, ha tuttavia rigettato l'istanza cautelare rinviando per il merito.

3.24 Gli obblighi di servizio universale

Nel corso degli ultimi dodici mesi sono proseguite le attività dell'Autorità sia in relazione alla qualità dei servizi che alla rivisitazione degli obblighi di servizio universale.

Rispetto al profilo della qualità dei servizi, si rilevano i soddisfacenti esiti del regime introdotto con la delibera n. 49/09/CSP concernente la "determinazione degli obiettivi di qualità del servizio universale per l'anno 2009, in attuazione dell'articolo 61, comma 4, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259", che ha segnato l'avvio di un percorso finalizzato al generale e significativo miglioramento della qualità dei servizi, anche in vista dell'approvazione della variazione dei prezzi dei servizi di accesso di Telecom Italia, stabilita con la delibera n. 719/08/CONS, e degli impegni assunti dalla medesima società in merito alla proposizione di obiettivi di qualità per l'anno 2009, migliorativi rispetto a quelli inizialmente prospettati.

Già per l'anno 2009 si è avuto, quindi, un miglioramento generalizzato degli obiettivi per i vari indicatori di qualità. Il percorso intrapreso è poi proseguito con la determinazione degli obiettivi di qualità del servizio universale per l'anno 2010, in attuazione dell'art. 61, comma 4, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 e l'introduzione di un Indice di Qualità Globale del Servizio Universale (IQG). È opportuno specificare che l'IQG non costituisce un nuovo indicatore, ma rappresenta un parametro complessivo, basato sulla media ponderata del valore assunto dagli attuali indicatori di qualità del servizio universale individuati dalla delibera n. 254/04/CSP. Lo scopo è fornire una valutazione sintetica, chiara e globale della qualità offerta e delle sue variazioni rispetto a quanto prefissato negli obiettivi o raggiunto nei risultati annuali.

Al riguardo con le delibere citate, l'Autorità, a partire dalla definizione degli obiettivi di qualità del servizio universale per l'annualità 2010, e successivamente ogni anno, propone come obiettivo globale una variazione positiva dell'IQG, che nel corso degli ultimi due anni si è attestata intorno al 10%.

Per quanto riguarda la revisione degli obblighi di servizio universale, con la delibera n. 31/10/CONS, adottata ad esito di una procedura di consultazione pubblica, l'Autorità ha introdotto, in linea con le mutate esigenze dell'utenza e in un'ottica di razionalizzazione dei costi, sia una revisione dei criteri di distribuzione delle postazioni telefoniche pubbliche che una serie di provvedimenti volti ad aumentare l'efficienza del servizio di telefonia pubblica sul territorio.

Sempre nell'ambito del servizio universale, l'Autorità ha proseguito la propria attività per la tutela degli utenti disabili, vigilando sull'applicazione della delibera n. 514/07/CONS recante "Disposizioni in materia di condizioni economiche agevolate, riservate a particolari categorie di clientela, per i servizi telefonici accessibili al pubblico". L'attività di monitoraggio effettuata al riguardo dalla Direzione competente, spesso in coordinamento con le associazioni rappresentative, ha permesso di risolvere in maniera sollecita le problematiche talvolta riscontrate dagli utenti aventi diritto per il riconoscimento delle agevolazioni, in particolare quelle per i sordi (50 sms al giorno gratuiti) e per i ciechi (90 ore mensili di navigazione gratuita su internet).

3.25 Le attività di vigilanza e sanzione a tutela dell'utenza

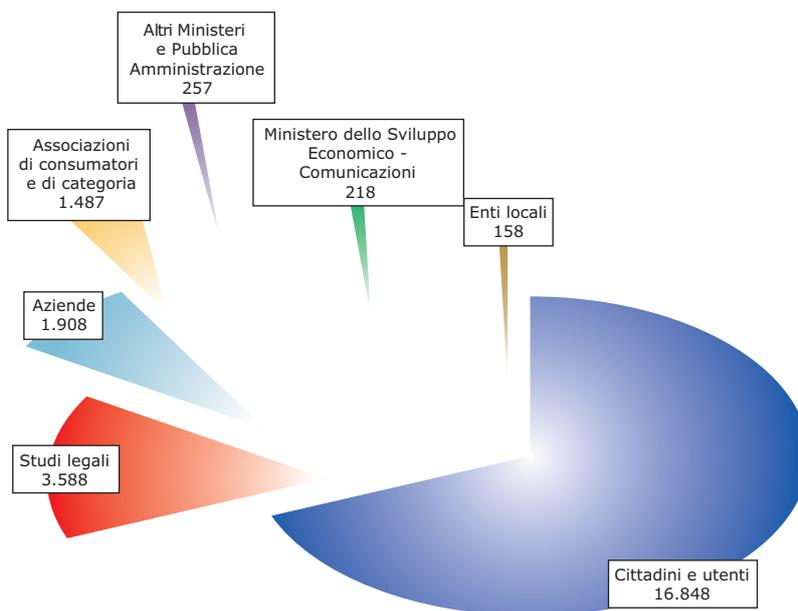
L'attività di vigilanza

L'attività di vigilanza a tutela dei consumatori e degli utenti, che si svolge nell'ambito delle comunicazioni elettroniche e della televisione a pagamento, è consistita, come di consueto, nella raccolta e nella classificazione delle segnalazioni e delle denunce dell'utenza pervenute su supporto cartaceo e, soprattutto, nella loro gestione da parte dell'Ufficio gestione delle segnalazioni e vigilanza della Direzione tutela dei consumatori, che, nel periodo di riferimento, ha ricevuto 24.464 segnalazioni e denunce provenienti da cittadini, associazioni dei consumatori, studi legali, enti privati di varia natura ed organismi pubblici.

L'utenza rivoltasi all'Autorità è composta nella maggior parte dei casi da utenti-consumatori. Una percentuale significativa, tuttavia, riguarda altri soggetti, tra i quali le associazioni dei consumatori, di livello centrale e periferico, che segnalano sia comportamenti generalizzati, ritenuti lesivi dei diritti dei consumatori, sia casi riguardanti singoli associati.

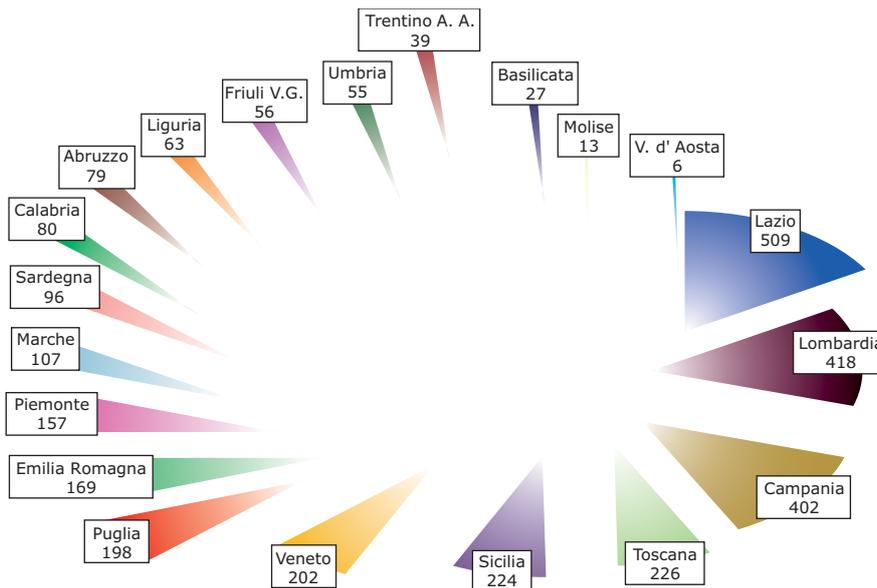
Le figure seguenti rappresentano la ripartizione delle denunce e segnalazioni rispettivamente per tipologia di soggetto denunciante (figura 3.15), per area geografica di provenienza delle medesime (figura 3.16) e per operatore di comunicazioni elettroniche (figura 3.17).

■ **Figura 3.15.** Segnalazioni e denunce per tipologia di mittente



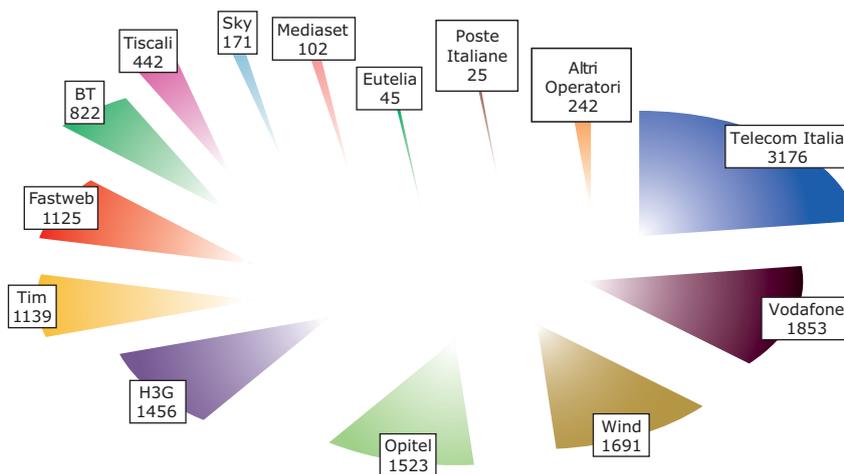
Fonte: Autorità

Figura 3.16. Segnalazioni e denunce per regione di provenienza



Fonte: Autorità

Figura 3.17. Segnalazioni e denunce per operatore



Fonte: Autorità

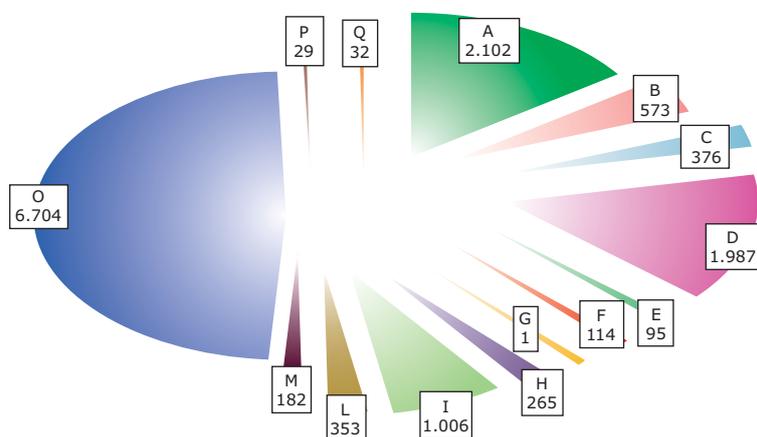
Delle 24.464 segnalazioni e denunce dei cittadini, 3.535 sono state messe agli atti perché mancanti degli elementi essenziali richiesti dal regolamento in materia di procedure sanzionatorie di cui alla delibera n. 136/06/CONS, come modificato dalla recente delibera n. 709/09/CONS, mentre 13.819 sono state classificate, in base al contenuto, secondo il sistema di codifica in uso presso l'Ufficio (figura 3.18 e tabella 3.35).

Tra i fenomeni patologici di particolare rilevanza e in crescita si segnalano le difficoltà di passaggio da un gestore all'altro, con particolare riferimento ai servizi di telefonia fissa (migrazione); il c.d. *bill shock* consistente nella fatturazione anomala in ragione di superamento del c.d. *bundle* o dell'uso del telefono cellulare in *roaming* nazionale e internazionale; l'uso delle numerazioni per servizi a sovrapprezzo in maniera non conforme al Piano di numerazione nazionale; le attivazioni e le disattivazioni non richieste di servizi di comunicazioni elettroniche; la scorretta gestione dei contatti da parte dei *call center* degli operatori; il mancato rispetto delle norme sulla velocità minima di trasmissione nelle offerte ADSL denunciata frequentemente come al di sotto degli standard prescritti dalle norme regolamentari; il mancato adempimento agli obblighi di trasparenza e corretta informazione agli utenti.

In relazione al settore della televisione a pagamento, si registrano problematiche peculiari consistenti, soprattutto, nella mancata ricezione delle *smart card*, nella impossibilità di fruire del servizio per mancata copertura del segnale, nell'attivazione di servizi *premium* non richiesti, nei numeri di assistenza a pagamento e nei disservizi relativi al funzionamento di tali numeri e dell'assistenza medesima.

Sulla base delle denunce e segnalazioni gestite nel periodo di riferimento, la Direzione tutela dei consumatori ha svolto l'attività di vigilanza attraverso richieste di giustificazione delle proprie condotte ai gestori ed indagini ispettive (verifiche *desk* e ispezioni presso le sedi delle società). A conclusione dell'attività istruttoria e delle ispezioni, sono state disposte 236 proposte di avvio di procedimenti sanzionatori.

