

Gli interventi dell'Autorità



3.1. Le reti e i servizi di comunicazione elettronica

■ 3.1.1. Le analisi dei mercati

Modello BU-LRIC per la determinazione delle tariffe dei servizi d'interconnessione offerti in tecnologia IP

Le delibere di analisi dei mercati dei servizi di raccolta, terminazione e transito e il successivo provvedimento integrativo per la definizione dei prezzi dei servizi d'interconnessione (delibere nn. 179/10/CONS, 180/10/CONS e 229/11/CONS) hanno stabilito che, per gli anni successivi al 2011, i prezzi dei servizi di raccolta e transito distrettuale offerti su rete fissa in modalità IP da Telecom Italia e i prezzi del servizio di terminazione su rete fissa offerto in modalità IP da tutti gli operatori notificati siano definiti sulla base di un apposito modello di costo di tipo *bottom-up* LRIC. Tale modello "BU-LRIC" deve tener conto delle indicazioni contenute nella Raccomandazione 2009/396/CE della Commissione europea del 7 maggio 2009 sulla regolamentazione delle tariffe di terminazione su reti fisse e mobili.

L'Autorità ha dato avvio al procedimento per lo sviluppo del suddetto modello con comunicazione pubblicata sul proprio sito *web* in data 15 dicembre 2011.

In considerazione della complessità del lavoro da svolgere, l'Autorità ha deciso di avvalersi della consulenza di un soggetto di comprovata esperienza internazionale per la predisposizione del modello ed ha affidato l'incarico di consulenza alla società Nera s.r.l.

Poiché Telecom Italia è notificata per la fornitura dei servizi di terminazione, di transito distrettuale (servizi di inoltro) e di raccolta, l'Autorità ha ritenuto opportuno garantire la massima coerenza nell'implementazione dell'obbligo di controllo dei prezzi di tutti i servizi di interconnessione. Pertanto, oltre ai prezzi del servizio di terminazione, il modello sviluppato da Nera definirà anche i prezzi dei servizi di inoltro e transito distrettuale e di raccolta, forniti da Telecom Italia. Il modello, essendo di tipo prospettico, si basa sull'architettura di interconnessione IP che sarà adottata dagli operatori nel prossimo futuro.

Il lavoro di predisposizione del modello ha richiesto un'intensa collaborazione con gli operatori del settore, al fine di raccogliere tutte le informazioni utili al calcolo dei costi sostenuti da un ipotetico operatore efficiente nella fornitura dei servizi d'interconnessione in tecnologia IP. Al fine di acquisire le informazioni necessarie, l'Ufficio competente presso la Direzione Mercati ha inviato diverse richieste d'informazioni agli operatori di rete fissa e, al momento, sta elaborando le informazioni pervenute per renderle coerenti tra loro e con l'impostazione del modello.

Come di consueto, il modello, una volta ultimato, sarà sottoposto a consultazione nazionale e, quindi, comunitaria. Si prevede, pertanto, che si possa giungere all'adozione del provvedimento finale a seguito della pausa estiva.

I mercati dei servizi di terminazione di chiamate vocali su singole reti mobili

L'Autorità ha concluso il terzo ciclo di analisi dei mercati dei servizi di terminazione vocale su rete mobile con la delibera n. 621/11/CONS, individuando un mercato rile-

vante per ciascuna rete mobile e identificando come operatori aventi un significativo potere di mercato (SMP) i quattro operatori di rete mobile (MNO) presenti in Italia: Telecom Italia, Vodafone, Wind e H3G. L'Autorità ha confermato in capo ai quattro operatori di rete mobile gli obblighi di: *i*) accesso e uso di determinate risorse di rete; *ii*) trasparenza; *iii*) non discriminazione; *iv*) controllo dei prezzi e contabilità dei costi.

Per quanto riguarda l'obbligo di controllo dei prezzi, l'Autorità ha approvato un percorso di riduzione programmata delle tariffe di terminazione (*glide path*) in base al quale, dal 1° luglio 2012, le tariffe di terminazione praticate dagli MNO notificati saranno ridotte gradualmente fino a raggiungere il valore di 0,98 centesimi di euro al minuto a far data dal 1° luglio 2013. Questo valore rappresenta il costo incrementale di lungo periodo associato al servizio di terminazione vocale su rete mobile (c.d. tariffa efficiente) determinato attraverso un modello di costo di tipo *bottom-up* LRIC precedentemente definito dall'Autorità con la delibera n. 60/11/CONS e in linea con quanto indicato dalla Raccomandazione CE sulla regolamentazione delle tariffe di terminazione su reti fisse e mobili.

Con il *glide path* fissato dalla delibera n. 621/11/CONS, l'Autorità ha anticipato di sei mesi il raggiungimento della piena simmetria tariffaria e di diciotto mesi il raggiungimento della tariffa efficiente rispetto al *glide path* precedentemente proposto in consultazione pubblica (delibera n. 254/11/CONS). In questo modo, l'Autorità ha tenuto conto dell'invito della Commissione europea, da un lato, a ridurre quanto prima le tariffe di terminazione e, dall'altro, a garantire agli MNO notificati il tempo necessario per adeguare la programmazione dei loro investimenti al nuovo contesto economico-regolamentare in via di definizione, anche alla luce del processo di transizione tecnologica verso il nuovo standard LTE (*Long Term Evolution*).

I mercati dei servizi di terminazione SMS

I mercati dei servizi di terminazione SMS non rientrano nella lista dei mercati suscettibili di regolamentazione *ex-ante* pubblicata con la Raccomandazione CE nel 2007. Tuttavia l'Autorità, con la delibera n. 472/10/CONS, aveva reputato necessario verificare, in un contesto procedimentale adeguato, quale quello dell'analisi di mercato dei servizi di terminazione vocale, anche l'eventuale opportunità di una regolamentazione *ex-ante* per la terminazione dei servizi di messaggistica (SMS).

L'Autorità con la delibera n. 670/10/CONS ha, dunque, avviato l'analisi del mercato dei servizi di terminazione. Nell'ambito dello stesso procedimento l'Autorità avrebbe dovuto analizzare sia il mercato della terminazione vocale sia quello della terminazione SMS. Tuttavia, mentre l'analisi dei servizi di terminazione vocale si è conclusa con l'adozione della delibera n. 621/11/CONS, l'analisi dei servizi di terminazione SMS è attualmente in fase di svolgimento in quanto, a seguito di un'interlocuzione con i competenti uffici della Commissione europea, è emersa la necessità di un ulteriore approfondimento istruttorio relativo alla possibile sostituibilità, a livello *retail*, dei servizi SMS con i servizi *push e-mail* e con i servizi di *instant messaging*.

Gli Uffici dell'Autorità hanno, pertanto, provveduto a richiedere agli operatori le informazioni necessarie a svolgere l'approfondimento richiesto. Le informazioni ricevute in riscontro a tale richiesta sono attualmente in fase di elaborazione.

Anche il procedimento di analisi del mercato dei servizi SMS, come quello relativo al modello, una volta ultimato, sarà sottoposto a consultazione nazionale e, quindi, comunitaria.

Attività di monitoraggio MVNO

L'attività di monitoraggio delle dinamiche di mercato e concorrenziali che interessano gli operatori mobili virtuali (MVNO) è esplicitamente prevista dalla delibera n. 621/11/CONS, relativa all'analisi di mercato dei servizi di terminazione di chiamate vocali su singole reti mobili.

Gli MVNO sono operatori che, pur non essendo proprietari di risorse di rete mobile e assegnatari di frequenze radio, possono essere dotati di archi di numerazione propri, quindi di proprie SIM card (*Subscriber Identification Module card*, o moduli di identificazione di abbonato), e possono gestire in proprio le funzioni di commutazione e di trasporto, così come la base dati di registrazione degli utenti mobili (*Home Location Register*, HLR). Questi operatori, oltre ad offrire servizi di telefonia al dettaglio ai clienti finali, sono quindi potenzialmente in grado di fornire i servizi di terminazione all'operatore di origine per le chiamate dirette a proprie numerazioni.

Nella decisione summenzionata l'Autorità ha previsto di esaminare l'evoluzione dell'offerta di servizi di terminazione mobile da parte degli MVNO nell'ambito di una più ampia attività di monitoraggio, che interesserà le dinamiche di mercato e concorrenziali che coinvolgono gli operatori virtuali, al fine di valutare l'opportunità di esercitare le proprie competenze di natura regolamentare o di vigilanza. Ciò al fine di garantire agli MVNO condizioni tecniche ed economiche eque e ragionevoli negli accordi con gli operatori ospitanti, anche con riferimento al servizio di raccolta.

La regolamentazione dei servizi di accesso alle reti di nuova generazione

Con l'approvazione nel mese di gennaio 2012 della delibera n. 1/12/CONS, l'Autorità ha raggiunto un importante traguardo lungo il percorso, intrapreso sin dal 2009, di definizione delle regole da applicare ai servizi di accesso alle reti di nuova generazione (*Next Generation Access Networks* – NGAN).

La delibera n. 1/12/CONS rappresenta, difatti, l'atto finale di un procedimento, avviato dall'Autorità con la delibera n. 498/10/CONS, nell'ambito del quale si sono svolte due consultazioni pubbliche nazionali. La prima riguardava gli orientamenti dell'Autorità circa la regolamentazione dei servizi di accesso alle reti di nuova generazione (delibera n. 1/11/CONS) e la seconda, avviata nel mese di maggio 2011, aveva ad oggetto uno schema di provvedimento che, sulla base degli elementi emersi durante la prima consultazione, stabiliva nel dettaglio gli obblighi regolamentari da imporre a Telecom Italia relativamente ai servizi NGA (delibera n. 301/11/CONS). La proposta di regolamentazione così formulata è stata, come di consueto, notificata alla Commissione europea e all'Autorità garante della concorrenza e del mercato, i cui commenti sono stati ricevuti rispettivamente il 28 giugno ed il 19 luglio 2011.

Il provvedimento finale, che tiene conto dei commenti ricevuti in ambito sia nazionale sia comunitario, delinea un approccio regolamentare inteso ad equilibrare i temi della concorrenza e della promozione degli investimenti nei mercati dell'accesso alla rete fissa. In tal senso, la disciplina dettata dall'Autorità, che risulta in linea con la Raccomandazione NGA della Commissione europea, si pone i seguenti obiettivi: i) l'incentivazione degli operatori di ogni dimensione ad arricchire progressivamente le proprie dotazioni infrastrutturali e, quindi, a progredire nella scala degli investimenti (in appli-

cazione del principio della *ladder of investment*); *ii*) il riconoscimento delle differenze nelle condizioni concorrenziali esistenti tra le differenti aree geografiche del Paese; *iii*) la remunerazione del rischio di investimento (mediante un *risk premium*), aspetto che appare ancora più critico nell'attuale contesto di stagnazione sia macroeconomico sia settoriale; *iv*) la promozione delle iniziative di coinvestimento e ripartizione del rischio imprenditoriale fra gli operatori.

La strategia regolamentare seguita dall'Autorità mira a favorire – nel medio periodo – la competizione basata sulle infrastrutture e a garantire – nell'immediato – lo sviluppo di offerte di servizi in fibra da parte di più operatori. In particolare, la delibera n. 1/12/CONS prevede una combinazione di rimedi attivi e passivi volti a garantire il livello più alto possibile di apertura della rete indipendentemente dalle scelte dell'operatore *incumbent* circa la tecnologia e l'architettura di rete (soluzioni punto-punto, punto-multipunto o miste). In virtù di tale disciplina regolamentare, gli operatori che competono con Telecom Italia nel mercato finale hanno la possibilità di scegliere fra diverse soluzioni all'ingrosso a seconda del livello di infrastrutturazione e dei programmi di investimento e sviluppo prescelti.

I servizi di accesso all'ingrosso di tipo passivo (o fisico)

La regolamentazione così definita impone in capo a Telecom Italia la fornitura dei servizi di tipo passivo di accesso alle infrastrutture di posa, alla fibra spenta e al segmento di terminazione, nonché la fornitura del servizio di accesso disaggregato alla rete in fibra di Telecom Italia nella modalità dell'*unbundling* della fibra a livello di centrale locale, laddove ciò risulti tecnicamente possibile ed economicamente sostenibile, alla luce dell'effettivo sviluppo del mercato e delle infrastrutture. Allo stato attuale, infatti, la tecnologia non consente – sempre e comunque – la fornitura di un servizio di *unbundling* della rete in fibra esattamente analogo a quello fornito sulla rete in rame. Questo vale in particolar modo per le reti di tipo punto-multipunto, che risultano sostanzialmente incompatibili con l'*unbundling* almeno fino a quando non saranno consolidate le tecnologie *Wavelength Division Multiplexing* (WDM).

Pertanto, considerata la necessità di preservare la libertà nelle scelte imprenditoriali degli operatori, la delibera ha previsto, in aggiunta agli obblighi sopra menzionati, una nuova modalità di fornitura dell'accesso disaggregato a livello di centrale locale, il c.d. servizio *end to end*. Esso consente agli operatori alternativi di avere accesso alla rete in fibra già allo stato attuale, a prescindere dall'architettura e dalla topologia di rete utilizzata da Telecom Italia. In estrema sintesi, il servizio *end to end* consiste nella fornitura congiunta e coordinata di tutti i servizi passivi necessari a garantire all'operatore alternativo l'offerta di un servizio di connettività a banda ultra larga al cliente finale.

In merito ai prezzi dei servizi passivi, il provvedimento ha stabilito che questi devono essere orientati al costo e determinati in base alla metodologia dei costi incrementali di lungo periodo di tipo *bottom-up* (BU-LRIC), con il riconoscimento di un premio di rischio per le infrastrutture di nuova realizzazione.

I servizi di accesso all'ingrosso di tipo attivo (o virtuale)

La delibera n. 1/12/CONS prevede anche un insieme di rimedi che consistono nella fornitura dei servizi attivi di accesso *bitstream* su rete in fibra, offerti a diversi livelli di

rete, e dei servizi di *unbundling* virtuale (VULA), offerti presso la centrale locale. Il VULA consentirà all'operatore alternativo una maggiore capacità di configurare la qualità dei servizi offerti e, dunque, di introdurre innovazioni in grado di stimolare la competizione nel mercato finale.

I prezzi dei servizi attivi, in analogia con quanto previsto per i servizi passivi, devono essere orientati al costo e determinati sulla base della metodologia dei costi incrementali di lungo periodo di tipo *bottom-up* (BU-LRIC). Il provvedimento, tuttavia, prevede che, limitatamente alle aree che sono o saranno caratterizzate da condizioni di competizione sostenibile, si possa derogare dal principio dell'orientamento al costo per la definizione dei prezzi dei servizi di accesso di tipo attivo, stabilendo i prezzi nel rispetto del principio di non discriminazione.

Le nuove attività istruttorie in corso

Il percorso regolamentare intrapreso con la delibera n. 1/12/CONS non si conclude, tuttavia, con l'imposizione degli obblighi sopra delineati, in quanto, come previsto dalla stessa delibera, l'Autorità sta procedendo *i)* alla definizione dei prezzi dei nuovi servizi di accesso all'ingrosso e all'articolazione geografica dei prezzi del servizio *bitstream* su fibra, *ii)* all'individuazione delle condizioni necessarie per l'imposizione di obblighi simmetrici di accesso alle infrastrutture fisiche di rete e *iii)* alla valutazione dell'impatto regolamentare dell'introduzione di nuove tecniche trasmissive (quale ad esempio il *vectoring*) nello sviluppo delle reti di nuova generazione.

In particolare, con la delibera n. 41/12/CONS del gennaio 2012, l'Autorità ha avviato il procedimento volto alla definizione del modello di costo BU-LRIC per la determinazione dei prezzi dei servizi di accesso su rete NGA. Nell'ambito del medesimo procedimento istruttorio sarà anche calcolato il valore del premio di rischio e saranno individuate le aree in cui sussiste una competizione sostenibile ai fini della definizione dei prezzi dei servizi *bitstream* su fibra.

Il modello di costo, peraltro, stabilirà anche i prezzi dei servizi di accesso all'ingrosso che verranno applicati in caso di realizzazione di reti in architettura *Fibre To The Cabinet* (FTTC). In tale contesto, miglioramenti significativi in termini di velocità potranno essere conseguiti tramite l'implementazione di alcune recenti tecniche trasmissive, quali il *vectoring*, il cui impatto regolamentare è l'oggetto del procedimento avviato con delibera n. 42/12/CONS.

In considerazione del fatto che le reti di nuova generazione, configurandosi come "nuove infrastrutture", possono essere realizzate non solo dall'*incumbent* ma anche da altri operatori, si possono determinare, almeno nel loro tratto terminale, dei veri e propri *bottleneck* ai fini della fornitura dei servizi di connettività a banda larga al cliente finale. In ragione di ciò, e alla luce dei nuovi poteri attribuiti alle Autorità nazionali di regolamentazione in materia di condivisione di infrastrutture di rete dall'art. 12 della direttiva Quadro, così come modificata dalla direttiva 2009/140/CE, l'Autorità ha avviato, con la delibera n. 43/12/CONS, un procedimento finalizzato a valutare la sussistenza delle condizioni per l'imposizione di obblighi simmetrici – ossia non gravanti unicamente sull'operatore detentore di un significativo potere di mercato – di accesso alle infrastrutture fisiche di rete che si configurano come *bottleneck*, la cui duplicazione potrebbe risultare economicamente inefficiente se non fisicamente impraticabile.

Osservatorio sulle iniziative pubbliche di sviluppo di reti di telecomunicazioni a banda larga ed ultralarga in Italia

Per il raggiungimento degli obiettivi dell'Agenda digitale europea, il Governo italiano ha definito due piani nazionali di sviluppo delle reti a banda larga ed ultralarga – il Piano nazionale banda larga e il Progetto strategico Agenda digitale italiana – finalizzati, rispettivamente, al superamento del *digital divide* e allo sviluppo di reti di telecomunicazioni a banda ultralarga. Tali piani rappresentano le iniziative più significative avviate al fine di diffondere la cultura digitale sul territorio italiano convogliando sia risorse economiche interne (nazionali e regionali), sia comunitarie.

Al fine di monitorare lo stato di sviluppo delle reti a banda larga ed ultralarga in Italia, nel gennaio 2012, l'Autorità ha istituito l'*Osservatorio delle reti pubbliche di telecomunicazioni a banda larga ed ultralarga in Italia*, che si propone di fornire un aggiornamento periodico sullo stato di avanzamento delle iniziative pubbliche per la diffusione di tali reti sul territorio nazionale.

L'attività dell'osservatorio prevede sia la raccolta di informazioni funzionali all'attività consultiva e regolamentare dell'Autorità (l'Autorità, infatti, fornisce una propria valutazione sui progetti presentati dalle Regioni che rientrano nella disciplina degli Aiuti di Stato), sia la raccolta di dati di carattere più ampio. In particolare, sono rilevate informazioni – a livello regionale e in alcuni casi provinciale – circa *i*) la tipologia di rete che il piano intende sviluppare (banda larga o banda ultra larga in rete di accesso e/o di trasporto); *ii*) le fonti di finanziamento utilizzate (suddivise in fonti nazionali o europee) e i relativi importi; *iii*) i soggetti attuatori e la proprietà delle infrastrutture realizzate; *iv*) i tempi di realizzazione delle opere; *v*) lo stato di avanzamento dei progetti.

Le verifiche degli indicatori di qualità della rete di accesso di Telecom Italia ai fini dell'applicazione delle variazioni in aumento dei prezzi dei servizi di accesso all'ingrosso per l'anno 2012

L'Autorità, con la delibera n. 578/10/CONS che ha definito il modello a costi incrementali di lungo periodo per la definizione dei prezzi dei servizi di accesso all'ingrosso alla rete fissa in rame di Telecom Italia, ha condizionato l'applicazione delle variazioni in aumento dei prezzi dei servizi per gli anni 2011 e 2012 all'esito di una verifica del soddisfacimento di una serie di condizioni in merito alla qualità e all'ammodernamento della rete di accesso di Telecom Italia.

In particolare, l'art. 5 della delibera n. 578/10/CONS specifica gli indicatori di qualità relativi ai processi di attivazione dei servizi di accesso all'ingrosso e di esercizio e manutenzione della rete da utilizzare ai fini della verifica, ossia: *i*) la percentuale dei rifiuti, sul totale delle richieste degli operatori, motivati da problematiche inerenti alla rete di accesso (i c.d. KO di rete); *ii*) lo stato di avanzamento dei programmi di rinnovamento della rete in rame; *iii*) il numero di guasti segnalati per i quali si è reso necessario un intervento *on field*, rapportato al totale delle linee attive. La stessa delibera stabilisce, inoltre, la metodologia da adottare per il calcolo di tali indicatori e gli obiettivi che essi devono realizzare ai fini dell'applicazione delle variazioni in aumento dei prezzi.

In merito alla valutazione per l'applicazione delle tariffe 2012, la delibera stabilisce che i progetti per i quali l'Autorità deve misurare lo stato di avanzamento sono da

individuarsi fra quelli previsti nel "Piano tecnico per la qualità della rete fissa di accesso" di Telecom Italia. Di conseguenza, nel mese di luglio 2011, l'Autorità ha scelto i progetti da considerare per la definizione del secondo indicatore in base alla loro capacità di apportare miglioramenti significativi alla qualità della rete e al numero di utenze coinvolte dai progetti stessi, dando priorità a quelli in grado di fornire benefici in termini di desaturazione della rete fissa di accesso a livello locale.

In ottemperanza all'art. 5 della delibera n. 578/10/CONS, nel mese di ottobre 2011 Telecom Italia ha presentato all'Autorità una relazione, certificata dalla società di consulenza *Ernst & Young*, concernente la misura e l'andamento degli indicatori di qualità della rete ai fini dell'applicazione delle tariffe previste per l'anno 2012. Tale relazione ha evidenziato che gli obiettivi di qualità indicati dalla delibera, misurati secondo la metodologia di calcolo ivi riportata, sono stati tutti raggiunti.

L'Autorità ha quindi avviato un'attività di verifica volta ad accertare che la metodologia di calcolo, adottata nella relazione certificata per la misura degli indicatori, fosse coerente con quanto previsto dalla delibera n. 578/10/CONS e che i valori assunti dagli indicatori soddisfacessero gli obiettivi imposti dalla delibera stessa.

Tale attività ha avuto riscontro favorevole e si è conclusa con la delibera n. 679/11/CONS del 12 dicembre 2011, con la quale l'Autorità ha dichiarato applicabili le variazioni in aumento dei prezzi dei servizi di accesso all'ingrosso previste per l'anno 2012 dalla delibera n. 578/10/CONS.

■ 3.1.2. La regolamentazione e la vigilanza

3.1.2.1. I servizi di telecomunicazione su rete fissa

Nel periodo da maggio 2011 ad aprile 2012, gli interventi dell'Autorità in tema di telefonia fissa, con riferimento 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 per la rete fissa;
- ii. finanziamento del servizio universale e applicabilità del meccanismo di ripartizione del costo netto;
- iii. attività di vigilanza sulle offerte *retail* di Telecom Italia;
- iv. approvazione dell'offerta di riferimento 2011 e 2012 di Telecom Italia per i servizi di accesso disaggregato all'ingrosso alle reti e sottoreti metalliche ed ai servizi di co-locazione;
- v. approvazione dell'offerta di riferimento 2011 e 2012 di Telecom Italia per i servizi trasmissivi a capacità dedicata (circuiti *terminating*, flussi di interconnessione e raccordi interni di centrale) e delle offerte di circuiti diretti *wholesale* e di circuiti parziali;
- vi. approvazione delle offerte di riferimento 2011 e 2012 di Telecom Italia per i servizi di raccolta, terminazione e transito delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa;

- vii. approvazione delle offerte di riferimento 2011 e 2012 di Telecom Italia per il servizio WLR (*wholesale line rental*);
- viii. implementazione delle procedure di portabilità del numero su rete fissa;
- ix. attività di vigilanza sui servizi di interconnessione e sui processi di trasferimento delle utenze;
- x. monitoraggio e implementazione del Piano nazionale di numerazione.

Verifica della contabilità regolatoria predisposta da Telecom Italia per la rete fissa

L'attività di verifica della contabilità regolatoria dell'operatore di rete fissa notificato, quale avente significativo potere di mercato, è svolta allo scopo di certificare la conformità della rendicontazione contabile prodotta dall'operatore 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 per gli anni 2008, 2009 e 2010, nel mese di marzo 2012 ha completato le attività di verifica concernenti i documenti contabili dei servizi all'ingrosso e al dettaglio offerti su rete fissa relativi all'esercizio 2010. In particolare, la società Mazars ha verificato la conformità dei documenti contabili di rete fissa relativi all'esercizio 2010, prodotti da Telecom Italia, alla normativa di settore applicabile e al quadro regolamentare vigente, con riferimento alle disposizioni in materia di contabilità dei costi e di separazione contabile adottate agli esiti delle analisi dei mercati (delibere nn. 33/06/CONS, 642/06/CONS, 343/06/CONS, 417/06/CONS, 4/06/CONS, 34/06/CONS, 45/06/CONS).

Il quadro regolamentare di riferimento per l'esercizio contabile 2011 subirà delle modifiche con l'entrata in vigore della delibera n. 678/11/CONS, che definisce il modello contabile in materia di contabilità regolatoria dei mercati dell'accesso di rete fissa, delibera che recepisce in un unico testo le innovazioni in tema di contabilità regolatoria introdotte con i provvedimenti relativi al secondo ciclo di analisi dei mercati (delibere nn. 578/09/CONS, 707/09/CONS, 731/09/CONS, 2/10/CONS, 179/10/CONS, 180/10/CONS e 284/10/CONS).

Per l'esercizio contabile 2010, Telecom Italia ha affiancato alla contabilità regolatoria redatta secondo la normativa vigente, soggetta a revisione, un modello di contabilità regolatoria che recepisce in via sperimentale le disposizioni contenute nelle citate delibere, soggetta ad approvazione da parte dell'Autorità.

A seguito del completamento delle verifiche, l'Autorità ha proceduto alla pubblicazione delle relazioni di conformità redatte dal revisore, ai sensi dell'art. 50, comma 4, del Codice delle comunicazioni elettroniche (D.lgs. 259/2003). Con la delibera n. 193/12/CONS sono state pubblicate le relazioni di conformità del sistema di contabilità dei costi, di separazione contabile e della contabilità regolatoria di Telecom Italia relative all'esercizio 2010.

Finanziamento del servizio universale: applicabilità del meccanismo di ripartizione del costo netto

In data 5 settembre 2011, l'Autorità ha approvato la rinnovazione dei procedimenti relativi all'applicabilità del meccanismo di ripartizione del costo netto del servizio uni-

versale per gli anni 1999, 2000, 2002 e 2003 adottando, rispettivamente, le delibere nn. 106/11/CIR, 107/11/CIR, 108/11/CIR, 109/11/CIR. Tali procedimenti sono stati rinnovati al fine di dare seguito alle sentenze del Consiglio di Stato n. 535/2010 del 5 febbraio 2010, n. 281/2010 del 26 gennaio 2010, n. 644/2010 del 9 febbraio 2010 e n. 243/2010 del 25 gennaio 2010 di accoglimento dei ricorsi proposti dalla società Vodafone avverso le rispettive delibere dell'Autorità nn. 67/05/CIR, 23/01/CIR, 16/04/CIR, 28/07/CIR.

Con le predette delibere di rinnovazione dei procedimenti, l'Autorità ha confermato l'orientamento espresso nell'ambito delle consultazioni pubbliche alla luce dell'indirizzo segnato dal Consiglio di Stato, ossia l'Autorità ha dimostrato come, nell'ambito del contesto "merceologico/geografico" costituito dall'intero territorio nazionale, il grado di sostituibilità riscontrato tra i servizi di telefonia fissa e mobile sia tale da legittimare la partecipazione degli operatori di rete mobile al fondo del servizio universale, in coerenza con la normativa vigente.

L'Autorità garante delle concorrenza e del mercato ha espresso parere pienamente favorevole in merito alle modalità di analisi e alle conseguenti valutazioni effettuate dall'Autorità nell'ambito dei procedimenti di rinnovazione.

Una volta conclusi i procedimenti di rinnovazione delle delibere relative all'applicabilità del meccanismo di ripartizione del costo netto del servizio universale per gli anni 1999, 2000, 2002 e 2003, l'Autorità, con delibera n. 112/11/CIR del 21 settembre 2011, ha disposto l'avvio della consultazione pubblica concernente la proposta di provvedimento recante "Servizio universale: applicabilità del meccanismo di ripartizione e valutazione del costo netto per l'anno 2004"¹¹⁸.

Con l'adozione della delibera n. 153/11/CIR, in data 12 dicembre 2011, l'Autorità ha concluso il procedimento, ritenendo applicabile il meccanismo di ripartizione del costo netto del servizio universale per l'anno 2004 agli operatori di rete fissa e mobile. L'analisi del livello di concorrenzialità del mercato e del grado di sostituibilità tra servizi di telefonia offerti su rete fissa e mobile sono state svolte adottando la medesima metodologia valutativa utilizzata nelle delibere di rinnovazione dei procedimenti relativi all'applicabilità del meccanismo di ripartizione del costo netto del servizio universale per gli anni 1999, 2000, 2002 e 2003. Nell'ambito di tale procedimento istruttorio, ai sensi delle disposizioni di cui alla delibera n. 1/08/CIR (cfr. punti 48-50 delle premesse), è stato inoltre svolto un approfondimento in merito alla modalità di valutazione dei benefici indiretti. Gli esiti di tale esercizio di valutazione rappresentano il riferimento metodologico per gli esercizi relativi all'anno 2005 e agli anni successivi che, come di consueto, saranno oggetto di verifica da parte del soggetto incaricato della revisione del calcolo del costo netto del servizio universale.

Una volta concluso il procedimento relativo al 2004, con comunicazione del 22 febbraio 2012, l'Autorità ha disposto il riavvio del procedimento "Servizio universale: analisi ed applicabilità del meccanismo di ripartizione e valutazione dell'eventuale costo netto per l'anno 2005" finalizzato all'analisi e applicabilità del meccanismo di ripartizione del servizio universale, nonché alla valutazione del costo netto per l'esercizio contabile 2005.

118 Si rammenta che i termini di conclusione di tale procedimento istruttorio erano stati da ultimo sospesi proprio al fine di consentire all'Autorità l'acquisizione degli esiti dei procedimenti di rinnovazione.

Con delibera n. 35/12/CIR, l'Autorità ha sottoposto a consultazione pubblica la relativa proposta di provvedimento. Al riguardo, l'Autorità ha effettuato l'analisi delle condizioni del mercato dei servizi di telefonia vocale analizzando l'andamento delle diverse variabili maggiormente rappresentative della domanda e dell'offerta di servizi di telefonia fissa e mobile, e la dinamica delle rispettive tariffe vigenti sul mercato. Il contesto di riferimento identificato è costituito dall'intero territorio nazionale, in ottemperanza all'indirizzo segnato dal Consiglio di Stato e in continuità con la metodologia di analisi approvata nell'ambito delle delibere nn. 106/11/CIR, 107/11/CIR, 108/11/CIR, 109/11/CIR e 153/11/CIR.

Agli esiti dell'analisi condotta, l'Autorità, riconoscendo l'inequità dell'onere sostenuto dall'operatore incaricato di fornire il servizio universale ha, di conseguenza, posto a consultazione le risultanze dell'attività di revisione sul costo netto 2005 ed il relativo meccanismo di ripartizione.

Attività di vigilanza sulle offerte retail di Telecom Italia

Nel corso del periodo in esame, l'Autorità ha portato a compimento l'attività di definizione dei modelli applicativi della delibera n. 499/10/CONS, che ha significativamente modificato la metodologia e i meccanismi di valutazione delle offerte di Telecom Italia, disponendo l'adozione di strumenti di verifica più flessibili e adeguati alla mutata configurazione del mercato e dell'offerta di servizi di comunicazione elettronica, sempre più comunemente basata su pacchetti di servizi di accesso e traffico.

Tale attività, che ha richiesto un'intensa e continua interlocuzione con le parti interessate, è culminata con la pubblicazione di un'apposita circolare attuativa, nell'ambito della quale sono stati resi noti alcuni aspetti tecnico-applicativi di dettaglio della delibera n. 499/10/CONS.

Sulla base della normativa richiamata, tutte le nuove offerte e le nuove promozioni commercializzate da Telecom Italia sono state sottoposte ai test di replicabilità, al fine di verificare la presenza dei prescritti margini economici per i *competitor* che utilizzano i servizi di interconnessione, acquistando dall'operatore dominante *input* essenziali nei mercati all'ingrosso.

I dettagli relativi alle offerte di Telecom Italia, la cui commercializzazione è stata approvata, vengono pubblicati sul sito *web* dell'Autorità.

L'attività di verifica 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 la replicabilità delle condizioni tecniche ed economiche di offerta proposte dall'operatore. In questo ambito, i procedimenti hanno avuto esito positivo, talvolta a valle della rimodulazione delle condizioni economiche operata da Telecom Italia in risposta a specifiche richieste degli uffici dell'Autorità.

Nel corso del periodo, inoltre, è continuata l'attività di monitoraggio a consuntivo dei consumi sviluppati dalla clientela delle offerte con modalità di tariffazione *flat* del traffico telefonico, onde verificare la permanenza delle condizioni di replicabilità delle stesse.

Tale attività di monitoraggio è stata altresì estesa all'analisi dei dati relativi al numero di attivazioni delle diverse offerte al dettaglio, con l'obiettivo di verificarne l'impatto sul mercato e sulle dinamiche competitive.

Sono inoltre proseguite le attività di verifica di 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, ai sensi dell'art. 69 della delibera n. 731/09/CONS.

Con riferimento ai servizi di accesso a internet, l'attività dell'Autorità ha in maniera particolare riguardato l'analisi delle offerte *retail* di Telecom Italia di connettività ADSL, con modalità di tariffazione sia a consumo che di tipo *flat*, e di offerte *bundle* comprendenti, tipicamente, i servizi di accesso ADSL e di traffico telefonico.

Sono state infine sottoposte alle verifiche di replicabilità una serie di nuove proposte commerciali relative a servizi di connettività ADSL rivolte sia alla clientela *consumer* che alla clientela *business*, tra cui si segnalano alcune offerte integrate fisso-mobile comprendenti anche servizi di accesso a larga banda da rete mobile.

Si evidenzia che l'analisi ha riguardato sia le condizioni di offerta praticate da Telecom Italia – sottoposte, come detto, ai previsti test di replicabilità – sia le condizioni praticate dagli operatori alternativi, ricavate dai siti degli operatori stessi, evidenziando una generale tendenza alla riduzione dei prezzi dei servizi di telecomunicazione su rete fissa.

L'abbassamento del livello medio dei prezzi è stato possibile per effetto del rafforzamento e del consolidamento dei meccanismi competitivi nei mercati al dettaglio, con conseguente trasferimento del benessere sociale dai produttori ai consumatori di servizi di telecomunicazione.

Approvazione dell'offerta di riferimento 2011 e 2012 di Telecom Italia per i servizi di accesso disaggregato all'ingrosso alle reti e sottoreti metalliche ed ai servizi di co-locazione

L'Autorità ha svolto la valutazione dell'offerta di riferimento 2011 di Telecom Italia, relativa ai servizi di accesso disaggregato all'ingrosso alle reti e sottoreti metalliche ed ai servizi di co-locazione, ai sensi della delibera n. 731/09/CONS¹¹⁹. La delibera in parola è stata adottata dall'Autorità in esito al procedimento di analisi dei mercati d'accesso alla rete fissa e ha stabilito, in particolare, un obbligo di controllo dei prezzi in capo a Telecom Italia basato su un meccanismo di programmazione triennale dei prezzi (*network cap*) per gli anni 2010-2012, con vincoli di *cap* definiti in virtù di un modello a costi incrementali di lungo periodo di tipo *bottom up* (c.d. modello *BU-LRIC*) approvato dall'Autorità con delibera n. 578/10/CONS.

I prezzi dei servizi di co-locazione, nonché dei servizi di accesso disaggregato non compresi nei panieri a *network cap* sono, ai sensi della delibera n. 731/09/CONS, orientati ai costi. L'Autorità, nell'ottica della massima efficienza amministrativa, e al fine di fornire rapidamente agli operatori indicazioni sulla gran parte dei servizi all'ingrosso del mercato in esame (e cioè dei servizi a *network cap*), ha svolto le valutazioni della suddetta offerta di riferimento per l'anno 2011 attraverso due distinti procedimenti: uno per i servizi soggetti a *network cap*, conclusosi con l'adozione della delibera n.

119 Il servizio di *unbundling* del *local loop* consente all'operatore alternativo l'accesso alla rete in rame di Telecom Italia per la copertura dell'ultimo miglio e, quindi, la fornitura dei tradizionali servizi di fonia e dei 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.

89/11/CIR; uno per i servizi soggetti ad orientamento al costo, nonché per i relativi aspetti procedurali e tecnici, conclusosi con l'adozione della delibera n. 148/11/CIR.

In particolare, con la delibera n. 89/11/CIR, adottata in esito alla consultazione pubblica indetta con delibera n. 46/11/CIR, l'Autorità, avendo accertato il rispetto da parte di Telecom Italia dei vincoli di *cap* relativamente definiti dalla delibera n. 578/10/CONS per l'anno 2011, ha approvato i prezzi dei servizi di accesso disaggregato a *network cap* proposti da Telecom Italia per tale anno.

Con la delibera n. 148/11/CIR, adottata in esito alla consultazione pubblica indetta con delibera n. 96/11/CIR, l'Autorità ha invece approvato, con modifiche, le condizioni economiche dei servizi soggetti ad orientamento al costo di cui all'offerta di riferimento in oggetto. Le principali modifiche richieste dall'Autorità a Telecom Italia hanno, in particolare, riguardato le condizioni economiche dei servizi di co-locazione (spazi, alimentazione e condizionamento) i cui prezzi sono stati riformulati in riduzione rispetto a quanto in origine proposto da Telecom Italia per il 2011. L'Autorità è inoltre intervenuta sulle condizioni economiche di alcuni contributi *una tantum* la cui valorizzazione è essenzialmente dipendente dal costo della manodopera (tra i quali il *ripristino della borchia*, la *qualificazione per velocità massima supportata dalla coppia*, nonché altri servizi di co-locazione). L'Autorità ha altresì fornito, nell'ambito della suddetta delibera, alcune disposizioni circa la predisposizione dell'offerta di riferimento per i servizi di accesso disaggregato e di co-locazione relativa all'anno 2012, tra le quali: *i*) l'introduzione di un servizio di climatizzazione con modalità "a consumo" e di tipo "forfetario" con limitatore di potenza; *ii*) la previsione di un aumento della percentuale dei degrading¹²⁰ risolti entro i tempi previsti dallo specifico SLA (*Service Level Agreement*); *iii*) l'introduzione di SLA e penali per disservizi/degradi ripetuti.

Nei mesi di gennaio e aprile 2012 sono state avviate, rispettivamente con le delibere n. 159/11/CIR e n. 19/12/CIR, le consultazioni pubbliche, con allegato uno schema di provvedimento, concernenti l'approvazione delle condizioni economiche 2012 dei servizi di accesso disaggregato e di co-locazione soggetti, rispettivamente, a *network cap* ed al costo. La consultazione pubblica di cui alla delibera n. 159/11/CIR si è conclusa nel mese di aprile 2012 con l'adozione della delibera n. 36/12/CIR che approva i prezzi dei servizi di accesso disaggregato a *network cap* proposti da Telecom Italia per l'anno 2012 in applicazione dei vincoli relativamente stabiliti per tale anno dalla delibera n. 578/10/CONS.

Approvazione dell'offerta di riferimento 2011 e 2012 di Telecom Italia per i servizi trasmissivi a capacità dedicata (circuiti terminating, flussi di interconnessione e raccordi interni di centrale) e delle offerte di circuiti diretti wholesale e di circuiti parziali

Con la delibera n. 54/11/CIR, adottata in esito alla consultazione pubblica indetta con delibera n. 8/11/CIR, l'Autorità ha approvato, con modifiche, l'offerta di riferimento di Telecom Italia per l'anno 2011 relativa ai servizi trasmissivi a capacità dedicata di cui al mercato n. 6 della raccomandazione n. 2007/879/CE (circuiti *terminating*, flussi di interconnessione e raccordi interni di centrale), nonché le offerte di riferimento di Telecom Italia,

¹²⁰ Particolari condizioni di deterioramento della qualità del servizio offerto da Telecom Italia agli operatori interconnessi.

per l'anno 2011, relative ai servizi trasmissivi a capacità dedicata del 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 circuiti *terminating PDH/SDH* ed *ethernet over SDH*, ha verificato il rispetto degli specifici vincoli di *network cap* disposti dalla delibera n. 2/10/CONS per l'anno 2011. Le principali modifiche richieste dall'Autorità a Telecom Italia, con la suddetta delibera n. 54/11/CIR, hanno riguardato le condizioni economiche dei flussi di interconnessione regionali e locali *PDH/SDH* ed *ethernet over SDH* (soggetti a orientamento al costo) i cui canoni delle relative componenti d'accesso sono stati riformulati al ribasso, sia rispetto a quanto originariamente proposto da Telecom Italia per il 2011 sia rispetto alle corrispondenti condizioni economiche approvate nel 2010. Sono state invece approvate, senza modifiche, le condizioni economiche delle componenti di trasporto dei suddetti flussi di interconnessione, i cui canoni 2011, proposti da Telecom Italia, presentano un *trend* in riduzione rispetto al 2010. Ulteriori modifiche hanno interessato il costo della manodopera, riformulato al ribasso rispetto a quanto proposto da Telecom Italia, e il costo dei c.d. interventi a vuoto. Nell'ambito del citato provvedimento sono stati altresì forniti chiarimenti circa alcuni aspetti procedurali e tecnici concernenti la fornitura dei servizi trasmissivi a capacità dedicata.

L'Autorità ha, inoltre, approvato le condizioni economiche dei CDN *wholesale* e dei circuiti parziali pubblicate da Telecom Italia per l'anno 2011 nelle more del completamento della migrazione da tali servizi, previsti come premesso dal vecchio quadro regolamentare, ai circuiti *terminating*, delineati dal nuovo quadro.

Infine, agli inizi del 2012, sono state avviate le attività relative all'approvazione dell'offerta di riferimento di Telecom Italia per i servizi trasmissivi a capacità dedicata (circuiti *terminating*, flussi di interconnessione e raccordi interni di centrale) per l'anno 2012. Le suddette attività sono culminate, nel mese di febbraio 2012, con l'approvazione della delibera n. 8/12/CIR, con cui è stato posto a consultazione pubblica uno schema di provvedimento di approvazione della suddetta offerta di riferimento.

La consultazione pubblica di cui alla delibera n. 8/12/CIR si è conclusa nel mese di maggio 2012 con l'adozione della delibera n. 51/12/CIR che approva i servizi trasmissivi a capacità dedicata (circuiti *terminating*, flussi di interconnessione e raccordi interni di centrale) per l'anno 2012.

Approvazione delle offerte di riferimento 2011 e 2012 di Telecom Italia per i servizi di raccolta, terminazione e transito delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa

L'Autorità, con la delibera n. 61/11/CIR, ha avviato il procedimento di approvazione, tramite consultazione pubblica, dell'offerta di riferimento 2011 di Telecom Italia per i servizi, offerti agli operatori interconnessi, di raccolta, terminazione e transito delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa (mercati n. 2 e n. 3 della raccomandazione n. 2007/879/CE, e n. 10 della raccomandazione n. 2003/311/CE)¹²¹. L'Auto-

¹²¹ Si tratta dei servizi di interconnessione che 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. Il servizio di transito consente ad un operatore alternativo di raggiungere i clienti attestati sulla rete di un altro operatore alternativo tramite la rete di Telecom Italia cui entrambi sono interconnessi.

rità ha approvato la suddetta offerta di riferimento, con modifiche, con la pubblicazione della delibera n. 117/11/CIR.

L'approvazione ha riguardato la verifica del rispetto dei prezzi per i servizi di raccolta, terminazione e transito delle chiamate disposti dalla delibera n. 229/11/CONS, la verifica degli obblighi di orientamento al costo per i servizi accessori ed aggiuntivi, nonché la verifica di aspetti procedurali e tecnici inclusi nell'offerta di riferimento.

Le principali modifiche richieste dall'Autorità all'offerta di riferimento per l'anno 2011 proposta da Telecom Italia hanno riguardato la base di costo da utilizzare per la determinazione dei prezzi dei servizi, l'utilizzo del costo orario della manodopera approvato per il 2011 dall'Autorità con la delibera n. 54/11/CIR, la valorizzazione dei contributi per l'utilizzo dei *kit reverse* e della *surcharge* per il servizio di raccolta da telefonia pubblica.

Con delibera n. 7/12/CIR, l'Autorità ha avviato una consultazione pubblica, con allegato uno schema di provvedimento, concernente l'approvazione dell'offerta di riferimento di Telecom Italia per l'anno 2012 relativa ai servizi di raccolta, terminazione e transito delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa, nonché disposizioni sulle condizioni economiche della portabilità del numero su rete fissa.

Le principali modifiche proposte hanno riguardato la rivalutazione delle tariffe per i servizi di raccolta, terminazione e transito distrettuale offerti in tecnologia TDM, valutate dall'Autorità sulla base di un metodo di efficientamento che ha consentito di ridurre i valori inizialmente proposti per il 2012. L'Autorità ha altresì proposto una rivalutazione delle condizioni economiche per i servizi accessori soggetti ad orientamento al costo (kit di interconnessione, *surcharge* per la raccolta da telefonia pubblica, servizio Friaco per la raccolta forfetaria del traffico Internet *dial-up*, fatturazione conto terzi), confermando o riducendo i prezzi vigenti nel 2011.

Con riferimento alla prestazione di portabilità del numero su rete fissa, alla luce dell'entrata in vigore delle nuove procedure automatizzate di cui alla delibera n. 35/10/CIR, l'Autorità ha proposto una metodologia finalizzata alla ridefinizione delle condizioni economiche del servizio in coerenza con il quadro regolamentare vigente, definendo un prezzo corrispondente all'attivazione efficiente di un numero portato ottenuto sulla base di quanto consentito dalle più recenti tecnologie e tenendo conto dell'esperienza degli altri Stati membri dell'Unione europea.

Approvazione delle offerte di riferimento 2011 e 2012 di Telecom Italia per il servizio WLR

Il servizio WLR (*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. Esso rappresenta una significativa evoluzione rispetto al servizio di preselezione del vettore CPS (*carrier preselection*) 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) e il traffico telefonico (da parte dell'operatore interconnesso). Il servizio WLR, disponibile esclusivamente nelle aree non aperte all'*unbundling*, è stato introdotto dall'Autorità per consentire agli operatori concorrenti di acquisire clienti in modalità simile a quanto offerto in presenza del servizio di *unbundling*.

L'Autorità, con la delibera n. 45/11/CIR, ha avviato il procedimento di approvazione, tramite consultazione pubblica, dell'offerta di riferimento di Telecom Italia per il 2011 relativa ai servizi WLR. Il procedimento ha riguardato in primo luogo la verifica del rispetto delle condizioni economiche dei servizi soggetti al meccanismo di *network cap* ai sensi della delibera n. 731/09/CONS, sulla base di un modello a costi incrementali di lungo periodo di tipo *bottom up* (c.d. modello *BU-LRIC*) approvato dall'Autorità con delibera n. 578/10/CONS. L'Autorità ha altresì valutato le condizioni economiche dei servizi non inclusi nei panieri e soggetti ad orientamento al costo. Infine, ha svolto una valutazione sulle condizioni tecniche di fornitura, da parte di Telecom Italia agli operatori concorrenti, del servizio WLR e dei relativi servizi accessori.

Al termine del procedimento l'Autorità ha adottato la delibera n. 88/11/CIR con la quale ha approvato, con modifiche, l'offerta di riferimento WLR per il 2011. Le principali modifiche apportate dall'Autorità hanno riguardato la rivalutazione, alla luce del costo orario della manodopera approvato per il 2011 con delibera n. 54/11/CIR, del contributo *una tantum* di attivazione WLR su una linea dove è già attivo il servizio *bit-stream naked*, oltre che una rettifica dell'importo minimo mensile per gli accessi ISDN PRA, in modo che questo sia funzione della tipologia di canali richiesti dall'operatore (entranti, uscenti, bidirezionali) oltre che del canone mensile previsto per ciascun canale.

Con delibera n. 160/11/CIR l'Autorità ha avviato una consultazione pubblica su uno schema di provvedimento concernente l'approvazione dell'offerta di riferimento di Telecom Italia per l'anno 2012 relativa al servizio WLR. La consultazione pubblica si è conclusa nel mese di maggio 2012 con l'adozione della delibera n. 59/12/CIR che ha approvato, con modifiche, l'offerta di riferimento WLR con riferimento ai soli servizi non soggetti a *network cap*. Le principali modifiche hanno riguardo la rivalutazione di alcuni contributi *una tantum* legati al costo orario della manodopera per il 2012, valorizzato nell'ambito del procedimento di approvazione dell'offerta WLR.

Con riferimento al canone mensile WLR, sebbene questo importo sia soggetto al rispetto del vincolo triennale di *network cap* fissato dalla delibera n. 578/10/CONS, l'Autorità, alla luce delle mutate condizioni concorrenziali rilevate nel mercato in esame, ha ritenuto opportuno, modificando l'iniziale orientamento di cui alla delibera n. 160/11/CIR, svolgere un approfondimento istruttorio per valutare l'adeguatezza del prezzo proposto da Telecom Italia al fine di garantire una equa e sostenibile competitività tra operatori. L'Autorità ha, a tal fine, avviato, con delibera n. 284/12/CONS una consultazione pubblica inerente i servizi WLR 2012 a *network cap*. Nell'annesso schema di provvedimento l'Autorità ha riportato gli esiti delle attività pre-istruttorie. Nello specifico ha dapprima analizzato il *trend* di utilizzo dei servizi WLR dal 2009 ad oggi, ha svolto un *benchmark* internazionale tra le condizioni economiche presenti in Italia e quelle rilevate negli altri paesi europei, ed ha infine svolto una valutazione sugli effettivi costi necessari alla fornitura del servizio WLR da parte di Telecom Italia agli operatori concorrenti. In esito alle citate analisi, l'Autorità ha proposto un intervento (tramite una modifica della delibera n. 578/10/CONS) in riduzione sul canone WLR, allineato ai costi, utile a ripristinare le condizioni di concorrenzialità inizialmente definite con la delibera n. 578/10/CONS. Tale intervento, apportando una correzione al valore del *network cap* per il 2012 previsto da un provvedimento adottato in esito ad un'analisi di mercato, è posto a consultazione nazionale e, successivamente, notificato alla Commissione europea.

Implementazione delle procedure di portabilità del numero su rete fissa

Nel corso del 2009 e del 2010 l'Autorità ha completato il quadro normativo relativo alle procedure di attivazione e migrazione di cui alla delibera n. 274/07/CONS¹²² e di portabilità del numero (NP) cosiddetta "pura"¹²³ di cui alla delibera n. 35/10/CIR.

Le nuove procedure di NP pura sono divenute pienamente operative a partire dal 7 febbraio 2011: in conformità con quanto già disciplinato per le altre procedure di trasferimento dell'utenza su rete fissa, il cliente che intende passare ad altro operatore deve semplicemente rivolgersi al nuovo operatore aderendo ad una offerta commerciale e fornirgli il proprio codice di trasferimento dell'utenza¹²⁴. Sarà compito del nuovo operatore rivolgersi, utilizzando una rete telematica tra operatori, al vecchio gestore per la chiusura del precedente contratto del cliente e per avviare la procedura tecnica corretta (attivazione, migrazione o portabilità del numero pura) sulla base della configurazione di rete del cliente.

Nei mesi successivi all'avvio della procedura di NP pura, l'Autorità, attraverso la propria attività di vigilanza e monitoraggio delle procedure, ha rilevato l'emergere di una situazione di criticità legata al raggiungimento, da parte di alcuni operatori, della massima capacità giornaliera di evasione degli ordinativi di migrazione e NP che, nel frattempo, erano notevolmente aumentate a conferma del successo delle procedure di passaggio. Questa definisce il massimo numero di richieste giornaliere gestibili da un operatore e deve necessariamente essere fissata *a priori* ai fini del corretto dimensionamento dei sistemi da parte degli stessi operatori (le richieste eccedenti la capacità di evasione vengono scartate per indisponibilità di risorse e devono essere, di conseguenza, ripresentate nei giorni successivi). La massima capacità di evasione di ciascun operatore era stata fissata dall'Autorità con delibera n. 68/08/CIR. Alla luce del crescente utilizzo delle procedure di trasferimento delle utenze, l'Autorità ha ritenuto che le citate capacità di evasione erano inadeguate a gestire l'attuale volume delle richieste di passaggio degli utenti. L'Autorità ha pertanto adottato la delibera n. 62/11/CIR che ha incrementato del 60% la soglia di massima capacità giornaliera di evasione degli operatori prevista nella precedente delibera. Tale misura ha consentito di rimuovere le citate criticità ed ha ripristinato delle condizioni di buon funzionamento delle procedure di trasferimento delle utenze su rete fissa.

122 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.

123 La procedura è detta "pura" in quanto al trasferimento della numerazione non è associato alcun trasferimento della risorsa di accesso, a differenza di quanto accade nelle procedure di attivazione e migrazione.

124 Il *codice di trasferimento dell'utenza* è una sequenza alfanumerica fornita al cliente dall'operatore che eroga il servizio e contiene il codice segreto del cliente oltre che eventuali informazioni per consentire al nuovo operatore l'individuazione della risorsa e del servizio da trasferire. Il codice di trasferimento dell'utenza è reperibile nella fattura, chiamando il *call center* del proprio operatore o visitando l'area *web* del proprio operatore riservata ai clienti. Il *codice di migrazione* è un caso particolare del codice di trasferimento dell'utenza e si utilizza nelle procedure di migrazione (passaggi tra OLO e rientri in Telecom Italia) che implicano sempre la presenza di un servizio di intermedio di Telecom Italia.

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

L'Autorità ha continuato a svolgere le attività di vigilanza sul corretto svolgimento dei processi di trasferimento delle utenze di rete fissa, convocando, ove necessario, tavoli tecnici inter-operatore al fine di risolvere le problematiche sollevate dai medesimi.

L'Autorità ha altresì proseguito l'attività di monitoraggio sull'andamento delle procedure di attivazione e migrazione sulla base dei *report mensili* che gli operatori inviano ai sensi delle delibere n. 274/07/CONS e n. 68/08/CIR.

Monitoraggio e implementazione del Piano nazionale di numerazione

Il Piano nazionale di numerazione disciplina l'attribuzione delle risorse di numerazione ai servizi di comunicazione elettronica offerti su diverse tipologie di rete. Le principali innovazioni introdotte sono dettagliatamente descritte al paragrafo 3.1.2.2.: infatti, il Piano nazionale di numerazione è trasversale rispetto ai servizi su rete fissa e mobile¹²⁵. Nello stesso paragrafo saranno riportate le attività di vigilanza e monitoraggio relative all'uso della numerazione per entrambe le tipologie di rete.

3.1.2.2. I servizi di telecomunicazione su rete mobile

Nel periodo da maggio 2011 ad aprile 2011, gli interventi dell'Autorità in materia di telefonia mobile hanno riguardato i seguenti aspetti:

- 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 *roaming* internazionale;
- iii. attività di monitoraggio e regolamentazione in tema di portabilità del numero mobile (MNP);
- iv. monitoraggio e implementazione del Piano nazionale di numerazione;
- v. misure per l'utilizzo delle bande di frequenze radiomobili.

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

Ai sensi della delibera n. 667/08/CONS, così come modificata ed integrata dalla delibera n. 60/11/CONS gli operatori di telefonia mobile notificati, ossia detentori di significativo potere nel mercato della terminazione delle chiamate vocali sulle rispettive reti, sono tenuti alla predisposizione di un sistema di contabilità regolatoria. Il sistema contabile è oggetto di revisione da parte di un organismo indipendente, inca-

¹²⁵ Gli interventi in tema di monitoraggio e implementazione del Piano saranno descritti in modo più dettagliato nella sezione riguardante i servizi mobili poiché gli interventi attuati nel 2011 hanno riguardato prevalentemente le numerazioni utilizzate per servizi su rete mobile.

ricato dall'Autorità, 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, n. 667/08/CONS e n. 60/11/CONS. Il raggruppamento temporaneo d'impresе Mazars s.p.a. e Mazars s.a. è stato incaricato con delibera n. 283/10/CONS della verifica della contabilità regolatoria degli operatori Telecom Italia (separatamente per la contabilità di rete fissa e di rete mobile), Vodafone, Wind e H3G (per la rete mobile) per gli anni 2008, 2009 e 2010 in seguito all'aggiudicazione della gara comunitaria a procedura aperta indetta con delibera n. 747/09/CONS.