Figura 3.18. Segnalazioni e denunce per principali casistiche*



* Cfr. tabella 3.35 per i codici di classificazione delle segnalazioni.
Fonte: Autorità

Tabella 3.35. *Codici di classificazione delle segnalazioni*

A	Attivazione/disattivazione di servizi di comunicazione elettronica non richiesti
B	Sospensione di servizi e linee in difformità dalle disposizioni vigenti
C	Mancato riscontro a reclami con le modalità previste
D	Mancato passaggio ad altro operatore
E	Mancato rispetto delle direttive generali in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni
F	Modifica piani tariffari e condizioni contrattuali generalizzate senza preavviso di legge
G	Applicazione ai consumatori-utenti di prezzi superiori ai prezzi massimi imposti dall'Autorità
H	Altre tipologie emergenti
I	Inosservanza delle legge 40/2007
L	Disconoscimento traffico verso numerazioni a valore aggiunto e internazionali
M	Servizio universale/traslochi
N	Problematiche contrattuali
O	Denunce non di competenza della Direzione tutela dei consumatori
P	Denunce non di competenza dell'AGCOM

Fonte: Autorità

Dal 20 gennaio 2010, con l'entrata in vigore delle modifiche apportate con delibera n. 709/09/CONS al regolamento in materia di procedure sanzionatorie, l'attività di vigilanza si svolge secondo nuove modalità e criteri di gestione. Le modifiche approvate riguardano le modalità sia di presentazione delle denunce, con la previsione dell'utilizzo esclusivo del modello D, che di gestione delle stesse. A quest'ultimo riguardo si è introdotto il principio della valutazione aggregata delle fattispecie denunciate secondo i criteri di priorità predefiniti nel regolamento medesimo e consistenti (i) nella gravità e attualità della presunta violazione, (ii) nel grado di diffusione del fenomeno patologico e (iii) nella possibilità di celere conclusione della fase pre-istruttoria.

Le modifiche al regolamento hanno lo scopo di favorire una gestione più snella, efficace ed efficiente delle denunce provenienti da una vasta platea di soggetti portatori di interessi per i quali si impone una rapida azione risolutiva e repressiva.

Motivata dalla stessa esigenza, l'agenda della Direzione per l'anno in corso è orientata verso il conseguimento di un più elevato grado di informatizzazione nell'attività di vigilanza teso a favorire, ove opportuno in considerazione della ripetitività degli illeciti, la trattazione standardizzata delle denunce. In tale solco si colloca la recente iniziativa di promuovere la trasmissione del modello D esclusivamente per via telematica, al duplice fine di rendere all'utenza un servizio di tutela più celere ed efficace, e migliorare, nel contempo, il livello di digitalizzazione dell'Autorità con positive ricadute in termini di risparmi di costi e spazi per la gestione cartacea dei documenti, di riduzione dei tempi di classificazione e archiviazione delle denunce e di verifica della documentazione a corredo.

Si segnala, infine, la partecipazione della Direzione ad alcune rilevanti iniziative della Commissione europea, segnatamente della Direzione generale della salute e della tutela del consumatore (DG SANCO), tese a favorire l'adozione di prassi e standard comuni nelle attività di classificazione dei reclami e delle segnalazioni in attuazio-

ne della Strategia europea in materia di politica dei consumatori per il periodo 2007-2013 (cfr. COM(2007) 99 del 13 marzo 2007). In tale ambito, sono stati forniti i dati statistici delle denunce dell'utenza relative ai servizi di comunicazione elettronica richiesti per lo strumento di monitoraggio del quadro di valutazione dei mercati dei beni di consumo (c.d. *consumer markets scoreboard*).

Si è partecipato, altresì, alla procedura di consultazione pubblica indetta dalla Commissione europea per l'elaborazione di una metodologia armonizzata per la classificazione e la notifica dei reclami e delle richieste dei consumatori secondo le linee definite nella comunicazione COM(2009) 346. Il processo di consultazione è terminato nell'ottobre 2009: la Commissione europea sta ora provvedendo alla sintesi delle osservazioni acquisite e si prevede che nei prossimi mesi si pervenga all'adozione di una raccomandazione sulla metodologia armonizzata su base volontaria per la classificazione e la notifica dei reclami dei consumatori.

Infine, la Direzione tutela dei consumatori ha collaborato alle attività di cooperazione comunitaria provvedendo all'elaborazione e alla trasmissione di un questionario sul tema "Poteri, strumenti e meccanismi disponibili alle Autorità competenti degli Stati Membri per la cessazione di violazioni alla normativa europea a tutela dei consumatori" proposto ai sensi del regolamento sulla cooperazione per la tutela dei consumatori n. 2006/2004 del 27 ottobre 2004.

Con riguardo all'attività sanzionatoria svolta nel periodo di riferimento, l'Ufficio controversie e sanzioni della Direzione tutela dei consumatori ha avviato 96 nuovi procedimenti sanzionatori con un incremento di circa il 60% rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente.

Nel medesimo arco temporale sono stati portati a conclusione, con provvedimento del Consiglio, 81 procedimenti, dei quali 26 avviati antecedentemente al 1° maggio 2009. Di tali procedimenti, 58 si sono conclusi con l'adozione di provvedimenti di ordinanza-ingiunzione, 8 con archiviazione per pagamento in misura ridotta della sanzione e 15 con archiviazione nel merito (tabella 3.36). Il totale degli importi irrogati a titolo di sanzione o corrisposti a titolo di pagamento in misura ridotta è stato pari ad euro 5.235.291.

Il dato appare in leggero calo rispetto agli importi del precedente periodo di riferimento in quanto numerose fattispecie precedentemente sanzionate ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del Codice delle comunicazioni elettroniche (con importi edittali compresi tra un minimo di 120.000 euro e un massimo di 2.500.000 euro), sono state riportate nell'ambito del presidio sanzionatorio proprio delle violazioni in materia di tutela dell'utenza, e dunque l'articolo 98, comma 16, con sanzioni comprese tra i 58.000 e 580.000 euro.

Va, inoltre, rilevato che due dei procedimenti avviati o da concludersi nel periodo in esame non hanno portato all'adozione di un provvedimento di ordinanza-ingiunzione in quanto gli operatori interessati hanno proposto, ai sensi della legge n. 248/06, degli impegni che l'Autorità ha ritenuto di accettare.

Il primo procedimento, avviato nei confronti di H3G s.p.a., riguardava 29 casi di mancata portabilità del numero mobile, sanzionabili, ciascuno, per importi tra i 120.000 ed i 2.500.000 euro; per tale procedimento la verifica circa il rispetto degli impegni è ancora in corso.

Il secondo procedimento, nei confronti di Telecom Italia, relativo a 12 casi di attivazione di servizi non richiesti, sanzionabili ai sensi dell'articolo 98, comma 16 del Codice, è

stato ugualmente sospeso in virtù degli impegni assunti dall'operatore. A tal proposito, si evidenzia che l'assunzione dei suddetti impegni che prevedevano, tra l'altro, l'adozione di misure volte a migliorare la gestione dei rapporti con gli utenti, ha prodotto apprezzabili benefici con riferimento alle procedure di risoluzione delle controversie tra Telecom Italia s.p.a. ed i propri clienti, portando all'azzeramento dell'arretrato esistente e ad un considerevole innalzamento della percentuale di conciliazioni con esito positivo.

Infine, merita di essere evidenziato l'incremento del numero di operatori coinvolti dall'attività sanzionatoria dell'Autorità; in effetti grazie a capillari attività di verifica è stato possibile avviare procedimenti sanzionatori anche nei confronti di numerosi operatori minori, tanto che il numero di soggetti interessati è stato pari a 43 (figura 3.19).

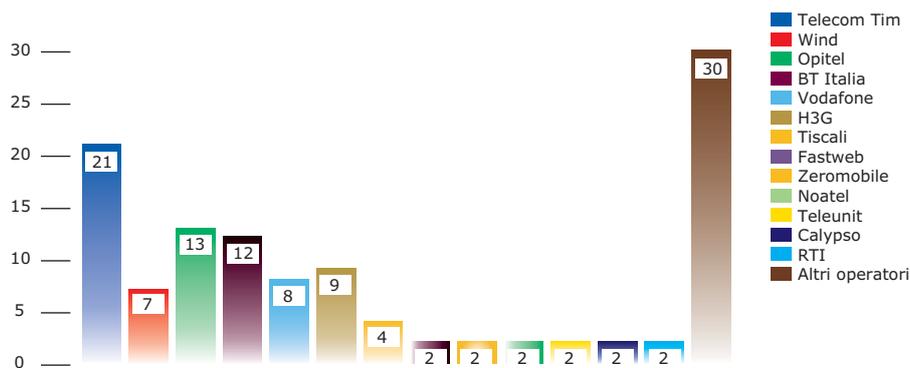
Tabella 3.36. *Procedimenti sanzionatori avviati o conclusi e relativi provvedimenti adottati (1 maggio 2009 - 30 aprile 2010)*

Presidio sanzionatorio	Fattispecie concreta	N. proc.	In corso	Archiviazioni	Oblazione	Ingiunzione
Art. 1, comma 31, l. n.249/97	fatturazione per servizi non richiesti	3			1	2
Art. 1, comma 31, l. n.249/97	mancata formazione agli utenti per restituzione somme erroneamente addebitate	1				1
Art. 1, comma 31, l. n.249/97	mancata ottemperanza a provvedimento temporaneo	11	4		4	3
Art. 1, comma 31, l. n.249/97	mancata risposta a reclamo	3	1		1	1
Art. 1, comma 31, l. n.249/97	mancato invio carta dei servizi	4	2		2	
Art. 1, comma 31, l. n.249/97	mancato invio resoconti annuali e semestrali indicatori di qualità	1	1			
Art. 2, co. 20, c). l. 481/95	mancata indicazione costo servizi a sovrapprezzo	13		2		11
Art. 98, co. 11, d. lgs 259/03	inottemperanza diffida 353/08 - portabilità credito residuo in caso di mnp, art. 1 c.3, legge 40	1				1
Art. 98, co. 11, d. lgs 259/03	attivazione servizi non richiesti	2				2
Art. 98, co. 11, d. lgs 259/03	uso difforme numerazioni	1				1
Art. 98, co. 11, d. lgs 259/03	mancato rispetto tempi di fornitura codice di migrazione	1	1			

Art. 98, co. 11, d. lgs 259/03	uso difforme numerazioni	1	1			
Art. 98, co. 11, d. lgs. n. 259/03	Mancata indicazione dettaglio prezzi e tariffe e mancato preavviso per diritto di recesso in presenza di modificazioni contrattuali	1			1	
Art. 98, co. 11, d. lgs. n. 259/03	mancata portabilità	1			1	
Art. 98, co. 11, d. lgs. n. 259/03	rigetto MNP	1			1	
Art. 98, co. 16, d. lgs. n. 259/03	addebiti costi di ricarica per carte prepagate	1		1		
Art. 98, co. 16, d. lgs. n. 259/03	attivazione servizi non richiesti	22	7	2	13	
Art. 98, co. 16, d.lgs. n.259/03	mancata gestione istanza di recesso	2			2	
Art. 98, co. 16, d.lgs. n.259/03	mancata pubblicazione sito internet offerte commerciali e invio link ad AGCOM	13	7	4	2	
Art. 98, co. 16, d.lgs. n.259/03	mancata ULL	1	1			
Art. 98, co. 16, d.lgs. n.259/03	piani tariffari e indicatori di qualità	5	5			
Art. 98, co. 16, d.lgs. n.259/03	qualità servizi telefonici di contatto	10		3	7	
Art. 98, co. 16, d.lgs. n.259/03	sospensione del in presenza di reclamo	1	1			
Art. 98, co. 16, d.lgs. n.259/03	costi di recesso non conformi	2	2	1	2	
Art. 98, co. 16, d.lgs. n.259/03	disattivazione CPS in assenza di esplicito consenso	2	1	1		
Art. 98, co. 16, d.lgs. n.259/03	distacco linea senza preavviso	1			1	
Art. 98, co. 16, d.lgs. n.259/03	traffico di origine fraudolenta sospensione linea	2			2	
Art. 98, co. 9, d.lgs. n.259/03	mancata risposta a richiesta di informazioni	8	3	1	4	
	TOTALE	118	37	15	8	58

Fonte: Autorità

Figura 3.19. Procedimenti avviati per operatore (1° maggio 2009 - 30 aprile 2010)



Fonte: Autorità

L'attività sanzionatoria avviata nel periodo di riferimento ha riguardato principalmente due tematiche: l'attivazione di servizi non richiesti e la qualità dei servizi, in relazione sia alla trasparenza dei piani tariffari che all'efficienza ed alla funzionalità dei *call center*. In quest'ottica di fondamentale importanza si è rivelata l'attività di vigilanza e ispettiva svolta dagli uffici competenti, anche in collaborazione con la Polizia postale e delle comunicazioni e con la Guardia di finanza, sulle base delle segnalazioni degli utenti e delle associazioni dei consumatori.

Per quanto concerne la casistica dei servizi non richiesti oggetto di contestazione, le fattispecie più rilevanti afferiscono all'illegittima attivazione di servizi ADSL, all'attivazione e/o disattivazione arbitraria di servizi di telefonia in modalità CPS e ULL, nonché all'attivazione non richiesta di servizi vari (supplementari, innovativi, teleassistenza, videotelefonino, *cordless*). Le suddette ipotesi sono state sanzionate sulla base della specifica regolamentazione di settore - delibere n. 4/06/CONS, n. 274/07/CONS e n. 664/06/CONS - in combinato disposto con l'articolo 70 del decreto legislativo n. 259/2003, con conseguente applicazione della sanzione ex articolo 98, comma 16, del Codice delle comunicazioni elettroniche (da euro 58.000 ad euro 580.000).

Una cospicua parte dell'attività sanzionatoria ha avuto ad oggetto l'accertamento della violazione degli obblighi imposti in materia di qualità dei servizi, con particolare attenzione alla trasparenza delle condizioni economiche relative alle offerte di servizi di telefonia fissa e mobile. Per tali inosservanze, riconducibili alle prescrizioni contenute nella delibera n. 96/07/CONS, sono stati avviati 13 procedimenti, alcuni già conclusi con l'irrogazione di sanzioni a carico delle società Visitel e Unidata per la mancata informativa e l'omessa pubblicazione sulle pagine *web* dei piani tariffari, delle relative condizioni contrattuali e dell'elenco delle offerte vigenti.

Negli ultimi mesi del 2009 poi, è stata avviata una vasta azione di verifica sulla qualità dei servizi di *call center* di ciascun operatore, conformemente agli obblighi imposti dalla direttiva n. 79/09/CSP che prevede, tra l'altro, il diritto dell'utente di conoscere l'identificativo della propria pratica, nonché dell'addetto che prende in carico la gestione del reclamo. In merito, l'Autorità ha effettuato una

serie di ispezioni finalizzate ad accertare l'adeguamento delle società telefoniche alle nuove disposizioni regolamentari. All'esito delle predette attività sono stati avviati procedimenti sanzionatori conclusi con l'irrogazione di una sanzione complessiva di euro 290.000 che ha interessato la maggior parte degli operatori telefonici, tra cui le società Telecom Italia, Wind Telecomunicazioni, Fastweb, Tiscali ed Opitel. Nel medesimo filone procedimentale, la società H3G è stata sanzionata per non aver fornito gratuitamente agli utenti il servizio di assistenza clienti.

Va altresì rimarcata la contestazione che ha interessato le società BT Italia e Wind Telecomunicazioni, sanzionate per un totale di euro 290.000, per la mancata interruzione del processo di portabilità nonostante l'esercizio del diritto di recesso da parte degli utenti nei termini e nelle modalità di legge.

Infine, ulteriori infrazioni sono state riscontrate relativamente all'inottemperanza ai provvedimenti di riattivazione del servizio emessi dall'Autorità o dai Comitati regionali ai sensi dell'articolo 5 del regolamento di cui alla delibera n. 173/07/CONS, ovvero al mancato riscontro, da parte degli operatori, alle richieste dell'Autorità di fornire dati o documentazione.

3.26 Le controversie tra utenti e operatori

Il regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie adottato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, già integrato e modificato dalle disposizioni regolamentari di cui alle delibere n. 95/08/CONS del 19 febbraio 2008 e n. 502/08/CONS del 29 luglio 2008, è stato oggetto di ulteriore rivisitazione nel secondo semestre dell'anno 2009 in concomitanza con lo *start up* dell'esercizio effettivo delle deleghe ai Comitati regionali per le comunicazioni (Co.re.com.).

Come è noto, fino al 1° ottobre 2009 l'attività di definizione con provvedimento vincolante delle controversie sottoposte con esito negativo al tentativo obbligatorio di conciliazione è stata di competenza esclusiva di questa Autorità. Successivamente a tale data, sono divenute operative le deleghe anche per la fase di definizione delle controversie per i primi tre Comitati regionali (Friuli Venezia Giulia, Emilia Romagna e Puglia), alle quali sono seguite quelle del 1° gennaio 2010 per altri sei Comitati (Lombardia, Lazio, Toscana, Umbria, Calabria e Provincia di Trento).

La recente delibera n. 479/09/CONS del 14 settembre 2009, in vigore dal 22 novembre 2009, ha garantito l'adeguamento delle disposizioni regolamentari vigenti al processo di decentramento territoriale della funzione di risoluzione delle controversie delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, con l'intento di semplificare e snellire il relativo iter procedurale nel rispetto dei principi di economicità, efficacia e proporzionalità dell'azione amministrativa.

Il nuovo regolamento ha introdotto elementi innovativi sia nella procedura di conciliazione sia in quella di definizione.

Per quanto concerne la procedura conciliativa, si è inteso favorire la tempestiva conoscenza da parte degli uffici del Co.re.com. dell'intenzione delle parti di non partecipare all'udienza di conciliazione ed inibire la riproponibilità innanzi ai Co.re.com. delle istanze già sottoposte inutilmente ai precedenti tentativi di componimento.

Segnatamente alla procedura di definizione delle controversie, improntata a maggiore speditezza, si è inteso incentivare lo scambio di informazioni e di comunicazioni tra le parti in via telematica o a mezzo telefax, al fine di garantire la conclusione del procedimento nel termine, sia pure ordinario, dei 150 giorni previsti dal regolamento. In particolare, con la comunicazione di avvio del procedimento è consentita la possibilità delle parti di interfacciarsi ancora prima dell'udienza di discussione che, mentre nel precedente quadro regolamentare fungeva da *asset building* dell'attività istruttoria, da obbligatoria è divenuta facoltativa, in quanto rimessa alla volontà delle parti o alla necessità di completamento istruttorio.

In merito alle istanze di deferimento delle controversie pervenute alla Direzione tutela dei consumatori nel periodo 1° maggio 2009 – 30 aprile 2010, si evidenzia come il numero complessivo delle stesse sia maggiore rispetto allo stesso periodo del precedente anno, superando il numero di 1.700. Pur tuttavia, dalla tabella riepilogativa sotto riportata si evince che il numero delle istanze pervenute nei primi quattro mesi dell'anno 2010 è all'incirca pari alla metà delle istanze pervenute nello stesso periodo dell'anno precedente: dato quest'ultimo sintomatico del processo di conferimento delle deleghe ai Co.re.com. potenziato a partire dal 1° gennaio 2010.

Nel periodo di riferimento, a fronte dei 1.733 procedimenti avviati, 65 procedimenti si sono conclusi con l'adozione del provvedimento decisorio collegiale, 10 procedimenti sono stati definiti con l'adozione del provvedimento decisorio monocratico (determina direttoriale), mentre 1.659 procedimenti si sono risolti con il raggiungimento di un accordo transattivo intervenuto in sede di udienza, ovvero nella fase antecedente/successiva alla medesima, con conseguente rinuncia dell'istante al prosieguo dell'iter procedimentale (tabella 3.37).

Tabella 3.37. Attività di risoluzione extragiudiziale delle controversie

		Concluse con provvedimento		Concluse*	Improcedibili	In corso
	Pervenute	determine direttoriali	definizioni nel merito			
2009						
1/5 - 31/12	1440	10	51	996**	64	348
2010						
1/1 - 30/04	293	-	14	663***	20	560

* in udienza di discussione, con accordo prima dell'udienza o a seguito di rinuncia al procedimento

** controversie concluse nel 2009 (riferite ad istanze presentate nel 2009 o precedentemente)

*** controversie concluse nel 2010 (riferite ad istanze presentate nel 2010 o precedentemente)

Fonte: Autorità

Nell'ambito della medesima procedura di risoluzione delle controversie, le richieste di provvedimento temporaneo in materia di sospensione del servizio, pervenute ai sensi dell'articolo 5 del regolamento menzionato, sono state, invece, circa 950.

A fronte delle istanze procedibili, in quanto pervenute dal bacino di utenza facente capo alle Regioni in cui il Co.re.com. non è ancora attivo o non ha ancora richiesto le deleghe di funzioni, la Direzione tutela dei consumatori ha riscontrato, nella quasi totalità dei casi, l'adeguamento spontaneo dell'operatore a seguito della richiesta di memorie e controdeduzioni inviata; solo per 144 istanze si è dovuto procedere all'adozione del provvedimento temporaneo.

In aggiunta all'espletamento delle funzioni proprie di definizione delle controversie insorte tra utenti ed operatori, la Direzione tutela dei consumatori è stata impegnata, nel corso del 2009 e nei primi mesi del corrente anno, in molteplici attività di affiancamento ai Co.re.com. nell'esercizio delle funzioni delegate in materia di risoluzione delle controversie.

Il primo risultato raggiunto è stato l'approvazione da parte dell'Autorità delle "Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", con le quali sono state fornite ai Comitati regionali per le comunicazioni le direttive in ordine alle modalità di svolgimento di tutte le fasi delle controversie (conciliazione, provvedimenti temporanei, definizione).

Al contempo, è stata svolta un'approfondita disamina delle decisioni della Commissione infrastrutture e reti in materia di controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, addivenendo alla redazione di una rassegna della casistica, utilizzabile al fine di individuare agevolmente i principi finora espressi dall'Autorità in ordine alle varie fattispecie, appositamente specificate.

Il manuale operativo, redatto dalla Direzione tutela dei consumatori, riporta la casistica ricorrente, ricondotta in sostanza alle seguenti tipologie: questioni relative all'accesso alla rete (sia di natura tecnica, quali guasti della rete fissa, sospensioni del servizio, difficoltà di accesso in *dial-up* o in ADSL; sia di natura amministrativa, quali la mancata attivazione del servizio telefonico, il ritardo nell'attivazione dello stesso, la mancata attivazione o il ritardo nella procedura di trasloco); contestazioni di addebiti per traffico non riconosciuto, in particolare delle chiamate non fatturate in precedenza; variazione delle condizioni economiche contrattuali (ad esempio le contestazioni relative ai pacchetti tariffari, alla mancata informativa e documentazione contrattuale, al recapito delle apparecchiature); problematiche inerenti alle procedure di passaggio da un operatore ad un altro (nella specie, mancato rispetto dei termini e delle modalità previste dalla procedura di preselezione dell'operatore *carrier*, nella portabilità del numero sia fisso che mobile, nel passaggio in modalità ULL) e questioni attinenti alla mancata applicazione della legge n. 40/07 (credito residuo, penali a titolo di recesso anticipato e disattivazione servizio).

Sempre nell'ambito dell'attività di affiancamento ai Co.re.com. nell'esercizio delle funzioni delegate, la Direzione ha curato l'attività di formazione, articolata in seminari di studio ed incontri con il personale dei Comitati, sia presso la sede dell'Autorità, anche con la partecipazione diretta alle sedute di discussione, sia presso le rispettive sedi regionali, tramite affiancamento in udienza. Tale formazione ha interessato anche i Comitati della Campania e del Molise che, dal 1° gennaio di quest'anno, hanno ricevuto delega per gestire la fase di conciliazione e i correlati provvedimenti temporanei.

Di particolare rilevanza risulta, infine, l'iniziativa regolamentare, intrapresa nel mese di aprile 2010 con l'indizione di una procedura di consultazione pubblica sullo schema di regolamento in materia di indennizzi applicabili nei rapporti tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche.

La proposta regolamentare, in conformità a quanto previsto dall'articolo 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, è finalizzata alla predeterminazione di criteri e di importi minimi applicabili nel calcolo degli indennizzi dovuti nei rapporti tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, al fine di garantire l'uniformità di trattamento e la proporzionalità in termini di adeguatezza della misura compensativa all'effettivo pregiudizio, derivante dal disservizio.

L'elemento innovativo non si esaurisce nell'individuazione dei criteri di parametrizzazione delle misure indennitarie minime applicabili in sede di risoluzione delle controversie, bensì incide anche sui singoli rapporti contrattuali tra le parti, antecedenti l'avvio della fase contenziosa, prevedendo ipotesi di automatismo per il riconoscimento da parte degli operatori degli indennizzi previsti dalle singole Carte dei servizi.

3.27 Le indagini conoscitive

L'indagine conoscitiva sul diritto d'autore

L'evoluzione tecnologica e i nuovi utilizzi dei contenuti digitali hanno stimolato l'esigenza di analizzare e ricostruire il quadro del diritto d'autore in Italia. Con tale scopo, l'Autorità ha avviato l'indagine conoscitiva sulla tutela del diritto d'autore sulle reti di comunicazione elettronica per individuare soluzioni in grado di garantire, da una parte, un'efficace applicazione delle norme che tutelano le opere dell'ingegno e, dall'altra, una adeguata tutela dei diritti dei cittadini (accesso alla cultura e ad internet, *privacy*, libertà di espressione), anche alla luce dell'approvazione del nuovo pacchetto di direttive comunitarie sulle comunicazioni elettroniche, che elevano il diritto di accesso ad internet a principio fondamentale dell'ordinamento comunitario.

L'indagine ha fatto emergere la piena competenza dell'Autorità in materia di tutela del diritto d'autore sulle reti di comunicazione elettronica che si concreta in azioni di prevenzione - in tutte le forme possibili - e di accertamento degli illeciti.

Per definire, secondo un principio di proporzionalità, le possibili azioni da porre in essere da parte dell'Autorità, si sono condotte analisi tecniche ed economiche del fenomeno della "pirateria", così da poter meglio identificare gli strumenti più adatti da utilizzare. Nella quantificazione del fenomeno è peraltro emerso che l'Autorità ad oggi non dispone dei dati sulle diverse tipologie di traffico (*download*, *peer-to-peer* e *streaming*), di cui sono in possesso gli operatori fornitori dell'accesso ad internet.

Da un punto di vista tecnico, nell'analisi è emerso che tutte le possibili misure di contrasto tecnico alle pratiche illegali, se pure efficaci nell'ambito di organizzazioni private o pubbliche (che le utilizzano per limitare l'accesso ad internet da parte dei propri dipendenti), risultano poco adattabili all'utilizzo nel mercato residenziale a larga banda, perché in contrasto con la normativa a tutela della *privacy*, il diritto di accesso ad internet e il principio di neutralità della rete (oltre ad essere tecnicamente aggirabili dai singoli utenti).