Si evidenzia che l'attività del revisore è finalizzata principalmente ad 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.

Il revisore ha completato le attività di verifica relative agli esercizi 2008 e 2009 nel corso del 2011; nei primi mesi del 2012 sono state avviate le attività di revisione relative all'ultima annualità del triennio di contratto (2010). Più precisamente, nell'arco temporale oggetto della presente relazione sono state redatte le relazioni di verifica della documentazione contabile degli operatori prodotte:

1. la relazione di verifica della contabilità regolatoria di Vodafone e la nota metodologica predisposta a fini regolatori, consegnate in data 5 maggio 2011;
2. la relazione di verifica dei documenti contabili prodotti e la nota metodologica predisposta a fini regolatori dall'operatore TIM, consegnate in data 10 maggio 2011;
3. la relazione concernente la verifica della documentazione contabile prodotta dall'operatore Wind e la nota metodologica predisposta a fini regolatori, consegnate in data 14 giugno 2011;
4. la relazione inerente alla verifica della documentazione contabile e la nota metodologica predisposta a fini regolatori da H3G, consegnate in data 27 luglio 2011.

Nel corso dell'ultimo anno è stato completamente azzerato il ritardo nelle certificazioni della contabilità regolatoria degli operatori mobili, più volte segnalato come aspetto critico dagli stessi operatori e dalla Commissione europea, in quanto sono state concluse le attività relative al 2010. Infatti sono state anche consegnate:

- a) la relazione di verifica della contabilità regolatoria di Vodafone e la nota metodologica predisposta a fini regolatori, consegnate in data 15 febbraio 2012;
- b) la relazione di verifica dei documenti contabili prodotti e la nota metodologica predisposta a fini regolatori dall'operatore TIM, consegnate in data 14 marzo 2012;
- c) la relazione concernente la verifica della documentazione contabile prodotta dall'operatore Wind e la nota metodologica predisposta a fini regolatori, consegnate in data 22 marzo 2012.

Le attività relative alla verifica della contabilità regolatoria di H3G, per il 2010, che sono partite in data 20 marzo 2012, si concluderanno il prossimo 15 maggio.

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

La regolamentazione europea relativa al *roaming* sulle reti mobili pubbliche all'interno della Comunità europea di cui al Regolamento (CE) n. 544/2009 del Parlamento

europeo e del Consiglio (c.d. *Roaming II*), che modifica il Regolamento (CE) n. 717/2007 (c.d. *Roaming I*), e la direttiva 2002/21/CE sono volte "a garantire che gli utenti delle reti pubbliche di comunicazioni mobili che viaggiano all'interno della Comunità non paghino prezzi eccessivi, rispetto alle tariffe competitive nazionali, per i servizi vocali di roaming intracomunitario quando effettuano e ricevono chiamate, inviano e ricevono SMS e utilizzano servizi di trasmissione di dati a commutazione di pacchetto contribuendo in tal modo al corretto funzionamento del mercato interno e conseguendo nel contempo un elevato livello di tutela dei consumatori, promuovendo la concorrenza e la trasparenza sul mercato e offrendo incentivi all'innovazione e possibilità di scelta ai consumatori".

Al riguardo le Autorità nazionali assicurano il rispetto delle disposizioni vigenti monitorando i dati di traffico dei fornitori di servizi di *roaming* internazionale e, tra l'altro, il rispetto della tariffa massima, c.d. "euro tariffa", 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 2011, le tariffe medie, al dettaglio, siano al massimo 11 centesimi di euro in entrata, e 35 centesimi di euro in uscita, e la tariffa media all'ingrosso sia, al più, pari a 18 centesimi di euro. Tutti i valori sono al netto dell'IVA. L'Autorità ha, inoltre, monitorato che l'importo al dettaglio di un'eurotariffa SMS che un fornitore del paese d'origine può applicare ai suoi clienti in *roaming* per la fornitura di un SMS in *roaming* regolamentato inviato da tali clienti non superi 11 centesimi di euro al netto dell'IVA.

I dati e le informazioni raccolti ed elaborati dall'Autorità risultano nel rapporto semestrale BEREC (*Body of European Regulators for Electronic Communications*) di implementazione della regolamentazione comunitaria e sono disponibili sul sito web del BEREC e sul sito web dell'Autorità.

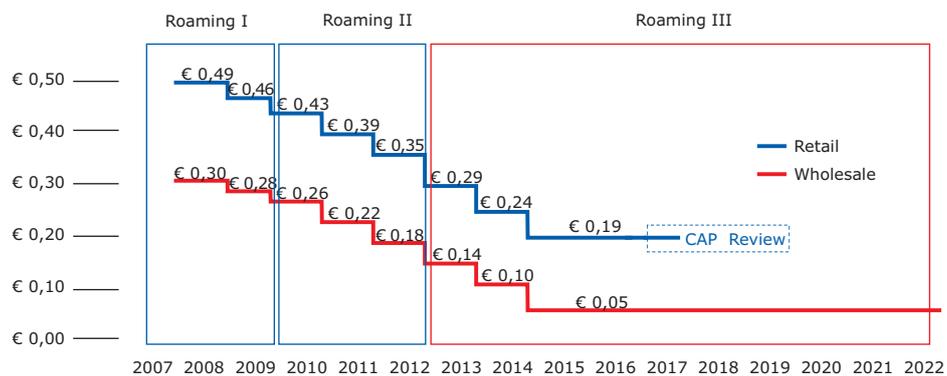
A completamento della citata attività di monitoraggio e di vigilanza, che viene effettuata mediante l'analisi delle informazioni raccolte dagli operatori e aggregate semestralmente ai fini della rappresentazione del quadro nazionale, l'Autorità ha proseguito l'attività di raccolta dei dati di traffico, al dettaglio e all'ingrosso e delle informazioni relative alle tariffe di roaming internazionale con specifico riferimento a ciascun operatore. Tale attività è continuata, inoltre, con l'analisi dei dati inviati da ciascun concorrente e con diverse audizioni tenute sui motivi di maggiore attenzione.

Dall'analisi delle risposte inviate e degli incontri tenuti con gli operatori, risulta confermata complessivamente la conformità alla normativa comunitaria vigente.

L'Autorità ha, inoltre, attivamente contribuito alla revisione del regolamento (CE) n. 544/2009 attraverso la partecipazione all'Expert Working Group del BEREC che opera sulle tematiche di *roaming* e attraverso attività di *technical advising* alla Commissione. Il nuovo Regolamento, che entrerà in vigore il primo luglio 2012 e vigerà fino al giugno 2022 (c.d. *Roaming III*), prevede sia misure di contenimento dei prezzi di vendita *wholesale* e *retail* per il traffico voce, SMS e dati (regolazione *price cap*), sia l'introduzione della c.d. competizione infrastrutturale che si realizzerà a partire dal 2014 attraverso la vendita separata dei servizi di *roaming*. Il nuovo Regolamento consente altresì l'introduzione di modelli di competizione innovativa quali, in particolare, la commercializzazione diretta del servizio mobile dati presso la rete visitata (soluzione *local break-out* proposta e dettagliata dall'Autorità).

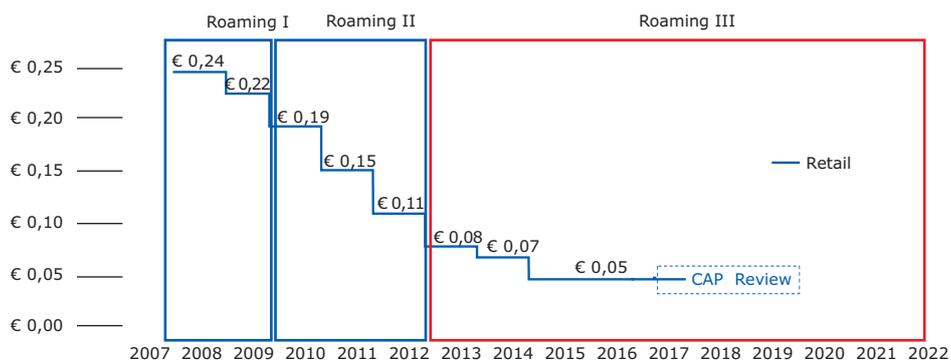
Le figure 3.1, 3.2, 3.3 e 3.4 riportano la riduzione dei prezzi per le chiamate uscenti, entranti, per gli SMS inviati e per il traffico dati.

Figura 3.1. Roaming internazionale – Chiamate eseguite

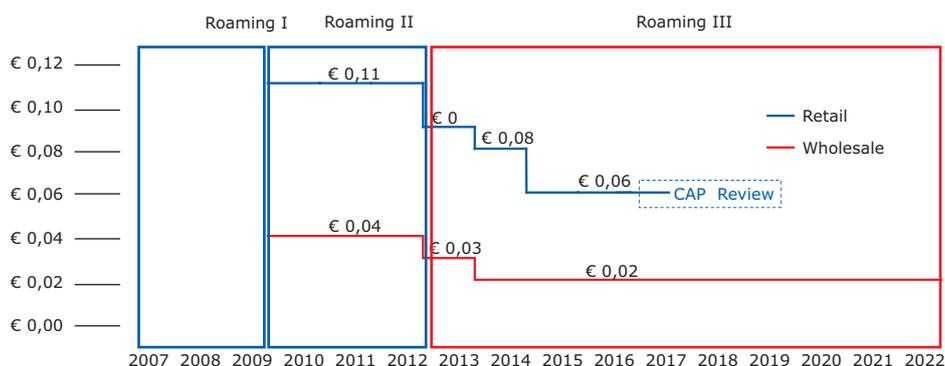


Fonte: Autorità

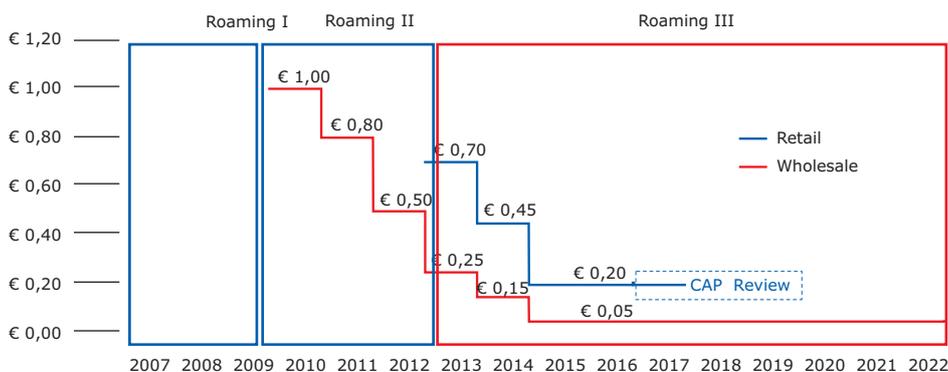
Figura 3.2. Roaming internazionale – Chiamate ricevute



Fonte: Autorità

Figura 3.3. Roaming internazionale – Sms inviati

Fonte: Autorità

Figura 3.4. Roaming internazionale – Traffico dati

Fonte: Autorità

Attività di monitoraggio e regolamentazione in tema di portabilità del numero mobile (MNP)

La possibilità di cambiare operatore per la fornitura dei servizi di telefonia mobile, voce e dati conservando il proprio numero mobile (*mobile number portability* – MNP) è un diritto tutelato dall'art. 80 del Codice delle comunicazioni elettroniche (decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259). La prestazione di portabilità del numero mobile è attiva in Italia già dal 2002 e una significativa innovazione in tale materia è stata introdotta dalla delibera n. 78/08/CIR che, entrata in vigore nella sua interezza a novembre del 2009, ha fissato in modo sistematico le procedure interoperatore.

Nel corso del 2011, contemporaneamente all'iter di recepimento del terzo pacchetto delle direttive comunitarie, l'Autorità ha indetto con la delibera n. 30/11/CIR una consultazione pubblica al fine di recepire nella normativa nazionale quanto contenuto nella direttiva 2009/136/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2009, la quale prevede che "in ogni caso, gli abbonati che abbiano concluso un accordo per il trasferimento del proprio numero a una nuova impresa ottengono l'attivazione del numero in questione entro un giorno lavorativo". La consultazione inoltre conteneva altre disposizioni correlate poste a tutela dell'utenza nella realizzazione del processo di portabilità del numero.

La consultazione ha riguardato, infatti, anche le procedure e le misure necessarie affinché sia assicurata al cliente la continuità del servizio, nonché le misure a tutela dei clienti atte a evitare che ci siano portabilità non richieste e, infine, le sanzioni adeguate previste per le imprese in caso di abuso o ritardo nella portabilità. Tra tali ultime misure, la direttiva in parola prevede l'obbligo di risarcire i clienti in caso di disservizi in materia di portabilità del numero. Cogliendo l'occasione della consultazione, l'Autorità, anche considerando l'introduzione di indennizzi in favore degli utenti e su sollecitazione degli operatori, ha proposto di rivedere il sistema delle penali interoperatore nei casi di disservizi.

A conclusione della predetta consultazione pubblica è stato approvato, con la delibera n. 147/11/CIR, il nuovo regolamento per la portabilità del numero mobile, che è entrato in vigore il 31 marzo 2012 in modo tale da consentire agli operatori di implementare le necessarie modifiche. Le norme riguardanti gli indennizzi ai clienti per i ritardi entreranno in vigore, invece, il 1° gennaio 2013, permettendo agli operatori di mettere a punto le necessarie procedure.

La principale novità introdotta dal regolamento riguarda la riduzione del tempo di attivazione della portabilità del numero mobile, realizzata adottando una soluzione che prevede sostanzialmente una contrazione delle tempistiche delle procedure interoperatore già vigenti, effettuando la portabilità del numero mobile nelle ore notturne, quindi all'inizio del secondo giorno lavorativo dalla data di richiesta della portabilità, al fine di mantenere stabile ed eventualmente migliorare l'elevata qualità del servizio raggiunta con l'applicazione del regolamento di cui alla delibera n. 78/08/CIR e confermata dai dati del monitoraggio relativi al 2011. Nella Figura 2.16 è rappresentato l'andamento del numero totale di portabilità effettuate dall'introduzione del servizio nel 2002, e nella Figura 3.5 è riportato il numero di portabilità effettuate per ciascun anno.

Il notevole incremento nel numero di portabilità riscontrabile a partire dall'applicazione del regolamento di cui alla delibera n. 78/08/CIR dà conto della maggiore efficienza della nuova procedura introdotta da tale provvedimento, che ha, tra l'altro, rimosso la possibilità di effettuare la *retention* del cliente, da parte dell'operatore cedente, nel corso del periodo di realizzazione della portabilità. Un ulteriore elemento che ha contribuito all'incremento della numerosità nelle portabilità negli ultimi due anni è costituito dall'incremento del numero delle imprese nel mercato con il consolidamento degli operatori mobili virtuali, i quali, dovendo, come nuovi entranti, puntare ad un mercato di "sostituzione" dell'operatore, traggono il principale beneficio da un efficiente funzionamento del processo di portabilità, contraddistinto in particolare dalla impossibilità di svolgere la *retention*.

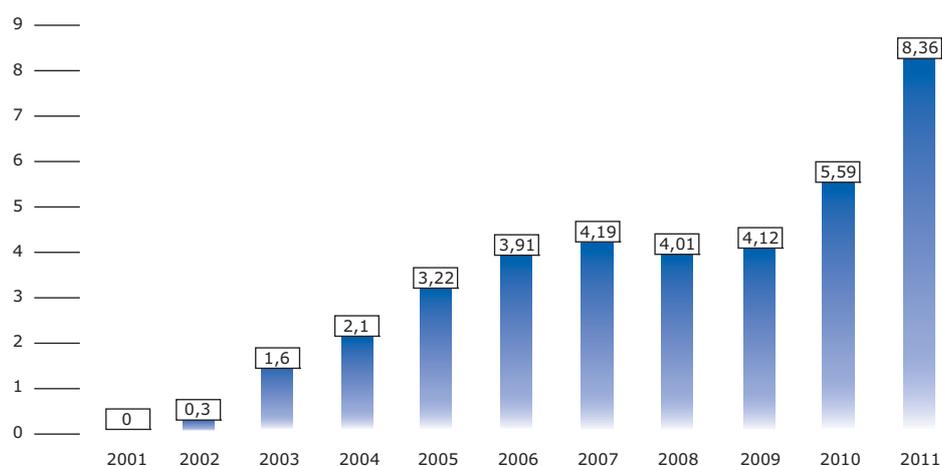
Ulteriore modifica nel regolamento riguarda l'introduzione di indennizzi per il cliente in caso di ritardi nella portabilità, esigibili a partire dal terzo giorno di ritardo, mediante richiesta del cliente con modalità semplice e senza costi aggiuntivi.

È stata introdotta, infine, una maggior flessibilità nel meccanismo delle penali interoperatore, per tenere conto della possibilità del verificarsi di eventi straordinari o malfunzionamenti che impattino in modo massivo sulle operazioni di portabilità.

Fondamentale per la riduzione del tempo della portabilità del numero mobile, inoltre, è stata la disponibilità manifestata dalla Direzione Nazionale Antimafia a rivedere le proprie procedure che assicurano la continuità delle prestazioni di giustizia sulle utenze telefoniche mobili quando queste sono oggetto di portabilità, in maniera da contenere al massimo i tempi. Ciò ha reso concretamente conseguibile l'obiettivo posto dal nuovo quadro comunitario.

Le modifiche apportate dal nuovo regolamento, limitando le variazioni nella mimica tra operatori, sono state attentamente messe a punto per non introdurre criticità in un processo che ha mostrato di funzionare ottimamente, come testimoniato dall'aumento considerevole del numero di portabilità effettuate registrato negli anni e dalla riduzione drastica del numero dei reclami pervenuti all'Autorità.

Figura 3.5. Numero totale delle portabilità dei numeri mobili effettuate in ciascun anno (milioni)



Fonte: Autorità

Monitoraggio e implementazione del Piano nazionale di numerazione

Nel corso dell'anno è proseguita l'attività del Tavolo per il monitoraggio e l'implementazione del Piano di numerazione, attraverso un puntuale monitoraggio dell'evoluzione dei servizi a cui sono associate le numerazioni del Piano, che ha consentito di focalizzare l'attenzione sulle richieste del mercato e sulle eventuali problematiche e di individuare soluzioni condivise, volte ad allocare al meglio le risorse di numerazione.

L'aggiornamento del Piano ha anche tratto beneficio dalla partecipazione ai gruppi di lavoro europei, che ha consentito all'Autorità di essere continuamente aggiornata sui temi emergenti nello scenario internazionale. In particolare, si evidenzia la par-

tecipazione alle linee di attività in seno al *Framework Review Implementation Expert Working Group* del BEREC relative all'accessibilità transfrontaliera delle risorse di numerazione e quella concernente i nuovi poteri di intervento delle competenti Autorità nazionali in caso di frode ovvero abuso nell'uso di numerazioni anche a livello transfrontaliero, nonché la partecipazione al WG NaN (*Working Group Numbering and Networks*) in ambito CEPT.

Rivestono particolare importanza, tra i temi emersi da tali esperienze e dai lavori del Tavolo di numerazione, quelli relativi alla semplificazione nell'uso di servizi da parte dei clienti, la rimozione di possibili ostacoli a una maggiore apertura del mercato dei servizi via SMS/MMS, con le naturali ripercussioni positive per gli utenti finali, nonché quelli relativi a una più chiara definizione dei rapporti tra operatori al fine di dare maggiore certezza a quanti operano nel mercato dei servizi di comunicazione elettronica, in particolare con riferimento ai tempi massimi di configurazione delle numerazioni nelle reti degli operatori di accesso, richieste dai titolari delle stesse.

Dopo aver raccolto le opinioni degli *stakeholder* mediante la consultazione pubblica indetta con la delibera di n. 154/11/CIR, sono state approvate le modifiche al Piano di numerazione con la delibera n. 52/12/CIR del 3 maggio 2012. Tra l'altro, con tale ultimo provvedimento è stato individuato un codice univoco breve per la prestazione di *dual billing*, ossia la prestazione che permette nei servizi mobili di contabilizzare i costi relativi alla chiamata con addebito personale al dipendente, distinto dagli addebiti imputati all'azienda. Ferma restando la possibilità di utilizzare a tale scopo la numerazione per servizi interni di rete, l'introduzione di un codice breve dedicato ha il vantaggio di rendere più semplice l'uso personale del terminale da parte del dipendente e mantenere lo stesso codice anche nel caso di portabilità del numero da un operatore all'altro.

Sono stati inoltre innalzati i tetti di prezzo dei servizi a sovrapprezzo SMS/MMS e trasmissione dati fino al limite superiore di cinque euro per consentire la fornitura di contenuti di pregio, quali *file* audio e video che altrimenti non avrebbero potuto essere proposti a causa del costo del contenuto stesso, pari o superiore al prezzo di commercializzazione. Tale decisione è stata tuttavia accompagnata da un aumento dei livelli di tutela dei clienti prevedendo, per prezzi dei contenuti superiori ai due euro, l'indicazione esplicita del prezzo, ovvero l'accettazione esplicita del prezzo da parte del cliente mediante un ulteriore SMS, ovvero, ancora, che sia proposto dai fornitori del servizio un diverso sistema di tutela, preventivamente approvato dall'Autorità, che aumenti la consapevolezza del cliente rispetto al prezzo del servizio stesso.

Sempre nell'ambito dei servizi SMS/MMS e trasmissione dati a sovrapprezzo, in attesa di una più compiuta revisione della disciplina dei servizi a sovrapprezzo contenuta nel decreto ministeriale n. 145/06, sono stati forniti ulteriori esemplificazioni delle tipologie di servizi a carattere sociale informativo, descrivendo i servizi che rivestono carattere di interesse generalizzato per la collettività compresi quelli bancari e assicurativi.

Nello stesso provvedimento è stata inoltre dedicata una porzione della numerazione a codice 43 per i servizi di tipo *push e/o pull*, effettuati tramite SMS/MMS o trasmissione dati senza richiedere il pagamento di un sovrapprezzo. Pertanto, tale numerazione è stata sottratta alla disciplina della numerazione per servizi a sovrapprezzo, in quanto gratuita o con prezzi al massimo pari a quelli delle comunicazioni dello stesso tipo dirette alle numerazioni per servizi mobili e personali, secondo il piano tariffario del cliente.

L'istanza di revisione degli artt. 8 e 30 della delibera n. 74/10/CIR, relativa alle risorse di numerazione dedicate ai servizi mobili, proposta da H3G, Telecom Italia, Vodafone, Wind e Noverca, posta anch'essa in consultazione, è stata accolta solo in parte. Sono state modificate, infatti, le disposizioni del Piano relative ai codici di *routing number* nel senso di lasciare immutati i codici in decade 3 già assegnati di lunghezza tre cifre e provvedendo al rilascio dei nuovi codici, sempre a tre cifre, in decade 7. Tale decisione appare rispondere all'esigenza più pressante rappresentata dagli istanti, ossia di ridurre drasticamente gli impatti implementativi delle innovazioni relative alle numerazioni e ai codici per servizi mobili e personali apportate dal Piano di numerazione approvato con la delibera n. 74/10/CIR.

Oltre alla citata attività di regolamentazione, di cui peraltro si è riferito solo per grandi linee, l'Autorità, nell'ambito dei propri compiti di vigilanza, in particolare, ha seguito con attenzione la transizione dei servizi dalla numerazione interna di rete a quella pubblica per i quali sono stati avviati e conclusi due procedimenti sanzionatori di cui sarà riferito più dettagliatamente nel paragrafo 3.1.4.

Misure per l'utilizzo delle bande di frequenza radiomobili

Nel corso del periodo di riferimento è proseguita l'attività dell'Autorità concernente la disciplina dell'utilizzo delle bande di frequenze per sistemi radiomobili e in tale contesto anche i provvedimenti approvati dall'Autorità all'inizio del 2011 hanno trovato la loro piena attuazione ed espletato gli effetti attesi, in particolare per quanto riguarda le frequenze del cosiddetto "dividendo digitale" e delle ulteriori risorse frequenziali, che l'Autorità aveva da tempo richiesto che fossero rese disponibili per i servizi di comunicazione elettronica. Sulla base delle regole individuate dall'Autorità, nel mese di settembre 2011, è stata infatti espletata dal Ministero dello sviluppo economico un'asta multifrequenze, il cui esito, per la competizione mostrata dai partecipanti e gli incassi ottenuti, può considerarsi estremamente positivo e ai massimi livelli europei.

Dopo l'entrata in vigore della legge 13 dicembre 2010, n. 220, recante "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge di stabilità 2011)", infatti, l'Autorità aveva approvato, a seguito di consultazione pubblica indetta con la delibera n. 282/11/CONS e integrata con la delibera n. 370/11/CONS, il provvedimento che definiva le procedure per l'assegnazione delle frequenze del *digital dividend* televisivo (a 800 MHz) e delle altre frequenze disponibili (a 1.800, 2.000 e 2.600 MHz) per sistemi mobili a larga banda. Il provvedimento ha definito le regole della più importante asta delle frequenze effettuata negli ultimi anni in Italia per i sistemi mobili.

Con la delibera in parola, l'Autorità aveva stabilito un valore di partenza per la gara che poteva essere anche superiore all'obiettivo di un incasso di 2,4 miliardi di euro indicato dalla Legge di stabilità, precisamente fino a 3,1 miliardi, elevabile poi all'esito dell'asta. Oltre a ciò, il provvedimento ha previsto norme di sistema a beneficio di tutto il settore delle comunicazioni mobili. In particolare, ha dettato le linee guida per procedere al *refarming* della banda a 1.800 MHz, oggi usata per il GSM, verso le più moderne tecnologie a larga banda quali LTE e Wimax, ed è stata data la possibilità agli operatori di prorogare le licenze esistenti a 900, 1.800 e 2.100 MHz ai fini di una razionalizzazione del comparto radiomobile. Il provvedimento ha introdotto, inoltre, importanti obblighi di copertura ai fini della riduzione del *digital divide*, nonché numerose disposizioni che vanno nella direzione dell'uso efficiente e flessibile delle risorse frequenziali, con la possibilità di *leasing* dello spettro, offerte *wholesale* e condivisione

delle frequenze. Sono stati previsti anche sconti sulle offerte aggiudicatarie per coloro intenzionati a realizzare reti "verdi" di nuova generazione a basso impatto ambientale. Per gli aggiudicatari è stato anche previsto l'obbligo di avvio del servizio commerciale entro tempi prefissati e il mantenimento di un'offerta commerciale che segua i principi di *net neutrality*, con benefici per l'utenza.

Le menzionate procedure di assegnazione sono state quindi gestite dal Comitato dei ministri, costituitosi su proposta dell'Autorità, e dal Ministero dello sviluppo economico, con la pubblicazione alla fine del mese di giugno 2011 del bando e del disciplinare di gara e con il successivo espletamento dell'asta. Tale asta multifrequenza è iniziata il 30 agosto 2011 e dopo oltre 400 tornate i 4 operatori Wind, Telecom Italia, H3G e Vodafone sono risultati aggiudicatari dei vari blocchi di frequenza messi a gara per un totale di 240 MHz di banda. Solo una ridotta porzione di 15 MHz in banda 2.000 è risultata non opzionata, per carenza al momento di idonei apparati e tecnologie d'uso. L'incasso complessivo ha sfiorato i 4 miliardi di euro, il maggiore introito registrato in Europa se rapportato alla durata e alla popolazione e che, dal punto di vista economico, rappresenta un risultato per le casse dello Stato di gran lunga superiore agli obiettivi previsti dalla Legge di stabilità.

L'asta multifrequenza, a completamento delle attività avviate dall'Autorità, ha quindi posto le condizioni per lo sviluppo dell'offerta da parte degli attuali operatori del mercato mobile, promuovendo, tra l'altro, un miglioramento delle dotazioni frequenziali. La maggior dotazione spettrale raggiunta dagli operatori dovrebbe quindi rispondere, perlomeno nel breve-medio termine, alle esigenze già emerse in relazione al *deficit* di capacità delle attuali reti mobili, dovuto all'enorme successo dei nuovi servizi dati e dalla diffusione di palmari e *tablet*.

Con tali attività l'Autorità, fra le prime in Europa per quanto riguarda l'assegnazione delle nuove bande a 800 MHz e 2.600 MHz, ha quindi consolidato il percorso di sviluppo del mercato radiomobile nazionale che da anni si è dimostrato tra i più avanzati ed innovativi a livello europeo.

Nel corso del periodo di riferimento ha continuato a trovare attuazione anche 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 2.100 MHz da parte dei sistemi di comunicazione elettronica". Con tale delibera, infatti, l'Autorità aveva aggiornato il quadro regolamentare per l'assegnazione delle frequenze nelle bande radiomobili, prevedendo anche la riorganizzazione della banda GSM a 900 MHz e ponendo le premesse per l'avvio ordinato del *refarming*. Il *refarming* del GSM, che in virtù delle disposizioni di cui alla delibera n. 282/11/CONS potrà essere effettuato oltre che a 900 MHz anche a 1.800 MHz, consiste nell'utilizzo delle dette bande con sistemi *broadband* avanzati di tipo 3G e successivi, tra i quali l'UMTS (*Universal Mobile Telecommunications System*), LTE (*Long Term Evolution*) e Wimax (*Worldwide interoperability for microwave access*). I gestori GSM hanno quindi portato avanti il piano di riorganizzazione della banda a 900 MHz, attraverso la progressiva liberazione sul territorio nazionale di un blocco da 5 MHz per il quarto operatore. In particolare, all'inizio del 2012, è stata autorizzata la seconda attività di *refarming* da parte di un operatore GSM, che ha potuto dunque iniziare a convertire l'uso di 5 MHz GSM verso l'UMTS in alcune aree del territorio nazionale. Attraverso la riorganizzazione e l'avvio del *refarming* della banda a 900 MHz si sta, pertanto, realizzando un uso più efficiente dello spettro e, in particolare, un ampliamento dei servizi mobili a banda larga offerti a vantaggio dell'utenza finale.

Anche con riguardo alle attività di *refarming* della banda 900 MHz, l'Autorità si attesta come uno dei primi regolatori in Europa ad aver realizzato un importante obiettivo di sviluppo del mercato radiomobile nazionale e di promozione delle nuove tecnologie per la fornitura dei servizi mobili a larga banda, in linea con gli obiettivi previsti dal quadro comunitario e dall'Agenda digitale europea.

3.1.2.3. I servizi e le reti a banda larga

Durante il periodo da maggio 2011 ad aprile 2012, per quanto riguarda i servizi e le reti a banda larga, l'attività svolta dall'Autorità ha riguardato le seguenti tematiche:

- i. approvazione dell'offerta di riferimento 2011 di Telecom Italia per i servizi *bitstream*;
- ii. regolamentazione dei servizi VoIP (*Voice over Internet Protocol*): specifiche tecniche di interconnessione IP;
- iii. installazione di reti per collegamenti dorsali e condivisione di infrastrutture;
- iv. attività di vigilanza sui servizi all'ingrosso di accesso alla rete Telecom e copertura ADSL.

Approvazione dell'offerta di riferimento 2011 di Telecom Italia per i servizi bitstream

Analogamente a quanto effettuato per l'offerta di riferimento 2011 relativa ai servizi di accesso disaggregato e di co-locazione, l'Autorità ha svolto le valutazioni, ai sensi della delibera n. 731/09/CONS, dell'offerta di riferimento 2011 di Telecom Italia relativa ai servizi *bitstream*, attraverso due distinti procedimenti, uno per i servizi soggetti a *network cap*, conclusosi con l'adozione della delibera n. 90/11/CIR, ed uno per i servizi soggetti ad orientamento al costo nonché per i relativi aspetti procedurali e tecnici, conclusosi con l'adozione della delibera n. 158/11/CIR¹²⁶.

In particolare, con la delibera n. 90/11/CIR, adottata in esito alla consultazione pubblica indetta con delibera n. 47/11/CIR, l'Autorità, avendo accertato il rispetto da parte di Telecom Italia dei vincoli di *cap* definiti dalla delibera n. 578/10/CONS per l'an-

¹²⁶ 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 agli operatori alternativi di raccogliere il traffico dati dei propri clienti a livello più remoto con conseguenti minori costi di infrastrutturazione. Con l'offerta di riferimento *bitstream*, disponibile sia in tecnologia ATM che *ethernet*, l'operatore interconnesso acquista, quindi, da Telecom Italia sia la componente di accesso (che sostanzialmente 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). 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.

no 2011, ha approvato i prezzi dei servizi *bitstream* a *network cap* proposti da Telecom Italia per tale anno, fatta eccezione per alcuni contributi *una tantum*, per i quali è stata richiesta una riformulazione, e per i servizi di *multicast* e di trasporto *ethernet* di primo livello (*backhaul*) con CoS=5, le cui valutazioni, essendo servizi di nuova introduzione, sono state effettuate al costo nell'ambito dell'apposito procedimento¹²⁷.

Con la delibera n. 158/11/CIR, adottata in esito alla consultazione pubblica indetta con delibera n. 97/11/CIR, l'Autorità ha inoltre approvato, con modifiche, le condizioni economiche dei servizi *bitstream* soggetti ad orientamento al costo. Le principali modifiche richieste dall'Autorità a Telecom Italia hanno riguardato, in particolare, la riduzione del costo della banda *ethernet* di secondo livello¹²⁸, relativamente a tutte le CoS disponibili, e della banda *ethernet* di *backhaul* con specifico riferimento alla CoS=5 che, come premesso, sebbene inclusa nei panieri a *network cap*, è stata valutata al costo essendo un servizio introdotto per la prima volta nell'offerta *bitstream* 2011 in ottemperanza a quanto disposto al riguardo con delibera n. 105/10/CIR. L'Autorità ha altresì approvato le condizioni economiche 2011 proposte da Telecom Italia per il servizio *multicast*. Ulteriori modifiche hanno interessato le condizioni economiche di alcuni contributi *una tantum* per i quali, alla luce del costo della manodopera approvato per l'anno 2011 con delibera n. 54/11/CIR, è stato chiesto una riformulazione a Telecom Italia. Nell'ambito della delibera n. 158/11/CIR sono stati inoltre forniti chiarimenti circa alcuni aspetti procedurali e tecnici concernenti la fornitura dei servizi *bitstream*.

L'Autorità ha altresì fornito, nell'ambito della suddetta delibera, alcune disposizioni circa la predisposizione dell'offerta di riferimento *bitstream* relativa all'anno 2012, tra le quali si segnalano: *i*) l'introduzione di un nuovo servizio relativo alla fornitura del *kit* di consegna *ethernet* in modalità condivisa tra più operatori; *ii*) la previsione di un nuovo processo di *provisioning* delle VLAN afferenti ad una data macroarea *ethernet*; *iii*) aumento della percentuale dei degrading¹²⁹, sia sull'accesso che sul trasporto, risolti entro i tempi previsti dai relativi SLA (*Service Level Agreement*); *iv*) l'introduzione di SLA e penali per disservizi/degrading ripetuti; *v*) riformulazione, in un'ottica di maggiore efficienza, delle condizioni economiche relative alle migrazioni massive da *bitstream* ATM ad *ethernet*.

In merito al tema dell'*end of sale ATM*, ossia della cessazione della vendita di nuovi accessi *bitstream* ATM nelle aree coperte dalla tecnologia *ethernet*, preannunciata da Telecom Italia a partire dal 1° gennaio 2012, l'Autorità, accogliendo le istanze degli operatori alternativi che avevano manifestato al riguardo forti preoccupazioni, ha indicato, con delibera n. 158/11/CIR, a Telecom Italia di soprassedere dall'iniziativa e di attendere le proprie determinazioni di merito. A tal fine, l'Autorità ha avviato uno specifico tavolo tecnico avente lo scopo di esaminare alcune tematiche di carattere tecnico/procedurale ritenute dagli operatori alternativi essenziali per una corretta fruizione dei servizi *bitstream* su piattaforma *ethernet*. Il suddetto tavolo tecnico si è riunito in più occasioni nel corso dei mesi di febbraio-aprile 2012. L'Autorità, ai sensi della deli-

127 La banda *ethernet* di *backhaul*, detta anche banda di primo livello, indica la banda *ethernet* all'interno di una specifica area di raccolta tra i DSLAM *ethernet* e il nodo *feeder* ad essi collegati.

128 La banda *ethernet* di secondo livello indica la banda *ethernet* tra due nodi *feeder* appartenenti alla medesima macroarea di raccolta.

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

bera n. 158/11/CIR, fornirà agli operatori le proprie determinazioni in merito all'*end of sale* ATM anche sulla base degli esiti del suddetto tavolo tecnico.

Parimenti, con la delibera n. 158/11/CIR, l'Autorità ha fornito specifiche indicazioni, sia di carattere procedurale che economico, in merito al tema della migrazione degli accessi *bitstream* da ATM ad *ethernet*. In particolare, sono state previste una serie di promozioni e/o agevolazioni economiche volte, da un lato, ad incentivare gli operatori alla migrazione all'*ethernet* e, dall'altro, a minimizzare eventuali inefficienze conseguenti alla necessità per gli operatori di dotarsi, per un certo periodo transitorio, di una doppia piattaforma (ATM ed *ethernet*).

Nei mesi di gennaio e aprile 2012 sono state avviate, rispettivamente con delibere n. 2/12/CIR e n. 20/12/CIR, le consultazioni pubbliche, con allegato uno schema di provvedimento, concernenti l'approvazione delle condizioni economiche 2012 dei servizi *bitstream* soggetti, rispettivamente, a *network cap* ed al costo. La consultazione pubblica di cui alla delibera n. 2/12/CIR si è conclusa nel mese di aprile 2012 con l'adozione della delibera n. 37/12/CIR che approva sostanzialmente i prezzi dei servizi *bitstream* a *network cap* proposti da Telecom Italia per l'anno 2012 in applicazione dei vincoli relativamente stabiliti per tale anno dalla delibera n. 578/10/CONS.

Regolamentazione dei servizi VoIP: specifiche tecniche di interconnessione IP

Con riferimento alle disposizioni regolamentari inerenti l'interconnessione IP, l'Autorità, concluse le attività del Tavolo tecnico "Interventi regolamentari in merito alla interconnessione IP e interoperabilità per la fornitura di servizi VoIP", ha avviato una consultazione pubblica, indetta con la delibera n. 55/11/CIR, riguardante la definizione delle specifiche tecniche (protocolli e *standard* di riferimento) di interconnessione IP, l'architettura di interconnessione IP (numero di nodi di consegna a livello nazionale, ecc.) e gli scenari di migrazione dall'attuale architettura di interconnessione TDM (*Time-division multiplexing*) verso l'architettura di interconnessione IP.

Con la delibera n. 128/11/CIR, adottata in esito alla consultazione pubblica suddetta, l'Autorità ha portato a termine tale percorso regolamentare. Tale delibera costituisce un passaggio regolamentare fondamentale ai fini dell'evoluzione, già da anni in atto, dalle attuali reti telefoniche (basate su tecnologia TDM) verso architetture di nuova generazione, standardizzate in ambito internazionale e basate appunto sul paradigma IP. I punti fondamentali della delibera hanno riguardato:

- i. l'adozione di specifiche di interconnessione ETSI/ITU *service aware* che consentono la fornitura di servizi a qualità garantita;
- ii. la sostanziale riduzione del numero di bacini di raccolta/terminazione (*area gateway*) per l'interconnessione alla rete di Telecom Italia, i quali passano dagli attuali 660 circa a 16 (corrispondenti a 32 nodi di interconnessione ridondati, 2 per ogni area), grazie alla maggiore efficienza delle reti IP;
- iii. la coincidenza dei nodi di interconnessione IP con gli attuali nodi *bitstream*, con sostanziale vantaggio per gli operatori in termini di efficienza;
- iv. il mantenimento, nel passaggio all'interconnessione IP, delle attuali regole in materia di portabilità del numero (NP), rispetto del Piano di Numerazione e fornitura delle prestazioni previste ai fini di giustizia;

v. definizione, entro 3 mesi dall'adozione del provvedimento, delle specifiche di dettaglio da parte degli operatori e avvio della processo di migrazione dalla tecnologia TDM all'interconnessione IP.

La definizione, citata al precedente punto v, delle specifiche di dettaglio è stata svolta presso la Commissione Interconnessione del MISE che ha terminato le proprie attività a fine aprile 2012 sottoponendo altresì alla cognizione dell'Autorità la soluzione, in ambito regolamentare, di alcuni temi rimasti "aperti".

Installazione di reti per collegamenti dorsali e condivisione di infrastrutture

Nel novembre 2011, l'Autorità ha approvato, con delibera n. 622/11/CONS, il *Regolamento in materia di diritti di installazione di reti di comunicazione elettronica per collegamenti dorsali e ubicazione e condivisione di infrastrutture*, in esito alla consultazione pubblica avviata con delibera n. 510/10/CONS, i cui termini sono stati prorogati dall'Autorità con delibera n. 106/11/CONS a seguito delle richieste pervenute dagli *stakeholder*, giustificate dalla complessità della materia.

Il Regolamento si divide concettualmente in due parti: l'una dedicata alla materia dell'installazione delle reti dorsali, l'altra alla ubicazione e condivisione di infrastrutture.

La parte sulle reti dorsali trova la sua fonte legittimante nell'articolo 2, comma 3, della legge n. 133/08. A tale riguardo, nel Regolamento, l'Autorità ha confermato, con ridotte modifiche, gli orientamenti proposti in consultazione pubblica, affrontando le seguenti tematiche:

- a) la nozione di rete dorsale;
- b) la delimitazione dei soggetti obbligati al rispetto delle norme in materia, identificati previamente negli enti pubblici, inclusi gli organismi di diritto pubblico e i concessionari pubblici titolari di reti viarie, ferroviarie, elettriche o, comunque, di reti atte alla realizzazione di reti dorsali;
- c) le procedure e le condizioni per la realizzazione, sul suolo da essi gestito, di nuove infrastrutture (diritti di passaggio) e per l'accesso a quelle esistenti;
- d) la partecipazione ai lavori di costruzione o di ampliamento di infrastrutture;
- e) gli oneri economici in capo all'operatore di comunicazione elettronica per i diritti di passaggio o per l'utilizzo delle infrastrutture di posa per la realizzazione di reti dorsali.

La parte dedicata alla ubicazione di infrastrutture trova la sua fonte legittimante nell'articolo 89 del Codice delle comunicazioni elettroniche, integrato da quanto previsto dall'articolo 12 della direttiva quadro n. 2009/140/CE. In tale ambito, il Regolamento si occupa, preliminarmente, degli obblighi di condivisione in capo agli operatori di comunicazione elettronica. Dopo aver stabilito che l'Autorità può imporre la condivisione di strutture o la proprietà (compresa la ubicazione fisica) in presenza di particolari interessi tutelati dall'articolo 89, comma 2, del Codice delle comunicazioni elettroniche (tutela dell'ambiente, salute pubblica, pubblica sicurezza o per realizzare obiettivi di pianificazione urbana o rurale), il Regolamento ha aggiunto, rispetto a quanto stabilito nel testo messo in consultazione, che la condivisione può essere imposta anche quando sia giustificata dal fatto che la duplicazione di tale infrastruttura sarebbe economicamente inefficiente o fisicamente impraticabile. Inoltre, qualora l'operatore, a causa dell'esistenza degli evidenziati interessi previsti dall'articolo 89,

comma 2, del Codice delle comunicazioni elettroniche, abbia ricevuto un provvedimento di diniego in merito alla richiesta di ottenimento di diritti di passaggio per interventi di installazione di reti e impianti di comunicazione elettronica, il Regolamento prevede un obbligo di comunicazione da parte dell'operatore, del provvedimento, ai fini di eventuali interventi da parte dell'Autorità.

Sempre con riferimento alla sezione dedicata alla coubicazione di infrastrutture, il Regolamento mette in rilievo il potere generale dell'Autorità a incoraggiare la stessa, attraverso la costituzione di un archivio telematico contenente l'insieme delle infrastrutture e realizzato sulla base delle informazioni fornite dai soggetti destinatari degli obblighi di pubblicizzazione e comunicazione delle informazioni relative alle infrastrutture da essi gestite, nonché degli interventi programmati in tale materia. Il Regolamento prevede, altresì, che tale archivio venga aggiornato con l'invio delle domande per il conferimento dei diritti di passaggio per la realizzazione di reti con scavi, inclusi i progetti di realizzazione di reti di comunicazione elettronica.

Sia in riferimento alle reti dorsali che alle attività di condivisione, il Regolamento prevede specifici poteri di controllo e sanzionatori in capo all'Autorità. A tale riguardo, infatti, l'Autorità ha ritenuto che non esista alcun impedimento giuridico di principio alla possibilità di irrogare sanzioni amministrative anche verso soggetti pubblici che non siano operatori di comunicazione elettronica.

Infine, il Regolamento contiene, in annesso, le *Linee Guida in tema di diritti di passaggio e accesso alle infrastrutture di posa* in ambito urbano (anche se non finalizzate alla realizzazione di reti dorsali) che, in attuazione dell'articolo 13 del Codice delle comunicazioni elettroniche, prevedono l'adozione di una serie di misure volte a incoraggiare investimenti efficienti e sostenibili in materia di infrastrutture e a promuovere l'innovazione e lo sviluppo di reti e servizi, ivi compresi quelli a larga banda. Le *Linee Guida*, per loro natura non vincolanti, suggeriscono l'adozione, ove possibile, di procedure autorizzatorie uniformi sul territorio nazionale, sia in tema di accesso alle infrastrutture di posa esistenti sia nel caso di realizzazione di nuove infrastrutture, nonché la definizione di istruzioni tecniche per l'installazione di infrastrutture adatte a ospitare reti di comunicazione elettronica, privilegiando le soluzioni a minore impatto ambientale ed economico.

Attività di vigilanza sui servizi all'ingrosso di accesso alla rete Telecom e copertura ADSL

Problematiche relative alla saturazione delle risorse di co-locazione delle centrali ULL

Nell'ambito delle attività di vigilanza in oggetto e in attuazione del quadro normativo vigente, l'Autorità ha svolto, facendo seguito ad alcune segnalazioni di operatori inerenti problematiche di saturazione di alcune centrali aperte all'*unbundling*, un'attività finalizzata all'ottimizzazione dell'utilizzo delle risorse di co-locazione.

Problematiche di saturazione e degrado nei servizi bitstream

L'Autorità ha rilevato un crescente fenomeno di saturazione delle centrali *bitstream* ATM dovuto sia all'esaurimento delle schede nel DSLAM sia al raggiungimento dei

limiti della capacità trasmissiva del collegamento di *backhaul* verso i nodi degli operatori. In tali centrali non è possibile fornire ulteriori linee ADSL ai clienti finali sia di Telecom Italia che delle imprese concorrenti. È in tali casi intervenuta, in attuazione della vigente normativa, sollecitando Telecom Italia a porre in essere tutte le necessarie attività per l'adeguamento di dette centrali.

Ulteriore questione affrontata dall'Autorità è quella dei degrading. Questi ultimi possono riguardare sia la componente di accesso che di trasporto del servizio *bitstream*. Tale fenomeno ha un diretto impatto sugli utenti finali in termini di riduzione della velocità di accesso a internet e della qualità delle comunicazioni VoIP. In tale ambito l'Autorità è intervenuta con un'attività di vigilanza finalizzata a risolvere sollecitamente le situazioni di degrado segnalate dagli operatori.

Copertura ADSL

L'Autorità ha proseguito, nel corso dell'ultimo anno, le attività di vigilanza, avviate generalmente su segnalazioni degli utenti finali (molto spesso Enti locali), che ha riguardato la copertura del servizio ADSL offerto da Telecom Italia. L'intervento dell'Autorità ha contribuito ad accelerare la soluzione dei problemi sollevati grazie a un incremento, da parte di Telecom Italia, della copertura ADSL nelle aree precedentemente non coperte o della capacità trasmissiva disponibile tra la centrale locale e il nodo di consegna dell'operatore (nelle aree già coperte dall'ADSL).

■ 3.1.3. Le controversie tra operatori

Nel periodo da maggio 2011 ad aprile 2012, gli interventi dell'Autorità in tema di controversie tra operatori hanno riguardato i seguenti aspetti:

- i. le controversie tra operatori;
- ii. la gestione delle controversie nell'accesso alle piattaforme televisive.

Le controversie tra operatori

L'Autorità, con riferimento alla risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche, ha avviato trentuno procedimenti nel periodo che va da aprile 2011 ad aprile 2012, secondo le previsioni del regolamento di cui alla delibera n. 352/08/CONS. Con riguardo ai procedimenti avviati nel corso del periodo precedente (aprile 2010 – aprile 2011) e conclusi nell'ultimo anno, l'Autorità ha approvato cinque delibere di archiviazione, ai sensi dell'articolo 12 del regolamento, di cui alla delibera n. 352/08/CONS, e concluso due procedimenti, ai sensi dell'articolo 9, comma 4 del regolamento, a seguito di raggiungimento di un accordo tra le parti (complessivamente 7 procedimenti).

Si fornisce, nel seguito, dapprima una descrizione sintetica dei procedimenti avviati nel periodo precedente a quello di riferimento e conclusi tra il 2011 e 2012. Successivamente, si procede a una descrizione dei procedimenti avviati da aprile 2011 ad aprile 2012, dei quali una parte si sono conclusi e una parte sono tuttora in corso.

Controversie avviate nel periodo antecedente il periodo di riferimento

Nel seguito sono illustrati i procedimenti avviati nel periodo antecedente il periodo di riferimento e conclusi tra il 2011 e il 2012.

Nella controversia promossa da Digitel Italia contro Eutelia, avente ad oggetto il mancato rispetto del contratto di interconnessione sull'offerta di servizi *bitstream wholesale*, conclusa la fase istruttoria, le parti sono state convocate dinanzi alla Commissione ai fini della definizione della controversia. A seguito dell'istanza di archiviazione presentata dalla parte istante antecedentemente alla data fissata per l'audizione dinanzi l'Organo collegiale, l'Autorità ha provveduto ad archiviare il contenzioso sottoposto alla sua cognizione con l'adozione della delibera n. 105/11/CIR, conformemente a quanto previsto dall'art. 12, comma 2, del regolamento.

Con riferimento alla controversia tra Fastweb e Telecom Italia in materia di *contributi di attivazione del servizio bitstream*, conclusa la fase istruttoria, le parti sono state convocate dinanzi all'Organo collegiale, ai fini della definizione della controversia. A seguito della dichiarazione di rinuncia che la società ricorrente ha presentato prima della data fissata per l'audizione dinanzi alla Commissione per raggiunto accordo con la controparte, l'Autorità ha archiviato la controversia con l'adozione della delibera n. 110/11/CIR, ai sensi dell'art. 12, comma 2, del regolamento.

L'Autorità ha definito la controversia tra Telecom Italia e Fastweb in materia di condizioni economiche dei *kit di interconnessione*. Espletata la fase istruttoria, le parti sono state convocate in audizione dinanzi alla Commissione per le infrastrutture e le reti. L'Organo collegiale, preso atto della proposta transattiva formulata in pari data da Fastweb, ha disposto il rinvio dell'udienza. In seguito al raggiungimento di un accordo tra le parti, formalizzato con la sottoscrizione di un verbale di avvenuta conciliazione, redatto ai sensi dell'art. 9, comma 4 del regolamento, l'Autorità ha adottato la delibera n. 21/12/CIR con la quale è stata disposta l'archiviazione della controversia per sopravvenuta improcedibilità, ai sensi dell'articolo 12, comma 2, del regolamento.

L'Autorità ha definito la controversia pendente tra Ubiquity e Vodafone, in materia di accesso e interconnessione alla rete di Vodafone mediante la fornitura del servizio di *terminazione di SMS e/o di quantitativi di SMS*. All'esito del procedimento istruttorio, le parti sono state convocate in audizione, dinanzi all'Organo collegiale, ai fini della definizione della controversia. La Commissione, alla luce della disponibilità in tal senso rappresentata dalle parti, ha richiesto agli Uffici di facilitare le stesse nel proseguire il percorso transattivo ed ha disposto l'aggiornamento dell'udienza. Le parti sono state nuovamente convocate dinanzi alla Commissione e nel corso dell'audizione le stesse hanno dichiarato di aver raggiunto e formalizzato un accordo transattivo sulla deferita controversia. L'Autorità ha pertanto proceduto all'archiviazione del contenzioso, ai sensi dell'art. 12, comma 2, del regolamento, mediante l'adozione della delibera n. 22/12/CIR.

L'Autorità ha definito la controversia tra Telecom Italia e Fastweb in materia di *condizioni economiche del servizio di raccolta per l'accesso a numerazioni non geografiche di Telecom Italia*. La fase istruttoria si è conclusa senza che le parti addivenissero ad un accordo risolutivo del contenzioso. Ai fini della definizione della controversia le parti sono state convocate dinanzi alla Commissione e in tale sede le stesse hanno dichiarato di aver raggiunto e formalizzato un accordo transattivo sulla controversia. L'Autorità ha pertanto proceduto all'archiviazione del contenzioso, ai sensi dell'art. 12, comma 2, del regolamento, mediante l'adozione della delibera n. 18/12/CIR.

L'Autorità ha altresì proseguito con l'esame dei profili di merito nell'ambito della controversia tra Telecom Italia e Teletu, per la quale erano state emanate, con delibera n. 124/10/CIR, le misure cautelari richieste da Telecom Italia. Tale provvedimento è stato oggetto di ricorso giurisdizionale in via principale davanti al Tar Lazio in data 10 marzo 2011 da parte della società Teletu. La controversia si è conclusa con il raggiungimento di un accordo transattivo, formalizzatosi davanti all'Autorità con la sottoscrizione del verbale ai sensi dell'articolo 9, comma 4 del regolamento. Teletu ha successivamente comunicato all'Autorità la propria rinuncia al succitato ricorso.

L'Autorità ha altresì proseguito con l'esame dei profili di merito della controversia tra Teletu e Telecom Italia, in materia di procedure per il passaggio degli utenti finali da un operatore di telefonia fissa all'altro. Si fa presente che, nel periodo antecedente il periodo di riferimento della presente Relazione annuale, l'Autorità aveva rigettato la richiesta di Teletu di misure cautelari, per assenza dei presupposti del *fumus boni iuris* e del *periculum in mora*. La controversia si è poi conclusa con il raggiungimento di un accordo, formalizzato davanti all'Autorità, mediante la sottoscrizione di un verbale di avvenuta conciliazione secondo quanto previsto dell'articolo 9, comma 4, del regolamento.

Controversie avviate nel periodo di riferimento

Si illustrano nel seguito i procedimenti avviati nel periodo tra maggio 2011 e aprile 2012.

L'Autorità ha definito il contenzioso tra Fastweb e Telecom Italia, *in materia di condizioni economiche per la fornitura del servizio di raccolta dalla rete mobile di Telecom Italia verso numerazioni non geografiche con addebito al chiamato di Fastweb*, adottando la delibera n. 111/11/CIR. Detta delibera ha disposto che Telecom Italia, a far data dal 25 marzo 2011, applichi nei confronti di Fastweb un prezzo del servizio di raccolta, per tali tipi di chiamate, pari al prezzo di terminazione corrente incrementato di un *mark up* pari a 4,36 eurocent/min. Detto prezzo di terminazione (valore medio nel periodo oggetto della controversia), alla data di avvio della controversia, è stato individuato nella misura di 5,73 eurocent/min, cui corrisponde un prezzo del servizio in oggetto pari a 10,09 eurocent/min.

La società Welcome Italia ha instaurato una controversia in materia di *prezzi di raccolta dalla rete mobile di H3G delle chiamate indirizzate verso le numerazioni non geografiche di Welcome Italia con addebito al chiamato*. La controversia si è conclusa con il raggiungimento di un accordo tra le parti, formalizzatosi con la sottoscrizione del verbale ai sensi dell'articolo 9, comma 4, del regolamento.

Welcome Italia ha avviato un procedimento controversiale anche nei confronti di Telecom Italia, in materia di *condizioni economiche per la raccolta del traffico da rete mobile di Telecom Italia delle chiamate indirizzate verso le numerazioni non geografiche con addebito al chiamato*. La controversia si è conclusa con la sottoscrizione di un verbale di conciliazione ai sensi dell'art. 9, comma 4 del regolamento.

Welcome Italia ha instaurato un ulteriore procedimento nei confronti di Wind, in materia di *prezzi di raccolta dalla rete mobile di Wind delle chiamate indirizzate verso le numerazioni con addebito al chiamato*, che anche in questo caso si è concluso con la sottoscrizione di un verbale di conciliazione ai sensi dell'art. 9, comma 4, del regolamento.

Welcome Italia ha presentato istanza nei confronti di Vodafone in materia di prezzi della *raccolta da rete mobile di Vodafone delle chiamate indirizzate verso numerazioni non geografiche di Welcome, con addebito al chiamato*. La controversia si è conclusa con la stesura di un verbale ai sensi dell'articolo 9, comma 4, del regolamento per aver raggiunto un accordo.

Telecom Italia ha presentato istanza nei confronti della società Okcom in materia di *traffico anomalo su numerazioni geografiche*. Il procedimento è in corso così come la valutazione da parte dell'Autorità in merito alla richiesta di archiviazione della controversia formulata da Okcom, ai sensi dell'art. 3, comma 4, del regolamento, in quanto avente, in quota parte, il medesimo *petitum* del procedimento arbitrale già definitosi tra le stesse parti con l'emanazione di un lodo arbitrale.

L'Autorità ha avviato l'esame della controversia tra Fastweb e Vodafone in materia di condizioni economiche per la fornitura del servizio di *raccolta del traffico dalla rete mobile di Vodafone verso numerazioni non geografiche con addebito al chiamato di Fastweb*. Dopo aver constatato l'impossibilità a intraprendere un percorso negoziale ed espletata la fase istruttoria, le parti sono state convocate per l'udienza innanzi l'Organo collegiale. Davanti la Commissione per le infrastrutture e le reti, le società hanno dichiarato di aver trovato una soluzione transattiva della controversia in oggetto e, pertanto, si è proceduto con l'adozione della delibera n. 17/12/CIR con la quale si è disposta l'archiviazione della controversia per sopravvenuta improcedibilità, ai sensi dell'articolo 12 del regolamento.

People&Communication ha presentato istanza nei confronti di Fastweb in materia di fornitura del *servizio SDH in fibra ottica e di collegamenti diretti* ai clienti di People&Communication. La controversia si è conclusa con determina direttoriale n. 2/11/DIR, ai sensi dell'articolo 12, comma 2, del regolamento, con la quale è stata disposta l'archiviazione del procedimento a seguito di rinuncia da parte di People&Communication.

BT Italia ha instaurato nei confronti di Telecom Italia una controversia in materia di condizioni economiche applicate da Telecom Italia a BT Italia per la fornitura di *circuiti ISDN di back-up*. Le società hanno comunicato di aver raggiunto un accordo e, secondo quanto previsto dall'articolo 9, comma 4, del regolamento, il procedimento si è concluso con la sottoscrizione di un verbale di avvenuta conciliazione.

Vodafone ha instaurato una controversia nei confronti di Fastweb inerente le procedure di migrazione degli utenti finali da Fastweb a Vodafone, con contestuale richiesta di misure cautelari da parte di Vodafone. L'Autorità ha archiviato detto procedimento contenzioso, con delibera n. 1/12/CIR, in ragione del fatto che Fastweb ha rimesso, in parte, la cognizione della controversia medesima al giudice civile. La controversia in esame è divenuta pertanto improcedibile ai sensi del regolamento.

L'Autorità ha avviato una controversia tra la società Siportal e Telecom Italia, in materia di *contributi di attivazione del servizio bitstream*. Il procedimento è tuttora in corso in quanto le parti hanno manifestato l'intenzione di raggiungere una soluzione di natura negoziale.

Telecom Italia ha richiesto all'Autorità di avviare un procedimento per la risoluzione di una controversia nei confronti di Teletu in materia di contributo permuta presso gli armadi ripartilinea. Il procedimento è in corso in quanto le parti hanno manifestato l'intenzione di raggiungere una soluzione di tipo negoziale.

Telecom Italia ha presentato istanza nei confronti di Teletu per la risoluzione di una controversia in materia di interventi di manutenzione a vuoto. Il procedimento è tut-

tora in corso in quanto le parti hanno manifestato l'intenzione di raggiungere una soluzione di tipo negoziale.

Telecom Italia ha instaurato una controversia nei confronti di Teletu in materia di calcolo delle penali per ritardata attivazione del servizio di *Wholesale Line Rental*. Il procedimento è attualmente in corso in quanto le parti hanno manifestato all'Autorità la propria intenzione di intraprendere un percorso di natura conciliativa.

L'Autorità ha avviato altresì il procedimento per la risoluzione della controversia tra Teleunit e Telecom Italia in materia di *contributi di attivazione ADSL*. La fase istruttoria è terminata senza che le parti addivenissero a un accordo transattivo del contenzioso in essere. Pertanto, ai sensi del Regolamento, gli atti del procedimento sono stati trasmessi alla Commissione per le infrastrutture e le reti, ai fini dell'adozione di una decisione ai sensi del Regolamento. Le parti, nel corso dell'audizione del 29 marzo 2012 dinanzi la Commissione per le infrastrutture e le reti, hanno richiesto ulteriore termine per poter individuare una soluzione transattiva del contenzioso. A seguito di comunicazione di raggiungimento di un accordo transattivo, l'Autorità ha pertanto proceduto all'archiviazione del contenzioso, ai sensi dell'art. 12, comma 2 del regolamento, mediante l'adozione della delibera n. 53/12/CIR.

La società Eutelìa ha instaurato una controversia nei confronti di Telecom Italia in materia di *contributi di attivazione ADSL*. Il procedimento è in corso, in quanto le parti hanno manifestato l'intenzione di raggiungere una soluzione di tipo negoziale.

È altresì in corso la controversia tra Fastweb e H3G, in materia di *condizioni economiche per la fornitura del servizio di raccolta del traffico dalla rete mobile H3G verso numerazioni non geografiche attive su rete Fastweb*. Anche in questo caso, le parti, ritualmente convocate per la prima udienza di merito, hanno richiesto all'Autorità termine per poter individuare una possibile soluzione bonaria del contenzioso in essere.

Con riferimento alla controversia tra Infracom Italia e Telecom Italia, in materia di *servizi di interconnessione di terminazione del traffico generato da clienti di Telecom Italia verso le numerazioni geografiche di Infracom Italia*, a margine dell'istruttoria procedimentale le parti hanno intrapreso un percorso conciliativo del contenzioso in essere. Le società hanno successivamente comunicato di aver raggiunto un accordo e, secondo quanto previsto dall'articolo 9, comma 4, del regolamento, il procedimento si è concluso con la sottoscrizione di un verbale di avvenuta conciliazione.

La società KPNQWest ha promosso una controversia nei confronti di Telecom Italia, in materia di *contributi di attivazione del servizio bitstream*. Il procedimento risulta tuttora in corso poiché anche in questo caso le parti hanno manifestato l'intenzione di pervenire a una soluzione bonaria della controversia.

People&Communication ha presentato istanza nei confronti di Fastweb in materia di *accesso e interconnessione alla rete di Fastweb* e, specificatamente, per la fornitura di fibra ottica spenta. Il procedimento è in corso con la valutazione da parte dell'Autorità della richiesta di archiviazione per improcedibilità, ai sensi dell'articolo 12 del regolamento, formulata da Fastweb.

People&Communication ha presentato istanza nei confronti di Fastweb in materia di *accesso e interconnessione alla rete di Fastweb* per l'interruzione e la disconnessione dei servizi forniti da parte di Fastweb a People&Communication. Anche in questo caso l'Autorità sta valutando la richiesta di archiviazione, per improcedibilità ai sensi dell'articolo 12 del regolamento, formulata da Fastweb.

Acantho ha instaurato nei confronti di Telecom Italia una controversia con contestuale richiesta di misure cautelari in materia di *inadempimento di prescrizioni contrattuali e regolamentari in materia di interconnessione alla rete di Telecom Italia*. L'Autorità, svolti gli adempimenti previsti dall'articolo 4 del regolamento, ha preso atto nel corso del procedimento della rinuncia da parte della società istante alla propria richiesta di misure cautelari. L'attività è in corso per l'esame dei profili di merito.

L'Autorità ha avviato la controversia tra Teletu e Fastweb, in materia di *procedure di migrazione di utenza rete fissa*. A margine della prima udienza di merito Fastweb ha richiesto all'Autorità di archiviare il procedimento contenzioso in quanto Teletu avrebbe promosso, per la medesima materia, un ricorso al Tribunale civile. Il procedimento, pertanto, risulta ancora in corso anche in relazione alla valutazione della sussistenza degli estremi dell'archiviazione richiesta.

Telecom Italia ha inoltre promosso un'istanza nei confronti di H3G in materia di *condizioni economiche per la fornitura del servizio di raccolta del traffico dalla rete mobile di H3G verso numerazioni non geografiche con addebito al chiamato di Telecom Italia*. Il procedimento è in corso e le parti hanno manifestato all'Autorità la propria intenzione di intraprendere un percorso conciliativo.

L'Autorità ha avviato il procedimento tra Telecom Italia e Vodafone in merito alle condizioni economiche per la fornitura del servizio di *raccolta del traffico dalla propria rete mobile verso numerazioni non geografiche con addebito al chiamato di Telecom Italia*. Le parti sono state convocate in audizione e il procedimento è in corso.

Vodafone ha promosso l'avvio di una controversia, che riguarda congiuntamente Telecom Italia e Tiscali, inerente una vicenda che si sviluppa intorno al tema del *servizio di raccolta originato da rete mobile di Vodafone diretto verso numerazioni non geografiche, con addebito al chiamato, in assegnazione a Tiscali, con transito su rete Telecom Italia*. Vodafone ha chiesto l'intervento dell'Autorità per indurre Tiscali a pagare il *quantum* dovuto in base alle tariffe dalla stessa fissate e Telecom Italia a riprendere la fatturazione di detti servizi. L'Autorità, nella rituale prima udienza di comparizione, ha invitato le parti alla verifica di possibili margini conciliativi restando in attesa di aggiornamenti.

BT Italia ha promosso un'istanza nei confronti di Vodafone in materia di condizioni economiche per la fornitura del *servizio di raccolta del traffico dalla rete mobile verso numerazioni non geografiche con addebito al chiamato di BT Italia*. Il procedimento è in corso e le parti sono state convocate, a breve termine, presso gli uffici dell'Autorità per l'audizione di rito.

BT Italia ha inoltre promosso un'istanza nei confronti di Wind in materia di condizioni economiche per la fornitura del *servizio di raccolta dalla rete mobile di Wind verso numerazioni non geografiche con addebito al chiamato di BT Italia*. Il procedimento è in corso e le parti stanno valutando la possibilità di intraprendere un percorso conciliativo.

BT Italia ha promosso un'istanza nei confronti di H3G in materia di *condizioni economiche per la fornitura del servizio di raccolta del traffico dalla rete mobile di H3G verso numerazioni non geografiche con addebito al chiamato di BT Italia*. Il procedimento è in corso e le parti stanno valutando la possibilità di intraprendere un percorso conciliativo.

La società Eminus ha avviato una controversia nei confronti di Telecom Italia in relazione al *servizio di segretariato evoluto*. Le parti si sono incontrate per la prima audizione di merito presso gli uffici dell'Autorità.

Nella Tabella 3.1 è riportato l'elenco delle controversie, con il relativo stato, condotte nel periodo aprile 2011-aprile 2012.

Tabella 3.1. Controversie tra operatori di comunicazione elettronica
(1° aprile 2011 - 30 aprile 2012)

Data Arrivo	Istante	Controparte	Oggetto	Stato
1/04/11	Fastweb	Telecom Italia	Servizio di raccolta da rete mobile di Telecom Italia	Adottata delibera n. 111/11/CIR
16/05/11	Welcome Italia	H3G	Servizio di raccolta da rete mobile H3G	Conclusa per conciliazione ai sensi dell'art. 9, comma 4, del regolamento
16/05/11	Welcome Italia	Telecom Italia	Servizio di raccolta da rete mobile Telecom Italia	Conclusa per conciliazione ai sensi dell'art. 9, comma 4, del regolamento
16/05/11	Welcome Italia	Wind	Servizio di raccolta da rete mobile Wind	Conclusa per conciliazione ai sensi dell'art. 9, comma 4, del regolamento
17/05/11	Welcome Italia	Vodafone	Servizio di raccolta da rete mobile Vodafone	Conclusa per conciliazione ai sensi dell'art. 9, comma 4, del regolamento
28/06/11	Telecom Italia	Okcom	Servizio di terminazione inversa su rete Okcom	In corso
12/07/11	Fastweb	Vodafone	Servizio di raccolta da rete mobile Vodafone	Archiviata con delibera n. 17/12/CIR
20/07/11	People&Communication	Fastweb	Servizio SDH in fibra ottica e collegamenti diretti	Archiviata con determina n. 2/11/DIR
4/08/11	BT Italia	Telecom Italia	Servizio di linee di <i>back up</i> ISDN	Conclusa per conciliazione ai sensi dell'art. 9, comma 4 del regolamento
5/07/11	Vodafone	Fastweb	Procedure di migrazione clienti da Fastweb a Vodafone	Archiviata con delibera n. 1/12/DIR
5/08/11	Siportal	Telecom Italia	Contributi di attivazione <i>bitstream</i>	In corso

3. Gli interventi dell'Autorità

20/09/11	Telecom Italia	Teletu	Contributo permute armadi ripartilinea	In corso
26/09/11	Telecom Italia	Teletu	Interventi di manutenzione a vuoto	In corso
28/09/11	Telecom Italia	Teletu	Penali su servizi WLR	In corso
28/09/11	Teleunit	Telecom Italia	Contributi di attivazione <i>bitstream</i>	Archiviata con delibera di n. 53/12/CIR
17/10/11	Eutelia	Telecom Italia	Contributi di attivazione <i>bitstream</i>	In corso
8/11/11	Fastweb	H3G	Servizio di raccolta da rete mobile H3G	In corso
18/11/11	Infracom Italia	Telecom Italia	Terminazione traffico su rete Infracom	Conclusa per conciliazione ai sensi dell'art. 9, comma 4, del regolamento
21/12/11	KPNQWest	Telecom Italia	Contributi di attivazione <i>bitstream</i>	In corso
29/12/11	People&Communication	Fastweb Italia	Fornitura fibra ottica spenta	In corso
2/01/12	People&Communication	Fastweb	Interruzione di servizio di connettività	In corso
12/01/12	Acantho	Telecom Italia	Traffico fraudolento	Ritiro istanza cautelare In corso
8/02/12	Teletu	Fastweb	Procedure di migrazione utenza rete fissa	In corso
15/02/12	Telecom Italia	H3G	Servizio raccolta traffico da rete mobile H3G	In corso
15/02/12	Telecom Italia	Vodafone	Servizio raccolta traffico da rete mobile Vodafone	In corso
15/02/12	Vodafone	Tiscali/Telecom Italia	Servizio di raccolta da rete mobile Vodafone in transito su rete Telecom	In corso

7/03/12	BT Italia	Vodafone	Servizio di raccolta da rete mobile Vodafone	In corso
7/03/12	BT Italia	Wind	Servizio di raccolta da rete mobile Wind	In corso
7/03/12	BT Italia	H3G	Servizio di raccolta da rete mobile H3G	In corso
11/03/12	Eminus	Telecom Italia	Servizio di segreteria evoluta	In corso

Fonte: Autorità

La gestione delle controversie nell'accesso alle piattaforme televisive

Nell'ambito delle attività relative alla definizione delle controversie in materia di accesso alla piattaforma satellitare, così come individuate dalla delibera dell'Autorità n. 334/03/CONS di attuazione della decisione della Commissione europea COMP/M.2876 del 2 aprile 2003 (Newscorp/Telepiù) e regolate dalla delibera n. 352/08/CONS, è stata istruita, per la decisione da parte del Consiglio, la controversia tra Digital World Television e Sky Italia. Tale contenzioso ha riguardato il tema della fornitura del servizio di fatturazione, da parte di Sky Italia, ai clienti finali di Digital World Television, che fruiscono dei servizi di Digital World Television su piattaforma Sky, oltre ad essere abbonati ai servizi Sky Italia. Nell'ambito di tale procedimento è stata svolta la fase istruttoria inerente la valutazione della richiesta, avanzata da Digital World Television, di un provvedimento cautelare atto ad assicurare gli effetti interinali della decisione finale. Tale richiesta è stata respinta dagli Uffici. Conclusa la fase istruttoria gli atti sono stati trasmessi al Consiglio che ha convocato le parti in audizione in data 20 aprile 2012. In pari data, l'Autorità ha definito la controversia, con la delibera n. 192/12/CONS, dichiarando inammissibile l'istanza di Digital World Television.

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

Negli ultimi dodici mesi le linee di intervento dell'Autorità, sotto il profilo sanzionatorio in materia di reti di comunicazione elettronica, si sono articolate secondo due direttrici:

a. lo svolgimento di attività di verifica in merito alla corretta esecuzione degli impegni assunti in precedenti anni (2008-2010) e concluse con provvedimenti di approvazione, sospensione e archiviazione dei relativi procedimenti sanzionatori;

b. l'esecuzione di attività istruttorie (accertamento e contestazione) su ipotesi di violazione della normativa in materia di comunicazione elettronica, ai sensi dell'art. 4 della delibera n. 136/06/CONS e successive modifiche ed integrazioni.

Verifica degli impegni

Le attività di verifica degli impegni hanno riguardato distinti procedimenti sanzionatori che, per comodità espositiva, possono confluire in tre gruppi.

In un primo gruppo (contestazioni nn. 4/07/DIR, 1/08/DIR e 2/08/DIR) convergono i procedimenti riguardanti la violazione da parte di Telecom Italia s.p.a. della normativa in materia di parità di trattamento e di modalità di attivazione e disattivazione dei servizi di CPS (*Carrier preselection*) e ADSL (*Asymmetric Digital Subscriber Line*) sospesi, in seguito all'approvazione dei rispettivi impegni, con la delibera n. 718/08/CONS.

Per tale gruppo di impegni, l'Autorità ha svolto un'attività finalizzata alla verifica tanto della corretta esecuzione quanto del mantenimento della cessazione della condotta contestata con i procedimenti nn. 4/07/DIR, 1/08/DIR e 2/08/DIR, avvalendosi anche delle risultanze delle attività svolte dall'Organo di Vigilanza e del Gruppo di Monitoraggio degli Impegni (GMI).

Con riferimento a tutti e tre i procedimenti sanzionatori in esame, l'Organo di Vigilanza e il GMI hanno espresso una valutazione positiva in ordine alle condotte tenute da Telecom Italia con riguardo agli Impegni, riscontrandone la corretta attuazione.

Acquisiti gli esiti delle valutazioni dell'Organo di Vigilanza e del GMI, gli Uffici dell'Autorità hanno comunque svolto ulteriori approfondimenti. A tale riguardo sono state formulate a Telecom Italia specifiche richieste di informazioni, con l'intento di verificare, anche con evidenze documentali, la cessazione delle condotte contestate e il corretto adempimento degli impegni assunti con la delibera n. 718/08/CONS. Sotto altro versante, gli Uffici hanno effettuato verifiche incrociate a livello *wholesale* e *retail*, al fine di trovare definitiva conferma dell'assenza di denunce relative a rifiuti (KO) da parte di Telecom Italia con la causale "ADSL già attiva" nei confronti di utenze la cui attivazione ADSL sia avvenuta senza la richiesta del cliente e dell'assenza di denunce di disattivazioni della CPS "asincrone" in cui, dopo il KO di un operatore, Telecom Italia provveda a disattivare la CPS senza procedere a una seconda prenotifica, come richiesta dalla normativa di settore.

Tali approfondimenti sono stati in grado di provare che:

a) i tecnici di rete non svolgono più alcuna attività di vendita ai clienti finali, con ciò garantendo un sufficiente grado di separazione tra le unità organizzative preposte alla gestione della rete fissa da quelle preposte alla vendita dei servizi finali, ai sensi dell'articolo 2 della delibera n. 152/02/CONS e dell'articolo 8 della delibera n. 4/06/CONS;

b) la nuova procedura di passaggio dei clienti con sovrascrittura, adottata dalla società in applicazione delle nuove procedure di migrazione, rende impossibile la generazione di un rifiuto per "ADSL già attiva", mentre le nuove metodologie di contabilità separata in materia di *transfer charge* previste dalla delibera n. 731/09/CONS, che garantiscono la conformità delle misure organizzative di Telecom Italia a quanto previsto dal Gruppo di Impegni n. 8, sono idonee ad assicurare, sul piano della separazione amministrativa e contabile e della trasparenza, la parità di trattamento interna-esterna tra operatori;

c) il processo di disattivazione della prestazione della CPS è stato effettivamente e tempestivamente modificato in quanto esso viene terminato nel momento in cui l'operatore comunichi una dichiarazione di "KO per ripensamento dell'utente", anche

nel caso in cui sia successivamente segnalata una diversa volontà dell'utente stesso da parte delle funzioni commerciali di Telecom Italia.

A tale riguardo, l'Autorità ha preso atto delle risultanze delle istruttorie e ha archiviato i tre citati procedimenti sanzionatori con delibera n. 600/11/CONS.

Nell'ambito dell'ultimo anno, l'Autorità ha altresì svolto l'attività di monitoraggio inerente un secondo gruppo di impegni, che è stato approvato e reso obbligatorio, con contestuale sospensione dei procedimenti sanzionatori, con le delibere nn. 533/09/CONS, 187/10/CONS e 186/10/CONS. Tali impegni sono stati presentati dalle società Wind, Telecom e Vodafone nell'ambito di procedimenti sanzionatori inerenti la tematica della MNP.

L'attività in questione si è esplicata con riunioni bimestrali e con verifiche periodiche sui *report* mensili contenenti gli andamenti delle causali di rifiuto e di scarto.

Si richiama in proposito che alle società Wind (contestazioni 8/08/DIR) e Vodafone (contestazioni 2/09/DIR, 5/09/DIR e 9/09/DIR) era stata contestata la violazione dell'articolo 4, comma 9, della delibera n. 19/01/CIR avendo, a seguito della ricezione di richieste di *mobile number portability* di propri clienti inoltrate da un operatore *recipient*, utilizzato a fini commerciali e promozionali i relativi dati comunicati. Alla società Telecom è invece stato addebitato l'illegittimo annullamento di richieste di portabilità inoltrate dall'operatore *recipient*, in violazione dell'articolo 5, comma 17, della delibera n. 78/08/CIR (contestazioni 6 e 8 del 2009).

Le citate delibere hanno previsto anche la creazione di tre distinte unità di monitoraggio incaricate di vigilare sulla corretta esecuzione degli impegni, oltre che di controllare che non vi siano scambi tra divisioni aziendali dei dati relativi ai clienti che abbiano fatto richiesta di MNP, per finalità di *retention* o per qualsiasi altra attività promozionale e/o commerciale finalizzata all'annullamento della richiesta di MNP, nonché di verificare se vi siano doglianze di operatori *recipient* in materia di MNP. Le predette unità, i cui lavori sono previsti per 3 anni a far data dall'approvazione degli impegni, sono state regolarmente costituite (un componente è stato nominato dall'Autorità e due membri sono stati designati dalle società).

Un terzo gruppo di impegni riguarda i procedimenti sanzionatori avviati nei confronti di Fastweb s.p.a. e Wind Telecomunicazioni s.p.a. (contestazioni nn. 7/09/DIR e 10/09/DIR) per avere le stesse, con comportamenti sostanzialmente analoghi, utilizzato nel processo di migrazione su rete fissa codici identificativi multipli (trattasi dell'identificativo dell'operatore *donating* contenuto nel codice di migrazione) in luogo dell'unico identificativo individuato dall'Autorità e previsto dall'accordo-quadro tra operatori. Entrambi i procedimenti sono stati sospesi, rispettivamente, con le delibere nn. 263/10/CONS e 308/10/CONS, poiché il Consiglio ha ritenuto meritevoli di accoglimento le proposte di impegni presentate dalle indicate società.

Le proposte di impegni approvate con i citati provvedimenti deliberativi contengono essenzialmente interventi idonei a migliorare la *performance* della migrazione, rispetto a quanto previsto dall'art. 18 della delibera n. 274/07/CONS, come modificato dalla delibera n. 41/09/CIR. In particolare, sia Fastweb che Wind si sono impegnate a modificare i propri sistemi informatici in modo da poter comunicare all'operatore *recipient*, entro tre giorni lavorativi dalla data di sottomissione della relativa richiesta di migrazione, i rifiuti (KO) con causale "codice di migrazione errato" e "codice segreto errato", in luogo dei cinque giorni lavorativi previsti dalla normativa di settore. Inoltre, la società si è impegnata a rilasciare il codice di migrazione contestualmente alla richiesta da parte del cliente via *call-center*.

Ai fini del controllo e della verifica di corretta ed effettiva attuazione di ciascun gruppo di impegni sono stati svolti, nell'ultimo anno, approfondimenti istruttori per verificare la situazione dal profilo della tutela del consumatore ed ha, altresì, chiesto direttamente a Fastweb e a Wind l'invio mensile di *report*, corredati da un elenco dettagliato, dal quale sia possibile controllare analiticamente, per ciascuna richiesta di migrazione, il rispetto della tempistica sui KO "a tempi ridotti", in ottemperanza agli impegni assunti.

Nuove attività di accertamento e contestazione

Nel corso dell'anno l'Autorità ha inoltre avviato attività di accertamento e consequenziale contestazione (procedimenti n. 1/11/DIR e n. 2/11/DIR) nei confronti di Telecom Italia e Vodafone, con esiti sanzionatori per entrambi.

Il Consiglio ha infatti ingiunto all'uno e all'altro, rispettivamente con delibera n. 504/11/CONS e delibera n. 545/11/CONS, il pagamento di sanzioni pecuniarie di 750.000 euro in entrambi i casi, in quanto, con comportamenti illegittimi sostanzialmente analoghi, sia Vodafone che Telecom Italia hanno violato diverse norme del Piano nazionale di numerazione, contravvenendo alle disposizioni che regolano l'utilizzo della decade "4" e, in particolare, le sotto- decadi 40, 41 e 42 destinate in via esclusiva ai servizi interni di rete.

L'agire illegittimo delle indicate società è stato caratterizzato, infatti, dall'adozione di strategie aziendali basate sulla cessione in uso delle risorse di numerazione, destinate al solo uso interno degli operatori di rete assegnatari, a soggetti terzi non operatori di rete che, a loro volta, snaturandone la prescritta funzione "interna alla rete", le hanno impiegate per l'invio massivo di messaggistica aziendale mobile diretta all'indifferenziata platea della propria clientela finale. La sottrazione di siffatte risorse al loro regolamentare uso ha generato, surrettiziamente, anche una violazione delle regole concorrenziali poiché, non essendo raggiungibili da altri operatori e dunque non portabili, scoraggiano di fatto il trasferimento dei servizi attivati su tali numerazioni presso altri soggetti concorrenti. Sia Vodafone che Telecom hanno, nel corso delle attività istruttorie, presentato un programma di impegni di analogo contenuto e sostanzialmente basato su una richiesta di proroga finalizzata a consentire, ad entrambe, il trasferimento dei servizi venduti e attivati a vantaggio di terzi su numerazioni appropriate. L'Autorità, però, non ha ritenuto meritevoli di accoglimento le misure prospettate valutandole dilatorie e carenti di *input* migliorativi della concorrenza, soprattutto in considerazione del fatto che i soggetti terzi, con i quali gli operatori hanno negoziato l'uso improprio delle risorse in esame, appartengono al segmento di clienti cosiddetti pregiati, trattandosi di strutture di ingenti dimensioni, quali ad esempio, banche, enti pubblici, grandi aziende con le quali i due operatori hanno inteso privilegiare il rapporto commerciale a discapito delle norme regolamentari. L'enfaticizzazione della vicenda negoziale e le esigenze di tale tipologia di clienti ha, infatti, rappresentato la base più significativa delle argomentazioni a sostegno dei rispettivi comportamenti societari, rivelando l'intento violativo a beneficio della fidelizzazione di acquirenti molto remunerativi.

Nel periodo considerato l'Autorità ha intrapreso, inoltre, una serie di attività pre-istruttorie che hanno condotto all'adozione di un procedimento sanzionatorio avviato a carico di Telecom Italia s.p.a. (con la contestazione n. 3/11/DIR), per la violazione delle procedure di portabilità del numero su rete fissa per numeri geografici di cui all'ar-

articolo 5 della delibera n. 35/10/CIR, con particolare riferimento alla mancata gestione degli ordinativi di *number portability* (NP) afferenti a GNR (gruppo a numerazione ridotta) espressi nel tracciato *record* come radicali, nonché alla non conformità dei sistemi della società ad alcune specifiche tecniche delle procedure di NP pura.

Nel corso del procedimento sanzionatorio la società ha avanzato una proposta di impegni, nel seguito modificata ad esito delle osservazioni degli operatori nell'ambito della consultazione pubblica avviata dopo una prima presa d'atto del Consiglio di non inammissibilità degli impegni, ai sensi dell'articolo 12-*bis*, comma 4, della delibera n. 136/06/CONS.

Quale condizione preliminare per l'approvazione della proposta di impegni, l'Autorità ha accertato la previa cessazione della condotta contestata. Tale particolarmente complessa attività di accertamento si è resa necessaria anche per riscontrare alcune segnalazioni provenienti dalle società Wind Telecomunicazioni s.p.a., Fastweb s.p.a. e Vodafone Omnitel n.v. e relative a presunte violazioni della normativa verificatesi in data successiva alla presentazione della proposta di impegni.

La proposta di impegni di Telecom Italia è stata, infine, giudicata dall'Autorità idonea a migliorare le condizioni della concorrenza rimuovendo le conseguenze anticompetitive dell'illecito attraverso idonee e stabili misure, ai sensi dell'articolo 12-*ter* della delibera n. 136/06/CONS e, con delibera n. 110/12/CONS, essa è stata approvata, con conseguente sospensione del procedimento sanzionatorio n. 3/11/DIR.

A seguito di attività di verifica, svolte in esito alla ricezione di segnalazioni da parte di alcuni operatori, è stato, infine, notificato a Fastweb s.p.a. l'avvio di un procedimento sanzionatorio (contestazione n. 1/12/DIR) per la violazione delle disposizioni di cui alle delibere nn. 274/07/CONS, 1/09/CIR e n. 96/10/CIR. In particolare, è emerso che la società, nel corso dei contatti con clienti, avrebbe utilizzato i dati contenuti nella richiesta di migrazione per fini diversi dalla corretta conclusione del passaggio, allo scopo di svolgere attività di promozione commerciale con finalità di *retention* e, inoltre, avrebbe proceduto allo scarto illegittimo di ordinativi di migrazione.

Nel corso del procedimento sanzionatorio la società ha avanzato una proposta di impegni, giudicata, in base ad una preliminare analisi, non idonea ad arrecare vantaggi competitivi per il mercato. La proposta è stata, pertanto, pubblicata sul sito *web* dell'Autorità ed, attualmente, è in corso la consultazione pubblica, ai sensi dell'articolo 12-*bis*, comma 6, della delibera n. 136/06/CONS.

Anche in tal caso, quale condizione preliminare per l'approvazione della proposta di impegni, l'Autorità ha accertato, anche attraverso lo svolgimento di attività ispettive, la previa cessazione della condotta contestata.

3.2. I servizi media

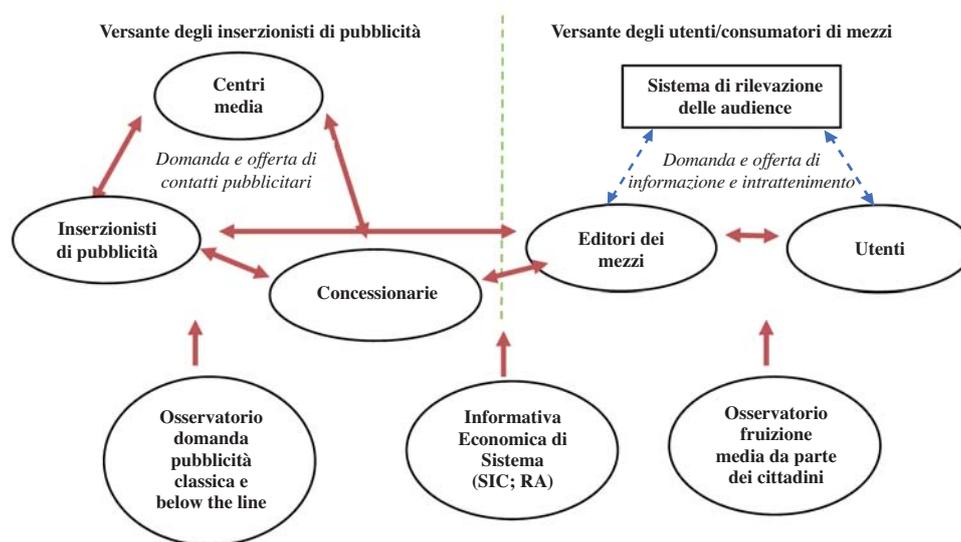
■ 3.2.1. Le analisi dei mercati

È compito dell'Autorità analizzare i mercati che compongono il settore delle comunicazioni, con particolare riferimento ai diversi mezzi di comunicazione.

I mezzi di comunicazione si configurano come mercati distinti, ma collegati, caratterizzati da una struttura a due versanti. Nel primo versante, i consumatori soddisfano attraverso il mezzo le proprie esigenze di informazione, comunicazione e intrattenimento. Nel secondo, gli inserzionisti di pubblicità domandano spazi pubblicitari all'editore del mezzo per promuovere i propri prodotti/servizi presso i consumatori in cambio di un numero di contatti pubblicitari realizzati dal mezzo stesso. Il mezzo di comunicazione gestito da un editore (di quotidiani, periodici), da un'emittente radio-televisiva e/o da un sito internet rappresenta, pertanto, l'elemento di congiunzione che consente di soddisfare la domanda dei due gruppi di consumatori: i fruitori del mezzo, da un lato, gli inserzionisti di pubblicità, dall'altro.

L'Autorità ha sviluppato una serie di strumenti per l'analisi dei mercati media, che tengono conto di questa peculiare struttura.

■ **Figura 3.6.** Mezzi di comunicazione come sistema a due versanti



Fonte: Autorità

Il primo di tali strumenti è rappresentato dall'Informativa economica di sistema (IES) (vedi *infra* par. 3.2.1.2). La IES è un sistema di valorizzazione e analisi dei mercati media alimentato annualmente dalle comunicazioni cui sono obbligati tutti gli editori di quotidiani e periodici, le emittenti radiotelevisive, gli editori di siti di editoria elettronica e di servizi media audiovisivi, nonché le concessionarie che raccolgono pubblicità su tali mezzi. L'Informativa economica di sistema riguarda, pertanto, l'offerta di pubblicità e di prodotti e servizi nei due versanti dei mercati media e contiene i dati anagrafici, economici e in volume sull'attività svolta dagli operatori interessati.

La domanda nei due versanti è invece monitorata attraverso due Osservatori: l'Osservatorio permanente sulla domanda di pubblicità classica e di *below the line* da parte degli inserzionisti, e l'Osservatorio sulla domanda e sull'accesso ai mezzi di comunicazione da parte dei consumatori. In particolare, l'Osservatorio sulla domanda di pubblicità è stato costituito dall'Autorità al fine di analizzare la domanda di pubblicità classica e delle altre forme di comunicazione (cd. *below the line*). L'Osservatorio si basa su un'analisi campionaria, svolta, in collaborazione con AssoComunicazione e UPA, su 1.500 inserzionisti di pubblicità, nazionali e locali. Tale analisi permette di investigare le dinamiche della domanda di pubblicità anche con riferimento alle forme più innovative (quelle su internet in particolare). L'indagine consente di svolgere inoltre alcune attività istituzionali, come la valorizzazione di aree economiche del Sistema integrato delle comunicazioni (vedi *infra* par. 3.2.1.1.), in particolare, le attività del *below the line*, che non sono monitorate né attraverso strumenti dell'Autorità (gli operatori del *below the line* non rientrano tra i soggetti obbligati alla comunicazione alla IES), né da altre fonti esterne. Inoltre, l'Osservatorio viene utilizzato per attività di indagine *ad hoc*, quale quella attualmente in corso relativa al settore della raccolta pubblicitaria avviata dall'Autorità con delibera n. 402/10/CONS. La prima edizione dell'Osservatorio sarà conclusa a breve.

L'Osservatorio sui mezzi di comunicazione è a sua volta finalizzato a monitorare l'accesso ai media e alle fonti di informazione da parte dei cittadini italiani. La prima edizione dell'Osservatorio è stata condotta nel 2010 nell'ambito dell'analisi dei mercati rilevanti del Sistema integrato delle comunicazioni. In quella edizione, si è proceduto ad analizzare le abitudini di accesso e di consumo dei media di un campione di oltre 7.000 cittadini italiani con più di 14 anni (v. allegato B alla delibera n. 555/10/CONS per una descrizione della metodologia). La prossima edizione è prevista per l'anno in corso.

L'insieme di questi strumenti consente dunque all'Autorità di valorizzare annualmente l'intero Sistema integrato delle comunicazioni e di analizzare i mercati che lo compongono nell'ambito della Relazione Annuale, nonché attraverso indagini *ad hoc*, come quella in corso relativa al settore della raccolta pubblicitaria sopra menzionata.

3.2.1.1. Il Sistema integrato delle comunicazioni e i singoli mercati che lo compongono

L'articolo 2, comma 1, lett. s) del decreto legislativo 31 luglio 2005 n. 177 (Testo unico della radiotelevisione), come riformato dal decreto legislativo 15 marzo 2010 n. 44 (decreto Romani) – che ne ha, tra l'altro, modificato la denominazione in Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici (TUSMAR) – definisce il Sistema integrato delle comunicazioni (SIC) come "il settore economico che comprende le seguenti atti-

vità: stampa quotidiana e periodica; editoria annuaristica ed elettronica anche per il tramite di Internet; radio e servizi di media audiovisivi; cinema; pubblicità esterna; iniziative di comunicazione di prodotti e servizi; sponsorizzazioni". Le competenze dell'Autorità nell'ambito del SIC sono dettate dall'articolo 43 del TUSMAR. In particolare, la norma recita, al comma 9, che "[f]ermo restando il divieto di costituzione di posizioni dominanti nei singoli mercati che compongono il sistema integrato delle comunicazioni, i soggetti tenuti all'iscrizione nel registro degli operatori di comunicazione costituito ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera a), numero 5), della legge 31 luglio 1997, n. 249, non possono né direttamente, né attraverso soggetti controllati o collegati ai sensi dei commi 14 e 15, conseguire ricavi superiori al 20 per cento dei ricavi complessivi del sistema integrato delle comunicazioni."

La necessità di verificare il rispetto del suddetto limite del 20% impone all'Autorità di procedere annualmente alla valorizzazione economica del Sistema integrato delle comunicazioni. Conseguentemente, l'Autorità, con delibera n. 677/11/CONS, ha avviato un procedimento istruttorio avente ad oggetto la valutazione delle dimensioni economiche del Sistema integrato delle comunicazioni per l'anno 2010 e la verifica dell'osservanza del limite del 20% di cui all'art. 43, comma 9, del TUSMAR. Alla luce della disposizione sopra richiamata, l'Autorità dovrà pertanto verificare che nessun soggetto, direttamente o attraverso soggetti controllati o collegati, consegua ricavi superiori al 20% dei ricavi complessivi del SIC.

Con riferimento ai singoli mercati che compongono il Sistema integrato delle comunicazioni, l'Autorità ha provveduto a individuarli e analizzarli con delibera n. 555/10/CONS, nell'ambito della quale l'applicazione di una rigorosa metodologia basata su consolidati strumenti *antitrust* e di tutela del pluralismo dell'informazione per l'analisi della sostituibilità fra i diversi mezzi di comunicazione, nonché la considerazione della più recente giurisprudenza, hanno consentito di identificare i seguenti mercati rilevanti:

- a) televisione in chiaro;
- b) televisione a pagamento;
- c) radio;
- d) quotidiani;
- e) periodici.

Inoltre, in considerazione della particolare rilevanza di internet relativamente alla garanzia del pluralismo dei mezzi di comunicazione, l'Autorità ha ritenuto necessario, nelle proprie conclusioni, sollecitare un intervento del legislatore volto a ridefinire le aree economiche rilevanti ai fini della tutela del pluralismo, includendo appunto il *web* nella sua interezza ed escludendo invece mercati non pertinenti (quali l'annuaristica e il *below the line*).

3.2.1.2. L'Informativa economica di sistema

L'Informativa economica di sistema (IES) è una dichiarazione annuale cui sono obbligati tutti gli operatori dei settori della comunicazione (televisione, radio, editoria quotidiana e periodica, pubblicità, editoria elettronica), contenente i dati anagrafici ed economici (sia in valore che in volume) sull'attività svolta dagli stessi (nel 2011 i soggetti rilevati sono stati circa 4.000).

Proprio in ragione della sua natura censuale, l'Informativa economica di sistema rappresenta un patrimonio informativo di enorme valore, che consente all'Autorità di raccogliere gli elementi necessari per adempiere a precisi obblighi di legge, quali, tra l'altro, la valutazione annuale delle dimensioni economiche del Sistema integrato delle comunicazioni (SIC), la correlata definizione dei mercati rilevanti e la verifica delle relative posizioni dominanti, le analisi di settore sia nell'ambito della Relazione Annuale, sia in contesti procedurali (quali le indagini conoscitive).

L'Autorità, con delibera n. 116/10/CONS, era già intervenuta innovando l'Informativa economica di sistema (IES) sotto vari aspetti, tra i quali la modulistica e le modalità di trasmissione, con l'obiettivo di migliorare l'efficienza di tale indispensabile strumento di analisi e di monitoraggio delle imprese di comunicazione. Tuttavia, al fine di migliorare la funzionalità dell'IES e alla luce degli sviluppi normativi e regolamentari intervenuti nel corso del 2010¹³⁰, l'Autorità con la delibera n. 303/11/CONS ha ulteriormente rinnovato l'Informativa economica di sistema.

Le modifiche hanno riguardato, principalmente, l'ambito dei soggetti obbligati a effettuare tale dichiarazione. In particolare, con la delibera sopra citata l'Autorità ha esonerato dall'obbligo di comunicazione di tale informativa i soggetti che conseguano, nell'anno di riferimento, ricavi pari a zero euro nei settori rilevati.

I soggetti in parola sono infatti già sottoposti all'obbligo di iscrizione al ROC, che, nel loro specifico caso, stante l'assenza di una qualsivoglia significatività economica, esaurisce l'insieme delle informazioni da trasmettere all'Autorità (in questi casi, infatti, trattandosi di comunicare i soli dati anagrafici, vi è una pressoché perfetta sovrapposizione delle informazioni ROC e IES). Inoltre, i predetti soggetti, non generando e non percependo proventi, non condizionano la redditività di settore o, se si preferisce, non producono risorse economiche nel mercato di riferimento, non rilevando in alcun modo né ai fini della valorizzazione del Sistema integrato delle comunicazioni, né ai fini delle analisi dei mercati sotto il profilo concorrenziale e del pluralismo.

Si rileva, infine, l'avvenuta creazione di un'apposita pagina *web* dedicata all'IES, con un accesso diretto dall'*home page* dell'Autorità.

■ 3.2.2. La regolamentazione e la vigilanza

3.2.2.1. Posizioni dominanti, operazioni di concentrazione ed intese nel SIC e trasferimenti di proprietà di società radiotelevisive

Secondo quanto previsto dall'art. 43 del Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici, l'Autorità, a seguito di notifica di operazioni di concentrazione ed intese da parte dei soggetti che operano nel Sistema integrato delle comunicazioni (SIC) e, su segnalazione di chi vi abbia interesse o, periodicamente, d'ufficio, in conformità

130 In particolare, si fa riferimento alle modifiche apportate al Regolamento per l'organizzazione e la tenuta del Registro degli operatori di comunicazione (delibera n. 608/10/CONS) intervenute coerentemente con i recenti mutamenti legislativi (D.Lgs. n. 44/2010) e regolamentari (delibere nn. 606/10/CONS e 607/10/CONS).

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 articolo. Ai sensi dell'art. 4 del regolamento approvato con la 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 e intese nel Sistema integrato delle comunicazioni, e con riferimento a tali attività di verifica, alla data del 30 aprile 2012, per quanto concerne le operazioni di concentrazione e le intese superiori alle soglie di fatturato di cui all'art. 4, comma 1, del regolamento, sono state assunte n. 20 delibere di non avvio dell'istruttoria da parte del Consiglio dell'Autorità e 45 determinine di non avvio dell'istruttoria da parte della Direzione competente. I dati attestanti il volume di attività espletato nel periodo di riferimento, con riguardo alle attività di verifica delle operazioni di concentrazione ed intese nel SIC, sono riportati nella Tabella 3.2.

Tabella 3.2. *Verifica 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	79
Assunte con delibera	20
Assunte con determina	45
Operazioni Infragruppo	14
Provvedimenti in trattazione	48

Fonte: Autorità

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

Con riferimento alle attività correlate alle verifiche previste dall'art. 43 del Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici, si evidenzia che nel periodo di riferimento sono state oggetto di esame da parte dell'Autorità operazioni di concentrazione consistenti nell'acquisizione del controllo esclusivo di società attive nei settori dell'editoria periodica, elettronica ed annuaristica anche per il tramite di internet, in particolare:

1. nel maggio 2011, l'Autorità ha concluso il procedimento istruttorio concernente l'acquisizione da parte della Arnoldo Mondadori Editori s.p.a. – società che opera direttamente, o tramite società controllate, nell'editoria, nell'informazione e nella raccolta pubblicitaria, mediante la pubblicazione di libri e periodici, nonché in attività radiofoniche e nella rete *internet* – del controllo esclusivo di Mondadori Rodale impresa comune soggetta al controllo congiunto di Arnoldo Mondadori Editori s.p.a. e della società americana Rodale inc.;

2. nel periodo di riferimento l'Autorità ha concluso il procedimento istruttorio concernente l'acquisizione da parte della Hearst Communications Inc. – società, facente parte del gruppo Hearst attivo nel settore delle comunicazioni, i cui principali interessi includono il settore dell'editoria di quotidiani e periodici e il settore televisivo e radiofonico, che opera in Italia, nel settore dell'editoria periodica, attra-

verso la controllata Hearst Mondadori Editoriale s.r.l. – del controllo esclusivo di Hachette Rusconi società facente parte del gruppo Lagardère, anch'essa attiva nel settore dell'editoria;

3. l'Autorità ha altresì definito il procedimento istruttorio riguardante l'acquisizione da parte di VimpelCom Ltd – società che detiene l'intero capitale di Open Joint Stock Company VimpelCom, operatore di telecomunicazioni che fornisce servizi integrati voce e dati, attraverso tecnologie di rete mobile, fissa e a banda larga, attivo prevalentemente in Russia e nelle Repubbliche ex sovietiche, e Kyivstar – del controllo esclusivo di Wind Telecom s.p.a., holding finanziaria attiva nella gestione, in via esclusiva, delle partecipazioni detenute nel gruppo Orascom Telecommunication Holding SAE e Wind Telecomunicazioni s.p.a.;

4. sempre nel maggio 2011 si è conclusa l'istruttoria relativa all'acquisizione da parte della società Arvedi Steel Engineering s.r.l. – società finanziaria che detiene il controllo della Studio TV 1 News s.p.a., Arvedi Steel – del controllo esclusivo delle società Quadrifoglio Tv, Televeneto e Arialice, attive nel settore della produzione, diffusione ed irradiazione di programmi televisivi in tecnica digitale, nonché la promozione di attività editoriali.

Alla luce dell'evoluzione tecnologica, che comporta rilevanti mutamenti nel settore dell'editoria periodica ed 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 che le operazioni di concentrazione sopradescritte non fossero 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.

Il trasferimento dei diritti d'uso delle frequenze radiotelevisive ai sensi dell'art. 14 del Codice delle comunicazioni elettroniche

Il Codice delle comunicazioni elettroniche, all'articolo 14, commi 4 e 5, disciplina la procedura di trasferimento dei diritti d'uso temporaneo delle frequenze televisive dagli operatori che ne hanno legittima disponibilità ad altri operatori già autorizzati a fornire una rete con analogia tecnologia. Ai sensi del citato articolo 14, una volta avviata la procedura da parte del Ministero dello sviluppo economico, l'Autorità svolge attività di verifica, in funzione di tutela degli interessi che la legge le assegna, sentendo l'Autorità garante della concorrenza e del mercato, affinché la concorrenza non sia falsata in conseguenza dei trasferimenti di diritti d'uso. All'esito delle verifiche, sentita l'AGCM, l'Autorità esprime parere al Ministero il quale conclude il procedimento con il proprio assenso – apponendo, se necessario, specifiche condizioni all'autorizzazione – e conferendo efficacia al trasferimento dei diritti (articolo 14, comma 14, del Codice), oppure comunicando agli operatori i motivi che giustificano il diniego dell'autorizzazione stessa.

Con riferimento alle procedure previste all'art. 14 del Codice per i trasferimenti dei diritti d'uso delle frequenze radiotelevisive, nel periodo di riferimento sono stati trasmessi 23 pareri all'Autorità garante della concorrenza e del mercato e 10 al Ministero dello sviluppo economico.

Ricognizione delle misure stabilite dalla delibera n. 136/05/CONS del 2 marzo 2005 recante "Interventi a tutela del pluralismo ai sensi della legge 3 maggio 2004, n. 112"

Con la delibera n. 136/05/CONS del 2 marzo 2005 recante "Interventi a tutela del pluralismo ai sensi della legge 3 maggio 2004, n. 112" l'Autorità aveva adottato alcune misure di riequilibrio del mercato, ai sensi dell'art. 2, comma 7, della legge n. 249/97, nei confronti delle società RAI – Radiotelevisione Italiana s.p.a., R.T.I. s.p.a. e Publitalia'80 s.p.a., volte a ripristinare una situazione di maggiore equilibrio nel mercato televisivo e delle relative fonti di finanziamento. L'art. 3 della medesima delibera aveva previsto una clausola di rivedibilità delle misure alla luce dell'evoluzione dello scenario competitivo e, in ogni caso, all'esito della verifica delle quote del Sistema integrato delle comunicazioni. Fra le misure stabilite dalla delibera n. 136/05/CONS vi era quella individuata all'art. 1, comma 1, lett. b) n. 1, relativa all'obbligo di R.T.I. di avvalersi di una concessionaria diversa da Publitalia per la raccolta pubblicitaria sulle trasmissioni in tecnica digitale terrestre diverse dal *simulcast*, misura attuata dalla società attraverso la costituzione della società Digitalia. Nel mese di ottobre 2010 la società R.T.I. – richiamando le condizioni della clausola di rivedibilità di cui alla delibera n. 136/05/CONS – prospettava all'Autorità l'intenzione di avvalersi della società Publitalia'80, concessionaria per la raccolta pubblicitaria dei propri canali analogici diffusi in *simulcast*, per la raccolta pubblicitaria relativa alla propria offerta gratuita erogata su reti televisive digitali terrestri e della società Digitalia, costituita in adempimento a quanto previsto dall'art. 1, comma 1, lett. b), n. 1 della delibera n. 136/05/CONS, per la raccolta pubblicitaria relativa alla propria offerta a pagamento su reti digitali terrestri. L'Autorità riscontrava tale comunicazione con una nota del 14 dicembre 2010, in cui si condivideva la possibilità di dare corso alla prospettata riorganizzazione della raccolta pubblicitaria, atteso che tale riorganizzazione non appariva in pregiudizio della *ratio* delle misure adottate dall'Autorità con la delibera n. 136/05/CONS, dal momento che restavano comunque separate le due società di raccolta pubblicitaria dianzi menzionate, fermi restando gli altri obblighi di comunicazione e non discriminazione previsti dalla citate misure in capo alla concessionaria Publitalia.

Con successiva delibera n. 70/11/CONS del 16 febbraio 2011, l'Autorità, nell'ambito dell'attività di ricognizione anche delle altre misure stabilite dalla citata delibera n. 136/05/CONS e delle relative modalità di attuazione, ha provveduto ad accertare formalmente la perdita di efficacia della misura di cui all'art. 1, comma 1, lett. b), n. 1 della delibera n. 136/05/CONS, conseguente alla sopravvenuta rimodulazione dell'obbligo di separazione delle concessionarie; tale accertamento veniva reso nell'ambito di un'attività di ricognizione anche delle altre misure stabilite dalla delibera n. 136/05/CONS citata, e delle relative modalità di attuazione. La delibera n. 70/11/CONS è stata oggetto di ricorso al TAR Lazio che, con ordinanza n. 2580/2011 del 14 luglio 2011, ha accolto la richiesta di sospensiva rilevando che "con la delibera n. 70/11 è stata introdotta una disciplina innovativa rispetto a quanto previsto dall'art. 1, comma 1, lett. b) n. 1 della precedente delibera n. 136/05, mentre il procedimento amministrativo adottato sembra essere stato modulato in relazione alla natura asseveratamente confermativa della stessa delibera".

Alla luce del rilevato vizio procedimentale l'Autorità, con delibera n. 427/11/CONS del 22 luglio 2011, ha indetto una consultazione pubblica sull'articolo 1, comma 2, della delibera n. 70/11/CONS, "che dispone l'abrogazione della misura di cui all'articolo 1, comma 1, lett. b), n. 1 della delibera n. 136/05/CONS, sulla base della clausola di rive-

dibilità di cui all'articolo 3 della medesima delibera e delle analisi citate in premessa, ai fini dell'adozione di una nuova eventuale deliberazione".

All'esito della consultazione, l'Autorità ha adottato la delibera n. 564/11/CONS del 3 novembre 2011 recante "Provvedimento a seguito della consultazione indetta con la delibera n. 427/11/CONS concernente l'art. 1, comma 2, della delibera n. 70/11/CONS recante "ricognizione delle misure stabilite dalla delibera n. 136/05/CONS del 2 marzo 2005 recante "Interventi a tutela del pluralismo ai sensi della legge 3 maggio 2004, n. 112". Con la citata delibera, l'Autorità ha confermato la valutazione effettuata nella delibera n. 70/11/CONS relativamente alla perdita di efficacia della misura di cui all'art. 1, comma 1, lett. b), n. 1), della delibera n. 136/05/CONS a far data dal 14 dicembre 2010, alla luce della situazione a quel momento accertata in relazione allo sviluppo tecnologico intervenuto (art. 1); reso obbligatoria la suddivisione delle attività di raccolta pubblicitaria dei canali diffusi da R.T.I. consistente nella raccolta pubblicitaria delle offerte televisive in chiaro da parte di Publitalia e delle offerte televisive a pagamento da parte di Digitalia fino alla cessazione delle trasmissioni televisive analogiche (art. 2); revocato *ex tunc* l'articolo 1, comma 2, della delibera n. 70/11/CONS (art. 3).

Trasferimenti di proprietà di società radiotelevisive

Nell'attuale fase di transizione del sistema di diffusione del segnale terrestre dalla tecnica analogica alla tecnica digitale, assume peso, in un'ottica di razionalizzazione delle risorse disponibili e di acquisizione di nuove tipologie di titoli abilitativi, la presentazione delle domande, da parte delle società esercenti attività radiotelevisiva, di autorizzazioni ai trasferimenti di proprietà, intese sia nella forma di modifica degli assetti societari, con eventuale variazione del controllo di ultima istanza delle società stesse, sia nella forma di costituzione di nuove società radiotelevisive, sia ancora nella forma di subentro nei titoli concessori e/o autorizzatori.

In tale contesto, il ruolo dell'Autorità si concretizza nella competenza a valutare, caso per caso e sulla base della vigente normativa, la sussistenza dei requisiti soggettivi e oggettivi in capo ai soggetti istanti, ai sensi dell'art. 1, comma 6, lett. c), n. 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249, e la procedibilità dell'operazione richiesta rispetto ai limiti anticoncentrativi fissati dagli artt. 23 e 24 del Testo unico, nonché della normativa regolamentare introdotta dalla citata delibera n. 646/06/CONS.

In applicazione della predetta disciplina, la delibera n. 646/06/CONS detta le modalità procedurali attraverso le quali le società interessate provvedono a presentare, ai sensi dell'art. 1, comma 6, lett. c), n. 13, della legge n. 249/97, le prescritte istanze di autorizzazione ai trasferimenti di proprietà che, a seconda delle fattispecie sottoposte, si configurano, tendenzialmente, in ragione della disciplina prevista dall'art. 11, comma 2, della delibera n. 78/98 ovvero dell'art. 6, comma 1, della delibera n. 353/11/CONS.