L'analisi sui possibili rimedi per prevenire ed accertare le violazioni del diritto d'autore, ha fatto dunque emergere un quadro tecnico e normativo piuttosto complesso per cui, ad esempio, obblighi di monitoraggio o misure tecniche in capo agli ISP possono essere imposti solo nel pieno rispetto delle norme previste dal nostro ordinamento.

In ogni caso, indipendentemente dalla misura proposta, l'indagine conoscitiva ha rilevato il ruolo fondamentale della cooperazione di tutti gli attori della filiera (SIAE, titolari dei diritti, fornitori di accesso ad internet, associazioni dei consumatori, etc.) come presupposto perché le misure a tutela del diritto d'autore siano attuate con efficacia. Coerentemente, l'Autorità ha effettuato una serie di audizioni su richiesta delle parti interessate per acquisire ulteriori elementi informativi ed ha organizzato un *workshop*, in collaborazione con la LUISS, di presentazione dei risultati dell'indagine stessa.

L'indagine ha altresì evidenziato la necessità di procedere alla revisione dell'accordo di collaborazione tra l'Autorità e la SIAE per ripristinare correttamente le diverse posizioni delle amministrazioni coinvolte e massimizzare l'efficacia delle azioni di prevenzione e vigilanza sugli illeciti sul diritto d'autore sulle reti di comunicazioni elettroniche.

Il libro bianco sul rapporto tra media e minori

Con la delibera n. 194/09/CONS l'Autorità ha approvato un importante progetto volto alla redazione di un Libro Bianco sul rapporto tra *media* e minori. Lo studio, di cui si è avviata la realizzazione, è finalizzato a approfondire, tramite un approccio interdisciplinare, il rapporto sinergico tra l'offerta multimediale in tutta la sua articolazione e i comportamenti sociali dei minori, in particolare quelli degli adolescenti, anche al fine di verificare l'evoluzione del rapporto tra *media* e minori. Per la realizzazione dello studio l'Autorità ha costituito gruppi di studio avvalendosi di competenze ed esperienze specialistiche del settore.

Il progetto è articolato in quattro aree di indagine:

1. *review* sistematica;
2. analisi dell'offerta televisiva;
3. aspetti relativi alla fruizione dei contenuti audiovisivi da parte di bambini e di ragazzi;
4. uso dei nuovi *media* da parte di adolescenti e minori.

La prima area di indagine è finalizzata all'analisi e alla sintesi della letteratura scientifica nazionale e internazionale sul tema relativo al rapporto tra minori e *media* nelle sue varie declinazioni. Costituisce uno dei principali oggetti di analisi il tema "*media* e famiglia", volto a delineare l'evoluzione delle abitudini di consumo mediatico, i processi di *governance* familiare e il ruolo svolto dai *media* nella vita quotidiana del nucleo familiare.

Con la seconda area di indagine, l'Autorità intende tracciare un quadro dell'evoluzione dell'offerta televisiva nella fascia oraria di cosiddetta "televisione per tutti" (7,00 - 22,30) ed in quella specificamente dedicata ai minori (16,00 - 19,00). Oggetto di analisi sono la struttura e i contenuti dei palinsesti della concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo, delle emittenti televisive nazionali e dei fornitori di contenuti digitali terrestri, satellitari e via cavo trasmessi, anche al fine di individuare i programmi significativi e innovativi, quelli di maggior *appeal* per i minori e quelli che presentano criticità.

La terza area di indagine - che prevede la realizzazione di interviste a genitori di un campione rappresentativo della popolazione italiana di minori tra i 4 e i 17 anni e a un sottogruppo di adolescenti tra i 15 e i 17 anni (metodo CAWI) - ha lo scopo di rilevare i comportamenti di fruizione dei programmi televisivi da parte dei minori ed il ruolo svolto dai genitori rispetto alla visione dei programmi televisivi, le opinioni di adolescenti e genitori sulla programmazione televisiva e sugli eventuali effetti positivi e negativi della stessa. Si pone, inoltre, l'obiettivo di valutare, anche attraverso apposite audizioni, le misure poste a tutela dei minori.

L'ultima area di indagine mira a raccogliere dati e informazioni sul consumo e sulle scelte di consumo dei minori in relazione a una pluralità di *media*. L'evoluzione tecnologica ha, infatti, ridefinito l'assetto del sistema mediale determinando un ampliamento dell'offerta e nuove modalità di fruizione; i giovani sembrano costituire i destinatari d'elezione di questo nuovo panorama dell'offerta mediale, essendo dotati, come è noto, di una straordinaria e quasi naturale "competenza" tecnologica, rafforzata da una significativa propensione all'aggiornamento.

A conclusione di questa parte dell'indagine saranno esaminate le misure già applicate e quelle che possono essere implementate a garanzia dei minori, tenendo presen-

te anche la suddivisione tra contenuti lineari e non lineari introdotta dalla direttiva 2007/65/CE sui servizi di *media* audiovisivi, recepita dal decreto legislativo 15 marzo 2010, n. 44.

Il libro bianco sui contenuti

Con la delibera n. 626/08/CONS del 6 novembre 2008, l'Autorità ha avviato un'indagine conoscitiva sui produttori di contenuti nel settore delle comunicazioni elettroniche e ha costituito un apposito gruppo di lavoro. L'indagine è stata volta ad approfondire tutti gli aspetti relativi al mercato dei contenuti offerti con la tecnologia digitale nel settore delle comunicazioni elettroniche e, in particolare, gli aspetti concernenti la struttura del mercato e la relativa catena del valore, i modelli di *business*, la gestione dei diritti di esclusiva, il regime del diritto d'autore, i possibili sviluppi della domanda e dell'offerta, la competizione tra le differenti piattaforme distributive, lo sviluppo in termini di concorrenza e pluralismo, la garanzia di accesso ai contenuti e la neutralità del mezzo di diffusione, i benefici sull'utente finale, le previsioni in termini di sviluppo culturale, economico e sociale, al fine di redigere, a conclusione dell'attività medesima, un "Libro bianco" sui contenuti diffusi sulle reti di comunicazione elettronica.

L'indagine è nata dall'esigenza di approfondire le molteplici fasi del processo di innovazione dei contenuti diffusi su reti di comunicazione elettronica, nonché gli impatti sul mercato del settore di riferimento e le previsioni di sviluppo culturale, economico e sociale derivanti da tale processo, anche alle luce delle nuove modalità di diffusione di tali contenuti, quali l'offerta dei contenuti su protocollo IP attraverso internet, che vedono lo sviluppo di nuovi servizi convergenti offerti da operatori del settore delle comunicazioni prima storicamente separati, quali i fornitori di contenuti tradizionali, i fornitori di servizi *media*, i *carrier* di telecomunicazioni e le imprese del *web*.

Nel corso dell'indagine sono stati acquisiti i contributi degli attori dei diversi livelli della catena del valore dei contenuti digitali, quali i produttori di contenuti, i *broadcaster*, le associazioni di categoria, gli esperti del settore audiovisivo e le associazioni dei consumatori, e auditi oltre 50 operatori del settore, al fine di approfondire i diversi aspetti del processo di innovazione dei nuovi contenuti digitali, da quelli più propriamente tecnologici e di mercato a quelli relativi alla concorrenza, al pluralismo e allo sviluppo culturale e sociale e al loro impatto sugli utenti, e sono stati organizzati diversi *workshop* tematici con esperti del settore e visite studio presso istituzioni estere ai fini della definizione di un *benchmark* internazionale sull'approccio seguito da altre istituzioni a livello europeo. Allo scopo di assicurare una compiuta valutazione della documentazione acquisita e di acquisire ulteriori elementi informativi, l'Autorità, con delibera n. 407/09/CONS del 17 luglio 2009, ha ritenuto opportuno procedere alla proroga del termine di conclusione dell'indagine di ulteriori 180 giorni, ai fini dell'espletamento di tutte le attività sopra descritte.

L'indagine si concluderà con la pubblicazione del Libro bianco entro il 2010, fornendo una disamina dettagliata di tutti gli aspetti inerenti gli effetti della rivoluzione digitale sul piano dei *media*, della distribuzione dei contenuti audiovisivi, dei contenuti *online*, della tutela degli utenti nell'accesso ai contenuti e delle trasformazioni del servizio pubblico. Parallelamente, per quanto riguarda i risvolti sul mercato, saranno affrontati i temi afferenti all'industria dei contenuti, all'industria creativa dei contenuti *online* ed alla dimensione economica del mercato anche sul fronte della domanda, fornendo altresì una mappatura delle principali criticità emerse sul piano della neutra-

lità tecnologica e della neutralità della rete e che potranno caratterizzare i prossimi anni di regolamentazione a livello nazionale.

Le attività supplementari all'indagine conoscitiva SMS / MMS e servizi dati in mobilità

L'Autorità, con delibera n. 696/09/CONS, ha indetto una consultazione pubblica sull'adozione di un provvedimento relativo a misure di armonizzazione con i principi del regolamento europeo sul *roaming* internazionale e per la tutela ordinaria dei consumatori.

Tale decisione si ricollega a quanto emerso nell'indagine conoscitiva riguardante le condizioni di mercato e concorrenziali attuali e prospettiche dei servizi SMS (*short message service*), MMS (*multimedia messaging service*) ed in generale dei servizi dati in mobilità (delibera n. 251/09/CONS), che l'Agcom ha condotto congiuntamente all'Autorità garante della concorrenza e del mercato. L'indagine, pur avendo evidenziato come il ricavo medio degli SMS in Italia fosse sensibilmente inferiore a quanto rilevato in un'analisi comparativa condotta nel 2007 dal regolatore francese, aveva tuttavia individuato talune criticità sotto il profilo della tutela del consumatore.

Per quanto concerne l'applicazione di nuovi piani tariffari di base per i servizi di SMS nazionali coerenti con il livello massimo comunitario (individuato nel regolamento n. 544/2009 del Parlamento Europeo e del Consiglio, entrato in vigore il 18 giugno 2009, che ha modificato con integrazioni il regolamento n. 717/2007, relativo al *roaming* internazionale sulle reti mobili all'interno dell'Unione europea) pari a 13 centesimi di euro, l'Autorità ha ottenuto l'introduzione, a partire da febbraio 2010, di nuovi piani tariffari.

Le proposte dell'Autorità hanno riguardato, invece, l'armonizzazione delle modalità di tariffazione del servizio di telefonia vocale e l'applicazione di ulteriori sistemi di tariffazione trasparenti per l'utilizzo dei servizi a traffico dati.

Per quanto riguarda le modalità di tariffazione del servizio di telefonia vocale, l'Autorità ha proposto che gli operatori rendano disponibili dei piani tariffari di base che siano conformi al regolamento europeo relativamente alla tariffazione al secondo e allo scatto alla risposta. Alcune tariffe dovrebbero essere, quindi, basate sul consumo effettivo misurato in secondi e senza scatto alla risposta, fatta eccezione per un periodo iniziale della durata massima di trenta secondi. L'obiettivo è quello di assicurare una modalità di tariffazione, quella al secondo, che tutela maggiormente il consumatore.

Infine, in riferimento al sistema di tariffazione per l'utilizzo dei servizi a traffico dati, l'Autorità ritiene opportuno migliorare il grado di trasparenza delle condizioni di offerta in modo da prevenire i cosiddetti fenomeni di "*bill shock*", ossia gli addebiti molto elevati e lontani dalle abitudini di consumo di chi li sperimenta, dovuti talora a utilizzi inconsapevoli o a difficoltà di configurazione del terminale.

La proposta dell'Autorità è quella di introdurre soglie automatiche di blocco della spesa per il traffico dati, salvo rinuncia espressa dell'utente, in linea con il nuovo regolamento sul *roaming* internazionale che prevede un meccanismo di blocco nel caso in cui la bolletta raggiunga i 50 euro o un'altra soglia più elevata a scelta del consumatore. Nel caso in cui il limite per il blocco venga superato, i clienti non dovrebbero più ricevere tali servizi né il relativo addebito a meno che non ne facciano espressamente richiesta.

L'indagine conoscitiva sui servizi VoIP e peer-to-peer su rete mobile

Con la delibera n. 649/09/CONS, l'Autorità ha avviato l'indagine conoscitiva avente ad oggetto "Garanzie dei consumatori e tutela della concorrenza con riferimento ai servizi VoIP ed al traffico *peer-to-peer* da rete mobile" allo scopo di analizzare i profili tecnici, economici e giuridici che caratterizzano la fornitura dei servizi dati in mobilità, con specifico riguardo al VoIP e al *peer-to-peer*, e valutare se le strategie messe in atto da alcuni operatori mobili, di limitazione dei servizi in esame, siano compatibili con il quadro regolamentare vigente.

Attraverso tale indagine, sviluppata in collaborazione dalla Direzione studi ricerca e formazione e la Direzione tutela dei consumatori, sono in corso di esame le molteplici tematiche relative all'utilizzo di servizi VoIP e *peer-to-peer* su rete mobile ed alla diffusione dei servizi dati in mobilità.