Nel complesso, con la delibera n. 78/98 relativa al rilascio delle concessioni per la radiodiffusione televisiva su frequenze terrestri e con la successiva delibera n. 353/11/CONS recante il nuovo regolamento relativo alla radiodiffusione televisiva terrestre in tecnica digitale entrato in vigore il 7 luglio 2011 in riforma della pre-vigente delibera n. 435/01/CONS, si è inteso attuare un articolato normativo utile a favorire un piano di riassetto del sistema radiotelevisivo italiano. In particolare, nella disciplina regolamentare preordinata alle procedure di trasferimento di proprietà, sono stati introdotti, tra l'altro, criteri oggettivi di valutazione delle società cessionarie, ancorati

a parametri espliciti per la qualificazione delle stesse, quali la capacità economica ed occupazionale posseduta, e destinati, quindi, a caratterizzare la fisionomia delle società radiotelevisive operanti sia in ambito nazionale, sia in ambito locale.

Ai sensi della disciplina del Testo unico, il rilascio dei titoli abilitativi attinenti alla nuova realtà digitale compete al Ministero, il quale, sulla base della delibera n. 353/11/CONS, rilascia l'autorizzazione per la fornitura di servizi di media audiovisivi lineari destinati alla diffusione in tecnica digitale su frequenze televisive terrestri, in ambito nazionale o locale (inteso quest'ultimo come ambito regionale o provinciale, e fino all'entrata in vigore della legislazione concorrente in materia di emittenza radio-televisiva di competenza delle regioni, ai sensi dell'articolo 12, comma 1, del Testo unico).

Con specifico riguardo alla richiesta di subentro nei titoli concessori e/o autorizzatori – in attuazione sia dell'art. 11, comma 2, della delibera n. 78/98, sia dell'art. 6, comma 1, della delibera n. 353/11/CONS – la procedura di valutazione preordinata all'autorizzazione al trasferimento di proprietà dell'azienda o del titolo autorizzatorio contempla la previsione di un procedimento complesso, nell'ambito del quale è previsto che il Ministero dello sviluppo economico consenta il subentro della società acquirente/subentrante nella titolarità dell'azienda o dell'autorizzazione generale ceduta, "sentita" l'Autorità, ossia previo l'assenso corrisposto dall'Autorità in esito alla propria valutazione in ordine sia al possesso soggettivo e oggettivo dei requisiti previsti da parte del soggetto interessato, sia al rispetto dei limiti anticoncentrativi disciplinati dall'art. 22 della delibera n. 353/11/CONS, sulla base di quanto previsto dall'art. 43 del Testo unico.

Sul piano operativo, il mutamento tecnologico sopra delineato ha propiziato un cospicuo incremento delle attività di settore, specie con riguardo alle autorizzazioni al trasferimento di proprietà per servizi audiovisivi in ambito nazionale e locale, rispetto alla precedente annualità 2010/2011.

Come delineato nella Tabella 3.3, un importante rafforzamento del numero delle istanze di trasferimento di proprietà avanzate dai soggetti interessati si è registrato, infatti, nel settore delle autorizzazioni al trasferimento dei titoli amministrativi attinenti all'attività di fornitore di servizi di media audiovisivi nella forma di palinsesto televisivo. In sostanziale analogia con il risultato dello scorso anno è rimasto, invece, il numero delle istanze di trasferimento di proprietà per il settore analogico (cessioni di emittenti televisive locali, cessioni di emittenti radiofoniche locali, trasferimento di aziende/società radiotelevisive).

Tabella 3.3. *Riepilogo procedimenti di autorizzazioni ai trasferimenti di proprietà di società radiotelevisive*

Cessioni emittenti televisive locali	11
Cessioni emittenti radiofoniche locali	16
Autorizzazioni per fornitore di servizi di media audiovisivi in ambito nazionale	2
Autorizzazioni per fornitore di servizi di media audiovisivi in ambito locale	39
Trasferimento società radiotelevisive	17
Totale procedimenti	85

Fonte: Autorità

Ad integrazione delle autorizzazioni sopra enumerate possono essere computati i seguenti ulteriori provvedimenti: una archiviazione per intervenuta oblazione e 6 provvedimenti di non luogo a procedere.

In ultima analisi, dai dati riportati con riguardo ai procedimenti conclusi, ed anche in considerazione dei procedimenti tuttora in trattazione, appare delinearsi la configurazione di un nuovo assetto economico nell'ambito del settore radiotelevisivo, nel quale la dimensione "digitale", sostituendosi al sistema analogico, caratterizza nuove forme di concorrenza tra le imprese del settore, a beneficio dell'utenza radiotelevisiva.

3.2.2.2. Il rilascio di autorizzazioni per i servizi media audiovisivi e per le emittenti satellitari

Le autorizzazioni per i servizi di media

Il più volte citato Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici ha disposto che "la prestazione di servizi di media audiovisivi lineari o radiofonici su altri mezzi di comunicazione elettronica" (art. 21, comma 1 bis) e "la fornitura di servizi di media audiovisivi a richiesta" (art. 22 bis) sono soggette ad autorizzazione rilasciata dall'Autorità sulla base della disciplina stabilita con propri regolamenti. Tali regolamenti sono stati approvati dal Consiglio dell'Autorità con le delibere n. 606/10/CONS e n. 607/10/CONS del 25 novembre 2010. I regolamenti si applicano all'attività di fornitura di servizi di media, anche a pagamento, svolta sotto la responsabilità editoriale di un fornitore di servizi di media, il cui obiettivo principale è la fornitura di programmi, nel caso dei servizi lineari, o di un catalogo di programmi, nel caso dei servizi non lineari, al fine di informare, intrattenere o istruire il grande pubblico, attraverso reti di comunicazioni elettroniche, in concorrenza con la radiodiffusione televisiva, e i cui ricavi annui derivanti da pubblicità, televendite, sponsorizzazioni, contratti e convenzioni con soggetti pubblici e privati, provvidenze pubbliche e da offerte televisive a pagamento, sono superiori a centomila euro, secondo quanto indicato nel primo rendiconto approvato dopo l'entrata in vigore dei regolamenti.

La prestazione di servizi di media audiovisivi lineari o radiofonici su altri mezzi di comunicazione elettronica

In attuazione della previsione di cui all'art. 21, comma 1-bis, del Testo unico, il regolamento approvato con la delibera n. 606/10/CONS reca la disciplina dell'attività di fornitura di servizi di media audiovisivi lineari o radiofonici, anche a pagamento, su altri mezzi di comunicazione elettronica.

Ai sensi dell'art. 3, comma 1, del Regolamento, compete all'Autorità il rilascio delle autorizzazioni per la fornitura dei citati servizi che rientrano nel suo campo di applicazione, come delineato dall'art. 2. Il comma 2 dell'art. 3 prevede, poi, che dette autorizzazioni possano essere rilasciate a società di capitali o di persone, società cooperative, fondazioni, associazioni riconosciute e non riconosciute e a persone fisiche che abbiano la propria sede legale o residenza in Italia, ovvero in uno Stato dello Spazio economico europeo, ovvero anche al di fuori dello Spazio economico europeo, a condizione che lo Stato ove il soggetto richiedente stabilisca la propria sede legale o resi-

denza pratici un trattamento di reciprocità nei confronti di soggetti italiani. A fronte delle spese di istruttoria, è previsto il versamento di un contributo di 500 euro.

Le autorizzazioni sono valide per un periodo di dodici anni dalla data del conseguimento e possono essere rinnovate per periodi successivi di uguale durata.

Nel periodo di riferimento, il volume di attività attinente l'adozione dei provvedimenti di rilascio delle autorizzazioni in questione si riassume nei dati riportati nella Tabella 3.4.

Tabella 3.4. Servizi di media audiovisivi lineari o radiofonici su altri mezzi di comunicazione elettronica

	Anno 2011/12
Soggetti autorizzati	3
Autorizzazioni per la prestazione di servizi di media audiovisivi	4
Autorizzazioni per la prestazione di servizi di media radiofonici	16

Fonte: Autorità

L'art. 9, comma 1, del regolamento consente inoltre, senza alcun onere, ai fornitori di servizi di media audiovisivi o radiofonici su reti di diffusione terrestre, via satellite o di distribuzione via cavo, in possesso del relativo titolo abilitativo in corso di validità, e previa notifica, inclusiva anche dei dati tecnici necessari, da effettuarsi all'Autorità ed al Ministero competente, la ritrasmissione simultanea integrale, su altri mezzi di comunicazione elettronica, fatto salvo il rispetto dei diritti di trasmissione acquisiti.

Il volume delle notifiche pervenute, con riguardo a tale ambito di competenze e nel periodo di riferimento, è riportato nella Tabella 3.5.

Tabella 3.5. Comunicazioni di notifica di ritrasmissione in simulcast delle prestazioni di servizi di media audiovisivi lineari o radiofonici su altri mezzi di comunicazione elettronica

	Anno 2011/12
Società notificanti	231
Notifiche di ritrasmissione in simulcast di servizi di media audiovisivi	88
Notifiche di ritrasmissione in simulcast di servizi di media radiofonici	256

Fonte: Autorità

La fornitura di servizi di media audiovisivi a richiesta

Il regolamento adottato con la delibera n. 607/10/CONS disciplina l'attività di fornitura di servizi di media audiovisivi non lineari, anche a pagamento, indipendentemente dalla rete di comunicazione elettronica impiegata.

L'art. 3 del regolamento dispone che la fornitura di servizi audiovisivi a richiesta rientranti nel campo di applicazione delimitato dall'articolo 2 è assoggettata a un'autorizzazione generale conseguita a seguito della presentazione all'Autorità di una segnalazione certificata di inizio attività, ai sensi dell'articolo 19 della legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni.

La segnalazione certificata può essere presentata da società di capitali o di persone, società cooperative, fondazioni, associazioni riconosciute e non riconosciute e da

persone fisiche che abbiano la propria sede legale o la residenza in Italia, ovvero in uno Stato dello Spazio economico europeo, ovvero al di fuori dello Spazio economico europeo, a condizione che lo Stato ove il soggetto richiedente ha stabilito la propria sede legale o residenza pratici un trattamento di reciprocità nei confronti di soggetti italiani. A fronte delle spese di istruttoria, è previsto il versamento di un contributo di 500 euro per i servizi audiovisivi e di 250 euro per i servizi radiofonici.

La successiva disposizione transitoria dell'art. 13, comma 1, prescrive che i soggetti che, alla data di entrata in vigore del presente regolamento, esercitano l'attività di fornitura di servizi di media audiovisivi a richiesta, nelle forme e nei limiti di cui all'articolo 2, possono proseguire l'attività a condizione di presentare all'Autorità, entro il termine di dodici mesi dall'entrata in vigore del regolamento stesso, la segnalazione certificata di inizio attività di cui al precedente art. 3. Essendo il regolamento in questione entrato in vigore il 18 gennaio 2011, il termine di presentazione di codesta segnalazione di inizio attività risulta scaduto alla data del 18 gennaio 2012.

Nel periodo di riferimento, risultano pervenute n. 3 segnalazioni certificate di inizio attività.

Le autorizzazioni satellitari

Le procedure per il rilascio dei titoli abilitativi in favore delle emittenti che diffondono programmi televisivi via satellite in uno degli Stati firmatari della Convenzione europea sulla televisione transfrontaliera – stipulata a Strasburgo il 5 maggio 1989 e ratificata con legge 5 ottobre 1991, n. 327 – sono disciplinate dal regolamento approvato dall'Autorità con la delibera n. 127/00/CONS del 1° marzo 2000.

Ai sensi dell'art. 5, comma 1, del citato regolamento, i provvedimenti di autorizzazione – 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.

In relazione a ciascuna istanza di autorizzazione presentata, i soggetti interessati sono tenuti al versamento di un contributo a favore dell'Autorità, quale titolo di rimborso delle spese di istruttoria per la decisione. È previsto che il contributo sia adeguato all'inizio di ogni anno solare in misura pari al tasso programmato di inflazione. Si annota, tuttavia, che il predetto adeguamento, in analogia a quanto avvenuto per gli anni 2009, 2010 e 2011, è stato sospeso in applicazione dell'art. 1 del decreto-legge 29 dicembre 2010 n. 225, recante "*Proroga dei termini previsti da disposizioni legislative e di interventi urgenti in materia tributaria e di sostegno alle imprese e alle famiglie*" e nelle more delle eventuali determinazioni attuative della disposizione di cui all'allegato alla legge 26 febbraio 2011, n. 11. Alla data odierna, il contributo in questione risulta ancora esente da aggiornamenti.

Il volume di attività attinente l'adozione dei provvedimenti di autorizzazione alla diffusione via satellite dei programmi televisivi si riassume nei dati riportati nella Tabella 3.6

Al fine di un semplice raffronto, si riportano per ciascuna fattispecie, a fianco dei dati riguardanti il periodo temporale in esame, i risultati conseguiti nell'anno precedente.

Tabella 3.6. Autorizzazioni alla diffusione via satellite dei programmi televisivi

	Anno 2011/12	Anno 2010/11
Domande di autorizzazione, rinnovo voltura presentate	64	64
Autorizzazioni rilasciate	16	30
Autorizzazioni rinnovate	18	12
Autorizzazioni volturate	26	15
Autorizzazioni modificate secondo le comunicazioni ricevute	-	9
Provvedimenti in trattazione	4	2

Fonte: Autorità

Dalla lettura comparata dei dati relativi alle autorizzazioni trattate nelle due annualità si registra un notevole decremento nel numero delle nuove autorizzazioni a fronte di un sensibile incremento nel numero delle autorizzazioni rinnovate/volturate, sintomo dell'inclinazione a una sostanziale stabilizzazione del sistema della televisione satellitare, attuata anche per il tramite di accorpamenti e fusioni societarie, tutta via protesa a un moderato tentativo di riassetto del settore.

Alla data attuale, la consistenza globale del settore dell'emittenza televisiva via satellite trova sintesi nel numero complessivo dei programmi e dei soggetti autorizzati riportati nella Tabella 3.7.

Tabella 3.7. Programmi e soggetti autorizzati alla diffusione via satellite

Totale programmi autorizzati – rinnovati	383
Totale soggetti autorizzati	140
Totale autorizzazioni decadute	144

Fonte: Autorità

Al fine di consentire l'esercizio di una funzione generale di monitoraggio del settore, i dati anagrafico-tecnici dichiarati dai soggetti istanti – e con riguardo a ciascuno dei provvedimenti di autorizzazione rilasciati – sono acquisiti in uno specifico database, che consente la gestione delle singole posizioni e la loro attualizzazione mediante l'annotazione delle successive pertinenti variazioni.

In applicazione delle disposizioni regolamentari vigenti, ai soggetti titolari di autorizzazione compete, infatti, di comunicare ogni eventuale variazione intervenuta rispetto alle informazioni o ai documenti forniti per il procedimento iniziale. Sotto tale aspetto, i dati maggiormente incisi da processi di trasformazione si sostanziano, in particolare, nel mutamento dell'assetto societario delle società emittenti, nella modifica delle denominazioni dei programmi diffusi e nel 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.

In linea più generale, infine, nell'ottica di un rafforzamento degli strumenti della vigilanza mirato al perseguimento di una obiettiva parametrizzazione del sistema dell'emittenza televisiva satellitare e degli attori che in esso operano, nel periodo in esame

è continuata, nei confronti delle società autorizzate alla diffusione di trasmissioni televisive via satellite, l'attività già in precedenza avviata 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 ad esse disponibile la necessaria capacità trasmissiva.

In esito a tale attività, nei confronti delle società titolari di autorizzazioni rilasciate ai sensi della delibera n. 127/00/CONS non si sono evidenziati casi di sentenze di fallimento ad opera dell'Autorità giudiziaria. Va annotato che, sulla base della regolamentazione vigente, la sentenza di fallimento comporta la decadenza automatica dell'autorizzazione stessa in assenza della prescritta autorizzazione, da parte dell'Autorità giudiziaria, alla prosecuzione temporanea dell'attività dell'impresa.

3.2.2.3. La televisione digitale terrestre e la radio digitale

La Regolamentazione del settore

Attuazione dei criteri per la digitalizzazione delle reti televisive digitali terrestri

Con la delibera n. 181/09/CONS, l'Autorità ha approvato i criteri per la completa digitalizzazione delle reti televisive terrestri, in ragione della pendenza della procedura d'infrazione n. 2005/5086 e a seguito di un confronto con la Commissione europea, che ha ritenuto tali criteri idonei alla sospensione della procedura stessa. Tale delibera è stata, quindi, su richiesta della Commissione europea, legificata dall'articolo 45 della legge n. 88/2009, entrando in tal guisa a far stabilmente parte del quadro normativo primario.

La citata delibera n. 181/09/CONS ha previsto la pianificazione di 21 reti nazionali digitali terrestri DVB-T così distribuite: 8 reti per assicurare la conversione delle preesistenti reti analogiche; 8 reti per la razionalizzazione delle reti digitali terrestri realizzate attraverso il *trading* delle frequenze; 5 reti per il dividendo digitale da assegnare mediante *beauty contest*. Ha inoltre previsto 4 reti DVB-H, di cui tre per la razionalizzazione delle esistenti reti realizzate attraverso il *trading* delle frequenze, mentre una rete è stata destinata al *beauty contest*. Regole di conversione analoghe sono state previste per le reti televisive locali, alle quali è riservata, secondo la legge vigente, l'assegnazione di almeno un terzo delle risorse trasmissive disponibili per tale comparto.

La stessa delibera ha, inoltre, stabilito alcune misure a fini pro-concorrenziali, suddividendo le frequenze del dividendo digitale in tre lotti e introducendo un *cap* per i soggetti già in possesso di reti analogiche. Nel caso in cui tali operatori si aggiudichino il quinto multiplex, gli stessi sono soggetti all'obbligo di destinare il 40% della capacità trasmissiva del multiplex a fornitori di contenuti indipendenti previamente selezionati dall'Autorità, a prezzi orientati ai costi sotto la vigilanza della stessa Autorità.

In attuazione della predetta delibera, l'Autorità ha approvato nel corso del 2010 – con la delibera n. 497/10/CONS – le procedure per l'assegnazione delle frequenze disponibili in banda televisiva per sistemi di radiodiffusione digitale terrestre e misure atte a garantire condizioni di effettiva concorrenza, cui ha fatto seguito, nel corso del 2011, l'approvazione delle condizioni economiche e contrattuali relative alla cessione del 40% della capacità trasmissiva a fornitori di contenuti indipendenti (delibera n. 187/11/CONS del 6 aprile 2011). Infine, in vista dell'espletamento della procedura di

selezione indetta dal competente Ministero dello sviluppo economico con bando e disciplinare di gara pubblicato l'8 luglio 2011, l'Autorità ha verificato la sussistenza dei requisiti dei fornitori di contenuti indipendenti che hanno richiesto l'allocazione del 40% della capacità trasmissiva e, valutata la rispondenza dei progetti editoriali alla normativa vigente in materia radiotelevisiva, ne ha comunicato l'ammissibilità.

Il quadro normativo ha subito una recente modifica ad opera del decreto-legge 2 marzo 2012, n. 16, come convertito dalla legge 26 aprile 2012, n. 44, il cui articolo 3-*quinquies*, nell'introdurre misure urgenti per l'uso efficiente e la valorizzazione economica dello spettro radio, ha configurato una nuova distribuzione del dividendo digitale che avverrà con un'asta che sostituirà il *beauty contest*, ridefinendo il quadro in coerenza con il nuovo scenario che si aprirà a seguito del riassetto e della razionalizzazione dell'uso delle frequenze prefigurati nella Conferenza Mondiale delle Radiocomunicazioni di Ginevra del febbraio del corrente anno (WRC-2012). In accordo con tali previsioni, infatti, parte dello spettro televisivo potrà essere destinato – a partire dal 2016 – alle telecomunicazioni mobili, in analogia con quanto già avvenuto per la banda a 800 MHz. Proprio tali prospettive, unitamente al contesto critico della finanza pubblica del Paese, hanno indotto il Governo a una rivalutazione sul valore economico che l'uso di tali frequenze può produrre, introducendo così l'assegnazione del dividendo digitale a titolo oneroso.

In particolare, la legge ha previsto che la nuova gara, destinata a sostituire il *beauty contest*, avvenga entro 120 giorni dall'approvazione della legge stessa, sulla base delle procedure che verranno stabilite dall'Autorità – sentiti i competenti uffici della Commissione europea – secondo i seguenti criteri direttivi: a) assegnazione delle frequenze sulla base di differenti lotti mediante il criterio dell'offerta economica più elevata, assicurando la separazione verticale tra fornitori di programmi e operatori di rete e consentendo l'accesso ai primi a condizioni eque e non discriminatorie, in base ai criteri fissati dall'Autorità; b) composizione di ciascun lotto in base al grado di copertura, tenendo conto della possibilità di consentire la realizzazione di reti per macro aree di diffusione, l'uso flessibile ed efficiente dello spettro e l'innovazione tecnologica; c) modulazione della durata dei diritti d'uso di ciascun lotto tale da garantire la tempestiva destinazione delle frequenze agli usi stabiliti dalla Commissione europea in tema di disciplina dello spettro radio.

Il nuovo quadro normativo – che ha modificato alcuni passaggi della delibera n. 181/09/CONS non compatibili con la disciplina così introdotta – ha inoltre previsto la messa in campo delle azioni utili a garantire un'effettiva innovazione tecnologica dell'uso televisivo mediante la promozione degli standard televisivi DVB-T2 e MPEG-4 e, a tal fine, ha introdotto alcune scadenze relative alla vendita degli apparati di ricezione televisiva: dal 1° gennaio 2013 ai distributori di apparecchiature al dettaglio sul territorio nazionale non si richiede la presenza di un sintonizzatore analogico, mentre a partire dal 1° gennaio 2015 gli apparati televisivi prodotti devono obbligatoriamente integrare un sintonizzatore digitale per la ricezione di programmi televisivi in tecnologia DVB-T2 con codifica MPEG-4; infine dal 1° luglio 2015 non potranno essere commercializzati apparati privi di tali caratteristiche.

Il panorama *in itinere* vede, pertanto, da un lato soluzioni che consentono alla televisione digitale terrestre – destinata a sostituire, con la conclusione dello *switch-off* a giugno di quest'anno, la televisione analogica su tutto il territorio nazionale – di offrire una vasta gamma di offerte televisive in alta definizione (HD) e in 3D e una più ampia competizione tra diverse modalità di fruizione dei servizi televisivi (satellite, terrestre,

IPTV, web ecc.), oltre ad un più ampio grado di pluralismo; dall'altro, l'incremento di servizi banda larga sulle frequenze LTE e LTE-*advanced*, che garantirà un uso sempre più efficiente delle risorse spettrali, in linea con gli orientamenti europei.

Il nuovo regolamento relativo alla radiodiffusione televisiva terrestre in tecnica digitale

Con delibera n. 353/11/CONS del 23 giugno 2011, l'Autorità ha adottato il nuovo regolamento relativo alla radiodiffusione televisiva terrestre in tecnica digitale, che disciplina l'attività di fornitura di servizi di media audiovisivi lineari, ivi inclusa la diffusione di contenuti radiofonici digitali, di servizi interattivi associati o di servizi di accesso condizionato e di operatore di rete, su frequenze televisive terrestri in tecnica digitale.

Il nuovo regolamento, il cui schema è stato sottoposto a consultazione con delibera n. 212/11/CONS del 13 aprile 2011, ha sostituito il precedente regolamento (di cui alla delibera n. 435/01/CONS) con una nuova disciplina che ha tenuto conto delle modificazioni normative intervenute in materia di radiodiffusione televisiva terrestre e della regolamentazione *medio tempore* adottata dall'Autorità in tale materia.

L'allegato A del nuovo regolamento (art. 1) ha allineato le definizioni a quanto previsto dal Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici che, nel recepire la direttiva 2007/65/CE, ha introdotto, tra l'altro, nuove definizioni per caratterizzare l'attività di fornitura di programmi audiovisivi. In merito alle autorizzazioni per la fornitura di servizi di media audiovisivi (artt. 3-7), in un'ottica di proporzionalità e neutralità tecnologica, è stato precisato che i requisiti di capitale sociale e numero dei dipendenti occupati previsti ai fini del rilascio dell'autorizzazione in ambito nazionale e locale, requisiti mutuati dal regime televisivo analogico, trovano applicazione fino alla data stabilita dalla legge per la definitiva cessazione delle trasmissioni televisive in tecnica analogica.

Anche le disposizioni concernenti gli obblighi di programmazione (artt. 8-14), cui sono sottoposti i soggetti titolari di autorizzazione (registro programmi, responsabilità e rettifica, pubblicità, sponsorizzazioni e televendite e promozione della produzione audiovisiva europea) sono stati allineati alla nuova disciplina introdotta dal Testo unico.

Con riferimento all'attività di operatore di rete televisiva (artt. 16-21) è stato specificato che tale attività, in ambito nazionale e locale, è soggetta ad autorizzazione generale, mentre il diritto d'uso di frequenze digitali terrestri è conseguito dai soggetti autorizzati con distinto provvedimento dal Ministero dello sviluppo economico. Sono stati altresì specificati gli obblighi cui sono tenuti i predetti operatori, di seguito sintetizzati:

- rispetto degli obblighi stabiliti dall'articolo 42, comma 1, del Testo unico;
- rispetto delle norme tecniche di emissione vigenti, adottando *standard* trasmissivi compatibili con le norme previste all'Allegato A della delibera dell'Autorità n. 216/00/CONS, come modificata, e osservando gli obblighi in tema di numerazione automatica dei canali della televisione digitale terrestre stabiliti dalla legge e dalla delibera n. 366/10/CONS;
- rispetto delle normative sanitarie, ambientali, urbanistiche e di assetto territoriale per l'installazione delle infrastrutture e delle apparecchiature, nonché le disposizioni relative alla condivisione o alla messa a disposizione degli impianti e dei siti;

- obbligo di assicurare la sicurezza del funzionamento della rete, il mantenimento della sua integrità, la qualità del segnale irradiato, l'adeguata copertura del bacino assegnato, comunque non inferiore all'80% della popolazione del bacino stesso da raggiungere nell'arco di cinque anni dall'assegnazione del diritto di uso delle frequenze;

- ai fini dell'uso efficiente dello spettro radio, obbligo di trasportare su ciascuna rete nazionale o locale DVB-T, almeno sei programmi o palinsesti diffusi in tecnica *standard definition* (SD) ovvero almeno tre programmi o palinsesti diffusi in tecnica *high definition* (HD), ovvero ancora, in caso di diffusione mista SD ed HD, almeno quattro programmi televisivi di cui uno diffuso in HD. Nel numero di programmi di cui alla presente lettera sono compresi i programmi *simulcast* analogico/digitale e i programmi HD *simulcast* dei programmi SD, nonché i programmi differiti dello stesso palinsesto. Tali configurazioni trovano applicazione decorsi sei mesi dalla data di definitiva cessazione delle trasmissioni televisive analogiche.

L'operatore di rete in ambito locale, in particolare, fermo il rispetto della quota di riserva di capacità trasmissiva stabilita dall'articolo 8, comma 2, del Testo unico a favore dei soggetti autorizzati a fornire contenuti televisivi in ambito locale e degli obblighi di *must carry* previsti dal Regolamento, può fornire servizi di trasmissione e diffusione a fornitori di servizi di media audiovisivi in ambito nazionale nel rispetto delle seguenti condizioni:

- la capacità trasmissiva offerta non può superare quella necessaria a trasportare due programmi nazionali per ciascun multiplex, salva la compatibilità con gli obblighi di *must carry* dal regolamento;

- la capacità trasmissiva non può essere offerta a fornitori di contenuti nazionali controllati da o collegati con gli operatori di rete televisiva nazionale. Inoltre la capacità trasmissiva utilizzata per il trasporto del contenuto nazionale deve consentire una copertura di almeno il 50% della popolazione nazionale nel periodo di *switch-over* e una copertura di almeno l'80% della popolazione nazionale alla data dello *switch-off* nazionale, da conseguire mediante forme di consorzio o intese da parte di operatori di rete in ambito locale.

È stato altresì specificato che ai fornitori di servizi di media audiovisivi in ambito nazionale trasportati da operatori di rete locali spettano le numerazioni dei canali a diffusione nazionale previste dal Piano di numerazione automatica dei canali della televisione digitale terrestre di cui all'allegato A della citata delibera n. 366/10/CONS secondo i generi di programmazione ivi previsti.

Con riferimento al regime contributivo, è stato altresì stabilito che, fino alla fine dell'anno di definitiva cessazione delle trasmissioni analogiche su tutto il territorio nazionale, continui ad applicarsi il vigente regime di contribuzione ai soggetti operanti su frequenze televisive terrestri anche in tecnica digitale. Allo scadere di tale periodo i contributi per i diritti d'uso delle frequenze saranno determinati secondo il regime di contribuzione previsto dal Codice delle comunicazioni elettroniche, assicurando almeno la compatibilità con gli attuali introiti statali.

Con riferimento alle norme in materia di tutela del pluralismo e concorrenza e non discriminazione (artt. 24-25), il Regolamento ha allineato i criteri alle disposizioni del Testo unico e stabilito che, ai fini della verifica d'ufficio del rispetto dei limiti alle autorizzazioni alla fornitura dei programmi televisivi nazionali e locali, comunque entro il 30 ottobre di ciascun anno, i soggetti autorizzati alla fornitura di programmi televisivi nazionali e locali comunicano entro il 30 giugno di ciascun anno all'Autorità il numero dei programmi autorizzati alla diffusione secondo il modello allegato al Regolamento.

Modalità e condizioni della cessione della capacità trasmissiva delle reti televisive locali ai sensi dell'art. 4 del decreto-legge n. 34/2011, convertito con modificazioni dalla legge 75/2011

L'art. 4 del decreto legge n. 34/2011, convertito con modificazioni, dalla legge 75/2011¹³¹, stabilisce che i soggetti assegnatari dei diritti d'uso delle frequenze radio-televisive in ambito locale, sulla base delle graduatorie all'uopo predisposte dal Ministero dello sviluppo economico nelle Regioni o aree tecniche ove ha luogo lo *switch-off*, sono tenuti a cedere una quota della capacità trasmissiva a essi assegnata (c.d. *must carry*), comunque non inferiore a due programmi, a favore dei soggetti legittimamente operanti in ambito locale non destinatari dei diritti d'uso sulla base delle citate graduatorie, secondo le modalità e alle condizioni economiche stabilite dall'Autorità.

In ottemperanza a tale previsione normativa, il citato nuovo Regolamento, all'art. 27, ha definito le modalità e le condizioni economiche della cessione della capacità trasmissiva in questione, di seguito sintetizzate:

- la capacità trasmissiva oggetto di cessione non deve essere inferiore a quella necessaria per veicolare due programmi e, in ogni caso, non inferiore a 6 M/bits;
- entro quindici giorni dalla pubblicazione, per ciascuna Regione, delle citate graduatorie, i soggetti assegnatari dei diritti d'uso delle frequenze sono tenuti a comunicare all'Autorità il listino della cessione della capacità trasmissiva, le cui tariffe non possono essere inferiori a euro 0,010 e superiori a 0,016 per 1 M/bits per abitante, prevedendo comunque condizioni di favore per i fornitori di servizi di media audiovisivi a carattere comunitario.

Tali listini sono pubblicati dall'Autorità sul proprio sito *web*.

Il Regolamento stabilisce altresì che, entro quindici giorni dalla pubblicazione dei predetti listini, i soggetti legittimamente operanti in ambito locale alla data del 1° gennaio 2011, non assegnatari dei diritti d'uso delle frequenze, comunicano la propria manifestazione di interesse all'Autorità indicando l'operatore di rete, la capacità trasmissiva richiesta e l'area territoriale di interesse.

131 "Art. 4 Misure di razionalizzazione dello spettro radioelettrico [...] Entro il 30 giugno 2012 il Ministero dello sviluppo economico provvede all'assegnazione dei diritti di uso relativi alle frequenze radiotelevisive nel rispetto dei criteri e delle modalità disciplinati dai commi da 8 a 12 dell'art. 1 della legge 13 dicembre 2010, n. 220, nonché, per quanto concerne le frequenze radiotelevisive in ambito locale, predisponendo, per ciascuna area tecnica o Regione, una graduatoria dei soggetti legittimamente abilitati alla trasmissione radiotelevisiva in ambito locale che ne facciano richiesta sulla base dei seguenti criteri: a) entità del patrimonio al netto delle perdite; b) numero dei lavoratori dipendenti con contratto di lavoro a tempo indeterminato; c) ampiezza della copertura della popolazione; d) priorità cronologica di svolgimento dell'attività nell'area, anche con riferimento all'area di copertura. Nelle aree in cui, alla data del 1° gennaio 2011, non ha avuto luogo il passaggio alla trasmissione in tecnica digitale, il Ministero dello sviluppo economico non procede all'assegnazione a operatori di rete radiotelevisivi in ambito locale dei diritti d'uso relativi alle frequenze di cui al primo periodo del comma 8 dell'art. 1 della legge 13 dicembre 2010, n. 220. Nelle aree in cui alla medesima data del 1° gennaio 2011 ha avuto luogo il passaggio alla trasmissione in tecnica digitale, il Ministero dello sviluppo economico rende disponibili le frequenze di cui al citato primo periodo del comma 8, assegnando ai soggetti titolari di diritto d'uso relativi alle frequenze nella banda 790-862 Mhz, risultanti in posizione utile in base alle rispettive graduatorie, i diritti d'uso riferiti alle frequenze nelle bande 174-230 Mhz e 470-790 Mhz. L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni dispone le modalità e le condizioni economiche secondo cui i soggetti assegnatari dei diritti d'uso hanno l'obbligo di cedere una quota della capacità trasmissiva ad essi assegnata, comunque non inferiore a due programmi, a favore dei soggetti legittimamente operanti in ambito locale alla data del 1° gennaio 2011 non destinatari di diritti d'uso sulla base delle citate graduatorie".

L'Autorità provvede infine all'associazione della capacità trasmissiva degli operatori di rete ai fornitori di servizi di media audiovisivi che ne fanno richiesta entro i successivi quindici giorni e, comunque, prima dello *switch-off* dell'area tecnica o Regione interessata. In caso di richieste non compatibili tra loro l'Autorità, sentiti gli interessati, procede al soddisfacimento delle richieste tenendo altresì conto, al fine di soddisfare il maggior numero di richieste, della quantità di capacità trasmissiva richiesta da ciascuno e delle aree territoriali di maggior interesse del richiedente stesso.

La pianificazione delle frequenze per la radiodiffusione televisiva e radiofonica digitale

La pianificazione delle frequenze

Nel corso degli ultimi dodici mesi sono proseguite le attività di pianificazione in attuazione di quanto stabilito dalla normativa vigente e dalla 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 radiotelevisivi nella prospettiva della conversione alla tecnica digitale". Tali attività, 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, tengono in conto 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 per la pianificazione del servizio di radiodiffusione terrestre in tecnica 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'ultimo anno, diverse modifiche hanno interessato le bande di frequenze assegnate dal Piano nazionale Ripartizione delle Frequenze al servizio di radiodiffusione.

In particolare la legge 13 dicembre 2010, n. 220, come modificata dalla legge 15 luglio 2011, n. 111 "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 6 luglio 2011, n. 98 recante disposizioni urgenti per la stabilizzazione finanziaria", ha riservato la porzione di banda a 800 MHz (790-862 MHz) per l'utilizzo dei servizi di comunicazione elettronica mobili in larga banda, sottraendo tale gamma di frequenze dalla disponibilità di banda per la pianificazione del sistema televisivo digitale, disponendo, nel contempo, che la stessa, venga liberata per i nuovi utilizzi entro e non oltre il 31 dicembre 2012.

Nello stesso periodo, il decreto legge 31 marzo 2011, n. 34 convertito con modificazione dalla legge 26 marzo 2011, n. 75 come modificato dalla legge 15 luglio 2011, n. 111 "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge 6 luglio 2011, n. 98 recante disposizioni urgenti per la stabilizzazione finanziaria" disponeva che l'assegnazione delle risorse alle emittenti locali fosse effettuata sulla base di una graduatoria, rendendo di fatto superata la procedura di convocazione dei tavoli tecnici dei soggetti interessati, attuata precedentemente, per l'acquisizione dei contributi partecipativi che costituivano presupposto per la valutazione dei fabbisogni in ciascuna area e per la pianificazione di risorse adeguate a soddisfare tali necessità, sempre nel rispetto dei vincoli e dei criteri stabiliti dalla normativa.

Sulla base di quanto fissato dalle norme su richiamate è stata pertanto adottata la delibera n. 330/11/CONS che dispone appunto l'abrogazione della procedura di pianificazione di dettaglio nelle aree tecniche attraverso la convocazione dei tavoli tecnici e il rinvio alla procedura di consultazione prevista dalla legge 31 luglio 1997 n. 249 (articolo 1, comma 6, lettera a) numero 2) per il completamento della pianificazione; tale procedura permette una valutazione oggettiva dei fabbisogni delle emittenti locali attraverso la formazione di una graduatoria stilata in base ai criteri stabiliti. È importante notare che 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", modificato dalla legge 23 febbraio 2006, n. 51.

Di fatto 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 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 terrestre in tecnica digitale, con l'indicazione delle aree interessate e delle rispettive scadenze.

Tale decreto, adottato il 10 settembre 2008 e 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, prevedendo la suddivisione dell'Italia in 16 aree tecniche, stabilendo nel contempo il relativo calendario di *switch-off* nelle singole aree. Il suddetto decreto è stato successivamente più volte modificato ed il vigente è il decreto 15 settembre 2011 "Modifiche al calendario nazionale per il passaggio definitivo alla trasmissione televisiva digitale terrestre con relativo allegato 2", pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* n. 246 del 21 ottobre 2011.

Rispettando le tempistiche fissate, l'Autorità ha avviato i relativi procedimenti e convocato ai sensi della legge 31 luglio 1997 n. 249 i soggetti interessati e ha adottato nel corso dell'ultimo anno le seguenti delibere di pianificazione di dettaglio nelle rispettive regioni (aree tecniche) che man mano hanno attuato il passaggio alla tecnologia digitale:

a) delibera n. 423/11/CONS recante "Piano di assegnazione delle frequenze per il servizio televisivo digitale terrestre delle regioni Liguria, Toscana, Umbria e Marche nonché della provincia di Viterbo. (aree tecniche nn. 8, 9 e 10);

b) delibera n. 542/11/CONS recante "Modifica della delibera n. 423/11/CONS recante Piano di assegnazione delle frequenze per il servizio televisivo digitale terrestre delle regioni Liguria, Toscana, Umbria e Marche nonché della provincia di Viterbo. (aree tecniche nn. 8, 9 e 10);

c) delibera n. 93/12/CONS recante "Piano di assegnazione delle frequenze per il servizio televisivo digitale terrestre delle regioni Abruzzo, Molise, Basilicata, Puglia, Calabria e Sicilia (aree tecniche nn. 11, 14 e 15).

Tali delibere si aggiungono a quelle già precedentemente adottate a partire dal 2007 e che hanno interessato le aree tecniche riferite alle regioni Sardegna, Valle d'Aosta, Piemonte occidentale, Trentino Alto Adige, Lazio, esclusa la provincia di Viterbo, Campania, l'area tecnica 3 corrispondente al territorio ricomprensivo delle province di

Alessandria, Asti, Biella, Novara, Verbanco-Cusio-Ossola, Vercelli, Bergamo, Brescia, Como, Cremona, Lecco, Lodi, Milano, Monza e della Brianza, Pavia, Sondrio, Varese, Piacenza e Parma, e nelle aree tecniche 5, 6 e 7, corrispondenti al territorio delle regioni Emilia Romagna, Veneto (incluse le province di Mantova e Pordenone) e Friuli Venezia Giulia.

Infine, per uniformare la pianificazione di dettaglio delle risorse da destinare alle emittenti locali nelle aree già transitate al digitale prima del 2011 ai dettami della normativa sopra evidenziata, si è provveduto a rivedere la pianificazione relativa a queste ultime aree tecniche che interessano le Regioni Sardegna, Valle D'Aosta, Piemonte, Lombardia, Veneto, Trentino Alto Adige, Friuli Venezia Giulia, Emilia Romagna, Lazio e Campania; tale provvedimento è stato adottato con la delibera n. 265/12/CONS del 7 maggio 2012.

La radiofonia digitale

Un capitolo a parte merita la pianificazione della radiofonia digitale in Italia, mercato il cui sviluppo non è ancora ai livelli di quello della televisione digitale terrestre, ma che possiede le potenzialità per costituire in futuro una risorsa strategica per il sistema radiofonico. La radiofonia digitale, evoluzione naturale della radiofonia analogica, è infatti di notevole interesse per tutte le imprese del settore, e ha la possibilità di aprire a nuovi editori il mercato della fornitura dei contenuti che possono essere veicolati su detta piattaforma.

In previsione di ciò, e per dare un impulso al mercato, anche su richiesta di alcune associazioni di categorie e di emittenti nazionali tra cui la Concessionaria del servizio pubblico, l'Autorità ha ritenuto opportuno adottare un provvedimento per l'avvio di un progetto pilota per il DAB, sulla base di quanto previsto dalla delibera n. 664/09/CONS, che interessasse la Provincia Autonoma di Trento. Per tale motivo si è provveduto a definire una prima pianificazione nella Regione Trentino Alto Adige. Infatti, sulla base della disponibilità di risorse destinate al servizio di radiodiffusione radiofonica in tecnica digitale dalla Conferenza di Ginevra 2006, unitamente alla valutazione delle frequenze utilizzabili in banda III-VHF, a seguito dell'avvenuta conversione del sistema televisivo in tecnica digitale, è stata adottata la delibera n. 180/12/CONS che reca il piano provvisorio di assegnazione delle frequenze per il servizio radiofonico digitale terrestre nelle Province Autonome di Trento e Bolzano, per l'attivazione di un progetto pilota nella Provincia Autonoma di Trento.

In parallelo a quanto sopra riportato, è stata condotta una intensa attività internazionale al fianco del Ministero dello sviluppo economico – Dipartimento comunicazioni, finalizzato a massimizzare le possibilità di utilizzo delle frequenze ben oltre quanto pianificato per l'Italia dalla Conferenza di Ginevra del 2006, attraverso accordi bilaterali con i Paesi confinanti (vedi paragrafo 4.1.2.)

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 (vedi paragrafo 3.5.2.) si è affermato come un importante strumento di conoscenza del sistema radiotelevisivo italiano e come un punto di riferimento per numerose attività tecniche e amministrative tra cui, in particolare, quelle legate al processo di pianificazione per la 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.

3.2.2.4. La comunicazione commerciale televisiva e radiofonica

L'art. 1, comma 6, lett. b), nn. 3 e 5, della legge n. 249 del 1997, ha affidato all'Autorità il compito di effettuare l'attività di vigilanza sulle modalità di distribuzione dei servizi e dei prodotti, inclusa la pubblicità in qualunque forma diffusa, e di emanare i regolamenti attuativi delle disposizioni di legge in materia di pubblicità sotto qualsiasi forma e di televendite.

Il monitoraggio sulle emittenti televisive e radiofoniche permette l'effettuazione dei controlli sulla comunicazione commerciale delle emittenti televisive, sia nazionali che locali, ai fini dell'esercizio del potere sanzionatorio in caso di eventuali violazioni della relativa disciplina normativa e regolamentare. Le rilevazioni sono quantitative, sulla durata degli eventi pubblicitari, e qualitative, sul posizionamento della comunicazione commerciale all'interno dei programmi o tra i programmi stessi e sull'analisi di alcuni contenuti pubblicitari, in funzione generale di garanzia dell'utenza e in casi specifici di ambiti merceologici la cui promozione è disciplinata o vietata dalla legge. Inoltre, nell'ambito dell'attività svolta dall'Autorità in materia di comunicazione commerciale, occorre ricordare l'attività di adozione di pareri in materia di pubblicità ingannevole e pratiche commerciali scorrette.

Il più volte citato decreto legislativo n. 44/2010 ha innovato in maniera radicale il Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici per quanto riguarda alcuni aspetti peculiari della trasmissione della comunicazione commerciale audiovisiva. In particolare, è stata modificata la disciplina di alcune modalità di trasmissione della pubblicità. Fermi restando i limiti di affollamento orario, è ora stabilito che interruzioni pubblicitarie all'interno dei programmi possano avvenire ogni 30 minuti, anche nelle opere cinematografiche e nei telegiornali. È stato anche regolamentato l'inserimento di prodotti all'interno di programmi televisivi.

L'articolo 40-*bis* del testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici, introdotto dal decreto legislativo n. 44/2010 in attuazione della Direttiva europea sui servizi di media audiovisivi, ha consentito per specifiche categorie di programmi (opere cinematografiche, film e serie prodotti per i servizi di media audiovisivi, programmi sportivi e programmi di intrattenimento leggero) la possibilità di inserimento di prodotti, assoggettandola ad alcune condizioni intese ad evitare l'esercizio di influenza da parte degli inserzionisti sul contenuto editoriale dei programmi e a introdurre appositi strumenti di identificazione della presenza di prodotti commerciali per renderne consapevole il telespettatore. La disposizione pone a carico dei soggetti che vogliono avvalersi della possibilità di inserire i prodotti l'onere di adottare appositi testi di autoregolamentazione, volti a specificare le condizioni di legge preesistenti sull'inserimento di prodotti, e conferisce all'Autorità la funzione di vigilanza sul rispetto delle previsioni autoregolamentari.

Nell'esercizio di tale competenza, l'Autorità ha esaminato diversi testi autoregolamentari, richiamando in alcuni casi a un più puntuale dettaglio delle condizioni di

legge in particolare con riferimento alle previsioni limitative dell'influenza sul contenuto editoriale e del divieto di attribuzione di indebito rilievo ai prodotti inseriti nel programma.

Inoltre, in considerazione della complessità della materia oggetto di autoregolamentazione, della novità delle fattispecie e della diversificazione delle possibili forme di inserimento dei prodotti anche in relazione ai diversi media audiovisivi e radiofonici, con delibera 19/11/CSP del 20 gennaio 2011, l'Autorità ha deliberato l'istituzione di un apposito osservatorio permanente in materia di inserimento dei prodotti, quale sede di interlocuzione tra gli operatori e l'Autorità stessa relativamente alle problematiche derivanti dalla applicazione pratica dell'inserimento dei prodotti nei programmi dei servizi di media audiovisivi e radiofonici, alla individuazione delle fattispecie concrete e alla analisi della compatibilità delle varie forme di inserimento con la normativa interna e comunitaria, garantendo altresì il contributo tecnico dell'Autorità alle istanze istituzionali e autodisciplinari, interne, comunitarie e internazionali sulla specifica materia del *product placement*.

Ai fini, poi, della verifica del rispetto della delibera n. 34/09/CSP recante disposizioni in materia di livello sonoro dei messaggi pubblicitari e delle televendite – in base alla quale 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, di cui sono state evidenziate le linee salienti nella scorsa Relazione – l'Autorità, con la collaborazione della Fondazione Ugo Bordoni, ha portato avanti una campagna di misura sperimentale effettuata nel corso del 2011 dalla quale è stata rilevata una sostanziale ottemperanza alle norme da parte delle emittenti televisive.

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 proprio 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 110 pareri su 132 messaggi pubblicitari, di cui 28 su messaggi diffusi attraverso la stampa periodica e quotidiana, 9 per via telefonica, 3 per via radiofonica e 9 televisiva, 83 tramite altri mezzi di comunicazione, di cui 71 su internet; 22 dei pareri resi riguardano messaggi diffusi su più mezzi.

3.2.2.5. La tutela dei minori e degli utenti

Nel periodo di riferimento l'Autorità ha dedicato particolare attenzione allo svolgimento delle attività in materia di tutela dei minori e degli utenti sia sotto il profilo scientifico, mettendo a punto una serie di ricerche i cui risultati sono confluiti nel Libro bianco sul rapporto tra minori e media, sia dal punto di vista regolamentare, concludendo le attività istruttorie per il conseguimento di quanto disposto dal decreto legislativo del 15 marzo 2010, n. 44 di recepimento della direttiva 2007/65/CE, sia dal punto di vista dell'attività di vigilanza e procedimentale.

Il settore delle comunicazioni sta vivendo una fase di profonda trasformazione, dovuta all'innovazione tecnologica e ai processi di digitalizzazione e di convergenza multimediale, che comporta nuove e più complesse modalità di fruizione dei contenuti e di interazione con i diversi media da parte degli utenti. La necessità di garantire un adeguato livello di tutela dei minori da contenuti audiovisivi nocivi e di promuovere sensibilità e nuovi approcci al problema ha indotto l'Autorità ad approfondire, attraverso un apposito studio interdisciplinare, il rapporto tra l'offerta multimediale e i comportamenti dei minori. Il progetto, particolarmente complesso, è stato portato a compimento attraverso la redazione del "Libro Bianco" sul rapporto tra media e minori, che – arricchito di indicazioni operative, per esempio inerenti alla valutazione delle misure poste a tutela dei minori, agli aspetti interpretativi delle norme di settore e alle prospettive di intervento – intende rappresentare un importante punto di riferimento per gli operatori e per tutte le istituzioni che hanno competenza in materia (cfr. Focus cap. 1).

Sul piano regolamentare, l'Autorità ha posto in essere le procedure necessarie per il raggiungimento di quanto stabilito dalle norme di recepimento della direttiva 2007/65/CE. A questo proposito, il Ministero dello sviluppo economico ha adottato il decreto 1° aprile 2011, pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* n. 100 del 2 maggio 2011, che ha recepito il documento contenente i criteri di classificazione dei programmi i cui contenuti "possono nuocere gravemente allo sviluppo fisico, psichico o morale dei minori" classificabili come a visione per soli adulti, documento già approvato dal Comitato Media e Minori ed oggetto di intesa espressa dall'Autorità. Con l'approvazione della delibera n. 220/11/CSP del 22 luglio 2011 si sono inoltre conclusi i lavori del "Tavolo tecnico per l'adozione della disciplina di dettaglio sugli accorgimenti tecnici da adottare per l'esclusione della visione e dell'ascolto da parte di minori di contenuti audiovisivi classificabili a visione per soli adulti ai sensi dell'articolo 9 del decreto legislativo 15 marzo 2010, n. 44" ed è stata adottata la disciplina di dettaglio sugli accorgimenti tecnici volti ad escludere la visione e l'ascolto da parte dei minori di contenuti audiovisivi classificabili a visione per soli adulti.

Dal punto di vista delle attività di vigilanza si sono intensificati i rapporti e le occasioni di collaborazione con il Comitato di applicazione del Codice di autoregolamentazione media e minori, con il servizio di Polizia postale e delle comunicazioni del Ministe-

ro dell'interno e con il Nucleo speciale per la radiodiffusione e l'editoria della Guardia di finanza, che hanno provveduto a trasmettere all'Autorità i rispettivi accertamenti di competenza. Proficui rapporti di collaborazione si sono altresì posti in essere con il Consiglio nazionale degli utenti che, con la sua attività, ha garantito all'Autorità un costante rapporto con i cittadini utenti, sia in quanto singoli sia in quanto membri delle numerose associazioni operanti in questo campo nella società civile, facilitando il delicato e vitale compito di coglierne le esigenze, le osservazioni e gli orientamenti.

Si sono inoltre rafforzati i canali di comunicazione e le attività di formazione e di aggiornamento rivolte ai Comitati regionali per le comunicazioni (Co.re.com.), organi funzionali dell'Autorità, ai fini del perseguimento di una più efficace azione di vigilanza sul territorio. L'Autorità ha poi concluso numerosi procedimenti volti a verificare il rispetto delle norme poste a tutela dei minori e degli utenti da parte di servizi di media audiovisivi diffusi in tecnica digitale terrestre e satellitare, di cui si rende conto nel paragrafo 3.2.5.

3.2.2.6. Gli obblighi di programmazione e investimento in produzioni europee e indipendenti

L'art. 16 della direttiva 2010/13/UE prevede che i fornitori di servizi di media audiovisivi riservino alle opere europee la maggior parte del loro tempo di trasmissione, escluso il tempo dedicato a notiziari, manifestazioni sportive, giochi televisivi, pubblicità o servizi di *teletext* e televendite. L'art. 17 prevede che i fornitori di servizi di media audiovisivi riservino alle opere europee realizzate da produttori indipendenti almeno il 10% del loro tempo di trasmissione – escluso il tempo dedicato a notiziari, manifestazioni sportive, giochi televisivi, pubblicità o servizi di *teletext* e televendite – oppure, a scelta dello Stato membro, il 10% almeno del loro bilancio destinato alla programmazione.

Per i fornitori di servizi di media audiovisivi su richiesta, l'art. 13 prevede la promozione, ove possibile e con i mezzi adeguati, della produzione di opere europee e l'accesso alle stesse. La promozione potrebbe riguardare, fra l'altro, il contributo finanziario che tali servizi apportano alla produzione di opere europee e all'acquisizione di diritti sulle stesse o la percentuale e/o il rilievo delle opere europee nel catalogo dei programmi offerti dai fornitori di servizi di media audiovisivi a richiesta.

Le citate norme della direttiva sono state recepite in Italia dal decreto legislativo 15 marzo 2010, n. 44 e trasfuse nell'articolo 44 del Testo unico della radiotelevisione. L'Autorità ha conseguentemente rivisto il proprio regolamento attuativo adottato con delibera n. 66/09/CONS e l'ha integrato con la delibera n. 397/10/CONS per le disposizioni relative ai servizi di media audiovisivi lineari e con la delibera n. 188/11/CONS per le disposizioni relative ai servizi di media audiovisivi su richiesta, di cui si è dato conto nella Relazione annuale 2011.

Il monitoraggio sul rispetto degli obblighi di programmazione e investimento

L'attività di verifica del rispetto di tali obblighi è stata effettuata mediante il monitoraggio dei programmi e l'analisi dei modelli inviati dai soggetti iscritti al Registro degli

operatori di comunicazione. I dati raccolti sono stati utilizzati per effettuare la relazione biennale alla Commissione europea sulla promozione e distribuzione delle opere europee e delle produzioni indipendenti relativa al periodo 2009-2010 ai sensi dell'articolo 13, comma 2, della direttiva 2010/13/UE. La Tabella 3.8 riassume i dati medi nazionali relativi agli obblighi di programmazione in opere europee, opere europee recenti e di investimento in opere di produttori indipendenti al netto dei canali esentati da tali obblighi.

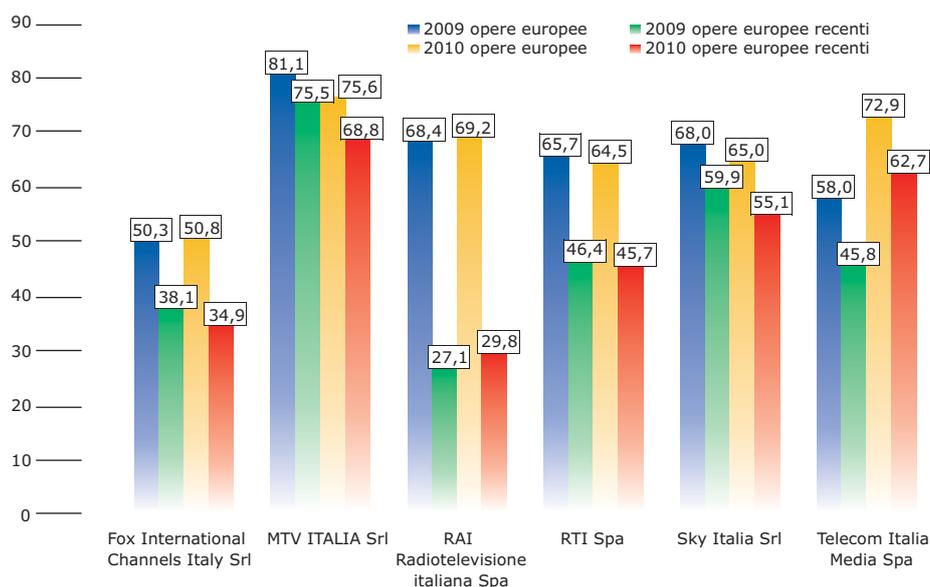
Tabella 3.8. Dati medi nazionali degli adempimenti agli obblighi di programmazione e investimento

2009			2010		
Opere europee	Opere europee recenti	Opere produttori indipendenti	Opere europee	Opere europee recenti	Opere produttori indipendenti
59,2%	12,6%	17,1%	60,8%	11,4%	14,8%

Fonte: Autorità

La Figura 3.7 riassume i dati elaborati a seguito dell'attività di monitoraggio riferita al biennio 2009 e 2010, dando conto dei dati relativi alla programmazione di opere europee e di opere europee recenti dei principali gruppi televisivi.

Figura 3.7. Programmazione di opere europee e opere europee recenti



Fonte: Autorità

La programmazione di opere europee è verificata anche mediante un monitoraggio giornaliero sui principali palinsesti. Gli scostamenti rilevati rispetto alle dichiarazioni dei soggetti controllati equivalgono a pochi decimali, e sono attribuibili alla differenza di qualificazione di alcune opere co-prodotte.

In ordine all'obbligo di destinare almeno il 10% degli introiti alle produzioni realizzate da produttori indipendenti, le risultanze oggetto del monitoraggio, con riferimento ai principali soggetti operanti nel settore, sono riassunte nella Tabella 3.9 che prende in considerazione i primi 5 gruppi in termini di ricavi pubblicitari, il cui aggregato è pari al 90% del valore totale del settore. Tutti i gruppi indicati raggiungono valori superiori al minimo come evidenziato in tabella.

Tabella 3.9. Investimenti in produzioni realizzate da produttori indipendenti

	RAI	RTI	SKY	FOX	TIMEDIA
2009	17%	15,9%	22,4%	19,2%	13,6%
2010	16,3%	16,3%	14,4%	15,7%	17,5%

Fonte: Autorità

Relativamente ai fornitori di servizi di media audiovisivi su richiesta, la disposizione regolamentare introdotta nel 2011 prevede un'introduzione graduale dell'obbligo di inserimento nei cataloghi di opere europee o, in alternativa, di investimento nell'acquisizione delle stesse.

Il rilascio di deroghe dagli obblighi di programmazione e investimento

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 da tali obblighi, 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 10 richieste di deroga da parte di società esercenti palinsesti trasmessi su più piattaforme trasmissive. La Tabella 3.10 riassume la tipologia dei soggetti richiedenti, con la specificazione che alcuni operatori soddisfano più di uno dei requisiti previsti.

Tabella 3.10. Deroghe dagli obblighi di programmazione e di investimento

Canale tematico	9
Mancata realizzazione di utili nell'ultimo biennio	3
Quota di mercato inferiore all'uno per cento	5
Totale richieste	10

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.

Nel periodo di riferimento sono state concesse due deroghe dall'obbligo di programmazione di opere europee specificatamente dedicate 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 europee e di produttori indipendenti europei, invece, è stata accordata una deroga per un palinsesto fortemente specializzato in un genere non reperibile presso i produttori europei.

3.2.2.7. Gli indici di ascolto e di diffusione dei mezzi di comunicazione e la pubblicazione e la diffusione dei sondaggi

Gli indici di ascolto e di diffusione

L'esplosione dei nuovi media, in atto da alcuni anni, ha causato una grande frammentazione delle *audience*, con un aumento esponenziale dei prodotti offerti. La crescente "familiarizzazione" degli utenti all'uso e consumo dei prodotti mediali ha generato, al contempo, *audience* più partecipative rispetto al passato. Esse sono connotate da una maggiore creatività e coinvolgimento, tanto da essere protagoniste di dinamiche di "resistenza" o "cooperazione" con i prodotti mediali e con le stesse imprese che li generano e distribuiscono. Importanti trasformazioni sono avvenute nelle strategie messe in atto dai fornitori di contenuti. Per questi, l'ampliamento dell'offerta ha consentito di competere e giocare su tavoli diversi, potendo, infatti, uno stesso contenuto essere declinato su più piattaforme. La diffusione in rete degli *user generated content*, la "crossmedialità" dei prodotti e la possibilità di fruirli attraverso piattaforme e *device* diversi ha comportato un aumento delle problematiche della misurazione degli ascolti attraverso le modalità tradizionali. Gli istituti di rilevazione devono far fronte ai cambiamenti operando un generale ripensamento delle tecnologie adottate. Tutto ciò ha dato origine a una competizione tra testate dello stesso settore, nonché tra mezzi diversi o, nel caso di uno stesso medium, tra differenti modalità trasmissive.

Alla luce di questo scenario, l'attività di vigilanza in materia di indici di ascolto dei mezzi di comunicazione da parte dell'Autorità ha dovuto necessariamente riguardare i continui sviluppi metodologici.

Per quanto concerne l'ascolto televisivo rilevato da Auditel, a seguito di una denuncia all'Autorità garante della concorrenza e del mercato circa l'esistenza di talune criticità circa le indagini condotte dalla società, per presunti comportamenti di abuso di posizione dominante, l'Autorità ha reso il prescritto parere di competenza sullo schema del provvedimento finale dell'AGCM nella delibera n. 629/11/CONS del 22 novembre 2011. Nel corso di tale procedimento, sono stati valutati in particolare i seguenti aspetti:

- la modalità di pubblicazione giornaliera dei dati di ascolto televisivi relativi alla voce "Altre digitali terrestri";
- la modalità di pubblicazione giornaliera dei dati di ascolto televisivi relativi a ciascun canale e distinti per modalità trasmissiva (analogica terrestre, digitale terrestre, satellitare, IPTV);
- l'espansione dei dati di ascolto alla popolazione non dotata di apparecchi televisivi.

In ordine ai primi due aspetti metodologici, il parere dell'Autorità ha evidenziato che i dati mensili e giornalieri degli ascolti delle emittenti digitali terrestri vengono pubblicati nei *report* "Altre digitali terrestri", attraverso una scomposizione del dato "altre terrestri" in "altre digitali terrestri" e "altre analogiche terrestri", fermo restando il dato aggregato della voce "altre SAT non pubblicate", che include i canali satellitari trasmessi solo in modalità digitale e non pubblicati singolarmente. La diffusione dei dati dei singoli canali per piattaforma trasmissiva è legata al "principio della volontarietà", ovvero all'espressa richiesta da parte delle emittenti, nel rispetto dei vincoli contrattuali.

Sull'ultimo dei temi citati, l'espansione dei dati di ascolto alla popolazione non dotata di apparecchi televisivi, Auditel ha affrontato la problematica complessiva delle famiglie che si dichiarano "non possessori di apparecchio televisivo" seguendo due linee d'intervento: la prima è riferita alla ricerca di base, la seconda alla composizione del *panel*.

Per quanto concerne la ricerca di base, occorre verificare se la dichiarazione del mancato possesso dell'apparecchio televisivo sia dovuta al suo utilizzo senza collegamento d'antenna, oppure al più volte denunciato fenomeno di evasione del canone. Sulla composizione del *panel*, l'intervento di Auditel è consistito nell'inserimento al suo interno di una quota di famiglie senza apparecchio televisivo, considerando queste ultime alla stregua di quelle che non hanno guardato la televisione per l'intera giornata.

Va rilevato, inoltre, che nel contesto della scelta metodologica per la realizzazione della ricerca di base, l'Autorità si è attivata per rimuovere gli ostacoli al conseguimento di un obiettivo più volte dichiarato da Auditel, consistente nell'accedere alle liste anagrafiche in luogo di quelle elettorali ai fini di una migliore manutenzione del *panel*. A oggi, l'utilizzo dei dati contenuti nell'INA-Indice nazionale delle anagrafi, istituito presso il Ministero dell'interno, non consente, per l'incompletezza delle informazioni, l'attivazione di una ricerca di base per la formazione del campione. A seguito della recente approvazione del nuovo Regolamento di gestione dell'Indice nazionale delle anagrafi, la banca dati INA sarà presto aggiornata con l'inserimento di ulteriori tipologie di dati anagrafici, quali la composizione del nucleo familiare e l'indirizzo di residenza, divenendo così adatta ai fini di una corretta metodologia di rilevazione.

Per quanto riguarda il monitoraggio degli ascolti radiofonici, l'Autorità era intervenuta già negli anni passati rilevando una serie di criticità in merito sia alle modalità di rilevazione degli ascolti sia alla composizione e alla *governance* di Audiradio. La deli-

bera n. 75/09/CSP aveva fornito precise indicazioni a riguardo, tuttavia il percorso di conformazione della società Audiradio agli indirizzi formulati dall'Autorità si è rilevato particolarmente complesso. Il percorso di conformazione da parte della società Audiradio agli indirizzi formulati dall'Autorità con la delibera n. 75/09/CSP, avviato lo scorso anno, si è rilevato particolarmente complesso. Il processo di allargamento della compagine societaria, deliberato dal Consiglio di amministrazione della società e completato nel mese di gennaio 2011, non ha trovato pratica ed effettiva attuazione a causa di una evidente contrapposizione che si è sviluppata tra le diverse componenti in seno alla società Audiradio, sia in relazione alle regole di *governance*, sia alla metodologia della ricerca.

La società di rilevazione è entrata così in una fase di stallo che non ha consentito di assumere decisioni cruciali per la propria esistenza, fino alla mancata approvazione del bilancio e la conseguente messa in liquidazione.

In considerazione della perdurante indisponibilità di un'indagine ufficiale degli ascolti radiofonici in Italia, in data 6 luglio 2011, l'Autorità ha adottato la delibera n. 182/11/CSP recante "Linee guida sull'organizzazione dell'attività di rilevazione degli indici di ascolto radiofonici". Con tale provvedimento s'invitavano i soggetti del comparto radiofonico alla riorganizzazione del sistema di rilevazione degli indici di ascolto, attraverso proposte sia sulla *governance* del nuovo soggetto rilevatore, sia sui criteri metodologici della ricerca da impiegare. Dall'analisi delle posizioni pervenute e dal ciclo di audizioni tenuto a tale scopo dall'Autorità, sono emersi punti di convergenza. In particolare, si è condivisa l'esigenza che la nuova entità da costituire consenta un effettivo bilanciamento delle partecipazioni societarie e che sia rappresentativa di tutte le componenti del settore radiofonico, ivi comprese quelle del mercato pubblicitario. Un ulteriore punto di convergenza è stata l'esigenza di operare un'effettiva separazione dell'organo di gestione amministrativa da quello di gestione tecnica della ricerca e di individuare organismi terzi, *super partes*, per garantire la trasparenza e correttezza del sistema d'indagine.

Per quanto concerne la metodologia, si è convenuto sulla possibilità di introdurre una ricerca di base di cui il settore radiofonico finora è stato sprovvisto e che, invece, caratterizza ormai da lungo tempo l'indagine Auditel. Tale ricerca permetterebbe, infatti, di investigare in maniera approfondita l'universo radiofonico in termini di nuove modalità di ascolto, facendo emergere l'effettiva penetrazione del mezzo anche in rapporto alle diverse piattaforme di distribuzione e ai differenti *device* utilizzati.

L'esigenza di identificare un modello unitario, relativo sia alla metodologia, sia alla *governance*, volto a superare le divergenze residuali tra le posizioni dei diversi operatori, ha indotto l'Autorità a emanare la delibera n. 320/11/CSP del 20 dicembre 2011, recante "Consultazione pubblica sull'organizzazione dell'attività di rilevazione degli indici di ascolto radiofonici e costituzione di un tavolo tecnico". Con tale provvedimento, nel quale sono stati formulati gli indirizzi operativi per l'organizzazione dell'attività di rilevazione degli indici di ascolto radiofonici, l'Autorità si è riservata di adottare la definitiva organizzazione dell'attività di rilevazione all'esito sia della predetta consultazione, sia dei lavori del tavolo tecnico appositamente costituito. Al tavolo tecnico, i cui lavori sono tuttora in corso, sono stati invitati a partecipare tutti i soggetti interessati alla riorganizzazione dell'attività di rilevazione, con la possibilità di far intervenire esperti di comprovata esperienza nel settore.

La stima della fruizione dei media *on-line* è fornita regolarmente dalla società Audiweb attraverso un "Sistema integrato" capace di misurare la navigazione in rete

effettuata da personal computer presenti nelle abitazioni, negli uffici e in altri luoghi pubblici come per esempio biblioteche, internet *point* e dispositivi mobili. Tali rilevazioni svolte sul *panel* dei navigatori vengono regolarmente integrate con i dati censuari rilevati sui siti editoriali censiti da Audiweb, tramite *feedback* tecnici verso i *web server* di sistemi *browser-based*.

Secondo i dati Audiweb, nel mese di febbraio 2012, risultano 27,7 milioni gli italiani con età compresa tra i 2 e i 74 anni che si sono collegati a internet almeno una volta. Essi rappresentano il 50,7% della popolazione, con una crescita del 9,2% in un anno. L'audience *on-line* nel giorno medio registra una crescita del 7,3%, con 13,8 milioni, un milione di utenti attivi in più rispetto a quelli registrati lo stesso periodo dello scorso anno.

La realizzazione dell'indagine Audipress, svolta dai due istituti di ricerca Doxa e Ipsos, è stata realizzata anche per il 2011 su un campione di 33.000 intervistati per i quotidiani e di 21.000 per i periodici. Il campione di ricerca, in entrambi i casi, è stato ripartito in tre cicli, ognuno dei quali costituito, rispettivamente, da 11.000 e 7.000 interviste condotte tramite sistema CAPI, con l'utilizzo di *tablet*. La pubblicazione dei dati Audipress viene effettuata cumulando i due cicli più recenti per i quotidiani, e gli ultimi tre cicli per i periodici. Pertanto il totale degli intervistati, su base annua, è pari rispettivamente a 22.000 e 21.000 unità.

Dai dati Audipress del 2011 emerge, in controtendenza rispetto alla contrazione delle vendite, un incremento dell'indice di lettura. L'aumento del numero dei lettori di quotidiani è stato dell'1,8%, quello dei periodici dello 0,2%. L'evoluzione tecnologica e la scelta strategica di quasi tutte le testate di estendere la propria diffusione attraverso i nuovi media, sta consentendo alle imprese editrici di conservare significative quote di *audience*. Il 46,2% della popolazione adulta (14 anni e più) legge i quotidiani, mentre il 62,0% i periodici.

Nella seconda parte del 2011, l'Autorità ha rilevato che la società Audimovie ha svolto con regolarità indagini campionarie sulla fruizione del mezzo cinematografico e ha provveduto, pertanto, a includerla tra i soggetti realizzatori di indagini sugli indici di ascolto e di diffusione dei diversi mezzi di comunicazione sottoposti alla propria vigilanza. Il mezzo cinematografico, infatti, è nel tempo divenuto un efficace veicolo di messaggi pubblicitari, oggetto di investimenti che non si limitano alla mera produzione dell'opera, ma che mirano a più ampie strategie editoriali e commerciali segnate dalla cross-medialità.

Audimovie rileva regolarmente i dati sulle presenze nelle sale cinematografiche e quelli relativi ai profili socio-demografici degli spettatori. Le informazioni sono utilizzate per la pianificazione pubblicitaria tenendo conto degli esercizi frequentati dai soggetti del *panel* e dei film da loro visti. Per la misurazione quantitativa, Audimovie si affida ai dati prodotti da Cinetel, istituto specializzato nella stima del numero di presenze per schermo cinematografico. La raccolta riguarda più di 3.000 sale e oltre 1.000 complessi cinematografici distribuiti in circa 500 città italiane. Il *panel* adottato da Audimovie è rappresentativo dell'universo famiglie italiane, ed è costituito da 4.000 famiglie per un totale di circa 10.000 individui. L'indagine continuativa fornisce le informazioni relative ai profili dell'utenza del cinema su base mensile, rilevando il totale dei visitatori del cinema e, tra questi, gli utenti che hanno assistito a un film nelle sale appartenenti ai circuiti di diffusione pubblicitaria delle concessionarie attualmente aderenti ad Audimovie: Sipra, Opus e Moviemedia.

La pubblicazione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa

Nel periodo di riferimento ha avuto luogo la prima applicazione del Regolamento allegato alla delibera n. 256/10/CSP in materia di pubblicazione e diffusione di sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa, che ha sostituito la delibera n. 153/02/CSP. Le novità introdotte dal nuovo Regolamento, che sono state illustrate sia in occasione di un *workshop* pubblico a pochi mesi dalla sua entrata in vigore, sia di incontri formativi con i Co.re.com. che sono chiamati a darvi applicazione a livello locale, sono state progressivamente assimilate dagli operatori del settore, tanto che la pressoché totalità di coloro i quali sono stati contattati dall'Autorità ha tempestivamente corretto i propri comportamenti, conformandosi alla normativa. A seguito dell'entrata in vigore del regolamento, l'Autorità ha altresì elaborato delle linee-guida, trasmesse ai Co.re.com., per l'esercizio da parte di questi della funzione delegata di vigilanza sul rispetto dei criteri fissati nel regolamento relativo alla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa diffusi in ambito locale, con lo scopo di fornire loro un aggiornamento sull'evoluzione normativa che disciplina la materia, in particolare sulle novità introdotte dal nuovo Regolamento, e un supporto per l'espletamento dell'attività di vigilanza in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui media a livello locale.

Dall'analisi effettuata sull'attività di diffusione del documento informativo sul sito dell'Autorità, richiesto dall'art. 3, comma 3, del regolamento, si sono evidenziate alcune criticità relative alla corretta interpretazione della definizione di "sondaggio". In numerose occasioni, infatti, sono stati sottoposti all'attenzione dell'Autorità indagini, studi e ricerche che non comportano la manifestazione di una preferenza da parte dell'intervistato e che, conseguentemente, producono dati quantitativi di natura statistica non assimilabili a quelli relativi al sondaggio d'opinione.

Per quanto concerne poi la competenza per la valutazione nel merito di sondaggi d'opinione e di sondaggi politico-elettorali, l'Autorità ha stabilito un rapporto di proficua collaborazione con la Presidenza del Consiglio dei ministri – Dipartimento per l'informazione e l'editoria, cui spetta l'analisi e la conseguente diffusione del documento informativo in materia di sondaggi politico-elettorali, realizzando sinergicamente un'attività di assistenza agli operatori del settore nei casi in cui la qualificazione della tipologia di rilevazione posta in essere causasse dubbi interpretativi.

Nella pratica si è infatti rilevato che uno dei più frequenti errori compiuti dai soggetti realizzatori dei sondaggi consiste nell'invio del documento all'ente istituzionale non competente. A seguito dell'approvazione del nuovo Regolamento si è data vita ad una fattiva collaborazione istituzionale fra enti, tale per cui la Presidenza del Consiglio dei ministri – Dipartimento per l'informazione e l'editoria (competente per i sondaggi politico-elettorali) e l'Autorità sono in costante contatto al fine di ottemperare nel modo più efficiente possibile alle disposizioni di legge. In particolare, la Presidenza ha implementato un sistema di verifica dei documenti pervenuti al proprio indirizzo, segnalando all'Autorità, titolare del potere sanzionatorio, le irregolarità riscontrate.

I procedimenti istruttori avviati si sono tutti conclusi con un provvedimento di archiviazione in via amministrativa per adeguamento spontaneo. In particolare, sono intervenute 4 archiviazioni per adeguamento spontaneo durante la campagna elettorale 2011, 4 inviti a correggere comportamenti non conformi alle norme, tradottisi in altrettanti adeguamenti da parte degli operatori, 5 comunicazioni di errato invio del documento che hanno visto l'immediata correzione del soggetto coinvolto. Si sono

registrati due casi di violazione del divieto di diffusione di sondaggi nei 15 giorni antecedenti al voto durante la campagna elettorale per le elezioni regionali della Regione Molise, tradottosi nell'ordine adottato con delibera n. 210/11/CSP del 6 luglio 2011 nei confronti del quotidiano a diffusione locale *Il domani della Calabria* e nell'ordine nei confronti del periodico *Il Primo* adottato con delibera n. 313/11/CSP del 12 dicembre 2011 di pubblicare l'avvenuta violazione sulla prima edizione utile del periodico.

3.2.2.8. I diritti audiovisivi sportivi e degli eventi di particolare rilevanza e il diritto di cronaca

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, nonché di regolamentazione e di vigilanza sull'esercizio del diritto di cronaca sono state attribuite all'Autorità dal decreto legislativo 9 gennaio 2008, n. 9 recante "Disciplina della titolarità e della commercializzazione dei diritti audiovisivi sportivi e relativa ripartizione delle risorse". Le connesse attività vengono svolte, secondo le procedure istruttorie recate dalla delibera n. 307/08/CONS, dall'Ufficio diritti digitali, già Ufficio regolamentazione e vigilanza sui diritti audiovisivi sportivi e sull'informazione sportiva, all'uopo istituito con delibera n. 99/08/CONS.

La tematica dei diritti audiovisivi sportivi risulta essere centrale nel dibattito sullo sviluppo della società dell'informazione, in un contesto in cui il mondo dei contenuti sta subendo profonde trasformazioni, rappresentate dalla affermata digitalizzazione dei contenuti e dalla crescente disponibilità di tipologie diverse di mezzi per la diffusione dei prodotti editoriali destinati all'utenza finale. La tutela e la gestione dei diritti digitali si è estrinsecata in attività di definizione dei parametri non solo giuridici, ma anche tecnologici ed economici funzionali alla realizzazione delle funzioni di competenza dell'Autorità in quest'ambito. Parallelamente, nei singoli ambiti di competenza, sono state espletate le funzioni di vigilanza sia *ex officio* sia procedendo in forza di segnalazioni: detta attività si è concretizzata in una cospicua attività di tipo sanzionatorio, di cui si dà conto nel paragrafo 3.2.5.

La commercializzazione dei diritti audiovisivi sportivi

Nel periodo di riferimento, in relazione alle attività previste dall'art. 6 del citato decreto legislativo n. 9/2008, attesa la scissione della Lega Nazionale Professionisti in Lega Nazionale Professionisti Serie A e Lega Nazionale Professionisti Serie B, l'Autorità, per la parte di propria competenza rispetto all'esercizio dell'omologo potere da parte dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato, ha approvato con le delibere n. 426/11/CONS del 22 luglio 2011 e n. 680/11/CONS del 12 dicembre 2011 le linee-guida per la commercializzazione dei diritti audiovisivi sportivi riferibili, rispettivamente, al campionato di Serie A e di Serie B e agli eventi a ciascuno di essi correlati per le stagioni sportive 2012/2013, 2013/2014 e 2014/2015. In entrambi i casi l'Autorità ha ribadito la necessità di garantire, in tutte le fasi della procedura di assegnazione, la più ampia partecipazione a tutti gli operatori della comunicazione, indipendentemente dal titolo abilitativo posseduto, e il pieno rispetto dei principi generali dettati dal citato decreto, avuto specifico riguardo alla garanzia delle condizioni di assolu-

ta equità, trasparenza e non discriminazione tra i partecipanti. Particolare attenzione è stata poi attribuita all'eventualità di 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. È stato ribadito che eventuali modifiche al contenuto dei pacchetti posti in commercializzazione a seguito della necessità di procedere a nuove procedure competitive non debbano essere lesive del valore dei diritti esclusivi già assegnati, e che le modalità di scelta degli eventi da commercializzare siano concordate con le singole società sportive nel pieno rispetto dell'autonomia delle stesse.

La commercializzazione dei diritti sportivi sulle piattaforme emergenti

Con delibera n. 598/11/CONS del 17 novembre 2011, l'Autorità ha avviato la fase istruttoria del procedimento per l'individuazione delle piattaforme emergenti, ai fini della commercializzazione dei diritti audiovisivi sportivi ai sensi dell'art. 14, del d.lgs. 9 gennaio 2008, n. 9 e dell'art. 10 del regolamento adottato con delibera n. 307/08/CONS.

Secondo il citato art. 14 del d.lgs. n. 9/2008, la commercializzazione dei diritti audiovisivi sportivi destinati alle piattaforme emergenti deve avvenire a condizioni economiche più vantaggiose rispetto a quelle praticate per la fruizione di detti diritti attraverso piattaforme trasmissive consolidate, sia dal punto di vista tecnologico che economico, e ciò allo scopo di incentivare la diffusione e lo sviluppo di nuove modalità di fruizione dei contenuti di media audiovisivi.

Nella precedente delibera n. 665/09/CONS del 26 novembre 2009 l'Autorità aveva individuato i criteri metodologici funzionali all'espletamento della valutazione in via di prima applicazione, focalizzando l'attenzione su elementi di matrice tecnologica, che assumono valenza generale, considerato che le nuove tecnologie si sviluppano a livello globale, nonché su elementi di tipo economico, i quali risentono delle specificità del mercato italiano. Puntualizzati i parametri valutativi, l'Autorità ha, in tale sede, svolto l'analisi con riguardo alla televisione digitale terrestre, alla televisione satellitare, alla televisione su rete IP (IPTV), alla televisione via rete mobile (GSM/GPRS/UMTS/HSDPA), alla televisione via rete DVB-H e alla *web-tv*, nonché alla televisione analogica terrestre e alla televisione via cavo, e tra esse aveva individuato come piattaforme emergenti la televisione su rete IP, la televisione via rete mobile e la televisione via rete DVB-H.

Nell'ambito della fase istruttoria del nuovo procedimento istruttorio, l'Autorità, dopo aver confermato la funzionalità dei parametri valutativi già individuati in precedenza, ha provveduto a raccogliere presso gli operatori potenzialmente interessati dalla delibera le informazioni preliminari necessarie al vaglio delle piattaforme trasmissive attualmente disponibili. Dall'analisi delle informazioni raccolte è quindi emerso un quadro dettagliato dell'utilizzo delle diverse piattaforme trasmissive da parte degli operatori del settore, del grado di evoluzione tecnologica connesso alla singola piattaforma, nonché della risposta in termini economici prodotta dalle diverse modalità di fruizione dei contenuti audiovisivi.

All'esito della fase istruttoria, il quadro complessivamente emerso presenta importanti novità che hanno portato a confermare la valutazione già espressa nella delibera n. 665/09/CONS per la televisione digitale terrestre e satellitare e a ritenere che, allo stato attuale, non possano più essere considerate come emergenti le piatta-

forme trasmissive della TV su IP (nella quale sono state fatte rientrare l'IPTV, la *web-tv* e l'OTT-TV), della televisione via rete mobile (GSM/GPRS/UMTS/HSDPA/LTE) e della televisione via rete DVB-H, valutazione che è stata sottoposta a consultazione pubblica con delibera n. 103/12/CONS dell'8 marzo 2012.

La lista degli eventi di particolare rilevanza per la società

La delibera n. 131/12/CONS del 15 marzo 2012, recante "Approvazione definitiva della lista degli eventi di grande rilevanza di cui è assicurata la trasmissione su palinsesti in chiaro" conclude il processo di revisione, integrazione e aggiornamento della delibera n. 8/99 del 9 marzo 1999, iniziato con la consultazione pubblica indetta con delibera n. 302/10/CONS del 24 giugno 2010, alla luce del disposto dell'articolo 32-ter del Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici, introdotto dal decreto legislativo n. 44/2010, di recepimento dell'art. 14 della direttiva sui servizi di media audiovisivi 2007/65/CE, ora 2010/13/UE. Tale articolo 32-ter attribuisce all'Autorità il compito di compilare una lista degli eventi, nazionali e non, considerati di particolare rilevanza per la società di cui è assicurata la diffusione su palinsesti in chiaro, determinando altresì se le trasmissioni televisive di tali eventi debbano essere in diretta o in differita, in forma integrale ovvero parziale. La *ratio* del citato articolo è che sia garantita a una parte consistente del pubblico italiano la visione degli eventi di particolare rilevanza su canali televisivi gratuiti accessibili alla maggior parte della popolazione, senza costi supplementari per l'acquisto di impianti tecnici. In tal modo è impedita la trasmissione solo in forma codificata degli eventi inseriti nella lista e la conseguente frustrazione della finalità della norma.

Per esser considerato "di particolare rilevanza per la società" un evento deve rispondere ad almeno due dei seguenti quattro criteri individuati dalla Commissione europea:

- a) l'evento e i suoi esiti godono di risonanza speciale e generalizzata in Italia e interessano anche altre persone oltre a quelle che normalmente seguono il tipo di evento in questione;
- b) l'evento gode da parte della popolazione di un riconoscimento generalizzato, riveste una particolare importanza culturale ed è un catalizzatore dell'identità culturale italiana;
- c) l'evento coinvolge la squadra nazionale di una determinata disciplina sportiva in un torneo internazionale di grande rilievo;
- d) l'evento è stato tradizionalmente trasmesso sulla televisione non a pagamento e ha raccolto un ampio pubblico di telespettatori in Italia.

L'Italia è stato tra i primi Stati membri dell'Unione europea ad adottare, con la citata delibera n. 8/99, una lista di eventi di particolare rilevanza per la società, in ottemperanza alla direttiva 89/552/CE, ed è oggi il primo in assoluto a essersi attivato per procedere al relativo aggiornamento, a seguito dell'adozione della direttiva 2010/13/UE.

Considerata la derivazione comunitaria delle misure che gli Stati membri pongono in essere per dare attuazione alla materia in questione, le liste nazionali, una volta approvate nel contenuto, devono essere sottoposte alla valutazione del Comitato di contatto presso la Commissione europea, che riunisce nel suo consesso rappresentanti di tutti gli Stati membri per le materie coperte dalla citata direttiva e che ha tre mesi

di tempo decorrenti dalla notifica del provvedimento per esprimere il proprio parere sulla compatibilità con il diritto dell'Unione europea delle misure adottate dagli Stati membri. A tale verifica di compatibilità col diritto comunitario è altresì subordinata l'opponibilità delle liste nazionali alle emittenti stabilite in altri Stati membri.

Ai fini di tale procedura di notifica, pertanto, l'Autorità, con delibera n. 425/11/CONS del 22 luglio 2011, ha preliminarmente approvato la lista da sottoporre al parere del Comitato di contatto della Commissione europea, in esito a una consultazione pubblica dal respiro internazionale e caratterizzata da un costante confronto con i competenti Uffici della Commissione.

Il Comitato di contatto della Commissione europea, nella riunione del 23 novembre 2011, si è espresso positivamente sulla compatibilità delle misure proposte dall'Autorità con la citata delibera di approvazione preliminare della lista italiana, n. 425/11/CONS, con il diritto dell'Unione europea, dichiarando di non avere alcuna osservazione o modifica da proporre al riguardo.

Conseguentemente, in data 21 dicembre 2011, la Commissione, con decisione n. C/2011/9488, avendo verificato la proporzionalità delle misure adottate e la trasparenza della procedura di consultazione condotta dall'Autorità, ha dichiarato di ritenere le disposizioni preliminarmente adottate dall'Autorità con la citata delibera n. 425/11/CONS compatibili con il diritto dell'Unione europea.

Conseguentemente, in data 15 marzo 2012, il Consiglio dell'Autorità ha definitivamente adottato le misure sottoposte alla Commissione europea con la delibera n. 131/12/CONS, recante "*Approvazione definitiva della lista degli eventi di grande rilevanza di cui è assicurata la trasmissione su palinsesti in chiaro*", la cui entrata in vigore è prevista per il prossimo 1° settembre 2012.

3.2.2.9. La tutela del diritto d'autore sulle reti di comunicazione elettronica

In materia di tutela del diritto d'autore, l'Autorità ha visto accrescere progressivamente il proprio ruolo grazie a interventi del legislatore che poggiano su tre pilastri normativi ben identificati. Il primo riconoscimento di competenze è avvenuto nel 2000, con la legge n. 248, che, nell'aggiornare le disposizioni della legge n. 633/41, inseriva l'articolo 182-*bis*, con cui si attribuivano all'Autorità e alla SIAE, nell'ambito delle rispettive competenze previste dalla legge, poteri di vigilanza. La norma attribuisce altresì all'Autorità, al comma 3, poteri di ispezione, da espletarsi tramite i propri funzionari, agendo in coordinamento con gli ispettori della SIAE, con l'obbligo di informare gli organi di polizia giudiziaria in caso di accertamento di violazioni. A tale generale potere di vigilanza e di ispezione si sono affiancati, nel 2010, i poteri di regolamentazione attribuiti dall'articolo 32-*bis* del decreto legislativo n. 44, che impone ai fornitori di servizi di media audiovisivi – come definiti al medesimo articolo – il rispetto dei diritti d'autore e dei diritti connessi nell'esercizio della propria attività, prevedendo altresì che l'Autorità emani le disposizioni regolamentari necessarie per rendere effettiva l'osservanza dei limiti e dei divieti di cui alla norma citata. L'articolo 32-*bis* del Testo unico e l'articolo 182-*bis* della legge sul diritto d'autore si integrano, poi, con le disposizioni contenute nel decreto legislativo n. 70 del 2003, di recepimento della direttiva sul commercio elettronico, che traccia contenuti e limiti delle responsabilità dei prestatori intermediari, a seconda che svolgano attività di *mere conduit*, di *caching* e *hosting* di

contenuti digitali, e, nell'introdurre il doppio binario di tutela – amministrativa e giudiziaria –, prevede che l'autorità "amministrativa avent[e] funzioni di vigilanza" possa esigere, al pari di quella giudiziaria, che il prestatore di servizi "impedisca o ponga fine alle violazioni commesse".

Con delibera n. 398/11/CONS del 6 luglio 2011, l'Autorità ha indetto una consultazione pubblica su uno schema di regolamento in materia di tutela del diritto d'autore sulle reti di comunicazione elettronica, in esito alla precedente fase di consultazione pubblica sui lineamenti di provvedimento in tale materia, indetta con delibera n. 668/10/CONS del 17 dicembre 2010. La consultazione pubblica si è svolta, come da prassi dell'Autorità, con una fase scritta, terminata il 15 settembre 2011 e una fase orale, terminata il 25 ottobre 2011, durante la quale hanno avuto luogo le audizioni con i 36 soggetti che ne avevano fatto richiesta.

L'iniziativa regolamentare sottoposta a consultazione pubblica ha inteso proporre un modello di tutela del diritto d'autore sulle reti di comunicazione elettronica in grado di coniugare i molteplici interessi in gioco, entrambi riconosciuti come principi fondamentali del sistema: la libertà di ricevere e comunicare informazioni o idee senza limiti di frontiere, che è alla base delle esigenze socio-culturali di conoscenza sollevate dai cittadini in rete, e la tutela dei diritti d'autore che costituiscono il fondamento del diritto dei produttori di contenuti a che non vengano depauperati da un utilizzo illegale degli stessi.

Nell'ottica di pervenire a un equilibrato bilanciamento degli interessi, lo schema riflette un modello che si pone su una linea di avanguardia nel panorama europeo, perché strutturato secondo un mosaico di linee di intervento che toccano tutte le corde del sistema, secondo un'articolazione di misure sia di *promotion* che di *enforcement*, dove i singoli aspetti della filiera sono stati tutti ritenuti egualmente degni di attenzione.

Parallelamente alla consultazione, il 3 agosto 2011 lo schema di regolamento è stato notificato ai competenti uffici della Commissione europea conformemente a quanto previsto dalla direttiva 98/34/CE (cd. direttiva trasparenza). In base a tale direttiva, infatti, gli Stati membri sono tenuti a notificare i progetti delle regolamentazioni tecniche relative ai prodotti e ai servizi della società dell'informazione, ivi incluse le procedure amministrative, alla Commissione e agli altri Stati membri prima che queste siano formalmente introdotte nelle legislazioni nazionali. Gli altri Stati membri e la Commissione possono presentare osservazioni in merito alla compatibilità con il diritto comunitario entro un periodo di 3 mesi dalla notifica. Nelle more che questi si esprimano, lo Stato che ha notificato lo schema di provvedimento deve astenersi dall'adottarlo in modo definitivo (cd. periodo di *standstill*) e al momento della redazione del provvedimento definitivo deve tenere conto delle osservazioni pervenute.

Mentre nessuno Stato membro ha presentato osservazioni, il 3 novembre 2011 sono pervenute alcune richieste di informazione e chiarimenti da parte della Commissione europea. La Commissione ha preliminarmente osservato che il progetto di regolamento coincide chiaramente con il suo stesso obiettivo di limitare alla fonte la pirateria *on-line* e che, pertanto, seguirà con grande interesse lo sviluppo nazionale in tale settore.

La Commissione non ha eccepito alcun rilievo in ordine alla sussistenza del potere in capo all'Autorità, in quanto autorità amministrativa, ad adottare alcuno dei provvedimenti previsti dalla direttiva sul commercio elettronico. A parte i rilievi di carattere prettamente formale, in ordine alle modalità di presentazione delle segnalazioni, o di tipo redazionale a fini di maggiore chiarezza, la Commissione ha concentrato i pro-

pri rilievi sul rispetto del principio di proporzionalità, con particolare riferimento alla tempistica e alle garanzie procedurali dei soggetti a diverso titolo coinvolti nella procedura, sia quella individuale dinanzi al gestore del sito, sia quella amministrativa dinanzi all'Autorità, e del principio del paese di destinazione che è alla base delle direttive sul commercio elettronico (2000/31/CE), sul diritto d'autore nella società dell'informazione (2001/29/CE), e della direttiva *enforcement* (2004/48/CE), con riguardo agli interventi nei confronti di siti esteri e in ordine al livello di coinvolgimento dei fornitori di servizi di accesso, e ha richiamato l'attenzione sul divieto di introdurre nuove eccezioni rispetto a quelle già contemplate dalle direttive sul diritto d'autore.

Le proposte regolamentari dell'Autorità hanno contribuito a stimolare un vivace dibattito che si inserisce in una più ampia prospettiva di iniziative sia a livello comunitario (si pensi alla Comunicazione interpretativa della Commissione europea sull'applicazione della direttiva sul commercio elettronico dell'11 gennaio 2012), sia a livello dei singoli ordinamenti (si citano, a titolo esemplificativo, la normativa sulla pirateria informatica recentemente entrata in vigore in Spagna e i numerosi disegni di legge – SOPA, PIPA, CISPA – che si sono avvicinati negli ultimi mesi all'esame del Parlamento statunitense) sia a livello sovranazionale (si veda il forte interesse suscitato nell'opinione pubblica dal Trattato denominato ACTA - *Anti-Counterfeiting Trade Agreement*, ovvero accordo commerciale anticontraffazione, firmato in data 26 gennaio 2012).

In ragione dell'intenso confronto sviluppatosi tra le categorie a vario titolo interessate, il Presidente dell'Autorità è stato ascoltato in audizione dinanzi alle VII e VIII Commissioni riunite del Senato in data 21 e 28 marzo 2012 e in data 4 aprile 2012 dinanzi alla Commissione parlamentare di inchiesta sui fenomeni della contraffazione e della pirateria in campo commerciale, con lo scopo di aggiornare il Parlamento sulle problematiche emerse in materia di diritto d'autore nel settore internet. Nella fase attuale, come rilevato anche nel testo delle audizioni, il dibattito nazionale relativo alla proposta di regolamento ha lasciato emergere l'esigenza di un intervento del legislatore, volto a chiarire e meglio definire i compiti dell'Autorità con una norma di interpretazione autentica della legislazione vigente.

■ 3.2.3. Il servizio pubblico radiotelevisivo

Il Contratto di servizio vigente, relativo al triennio 2010-2012, è stato approvato con decreto del Ministro dello sviluppo economico del 27 aprile 2011, è entrato in vigore il 28 giugno 2011 e andrà a scadere il 31 dicembre 2012.

Nella sostanza, il Contratto 2010-2012 costituisce uno strumento di transizione che, pur ponendosi in evidente continuità con il precedente contratto (2007-2009), presenta diverse innovazioni peculiari.

In sintesi, le principali novità riguardano i seguenti aspetti:

- è stata impressa una prevalente connotazione tecnica agli ulteriori obblighi di servizio pubblico, data l'esigenza di dettagliare il compimento del processo *di switch-off* dei canali televisivi dall'analogico al digitale;

- i parametri normativi a cui è assoggettato l'operatore pubblico sono stati integrati e ampliati da ulteriori disposizioni (art. 2, commi 4 e 5). Alle fonti normative nazionali e comunitarie, che sorreggono la missione e definiscono gli obblighi di servizio pub-

blico, si affiancano ora il "Codice etico della Rai" e la "Carta dei doveri degli operatori del servizio pubblico" che a loro volta recepiscono, per la parte di competenza, il "Codice di autoregolamentazione in materia di rappresentazione di vicende giudiziarie nelle trasmissioni radiotelevisive" (sottoscritto il 21 maggio 2009), il "Codice di autoregolamentazione delle trasmissioni di commento degli avvenimenti sportivi" (cosiddetto "Codice media e sport", sottoscritto il 25 luglio 2007), il "Codice TV e minori" di cui all'art. 34 del Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici;

- i controlli sulla programmazione risultano intensificati. In base al Contratto in essere, oltre a monitorare la qualità della programmazione e della *corporate reputation*, l'operatore pubblico deve condurre monitoraggi periodici finalizzati a rilevare l'eventuale presenza, nei programmi televisivi e radiofonici, di pubblicità occulta (art. 2, comma 6) e deve verificare, attraverso apposito monitoraggio della programmazione complessiva, il rispetto delle "pari opportunità nonché la corretta rappresentazione della dignità della persona" (art. 2, comma 7);

- sono stati previsti specifici controlli dell'offerta rivolta agli utenti con disabilità. In particolare:

- con riferimento all'analisi della *corporate reputation*, l'art. 3, comma 4, lett. e), del Contratto impegna la Rai a monitorare sia "la possibilità effettiva di accesso alla programmazione delle persone con disabilità sensoriali o cognitive resa possibile da specifiche trasmissioni audio descritte, trasmissioni in modalità *telesoftware* per le persone non vedenti", sia "la qualità delle modalità tecniche utilizzate per assicurare l'accesso effettivo alla programmazione delle persone con disabilità sensoriali, avendo particolare riguardo al monitoraggio della qualità della sottotitolatura in relazione alle tecniche utilizzate";
- l'art. 13, comma 5, prevede la messa a punto di un idoneo sistema di analisi e monitoraggio della qualità e della quantità della programmazione (televisiva e multimediale) per utenti con disabilità sensoriali e/o cognitive;

- l'informazione viene disciplinata da un articolo dedicato che puntualizza i criteri di qualità ai quali l'operatore pubblico deve attenersi (art. 4);

- i generi predeterminati di servizio pubblico dell'offerta televisiva presentano una nuova articolazione (art. 9, comma 2). In luogo dei nove generi previsti dal Contratto 2007-2009, il Contratto in vigore ne contempla sei che risultano così definiti: 1) Informazione e approfondimento generale, 2) Programmi e rubriche di servizio, 3) Programmi e rubriche di promozione culturale, 4) Informazione e programmi sportivi, 5) Programmi per minori, 6) Produzioni audiovisive italiane ed europee;

- il progredire del processo di transizione al digitale nelle diverse aree tecniche del Paese, ormai giunto a compimento, ha ampliato l'offerta televisiva dell'operatore pubblico. Oltre alle tre reti generaliste terrestri, tradizionalmente di servizio pubblico, la tecnologia digitale rende oggi fruibili tutte le reti Rai semigeneraliste¹³² e tematiche, distribuite sulle diverse piattaforme. In considerazione dell'ampliamento dell'offerta, il Contratto di servizio 2010-2012 ha impegnato l'operatore pubblico a riservare ai 6 generi predeterminati, sopra elencati, una quota predominante della programmazione annuale di servizio pubblico non solo sulle tre reti generaliste, ma anche sulle reti semigeneraliste e tematiche (art. 9, comma 1);

¹³² Una programmazione è definita "semigeneralista" quando è dedicata a generi differenziati, inclusa l'informazione, nessuno dei quali raggiunge il 70% della programmazione stessa (delibera n. 366/10/CONS dell'8 e 15 luglio 2010).

- è stata incrementata la quota di programmazione di cui sopra delle reti generaliste Raiuno, Raidue e Raitre (dal 65% del totale al 70% del totale);
- anche nel caso dell'offerta radiofonica i generi predeterminati di servizio pubblico sono stati oggetto di una ridefinizione parziale;
- si intraprende un percorso di trasparenza sulla gestione economico-finanziaria del servizio pubblico; una delle disposizioni introdotte in tal senso riguarda, ad esempio, l'obbligo di pubblicare il documento sui conti annuali separati, certificati dalla società di revisione, sul sito *web* dell'operatore pubblico (art. 27, comma 6, del Contratto).

La programmazione televisiva e radiofonica di servizio pubblico

L'offerta televisiva

L'art. 9, comma 1, del Contratto di servizio 2010-2012 stabilisce che, tra le ore 06:00 e le ore 24:00, le tre reti generaliste terrestri Raiuno, Raidue e Raitre debbono complessivamente riservare, ai generi predeterminati di servizio pubblico "non meno del 70 per cento della programmazione annuale", e Raitre "non meno dell'80 per cento". La Tabella 3.11 presenta i dati sul volume dell'offerta 2011, trasmessi all'Autorità da Rai, ai sensi del comma 6 del citato art. 9 del Contratto. I valori, aggregati per generi e reti, sono espressi in ore, minuti e secondi ed in percentuali.

Tabella 3.11. Rai - I generi predefiniti dal Contratto di servizio 2010-2012 nelle reti generaliste Periodo: 1° gennaio-31 dicembre 2011.
Fascia oraria 06:00-24:00 (Valori in ore nette* e %)**

Canale	Raiuno		Raidue		Raitre		Totale generaliste	
	h.m.s.	%	h.m.s.	%	h.m.s.	%	h.m.s.	%
Genere								
Informazione e approfondimento generale	1255:38:14	20,99	1198:19:52	19,60	2497:25:19	40,10	4951:23:25	27,02
Programmi e rubriche di servizio	1120:05:29	18,72	411:26:13	6,73	399:48:08	6,42	1931:19:50	10,54
Programmi e rubriche di promozione culturale	343:56:01	5,75	233:20:03	3,82	1212:47:02	19,47	1790:03:06	9,77
Informazione e programmi sportivi	131:37:56	2,20	435:20:12	7,12	268:56:09	4,32	835:54:17	4,56
Programmi per minori	17:00:40	0,28	1391:22:56	22,76	209:21:42	3,36	1617:45:18	8,83
Produzioni audiovisive italiane ed europee	759:29:31	12,70	430:46:06	7,05	979:26:13	15,73	2169:41:50	11,84
Totale generi predefiniti	3627:47:51	60,64	4100:35:22	67,07	5567:44:33	89,39	13296:07:46	72,56
Altri generi***	2354:45:23	39,36	2013:26:57	32,93	660:38:47	10,61	5028:51:07	27,44
Totale programmazione	5982:33:14	100	6114:02:19	100	6228:23:20	100	18324:58:53	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.

** I totali possono non corrispondere alla somma dei valori delle singole voci per effetto degli arrotondamenti.

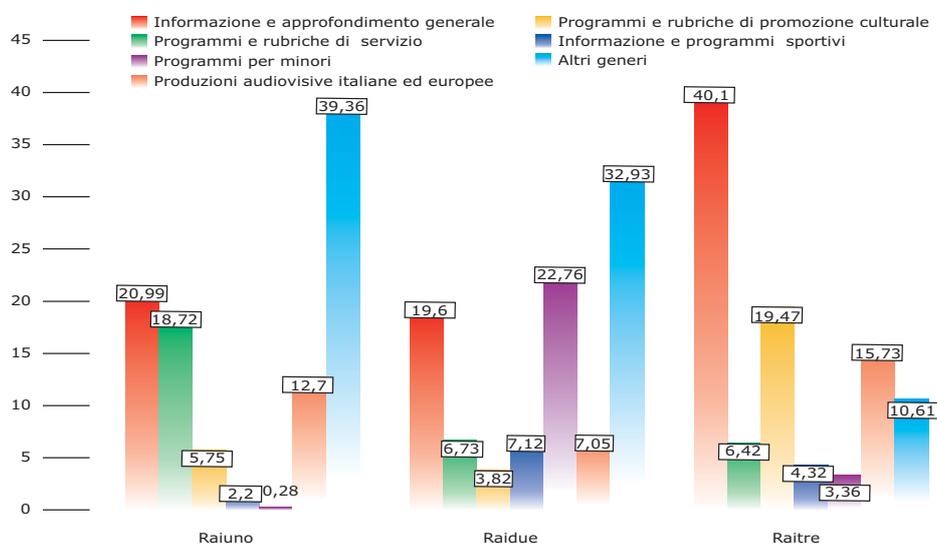
*** La voce "altri generi" comprende le macrocategorie Film e Fiction extraeuropei e Intrattenimento.

Fonte: elaborazioni dell'Autorità su dati Rai

Dai dati si evince che, nell'anno 2011, la programmazione delle tre reti generaliste è stata costituita per il 72,56% dai generi predeterminati di servizio pubblico; emerge, altresì, che quasi il 90% dell'offerta di Raitre è stata dedicata ai generi predefiniti e che il 40,10% di tale programmazione ha riguardato il genere "Informazione e approfondimento generale".

La Figura 3.8 visualizza l'articolazione dei palinsesti di ciascuna rete generalista, mostrando le peculiarità dell'offerta dei tre canali.

Figura 3.8. Rai - Composizione dell'offerta 2011. Generi per rete generalista (fascia oraria: 06:00-24:00)



Fonte: Autorità

La comparazione pone in luce, tra l'altro, i seguenti aspetti:

- tutte e tre le reti generaliste hanno garantito ampio spazio al genere "Informazione e approfondimento generale" (20,99% Raiuno; 19,60% Raidue; 40,10% Raitre);
- i programmi di genere diverso da quelli predefiniti rappresentano circa il 40% dell'offerta di Raiuno e circa il 33% dell'offerta di Raidue;
- la programmazione per minori si concentra su Raidue (22,76%), i programmi e le rubriche di promozione culturale su Raitre (19,47%), i programmi e le rubriche di servizio su Raiuno (18,72%);
- il genere "Produzioni audiovisive italiane ed europee" connota prevalentemente i palinsesti di Raitre (15,73%) e di Raiuno (12,7%).

Come in precedenza anticipato, in base al disposto dell'art. 9, comma 1, anche le reti semigeneraliste e tematiche riservano ampio spazio della propria programmazione ai 6 generi predeterminati dal nuovo Contratto (art. 9, comma 2). Al riguardo, in conformità con quanto previsto per le reti generaliste, il citato comma 1 stabilisce che "almeno il 70 per cento" della programmazione complessiva annuale delle reti specializzate venga dedicato ai generi predefiniti.

La Tabella 3.12 riporta le informazioni fornite da Rai (Informativa semestrale sul periodo 1° gennaio - 30 giugno 2011, documento "Canali specializzati") sulla specializzazione delle reti semigeneraliste e tematiche.

Tabella 3.12. Rai – Generi predefiniti dal Contratto di servizio e canali specializzati

Generi (art. 9, comma 2)	Canali specializzati*
Informazione e approfondimento generale	RaiNews
Programmi e rubriche di servizio	
Programmi e rubriche di promozione culturale	Rai 5, Rai Storia
Informazione e programmi sportivi	Rai Sport 1, Rai Sport 2
Programmi per minori	Rai YoYo, Rai Gulp
Produzioni audiovisive italiane ed europee	Rai Premium e gran parte della programmazione di Rai Movie, Rai 4

* L'elenco non include Rai Scuola in quanto tale canale è tornato su digitale terrestre alla fine del 2011 (seconda metà del mese di dicembre 2011).

Fonte: elaborazioni dell'Autorità su dati Rai

I dati sulla programmazione diffusa nel 2011 dalle reti generaliste e dai canali specializzati sono organizzati nella Tabella 3.13; i valori riportati si riferiscono sia ai generi predefiniti dal Contratto di servizio, sia ai cosiddetti "Altri generi".

Tabella 3.13. Rai – L'offerta 2011. I generi predefiniti dal Contratto di servizio e gli "Altri generi". Periodo: 1° gennaio-31 dicembre 2011 (Valori in ore nette* e %)**

Genere	Reti generaliste		Reti specializzate	
	Fascia oraria: 06:00 - 24:00		Fascia oraria: 02:00 - 24:00	
	h.m.s.	%	h.m.s.	%
Informazione e approfondimento generale	4951:23:25	27,02	5407:32:04	6,09
Programmi e rubriche di servizio	1931:19:50	10,54	57:24:30	0,06
Programmi e rubriche di promozione culturale	1790:03:06	9,77	21680:28:08	24,43
Informazione e programmi sportivi	835:54:17	4,56	17259:13:16	19,45
Programmi per minori	1617:45:18	8,83	16631:08:55	18,74
Produzioni audiovisive italiane ed europee	2169:41:50	11,84	15012:06:17	16,92
Totale generi predefiniti	13296:07:46	72,56	76047:53:10	85,69
Altri generi***	5028:51:07	27,44	12698:46:40	14,31
Totale programmazione	18324:58:53	100,00	88746:39:50	100,00

* 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.

** I totali possono non corrispondere alla somma dei valori delle singole voci per effetto degli arrotondamenti.

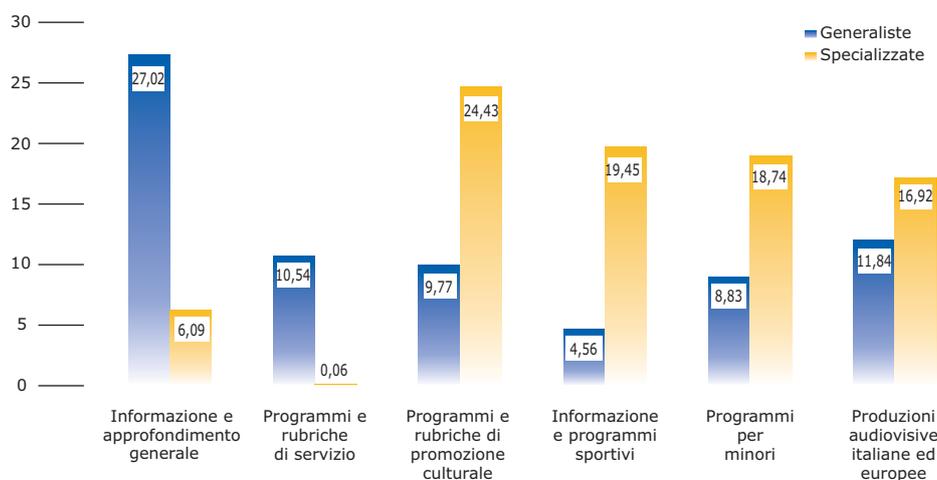
*** La voce "altri generi" comprende le macrocategorie Film e Fiction extraeuropei e intrattenimento.

Fonte: Rai

Dai dati emerge che i generi predeterminati dal Contratto di servizio rappresentano l'85,69% dell'offerta dei canali specializzati e, come già evidenziato, il 72,56% della programmazione complessiva delle tre reti generaliste. Il genere a cui le reti generaliste riservano più ampio spazio è l'informazione (27,02% sul totale della programmazione), mentre l'offerta specializzata risulta particolarmente ricca di "Programmi e rubriche di promozione culturale" (24,43% sul totale della programmazione).

La Figura 3.9 focalizza i dati, contenuti nella tabella precedente, relativi ai soli generi predefiniti, ponendo a confronto l'offerta di servizio delle reti generaliste e dei canali specializzati. I valori percentuali riportati nel grafico si riferiscono al totale della programmazione (generi predefiniti + "Altri generi").

Figura 3.9. Rai – Composizione dell'offerta 2011. Tempo complessivo dei generi predefiniti. Reti generaliste (fascia oraria 06:00-24:00) e Reti specializzate (fascia oraria 02:00-24:00)



Fonte: Autorità

In base alle disposizioni dell'art. 9, comma 6, del Contratto in vigore, ogni informativa semestrale sul volume dell'offerta classificata secondo i generi predeterminati dal comma 2 del medesimo art. 9, contenente anche "tutti i titoli dei programmi classificati in base ai generi di cui al comma 2" che la Rai trasmette al Ministero, all'Autorità e alla Commissione parlamentare per l'indirizzo e la vigilanza, "deve essere pubblicato sul sito *web* della Rai alla voce 'Programmi televisivi di servizio pubblico finanziati dalle risorse provenienti dal canone di abbonamento'". Stante la disposizione contrattuale, per l'elenco dei titoli dei programmi di genere predefinito, in precedenza reso pubblico dall'Autorità nella Relazione annuale al Parlamento, da quest'anno si rimanda al documento Rai sopra indicato.

L'offerta radiofonica

Le disposizioni sull'offerta radiofonica dettate dal Contratto in vigore ricalcano quelle del Contratto precedente: l'art. 10 stabilisce che la Rai è tenuta a destinare non meno del 70% dell'offerta annuale dei canali nazionali Radio Uno e Radio Due e non meno del 90% dell'offerta annuale di Radio Tre ai sette generi predeterminati ("Notiziari", "Informazione", "Cultura", "Società", "Musica", "Servizio", "Pubblica utilità").

La Tabella 3.14 riporta i dati riferiti alla programmazione radiofonica del 2011. I valori indicano le ore di trasmissione dedicate quotidianamente (c.d. giorno medio - g.m. in tabella) e nell'arco dell'anno a ciascun genere di servizio pubblico per canale.