In particolare, l'Autorità ha sentito la necessità di avviare l'indagine conoscitiva su tali tematiche poiché, a fronte della crescente diffusione di servizi dati in mobilità, gli operatori mobili sia italiani che europei hanno introdotto nuove pratiche commerciali volte a bloccare il traffico generato da applicazioni VoIP (ovvero ad applicare delle restrizioni in base al piano tariffario sottoscritto) e a limitare la possibilità di condividere *file* tra gli utenti finali (*peer-to-peer*) per evitare un eccessivo traffico dati sulla rete (c.d. *traffic shaping*).

Pertanto, sul versante della tutela del consumatore, sono oggetto di indagine eventuali pratiche discriminatorie a danno di talune categorie di utenza e, più in generale, il rispetto del principio di trasparenza delle offerte al cliente finale.

Per quanto riguarda, invece, la tutela della concorrenza, sono oggetto di studio le relazioni che intercorrono tra gli operatori di rete e i diversi fornitori di servizi, al fine di garantire che non vi siano strategie che escludano o limitino la concorrenza nei mercati finali, a danno - in ultima analisi - dei consumatori.

A seguito dell'avvio dell'indagine sono pervenuti all'Autorità diversi contributi da parte dei soggetti interessati, attraverso i quali sono emersi utili elementi di informazione e documentazione relativi all'attuale situazione ed all'evoluzione futura delle condizioni di fornitura dei servizi dati in mobilità. Il termine di conclusione dell'indagine conoscitiva è previsto per l'inizio dell'estate.

3.28 La tutela giurisdizionale in ambito nazionale

Dati statistici

Dal 1° maggio 2009 al 30 aprile 2010 sono stati depositati 141 ricorsi al Tribunale amministrativo regionale del Lazio avverso provvedimenti dell'Autorità, dei quali 56 ricorsi in materia di audiovisivo, 36 in materia di telecomunicazioni, 7 in materia di parità di accesso ai mezzi di comunicazione di massa (c.d. *par condicio*), 4 in materia di organizzazione, 37 in materia di personale e 1 sui diritti sportivi.

Dei 141 ricorsi depositati nel periodo di riferimento, 85 erano corredati da istanza cautelare. La discussione in sede cautelare ha avuto come esito il rigetto di 28 istanze cautelari, e l'accoglimento di sole 9 istanze; 2 istanze sono state seguite da un'ordinanza di cancellazione dal ruolo; la trattazione di 18 istanze è stata rinviata alla disamina del merito; per le residue 28 istanze si è in attesa di fissazione dell'udienza camerale.

Quanto ai ricorsi (depositati nel periodo di riferimento, ovvero pre-esistenti) definiti, invece, nel merito dal Tar del Lazio nell'arco temporale suindicato, che ammontano complessivamente a 54, 47 di essi sono stati respinti (4 solo parzialmente) e 7 sono stati accolti in toto.

Sono altresì intervenuti 4 decreti di rinuncia, e 1 di perenzione del ricorso.

Con riferimento ai giudizi, invece, innanzi al Consiglio di Stato, sono stati proposti in appello 15 ricorsi, dei quali 4 in materia di audiovisivo, 10 in materia di telecomunicazioni e 1 in materia di organizzazione. Degli appelli in argomento 9 erano corredati da istanza cautelare, delle quali 5 sono state rigettate (con esito favorevole all'Autorità, che in 2 casi era appellante), mentre 1 è stata accolta; 1 è stata oggetto di rinuncia della parte privata ricorrente, 1 di rinuncia da parte dell'appellante Autorità e 1 di cancellazione dal ruolo.

Passando a dire dei ricorsi in appello comunque definiti nel merito nello specifico arco temporale 1° maggio 2009 – 30 aprile 2010, si segnala che essi ammontano complessivamente a 55, definiti come segue: 17 ricorsi respinti (con esito favorevole all'Autorità), 8 accolti e 30 oggetto di rinuncia da parte della parte privata ricorrente.

Merita attenzione anche il dato relativo ai ricorsi straordinari al Presidente della Repubblica. Nel periodo di riferimento sono stati proposti nei confronti dell'Autorità 10 ricorsi straordinari: di essi, 5 sono stati oggetto di trasposizione innanzi al Tar Lazio e i rimanenti 5 risultano tuttora pendenti. Con riferimento ai ricorsi straordinari già pendenti all'apertura del periodo in esame, sono intervenuti 3 decreti decisori: 1 di improcedibilità, 1 di rigetto e 1 di accoglimento.

Gli indirizzi della giurisprudenza

Nel periodo di riferimento sono intervenute rilevanti decisioni, con le quali sono stati tracciati indirizzi giurisprudenziali di particolare rilievo nelle materie inerenti all'attività istituzionale dell'Autorità.

Radiotelevisione

Tutela dei minori

Con riferimento alla tutela dei minori nel settore radiotelevisivo, il Giudice amministrativo, con la sentenza Tar Lazio del 26 novembre 2009, n. 11830, nel ribadire un orientamento giurisprudenziale oramai consolidato, ha statuito che il divieto sancito dall'art. 15, comma 10, della legge n. 223/90, laddove concerne i programmi che possano nuocere allo sviluppo psichico o morale dei minori, integra un divieto soltanto relativo, posto che esso può intendersi suscettibile di deroga in relazione all'ora di trasmissione, ove essa consenta di escludere che dei minori possano assistere normalmente a tali programmi. A tal proposito, deve ritenersi che l'orario pomeridiano di messa in onda di immagini inadatte ad un pubblico di minori rende concreto il pericolo della lesione al loro sviluppo. Il Giudicante ha altresì rilevato che la sanzionabilità non potrebbe ritenersi circoscritta alle sole immagini che di per sé integrino fattispecie di rilevanza penale, posto che tale affermazione porrebbe nel nulla l'intero sistema di tutela dei minori contenuto nella citata legge n. 223/1990 ed ora nel Testo unico e nei vari altri atti normativi e di autoregolamentazione, che perseguono proprio il fine di prevenire e sanzionare programmi lesivi dello sviluppo fisico, psichico e morale dei minori, pur senza rilievo sotto il profilo penale (in senso conforme a tale pronunciamento è intervenuta anche la recente sentenza Tar Lazio del 25 febbraio 2010, n. 3050).

Nella stessa materia, con la sentenza Tar Lazio del 25 marzo 2010 n. 4734, il Giudice ha rigettato un ricorso proposto avverso la delibera n. 58/07/CSP, recante ordinanza-ingiunzione per la violazione dell'art. 4, comma 1, lett. b) del d.lgs. 31 luglio 2005, n. 177, osservando che tale disposizione contiene (anche) un divieto di carattere assoluto rispetto alla trasmissione di programmi pornografici, facendo salve solo le norme speciali per le trasmissioni ad accesso condizionato (e sempre che ad esse inerisca un sistema di controllo specifico e selettivo); pertanto, la messa in onda di programmi pornografici in orario notturno non fa venire meno né la loro natura né l'operatività del correlato divieto, avendo il legislatore scelto, mediante il divieto assoluto di trasmissione di programmi televisivi aventi i contenuti vietati, di tutelare incondizionatamente valori e interessi ritenuti primari (in tal senso si vedano anche le sentenze Tar Lazio n. 5874 dell'8 aprile 2010 e n. 6427 del 12 aprile 2010).

Pubblicità

In tema di pubblicità radiotelevisiva è intervenuta la sentenza del 18 giugno 2009 n. 5783, con la quale il Tar Lazio, se per un verso ha dichiarato l'illegittimità della gravata delibera n. 211/08/CSP nella parte in cui estendeva la nozione di autopromozione anche agli annunci dei fornitori di contenuti, ha però anche rilevato, sotto altro profilo, che l'Autorità, nell'enucleare quale condizione di utilizzabilità delle sovrimpressioni animate (c.d. inlogo) il rispetto delle cautele indicate nella Comunicazione della Commissione europea 102/02/2004, ha legittimamente colmato una lacuna legislativa, rinvenendo una disciplina applicabile in via analogica, quella del c.d. "schermo diviso o ripartito", dal cui rispetto dipende la concreta utilizzabilità di tale nuova forma di pubblicità.

Con la sentenza Tar Lazio dell'8 aprile 2010 n. 5873, inoltre, il Giudice ha statuito che la messa in onda all'interno della fascia oraria "protetta" (dalle ore 16,00 alle ore 19,00) di un *trailer* cinematografico di circa un minuto, contenente una sequenza di scene cruente ad elevato impatto sul pubblico, sia per le immagini che per il linguaggio

gio usato, comportava la violazione dei paragrafi 3.1, 4.1 e 4.4 del Codice di autoregolamentazione Tv e minori, in combinato disposto con l'art. 34, comma 4, del d.lgs. 31 luglio 2005, n. 177 (Testo unico della radiotelevisione).

Nessun rilievo in senso contrario può poi spiegare la circostanza che il *trailer* sia andato in onda prima che lo stesso film venisse classificato come vietato ai minori di anni 14 da parte del Ministero dei beni e delle attività culturali. A tal riguardo occorre rilevare che il Comitato di applicazione del Codice di autoregolamentazione Tv e minori ha più volte richiamato l'attenzione delle emittenti sull'esigenza di diffondere pubblicità o promozioni televisive di programmazioni destinate a sale cinematografiche unicamente in relazione a film che avessero preventivamente ottenuto il nulla osta da parte del competente Ministero, operando quindi le emittenti necessariamente sotto la propria responsabilità qualora si fossero discostate da tale linea di condotta.

Il Consiglio di Stato si è poi pronunciato, con la sentenza del 19 gennaio 2010 n. 169, sulla questione concernente la messa in onda di un messaggio pubblicitario, ritenuta dall'Autorità sanzionabile, a norma dell'art. 10 della legge n. 223/1990, con conseguente obbligo di diffusione di un comunicato di rettifica. Il Collegio ha disatteso la prospettazione dell'appellante, seguendo un'interpretazione secondo la quale si deve tener conto delle moderne tecniche pubblicitarie, che sono in grado di veicolare messaggi persino subliminali, tali da condizionare – pur rimanendo al di sotto del livello di coscienza – il comportamento, le scelte e le opinioni dei destinatari. Non può non essere rapportata anche alla valenza di simili tecniche una corretta lettura del citato art. 10 della legge n. 223/1990, che – nel riferirsi a “trasmissioni contrarie a verità” e al conseguente obbligo di rettifica – non può che riguardare, oltre che la correzione di informazioni *stricto sensu* errate o false, anche di quelle volutamente tali da indurre i destinatari in errore.

L'Autorità, quindi, legittimamente ha riferito l'obbligo di rettifica, oltre che al contenuto immediatamente palese dei messaggi stessi, anche a quello da essi solo implicitamente veicolato; e le modalità della rettifica sono state ritenute ragionevolmente individuate in un messaggio integrativo volto a bilanciare l'informazione trasmessa, eliminandone l'impatto distorto rispetto alla realtà dei fatti.

La sanzione pecuniaria, quale diretta conseguenza della non effettuata rettifica, è stata pertanto ritenuta legittimamente in seguito applicata.

Sanzioni

Con la sentenza del 26 novembre 2009 n. 11830 il Tar del Lazio ha statuito che il beneficio dell'oblazione non può trovare applicazione con riferimento alla procedura sanzionatoria di cui all'art. 31 della legge 6 agosto 1990, n. 223. Ciò in quanto, in primo luogo, l'art. 4, comma 1, del Regolamento in materia di procedure sanzionatorie, approvato dall'Autorità con delibera n. 425/01/CONS, stabilisce che l'atto di contestazione della violazione possa prevedere la possibilità di effettuare il pagamento in misura ridotta ai sensi dell'art. 16 della legge n. 689/1981 solo laddove tale beneficio risulti “applicabile”. Ne deriva che la concessione del beneficio dell'oblazione non opera in via automatica, ma risulta ammissibile solo laddove lo stesso sia effettivamente suscettibile di applicazione. In secondo luogo, viene in rilievo il fatto che il procedimento sanzionatorio di cui all'art. 31 della legge n. 223/1990 riveste natura “derogatoria” rispetto a quello disciplinato dalla legge n. 689/1991, atteso che il procedimento sanzionatorio delineato dalla legge n. 223/1990 prevede già un possibile beneficio a favo-

re dell'autore dell'illecito, consistente nella non sanzionabilità della violazione fino all'accertamento della "persistenza" del comportamento illegittimo.

Concessioni

Il Consiglio di Stato, con le sentenze del 28 dicembre 2009 nn. 8770 e 8771, si è pronunciato sugli atti di appello proposti dall'Autorità per l'annullamento delle sentenze, solo parzialmente sfavorevoli, del Tar Lazio nn. 9318 e 9324 del 16 settembre 2004.

Il Supremo Consesso ha rilevato che l'art. 2 bis della legge 20 marzo 2001, n. 66, ha demandato all'Autorità l'emanazione di un apposito regolamento volto a fissare le condizioni per il rilascio delle licenze e delle autorizzazioni con esclusivo riferimento alla diffusione di trasmissioni in tecnica "digitale", sulla base del piano di assegnazione delle frequenze in tecnica digitale. L'Autorità è quindi chiamata ad esercitare la sua potestà regolamentare in ordine ad uno specifico oggetto, riferito alla fase di avvio dell'attività di radiodiffusione digitale su frequenze terrestri, e sulla base di criteri e regole di indirizzo segnatamente individuati dal legislatore.