Tabella 3.14. Rai - Offerta dei canali radiofonici Radio 1, Radio 2, Radio 3
(1° gennaio - 31 dicembre 2011)

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	%
Notiziari	3,68	1280	15,35	2,28	792	9,51	2072	12,43	0,94	338	3,91	2410	9,52
Informazione	7,78	2704	32,42	0,92	320	3,84	3024	18,14	2,60	934	10,81	3958	15,64
Cultura	1,31	454	5,44	1,69	586	7,03	1040	6,24	6,30	2268	26,26	3308	13,07
Società	5,15	1790	21,46	2,94	1020	12,24	2810	16,86	0,29	106	1,23	2916	11,52
Musica	3,13	1088	13,04	9,36	3248	38,99	4336	26,01	12,57	4524	52,37	8860	35,01
Servizio (escluse)													
Audiodescrizioni)	1,16	402	4,82	0,22	76	0,91	478	2,87	0,19	70	0,81	548	2,17
Pubblica utilità	1,20	418	5,01	0,83	288	3,46	706	4,23	0,43	156	1,81	862	3,41
Totale generi													
predefiniti	23,41	8136	97,54	18,24	6330	75,99	14466	86,77	23,33	8396	97,20	22862	90,33
Altri generi	0,59	205	2,46	5,76	2000	24,01	2205	13,23	0,67	242	2,80	2447	9,67
Totale													
programmazione	24,00	8341	100,00	24,00	8330	100,00	16671	100,00	24,00	86,38	100,00	25309	100,00

Fonte: Rai

Nel 2011, l'offerta di Radio1 e Radio2 è stata costituita per l'86,77% dai generi predefiniti dal Contratto (97,54% Radio1 e 75,99% Radio2), mentre nel caso di Radio3 il volume di tali generi ha raggiunto il 97,20% della programmazione totale. Come indicano i dati riportati in tabella, i tre canali radiofonici nazionali hanno complessivamente destinato ai generi predefiniti dal contratto una quota di programmazione pari al 90,33% del totale, superando ampiamente i parametri fissati dal citato art. 10. L'informazione ha rappresentato il genere privilegiato da Radio1 (32,42%), mentre l'offerta di Radio2 e in particolare di Radio3 risulta connotata dai programmi musicali (38,99% Radio2; 52,37% Radio3).

La programmazione televisiva per minori

L'articolo 12, comma 9, del Contratto di Servizio 2010-2012 (di identica formulazione all'articolo 7, comma 6, del previgente Contratto di servizio 2007-2009) preve-

de che la Rai adotti un sistema di segnaletica della propria programmazione, di chiara riconoscibilità visiva, che evidenzi, con riferimento a film, *fiction*, e intrattenimento, quelli adatti a una visione congiunta con un adulto e quelli adatti al solo pubblico adulto. Il comma 10 del medesimo art. 12 impegna la Rai "a promuovere, procedendo ad idonei interventi anche di carattere organizzativo, azioni positive destinate a valorizzare, con specifici compiti affidati alle proprie strutture interne, il ruolo educativo, creativo e di intrattenimento del servizio pubblico e a valutarne l'effettiva realizzazione nell'ambito della programmazione".

Su richiesta dell'Autorità, la società Rai ha comunicato, con nota pervenuta il 30 dicembre 2011, di avere adottato già da tempo, e non solo per i tre canali generalisti, ma anche per quelli specializzati, un sistema così articolato:

1. programmazione adatta ad una visione congiunta con un adulto – utilizzo di un segno identificativo di colore giallo (posto immediatamente al di sotto del logo del canale), presente in video per la durata di sessanta secondi con modalità lampeggiante all'inizio del programma. Nel caso di eventuale interruzione del programma, la segnalazione ritorna in video alla ripresa del programma nella modalità sopra descritta;

2. programmazione adatta al solo pubblico adulto – utilizzo del segno identificativo con colore rosso, presente in video per tutta la durata del relativo programma, e in modalità lampeggiante per i primi trenta secondi con l'obiettivo di rendere ancor più evidente la segnalazione.

Tale sistema è stato adottato anche per gli spot promozionali dei diversi programmi.

In base a quanto comunicato dall'operatore pubblico, il nuovo sistema di riconoscibilità è stato implementato, a partire dalla data della sua entrata in funzione, nell'ambito dei processi aziendali di comunicazione delle informazioni sulla programmazione. In tale quadro, ad esempio, l'indicazione delle tipologie di visione suggerite ai telespettatori (determinata dagli editori) è stata comunicata per via telematica – con riferimento alla programmazione sia settimanale sia giornaliera – non solo alle diverse strutture aziendali interessate, ma anche all'Ufficio Stampa che normalmente provvede alla sua diffusione all'esterno a tutti i quotidiani e periodici. In particolare, per i programmi destinati al solo pubblico adulto, è stata prevista la segnalazione anche negli annunci di giornata e nelle pagine Televideo concernenti la programmazione giornaliera.

Per quanto attiene agli adempimenti di cui all'art. 12, comma 10, la Rai ha comunicato di aver posto in essere tutte le azioni richieste entro i termini previsti dal Contratto. Nello specifico, la concessionaria ha dichiarato di aver costituito un'apposita Direzione, denominata "Rai Ragazzi", nell'ambito della quale sono stati fatti confluire, da una parte, i canali tematici Rai Gulp e Rai Yoyo (in precedenza prodotti da Rai-Sat) e, dall'altra, l'offerta per minori e/o ragazzi precedentemente realizzata nell'ambito dei canali generalisti Raiuno, Raidue e Raitre. Tale riorganizzazione è stata accompagnata dalla decisione di dedicare, in coerenza con le disposizioni dell'articolo 12, comma 2, il canale Rai YoYo ai minori in età prescolare e Rai Gulp ai minori in età scolare.

In tale contesto, l'individuazione del nuovo editore di "Genere" ha consentito:

a. una focalizzazione sul prodotto;

b. la costruzione di un "centro di competenza" nel quale sono andate confluendo le diverse linee di programmazione dedicate a bambini e ragazzi, prima frammentate presso diversi editori;

c. la possibilità di garantire più elevati livelli di efficacia ed efficienza, nonché di sviluppare e rafforzare le capacità creative e di innovazione;

d. l'individuazione del centro di produzione di Torino quale distretto Rai specializzato nell'offerta dedicata al pubblico dei bambini.

Di seguito (tabella 3.15) si riportano i dati sull'ammontare di programmazione per minori trasmessa nel 2011 dalle tre reti televisive generaliste Raiuno, Raidue, Raitre nella fascia oraria 07:00-22:00 (art. 12, comma 3, del Contratto di servizio).

Tabella 3.15. La programmazione per minori delle reti televisive generaliste terrestri (1° gennaio-31 dicembre 2011). Fascia oraria: 07:00-22:30

	h.m.s.	%
Programmi per minori*	1505:53:48	9,52
Totale generale (fascia oraria 07:00 – 22:30)	15814:10:06	100,00

* 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.

Fonti: Rai

L'offerta per gli utenti con disabilità

Il Contratto di servizio 2010-2012 ha previsto specifici interventi di analisi e monitoraggio della programmazione rivolta agli utenti con disabilità. Oltre alla verifica dell'effettiva possibilità di accesso alla programmazione – che, come già evidenziato, si inserisce nell'ambito delle indagini periodiche sulla *corporate reputation* (art. 3, comma 4, lett. e) – l'operatore pubblico è stato chiamato a "mettere a punto un idoneo sistema di analisi e monitoraggio della qualità e della quantità" delle offerte televisiva e multimediale, da condurre "in collaborazione con enti, istituzioni e associazioni del mondo delle persone con disabilità" (art. 13, comma 5). Poiché la realizzazione del citato sistema non risulta vincolata a limiti temporali, l'adempimento di tale disposizione potrà essere verificato solo a fine contratto. Allo stesso modo, l'incremento del volume della programmazione sottotitolata che, in base alle disposizioni dell'art. 13, comma 4, lett. a), deve raggiungere "nel 2012 una quota pari ad almeno il 70 per cento della programmazione complessiva delle reti generaliste tra le ore 6,00 e le ore 24,00" potrà essere valutato solo alla scadenza contrattuale.

Con riferimento all'accesso all'offerta televisiva, la Tabella 3.16 riporta l'elenco di tutti i programmi sottotitolati per non udenti che nel 2011 sono stati trasmessi dalle reti generaliste (generi predefiniti dal Contratto e "Altri generi").

Tabella 3.16. Rai – Programmi sottotitolati. Distribuzione per genere e rete generalista

RAI UNO	
Informazione e approfondimento generale	A sua immagine, A sua immagine estate, A sua immagine speciale, Al centro della vita, Anniversario della Repubblica, Beato!, Conf.Stampa Pres.Consiglio, Domenica In l'arena prot.spec., La crisi globale e la..., La meglio gioventù di..., Messaggio del Presidente, Musulmani europei, Pietrelcina come Betlemme, Porta a Porta, Porta a Porta estate, Porta a Porta primaserata, Porta a Porta speciale, Porta a Porta-Tg1 speciale, Qui radio Londra, Referendum, Speciale Parlamento, Speciale Tg1, Speciale Tg1 docufiction, Speciale Tg1 Il documentario, Speciale Tg1 L'inchiesta, sulla strada di Madrid, Tg Parlamento, Tg1, Tg1:150^Ann.unità d'Italia, Tg1:Anniver. della Liberazione, Tg1:Celebrazione Giornata..., Tg1:Esequie solenni c.le magg., Tg1:Gior.naz.della bandiera, Tg1:Intervento Pres.Repubblica, Tg1:nozze principe Alberto..., Tg1:omaggio di Sua Santità..., Tg1:visita del Papa..., Tg1:William & Kate nozze reali, Tg1-Amministrative, Tg1-Dialogo, Tg1-Dieci anni che hanno..., Tg1-Edizione straordinaria, Tg1-Esequie solenne alpino., Tg1-giornata di preghiera..., Tg1-Prima pagina, Tutti a scuola, Tv7, Tv7 Estate.
Programmi e rubriche di servizio	Angelus, Benedizione urbi et orbi, Le note degli angeli, Meteo verde, Nel nome del cuore, Occhio alla spesa, Rito della via Crucis, Santa Messa, Santa Messa di Natale, Santa Messa di Pasqua, Santa Messa per la Pace, Santa Messa...delle Palme, Se...A casa di..Venerdì Santo, Sua Santità recita il Regina., Telethon, Telethon-Occhio alla spesa, Telethon-Uno mattina, Telethon-Uno mattina storie..., Tg1:cerim.di beatificazione..., Tg1:S.Messa celebrata dal Papa, Tg1-Economia, Uno mattina, Uno mattina estate, Uno mattina estate weekend, Uno mattina storie vere.
Programmi e rubriche di promozione culturale	...”Ci tocca anche Vittorio..., 11 settembre un canto di Pace, 61^ Festival di Sanremo, Dreams road speciale, Dreams roads, Easy driver, Fratelli d'italia, Il meglio di Linea verde, Linea blu, Linea blu ricordi..., Linea verde, Linea verde estate, Linea verde orizzonti, Linea verde orizzonti estate, Mettiamoci all'opera, Napoli milionaria, Overland 12, Overland 9, Passaggio a nord ovest, Quark atlante, Questi fantasmi, Super Quark, Super Quark prossimamente, Super Quark speciale, Tg1-Storia, The natural world, Ti lascio una canzone, Ti lascio una canzone smile, Ti lascio una canzone..Natale, Ti lascio una canzone-finale, Ti lascio una canzone-la festa, Ti lascio una...un sorriso..., Una cantante in convento, Una voce per Padre Pio.
Informazione e programmi sportivi	Calcio amichevole, Calcio coppa Italia, Calcio qual.camp.Europeo, Calcio Uefa Champions League, Champions League, Gran premio di Formula 1, Pole Position, Pole Position...Il commento, Rai sport, Sport: Calcio.
Programmi per minori	54^ Zecchino d'oro, Biancaneve e i sette nani, È quasi Natale, La sirenetta, Mary Poppins.
Produzioni audiovisive italiane ed europee	2 papà nemici amici, A gonfie vele, Amori e bugie, Apri Rai, Atelier fontana le sorelle..., Caccia al re la narcotici, Cenerentola, Che Dio ci aiuti, Coco Chanel, Cotti e mangiati, Cugino & cugino, Cuore di cioccolato, Destino di una imperatrice, Don Bosco, Don Matteo 2, Don Matteo 3, Don Matteo 4, Don Matteo 5, Don Matteo 6, Don Matteo 7, Don Matteo 8, Dove la trovi una come me?, Edda Ciano e il comunista, Eroi per caso, Ex, Felipe e Letizia dovere e..., Fortapasc, Fuoriclasse, Giovanni Falcone, Giuseppe Moscati, Ho sposato uno sbirro 2, I Vicerè, Il bambino sull'acqua, Il Commissario Manara, Il Commissario Manara 2, Il Commissario Montalbano, Il Commissario Rex, Il Generale Della Rovere, Il giudice ragazzino, Il grande Torino, Il maresciallo Rocca 4, Il maresciallo Rocca 5, Il mercante di stoffe, Il segreto dell'acqua, Il signore della truffa, Il sorteggio, Katie Fforde senza passato..., La casa del guardaboschi, La casa sul lago, La

donna che ritorna, La donna della domenica, La lancia del destino, La leggenda del bandito e..., La mia casa è piena di..., La principessa Sissi, La ragazza americana, La vera madre, La vita rubata, Lady cop, L'alba di un giorno nuovo, L'amore proibito, Lo smemorato di Collegno, L'uomo che cavalcava nel buio, L'uomo sbagliato, Meglio tardi che mai, Nel cuore della tempesta, Notte prima degli esami '82, Notte prima degli esami oggi, Oggi è già domani, Oltre l'oceano, Onde d'estate, Pinocchio, Preferisco il paradiso, Premio regia televisiva, Provaci ancora prof, Provaci ancora prof 2, Provaci ancora prof 3, Qualcosa di biondo, Quattro giorni in toscana, Rex, Ricette d'amore, Rosamunde Pilcher, Rossella, S.O.S. Befana, Salvo D'acquisto, Sarò sempre tuo padre, Segui il tuo cuore, Sissi la giovane imperatrice, Soraya, Storia di Laura, The millionaire, The young Victoria, Tiberio Mitri il campione e..., Tutta la verità, Tutti pazzi per amore 3, Un ciclone in convento, Un medico in famiglia, Un passo dal cielo, Un rischio che vale la pena..., Veleni a Guguleto, Violetta, Virginia la monaca di Monza, William & Kate una favola...

Altri generi - Intrattenimento	<p>24mila Voci, A spasso con miss Italia..., Affari tuoi, Aspettando miss Italia nel..., Attenti a quei due la sfida, Ballando con le stelle, Ballando con...il ripescaggio, Ballando con...-La finale, Ballando con...-La semifinale, Bontà loro, capodanno italiano, Centocinquanta, Ciak si canta, Ciak si canta la finale, Colpo d'occhio (Tqz), Da Da Da, Di che talento sei?, Domenica In così è la vita, Domenica In così è la .spec., Domenica In così è...finale, Domenica In L'arena, Domenica In L'arena da Sanremo, Domenica In L'arena Due..., Domenica In L'arena Protagon., Domenica In L'arena speciale, Domenica In...amori, Domenica In...amori sp.Sanremo, Domenica In...onda, Domenica In...onda mix, Domenica In...Sanremo, Estate in diretta, Fratelli di test, Gala Tango, Giochiamo al varietà, I migliori anni, I migliori dei migliori anni, I raccomandati, Il meglio di Dom.In L'arena, Il meglio di Dom.In...Amori, Il meglio di un altro varietà, Il più breve spettacolo..., Il più grande spettacolo..., La prova del cuoco, La prova del cuoco speciale, La vita in diretta, La vita in diretta speciale, La vita in diretta storie e..., La vita in diretta un giorno., L'album de la prova del cuoco, L'anno che verrà (var), L'arena per il sociale, Lasciami cantare!, Le amiche del sabato, L'eredità (Tqz), L'eredità la sfida dei 6, L'eredità la sfida...campioni, Mattina in famiglia (Trs), Mattina in famiglia speciale., Me lo dicono tutti!, Me lo dicono tutti! Il meglio, Memorie dal bianco e nero, Mille e una notte memoria, Mille e una notte musica (var), Miss Italia 2011, Miss Italia nel mondo, Miss Italia notte, Miss Italia: il reportage, Napoli prima e dopo, Non sparate sul pianista, Ora ci vorrebbe un amico, Perfetti innamorati, Reazione a catena (tqz), Reazione a catena-l'intesa..., Se...a casa di Paola, Se...a casa di Paola a Sanremo, Signore e signora, Soliti ignoti (tqz), Soliti ignoti speciale, Soliti ignoti...e confermo, Sottovoce (Rtl), Telethon-Domenica In così..., Telethon-Domenica In L'ar.prot, Telethon-Domenica In L'arena, Telethon-Domenica In... finale, Telethon-la prova del cuoco, Telethon-La vita in diretta, Telethon-L'eredità, Telethon-L'eredità la sfida., Telethon-soliti ignoti, Telethon-sottovoce, Telethon-Uno Mattina In..., Un altro varietà, Un Amico è così, Un minuto per vincere, Un minuto per vincere tutti..., Uno Mattina in famiglia, Vengo anch'io!, Verdetto finale (Rsv).</p>
Altri generi Film e Fiction Extraeuropei	<p>Alice non abita più qui, Alta società, Amore in linea, Amori e dissapori, Arctic tale, Arsenico e vecchi merletti, È tempo di sognare, Gente Comune, Heartland, Il cuore di David, Il gioco della vedova nera, Il mio cuore dice sì, Il segreto di Pollyanna, Il vento del perdono, Il vento e il leone, In fuga per tre, John Q., La mia casa nel bosco, La mia fedele compagna, La ragazza dei fiori, La sposa dell'imperatore, La tata dei desideri, L'amore porta fortuna, Lassie (di Sturridge C.), Le campane d'argento, Le candele brillavano a bay..., Le due verità di Kate, Le pagine della nostra vita, Le seduttrici, Le sorelle Mcleod, L'ultimo sogno, Miracolo d'amore, Mr.& Mrs.Smith (Flm), Nella valle di Elah, New in town-una sin-</p>

gle in..., Notte brava a Las Vegas, Occhio al testimone, Operazione sottoveste, Operazione Valchiria, Pretty woman, Rapsodia, Rendez vous d'amore, Ricatto d'amore, Sacrifici del cuore, Saint-Ex, Sei giorni sette notti, The code, Tre scapoli e un bebè, Tutte le strade portano a casa, Un fidanzato per Natale, Un matrimonio molto..., Un papà per due, Un regalo speciale (Bailey N.), Un vero amore per Leah, Una fidanzata per papà, Una stella in cucina, Water.

RAI DUE

Informazione e approfondimento generale	Annozero, Annozero speciale, Funerale di Marco Simoncelli, Karol, un santo Padre, L'ultima parola, L'ultima parola speciale, Messaggi autogestiti, Messaggio del Presidente, Prima di Annozero, Prima di Annozero speciale, Protestantesimo, Referendum, Saluto Segr.Onu e Pres.Repub., Sbarre, Sorgente di vita, Speciale Parlamento, Sulla via di Damasco, Tg2, Tg2:Celebraz.festa del Lavoro, Tg2:Esequie solenni del..., Tg2-Costume e Società, Tg2-Dossier, Tg2-E...state con costume, Tg2-Edizione straordinaria, Tg2-Medicina 33, Tg2-Medicina 33 estate, Tg2-Motori.
Programmi e rubriche di servizio	Culto della Pentecoste, Culto di Natale, Culto di Pasqua, Culto evangelico.
Programmi e rubriche di promozione culturale	Delitti rock, Domenico Modugno il grande..., Eat parade, Giubileo sacerdotale di..., Insideout pazzi per la scienza, Sereno variabile, Sereno variabile estate, Tg2-Si,viaggiare, Voyager ai confini della..., Voyager indagare per conoscere, Voyager speciale.
Informazione e programmi sportivi per minori	Gran premio di Formula 1, La domenica sportiva, La domenica sportiva speciale, Pole position, Tgsport. A Christmas Carol, A come avventura, A me gli occhi, A scuola con l'imperatore, Agente speciale Oso, Aladdin, Alvin superstar, Art attack, Baciati dalla sfortuna, Basil, L'investigatopo, Battle spirits Dan il..., Billy the cat, Blu Baloon, Bolt un eroe a quattro zampe, Buffalo dreams, Canto di Natale di Topolino, Capitan Flamingo, Cars motori ruggenti, Chiamatemi Gio', Chicken little amici..., Dumbo L'elefante Volante, Earth la nostra terra, Eloise al Plaza, Eppure si muove Galileo, George della Giungla, G-Force superspie in missione, Gli incredibili, Go figure grinta sui pattini, Grosso guaio a River City, Halloweentown High libri e..., Herbie il supermaggolino, Hercules, House of mouse-Il topoclub, Huntik, I famosi 5, I fratelli Koala, I magici piedini di Franny, I predatori dell'arca perduta, I saurini e i racconti della..., I saurini e i viaggi del..., Il cane pompiere, Il generale e i fratellini..., Il gobbo di Notre Dame, Il piccolo principe, Il treno dei dinosauri, Il weekend di paperino, In 10 sotto un tetto, In giro per la giungla, Inazuma eleven la squadra..., Indiana Jones e il tempio..., Indiana Jones e l'ultima..., Innamorarsi a Manhattan, Johnny Kapahala:Cavalcando..., Jump In!, Karkù Atrevete, Koda fratello orso, Koda, Fratello orso 2, La Banda di Monica, La bella e la bestia un., La casa di Topolino, La casa nella prateria di..., La complicata vita di..., La notte prima della notte..., La sfida di Jace, La sirenetta 2 ritorno agli..., L'Africa nel cuore, L'albero azzurro, Lanny & Wayne buoni vs cattivi, L'apprendista Babbo Natale, Le nuove avv.di braccio di..., Le principesse del mare, Lilo & Stitch 2, Little Einsteins, Lola & Virginia, Loopdidoo, Luna di miele...con fantasmi, Manny tuttofare, Mary Poppins, Masha e orso, Merrie Melodies, Miracolo a Manhattan, Monster allergy, Monsters & Co., Natale di ghiaccio, Norman normal, One Tree Hill, Panico al villaggio, Paperino torna a casa, Phenomenon II-Gli Strani..., Phineas and Ferb, Pocoyo, Pop Pixie, Pucca Funny Love, Quel lupo mannaro di mio..., Racing stripes-striscia una..., Ragazzi c'è Voyager!, Rahan, Rebelde way, Ritorno a Halloweentown, Samsam il cosmoeroe, Santa baby-Natale in pericolo, Scrittrice per caso, Scuola di vampiri, Slash://, snow dogs-8 cani sotto zero, Sorelle a metà, Spike team, Summer in Transylvania, Tarzan II, Tatonka, The davincibles, The elephant princess, The good witch's

family-una..., The good witch's garden-il..., The good witch's gift-il..., The good witch-un amore di..., The jungle book, The naked brothers band, The save-ums gli imbattibili, The super hero squad show, Topolino e la magia del Natale, Toy story 2, Trilli e i giochi della radura, Trilli e il grande salvataggio, Trilli e il tesoro perduto, Tutenstein, Uffa! Che pazienza la città, Un angelo un amore, Unfabulous, Victorious, Walt Disney, Winnie The Pooh nuove..., Winx club, Yes! pretty cure 5 go go buon., yes! Pretty cure 5 go go!, Zorro.

Produzioni audiovisive italiane ed europee

Apri Rai, Asterix & Obelix: Missione..., Countdown, Ex, I tre investigatori e il..., Il commissario Kress, Il puma, Il rumore dei ricordi, Il tulipano d'oro, Invincibili angeli, La valle delle rose..., La vendetta dell'assassino, Lasko, Le vite degli altri, L'ispettore Coliandro, L'ombra della giustizia, Lucky Luke, Mai storie d'amore in cucina, Marcello Marcello, Nessuno vuole credermi, Orizzonte infinito, Panico al villaggio, Paradiso rubato, Primeval, Ritorno a Brideshead, Squadra speciale Cobra 11, Squadra speciale Cobra 11 sez.2, Squadra speciale Colonia, Squadra speciale Lipsia, Squadra speciale Stoccarda, Stick It-Sfida e conquista, Un amore a Venezia.

Altri generi - Intrattenimento

101 modi per perdere un game..., Aspettando Base Luna, Base Luna, Base Luna remix, Bla, Bla, Bla,, Crazy parade, Cut ridiamoci un taglio, Glam essere & apparire, Golden circus, I love Italy, Indietro tutta!, L'isola dei famosi 8, L'isola dei famosi 8-Oggi..., L'isola dei famosi il galà, L'isola dei famosi-la settim., L'Italia sul 2, Masters of magic, Masters of magic the secret, Mezzogiorno in famiglia (Rtl), Pomeriggio sul due, Quelli che aspettano..., Quelli che il calcio..., Sabato academy, Seconda serata Estate, Secondo canale, Solo per amore (Tlk), Star academy, Star academy countdown, Star academy i ragazzi, Stracult, Stracult 2, Stracult pillole, Tutto compreso.

Altri generi Film e Fiction Extraeuropei

90210, 15 minuti-Follia omicida A..., 3 libbre, 3ciento chi l'ha duro la vince, Aeon flux (Flm), After the sunset, Alex & Emma, Alla ricerca di Nemo (F.Anim.), All'inseguimento della morte..., American dreams, Appuntamento a Wicker Park, Army wives-conflitti del cuore, Baciati dalla sfortuna, Ballo di nozze, Benvenuti a the captain, Billy Bathgate a scuola di..., Blue bloods, Brothers & sisters segreti..., Buena vida, Castle, Celeste in città, Close to home-giustizia ad..., Cold Case-delitti irrisolti, Collateral, Comanche Moon, Come mangiare i vermi fritti, Conciati per le feste (Flm), Control (di Hunter T.), Correre ancora, Corsa a witch mountain, Criminal minds, Cupid, Damigella d'onore, Day break, Dear prudence-vacanza con..., Dolce Novembre (O'connor P.), Due uomini e mezzo, Elizabethtown, Entry level, Epic movie, Fantasma dal passato, Frailty-Nessuno è al sicuro, Frequency il futuro in..., Game of death, Ghost whisperer, Giustizia a Oak Hill, Happy town, Harper's island, Hawaii five-0, Heartbreakers vizio di..., Ice princess un sogno sul..., Il cacciatore di taglie (Ftv), Il caso Jennifer Corbin, Il giocatore, La ragazza e..., Il giorno degli squali, Il matrimonio di Betsy, Il monaco, Il padre della sposa(Minnelli), Il passato di uno sconosciuto, Il segno della libellula, Il talento di Mr.Ripley, Il triangolo delle Bermuda min, In justice, Indiana Jones e il regno del., Indizi dal passato, Indovina chi, Inferno bianco (Ftv), Jane Doe (Ftv), Jesse Stone caccia al..., Jumper, Justice nel nome della legge, Kevin Hill, Kiss me, La casa degli omicidi, La casa nella prateria di..., La chiave del sospetto, La città proibita (Flm), La complicata vita di..., La doppia vita di Eleanor..., La foresta dei pugnali volanti, La libreria del mistero, La memoria nel cuore, La mia super ex ragazza, La pantera rosa (di Levy S.), La prima volta di Niky, La rabbia di una donna, La ragazza della porta...(Flm), La scelta (di S.Alexander), La signora in giallo, La spada della verità, La vendetta ha i suoi segreti, L'amore apre le ali, L'amore arriva dolcemente, L'amore è un sogno..., L'amore non finisce mai, L'amore trova casa, Lara Croft tomb raider, Las Vegas, Laurel Canyon, Law & Order:i due volti..., Le avventure di Tom Sawyer..., Le nuove avventure di Skippy, Lezioni di giallo, Life unexpected, Lilo

& Stitch (F.An.), Linea diretta (Flm), Lone rider la vendetta dei..., L'ultima conquista (Ftv), Man on fire-il fuoco della..., Marcie una detective fuori..., Mcbride (Ftv), Medici in prima linea, Melrose Place, Messengers 2 l'inizio della..., Miracolo d'amore, N.C.I.S. Los Angeles, N.C.I.S. unità anticrimine, Nella mente di kate, Nella rete del serial killer, Non mangiate le margherite, Non mettere mai alla prova..., Numb3rs, Ogni libro ha i suoi segreti, Open water, Ossessione letale, Ossessione pericolosa, Out of reach, Parole d'amore (Film), Partner(S), Passioni pericolose, Past life, Patient 14, People i know, Premonition (di M.Yapo), Pretty princess, Principe azzurro cercasi, Private practice, Prossima fermata: omicidio, Rogue il solitario, Romeo deve morire, Rush hour 3-missione Parigi, Saw IV, Saw V, Sballati d'amore, Sea patrol, Senza traccia (Tlf), Shall we dance?, Silver Hawk, Solstice, Suburban girl, Supernatural (Tlf), Swing, Tale madre... tale figlia!, Tenuta in ostaggio, The core, The good wife, The grudge 2, The grudge 3, The last kiss, The Manchurian candidate, The messengers, The nine, The Russel girl-una vita al..., Three rivers, Top Secret, Tracce di un delitto, Trappola sulle montagne..., Trovate John Christmas, Tutta colpa dell'amore (Flm), Un amore all'improvviso, Un cavallo un po' matto, Un papà per due, Un principe in giacca e..., Un trofeo per kylie, Un uomo innocente, Una donna alla casa bianca, Una teenager alla Casa Bianca, Una vicina quasi perfetta, Verdetto finale (di Roy R.), Wake of death -scia di morte, Wendy Wu: guerriera alle...

RAI TRE

Informazione e approfondimento generale	11 Settembre, Dieci Anni Dopo, Agorà, Amore Criminale, Ballarò, Ballarò Speciale, Blu Notte, C'era Una Volta, Che Tempo Che Fa, Che Tempo Che Fa Sera-ta..., È Stato Morto Un Ragazzo, Elisir, Hotel Patria, In Mezz'ora, In Mezz'ora La Crisi, Indignati Americani, Le Storie Diario Italiano, Le Storie Diario Italiano Sp., Lucarelli Racconta, Paesereale, Potere, Presa Diretta, Presa Diretta Live, Pronto Elisir, Referendum, Report, Speciale Parlamento, Storie Maledette, Tg3, Tg3-Speciale, Tgr-Piazza Affari, Un Giorno In Pretura.
Programmi e rubriche di servizio	Chi L'ha Visto?, Chi L'ha Visto? Le Storie..., Elisir Speciale, Mi Manda Raitre, Mi Manda Raitre I Vostri..., Racconti Di Vita.
Programmi e rubriche di promozione culturale	Alle Falde Del Kilimangiaro Speciale, Alle Falde Del Kilimangiaro, Correva L'anno, Cose Dell'altro Geo, E Se Domani, Figu Album Di Persone..., Fratelli D'italia, Geo & Geo, Geo Magazine, Kilimangiaro Gli Incontri..., La Copertina Del Kilimangiaro, La Grande Storia, La Grande Storia Magazine, Mini Ritratti, Miseria Bella, Nabucco, Nabucodonosor, Passepartout, Per Un Pugno Di Libri, Photo-sound 10 Anni In..., Ritratti, Super Quark Speciale, Ulisse Il Piacere Della...
Informazione e programmi sportivi	Rai Sport
Programmi per minori	A Bug's Life-Megaminimondo, A Cavallo Di Un Pony Selvaggio, A Matter Of Loaf And Death, Crimini Con Stile, Genitori In Trappola, George Re Della Giungla...?, Grizzly Falls La Valle..., Gt Ragazzi, Hercules, I Pantaloni Sbagliati, Il Gobbo Di Notre Dame, Il Piccolo Principe, Il Ragazzo Dal Kimono D'oro 4, Il Richiamo Della Foresta, Il Tesoro Di Matecumbe, Ivanhoe, La Carica Dei 101, La Strada Per Avonlea, La Volpe E La Bambina, Lassie, Le Avventure Di Huck., L'incredibile Viaggio Della..., Monsters & Co., Mulan, Pocahontas, The Lost World, Tosa-tura Completa, Una Fantastica Gita, Una Peste Alla Casa Bianca, Wind At My Back.
Produzioni audiovisive italiane ed europee	A Cavallo Della Tigre, A Cavallo Della.., A Che Servono Questi Quattrini, Abbasso La Miseria, Abbasso La Ricchezza!, Accadde Al Commissariato, Akiko, Al Bar Dello Sport, Alice Nevers Professione..., Alla Luce Del Sole, Altri Tempi, Alvaro Piuttosto Corsaro, Amici Per La Pelle, Amor Non Ho! Però, Però..., Anastasia Mio Fratello, Anema E Core, Arrivano I Titani, Arsenio Lupin, Ballerina E Buon Dio,

Boris, Bufere, Caccia Al Marito, Camille, Cartagine In Fiamme, Casablanca Casablanca, Caterina Va In Città, C'era Una Volta Il West, Cerasella, C'eravamo Tanto Amati, Chi Si Ferma È Perduto, Complici Del Silenzio, Così Parlò Bellavista, Cotti E Mangiati, Cronaca Familiare, Cuori Nella Tormenta, Diciottenni Al Sole, Doc Martin, Dresda, Due Bianchi Nell'africa Nera, È Più Facile Che Un..., Er Più Storia D'amore E Di..., Ercole Contro I Figli Del..., Ercole E La Regina Di Lidia, Fantasma D'amore, Fantozzi Contro Tutti, Fantozzi Subisce Ancora, Ferdinando I, Re Di Napoli, Fiori D'arancio, Flawless-Un Colpo Perfetto, Franco E Ciccio Sul Sentiero., Galantuomini, Gambe D'oro, Giochi D'estate, Gli Amanti Latini, Gli Onorevoli, Gomorra, Guardia, Guardia Scelta..., I 2 Pompieri, I 4 Monaci, I Basilischi, I Due Compari, I Due Figli Di Trinità, I Due Gattoni A Nove Code E..., I Due Gondolieri (Venezia...), I Figli Del Leopard, I Figli Di Nessuno, I Magliari, I Motorizzati, I Nuovi Mostri, I Terribili 7, Il Bandito, Il Bidone, Il Brigadiere Pasquale..., Il Caimano, Il Cammino Della Speranza, Il Cappotto, Il Corazziere, Il Falsario-Operazione Bernard, Il Giorno Più Corto, Il Giustiziere Di Mezzogiorno, Il Magistrato, Il Microfono È Vostro, Il Mio Amico Giardiniere, Il Monaco Di Monza, Il Quarto Angelo, Il Ragazzo Dal Kimono D'oro, Il Ragazzo Dal Kimono D'oro 2, Il Ragazzo Dal Kimono D'oro 3, Il Ragazzo Dal Kimono D'oro 5, Il Ragazzo Dal Kimono D'oro 6, Il Segno Di Venere, Il Signor Robinson..., Il Soldato Di Ventura, Il Trasformatista, Il Trionfo Dei Dieci..., In Ginocchio Da Te, In Nome Della Legge, Io Mammetta E Tu, Io Sono Il Capataz, Io, Chiara E Lo Scuro, Iris Un Amore Vero, John Rabe, Juke Box Urli D'amore, Julia La Strada Per La..., Kean Genio E Sregolatezza, La Battaglia Dei Mods, La Bella Di Roma, La Bella Mugnaia, La Caduta, La Cento Chilometri, La Domenica Della Buona Gente, La Figlia Di Ryan, La Lunga Notte Del '43, La Nipote Sabella, La Nonna Sabella, La Nuova Squadra Spaccanapoli, La Parola Ai Giurati, La Ragazza Con La Valigia, La Ragazza Di Bube, La Seconda Notte Di Nozze, La Siciliana Ribelle, La Spiaggia, La Sposa Non Può Attendere, La Stanza Del Figlio, La Truffa Che Piaceva A..., L'albero Di Natale, L'amore In Città, L'amore Segreto Di Madeleine, L'avar, Lazzarella, Le Amiche, Le Boulet In Fuga Col Cretino, Le Diciottenni, Le Fatiche Di Ercole, Le Mani Sulla Città, Le Meravigliose Avventure..., Le Miserie Del Signor Travet, Le Quattro Giornate Di Napoli, Le Spie Vengono Dal Semifreddo, L'emigrante, L'eroe Della Strada, L'estate Sta Finendo, L'impiegato, Lisa Dagli Occhi Blu, Lo Smemorato Di Collegno, L'onorevole Angelina, Lontano Dal Paradiso, L'oro Del Mondo, L'ultima Carrozzella, Ma Dove È Andata La Mia..., Madonna Che Silenzio..., Maigret E Il Caso Saint-Fiacre, Mariti In Pericolo, Maruzzella, Mi Manda Picone, Mogli Pericolose, Nel Sole, Noi Credevamo, Non C'è Pace Tra Gli Ulivi, Non Son Degno Di Te, Nuovo Cinema Paradiso, Obiettivo Ragazze Raggiunto..., Operazione San Pietro, Orazi E Curiazi, Pappa E Ciccio, Parola Di Ladro, Piedone A Hong Kong, Piedone D'egitto, Piedone L'africano, Piedone Lo Sbirro, Policarpo Ufficiale Di..., Pranzo Di Ferragosto, Primo Amore, Profumo Di Donna, Questione Di Cuore, Ragazze D'oggi, Riso Amaro, Roma Città Libera, Roma Ore 11, Romolo E Remo, Rugantino, Sandokan Alla Riscossa, Sandokan Contro Il Leopard..., Sapore Di Mare, Sapore Di Mare 2 Un Anno Dopo, Scipione Detto Anche..., Scuola Elementare, Se Non Avessi Più Te, Seconde Chance, Shattered, Signorinella, Sodoma E Gomorra, Son Contento, Spaghetti House, Spara Forte, Più Forte..., Stasera Mi Butto, Storia Di Fifa E Di Coltello, Sulle Tracce Del Crimine, Tara Road, Tempo Di Villeggiatura, The Others, The Queen, Toto' A Parigi, Toto' Cerca Casa, Toto' Cerca Pace, Toto' E I Re Di Roma, Toto' Eva E Il Pennello..., Toto' Lascia O Raddoppia?, Toto' Le Moko, Toto' Vittorio E La Dottoressa, Tototarzan, Troppo Forte, Tuppe Tuppe Marescia'!, Tutto È Musica, Un Caso Per Due, Un Eroe Dei Nostri Tempi, Un Genio Due Compari Un Pollo, Un Giorno Di Gloria Per Miss., Un Marito Per Anna Zaccaro, Un Militare E Mezzo, Un Posto Al Sole, Un Ragazzo Di Calabria, Una Botta Di Vita, Una Rolls-Royce Gialla, Undiscovered, Uomini E Lupi, Vai Avanti Tu Che Mi..., Venga A Fare Il Soldato Da Noi, Vincere, W Le Donne.

Altri generi - Intrattenimento	Blob Di Tutto Di Più (Cts), Circo Massimo, Circo Massimo Show, Festival Int.Circo Montecarlo, Franco E Ciccio Speciale, La Super Storia, L'almanacco Del Gene Gnocco, Lilit In Un Mondo Migliore, Magic Circus Show, Parla Con Me, Parla Con Me Rewind, Zaum.
Altri generi Film e Fiction Extraeuropei	88 Minuti, A 30 Secondi Dalla Fine, A Prova Di Inganno, Acque Del Sud, Affittasi Ladra, After The Sunset, Agente Pepper, Agenzia Omicidi, All'ombra Del Patibolo, Amy, Angeli Con La Faccia Sporca, Angeli Violati, Appaloosa, Arctic Tale, Armageddon Giudizio Finale, Arsenico E Vecchi Merletti, Asso Di Cuori, Bad Company-Protocollo Praga, Bang Bang, Bobby, Boxing Gym, Carnevale Di Anime, Casino Royale (Di Campbell M.), Chelsea On The Rocks, Chi Era Quella Signora, Chi Te L'ha Fatto Fare?, Cinderella Man-Una Ragione..., Cleaner, Colazione Da Tiffany, Crossing Over, Dark Tide, Dead In The Land Of Encantos, Delitti Inquietanti, Delitto Alla Casa Bianca, Desperate Housewives, Dick Tracy (Di Beatty W.), Diritto D'amare (Di L.Nimoy), Distretto 13:Le Brigade..., Divorzio All'americana, Dove Vai Sono Guai, Due Uomini E Una Dote, E Venne Il Giorno Della..., Embrione (Flm), Essene, Estasi Degli Angeli, F.B.I. Protezione Testimoni 2, Faccia A Faccia(Turteltaub J.), Festa Per Il Compleanno Del..., Flashdance, Flashpoint (Tlf), Flightplan-Mistero In Volo, Fuori In 60 Secondi, Gangster Story (Di W.Matthau), Glory To The Filmmaker, Hotel Rwanda, Hurricane (Di Jewison N.), I 4 Di Chicago, I Due Volti Della Vendetta, I Guerrieri, I Misteri Di Murdoch, I Ponti Di Toko-Ri, I Professionisti, Il 13^ Guerriero, Il Caso Thomas Crawford, Il Ciarlatano, Il Colore Dei Soldi, Il Diario Di Una Tata, Il Diavolo Alle 4, Il Grande Joe, Il Grande Sperone, Il Gufo E La Gattina, Il Lamento Sul Sentiero, Il Mago Della Pioggia, Il Massacro Di Fort Apache, Il Negoziatore, Il Padre Della Sposa (Di Shyer), Il Ponte Di Waterloo, Il Ponticello Sul Fiume Dei..., Il Re Dei Pecos, Il Segreto Di Agatha Christie, In Fuga Per Tre, Indiscreto, Inferno Nel Deserto, Insieme A Parigi, Interview, Into The Wild-Nelle Terre..., It Might Get Loud, Killshot, La Bambina Nel Pozzo, La Banda Delle Frittelle Di..., La Banda Delle Frittelle Di..2, La Battaglia Di Monterey, La Bussola D'oro, La Danse-Le Ballet De..., La Febbre Del Sabato Sera, La Figlia Un Po' Speciale Di., La Finestra Di Fronte, La Foresta Sepolta, La Giuria (Flm), La Grande Vallata, La Guerra Privata...(Tashlin), La Mia Spia Di Mezzanotte, La Nave Più Scassata..., La Porta Del Sole, La Ragazza Più Bella Del..., La Spia, La Strada Per Il Paradiso, La Tela Dell'Assassino, L'affittacamere (Di Quine R.), L'albero Della Vita(Aronofsky), Lassù Qualcuno Mi Ama, Le Campane Di Santa Maria, Le Candele Brillavano A Bay..., Le Chaos, Le Cronache Di Narnia Il L..., Le Stelle Hanno Paura, Legittima Offesa, Leoni Per Agnelli, Letters To God, L'idolo Vivente, L'incredibile Uomo Trasparente, Lonely Hearts, L'onore Dei Prizzi, L'oro Di Picano Valley, L'ultima Donna Sulla Terra, L'ultima Legione, L'uomo Dal Braccio D'oro, Luv Vuol Dire Amore?, Magia D'estate, Man On Fire-Il Fuoco Della..., Masters Of Horror (Tlf), Me And Luke, Medium, Mi Familia, Miracolo A Sant'anna, Monsoon-L'isola Dei Peccati..., Montagne Del Disordine, My Son, My Son, What Have Ye., Nella Morsa Del Ragno (Flm), Nemico Pubblico (Di Scott T.), Nessuno Disse Niente (R.Ruiz), Nightmare Before Christmas, Non Possiamo Tornare A Casa, Non Siamo Angeli (Curtiz M.), Nuove Frontiere, Occhio Per Occhio (Fcm), Oceano Di Fuoco-Hidalgo, Ocean's Twelve, Passengers Mistero Ad Alta..., Patti Smith:Dream Of Life, Pearl Harbor, Pianeta Rosso, Platoon, Quando L'amore È Romanzo, Quel Che Resta Del Giorno, Questa Notte O Mai, Rapsodia, Rendition-Detenzione Illegale, Ricomincio Da Me, Ridolini Droghiere, Ringo Cavalca E Spara, Rio Bravo (Di J.Ford), Ritorno A Cold Mountain, Running In Madness, Dying In., Sabrina (Di Wilder B.), Sabrina Vita Da Strega, Salvataggio Difficile, Salvate La Tigre, San Girolamo, Scandalo A Filadelfia, Scrivimi Fermo Posta, Scusa,Me Lo Presti Tuo Marito?, Scusi Dov'è Il Fronte?, Selvaggio È Il Vento, Sentiero Solitario, Sfida Senza Regole, Shine A Light-Rolling Stone, Sierra

Charriba, Silenzio Sul Mare, Sindrome Cinese, Splash, Una Sirena A Manhattan, Spruzza, Sparisci E Spara, Stanlio & Ollio Per Ridere..., Storia Di Amanti Moderni: La..., Strani Amori, Tamburi Lontani (R. Walsh), Tè E Simpatia, Tempesta Di Fuoco (J. Lafia), The Black Dahlia, The Chelsea Girls, The Contract, The Defenders, The Guardian (Flm), The Hurt Locker, The Loss Of A Teardrop Diamond, The Maiden Heist, The Night Riders, The Reader-A Voce Alta, The Sentinel (Flm), The Stupids Gli Stupidi, The Year Of Getting To Know Us, Tra Moglie E Marito (Milestone), Tre Sul Divano, Twitches Gemelle Streghe, Two Lovers, Un Marziano Sulla Terra, Un Nonno Per Natale, Un Tram Che Si Chiama..., Un Uomo Tranquillo, Una Diligenza Per L'ovest, Una Ragazza, Un Maggiordomo..., Una Star In Periferia, Unico Testimone, Uno Sceriffo Per Weather..., Until Death, Uomini E Cobra, Va' E Uccidi, Vacanze Romane, Verdi Dimore, Verso Il West, Vincitori E Vinti, Violent Virgins, Violenza Domestica, Vittoria Amara, Voglia Di Tenerezza, Volo 323: Cronaca Di Un..., Whisky.

Fonte: Rai

Si evidenziano, nella Tabella 3.17, i programmi tradotti nella lingua internazionale dei segni (L.I.S.) sulle tre reti generaliste.

Tabella 3.17. Rai – Programmi tradotti nella lingua internazionale dei segni (L.I.S.)

Rai Uno	Tg1, Elezioni Comunali – Provinciali 2011, Referendum 2011
Rai Due	Tg2, Elezioni Comunali – Provinciali 2011, Referendum 2011
Rai Tre	Tg3, Tg3-Minuti, Elezioni Comunali – Provinciali 2011, Referendum 2011

Fonte: Rai

Per quanto attiene, invece, all'accesso all'offerta multimediale, dall'Informativa trasmessa da Rai (art. 11, comma 3) risulta che gli utenti con disabilità sensoriale uditiva possono attualmente accedere, dall'*homepage* di Rai.tv, all'area "Programmi sottotitolati" dove è disponibile la versione con sottotitoli delle puntate integrali di alcuni programmi dei palinsesti 2011-2012. In particolare, sono stati resi fruibili i programmi "Ballarò", "Che tempo che fa", "In mezz'ora", "Porta a porta", "presa diretta", "Report", "Pronto Elisir", "L'ultima parola".

Dati di traffico e offerta multimediale

Dai dati di traffico¹³³ trasmessi dalla Rai all'Autorità (art. 11, comma 3) risulta che nel 2011 il portale Rai ha raggiunto 1.508 milioni di pagine viste, con medie mensili pari a 8,1 milioni di utenti unici (10% di crescita sul 2010), e 125,7 milioni di pagine viste (10% di crescita sul 2010).

Le medie mese e giorno di traffico generato dall'utenza e la durata di visita media mensile e giornaliera sono riportate nella Tabella 3.18.

¹³³ La rilevazione dei dati sulla fruizione online è stata effettuata da Audiweb attraverso il nuovo servizio Audiweb View (gennaio 2011). La metodologia utilizza una rilevazione ibrida panel/censuario. Il nuovo servizio sostituisce la piattaforma Nielsen NetView (Rai, Informativa all'AGCOM).

Tabella 3.18. Rai – Fruizione mensile e giornaliera

	Pagine viste	Utenti unici	Durata vista (mm.ss)
Media mese	125.682.569	8.077.786	12.09
Media giorno	4.132.030	480.235	12.13

Fonti: Informativa Rai – Audiweb View

La Tabella 3.19 descrive il profilo dell'utenza del portale Rai per sesso ed età. Rispetto ai precedenti modelli di analisi, la rilevazione 2011 divide il target "minori" nelle due classi d'età 2-11 anni e 12-17 anni.

Tabella 3.19. Rai – Il pubblico (media mese 2011)

Categoria	Target	Utenti unici [migliaia]	Composizione utenti unici [%]
Totale	Totale	4.341	100
Sesso	Maschi	2.525	58,2
	Femmine	1.816	41,8
Età	2-11	69	1,6
	12-17	132	3,1
	18-24	396	9,1
	25-34	824	19,0
	35-44	1.132	26,1
	45-54	1.009	23,2
	55+	779	18

Fonti: Informativa Rai – Audiweb View

Le Tabella 3.20 e Tabella 3.21 mostrano, rispettivamente, la configurazione dei sistemi d'accesso ai portali Rai e i domini utilizzati.

Tabella 3.20. Rai – Tipo di connessione (%)

Tipo di connessione		% Utenti unici	
Banda larga		88	
Banda stretta		12	
Browser	% Utenti unici	Sistema operativo	% Utenti unici
MSIE 7.0	21	Windows XP	42
MSIE 8.0	20	Windows 7	31
Chrome	20	Windows Vista	16
Mozilla Firefox 3.6	12	Mac OS X Intel	8
Safari	5	Linux	1

Fonti: Informativa Rai – Audiweb View

Tabella 3.21. Rai – Domini di provenienza

Domini di provenienza		%	
Esterni		14	
Interni Rai		86	
Domini esterni	%	Domini interni	%
google	60	televideo.rai.it	25
facebook.com	5	rai.tv	11
ig.gmodules.com	5	rai.it	8
news.google.it	4	tg1.rai.it	4
it.bing.com	1	radio3.rai.it	4
Bing.com	1	rainews24.rai.it	3

Fonti: Informativa Rai – Audiweb View

La Tabella 3.22 riporta i dati relativi ai contenuti pubblicati nel 2011 sui portali Rai.

Tabella 3.22. Rai – Contenuti pubblicati nel 2011

50.000	nuovi contenuti video (clip estratte da programmi TV e programmi integrali)
15.000	nuovi contenuti audio (clip estratte da programmi o programmi integrali)
5.000	nuovi contenuti in <i>podcast</i> , di cui 7.200 audio e 1.800 video

Fonte: Rai

L'informativa sui dati traffico trasmessa da Rai all'Autorità contiene anche una dettagliata illustrazione dell'offerta editoriale web. Gli interventi più innovativi condotti in tale ambito nel corso del 2011 hanno riguardato l'accesso all'offerta multimediale degli utenti con disabilità sensoriale uditiva, (art. 13, comma 3), il lancio delle prime applicazioni Rai su Mobile e Tablet, la sperimentazione di offerte editoriali dedicate alle Smart tv e alle piattaforme MHP (*Multimedia Home Platform*), l'arricchimento e la riorganizzazione della Area Junior (dedicata ai minori), la presenza su YouTube e il presidio sui *social network*.

Il giudizio degli utenti sull'operatore pubblico: corporate reputation e qualità dell'offerta

Nel 2011 i monitoraggi della *corporate reputation* e della qualità della programmazione hanno ricalcato l'impianto metodologico delle rilevazioni effettuate nel 2010 sulla base delle previsioni del Contratto di servizio 2007-2009, e sono state condotte con la medesima cadenza periodica semestrale (una edizione primaverile e una edizione autunnale). In conformità con quanto disposto sia dal Contratto di servizio 2007-2009, sia dal Contratto di servizio 2010-2012, i rapporti delle indagini sono stati resi pubblici sul sito www.rai.it.

La corporate reputation

Le rilevazioni della *corporate reputation* sono state realizzate, per conto di Rai, dall'Istituto Abis Analisi e Strategie in cui è confluito il gruppo Makno, autore delle pre-

cedenti ricerche. Come specificato nei rapporti pubblicati da Rai, per entrambi i monitoraggi del 2011 sono state "confermate le variazioni/integrazioni apportate all'impianto dell'indagine nel 2009 (...) e consolidate nelle rilevazioni 2010".

Secondo il modello di ricerca adottato, l'immagine e il valore sociale della Rai come gruppo industriale e istituzionale di servizio pubblico vengono riassunti da un indice sintetico, definito Indice sintetico di *corporate reputation*. Tale indice sintetico è la risultante di due diversi indici – l'indice "Rai come Servizio pubblico" e l'indice "Rai come Impresa" – e viene misurato su una scala di valutazione 1-10. Dai documenti pubblicati risulta che, in entrambe le rilevazioni del 2011, l'Indice sintetico di *corporate reputation*, ha registrato valori positivi, peraltro in lieve crescita rispetto a quello emerso dall'ultimo monitoraggio del 2010 (valore dell'indice sintetico di *corporate reputation*: 6,7 novembre 2011; 6,6 giugno 2011; 6,5 autunno 2010).

La Tabella 3.23 mostra la struttura dell'indice "Rai come Servizio pubblico" – definito dalle cinque dimensioni "Reti", "Piattaforme", "Internet", "Generi", "Attenzione ai diversamente abili" – e il valore attribuito dagli utenti a ciascuna dimensione (scala di valutazione decimale).

Tabella 3.23. Rai – La struttura dell'indice "Rai come Servizio Pubblico"

	novembre 2011	giugno 2011	novembre 2010
Dimensioni			
Reti	6,7	6,7	6,6
Piattaforme	7,0	6,8	6,7
Internet	7,0	6,9	6,6
Generi	6,7	6,6	6,6
Attenzione ai diversamente abili	8,3	8,1	8,3
Indice di Rai come Servizio Pubblico	7,1	6,9	6,6

Fonte: elaborazione dell'Autorità su dati Rai

Quanto al giudizio espresso dagli utenti sulla Rai come impresa, i rapporti di ricerca 1011 documentano che l'indice "Rai come impresa" – risultante dell'indicatore di fiducia verso l'impresa Rai e di 9 fattori di immagine¹³⁴ – si è attestato a 6,2 nella misurazione di giugno, ed a 6,3 nella misurazione di novembre (scala di valutazione decimale). Entrambi i valori appaiono in leggera flessione rispetto a quello rilevato nell'autunno 2010, pari a 6,5.

La qualità dell'offerta

In base all'impianto metodologico (campionamento, questionario, indicatori, ecc.) messo a punto in vigore del Contratto di servizio 2007-2009, la rilevazione del valore pubblico della programmazione prevede la costruzione di due macro indi-

134 I fattori d'immagine presi a riferimento sono: 1. È indipendente dalla politica; 2. Mi piacerebbe lavorarci; 3. Ha dirigenti corretti e leali; 4. È competitiva; 5. È un'impresa ben gestita; 6. È tecnologicamente all'avanguardia; 7. È di livello internazionale; 8. È un'impresa che guadagna; 9. È una delle più importanti aziende italiane.

catori, denominati "indicatore della qualità percepita" (IQP) e "indicatore del valore pubblico" (IVP). L'IQP misura il gradimento e la qualità dell'offerta (i programmi oggetto di indagine), mentre l'IVP ne misura il valore pubblico (Indici su scala 0-100 con parametri di riferimento: sufficiente = da 56 in su; buono = da 67 in su; eccellente = da 78 in su).

La Tabella 3.24 mostra il valore pubblico dei diversi generi di programmi complessivamente trasmessi, nel 2011, dalle tre reti generaliste Raiuno, Raidue, Raitre. Ai dati emersi dalle ultime due rilevazioni sono stati associati – in considerazione dell'omogeneità del modello di analisi – quelli registrati dalle indagini 2010. Nei Rapporti pubblicati da Rai viene evidenziato che le variazioni degli indici tra i diversi monitoraggi vanno considerate come statisticamente significative solo se la differenza assoluta è maggiore o uguale a 2.

Tabella 3.24. I valori dell'indicatore della qualità percepita (IQP) di Rai

	Autunno 2011	Primavera 2011	Autunno 2010	Primavera 2010
Cultura, scienza, ambiente	67	68	66	68
Telegiornali	66	66	65	67
Attualità	66	65	65	65
Quiz	66	65	63	66
Fiction/Sceneggiati	65	64	62	58
Approfondimento informativo	64	64	64	65
Varietà	64	62	67	64
Intrattenimento leggero	63	63	61	62
Prosa/Danza/Classica/Cinema	61	64	59	62
Satira/Comici	60	61	65	64
Approfondimento sportivo	58	61	61	58
Soap opera/telenovelas	51	51	51	54
Musica leggera	49	60	58	65
Reality show	-	40	-	42
Media	65	64	64	64

Fonte: elaborazione dell'Autorità su dati Rai

Le Tabella 3.25, Tabella 3.26 e Tabella 3.27 descrivono la qualità percepita dei programmi di ciascuna rete generalista.