Ne consegue che il diverso settore della diffusione radio televisiva "via cavo" deve essere disciplinato sulla base delle disposizioni di cui alla legge 31 luglio 1997, n. 249, e di cui al regolamento previsto dall'art. 1, comma 2, del decreto legge 23 ottobre 1996 n. 545 (convertito in legge 23 dicembre 1996, n. 650).

Il Giudice d'appello ritiene, dunque, che nelle sentenze impugnate il Tar abbia correttamente rilevato la non riconducibilità del disposto di cui all'art. 40, comma 3, della delibera n. 435/01/CONS (il quale comprende fra i destinatari della nuova regolamentazione anche i fornitori di "servizi di accesso condizionato via cavo e satellite e su frequenza terrestre in tecnica analogica") nell'oggetto della delega di cui all'art. 2-bis, comma 7, della legge 20 marzo 2001, n. 66.

Opere europee

Con sentenza del 12 maggio 2009 n. 4509, i Giudici di Palazzo Spada hanno accolto il ricorso proposto dalla società Fox Kids per l'annullamento della sentenza del Tar Lazio n. 3577/2004.

Al fine della valutazione amministrativa sull'istanza di deroga agli obblighi di trasmissione e di investimento di cui all'art. 2 della legge 30 aprile 1998, n. 112 (riserva alle opere europee di più della metà del tempo totale di trasmissione), è stato rilevato dal Consiglio di Stato che la tematicità di un canale va individuata con riferimento al dato della destinazione della produzione ad un ben determinato target di telespettatori (non rilevando al riguardo la provenienza geografica dei programmi destinati alla trasmissione).

L'oggettiva impossibilità di reperimento sul mercato di opere di produzione europea relative ad un determinato genere di programmazione costituisce, sempre per il Consiglio, elemento idoneo a giustificare una deroga totale o parziale, anche limitata nel tempo, dagli obblighi di trasmissione e di investimento di cui all'art. 2 della legge 30 aprile 1998, n. 112.

Il Supremo Consesso ha pertanto statuito l'illegittimità del provvedimento dell'Autorità che aveva rigettato l'istanza di deroga.

Costi di recesso

Con sentenza del 1° giugno 2009 n. 5360, in tema di costi di recesso, il Tar ha condiviso l'interpretazione offerta dall'Autorità dell'art. 1, terzo comma, del decreto legge 31 gennaio 2007 n. 7, nel senso che detta disposizione autorizza l'operatore a chiedere all'utente dei servizi *pay-tv*, che voglia recedere anticipatamente, il rimborso delle sole spese effettivamente sostenute dal primo per la disattivazione dell'impianto e in funzione del recesso.

In particolare, il Tar ha precisato che la finalità ispiratrice della disciplina prevista dal decreto Bersani è quella di tenere indenni gli operatori dalla sole spese vive sostenute in seguito al recesso, e non anche di coprire i mancati guadagni, con la conseguenza che deve ritenersi corretta la decisione dell'Autorità di "non considerare giustificate da costi dell'operatore" le voci afferenti le spese di installazione dell'impianto satellitare e quelle relative al ricondizionamento del *decoder* o della *smart card* abilitante il servizio, dopo la restituzione da parte dell'utente.

Il Giudice di prime cure ha, dunque, giudicato corretta la posizione dell'Autorità secondo cui gli unici costi legittimamente addebitabili all'utente possono essere soli quelli connessi con la chiusura del rapporto: ciò in quanto l'inserimento di costi non pertinenti ha come effetto pratico la reintroduzione della penale che nelle precedenti condizioni di abbonamento l'operatore (nel caso di specie Sky) richiedeva all'abbonato recedente anche a titolo di risarcimento del danno da lucro cessante, con il risultato di scoraggiare l'utente da un recesso anticipato.

Con coeva sentenza n. 5361, in tema di recesso da offerte promozionali, il Tar del Lazio ha ritenuto peraltro conforme all'art. 1, comma 3, del decreto Bersani, e dunque legittima, la pratica dell'operatore di richiedere la restituzione degli sconti di cui l'utente (che decida di avvalersi del recesso anticipato da un'offerta promozionale) abbia eventualmente fruito, quando sia stato prefissato un vincolo di durata liberamente accettato dall'utente sulla base di un proprio calcolo di convenienza economica.

Ad avviso del Giudice, la posizione di "debolezza" dell'utente tutelata dal decreto Bersani, che consente di recedere liberamente ed in ogni momento dal rapporto instaurato con l'operatore, sarebbe sostanzialmente compensata dalla possibilità per l'utente di scegliere, a monte, tra due diverse offerte, di cui una a "prezzo pieno", senza vincoli di durata, e un'altra promozionale a "prezzo ridotto", ma subordinata appunto ad un vincolo di durata minima.

In tal caso, infatti, l'utente conosce sin dall'inizio i limiti di durata dell'offerta promozionale ed accetta spontaneamente di aderirvi per beneficiare dello sconto, pur potendo scegliere una offerta analoga a prezzo pieno.

Tale posizione è stata poi confermata dal Consiglio di Stato con sentenza dell'11 marzo 2010 n. 1442, nella quale si è dichiarato sproporzionata, rispetto agli obiettivi che la norma intende raggiungere, l'interpretazione che precluda questa manifestazione dell'autonomia negoziale delle parti in nome di una "iperprotezione" dell'utente reputata invece, dal Consiglio, ingiustificata.

Con tale decisione, i giudici di palazzo Spada hanno definito l'impegno di non recedere prima di una certa data come il "prezzo" che l'utente paga al fine di godere dello sconto sui servizi acquistati.

Con sentenza 18 marzo 2010 n. 4269 il Tar è poi tornato nuovamente a pronunciarsi sul tema, confermando la posizione già espressa nella decisione n. 5361. Nell'oc-

casione, il giudice amministrativo ha ritenuto "quanto meno discutibile" che possa parlarsi di "contraente debole" a proposito di "un soggetto che non lotta per assicurarsi un indispensabile bene della vita, ma un bene del tutto voluttuario".

Telecomunicazioni

Tariffe di terminazione sulla rete fissa

In materia di prezzi di terminazione sul mercato della rete fissa sono intervenute numerose sentenze (Tar Lazio, sez. III ter, sentenze del 3 luglio 2009, nn. 6437, 6439, 6440, 6442 e 6445), con le quali il Giudice ha confermato la legittimità della delibera n. 251/08/CONS, recante "Modifiche all'art. 40 della delibera 417/06/CONS a seguito dell'applicazione del Modello volto alla determinazione dei costi di terminazione per un operatore alternativo efficiente".

Il Giudice amministrativo ha innanzitutto rilevato che deve riconoscersi una "riserva di amministrazione" in ordine al merito della scelta operata dall'Autorità di adottare un Modello economico volto alla determinazione dei costi di terminazione per un operatore alternativo efficiente; segnatamente, tale riserva di amministrazione sottrae le relative valutazioni di opportunità ai poteri di indagine del giudice, specie laddove vengano in rilievo provvedimenti adottati al di fuori del circuito dell'indirizzo politico, da parte di un organo posto in posizione di particolare indipendenza, che esercita poteri neutrali.

Tanto chiarito, il Collegio ha osservato che in un settore organizzato per assicurare un servizio di utilità generale, come quello delle comunicazioni elettroniche, la concorrenza deve essere intesa come strumento per la difesa degli interessi degli utenti; non si può, pertanto, consentire a ciascun operatore, sol perché diverso dall'*incumbent*, di fissare autonomamente il prezzo del suo servizio di terminazione, rischiando di riversare sull'utente il costo di scelte imprenditoriali errate. Il Tar ha, pertanto, confermato la legittimità della scelta dell'Autorità di adottare un Modello di costi astratto, che fa riferimento ad un operatore ipotetico (c.d. operatore efficiente) per definire i prezzi massimi del servizio di terminazione delle chiamate vocali sulla rete degli operatori alternativi notificati. Tale modello di stampo economico-ingegneristico costituisce il parametro per misurare i costi equi, ragionevoli e innanzitutto pertinenti, che possono essere assunti nella base di calcolo del prezzo di terminazione.

Il Collegio ha, altresì, rilevato che il Modello per la verifica dei costi prescelto dall'Autorità, basato sull'attività di un ideale operatore efficiente, è conforme a quanto previsto nella Raccomandazione della Commissione del 7 maggio 2009, avente ad oggetto la "regolamentazione delle tariffe di terminazione su reti fisse e mobili nella UE", secondo la quale l'obiettivo di favorire la concorrenza fra gli operatori onde assicurare che "tutti gli utenti traggano il massimo beneficio sul piano della scelta, del prezzo e della qualità del servizio" è raggiungibile solo se le tariffe di terminazione "sono ridotte quanto prima possibile al livello costituito dai costi sostenuti da un operatore efficiente" (punto 8 della relazione che accompagna la Raccomandazione).

Con specifico riferimento, poi, alla corretta individuazione della base di calcolo per definire il prezzo del servizio di terminazione, il Giudice amministrativo ha innanzitutto riconosciuto la legittimità della scelta operata dall'Autorità di definire i costi di terminazione sulla base di quelli relativi alle reti di accesso in rame, e non in fibra ottica, tenuto conto che tali ultime reti riflettono la soluzione tecnica più efficiente per la for-

natura del servizio vocale, nonché le caratteristiche di infrastrutturazione degli operatori alternativi in Italia. È stato, altresì, evidenziato che l'Autorità ha correttamente rifiutato di assumere fra i costi da valutare quelli che erano del tutto estranei al servizio di terminazione (es. i costi di trasmissione dati).

Sempre in materia di costi pertinenti è stato inoltre precisato che sono da includere nei costi rilevanti per la determinazione del prezzo di terminazione solo quelli che il singolo operatore ha sostenuto per creare e potenziare la sua rete, in modo da renderla idonea a ricevere le chiamate provenienti da altra rete; da tale calcolo sono invece esclusi i costi commerciali. È stato altresì chiarito che l'operatore che si avvale della pubblicità (nella quale si esauriscono i c.d. costi commerciali) non può pretendere di includere nel costo di un singolo servizio (quello di terminazione) anche i costi sostenuti per invogliare i potenziali utenti del servizio telefonico a scegliere la sua rete in ragione della migliore qualità del servizio reso e del minore prezzo richiesto; tale inclusione, infatti, sarebbe irragionevole, dal momento che la pubblicità non è riservata in via esclusiva ad evidenziare i particolari pregi del solo servizio di terminazione, ma investe la globalità dei servizi che la rete è in grado di assicurare.

Particolare interesse rivestono, infine, le considerazioni svolte dal medesimo giudice amministrativo in materia di misure asimmetriche sul mercato della telefonia fissa. Segnatamente, il Tar ha osservato che gli operatori alternativi (OLO) non devono essere sempre e costantemente "aiutati" a rimanere nel mercato, se ciò si traduce in un costante pregiudizio economico per l'operatore *incumbent*. L'asimmetria dei prezzi stabilita dall'Autorità realizza una tutela della posizione debole degli operatori appena entrati nel mercato, imponendo all'operatore dominante (e, quindi, ai suoi clienti) una tariffa di terminazione di gran lunga superiore a quella alla quale sono tenuti gli OLO. Tale situazione di privilegio, che può essere giustificata, in una fase iniziale, dalle obiettive difficoltà ad entrare in un mercato già saturo, non può però certo dar vita ad una posizione di rendita.

Il Collegio ha, pertanto, statuito che le misure asimmetriche sono misure eccezionali, fisiologicamente destinate ad esaurirsi con un *decalage* limitato ad un arco temporale estremamente ridotto, e ciò in quanto gli utenti non possono essere costretti a sopportare per sempre costi di terminazione elevati e differenziati a seconda delle potenzialità economiche e della capacità imprenditoriale dell'operatore titolare della rete sulla quale termina la loro telefonata.

Ne consegue che è ragionevole e, dunque, legittima, la decisione dell'Autorità di prevedere una riduzione a scalare dei prezzi di terminazione, fino al loro riallineamento, al termine di un quadriennio, con conseguente annullamento di tutte le posizioni di privilegio.

Blocco di chiamata

Il Consiglio di Stato, con le sentenze del 20 luglio 2009 n. 4558, 31 luglio 2009 n. 4835 e 4 agosto 2009 n. 4908 si è pronunciato sull'atto di appello proposto dall'Autorità per la riforma delle sentenze del Tar del Lazio con le quali – tra l'altro – era stata stabilita l'incompetenza dell'Autorità in materia di blocco di chiamata per servizi a sovrapprezzo.

Contrariamente a quanto ritenuto dal Giudice di primo grado, invero, il Supremo Consesso ha accolto parzialmente il suddetto appello, chiarendo in senso conforme agli intendimenti dell'Autorità il riparto di competenze tra l'Autorità e il Ministero.

In particolare, i Giudici di Palazzo Spada hanno ritenuto che dalla normativa primaria di riferimento (nel caso di specie l'art. 1, comma 6, lett. c, n. 2 della legge n. 249/1997 e l'art. 60 del decreto legislativo n. 259/2003) si evince la sussistenza, proprio in capo all'Autorità, di un ampio ambito di competenza regolatoria "in materia di accesso (e di sbarramento o blocco) ai servizi di telecomunicazione".