Tabella 3.25. I valori dell'indicatore della qualità percepita (IQP) di Raiuno

	Autunno 2011	Primavera 2011	Autunno 2010	Primavera 2010
Cultura, scienza, ambiente	68	68	66	64
Attualità	68	66	65	65
Telegiornali	66	66	63	67
Quiz	66	65	63	66
Fiction/Sceneggiati	66	64	62	58
Intrattenimento leggero	64	64	61	63
Prosa/Danza/Classica/Cinema	64	64	56	62
Varietà	64	62	67	64
Approfondimento informativo	59	62	62	62
Approfondimento sportivo	57	62	61	-
Musica leggera	-	59	-	-
Satira/Comici	-	-	-	-
Soap opera/teelnovelas	-	-	-	-
Reality show	-	-	-	-
Media	65	64	64	64

Fonte: elaborazione dell'Autorità su dati Rai

Nel secondo semestre 2011 si conferma il miglioramento della valutazione sui telegiornali di Raiuno, emerso con la precedente indagine di primavera 2011; il giudizio complessivo sulla qualità della rete (IQP) registra una leggera variazione positiva, ancorché non significativa statisticamente.

Tabella 3.26. I valori dell'indicatore della qualità percepita (IQP) di Raidue

	Autunno 2011	Primavera 2011	Autunno 2010	Primavera 2010
Approfondimento informativo	67	65	65	64
Telegiornali	66	64	64	67
Cultura, scienza, ambiente	64	66	66	67
Satira/Comici	64	58	-	-
Fiction/Sceneggiati	64	-	-	59
Intrattenimento leggero	62	62	60	61
Attualità	61	58	61	59
Approfondimento sportivo	58	61	61	58
Musica leggera	49	62	58	65
Quiz	-	54	-	-
Realiry show	-	40	-	42
Prosa/Danza/Classica/Cinema	-	-	62	-
Varietà	-	-	-	-
Soap opera/telenovelas	-	-	-	-
Media	63	61	63	61

Fonte: elaborazione dell'Autorità su dati Rai

L'IQP di Raidue risulta in crescita e in questo caso lo scarto tra le due rilevazioni del 2011 assume rilevanza statistica. Il miglioramento appare riconducibile innanzitutto alla valutazione dei generi "Attualità", "Approfondimento informativo", "Telegiornali".

Tabella 3.27. I valori dell'indicatore della qualità percepita (IQP) di Raitre

	Autunno 2011	Primavera 2011	Autunno 2010	Primavera 2010
Cultura, scienza, ambiente	69	68	67	72
Telegiornali	68	67	67	68
Intrattenimento leggero	68	-	62	-
Approfondimento informativo	67	67	65	66
Attualità	64	65	65	65
Fiction/Sceneggiati	62	62	-	-
Satira/Comici	60	62	65	64
Approfondimento sportivo	59	61	62	58
Prosa/Danza/Classica/Cinema	56	64	61	62
Soap opera/telenovelas	51	51	51	54
Musica leggera	-	-	-	-
Varietà -	-	-	-	-
Quiz -	-	-	-	-
Reality show	-	-	-	-
Media	66	66	65	66

Fonte: elaborazione dell'Autorità su dati Rai

Nel 2011 Raitre consolida il valore dell'IQP. Le *performance* migliori vengono attribuite dal pubblico ai generi "Cultura, scienza, ambiente" e "Telegiornali". Il confronto con il 2010 pone in luce l'entità del miglioramento ottenuto dal giudizio sull'intrattenimento leggero.

La rilevazione condotta nell'autunno 2011 palesa un lieve incremento dell'indicatore di valore pubblico della Rai che interrompe la stabilità documentata dai monitoraggio effettuati nel 2010 e nella primavera 2011, come indicato nella Tabella seguente.

Tabella 3.28. I valori dell'indicatore di valore pubblico (IVP) di Rai

	Autunno 2011	Primavera 2011	Autunno 2010	Primavera 2010
Cultura, scienza, ambiente	67	68	66	68
Attualità	66	65	66	66
Telegiornali	65	65	65	68
Approfondimento informativo	65	63	64	64
Quiz	65	62	60	62
Fiction/Sceneggiati	64	62	62	57
Varietà	63	62	66	62
Intrattenimento leggero	62	62	61	62
Prosa/Danza/Classica/Cinema	60	63	59	61
Satira/Comici	58	61	65	62
Approfondimento sportivo	56	58	58	58
Soap opera/telenovelas	51	49	50	53
Musica leggera	48	60	54	62
Reality show	-	38	-	40
Media	64	63	63	63

Fonte: elaborazione dell'Autorità su dati Rai

Le Tabelle 3.29, 3.30 e 3.31 danno conto del valore pubblico attribuito alla programmazione di ciascuna rete generalista.

Tabella 3.29. I valori dell'indicatore di valore pubblico (IVP) di Raiuno

	Autunno 2011	Primavera 2011	Autunno 2010	Primavera 2010
Cultura, scienza, ambiente	67	67	66	65
Attualità	67	65	66	65
Quiz	65	63	60	62
Telegiornali	64	64	63	67
Intrattenimento leggero	64	63	61	64
Fiction/Sceneggiati	64	62	62	57
Varietà	63	62	66	62
Prosa/Danza/Classica/Cinema	62	62	57	61
Approfondimento informativo	59	61	62	62
Approfondimento sportivo	56	60	58	-
Musica leggera	-	60	-	-
Satira/Comici	-	-	-	-
Soap opera/telenovelas	-	-	-	-
Reality show	-	-	-	-
Media	64	63	63	64

Fonte: elaborazione dell'Autorità su dati Rai

Nel caso di Raiuno, la comparazione tra i valori del 2011 e quelli del 2010 pone in luce il progressivo apprezzamento registrato, in particolare, per i generi "Fiction/Sceneggiati" e "Cultura, scienza, ambiente".

Tabella 3.30. I valori dell'indicatore di valore pubblico (IVP) di Raidue

	Autunno 2011	Primavera 2011	Autunno 2010	Primavera 2010
Approfondimento informativo	67	64	64	64
Telegiornali	65	63	64	67
Cultura, scienza, ambiente	64	66	66	67
Satira/Comici	64	58	-	-
Fiction/Sceneggiati	62	-	-	54
Attualità	61	58	61	59
Intrattenimento leggero	60	60	60	61
Approfondimento sportivo	56	58	58	58
Musica leggera	48	61	54	62
Quiz	-	52	-	-
Reality show	-	38	-	40
Prosa/Danza/Classica/Cinema	-	-	61	-
Varietà	-	-	-	-
Soap opera/telenovelas	-	-	-	-
Media	62	60	62	60

Fonte: elaborazione dell'Autorità su dati Rai

Nelle due rilevazioni del 2011 l'IVP di Raidue assume valori identici a quelli emersi nelle corrispondenti rilevazioni del 2010, pur in presenza di differenti valori dei generi. Analoghi profili connotano i valori dell'IVP di Raitre, come evidenzia la Tabella 3.31.

Tabella 3.31. I valori dell'indicatore di valore pubblico (IVP) di Raitre

	Autunno 2011	Primavera 2011	Autunno 2010	Primavera 2010
Cultura, scienza, ambiente	69	68	67	72
Approfondimento informativo	67	66	65	66
Telegiornali	66	66	67	69
Intrattenimento leggero	66	-	62	-
Attualità	65	66	66	67
Fiction/Sceneggiati	60	60	-	-
Satira/Comici	58	61	65	62
Prosa/Danza/Classica/Cinema	56	66	62	61
Approfondimento sportivo	56	58	59	58
Soap opera/telenovelas	51	49	50	53
Varietà	-	-	-	-
Quiz	-	-	-	-
Musica leggera	-	-	-	-
Reality show	-	-	-	-
Media	66	65	65	66

Fonte: elaborazione dell'Autorità su dati Rai

La contabilità separata: dati contabili dell'esercizio 2010

La contabilità separata è soggetta al controllo di una società di revisione nominata dalla concessionaria e scelta dall'Autorità tra quante risultano iscritte nell'apposito albo tenuto presso la Commissione nazionale per le società e la borsa.

Riguardo alla scelta della società di revisione per la verifica della contabilità separata per l'esercizio 2010, la Rai ha provveduto a indire apposita selezione aperta sopra soglia comunitaria. Ciò in quanto la concessionaria pubblica – in considerazione del mutato contesto in materia di appalti pubblici, e tenuto conto di quanto definitivamente chiarito dalla Suprema Corte di Cassazione con ordinanza 22 dicembre 2009 – è tenuta, in quanto ente pubblico, all'osservanza delle procedure ad evidenza pubblica nell'affidamento degli appalti, secondo le disposizioni contenute nel D.lgs. n. 163/2006. Pertanto, la Rai ha indetto apposita procedura selettiva aperta sopra soglia comunitaria per l'affidamento dei servizi di "Controllo della contabilità separata degli esercizi finanziari del novennio 2010/2018 della Rai", il cui bando è stato pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea nonché sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, sul profilo internet del committente e sui quotidiani.

L'Autorità, con delibera n. 544/11/CONS del 12 ottobre 2011, ha approvato – su conforme proposta della Rai, formulata a seguito della selezione effettuata in ottemperanza alle indicazioni emanate dall'Autorità – l'aggiudicazione definitiva del servizio in questione alla Mazars s.p.a. L'assemblea degli Azionisti della Rai ha conseguentemente nominato la suddetta Società con delibera del 23 novembre 2011.

La RAI ha trasmesso all'Autorità il rapporto della Mazars s.p.a. sull'esame dei dati di contabilità separata al 31 dicembre 2010, inoltrando la menzionata documentazione anche al Ministero dello sviluppo economico, secondo quanto previsto dal Testo Unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici.

Dalla relazione del revisore emergono, in sintesi, i seguenti dati, come illustrati dalla Tabella 3.32:

a) le risorse da canone e da convenzioni, imputate integralmente all'aggregato A di servizio pubblico, sono pari a 1.816 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 2.297 milioni di euro;

b) il *deficit* così determinato di 481 milioni di euro viene ridotto – a beneficio degli abbonati alla televisione – a 364 milioni di euro mediante l'attribuzione al servizio pubblico dei ricavi commerciali da pubblicità (117 milioni di euro) 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 si è, pertanto, in presenza di compensazioni eccessive del servizio pubblico, che potrebbero ritenersi non compatibili con il mercato interno;

d) l'aggregato B – commerciale – evidenzia un margine positivo di circa 158 milioni di euro;

e) comparando i costi della contabilità separata 2010 con quelli del 2009, emerge che il *deficit* del servizio pubblico (spese rispetto ai ricavi) aumenta di circa 27 milioni di euro (passando da 337,2 milioni di euro del 2009 a 364,1 milioni di euro del 2010);

f) con decreto del 23 dicembre 2010, il Ministro dello sviluppo economico ha deliberato l'incremento del canone di abbonamento ordinario 2011 passando da 109 euro del 2010 a 110,50 euro.

Tabella 3.32. Rai – Contabilità separata 2010 (milioni di euro)			
	A	B	
Canone di abbonamento	1.685,4	0,0	
Pubblicità		825,2	
Altri ricavi	130,2	12,1	
Ricavi <i>transfer charge</i> interni			
Costi diretti + Costo del capitale	1.650,4	468,0	
- Costi diretti	1.280,1	294,1	
- <i>Transfer charge intercompany</i>	322,0	162,9	
- Costo del capitale	48,2	11,0	
Costi <i>transfer charge</i> interni	646,3	211,1	
Margine di cui all'art. 47, comma 1, TUR	- 481,0	158,2	
Pubblicità residua	116,9		
Margine di cui all'art. 1, comma 4, delibera n. 102/05/CONS	- 364,1	158,2	
Pubblicità	A	B	
- pubblicità totale da bilancio		942,4	
- pubblicità servizio pubblico	480,6	- 481,0	
- vincolo affollamento pubblicitario	- 363,8	363,8	
Pubblicità netta	116,9	825,2	
	2010	2009	2010 vs 2009
Aggregato A	- 364,1	- 337,2	- 26,9
Aggregato B	158,2	117,8	40,4

Fonti: Mazars s.p.a. – Rai

Al fine di migliorare la trasparenza nella gestione economico-finanziaria del servizio pubblico, il vigente contratto di servizio 2010-2012 prevede, all'art. 27, comma 6, l'obbligo, da parte della Rai, di pubblicare, sul proprio sito web, il documento sui conti annuali separati certificati dalla società di revisione. La Rai ha assolto a tale obbligo provvedendo alla pubblicazione del documento sulla contabilità separata dell'esercizio 2010 alla pagina <http://www.rai.it/>.

L'indagine conoscitiva propedeutica alla definizione delle linee-guida sul contenuto degli ulteriori obblighi del servizio pubblico generale radiotelevisivo avviata dall'Autorità

In base alle disposizioni dell'art. 45, comma 4, del Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici, prima di ciascun rinnovo triennale del Contratto nazionale di servizio tra l'operatore pubblico e il Ministero dello sviluppo economico, l'Autorità, d'intesa con lo stesso Ministero, fissa le linee-guida sul contenuto degli ulteriori obblighi del servizio pubblico generale radiotelevisivo, definite in relazione allo sviluppo dei

mercati, al progresso tecnologico e alle mutate esigenze culturali, nazionali e locali. Il vigente Contratto stabilisce, all'art. 36, che "le trattative per la stipulazione del Contratto relativo al triennio 2013-2015" debbono essere avviate dalle parti entro il 1° luglio 2012.

Come è noto, i mutamenti della fruizione dei contenuti indotti dalla digitalizzazione e dalla veicolazione degli stessi sulle diverse piattaforme di trasmissione hanno innescato, in numerosi Paesi europei quali, ad esempio, Francia, Germania e Regno Unito, il riposizionamento dei servizi pubblici radiotelevisivi. Il nuovo scenario, che vede molti Stati dell'Unione europea impegnati nel rinnovamento degli obiettivi del servizio pubblico (politiche di ridefinizione della missione e dell'identità di servizio pubblico, riorganizzazione, strategie di innovazione, ecc.), ha suggerito di far precedere la stesura delle nuove linee-guida da una indagine conoscitiva, volta a intercettare le istanze e le aspettative sul contenuto degli obblighi di servizio pubblico del prossimo triennio. L'opportunità dell'indagine trova ulteriore motivazione nel quadro giuridico comunitario. I cambiamenti prodotti dall'innovazione tecnologica richiedono, infatti, che gli operatori pubblici ridefiniscano, nel rispetto del mercato e della concorrenza, gli obiettivi di politica pubblica, demarcando i nuovi confini del servizio pubblico radiotelevisivo in termini di prestazioni e servizi. In tale direzione, con la Comunicazione 2009/C 257/01 relativa all'applicazione delle norme sugli aiuti di Stato al servizio pubblico di emittenza radiotelevisiva, la Commissione europea ha previsto che gli Stati membri, rispetto alla diversificazione dei servizi pubblici di emittenza radiotelevisiva nello scenario digitale, verifichino, attraverso una procedura di consultazione aperta, la coerenza di ogni nuovo servizio che si valuti come "rilevante" per i compiti di servizio pubblico radiotelevisivo.

Il sistema legislativo italiano già ricomprende, nella concessione *ex lege* del servizio pubblico radiotelevisivo disposta in capo alla Rai fino al 2016 (art. 49, comma 1, del Testo unico), sia la diffusione circolare di programmi televisivi e radiofonici con qualsiasi mezzo tecnico sull'intero territorio nazionale, sia l'offerta di servizi innovativi (art. 45, comma 2, del Testo unico). L'esigenza rappresentata nella citata Comunicazione 2009/C 257/01 viene soddisfatta dall'indagine conoscitiva propedeutica alla fissazione delle nuove linee-guida, che costituisce un'occasione di riflessione pubblica nella prospettiva di sviluppo dell'offerta della televisione pubblica nei tre ambiti tematici ai quali la legge ancora la fissazione degli ulteriori obblighi del servizio pubblico, cioè, come già detto, lo sviluppo dei mercati, il progresso tecnologico e le mutate esigenze culturali, nazionali e locali.

Il Consiglio dell'Autorità ha indetto l'indagine conoscitiva propedeutica alla definizione delle nuove linee-guida con delibera n. 130/12/CONS del 15 marzo 2012, che è stata pubblicata sulla *Gazzetta Ufficiale* – serie generale n. 86 del 12 aprile 2012.

I quesiti proposti nell'indagine riguardano, in particolare, i mutamenti tecnologici e di mercato; i bisogni formativi indotti dalle nuove tecnologie, a cominciare dall'alfabetizzazione all'uso dell'internet; il fenomeno definito *cultural divide*; l'opportunità di programmi atti a favorire un rinnovamento socio-culturale del Paese (ad esempio, senso civico, legalità, trasparenza, ecc.); gli elementi che attribuiscono qualità all'informazione e, più in generale, alla programmazione televisiva. Il termine per far pervenire le informazioni da parte dei soggetti interessati è stato fissato in 30 giorni decorrenti dalla pubblicazione della delibera sulla *Gazzetta Ufficiale*.

■ 3.2.4. 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 recati dagli articoli 3 e 7 del più volte citato Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici.

In applicazione della disciplina sulla *par condicio* di cui alla legge 22 febbraio 2000, n. 28, 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 e 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.

I Comitati regionali per le comunicazioni, funzionalmente organi dell'Autorità ai sensi dell'art. 1, comma 13, della legge n. 249/97, coadiuvano l'Autorità nello svolgimento delle attività in materia di comunicazione politica. L'art. 10 della legge n. 28/2000 prevede espressamente che l'Autorità si avvalga dei competenti Comitati nello svolgimento delle attività in materia di *par condicio*. I Comitati sono titolari di una specifica funzione di vigilanza sulle emittenti radiofoniche e televisive private locali, ai sensi della legge n. 313/2003 e del Codice di autoregolamentazione emanato con decreto del Ministro delle comunicazioni dell'8 aprile 2004, nonché sulle trasmissioni irradiate dalla Rai in ambito locale.

Nel periodo di riferimento della presente Relazione annuale, l'Autorità è stata impegnata nella regolamentazione e nella vigilanza di campagne elettorali regionali, provinciali e comunali e di campagne referendarie, oltre che nella consueta attività di vigilanza sul rispetto dei principi in materia di pluralismo dell'informazione.

Nel complesso, avuto riguardo sia ai periodi elettorali che a quelli ordinari, sono stati adottati n. 71 provvedimenti, sia a contenuto sanzionatorio sia di natura regolamentare.

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 rapidi 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.

Durante il periodo elettorale, trova applicazione anche l'articolo 15 della legge 10 dicembre 1993, n. 515, nel testo modificato dalla legge n. 28/2000 e, dunque, le sanzioni amministrative pecuniarie ivi stabilite: per effetto della legge n. 689/81, viene applicata la sanzione prevista per la violazione più grave, aumentata sino al triplo, nel caso in cui con un'azione od omissione si violino le previste disposizioni.

In caso di mancata ottemperanza a ordini e diffide impartiti dall'Autorità, ai sensi dell'art. 1, commi 31 e 32, della legge n. 249/97, la sanzione pecuniaria prevista varia da 10.330 euro a 258.230 euro e, in caso di violazione di particolare gravità o reiterata, si può applicare 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 di carattere compensativo idonei a eliminare gli effetti lesivi, nonché l'applicazione delle sanzioni previste dall'articolo 11 - *quinquies*, comma 3, che vanno da un minimo di 1.000 euro a un massimo di 20.000 euro.

Periodo elettorale 2011

La primavera del 2011 è stata caratterizzata da numerosi appuntamenti elettorali, dei quali è stato dato già conto nella Relazione annuale dello scorso anno:

- elezioni provinciali e comunali del 15 e 16 maggio (delibera n. 80/11/CSP);
- referendum consultivo della Regione Sardegna (15 e 16 maggio 2011 - delibera n. 81/11/CSP);
- referendum per il distacco del Comune di Magliano Sabina (15 e 16 maggio 2011 - delibera n. 82/11/CSP);
- 4 referendum popolari nazionali abrogativi di norme di legge fissati per il 12 e 13 giugno 2011 (delibera n. 98/11/CSP). Proprio in relazione a tale importante consultazione, l'Autorità ha rivolto alle singole emittenti televisive nazionali l'invito ad assicurare un'adeguata e completa informazione sui temi oggetto dei referendum popolari indetti per i giorni 12 e 13 giugno 2011.

Ancora nella primavera del 2011, si sono svolte due ulteriori consultazioni referendarie di livello locale in relazione alle quali l'Autorità ha adottato le disposizioni attuative della legge n. 28/2000:

- delibera n. 106/11/CSP del 28 aprile 2011, recante "Disposizioni di attuazione della disciplina in materia di comunicazione politica e di parità di accesso ai mezzi di informazione relative alla campagna per i referendum consultivi indetti dalla Regione Campania per i giorni 5 e 6 giugno 2011";
- delibera n. 153/11/CSP del 3 giugno 2011, recante "Disposizioni di attuazione della disciplina in materia di comunicazione politica e di parità di accesso ai mezzi di informazione relative alla campagna per i referendum consultivi indetti dal Comune di Milano per i giorni 12 e 13 giugno 2011".

Successivamente, per le elezioni del Presidente della Giunta regionale e del Consiglio regionale del Molise indette per i giorni 16 e 17 ottobre, è stata adottata la delibera n. 227/11/CSP del 13 settembre 2011.

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, ventiquattr'ore su ventiquattro, 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 e articolata, e si è concretizzata in richiami, inviti, ordini di contenuto ripristinatorio, nonché in provvedimenti di irrogazione di sanzioni amministrative pecuniarie per inottemperanza agli ordini o alle diffide previamente impartite.

Comunicazione istituzionale

Tra gli interventi posti in essere si segnalano quelli in materia di vigilanza sul rispetto delle disposizioni in tema di comunicazione istituzionale (Tabella 3.33). Sulla scorta di una circolare della Presidenza del Consiglio dei ministri del 23 marzo 2011, inviata a tutte le amministrazioni centrali, che fa propri gli indirizzi interpretativi dell'Autorità circa i requisiti di indispensabilità ai fini dell'efficace assolvimento delle funzioni proprie dell'ente e dell'impersonalità della comunicazione istituzionale durante i periodi elettorali, sono state valutate diverse fattispecie.

L'art. 9, comma 1, della legge n. 28/2000 stabilisce, infatti, 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 e indispensabili per l'efficace assolvimento delle proprie funzioni. In applicazione della predetta disposizione di legge, in n. 6 fattispecie è stato accertato lo svolgimento di campagne di comunicazione istituzionale non indispensabili e non impersonali, per cui l'Autorità ha ordinato alle Pubbliche amministrazioni interessate (di cui 5 Comuni e una Regione) di pubblicare un messaggio recante l'indicazione di aver violato il divieto di comunicazione istituzionale in argomento; in n. 5 fattispecie, invece, è stata disposta l'archiviazione degli atti.

Merita, inoltre, segnalarsi l'attività di tipo consultivo, finalizzata a valutare la conformità al dettato dell'art. 9 di iniziative promosse da istituzioni o associazioni di matrice privatistica con il patrocinio di pubbliche amministrazioni. Accade, peraltro, che siano le emittenti televisive nazionali a chiedere di acquisire il preventivo parere dell'Autorità prima della messa in onda di campagne di comunicazione commissionate da amministrazioni statali.

Tabella 3.33. *Provvedimenti in materia di comunicazione istituzionale*

Delibera	Segnalante	Segnalato
108/11/CSP	sig. Francesco Vetri candidato Sindaco per il Comune di Cartura (PD) con la lista "Movimento 5 Stelle-Beppegrillo.it" per la presunta violazione dell'articolo 9 della legge 22 febbraio 2000, n. 28	Comune di Cartura (PD)
109/11/CSP	sig. Aniello Riello componente del circolo del Partito Democratico di Castel Morrone (CE)	Comune di Castel Morrone
121/11/CSP	sig. Fortunato Maccario, Consigliere del Comune di Castelnuovo Belbo (AT)	Comune di Castelnuovo Belbo (AT)
122/11/CSP	sig. Michele Caccavone, candidato Sindaco al Comune di Serracapriola - Lista Costruiamo Insieme	Comune di Serrapriola
124/11/CSP	on. Roberto Zaffiri, componente del Gruppo consiliare Lega Nord presso l'Assemblea legislativa delle Marche	Provincia di Macerata
131/11/CSP	Avv. Matarangola, presentatore lista civica "Cianetti Buongiorno Assisi"	Comune di Assisi
140/11/CSP	sig. Petrini Valter, segretario del partito Italia dei Valori del Comune di Marino (RM)	Comune di Marino (RM)
184/11/CSP	sig.ra Francesca Pietropaolo, candidata alle elezioni per il rinnovo del Sindaco e del Consiglio comunale di Capo d'Orlando (ME), nella lista "Democratici per Capo d'Orlando"	Capo d'Orlando (ME)
185/11/CSP	sig. Filippo Massari componente del Comitato sviluppo aree interne lucane (CSAIL)	Regione Basilicata
187/11/CSP	sig. Massimo Monni Consigliere regionale del PDL di Perugia	Comune di Perugia
108/11/CSP	sig. Francesco Vetri candidato Sindaco per il Comune di Cartura (PD) con la lista "Movimento 5 Stelle-Beppegrillo.it"	Comune di Cartura (PD)
242/11/CSP	signora Emanuela Pol, capogruppo consiliare del gruppo Insieme per Arcade	Comune di Arcade (TV)

Fonte: Autorità

Informazione politico-elettorale e messaggi autogestiti

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 appartenenti all'area dell'informazione – dai telegiornali ai programmi di approfondimento informativo – nel periodo elettorale 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 fatto divieto di fornire in maniera diretta o indiretta indicazioni di voto e comunque di esercitare anche in forma surrettizia un'influenza sulle libere scelte degli elettori.

Diversa è la disciplina relativa alla comunicazione politica, anche alla luce di un chiarimento giurisprudenziale intervenuto nel 2010, che ha sancito la differenza ontologica tra i programmi di comunicazione politica e quelli di informazione.

Per i messaggi autogestiti a titolo gratuito (art. 3 e 4 della legge n. 28/00) sono previste precise modalità ed adempimenti da parte delle emittenti televisive.

Per quel che concerne l'attività sanzionatoria scaturita da procedimenti, avviati sia d'ufficio che su denuncia di parte, per violazione della legge n. 28/2000 e delle relative disposizioni attuative, si segnalano gli ordini impartiti e precisamente:

– cinque ordini alle emittenti nazionali – di cui uno alla Rai – per il riequilibrio dell'informazione durante la campagna per le elezioni del 15 e 16 maggio 2011; tre ordini ad emittenti televisive in ambito locale – di cui uno alla Rai regionale.

Sempre in materia di informazione, sono da rilevare i provvedimenti contenenti inviti, rivolti alla concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo, ma anche ad emittenti private (operanti sia sul digitale terrestre che sul satellite) per assicurare il rispetto dell'equilibrio dell'informazione e del principio della parità di trattamento durante la campagna elettorale, nonché due richiami alla società concessionaria del servizio pubblico, di cui uno in materia di messaggi autogestiti.

Quanto al referendum del 12 e 13 giugno 2011, vanno menzionati gli inviti rivolti alle emittenti nazionali, tra cui la Rai, ad assicurare l'informazione sui temi referendari.

Durante le campagne elettorali o referendarie i dati del monitoraggio televisivo sono pubblicati con cadenza quindicinale nel primo periodo della campagna e settimanale nel secondo periodo. I criteri specifici relativi alla valutazione del pluralismo informativo in tale periodo sono quelli definiti di volta in volta dalla Commissione parlamentare di vigilanza e dall'Autorità, previa consultazione tra loro, ciascuna nell'ambito della propria competenza.

Per le fattispecie, quindi, riferite alla campagna per le elezioni dello scorso anno (Tabella 3.34), l'Autorità ha assunto 41 provvedimenti, di cui n. 17 provvedimenti di archiviazione pe l'informazione.

Infine, è importante segnalare come la costante attività di monitoraggio svolta abbia consentito di rilevare il mancato rispetto degli ordini impartiti da alcune delle principali emittenti nazionali le quali non hanno assicurato, nei termini richiesti dall'Autorità, il riequilibrio nell'accesso all'informazione: l'accertamento di tali condotte ha determinato l'irrogazione di sanzioni amministrative pecuniarie ai sensi dell'art. 1, comma 31, della legge n. 249/97. Precisamente si tratta di otto provvedimenti:

- n. 6 sanzioni da euro 100.000,00 ciascuno (di cui n. 2 alla Rai) e n. 2 sanzioni da euro 258.230,00 ciascuna (una per la Rai s.p.a. ed una per RTI s.p.a.).

Tabella 3.34. *Periodo elettorale - primavera 2011 – Provvedimenti in materia di informazione politica - messaggi autogestiti*

Delibera	Segnalante	Segnalato
113/11/CSP	on. Zaccaria e altri	Rai-Radiotelevisione Italiana s.p.a e sanzione al Tg1
114/11/CSP	on. Zaccaria e altri	R.T.I.-Reti Televisione Italiane s.p.a. (Tg5, Tg4, Studio Aperto)
115/11/CSP	on. Zaccaria e altri	Telecom Italia Media s.p.a. (La7)
116/11/CSP	d'ufficio	Ordine alla società Sky Italia s.r.l. all'immediato riequilibrio dell'informazione durante la campagna elettorale per le elezioni provinciali e comunali fissate per i giorni 15 e 16 maggio 2011 (Sky Tg 24)
117/11/CSP	Unione di Centro	Invito alla società Sky Italia s.r.l. ad assicurare il rispetto del principio di parità di trattamento nei confronti tra candidati sindaci e nella rappresentanza delle forze politiche durante la campagna elettorale per le elezioni provinciali e comunali fissate per i giorni 15 e 16 maggio 2011
118/11/CSP	Italia dei Valori-Lista Di Pietro	Rai-Radiotelevisione Italiana s.p.a. per la presunta violazione degli articoli 3 e 7 del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177, e della legge 22 febbraio 2000, n. 28 (Tg1-Tg2-Tg3)
119/11/CSP	Unione dei Democratici Cristiani e democratici di Centro (UDC)	R.T.I. s.p.a. (Tg5-Studio Aperto) e Sky Italia s.r.l. (Sky-Tg24)
120/11/CSP	Federazione dei Verdi	Rai-Radiotelevisione Italiana s.p.a., R.T.I.-Reti televisive Italiane s.p.a. e Telecom Italia Media (Telegiornali e trasmissioni di approfondimento informativo)
123/11/CSP	sen. Dorina Bianchi, candidato Sindaco al Comune di Crotona	Tele Diogene
125/11/CSP	sig. Maurizio Scerra, coordinatore provinciale di Crotona della Democrazia Cristiana	Rai Tre-Edizione locale Cosenza
126/11/CSP	Italia dei Valori-Lista Di Pietro	Rai per la presunta violazione (Tg1)

127/11/CSP	d'ufficio	R.T.I.-Reti televisive Italiane s.p.a. inottemperanza all'ordine impartito con delibera n. 114/11/CSP (Tg4)
128/11/CSP	d'ufficio	Sky Italia s.r.l. per inottemperanza all'ordine impartito con delibera n. 116/11/CSP (SkyTg24)
129/11/CSP	Lista Di Pietro – Italia dei valori	Rai-Radiotelevisione Italiana s.p.a. (invito ad assicurare informazione sui referendum)
130/11/CSP	Co.re.com. Calabria	Radio Telespazio s.p.a. (emittenti "Telespazio TV" e "Telespazio TV Studio Tre")
132/11/CSP	d'ufficio	Rai-Radiotelevisione Italiana s.p.a. (Tg1)
133/11/CSP	d'ufficio	Rai-Radiotelevisione Italiana s.p.a.
134/11/CSP	d'ufficio	R.T.I. Reti Televisive Italiane s.p.a. (Tg4)
135/11/CSP	d'ufficio	R.T.I. Reti Televisive Italiane s.p.a. (Tg5)
136/11/CSP	d'ufficio	R.T.I. Reti Televisive Italiane s.p.a. (Studio Aperto)
137/11/CSP	d'ufficio	Rai-Radiotelevisione Italiana s.p.a. (Tg3)- Richiamo
138/11/CSP	d'ufficio	R.T.I. Reti Televisive Italiane s.p.a. (Studio Aperto) – Invito
139/11/CSP	sig. Mario Muzzi, dirigente regionale del Partito democratico della Calabria	Tg3 Calabria
141/11/CSP	sig. Ezio Nertani, candidato alle elezioni comunali del Comune di Olgiate Comasco (CO) con la lista "Indipendenti Centro Destra progetto per Olgiate"	Il giornale di Olgiate
142/11/CSP	Italia dei Valori	Rai-Radiotelevisione Italiana s.p.a. (messaggi autogestiti) Richiamo
143/11/CSP	on. Butti	Rai-Radiotelevisione Italiana s.p.a. – Archiviazione
144/11/CSP	on. Butti	Rai-Radiotelevisione Italiana s.p.a. (Anno Zero)
151/11/CSP	on. Zaccaria ed altri	Rai-Radiotelevisione Italiana s.p.a. - Ordine conformativo
152/11/CSP	d'ufficio	Invito alle emittenti televisive nazionali private ad assicurare l'informazione sui referendum popolari indetti per i giorni del 12 e 13 giugno 2011
154/11/CSP	sig. Antonio Mauro, coordinatore provinciale di "Salerno del PDL"	"Lira TV"
155/11/CSP	avv. Laura Cavandoli, candidato alla carica di consigliere comunale presso il Comune di Neviano degli Arduini (PR)	"La Gazzetta di Parma"

156/11/CSP	Comitato promotore del Sì al referendum per l'acqua pubblica "Due Sì per l'acqua bene comune" in data 4 giugno 2011	Comune di Roma e Provincia di Roma
157/11/CSP	Comitato per il No ai referendum sui servizi pubblici locali a tariffa dell'acqua	RAI (Archiviazione)
158/11/CSP	on. Zaccaria e altri	Archiviazione del procedimento nei confronti della società R.T.I. Reti Televisive Italiane s.p.a. per l'inadeguata informazione sui referendum popolari indetti per i giorni 12 e 13 giugno 2011 (Tg4, Tg5 e Studio Aperto)
183/11/CSP	sen. Gino Trematerra (Coordinatore regionale UDC)	Centro Audiovisivo Maranatha S.c.a.r.l. (emittente televisiva "Cam Tele 3")
186/11/CSP	sig. Walter Usai	Videolina s.p.a. (emittente radiotelevisiva in ambito locale "Videolina")
196/11/CSP	Corecom Calabria	Edizioni Gec s.p.a. (emittente televisiva locale "Telecalabria RTC")
197/11/CSP	Corecom Calabria	Mondial Video Studio Produzioni Televisive s.r.l. (emittente televisiva locale "Teleradiojonio")
243/11/CSP	on. Francesco Aiello (candidato Sindaco nel rinnovo del Consiglio Comunale di Vittoria)	Teleservice s.r.l. (emittente televisiva in ambito locale "E20 Sicilia")
268/11/CSP	on. Carmelo Incardona (candidato sindaco nel rinnovo del Consiglio comunale di Vittoria) nei confronti della per la presunta violazione della legge 22 febbraio 2000, n. 28, e della delibera n. 80/11/CSP del 29 marzo 2011	Teleservice s.r.l. (emittente televisiva in ambito locale "E20 Sicilia")

Fonte: Autorità

Infine, per quel che concerne le elezioni del Presidente della Giunta regionale e del Consiglio regionale del Molise indette per i giorni 16 e 17 ottobre (delibera n. 227/11/CSP del 13 settembre 2011), l'Autorità ha svolto la conseguente attività di vigilanza, coadiuvata dal competente Comitato regionale, e ha adottato tre provvedimenti, di cui due archiviazioni nei confronti di emittenti locali e un ordine.

Tabella 3.35. Elezioni in Molise (delibera n. 227/11/CSP) – Provvedimenti adottati

311/11/CSP	signora Mariolga Mogavero (lista "Il Molise di Tutti")	Emittente "Telemolise"
312/11/CSP	signora Mariolga Mogavero (lista "Il Molise di Tutti")	Emittente "TLT Molise"
313/11/CSP	signora Mariolga Mogavero (lista "Il Molise di Tutti")	A.I. Communication di Ignazio Annunziata (editrice del mensile a diffusione regionale "Il Primo")

Fonte: Autorità

Periodo non elettorale

Nel corso del periodo non elettorale, oltre ai principi generali in materia di informazione e pluralismo dettati dagli artt. 3 e 7 del Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici, trovano applicazione le specifiche disposizioni attuative della legge 28/2000 adottate dall'Autorità per l'emittenza privata e dalla Commissione parlamentare di vigilanza nei confronti della concessionaria del servizio pubblico¹³⁵.

Poiché l'apparato sanzionatorio dettato dalla legge n. 28/2000 è applicabile unicamente nei periodi elettorali, non sono previste sanzioni pecuniarie nel periodo ordinario.

Soccorrono allora le citate norme generali che sanzionano l'inottemperanza ad 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.

Relativamente all'attività di vigilanza sul rispetto del pluralismo politico e istituzionale nei telegiornali diffusi dalle reti televisive nazionali, l'Autorità, al fine di assicurare la massima trasparenza e conoscenza dei propri criteri di vigilanza circa il delicato tema del pluralismo informativo, si è attenuta ai criteri fissati dalla delibera n. 243/10/CSP del 15 novembre 2010 che riguarda il rispetto del pluralismo politico e istituzionale nei telegiornali diffusi dalle reti televisive nazionali. La delibera indica la modalità e la frequenza del monitoraggio dei telegiornali andati in onda nell'intero arco di programmazione con riferimento ai periodi non elettorali e durante le campagne elettorali.

Nei periodi non elettorali i dati sono pubblicati sul sito *web* dell'Autorità con cadenza mensile (di norma il giorno 12 di ogni mese). Le valutazioni sul rispetto del pluralismo si basano sui dati riferiti a ciascun trimestre, utilizzando i parametri costituiti dal tempo di notizia, parola e antenna. L'Autorità, nelle proprie valutazioni, attribuisce valore prevalente al "tempo di parola" di ciascun soggetto politico o istituzionale, che rappresenta l'indicatore quantitativo più efficace per verificare il grado di pluralismo. In tale delibera, sono state evidenziate le differenze ontologiche tra la "comunicazione politica" e l'"informazione" e il diverso criterio applicabile a ciascuna categoria (*equal time* per la comunicazione politica, parità di trattamento per l'informazione).

¹³⁵ Delibere dell'Autorità nn. 200/00/CSP, 22/06/CSP, 243/10/CSP. Provvedimenti della Commissione parlamentare per l'indirizzo generale e la vigilanza sui servizi radiotelevisivi 18 dicembre 2002 e 11 marzo 2003.

In applicazione del quadro normativo e regolamentare previsto per il periodo non elettorale l'Autorità ha svolto n. 5 procedimenti (Tabella 3.36). Inoltre, è stato adottato un provvedimento di richiamo nei confronti della concessionaria del servizio pubblico, al fine di incrementare nei telegiornali e nei programmi di approfondimento informativo l'informazione relativa alle iniziative intraprese da un partito politico e del suo leader, in relazione a temi legati all'attualità della cronaca di rilevante interesse politico e sociale.

In un caso specifico è stata adottata un'ordinanza ingiunzione nei confronti di un'emittente televisiva in ambito locale per l'inottemperanza ad una precedente delibera ai sensi dell'art. 11-*quinquies*, comma 3, della legge 28 del 2000, come modificata dalla legge 6 novembre 2003, n. 313.

Infine, con la delibera n. 226/11/CSP del 5 settembre 2011, l'Autorità ha adottato l'atto di indirizzo sull'osservanza dei principi vigenti in materia di informazione in tema di raccolte di firme per la promozione dei referendum popolari aventi ad oggetto la legge 21 dicembre 2005, n. 270, recante "Modifiche alle norme per l'elezione della Camera dei deputati e del Senato della Repubblica".

Tabella 3.36. *Provvedimenti adottati nel periodo non elettorale in materia di informazione politica*

221/11/CSP	Partito della Rifondazione Comunista-Sinistra Europea Partito dei Comunisti Italiani	Rai-Radiotelevisione Italiana s.p.a.
222/11/CSP	Partito Radicale, Associazione politica nazionale lista Marco Pannella, dei Radicali Italiani, Associazione Luca Coscioni e Associazione Nessuno Tocchi Caino	Rai-Radiotelevisione Italiana s.p.a. (Tg1, Tg2, Ballarò, Anno Zero, Porta a Porta)
225/11/CSP	Partito della Rifondazione Comunista -Sinistra Europea Partito dei Comunisti Italiani	R.T.I. s.p.a.
244/11/CSP	d'ufficio	Ordinanza-ingiunzione alla società Teleischia s.r.l. (emittente televisiva in ambito locale "Teleischia")
321/11/CSP	on. Luigi Vitali	Telecom Italia Media s.p.a. (emittente televisiva in ambito nazionale "La7" - trasmissione "8 e mezzo" del 24 ottobre 2011 - archiviazione)

Fonte: Autorità

Periodo elettorale 2012

Nel corso della primavera del 2012 sono previsti diversi appuntamenti elettorali e, specificamente, le consultazioni per l'elezione diretta dei sindaci e dei consigli comunali, nonché per l'elezione dei consigli circoscrizionali fissate, con decreto del Ministro dell'in-

terno, per le giornate di domenica 5 e lunedì 6 maggio 2012 (in Sardegna, giusto decreto del Presidente della Giunta n. 34 del 21 marzo 2012, si vota il 20 e 21 maggio) e le consultazioni relative a due referendum a livello locale, quello abrogativo della Provincia Autonoma di Trento (29 aprile 2012) e quelli popolari abrogativi e consultivi della Regione Sardegna (6 maggio 2012).

La tornata elettorale relativa alle elezioni comunali, che investe tutte le regioni italiane, interessa più di mille comuni: il numero degli elettori chiamati alle urne è stimabile in circa 11 milioni (il 20,43% dell'intero corpo elettorale nazionale).

In ragione delle previsioni contenute nell'art. 23 del decreto-legge 6 dicembre 2011, convertito con modificazioni in legge 22 dicembre 2011, n. 214, la consultazione in esame non riguarda le province il cui regime sarà infatti definito da un decreto attuativo l'emanazione del quale è attesa entro il 30 aprile p.v. Pertanto, le attuali province continuano la propria attività fino al mese di marzo 2013.

L'Autorità, con delibera n. 43/12/CSP del 15 marzo 2012 (pubblicata in G.U. serie generale n. 68 del 21 marzo 2012) ha adottato le relative disposizioni attuative della legge 28/2000, le quali trovano applicazione esclusivamente nei confronti delle emittenti locali che esercitano l'attività di radiodiffusione televisiva e sonora privata e della stampa quotidiana e periodica negli ambiti territoriali interessati dalla consultazione: pertanto, tali disposizioni non si applicano ai programmi e alle trasmissioni destinati ad essere trasmessi esclusivamente a livello nazionale. La ragione di tale scelta risiede nel fatto che il corpo elettorale coinvolto dal voto è inferiore al quarto degli elettori su base nazionale, soglia fissata dalla Commissione parlamentare per l'indirizzo generale e la vigilanza sui servizi radiotelevisivi con il provvedimento 18 dicembre 2002 in tema di comunicazione politica e messaggi autogestiti in periodo non interessato da campagne elettorali in cui è previsto che "Ai fini dell'applicazione del presente provvedimento si considerano consultazioni elettorali quelle relative all'elezione del Parlamento europeo e del Parlamento nazionale, nonché le elezioni regionali, provinciali e comunali che interessino non meno del 25 per cento degli aventi diritto al voto su scala nazionale" (sottolineatura aggiunta). L'Autorità ha fatto proprio tale indirizzo interpretativo già in precedenti tornate elettorali.

Tuttavia, sebbene l'ambito di applicazione delle citate disposizioni sia esclusivamente locale, per quanto riguarda le emittenti radiotelevisive nazionali restano, comunque, fermi i principi generali in materia di informazione e di tutela del pluralismo, come enunciati negli artt. 3 e 7 del Testo Unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici, nonché l'obbligo di disporre programmi di comunicazione politica come già avviene nel corso dei periodi non interessati da consultazioni elettorali.

Per quanto concerne i suddetti referendum locali – i referendum abrogativi e consultivi della Regione Sardegna e il referendum abrogativo della Provincia di Trento avente ad oggetto l'abrogazione delle Comunità di Valle – l'Autorità ha parimenti adottato le relative disposizioni attuative della legge n. 28/2000 (rispettivamente, delibera n. 66/12/CSP e delibera n. 67/12/CSP).

La risoluzione dei conflitti di interessi

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 in ordine 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 conduzio-

ne 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 al 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 (ora confluita nel Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici), forniscano un sostegno privilegiato al titolare di carica di governo.

Le leggi citate, denominate, nella prassi di settore, "leggi parametro", sono quelle che disciplinano il sistema radiotelevisivo e che pongono a fondamento del medesimo alcuni principi generali, quali il pluralismo, l'obiettività, la completezza, l'imparzialità e la lealtà dell'informazione.

La figura di illecito introdotta dalla legge n. 215/2004 nell'ambito delle funzioni attribuite all'Autorità in materia, costituisce una fattispecie complessa ed "aperta" che si configura a seguito della violazione delle prescrizioni contenute nelle quattro "leggi parametro", il cui tratto peculiare è quello di essere un illecito "proprio" delle imprese del SIC che fanno capo ai titolari di cariche di governo, ovvero ai coniugi o parenti entro il secondo grado. Poiché il legislatore si è limitato a indicare i soli elementi costitutivi di tale illecito (la violazione di norme preesistenti e la condotta che integra un indebito vantaggio), l'Autorità ne ha enucleato una definizione necessariamente ampia nel regolamento previsto dall'articolo 7 della legge medesima.

In tale regolamento il sostegno privilegiato è stato identificato con "qualsiasi forma di vantaggio, diretto o indiretto, politico, economico, di immagine al titolare di cariche di governo".

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, e 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".

Nel periodo preso a riferimento si sono svolte, come sopra specificato, le elezioni provinciali e comunali dei giorni 15 e 16 maggio 2011, con turni di ballottaggio nei giorni 29 e 30 maggio seguenti, alle quali si è parzialmente sovrapposta la consultazione referendaria del 12 e 13 giugno. Si è trattato di una tornata elettorale lunga e complessa, che ha visto l'Autorità particolarmente impegnata nel monitoraggio dei programmi di informazione – condotto con frequenza settimanale e nell'ultimo periodo giornaliera – e nell'azione sanzionatoria, con profili che hanno riguardato sia valutazioni quantitative che qualitative del grado di rispetto del pluralismo informativo.

A seguito delle violazioni dei principi della *par condicio* riscontrate con la delibera n. 127/11/CSP del 13 maggio 2011, con la quale è stata irrogata la sanzione di euro 100.000,00 nei confronti del Tg4, e con le delibere n. 134/11/CSP, 135/11/CSP e

136/11/CSP del 23 maggio 2011, con le quali sono state, rispettivamente irrogate le sanzioni di euro 258.230,00 (TG4), euro 100.000,00 (TG5) e euro 100.000,00 (Studio Aperto) in relazione agli episodi riguardanti le interviste del Presidente del Consiglio diffuse in data 20 maggio 2011 dai tre notiziari, i competenti uffici dell'Autorità hanno avviato, d'ufficio e sulla base di esposti e di segnalazioni, il procedimento per l'accertamento della sussistenza del sostegno privilegiato di cui alla legge n. 215/2004.

Nel corso del procedimento è stato analiticamente approfondito il tema delle conseguenze sanzionatorie derivanti dalla disciplina sul conflitto di interessi qualora le violazioni delle leggi parametro non siano state successivamente reiterate nel corso della campagna elettorale di riferimento, anche in relazione alle precedenti esperienze applicative.

Da tale approfondimento è risultato confermato che l'esercizio del potere di diffida per sostegno privilegiato presuppone il permanere delle condizioni per l'eventuale perpetuarsi della violazione contestata da parte dell'impresa e cioè, nello specifico, che tale comportamento possa essere reiterato per la permanenza del periodo elettorale, alla cui durata sono condizionati una serie di obblighi specifici in capo alle imprese di comunicazione. Non essendo risultata verificata tale condizione, il procedimento non ha potuto che concludersi con l'archiviazione disposta con la delibera n. 657/11/CONS del 30 novembre 2011.

Dall'approfondimento condotto è quindi emersa l'esigenza di ridurre drasticamente i termini procedurali per tali fattispecie. Sono state pertanto adottate modifiche alla delibera n. 414/04/CONS, successivamente modificata e integrata con la delibera n. 392/05/CONS, per abbreviare i tempi limitatamente ai procedimenti finalizzati ad accertare il sostegno privilegiato a seguito di violazioni della *par condicio* elettorale da parte di imprese facenti capo a titolari di cariche di governo – onde renderli maggiormente compatibili con il periodo di svolgimento delle campagne elettorali. A seguito di tale modifica il termine del procedimento – limitatamente a tali fattispecie – viene fissato in un massimo di 15 giorni, prorogabili a 20 solo in caso di specifiche esigenze istruttorie, in luogo dei 150 giorni (prorogabili fino a 210 giorni).

■ 3.2.5. Gli interventi sanzionatori

Comunicazioni commerciali

L'attività di vigilanza sul rispetto delle disposizioni in materia di comunicazioni commerciali si esplica attraverso il controllo della programmazione delle emittenti sia nazionali che locali.

Per quanto riguarda le emittenti nazionali, si possono distinguere due modalità di monitoraggio:

– sulle emittenti televisive digitali terrestri e sulle residue analogiche, e sulle emittenti radiofoniche a livello nazionale, viene effettuato un monitoraggio sistematico sull'intera programmazione, attraverso la registrazione dei programmi e la successiva analisi e catalogazione delle diverse forme di comunicazione commerciale trasmesse nel corso di ciascuna giornata televisiva;

– sulle emittenti terrestri locali 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 del segnale).

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 di tutti i segnali diffusi da una unica postazione di rilevazione, 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 preistruttorio 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 emittenti a diffusione nazionale è riportato nella Tabella 3.37, per il periodo maggio 2011 – aprile 2012.

Tabella 3.37. *Emittenti televisive nazionali, stato dell'attività sanzionatoria nel settore della pubblicità radiofonica e televisiva*

Tipo infrazione	Emittente	Contestazione	Archiviazione	Ingiunzione	Importo (euro)
1. Affollamento sulla Concessionaria pubblica	RADIO 2	Cont. 77/11/DIC		26/12/CSP	20.658
2. Affollamento sulle emittenti private	FOX	-	214/11/CSP		
	SKY SPORT 1			233/11/CSP	10.329
	CANALE 5	Cont.95/11/DIC	Annullamento in autotutela		
	RADIO STUDIO 105	Cont. 78/11/DIC		111/12/CSP	10.329
	RADIO DEEJAY	Cont. 76/11/DIC	22/12/CSP		
	RADIO 101	Cont. 79/11/DIC	23/12/CSP		
	RADIO MONTECARLO	Cont. 80/11/DIC	24/12/CSP		
	RADIO 24	Cont. 81/11/DIC		27/12/CSP	10.329
3. Comunicazioni commerciali: product placement	RAI 2	-	162/11/CSP		
	RAI 1	-	192/11/CSP		
4. Contenuti pubblicitari lesivi dello sviluppo dei minori	ITALIA 1	Cont. 65/11/DIC	296/11/CSP		
	SPORTITALIA	Cont.107/11/DIC	Annullamento in autotutela		
	ITALIA 1	Cont.105/11/DIC	74/12/CSP		
	RETE 4	Cont. 106/11/DIC	75/12/CSP		
	Canale 5	Cont. 110/11/DIC	77/12/CSP		
	MTV	Cont. 111/11/DIC	78/12/CSP		
	LA 7	Cont. 112/11/DIC	79/12/CSP		
	Sportitalia	Cont. 122/11/DIC	81/12/CSP		

Fonte: Autorità

In aggiunta a tali dati, sempre con riferimento alle emittenti locali e nazionali, nell'arco temporale in esame, è opportuno riferire che 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, 14 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:

- 115 provvedimenti di ordinanza - ingiunzione; delibera n. 110/11/CSP - euro 5.165 - Lazio Tv, delibera n. 145/11/CSP - euro 2.066 - Tele 1, delibera n. 146/11/CSP - euro 10.330 - È Tv Teleticolore, delibera n. 147/11/CSP - euro 2.066 - Rete 8, delibera n. 159/11/CSP - euro 2.066 - Appennino Tv, delibera n. 160/11/CSP - 1.032 - Med 1, delibera n. 179/11/CSP - euro 14.462 - Telecampione, delibera n. 206/11/CSP - euro 1.033 - 7 Gold, delibera n. 207/11/CSP - euro 30.987 - Puntosat, delibera n. 208/11/CSP - euro 6.198 - Telecampione, delibera n. 209/11/CSP - euro 2.066 - Med 2, delibera n. 215/11/CSP - euro 6.198 - Telenorba 8, delibera n. 217/11/CSP - euro 2.066 - Extra Tv, delibera n. 218/11/CSP - euro 82.632 - Elite Shopping Tv, delibera n. 219/11/CSP - euro 2.066 - Canale Italia, delibera n. 234/11/CSP - euro 7.231 - Telenord, delibera n. 235/11/CSP - euro 12.396 - Telenord, delibera n. 236/11/CSP - euro 7.231 - Telenord, delibera n. 237/11/CSP - euro 9.297 - Telecity, delibera n. 247/11/CSP - euro 27.891 - Telecity, delibera n. 248/11/CSP - euro 32.023 - Telenord, delibera n. 249/11/CSP - euro 10.330 - Telenova, delibera n. 250/11/CSP - euro 7.231 - Telelombardia, delibera n. 251/11/CSP - euro 1.033 - Telereporter, delibera n. 252/11/CSP - euro 3.099 - Radiotelejonio, delibera n. 254/11/CSP - euro 10.330 - Telegenova, delibera n. 255/11/CSP - euro 12.396 - Telegenova, delibera n. 256/11/CSP - euro 1.033, 10, delibera n. 257/11/CSP - euro 1.033 - La 14, delibera n. 258/11/CSP - euro 9.297 - La 16, delibera n. 259/11/CSP - euro 1.033 - Telefortune Sat, delibera n. 260/11/CSP - euro 1.033 - Tiziana Sat, delibera n. 261/11/CSP - euro 1.033 - Cassiopea, delibera n. 262/11/CSP - euro 10.330 - Primocanale, delibera n. 263/11/CSP - euro 11.363 - Telecity, delibera n. 265/11/CSP - euro 1.033 - Studio Tv 1, delibera n. 266/11/CSP - euro 4.132 - Canale 23 Tuscolo, delibera n. 272/11/CSP - euro 17.561 - Telitalia, delibera n. 273/11/CSP - euro 1.033 - Antenna 3, delibera n. 274/11/CSP - euro 3.099 - La 11, delibera n. 276/11/CSP - euro 3.099 - Rete 55, delibera n. 277/11/CSP - euro 5.165 - Teletutto, delibera n. 278/11/CSP - euro 1.033 - Telecolor, delibera n. 279/11/CSP - euro 28.924 - Telelombardia, delibera n. 280/11/CSP - euro 13.429 - Telereporter, delibera n. 281/11/CSP - euro 3.098 - Telerent, delibera n. 282/11/CSP - euro 15.495 - Antenna 3, delibera n. 283/11/CSP - euro 2.066 - Retesole, delibera n. 284/11/CSP - euro 2.066 - Ies Tv, delibera n. 285/11/CSP - euro 10.329 - Starsat Ch 865, delibera n. 286/11/CSP - euro 10.330 - La 9, delibera n. 288/11/CSP - euro 1.549,50 - Europa 3, delibera n. 289/11/CSP - euro 15.493,50 - La 8, delibera n. 290/11/CSP - euro 15.493,50 - La 9, delibera n. 291/11/CSP - euro 6.198 - TRM, delibera n. 292/11/CSP - euro 2.582 - Telepuglia, delibera n. 293/11/CSP - euro 2.066 - Teleuniverso, delibera n. 294/11/CSP - euro 5.165 - Telenord, delibera n. 295/11/CSP - euro 3.099 - Lazio Tv, delibera n. 297/11/CSP - euro 1.549 - Lazio Tv, delibera n. 298/11/CSP - euro 41.316 - Star Sat, delibera n. 299/11/CSP - euro 12.396 - TVR Voxson, delibera n. 300/11/CSP - euro

3.098 – Idea Tv, delibera n. 301/11/CSP – euro 3.099 – Blustar Tv, delibera n. 302/11/CSP – euro 2.066 – TRCB, delibera n. 303/11/CSP – euro 1.033 – Telerama, delibera n. 304/11/CSP – euro 1.033 – Telerama, delibera n. 306/11/CSP – euro 17.561 – Teleradiocity Lombardia, delibera n. 314/11/CSP – euro 1.549,50 – Roma Uno, delibera n. 315/11/CSP – euro 45.452 – Telecampione, delibera n. 316/11/CSP – euro 3.099 – Supernova, delibera 317/11/CSP – euro 3.099 – Telecivitavecchia, delibera n. 319/11/CSP – euro 1.033 – Roma Uno, delibera 322/11/CSP – euro 18.588 – Teleradiocity Lombardia, delibera n. 323/11/CSP – euro 41.316 – Tizianasat, delibera 1/12/CSP – euro 1.033 – T9, delibera n. 2/12/CSP – euro 1.033 – Canale 10, delibera 3/12/CSP – euro 2.066 – Rete Oro, delibera n. 7/12/CSP – euro 1.033 – Canale 10, delibera 9/12/CSP – euro 1.033 – Televita 65, delibera n. 10/12/CSP – euro 1.033 – TVL, delibera 12/12/CSP – euro 2.066 – Tele Etere, delibera n. 13/12/CSP – euro 2.066 – TVL, delibera 28/12/CSP – euro 2.066 – TLA, delibera n. 29/12/CSP – euro 20.658 – Punto Sat 2, delibera 30/12/CSP – euro 2.066 – Punto Sat, delibera n. 31/12/CSP – euro 2.066 – Punto Sat, delibera 32/12/CSP – euro 20.658 – Punto Sat 2, delibera n. 33/12/CSP – euro 20.658 – Punto Sat 2, delibera n. 34/12/CSP – euro 41.316 – Telefortune Sat, delibera 35/12/CSP – euro 2.066 – Punto Sat, delibera n. 37/12/CSP – euro 61.974 – Star Sat CH 865, delibera n. 38/12/CSP – euro 1.549,50 – Telerent, delibera 44/12/CSP – euro 4.648,50 – Telenord, delibera n. 45/12/CSP – euro 1.549,50 – Canale Italia – Sky 913, delibera n. 49/12/CSP – euro 1.033 – Antenna 5, delibera n. 53/12/CSP – euro 1.549,50 – 7 Gold, delibera n. 54/12/CSP – euro 2.066 – Tele A, delibera 55/12/CSP – euro 3.099 – Reteversilia News, delibera n. 56/12/CSP – euro 2.066 – Tele A, delibera n. 57/12/CSP – euro 20.658 – Star Sat, delibera 58/12/CSP – euro 15.493,50 – AB Channel, delibera n. 59/12/CSP – euro 1.549,50 – TRM – Tele Radio del Mediterraneo, delibera n. 60/12/CSP – euro 1.549,50 – Gold TV, delibera n. 61/12/CSP – euro 2.066 – Gold Tv, delibera n. 65/12/CSP – euro 14.462 – Antenna 5, delibera 68/12/CSP – euro 4.132 – Canale Italia 83, delibera 69/12/CSP – euro 4.132 – Canale Italia 83, delibera n. 82/12/CSP – euro 2.066 – Teleradiocity Lombardia, delibera n. 83/12/CSP – euro 16.528 – Telelombardia, delibera n. 86/12/CSP – euro 2.066 – Antenna 3, delibera n. 87/12/CSP – euro 2.066 – Teleradiocity Lombardia, delibera n. 93/12/CSP – euro 15.493,50 – Starsat, delibera n. 94/12/CSP – euro 1.549,50 – 7 Gold, delibera n. 110/12/CSP – euro 41.316 – Capri Store;

– 38 provvedimenti di archiviazione: delibera n. 216/11/CSP – La 9, delibera n. 228/11/CSP – Teleradiopace, delibera n. 229/11/CSP – Teleradiopace, delibera n. 230/11/CSP – Teleradiopace, delibera n. 231/11/CSP – Primocanale, delibera n. 232/11/CSP – Telestar Liguria, delibera n. 246/11/CSP – Telegenova, delibera n. 253/11/CSP – Telestar Liguria, delibera n. 309/11/CSP – 50 Canale, delibera n. 310/11/CSP – Italia 7, delibera n. 318/11/CSP – Noi Tv, delibera n. 324/11/CSP – RTV 38, delibera n. 4/12/CSP – Telereporter, delibera n. 15/12/CSP – RTTR, delibera n. 16/12/CSP – Granducato TV, delibera n. 17/12/CSP – Teletruria, delibera n. 18/12/CSP – RTV 38, delibera n. 21/12/CSP – V9, delibera n. 39/12/CSP – Reteversilia News, delibera n. 40/12/CSP – Arezzo TV, delibera n. 46/12/CSP – Arezzo TV, delibera n. 48/12/CSP – Antenna 5, delibera n. 62/12/CSP – Antenna 5, delibera n. 64/12/CSP – Antenna 5, delibera n. 70/12/CSP – Gold TV, delibera n. 71/12/CSP – Rete 55, delibera n. 72/12/CSP – Antenna 3, delibera n. 80/12/CSP – Telecampione, delibera n. 85/12/CSP – Telereporter, delibera n. 92/12/CSP – Telereporter, delibera n. 95/12/CSP – Studio TV1, delibera n. 96/12/CSP – Telelombardia, delibera n. 97/12/CSP – Telenova, delibera n. 98/12/CSP – Teleradiocity Lombardia, delibera n. 99/12/CSP – Teletut-

to, delibera n. 100/12/CSP – Telecolor, delibera n. 101/12/CSP – Bergamo Tv, delibera n. 102/12/CSP, - Telereporter.