In particolare, il Consiglio di Stato ha osservato che i limiti contenutistici della competenza riconosciuta all'Esecutivo dall'art. 1, comma 25, decreto legislativo n. 545/1996, concernente specificamente le modalità di accesso ai servizi *audiotex*, se valutati alla luce "del più esteso ambito oggettuale del potere assegnato all'Autorità dalle previsioni, peraltro successive", recate ai citati artt. 1, legge n. 249/1997 e 60 del Codice delle comunicazioni elettroniche, consentono di ritenere che si sia "inteso ascrivere ambiti di competenza differenti, ancorché in fatto suscettibili di parziale sovrapposizione".

In virtù del menzionato quadro normativo di riferimento, il Ministero è stato ritenuto competente nella regolamentazione delle modalità di prestazione dei servizi *audiotex* a protezione dei singoli utenti, "in specie introducendo meccanismi di blocco ad attivazione personale ed individuale, quale quello a PIN"; di contro, in capo all'Autorità, deputata ad assicurare trasparenza ed efficienza del mercato, è stata riconosciuta, sempre secondo il *decisum* del Consiglio, con riferimento a tutte le numerazioni (comprese, quindi, quelle non collegate a servizi *audiotex*), "una potestà da esercitare a tutela della corretta concorrenza nel mercato, posta in pericolo da fenomeni abusivi idonei a minacciarla, senza esporre a pericolo la sola sicurezza individuale". In buona sostanza, viene riconosciuta la competenza del Garante "a disciplinare anche la materia dei blocchi, in specie di quelli di tipo generalizzato, anziché individualizzato".

Le procedure di migrazione sulla rete fissa: legittimità del codice segreto

Il Tar Lazio, con la sentenza del 12 aprile 2010, n. 6341, si è pronunciato in merito alla legittimità della delibera n. 41/09/CIR, con cui l'Autorità ha recentemente introdotto il c.d. codice segreto nelle procedure di migrazione dei clienti di rete fissa.

Il Collegio ha innanzitutto osservato che l'individuazione di un codice segreto, quale strumento idoneo a prevenire i fenomeni di trasferimento di utenze non richieste ed eventuali aggiramenti della volontà del cliente finale, è il risultato di un'indagine che è sottratta al campo di operatività della giurisdizione di legittimità, in considerazione anche della particolare sfera di discrezionalità decisoria riservata all'Autorità.

Tanto chiarito, il Giudice amministrativo ha statuito che l'opzione prescelta dall'Autorità è coerente con i canoni della ragionevolezza, in quanto la misura risulta congrua rispetto all'obiettivo pubblico perseguito, che è quello di bloccare sul nascere le pratiche scorrette anche nell'ambito delle procedure di attivazione, oltre che in quelle di migrazione, ponendo su un piano di effettiva parità tutti gli utenti della telefonia fissa.

Il Collegio si è espresso anche in merito al meccanismo di consultazione di cui all'art. 11 del Codice delle comunicazioni elettroniche, escludendo la sua obbligatorietà per l'adozione di quegli atti che, come nel caso della delibera n. 41/09/CIR, si limitano a dare piena attuazione a principi già indicati nella sede regolamentare. In particolare, il Tar ha rilevato che con l'adozione della citata delibera l'Autorità si è limitata ad individuare, quale rimedio tecnico idoneo a contrastare il fenomeno dei trasferimenti dell'utenza telefonica fissa non richiesti, l'inserimento di un codice segreto nel già implementato codice di migrazione.

Il Tar, infine, ha considerato ragionevole la decisione dell'Autorità di introdurre il codice segreto solo per il passaggio degli utenti tra gli operatori di rete fissa, attese le diverse dimensioni che il fenomeno del passaggio da un operatore all'altro assume nei settori della telefonia fissa e di quella mobile.

Servizio di accesso disaggregato

In materia di accesso disaggregato (ULL) è intervenuta la sentenza del 25 marzo 2010, n. 4722, con la quale il Tar del Lazio ha confermato la legittimità della delibera dell'Autorità n. 14/09/CIR di "approvazione delle condizioni economiche dell'offerta di riferimento di Telecom Italia relativa ai servizi di accesso disaggregato all'ingrosso alle reti e sottoreti metalliche e ai servizi di co-locazione (mercato 11) per l'anno 2009".

Il Giudice amministrativo ha innanzitutto rilevato che non può lamentarsi la mancata verifica da parte dell'Autorità, nell'ambito della citata delibera, dell'efficienza e pertinenza dei costi denunciati da Telecom Italia con argomenti di principio non supportati da un inizio di prova; ha poi rilievo assorbente la considerazione che i costi dichiarati da Telecom Italia sono stati esaminati dal revisore, il quale non solo li ha giudicati comprovati nel loro ammontare ma non ha affatto contestato la loro pertinenza. Inoltre, l'utilizzo dei dati contabili del 2006 da parte dell'Autorità – l'ultima contabilità regolatoria disponibile – risponde ad esigenze di garanzia degli OLO, proprio in quanto si tratta di dati "certificati" dal revisore. L'utilizzo di tali dati non obbliga, dunque, l'Agcom a fare ricorso al criterio del *network cap*, la cui applicazione è circoscritta dalla stessa delibera n. 4/06/CONS al solo arco temporale 2006-2007. In tale dimensione vanno anche collocate le critiche mosse relativamente al "necessario" andamento decrescente dei costi ULL, ai costi di commercializzazione OLO, al costo di manutenzione correttiva, all'entità e alla metodologia utilizzata dall'Autorità per quantificare il contributo a tantum che gli OLO devono versare a Telecom Italia in occasione dell'attivazione delle linee in ULL. Su tali aspetti, l'Autorità ha condotto una corretta istruttoria e ha ampiamente assolto l'obbligo motivazionale.

In secondo luogo, nell'esaminare il rapporto tra la delibera impugnata e la delibera n. 4/06/CONS, il Tar ha escluso la presenza di un rapporto di sovraordinazione tra il Consiglio e la Commissione, atteso che il criterio di riparto delle competenze tra i due organi è quello della materia.

In terzo luogo, l'organo collegiale, allorché assume a maggioranza, e non all'unanimità, una delibera non è affatto tenuto a indicare le ragioni che abbiano indotto un suo componente a dissentire dalle conclusioni alle quali è pervenuta la maggioranza.

In quarto luogo, qualunque sia il tempo impiegato per concludere il procedimento di approvazione dell'offerta (che ha validità annuale), con il quale l'Autorità esercita un potere di controllo sui dati forniti dall'operatore, l'offerta scrutinata diventa operativa e vincolante a partire dal 1° gennaio dell'anno di riferimento, senza che possano farsi valere in contrario presunte violazioni del principio di irretroattività.

Infine, come già previsto in precedenti decisioni del giudice amministrativo, l'Agcom, anche se ex art. 12 del Codice deve tenere "in massima considerazione" le osservazioni della Commissione, non è però obbligata a conformarsi sempre e comunque ad esse, atteso che non si tratta di prescrizioni, ma sostanzialmente di un atto di collaborazione dell'organo in questione al programma di razionalizzazione del sistema nel quale è impegnata l'Autorità, e di conseguenza è sufficiente dare atto di aver ponderato le ragioni esposte e di aver però deciso di persistere nel proprio orientamento.

Le medesime considerazioni della decisione appena segnalata si ritrovano nella sentenza n. 4713 del 25 marzo 2010, con la quale il Tar del Lazio ha ulteriormente precisato come un comunicato stampa che fissi al 1° marzo 2009 la decorrenza dei valori dell'offerta di riferimento, non avendo natura provvedimento, non può ingenerare aspettative tutelate nei suoi destinatari; tanto più che si tratta di esperti operatori del settore, profondi conoscitori della normativa di riferimento.

Inoltre, anche in questa decisione il Tar ha confermato, tra le altre cose, che la sostituzione da parte dell'Autorità del sistema di *network cap* – regolato nella delibera n. 4/06/CONS – con un diverso sistema di orientamento al costo, sostanzialmente di tipo *bottom-up*, è previsto proprio dalla citata delibera, che limita, infatti, all'anno 2006-2007 il ricorso al criterio del *network cap*, salva diversa, espressa e motivata decisione, assunta dal Consiglio.

Portabilità del numero mobile

Avverso la delibera n. 78/08/CIR, recante "Norme riguardanti la portabilità del numero mobile", le società Vodafone e Telecom Italia hanno proposto due distinti ricorsi giurisdizionali dinanzi al Tar Lazio, chiedendone l'annullamento, previa adozione di idonea misura cautelare.

Con ordinanze del 5 marzo 2009 nn. 1030 e 1028, la sezione III *ter* del Tar Lazio ha rigettato le domande incidentali di sospensione avanzate, rispettivamente, da Vodafone e da Telecom, considerato che il danno denunciato non presentava i connotati della gravità, in quanto le disposizioni gravate attengono alla regolamentazione della prestazione accessoria di MNP al fine di agevolarne la fattibilità in tempi rapidi, e di conseguenza rendere effettivo il confronto concorrenziale tra operatori; e "considerato altresì che sussistono seri dubbi sulla configurabilità di una sorta di diritto dell'operatore *donating* di fare offerte singole per trattenere l'utente che ha deciso, anche in virtù di offerte pubbliche, di passare con altro operatore di telefonia mobile".

Le ricorrenti sono, quindi, insorte dinanzi al Consiglio di Stato onde ottenere l'annullamento, previa sospensione dell'esecuzione, delle predette ordinanze cautelari.

Con ordinanze del 21 aprile 2009 nn. 2774 e 3049, il Supremo Consesso ha ritenuto che "l'immediata operatività di alcune delle prescrizioni impugnate (in particolare quelle contenute nella lettera n. 10487 dell'11/2/2009 e nell'art. 5, comma 17, della delibera n. 78/08) crea, allo stato, una situazione di incertezza che rischia di influire negativamente sulla negoziazione in corso del nuovo accordo quadro"; ha rilevato, altresì, che "gli atti impugnati debbano essere temporaneamente sospesi, sino al 21/06/2009, data prevista dall'art. 17, comma 2 della delibera n. 78/08 per l'entrata in vigore di tutte le altre disposizioni gravate"; e ha valutato, infine, "impregiudicata ogni valutazione di merito, di dover trasmettere la presente ordinanza al Tar, ai sensi dell'art. 23-*bis*, comma 3, della legge n. 1034/1971 per la fissazione del merito entro il termine di 30 giorni".

A valle di tale pronunciamento, alla pubblica udienza dell'11 giugno 2009 la sezione III *ter* del Tar Lazio, con le sentenze nn. 5769 e 5781 ha parzialmente accolto i ricorsi proposti, rispettivamente, da Vodafone e da Telecom, "vale a dire nella parte concernente la disposta abolizione del periodo di preavviso, con conseguente annullamento dell'inciso "indipendentemente dall'eventuale termine di preavviso per il recesso dal

contratto” contenuto nell’art. 5, primo comma, dell’impugnata delibera n. 78/08/CIR, e respinto per la rimanente parte”. Sotto ogni altro profilo la delibera ha quindi superato indenne il vaglio del Giudice amministrativo.

Tuttavia una eventuale acquiescenza al *decisum* del Giudice amministrativo avrebbe reso concreto il rischio di svuotare, nella pratica, la riforma della portabilità introdotta dalla delibera n. 78/08/CIR. In ragione di ciò, l’Autorità ha proposto appello avverso le citate sentenze del Giudice di primo grado, chiedendone non solo la riforma, ma anche la sospensione in via cautelare.

Con le ordinanze cautelari del 14 settembre 2009 nn. 4602 e 4534, il Consiglio di Stato ha accolto le avanzate istanze cautelari, sospendendo l’efficacia delle sentenze impugnate limitatamente alla statuizione di accoglimento del ricorso di I grado. Alla pubblica udienza del 1° dicembre 2009 i Giudici di Palazzo Spada hanno poi rinviato la causa a data da destinarsi.

Piano di numerazione

Con sentenza del 27 gennaio 2010 n. 1035, il Giudice di prima istanza ha ritenuto che l’Autorità, con l’approvazione della delibera n. 26/08/CIR, avente ad oggetto l’approvazione del “Piano di numerazione del settore delle telecomunicazioni e la relativa disciplina attuativa”, abbia legittimamente esercitato il proprio potere regolatorio in materia di accesso ai servizi a sovrapprezzo, non potendosi escludere la sua competenza – come invece fatto dal ricorrente – nell’ambito di una razionalizzazione nella gestione delle risorse di numerazioni occorrenti per l’offerta e l’accesso ai servizi a sovrapprezzo, all’interno, peraltro, del Piano di numerazione, su cui la competenza dell’Autorità è inequivocabile (in tal senso si è pronunciato anche il Consiglio di Stato con la sentenza del 4 agosto 2009, n. 4908).

Segnatamente, è stata ritenuta legittima la disposizione regolamentare concernente la responsabilità dei soggetti titolari dei diritti d’uso delle numerazioni in ordine al corretto utilizzo delle stessa. Tale disciplina, lungi dal confliggere con la più limitata portata applicativa del regolamento recante la disciplina dei servizi a sovrapprezzo (approvato con decreto ministeriale n. 145/2006), esplicita un precetto coerente con i principi generali in tema di responsabilità. La responsabilità connessa al corretto utilizzo della numerazione assegnata non può non ritenersi sussistente tutte le volte in cui un soggetto, in forza di legittimo titolo autorizzatorio, ai sensi dell’art. 25 del Codice delle comunicazioni elettroniche, disponga dell’utilizzo di una numerazione; ciò anche al fine di scongiurare il pericolo che l’utente finale risulti privo, in una non chiara o, quantomeno, equivoca imputazione di responsabilità, di tutela da eventuali condotte non conformi alla normativa.

È stata, altresì, ritenuta pienamente legittima la decisione dell’Autorità di imporre l’inserimento, nei contratti tra operatore titolare dei diritti d’uso e fornitore del servizio, di una clausola che obblighi il primo alla chiusura immediata dell’offerta del servizio in caso di violazione della vigente normativa. L’Autorità, infatti, ben può anche incidere direttamente su previsioni contrattuali privatistiche nell’ambito del compito ad essa affidato di effettiva garanzia di interessi che travalicano quello del singolo utente per assumere una più ampia portata pubblicistica, onde garantire un’effettiva, e non soltanto teorica, tutela del consumatore.

Parimenti legittima è stata ritenuta la previsione concernente la sospensione e la revoca dei diritti d’uso nei casi di utilizzo difforme dal consentito delle numerazioni.

Quanto alla disposizione concernente l'interoperabilità (ossia la possibilità per l'abbonato di un gestore di chiamare l'abbonato di un altro gestore) delle numerazioni "dedicate ai servizi forniti dall'operatore ai propri clienti, che per loro natura non necessitano di interoperabilità tra reti di operatori diversi", il Giudice ha ritenuto che la stessa costituisce la legittima applicazione di un principio di carattere generale regolante l'utilizzo di tutte le numerazioni, con la precisa finalità di eliminare la sperequazione esistente tra i titolari di rete, che sono i soli ad averne la disponibilità, e gli operatori non infrastrutturali, che per offrire il medesimo servizio ai propri clienti erano costretti all'acquisizione di numerazioni a sovrapprezzo (ovvero a stipulare accordi commerciali con gli operatori dotati di rete dai cui clienti intendevano farsi raggiungere). La succitata disposizione, in quanto destinata ad elidere la asimmetria competitiva che, diversamente, connoterebbe il mercato, con vantaggio anche economico per i fornitori di contenuti, risulta quindi pienamente legittima.

È stata infine ritenuta del tutto razionale la scelta dell'Autorità di limitare la tipologia dei servizi espletabili sulle numerazioni 166 ai soli servizi di carattere sociale-informativo, impedendo ai fornitori di continuare ad offrire attraverso la medesima numerazione servizi diversi da quelli individuati dall'Autorità. Difatti, convogliare su una sola numerazione una particolare sottocategoria dei servizi a sovrapprezzo risponde a precise esigenze di chiarezza nelle offerte dei servizi aggiuntivi agli utenti finali, che, dunque, già dalla tipologia di numerazione prescelta sono in grado di selezionare anche il relativo servizio alla stessa connesso, scongiurandosi così a monte il pericolo di accesso a servizi non graditi.

Accesso ai documenti

Con sentenza del 3 luglio 2009 n. 6441, il Tar del Lazio ha ritenuto che il diniego di accesso a documenti, giustificato in base alla necessità di tutelare il diritto alla riservatezza dei soggetti che tali documenti hanno prodotto, sia legittimo solo ove l'Autorità provi la ricorrenza della duplice condizione indicata all'art. 3, commi 1 e 3, della emendata delibera n. 217/01/CONS: è necessario cioè che la sottrazione all'accesso sia stata espressamente richiesta dai soggetti interessati e che essa Autorità adotti un "provvedimento motivato" in ordine alle ragioni poste a fondamento della suddetta richiesta.

Il Giudice di prime cure ha, altresì, ribadito la legittimità della richiesta dell'operatore di sottrazione all'ostensione di documenti contenenti "dati di vendita", in quanto tali rientranti nella categoria dei segreti commerciali, espressamente sottratti all'accesso sia dall'art. 2, comma 4, del Regolamento della Comunicazione della Commissione europea 2005/C-325/07, sia dalla giurisprudenza comunitaria (Corte di giustizia 28 maggio 1998, C-7/95) e nazionale (Cons. Stato, Sez. VI, 9 febbraio 2009 n. 736).

Servizio universale

Con sentenze del 25 gennaio 2010 n. 243, del 26 gennaio 2010 n. 281, del 5 febbraio 2010 n. 535 e del 9 febbraio 2010 n. 644, il Consiglio di Stato ha riformato, rispettivamente, le sentenze nn. 12158/07, 11260/07, 2839/08 e 11261/07, con le quali il Tar Lazio aveva respinto le censure mosse da Vodafone relativamente all'estendibilità ad essa dell'onere di contribuzione al servizio universale per quanto riguarda gli anni 1999, 2000, 2001, 2002 e 2003.

Il Supremo Consesso, accogliendo le censure dell'appellante, ha ritenuto illegittime le impugnate delibere dell'Autorità, concernenti l'applicabilità del meccanismo di

ripartizione e valutazione del costo netto del servizio universale, nella parte in cui esse hanno fondato la determinazione del predetto costo sull'accertamento del grado di concorrenzialità tra servizio fisso e mobile, e del relativo grado di sostituibilità tra i due servizi, basandosi su un'istruttoria non adeguata; l'istruttoria era stata limitata, infatti, ad evidenziare l'erosione delle quote di mercato di Telecom Italia da parte dei concorrenti della telefonia fissa, senza affrontare adeguatamente il tema del mercato rilevante e della sostituibilità dei servizi di telefonia fissa e mobile. Più precisamente, i Giudici di Palazzo Spada hanno ritenuto che, al fine di individuare la sussistenza dell'obbligo di contribuzione in capo al ricorrente, l'Autorità avrebbe dovuto "verificare le condizioni di concorrenzialità affrontando il tema della sostituibilità dei servizi di telefonia fissa e di telefonia mobile, sotto il profilo sia tecnico, che della domanda e dell'offerta, in un ambito di mercato qualificato rilevante in cui vengono a contrapporsi le distinte offerte degli operatori di telefonia fissa e mobile".

Servizi a sovrapprezzo

Con la sentenza del 12 aprile 2010, n. 6362 il Tar ha statuito che la disposizione di cui all'art. 5, comma 3 della delibera n. 9/03/CIR, recante il "Piano di numerazione nazionale", fa ricadere esclusivamente in capo all'operatore di accesso o, dove applicabile, all'operatore titolare dei diritti d'uso delle numerazioni, l'onere di assicurare "nelle informazioni e pubblicità relative ai servizi offerti sulle numerazioni di cui al presente provvedimento, qualunque sia il mezzo utilizzato, la corretta indicazione del costo della chiamata, comprensivo della quota fissa alla risposta ed inclusivo dell'IVA"; ne consegue l'esclusione dei fornitori di contenuti dalla categoria dei soggetti responsabili per il mancato adempimento del suddetto obbligo.

Solo nell'ambito dell'art. 5, comma 5, della delibera n. 26/08/CIR, recante il nuovo "Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa", sono stati esplicitamente individuati anche i fornitori di contenuti quali soggetti responsabili della corretta informazione del prezzo applicato per l'erogazione dei servizi resi sulle numerazioni a sovrapprezzo.

Organizzazione dell'Autorità

Finanziamento

Particolare rilevanza rivestono per il finanziamento dell'Autorità le pronunce del Consiglio di Stato del 15 giugno 2009 (sent. nn. 3808-3817) che, confermando le pronunce di primo grado (Tar Lazio, Roma, sez. II, nn. 11596, 13718, 13722, 13717, 13720, 13719, 13721, 13723, 13714, 13724/2003), hanno respinto 10 ricorsi proposti dalle società del gruppo Rai in materia di contributo dovuto all'Autorità ai sensi dell'art. 6, comma 1, lettera b) della legge 31 luglio 1997, n. 249, nonché dell'art. 2, comma 38, della legge 14 novembre 1995, n. 481.

I Giudici di Palazzo Spada hanno rilevato che l'art. 2, comma 38, lett. b), legge 14 novembre 1995, n. 481, in combinato disposto con l'art. 1, comma 6, lett. b), legge 31 luglio 1997, n. 249, non va interpretato, nella parte in cui statuisce che il versamento del contributo annuo in favore dell'Agcom è dovuto dai "soggetti esercenti il servizio", in senso restrittivo, tale cioè da fare individuare come obbligati i soli soggetti titolari dei titoli abilitativi necessari allo svolgimento dell'attività principale, ma deve piuttosto risultare coerente con una nozione di tipo funzionale del servizio, che valga cioè ad

includere tutti i soggetti che ne assicurano, sia pure in via strumentale, l'effettivo espletamento.

I soggetti tenuti al versamento del contributo annuo in favore dell'Autorità sono, dunque, tutti quelli che operano nel mercato delle comunicazioni, ai quali si rivolge il servizio di regolazione e controllo assicurato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni. In altre parole, si tratta dei soggetti che, operando nel mercato delle comunicazioni, sono astretti ai poteri di controllo e vigilanza dell'Autorità.

Al versamento del contributo annuo è tenuto perciò ogni soggetto che, come le società del gruppo Rai, sia iscritto al Registro degli operatori delle comunicazioni istituito ai sensi dell'art. 1 della legge n. 249/1997.

Il Giudice d'appello ha altresì rilevato che non sussiste disparità di trattamento tra gli operatori tenuti ad assolvere l'obbligo contributivo annuo in favore dell'Autorità a causa della diversità dell'ammontare del contributo da versare da parte loro; siffatto contributo è correlato, infatti, ai ricavi risultanti dall'ultimo bilancio di ciascun operatore, risultando in tal modo congruamente differenziato il sacrificio contributivo imposto a ciascun gestore in relazione al generale servizio regolativo svolto dall'Autorità (e, quindi, non a singoli e ben individuati servizi, rispetto ai quali avrebbe una qualche ragione di porsi il problema della correlazione tra contributo e beneficio individuale) a vantaggio dei soggetti operanti sul mercato e, in ultima analisi, dei consumatori finali dei servizi e prodotti propri del settore delle comunicazioni.

Il Supremo Consesso ha pertanto ritenuto infondata la questione di legittimità costituzionale dell'art. 6 legge n. 249/1997, in combinato disposto con l'art. 2, comma 38, legge n. 481/1995, per violazione dell'art. 3 della Costituzione, in considerazione del fatto che il contributo annuo grava indistintamente su tutti gli operatori del settore in misura proporzionale ai dati di bilancio.

È stata parimenti ritenuta infondata la questione di legittimità costituzionale delle stesse norme di legge per violazione dell'art. 23 della Costituzione, in quanto la legge ha individuato con formula sufficientemente chiara la sfera dei soggetti obbligati a versare il contributo in favore dell'Autorità. Sicché risulta rispettato il principio sancito all'art. 23 della Costituzione, secondo cui nessuna prestazione patrimoniale può essere imposta se non in base alla legge.

Riparto di competenze Agcom-Agcm in tema di tutela del consumatore

Con sentenza 29 marzo 2010, n. 4931 il Tar del Lazio, prendendo spunto da un contenzioso avente ad oggetto un provvedimento dell'Agcm in materia di pratiche commerciali scorrette, è intervenuto, tra l'altro, a tentare di definire i confini dei rispettivi ambiti di competenza, in punto di tutela del consumatore, attribuiti *ex lege* all'Agcom e all'Agcm. In via generale, il Giudice Amministrativo ha escluso che possa esservi sovrapposizione tra le due Autorità, in quanto esse, sebbene perseguano entrambe, in via diretta o servente rispetto alla cura dell'interesse pubblico primario di cui sono titolari, la tutela del consumatore, lo fanno attraverso strumenti diversi. Pertanto, ad avviso del Tar le due Autorità sono fisiologicamente destinate ad operare in maniera complementare, posto che l'esistenza di un quadro regolamentare di settore "non esaurisce ogni possibile regola di comportamento esigibile dalle imprese medesime a tutela della libertà di scelta e di autodeterminazione del consumatore". Una sovrapposizione di competenze potrebbe realizzarsi unicamente nell'ipotesi in cui "l'intervento dell'Autorità *antitrust* non si limiti a sanzionare, in concreto, una pratica sleale, ma finisca con

l'introdurre, surrettiziamente, misure di tipo regolatorio rientranti nelle prerogative dell'Autorità di settore".

Il Giudice di prime cure ha poi aggiunto che l'attività sanzionatoria svolta dall'Agcom, ai sensi degli artt. 70 e 98 del Codice delle comunicazioni elettroniche, riguarda esclusivamente la violazione delle norme recate dal Codice stesso e delle relative delibere di attuazione, restando ad essa estranea l'applicazione di un distinto, ancorché complementare, impianto normativo (quello recante la disciplina in materia di pratiche commerciali scorrette), affidata all'Autorità garante della concorrenza e del mercato.

In altri termini, l'attività dell'Agcom di vigilanza sui contratti stipulati nel settore delle comunicazioni elettroniche si concentra nell'apposizione di regole a monte e nella relativa attività sanzionatoria a valle, ma limitatamente alla violazione delle regole poste dalla medesima Autorità. Ne deriva pertanto che "l'esercizio [da parte di quest'ultima, n.d.r.] di un potere di regolamentazione "implicito" nel Codice delle comunicazioni elettroniche, non appare idoneo a preconstituire una base di legalità (e tipicità), per l'esercizio di poteri sanzionatori di illeciti consumeristici attribuiti ad una distinta Autorità".