Tutela dei minori e degli utenti

Nel periodo maggio 2011 – aprile 2012, quanto all'attività di vigilanza e procedimentale, sono stati avviati numerosi procedimenti sanzionatori finalizzati all'accertamento di violazioni della normativa materia della tutela dei minori e degli utenti da parte di servizi di media audiovisivi diffusi in tecnica digitale terrestre, in ambito sia nazionale che locale, e satellitare.

Durante il periodo di riferimento, l'Autorità ha in particolare emesso:

– n. 18 ordinanze ingiunzioni, di cui:

– n. 1 per la violazione del codice di autoregolamentazione Media e minori in combinato disposto con l'art. 34, commi 1, 2 e 6, del decreto legislativo 31 luglio 2005: delibera n. 111/11/CSP – euro 10.000 – emittente locale Canale 11;

– n. 1 per la violazione dell'art. 4, comma 1, lettera b), del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177 e del codice di autoregolamentazione Media e minori in combinato disposto con l'art. 34, comma 4, del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177: delibera n. 161/11/CSP – euro 25.000 – emittente locale R.T.I.;

– n. 3 per la violazione del codice di autoregolamentazione Media e minori in combinato disposto con l'art. 34, comma 6, del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177: delibera n. 163/11/CSP – euro 25.000 – emittente satellitare Dance Tv, delibera n. 164/11/CSP – euro 25.000 – emittente satellitare Diprè Art Channel, delibera n. 14/12/CSP – euro 10.000 – emittente locale TVL;

– n. 2 per la violazione del codice di autoregolamentazione Media e minori in combinato disposto con l'art. 34, commi 2 e 6, del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177: delibera n. 223/11/CSP – euro 5.000 – emittente locale Calabria Tv, delibera n. 5/12/CSP – euro 25.000 – emittente nazionale Rai Movie;

– n. 1 per la violazione dell'art. 34, comma 2, del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177: delibera n. 271/11/CSP – euro 25.000 – emittente nazionale Rai Movie;

– n. 1 per la violazione del codice di autoregolamentazione Media e minori in combinato disposto con l'art. 34, commi 1 e 6, del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177: delibera n. 275/11/CSP – euro 5.000 – emittente locale Telecolor;

– n. 3 per la violazione del codice di autoregolamentazione Media e minori in combinato disposto con l'art. 34, comma 7, del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177: delibera n. 189/11/CSP – euro 25.000 – emittente satellitare Tiziana Sat, delibera n. 305/11/CSP – euro 100.000 – emittente satellitare Telefortunesat, delibera n. 325/11/CSP – euro 125.000 – emittente satellitare Tizianasat;

– n. 1 per la violazione dell'art. 34, comma 3, del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177: delibera n. 307/11/CSP – euro 15.000 – emittente locale RTV 38;

– n. 1 per la violazione dell'art. 34, comma 4, del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177: delibera n. 308/11/CSP – euro 10.000 – emittente locale RTV 38;

– n. 3 per la violazione dell'art. 1, comma 26, della legge 23 dicembre 1996, n. 650: delibera n. 438/11/CONS – euro 2.582 – emittente locale Calabria Tv, delibera n. 45/12/CONS – euro 25.823 – emittente satellitare Starsat (CH 865), delibera n. 133/12/CONS – euro 77.469 – emittente satellitare Starsat (CH 865);

– n. 1 per la violazione del codice di autoregolamentazione Media e minori in combinato disposto con l'art. 34 del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177: delibera n. 11/12/CSP – euro 5.000 – emittente locale Radio Tele Diogene;

– n. 14 archiviazioni, di cui:

– n. 4 archiviazioni nel merito per presunta violazione dell'art. 34, comma 4, del decreto legislativo 31 luglio 2005 n. 177: delibera n. 148/11/CSP – emittente satellitare Sky Cinema 1, delibera n. 211/11/CSP – emittente satellitare Sky Cinema 1, delibera n. 212/11/CSP – emittente satellitare Sky Cinema Max, delibera n. 213/11/CSP – emittente satellitare Sky Cinema Mania;

– n. 3 archiviazioni nel merito per presunta violazione dell'art. 34, comma 2, del decreto legislativo 31 luglio 2005 n. 177: delibera n. 181/11/CSP – emittente nazionale Iris, delibera n. 269/11/CSP – emittente nazionale Rete 4, delibera n. 270/11/CSP – emittente nazionale Rai Movie;

– n. 2 archiviazioni nel merito per presunta violazione dell'art. 34, comma 6, del decreto legislativo 31 luglio 2005 n. 177 in combinato disposto con il par. 4.1 del codice di autoregolamentazione Media e minori: delibera n. 190/11/CSP – emittente satellitare Teleitalia Tv (CH 987), delibera n. 296/11/CSP – emittente nazionale Italia 1;

– n. 1 archiviazione nel merito per presunta violazione dell'art. 34, commi 2 e 3, del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177, in combinato disposto con i par. 2.3 e 3.1 del codice di autoregolamentazione Media e minori: delibera n. 191/11/CSP – emittente nazionale Italia 1;

– n. 1 archiviazione nel merito per presunta violazione dell'art. 34, comma 2, e dell'art. 34, comma 6, del decreto legislativo 31 luglio 2005 n. 177 in combinato disposto con il par. 4.1 del codice di autoregolamentazione Media e minori: delibera n. 245/11/CSP – emittente nazionale Rai 1;

– n. 1 archiviazione nel merito per presunta violazione dell'art. 34, commi 2 e 6, del decreto legislativo 31 luglio 2005 n. 177 in combinato disposto con i par. 2.4 e 3.1 del codice di autoregolamentazione Media e minori: delibera n. 6/12/CSP – emittente nazionale Iris;

– n. 2 archiviazioni nel merito per presunta violazione dell'art. 34, commi 6 e 7, del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177, in combinato disposto con il par. 4.1 del codice di autoregolamentazione Media e minori: delibera n. 73/12/CSP – emittente nazionale Italia 1, delibera n. 76/12/CSP – emittente nazionale Canale 5.

Relativamente ai procedimenti allo stato in fase di definizione si segnalano:

– n. 7 atti di contestazione, di cui:

– n. 1 per la violazione dell'art. 34, comma 2, del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177;

– n. 5 per la violazione del codice di autoregolamentazione Media e minori e dell'art. 34, commi 2 e 6, del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177;

– n. 1 per la violazione dell'art. 1, comma 26, della legge 23 dicembre 1996, n. 650.

All'esito delle verifiche prestruttorie sono stati inoltre disposti n. 17 atti di archiviazione in via amministrativa.

Diritto di rettifica

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 decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177. L'Autorità ha riscontrato, in due casi, la lesione degli interessi morali e materiali del richiedente, ordinando la trasmissione dell'apposita rettifica.

Obblighi di programmazione

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

1. tenuta del registro dei programmi;
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 fornitori di servizi media audiovisivi in tecnica digitale e le emittenti satellitari sono tenuti ad osservare in ossequio all'art. 8 del regolamento relativo alla radiodiffusione televisiva terrestre in tecnica digitale approvato con delibera n. 353/11/CONS del 23 giugno 2011, e all'art. 20, comma 5, della legge 6 agosto 1990, n. 223, all'art. 10, comma 1, della delibera n. 127/00/CONS e all'art. 1, comma 1, della delibera n. 54/03/CONS sugli obblighi di tenuta del registro dei programmi e di conservazione della registrazione dei programmi, nonché al Testo unico radiotelevisione dei servizi di media audiovisivi e radiofonici. Infatti, i fornitori di servizi media, in particolare, devono conservare e aggiornare un registro, sul quale devono essere annotati una serie di dati, tenendo conto di schemi di classificazione minimi comuni e più dettagliati per alcune categorie di emittenti, così come stabiliti nella citata delibera n. 54/03/CONS. 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 previsti per poter risalire alla programmazione irradiata da ogni emittente nel medio periodo, elemento questo necessario e imprescindibile per valutare la programmazione delle emittenti radiotelesive e la conseguente ottemperanza alle norme di legge.

In tale ambito, l'Autorità ha adottato:

- n. 17 provvedimenti di ordinanza ingiunzione, di cui:
 - n. 2 relativi alla tenuta del registro: delibera n. 165/11/CSP – euro 516 – Teletstars, delibera n. 41/12/CSP – euro 5.165 – One Tv);
 - n. 15 alla conservazione delle registrazioni: delibera n. 112/11/CSP – euro 516 – Teletirreno, delibera n. 174/11/CSP – euro 516 – ITR, delibera n. 175/11/CSP – euro 516 – Tele Pontina, delibera n. 176/11/CSP – euro 516 – Canale 31, delibera n. 177/11/CSP – euro 516 – RTV Aquesio, delibera n. 178/11/CSP – euro 516 – Radio Desiderio, delibera n. 238/11/CSP – euro 516 – Tele A, delibera n. 239/11/CSP – euro 5.165 – Tele A, delibera n. 287/11/CSP – euro 516 – Julie Italia, delibera n. 19/12/CSP – euro 516 – Telelibera, delibera n. 50/12/CSP – euro 516 – Nuova Spazio Radio, deli-

bera n. 51/12/CSP – euro 5.165 – Cassiopea – Sky 871, delibera n. 52/11/CSP – euro 5.165 – Ciao, delibera n. 84/12/CSP – euro 516 – TRC Telemodena, delibera n. 113/12/CSP – euro 516 – Telereggio;

– n. 22 provvedimenti di archiviazione per presunta violazione dell'art. 20, comma 4, della legge 6 agosto 1990, n. 223;

– n. 1 provvedimento di archiviazione per presunta violazione dell'art. 20, comma 5, della legge 6 agosto 1990, n. 223;

Infine, 10 procedimenti sono stati avviati con contestazione in relazione alla violazione dell'art. 10, comma 2, della delibera n. 127/00/CONS.

L'esercizio del diritto di cronaca sportiva

Tra i compiti istituzionali dell'Autorità vi è quello di vigilanza dell'esercizio del diritto di cronaca sportiva. Esso è svolto sotto il presidio sanzionatorio dell'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, così come specificamente delineato dalle delibere nn. 405/09/CONS e 406/09/CONS del 17 luglio 2009 e successive modifiche (delibera n. 579/09/CONS) per quanto riguarda gli eventi sportivi di campionati, coppe e tornei professionistici a squadre che rientrano nell'ambito di applicazione del citato decreto legislativo n. 9/2008.

L'attività di specifico controllo e avvio del procedimento sanzionatorio avviene sia d'ufficio che a seguito di segnalazione, 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 e della Polizia di Stato. L'attività di vigilanza sugli eventi sportivi trasmessi dalle emittenti televisive e radiofoniche si esplica attraverso un controllo della programmazione sia delle emittenti terrestri sia delle trasmissioni, anche in *simulcast*, sul web o sul satellite. Il monitoraggio viene effettuato a rotazione periodica e/o a campionamento di trasmissioni di eventi sportivi, programmi di informazione o di approfondimento sportivo.

Dall'attività procedimentale svolta, è emerso che i comportamenti riscontrati più di frequente 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. In modo dettagliato, nel periodo di riferimento si sono conclusi 23 procedimenti sanzionatori, di cui 22 relativi alla violazione delle norme di cui alle delibere nn. 405/09/CONS e 406/09/CONS e 1 relativo alla violazione dell'articolo 2, comma 2, del Codice di Autoregolamentazione dell'informazione sportiva denominato Codice Media e Sport.

I procedimenti hanno riguardato la cronaca audiovisiva in diretta, la radiocronaca in diretta, la trasmissione di immagini salienti e correlate di eventi sportivi anche su internet. Si possono contare 18 ordinanze ingiunzione, 2 provvedimenti di archiviazione per intervenuta oblazione e 3 provvedimenti di archiviazione nel merito, distribuiti come dettagliato nella seguente tabella.

Tabella 3.38. Diritti di cronaca sportiva – Procedimenti sanzionatori

Tipo infrazione	Emittente	Contestazione	Archiviazione	Ingiunzione	Oblazione	Importo sanzione (euro)
Cronaca audiovisiva in diretta eventi sportivi	Luna Sport	1/11/DIC/UDIS	-	436/11/CONS	-	15.493,71
	Luna Sport	19/11/DIC/UDIS	-	107/12/CONS	-	30.987,42
	Tele Capri Sport	2/11/DIC/UDIS	-	388/11/CONS	-	20.658,28
	T9	7/11/DIC/UDIS	-	599/11/CONS	-	10.329,14
Cronaca radiofonica in diretta	Radio Erre2	4/11/DIC/UDIS	-	-	401/11/CONS	20.658,28
	Tele Radio Stereo	3/11/DIC/UDIS	-	437/11/CONS	-	10.329,14
	Radio Sportiva	10/11/DIC/UDIS	-	-	689/11/CONS	20.658,28
	Radiocentrosuono	17/11/DIC/UDIS	-	722/11/CONS	-	10.329,14
	Radio Radio	09/11/DIC/UDIS	-	659/11/CONS	-	20.658,28
Immagini salienti e correlate eventi sportivi	Tele Sud	15/11/DIC/UDIS	-	47/12/CONS	-	10.329,14
	Luna Sport	1/11/DIC/UDIS	-	436/11/CONS	-	già citato
	Odeon 24	11/11/DIC/UDIS	-	690/11/CONS	-	10.329,14
	Antenna Tre Nord Est	12/11/DIC/UDIS	-	686/11/CONS	-	10.329,14
	Napoli Canale 21	16/11/DIC/UDIS	687/11/CONS	-	-	-
	Rete oro	8/11/DIC/UDIS	-	658/11/CONS	-	30.987,42
	Canale Italia	13/11/DIC/UDIS	-	721/11/CONS	-	10.329,14
	Toscana TV	21/11/DIC/UDIS	-	108/12/CONS	-	20.658,28
	Video Nord	14/11/DIC/UDIS	-	688/11/CONS	-	10.329,14
	Super 3	20/11/DIC/UDIS	-	94/12/CONS	-	10.329,14
	Telecentro	25/10/DIC/UDIS	-	107/11/CONS	-	10.329,14
Immagini salienti su internet	Lazialita.com	06/11/DIC/UDIS	-	575/11/CONS	-	10.329,14
	Cittàcelesti.com	27/10/DIC/UDIS	306/11/CONS	-	-	-
	Micri Communication	05/11/DIC/UDIS	657/11/CONS	-	-	-
Violazione Codice Media e Sport	Rete Oro	Istruttoria Corecom	-	224/11/CSP	-	5.000,00

Fonte: Autorità

Sono state, altresì, effettuate archiviazione in via amministrativa a vario titolo, tra cui per impossibilità di recuperare il materiale probatorio di presunte violazioni commesse su internet, manifesta insussistenza della violazione, difetto di notifica.

3.3. Il settore postale

L'attribuzione all'Autorità dei poteri di regolazione indipendente del settore postale

Il cosiddetto "decreto salva Italia" (D.L. 6 dicembre 2011, n. 201), art. 21, attribuisce all'Autorità i poteri di regolazione, vigilanza e tutela degli utenti sui servizi postali, precedentemente affidati all'Agenzia nazionale di regolamentazione del settore postale. La necessità di un regolatore indipendente, strutturalmente e funzionalmente separato dall'*incumbent* (attualmente controllato totalmente dal Ministero dell'economia) era stata già segnalata dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato¹³⁶. Peraltro, la mancata previsione di un'autorità nazionale indipendente per la regolazione dei servizi postali aveva condotto all'avvio di una procedura di infrazione nei confronti dell'Italia, che ora, invece, risulta allineata al modello dominante in Europa, nel quale si valorizzano le sinergie esistenti nei settori delle comunicazioni elettroniche e postali: in ben venti Stati membri, le autorità nazionali di regolamentazione delle comunicazioni si vedono attribuita anche la competenza in materia postale.

Il compito attribuito all'Autorità è impegnativo: garantire la transizione del settore postale verso una completa liberalizzazione e una progressiva apertura alla concorrenza, obiettivi questi indicati dal quadro normativo comunitario e nazionale (da ultimo, la direttiva n. 2008/6/CE, cd. Terza Direttiva Postale¹³⁷, recepita a livello nazionale attraverso le modifiche apportate al decreto legislativo n. 261/1999, di seguito Decreto servizi postali).

La struttura organizzativa dell'Autorità è stata modificata con le delibere n. 731/11/CONS e n. 65/12/CONS che, rispettivamente, istituiscono e delineano l'articolazione interna della Direzione servizi postali, in modo da garantire, in maniera coordinata, l'espletamento delle tre principali funzioni ad essa assegnate: regolamentazione, vigilanza e tutela degli utenti.

Nei primi quattro mesi di operatività, la Direzione servizi postali ha effettuato innanzitutto una ricognizione delle attività da svolgere prioritariamente per proseguire il processo di liberalizzazione, aprendo alla concorrenza il settore postale. In tale contesto, sono state avviate attività pre-istruttorie e istruttorie, instaurando l'indispensabile interlocuzione con il Ministero dello sviluppo economico¹³⁸, l'*incumbent*, gli operatori concorrenti e gli attori istituzionali di livello nazionale e internazionale.

136 Segnalazione del 19 febbraio 2010, trasmessa al Governo e al Parlamento in occasione della presentazione del disegno di legge di recepimento della direttiva 2008/6/CE.

137 La direttiva n. 97/67/CE del 15 dicembre 1997, cd. Prima Direttiva postale, recante "Regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari ed il miglioramento della qualità del servizio", è stata emendata due volte, nel 2002 dalla direttiva 2002/39/CE, cd. Seconda Direttiva postale, e nel 2008 dalla direttiva 2008/6/CE.

138 In particolare con la Direzione generale per la regolamentazione del settore postale.

Le attività in materia di servizi postali: regolazione, vigilanza, sanzioni e tutela degli utenti

In questa fase iniziale l'Autorità ha effettuato una ricognizione anche della disciplina più specifica relativa al settore (delibere CIPE, decreti ministeriali e Contratto di programma tra Poste Italiane e il Ministero dello sviluppo economico), e ha provveduto ad acquisire dati e analisi relative all'intero settore dei servizi postali. Attualmente, sono attivi circa 2.500 operatori, tra i quali più di 1.500 in regime di autorizzazione¹³⁹, e circa 900 in qualità di licenziatari¹⁴⁰. Ad oggi, Poste Italiane detiene circa il 90% del mercato per servizi postali, TNT, che è il secondo operatore su scala nazionale, detiene una quota pari al 3%, gli altri operatori sono piccole e medie imprese per lo più attive nel mercato del recapito – molti sono ex concessionari di Poste – o dell'intermediazione per servizi di posta massiva.

La filiera produttiva del mercato dei servizi postali si suddivide in più segmenti:

a) l'accettazione degli invii nelle cassette di impostazione o negli uffici postali e il trasporto locale presso i centri dedicati allo smistamento (centri di meccanizzazione postale, di seguito CMP¹⁴¹);

b) la raccolta e lo smistamento presso i CMP, dotati di reparti dedicati per la quota di prodotto meccanizzabile e per lo smistamento manuale riservato ai prodotti non standardizzabili. La fase di smistamento, denominata fase di CRP, ovvero di ripartizione in partenza, genera due tipologie di macro-aggregati: i) gli invii destinati al bacino servito dallo stesso centro di meccanizzazione di primo smistamento e ii) gli invii destinati a bacini diversi, di competenza di altri CMP. Questi ultimi vengono trasportati via gomma o mediante l'utilizzo sinergico del trasporto aereo e di quello autostradale, a seconda della celerità richiesta per la consegna del servizio trasportato. Inizia, così, nel CMP lo smistamento in arrivo (o seconda fase di smistamento) che ripartisce, secondo criteri di omogeneità, gli invii destinati al recapito nel proprio bacino di utenza;

c) i prodotti omogenei vengono quindi inviati alle strutture di recapito chiamati centri di distribuzione (CD) o Presidi Decentrati di Distribuzione (PDD) presso le aree rurali. Ha, dunque, inizio la fase conclusiva, cioè la suddivisione per ciascun portalettere.

L'attività di regolazione relativa al servizio universale

I poteri di regolazione del settore posti in capo all'Autorità e le modalità del loro esercizio non potrebbero essere compresi senza considerare la centralità che il disegno legislativo riserva al servizio universale¹⁴². Al riguardo la già citata terza direttiva

139 L'autorizzazione è il titolo abilitativo che autorizza a svolgere i servizi non rientranti nel servizio universale.

140 La licenza individuale consente di erogare i servizi non riservati esclusivamente a Poste Italiane ma rientranti nel servizio universale.

141 I CMP sono 21 siti industriali ad alta automazione che servono date porzioni di territorio inclusive di più province e chiamate bacini logistici.

142 Per servizio universale s'intende un *basket* di servizi basilari di qualità determinata, da fornire permanentemente in tutti i punti del territorio nazionale, incluse le situazioni particolari delle isole minori e delle zone rurali e montane, a prezzi accessibili all'utenza.

comunitaria di liberalizzazione del settore lascia agli Stati membri una certa flessibilità nel definire l'ambito oggettivo delle prestazioni universali. Il Legislatore nazionale nel recepire tale direttiva (art. 3 del Decreto servizi postali) ha optato per un'ampia estensione, tale da ricomprendere i seguenti servizi, incluse le prestazioni transfrontaliere: (a) la raccolta, il trasporto, lo smistamento e la distribuzione degli invii postali fino a 2 kg; (b) la raccolta, il trasporto, lo smistamento e la distribuzione dei pacchi postali fino a 20 kg; (c) i servizi relativi agli invii raccomandati e assicurati; (d) la c.d. "posta massiva" (comunicazioni bancarie, bollette e bollettini di pagamento, ecc.); (e) la pubblicità diretta per corrispondenza (fino al 1° giugno 2012). Va, inoltre, notato che i servizi postali rientranti nel servizio postale universale si distinguono in due tipologie: (a) i servizi riservati che vengono erogati in esclusiva solo da Poste Italiane; (b) i servizi non riservati, che possono essere svolti anche da operatori postali diversi da Poste Italiane. I servizi postali riservati, affidati in esclusiva a Poste Italiane, sono la notificazione degli atti giudiziari e delle contravvenzioni irrogate ai sensi del Codice della Strada. Attualmente, Poste Italiane (di seguito anche Poste) risulta designata quale fornitore di servizio universale per un arco temporale di 15 anni¹⁴³, fino al 2026. Ogni cinque anni, il Ministero dello sviluppo economico, in base ad un'analisi di competenza dell'Autorità, verifica che l'affidamento sia conforme ai criteri elencati all'articolo 3 comma 11 – lettere da a) ad f) – del Decreto servizi postali. In particolare, ogni quinquennio, l'Autorità è chiamata a definire gli indicatori volti ad apprezzare i guadagni di efficienza¹⁴⁴ che Poste deve conseguire nell'erogazione del *basket* dei servizi universali. Invece, la definizione degli *standard* di efficienza, nonché la selezione di indicatori di ottimizzazione delle *performance* sono soltanto alcuni dei molteplici poteri che fanno capo all'Autorità in tema di servizio universale. Nel complesso, si tratta di poteri di regolazione, analisi e verifica, quali la fissazione delle tariffe dei servizi universali, la previsione e il monitoraggio di *standard* di quantità e di qualità di tali servizi a garanzia degli utenti finali, il calcolo del costo netto, l'eventuale estensione di obblighi di universalità in capo ai futuri licenziatari e, da ultimo, ma non di minor rilievo, il varo delle condizioni generali di espletamento dei servizi ricadenti nel perimetro di universalità.

Conclusa la premessa sul servizio universale, si illustrano le attività alle quali, in sede di esercizio dei propri poteri di regolazione, l'Autorità ha già dato avvio, nonché gli ambiti di prossimo intervento.

Prima del conferimento di poteri regolamentari all'Autorità, la disciplina attuativa di riferimento per il servizio universale era contenuta nel Contratto di Programma stipulato, con ciclicità triennale, tra il Ministero dello sviluppo economico e Poste Italiane, il cui varo è subordinato all'invio alle commissioni parlamentari competenti (Trasporti presso la Camera dei deputati e Cultura e lavori pubblici al Senato), per acquisirne parere motivato, e alla Commissione europea. Tale Contratto è stato, finora, la sede per fissare le tariffe, gli obiettivi di contenimento dei costi del servizio universale, le modalità di erogazione, i livelli di qualità, le stesse procedure di tutela degli utenti del servizio universale. Nel nuovo contesto regolamentare, secondo l'art. 3 comma 12 del Decreto servizi postali, il Contratto di programma è l'atto nel quale viene indicato l'importo dell'onere per la fornitura del servizio universale, che è posto a carico del bilancio dello Stato. È quindi evidente che il Contratto di Programma per il triennio 2012-2014, non potrà essere impostato secondo una logica di continuità con il quadro rego-

143 Cfr. l'articolo 23, comma 2, del Decreto Servizi postali.

144 Cfr. gli articoli 23, comma 2, e 3, comma 11, del Decreto Servizi postali.

lamentare previgente ma dovrà tenere conto delle modifiche apportate al quadro normativo, evitando che possano sussistere inferenze e implicazioni per l'esercizio dei poteri dell'Autorità in materia di servizio universale, di accesso alla rete postale, di qualità dei servizi, sistemi tariffari, vigilanza e tutela dell'utenza. In questo contesto, nell'attuale fase incipiente di transizione al modello regolatorio, l'Autorità ha dato avvio ad un'interlocuzione con il Ministero dello sviluppo economico per il necessario coordinamento delle attività di analisi necessarie all'adozione del Contratto di Programma per il triennio 2012-2014.

Sempre con riferimento al servizio universale, l'Autorità ha disposto alcuni approfondimenti sulle Condizioni generali di servizio per l'espletamento del servizio postale universale (CGS) proposte dal fornitore del servizio e soggette all'approvazione dell'Autorità, per effetto dell'articolo 22 comma 2 del Decreto servizi postali. Queste ultime hanno un elevato impatto sistemico, in quanto contengono una serie eterogenea di specificazioni sulle caratteristiche intrinseche dei servizi universali, sulle modalità di erogazione dei medesimi, fino a ricomprendere le modifiche gestionali e infrastrutturali che Poste intende porre in atto ai fini dell'offerta di tali servizi. Per esempio, esse contengono prescrizioni sulle modalità di indirizzo e confezionamento, sulle modalità di affrancatura, sulle cassette e sugli uffici postali, sui termini di giacenza, sui reclami. Nel complesso, le CGS rappresentano un atto regolamentare ereditato dal previgente sistema normativo, piuttosto articolato, con molteplici implicazioni sia per i clienti *business* sia per i clienti al dettaglio di Poste. Pertanto, l'Autorità ha dato inizio al processo di valutazione della proposta di aggiornamento delle Condizioni attualmente vigenti, notificata da Poste, chiedendo a quest'ultima alcuni approfondimenti e chiarimenti.

Come anticipato, un ulteriore potere conferito all'Autorità, nell'ambito della regolazione del servizio universale, è quello di determinare le condizioni economiche applicabili alle prestazioni in esso incluse. Al riguardo, lo scorso mese di febbraio, l'Autorità ha dato avvio alle attività di verifica sulle proposte di rimodulazione tariffaria riferite al biennio 2009-2010 presentate da Poste Italiane.

Ne consegue che nei prossimi mesi le aree sulle quali l'Autorità concentrerà la propria azione saranno principalmente quelle delle tariffe e del meccanismo di revisione pluriennale al quale esse sono sottoposte (*price-cap*) e del costo netto del servizio universale. Si tratta di attività che presuppongono l'esercizio, da parte dell'Autorità, del potere ad essa attribuito in via strumentale di verificare l'adeguatezza della contabilità regolatoria di Poste Italiane e di prescrivere, eventualmente e previa notifica alla Commissione europea, modelli di contabilità dei costi più confacenti al raggiungimento degli obiettivi ad essa indicati dal legislatore.

L'attività di regolazione relativa all'accesso wholesale alla rete di Poste Italiane

Un altro settore importante, nell'ambito della competenza regolatoria, è quello dell'accesso alla rete postale, intesa nel suo complesso, cioè come insieme di infrastrutture fisiche e intelligenti, servizi all'ingrosso e strumenti accessori. Infatti, in una fase in cui occorre procedere alla liberalizzazione del mercato nazionale, favorendo l'ingresso di nuovi operatori, è necessario definire condizioni di accesso all'ingrosso alla rete di Poste Italiane trasparenti, proporzionali e non discriminatorie. Ciò richiede un processo regolamentare piuttosto articolato.

Come primo passo, sul versante dell'accesso alla rete di Poste Italiane, l'Autorità,

dopo una fase di pre-istruttoria, è in procinto di affrontare un tema significativo sotto il profilo concorrenziale. Si tratta delle Condizioni tecniche di accesso (CTA) per l'erogazione della filiera di servizi necessari all'offerta di posta massiva, cd. *bulk mail* (comunicazioni bancarie, bollette e bollettini di pagamento, ecc.). In altri termini, le CTA e le procedure di omologazione costituiscono il quadro di riferimento del regime contrattuale applicato ai grandi clienti e ai concorrenti di Poste Italiane che acquistano il servizio di posta massiva. Si tratta di un segmento di mercato che rappresenta ben il 50% in termini di volumi, e il 30% in termini di ricavi, rispetto al totale dei servizi rientranti nel cd. servizio universale. Su questo aspetto è stato avviato, con delibera n. 153/12/CONS, un procedimento istruttorio per individuare eventuali criticità nell'accesso alla rete di Poste Italiane da parte dei soggetti concorrenti e adottare le eventuali misure correttive per garantire una concorrenza efficiente nel settore postale.

La regolazione dei titoli abilitativi

Nei poteri generali di regolazione rientra anche l'esercizio della potestà regolamentare in materia di titoli abilitativi, licenze individuali e autorizzazioni generali. Rispetto ai regolamenti a suo tempo adottati dal Ministero (nel 2000 e poi aggiornati nel 2006), le prescrizioni dovranno tener conto del nuovo contesto normativo, in particolare della ridefinizione dell'ambito oggettivo del servizio universale operata dall'art. 3 del Decreto servizi postali. Inoltre, anch'esse dovranno perseguire la finalità di promuovere la concorrenza nei mercati postali. Va notato che, qualora l'analisi dello sviluppo del mercato deponga in tal senso, il rilascio della licenza individuale può essere condizionato a specifici obblighi di servizio universale. Infine, l'opera di adeguamento dei requisiti per il rilascio dei titoli abilitativi, alla luce degli sviluppi di mercato, si appalesa piuttosto delicata, in considerazione della necessità di operare una distinzione tra i mercati dei servizi rientranti nell'ambito del servizio universale e i nuovi mercati dei servizi a valore aggiunto che non assolvono alla funzione socio-economica propria del servizio universale.

L'attività di vigilanza e l'esercizio del potere sanzionatorio

La vigilanza sul corretto espletamento del servizio universale richiede una puntuale attività di monitoraggio e controllo sul complessivo rispetto dei livelli di qualità del servizio stesso. In tale ambito, sono rilevanti i parametri relativi alla tempistica e all'affidabilità del servizio, ma anche alla sua accessibilità. Particolare rilievo riveste la congruità dei punti di accesso alla rete di Poste Italiane, in particolare per ciò che riguarda la dislocazione degli uffici postali¹⁴⁵. Dato l'impatto socio-economico della materia, l'Autorità ha voluto approfondire il tema della razionalizzazione degli Uffici postali di recente avviata da Poste Italiane. Al riguardo, è in corso di analisi il "*Piano degli interventi per la razionalizzazione degli uffici postali e delle strutture di recapito che non garantiscono l'equilibrio economico per l'anno 2012*" che Poste Italiane ha trasmesso

145 Il decreto legislativo n. 261/99 stabilisce l'attivazione sul territorio nazionale di un congruo numero di punti di accesso "al fine di tenere conto delle esigenze dell'utenza" (art. 3, comma 5, lett.c). I criteri di distribuzione degli uffici postali sono stati fissati con decreto 7 ottobre 2008 del Ministero dello Sviluppo economico, mentre quelli riguardanti gli standard minimi degli uffici postali nei periodi estivi sono stati stabiliti con il decreto 22 giugno 2007 del Ministero delle comunicazioni.

all'Autorità, ai sensi dell'art. 2, comma 6, del Contratto di programma 2009-2011. In particolare, l'Autorità dovrà valutare la quantificazione dei minori costi e la diminuzione degli oneri di servizio universale resi disponibili dalla razionalizzazione operata dal suddetto Piano, al fine di determinarne la conformità ai parametri di qualità del servizio universale previsti all'art. 3 del Decreto servizi postali. Sempre in materia di vigilanza, l'Autorità sta analizzando il "*Piano di rimodulazione delle aperture estive degli uffici postali per il 2012*", al fine di poter verificare la corrispondenza agli standard minimi di cui all'art. 2 del decreto del Ministero delle comunicazioni del 28 giugno 2007.

Inoltre, l'Autorità è impegnata a esaminare i rapporti sulla verifica della qualità effettuati dall'organismo terzo, specializzato ed indipendente, appositamente incaricato dal Ministero dello sviluppo economico.

Infine, l'Autorità, con delibera n. 194/12/CONS, ha aggiornato il proprio regolamento sanzioni – delibera n. 136/06/CONS – in attuazione dei poteri ad essa conferiti dall'articolo 21 del Decreto servizi postali. L'Autorità può esercitare l'attività sanzionatoria nell'ipotesi di violazioni degli obblighi connessi all'espletamento del servizio universale, degli *standard* prescritti dai titoli abilitativi e, infine, può sanzionare l'inottemperanza ai propri provvedimenti.

Tutela degli utenti

Di particolare rilievo in un settore in fase di progressiva liberalizzazione è l'attività in materia di tutela degli utenti dei servizi postali per offrire all'utente misure e strumenti concreti di ristoro seguendo un percorso alternativo a quello della giustizia ordinaria. La vigilanza in tale settore fornisce altresì elementi di conoscenza sulle principali criticità del mercato.

In tale prospettiva, l'art. 14 del Decreto servizi postali, in recepimento delle previsioni dell'art. 19 della Direttiva 2008/6/CE¹⁴⁶, stabilisce l'obbligo, posto a carico di ciascun fornitore del servizio postale, di dotarsi di procedure per la gestione dei reclami e di procedure conciliative "*uniformate ai principi comunitari*", prefigurando un sistema

146 Art. 19 della Direttiva 2008/6/CE:

1. Gli Stati membri assicurano che tutti i fornitori di servizi postali stabiliscano procedure trasparenti, semplici e poco onerose per la gestione dei reclami degli utenti, in particolare in caso di smarrimento, furto, danneggiamento o mancato rispetto delle norme di qualità del servizio (comprese le procedure per determinare di chi sia la responsabilità, qualora sia coinvolto più di un operatore, fatte salve le pertinenti disposizioni nazionali e internazionali sui regimi di compensazione).

Gli Stati membri adottano misure atte a garantire che le procedure di cui al primo comma consentano di risolvere le controversie in maniera equa e celere, prevedendo, nei casi giustificati, un sistema di rimborso e/o compensazione.

Gli Stati membri incoraggiano anche lo sviluppo di sistemi extragiudiziali indipendenti per la soluzione delle controversie fra fornitori di servizi postali e utenti.

2. Fatte salve le altre possibilità di ricorso previste dalla legislazione nazionale e comunitaria, gli Stati membri garantiscono che gli utenti, agendo individualmente o, quando il diritto nazionale lo prevede, in collegamento con gli organismi che salvaguardano gli interessi degli utenti e/o consumatori, possano presentare all'autorità nazionale competente i casi in cui i ricorsi presentati dagli utenti alle imprese che forniscono servizi nell'ambito del servizio universale non abbiano ottenuto risultati soddisfacenti.

Ai sensi delle disposizioni di cui all'art. 16, gli Stati membri assicurano che i fornitori del servizio universale e, se del caso, le imprese che forniscono servizi nell'ambito del servizio universale, pubblichino, assieme al rapporto annuale sul controllo delle prestazioni, le informazioni relative al numero di reclami e al modo in cui sono stati gestiti".

di rimborso o compensazione ove il fornitore sia chiamato a rispondere di un disservizio. Esaurita la procedura di reclamo e di conciliazione presso l'operatore, l'utente, ove la procedura non abbia avuto esito soddisfacente, può rivolgersi, individualmente o in collegamento con le associazioni nazionali dei consumatori e degli utenti, all'Autorità di regolamentazione. In ogni caso è fatta salva per l'interessato "... *la facoltà di adire all'Autorità giurisdizionale indipendentemente dalla presentazione dei reclami di cui ai commi 1 e 2 ovvero, in alternativa, di attivare meccanismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie ai sensi del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28*".

In attuazione delle citate prescrizioni, compete a tutti i fornitori di servizi postali (licenziatari e autorizzati), l'obbligo di adottare una Carta di Qualità dei servizi e di renderla conoscibile agli utenti, nonché di istituire procedure di reclamo, di rimborso e conciliative in sede locale.

I fornitori dei servizi postali devono inoltre pubblicare e trasmettere all'Autorità di regolamentazione, con cadenza annuale, le informazioni relative al numero dei reclami e alle modalità con cui sono stati gestiti.

Risultando, allo stato, presenti sul mercato circa 2.500 operatori, si può ragionevolmente ritenere che l'Autorità sarà interessata da una intensa attività di verifica del rispetto della garanzie poste a tutela dell'utenza.

Per tale ragione, da una parte è stata avviata l'attività di predisposizione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi postali¹⁴⁷; dall'altra, si sta realizzando un sistema informatizzato di gestione delle segnalazioni per facilitare l'utente nella segnalazione dei disservizi postali.

In ogni caso, l'attività di tutela degli utenti dovrà esplicarsi in sinergia con le attività di monitoraggio e di controllo della qualità del servizio affidate alle competenze dell'Autorità.

L'attività internazionale

All'Autorità sono state attribuite direttamente anche le competenze in tema di partecipazione ai lavori e alle attività in materia postale nelle sedi internazionali e dell'Unione europea. Oltre a fornire il supporto e le informazioni richieste dall'Unione Postale Universale delle Nazioni Unite, l'Autorità è coinvolta in sede europea, sia nella cooperazione con le altre autorità di regolamentazioni nazionali, sia nella partecipazione al Gruppo dei regolatori europei per i servizi postali (*European Regulators Group for Postal Services – ERG-P*)¹⁴⁸.

147 Secondo le indicazioni della Raccomandazione della Commissione europea del 12 maggio 2010 relativa all'utilizzo di una metodologia armonizzata per la classificazione e la notifica dei reclami e delle richieste dei consumatori.

148 L'ERG-post è stato istituito con decisione della Commissione nell'agosto 2010 ed è operativo dal dicembre 2010. È costituito dai vertici delle 27 Autorità Nazionali indipendenti di regolamentazione degli Stati membri, dalla Commissione UE, dall'EFTA Surveillance Authority, dai Paesi non membri dell'UE appartenenti allo Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) e dai candidati all'adesione all'UE (che partecipano al Gruppo in qualità di osservatori). La Direzione generale mercato interno e servizi della Commissione fornisce il Segretariato all'ERG-Post ed ai gruppi di lavoro in cui esso è organizzato che attualmente sono cinque: (i) Contabilità regolatoria; (ii) Calcolo del costo netto del Servizio Universale – regime IVA; (iii) Soddisfazione degli utenti; (iv) Prodotti transfrontalieri; (v) Condizioni di accesso all'ingrosso. La Direzione servizi postali dell'Autorità, sulla base della delibera n. 65/12/CONS, è chiamata a partecipare alle attività dell'ERG-Post, inclusa la partecipazione ai Gruppi di Lavoro.

3.4. La tutela del consumatore

■ 3.4.1. I rapporti con i consumatori e gli utenti

Nel corso dell'ultimo anno, l'Ufficio qualità, servizio universale e rapporti con le associazioni dei consumatori della Direzione tutela dei consumatori ha proseguito nella realizzazione delle attività individuate 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).

Numerose sono state le comunicazioni informative inviate a tutte le delegazioni locali delle associazioni dei consumatori presenti sul territorio nazionale allo scopo di accrescere la conoscenza delle regole e delle nuove iniziative istruttorie avviate dall'Autorità. L'attività informativa ha contribuito a sviluppare un rapporto ancora più stretto fra l'Autorità e i rappresentanti locali delle associazioni dei consumatori, punti di contatto diretto con i consumatori-utenti e importanti "sensori" sul territorio delle problematiche di consumo di rilevanza per l'utenza dei servizi di comunicazione elettronica.

Frequenti sono state anche le sessioni di incontro con le associazioni e i loro rappresentanti nazionali 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 istruttoria.

Nel febbraio 2012 sul sito *web* dell'Autorità è stato pubblicato l'aggiornamento de "I diritti dei consumatori nel mercato dei servizi di comunicazione elettronica", un documento informativo ancora più completo rispetto alla prima edizione del 2011, continuamente aggiornato e di facile consultazione che è gratuitamente distribuito sul territorio nazionale su supporto informatico, di concerto anche con le associazioni dei consumatori, attraverso il quale tutti gli utenti e i rappresentanti delle associazioni possono migliorare la conoscenza dei diritti dei consumatori nel mercato delle comunicazioni elettroniche.

Altra rilevante attività in cui è attualmente impegnata la Direzione tutela dei consumatori è la realizzazione di un "Codice dei diritti dei consumatori nel mercato dei servizi di comunicazione elettronica", che raccoglierà tutte le disposizioni vigenti in materia al fine di costituire uno strumento agile di consultazione per assistere i cittadini nella conoscenza delle norme e nell'esercizio dei loro diritti.

Le relazioni con il pubblico e il servizio di contact center

Il servizio di *contact center*, istituito nel 2009 presso l'Ufficio gestione segnalazioni e vigilanza della Direzione tutela dei consumatori, ha consentito di instaurare un più diretto rapporto con i cittadini e con gli utenti dei servizi di comunicazione elettronica.

Compito del servizio è favorire l'utenza dandole la possibilità di segnalare all'Autorità problematiche riscontrate nei rapporti con i fornitori dei servizi, rendendola consapevole degli strumenti di tutela disponibili e fornendole informazioni qualificate sulle attività dell'Autorità.

Allo svolgimento di questi compiti è dedicato un gruppo esterno di addetti (c.d. *front-office*) che, tutti i giorni feriali, fornisce un servizio di gestione delle richieste di informazione e delle segnalazioni degli utenti, inoltrando a personale della Direzione (c.d. *back office*) le richieste non assolvibili al primo livello.

La dimostrata capacità del servizio di proporsi quale strumento privilegiato di interlocuzione con i cittadini e di interfaccia per gli utenti nella comprensione delle dinamiche evolutive del mercato delle comunicazioni elettroniche ha indotto l'Autorità a potenziarlo ulteriormente. Nell'ambito del nuovo contratto di servizio, stipulato ad esito della gara europea approvata con delibera n. 600/10/CONS, si è provveduto, infatti, all'ampliamento sia delle postazioni di lavoro, passate da 5 ad 8, sia della fascia oraria di servizio estesa sino alle ore 17:00, con inizio alle ore 09:00. Nelle ore non incluse nella fascia 10:00 – 14:00 di erogazione del servizio di risposta telefonica, gli addetti del *contact center* svolgono attività di supporto operativo alla gestione delle segnalazioni cartacee e delle richieste di informazioni pervenute all'Ufficio a mezzo posta ordinaria o fax.

Due i canali, ad oggi, disponibili per accedere al servizio di *contact center*:

a) il telefono, attivi a tal fine, nei giorni lavorativi dalle 10.00 alle 14.00, il numero verde 800.18.50.60, per chiamate da fisso, e il numero geografico 081.750.750 per chiamate da rete mobile;

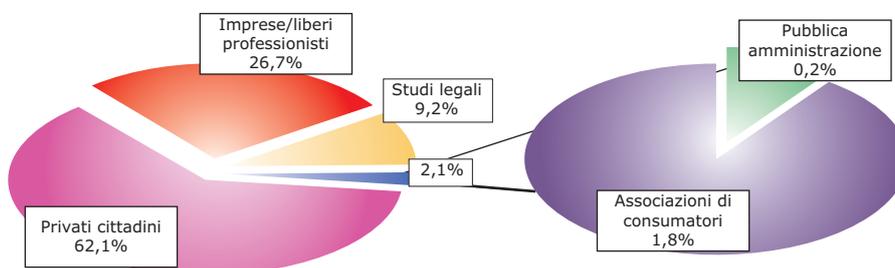
b) l'e-mail, all'indirizzo info@agcom.it.

Nel corso degli ultimi dodici mesi il *contact center* ha gestito circa 33.000 contatti con cittadini e utenti, offrendo loro informazioni generali sulle attività dell'Autorità, sulle normative di settore, sulle modalità di presentazione delle denunce e sugli strumenti di tutela, fornendo, all'occorrenza, indicazioni standardizzate per la corretta gestione e risoluzione delle problematiche emerse nei rapporti con i gestori dei servizi.

Il mezzo prevalentemente utilizzato dagli utenti per rivolgersi al *contact center* è stato il telefono (60,7% dei contatti). Il 25,8% delle richieste e segnalazioni dei cittadini è pervenuto ai recapiti postali e fax dell'Ufficio e il 13,5% alla casella di posta elettronica info@agcom.it.

Hanno contattato l'Autorità in prevalenza privati cittadini (62,1%) e imprese (26,71%); relativamente marginali sono stati i contatti da parte di altri soggetti qualificati, tra i quali si distinguono, tuttavia, gli studi legali (cfr. Figura 3.10).

Figura 3.10. Contatti per tipologia di soggetto



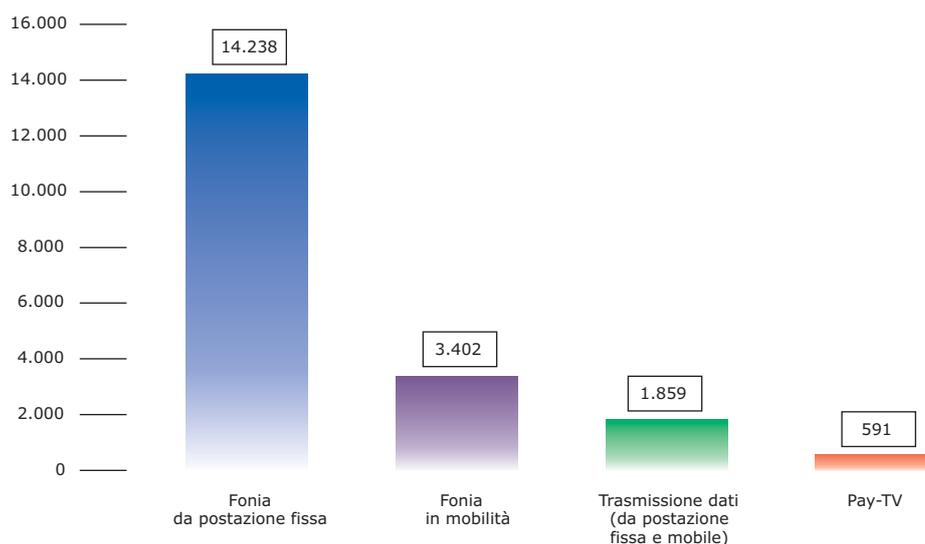
Fonte: Autorità

La maggioranza degli utenti (61,4%, pari a n. 20.090 contatti) si è rivolta al *contact center* per segnalare problematiche con gli operatori; il restante 38,6% (n. 12.646 contatti) ha utilizzato il servizio per richieste di informazioni. In più del 60% dei casi queste hanno riguardato le procedure amministrative dell'Autorità, in particolare con riferimento alla materia del contenzioso tra utenti e operatori e alle modalità di presentazione telematica delle denunce (Modello D). Il *contact center* ha gestito anche una considerevole mole di quesiti inerenti le comunicazioni al Registro degli operatori delle comunicazioni (20,5%, pari a n. 2163 contatti) e all'Informativa economica di sistema (11,7%, n. 1234 contatti).

Spostando l'attenzione alle tipologie di servizi, le richieste di informazioni hanno riguardato principalmente i servizi di telefonia (36,2%): gli utenti hanno chiesto, in particolare, chiarimenti sulle procedure di passaggio ad altro operatore, sulle disposizioni della legge n. 40/2007 in tema di costi di recesso e sull'esercizio del diritto di ripensamento.

Le segnalazioni di problematiche con gli operatori (n. 20.090) hanno interessato in larga misura la telefonia fissa (70,9%), seguita dai servizi di telefonia mobile (16,9%) e di trasmissione dati (9,3%). Le segnalazioni connesse alla *pay-tv* si sono attestate al 2,9 percento (cfr. Figura 3.11).

■ **Figura 3.11.** Segnalazioni pervenute al *contact center* per tipologia di servizio (maggio 2011 - aprile 2012)

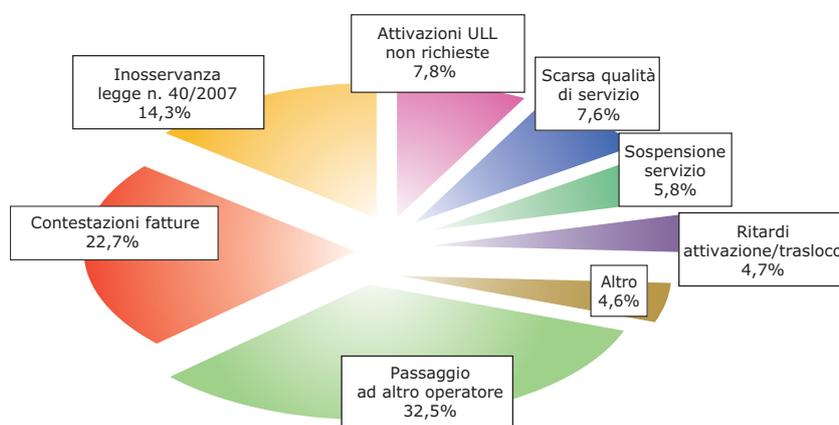


Fonte: Autorità

L'analisi delle problematiche per i servizi di fonia in postazione fissa conferma la difficoltà nelle procedure di passaggio ad altro operatore quale principale disservizio più frequentemente riportato dai cittadini, con circa un terzo delle segnalazioni (cfr. Figura 3.12). Gli utenti lamentano, in particolare, la prolungata sospensione del servizio di fonia in corso di passaggio; la tempistica eccessivamente lunga richiesta dal trasferimento; la ricezione di fatture da parte di entrambi gli operatori (*recipient* e *donating*) per lo stesso periodo di servizio; il mancato trasferimento di tutti i servizi attestati sull'utenza.

In crescita sono le segnalazioni aventi ad oggetto contestazioni di addebiti, che risultano particolarmente elevate in relazione alla ricezione di fatture successive alla disdetta del servizio (circa il 50% del totale) e a casi di disconoscimento di traffico. Seguono le segnalazioni relative a mancata applicazione delle disposizioni della legge n. 40/2007, in larga parte inerenti ai costi di disattivazione dei servizi e al ritardo nella gestione delle richieste di recesso (14,3%); attivazioni non richieste di servizi in *unbundling* (7,8%); scarsa qualità dei servizi forniti (7,6%); ingiustificate interruzioni e sospensioni amministrative delle utenze (5,8%); ritardi nell'attivazione o nel trasloco della linea (4,7%); altre problematiche di natura contrattuale (4,6%).

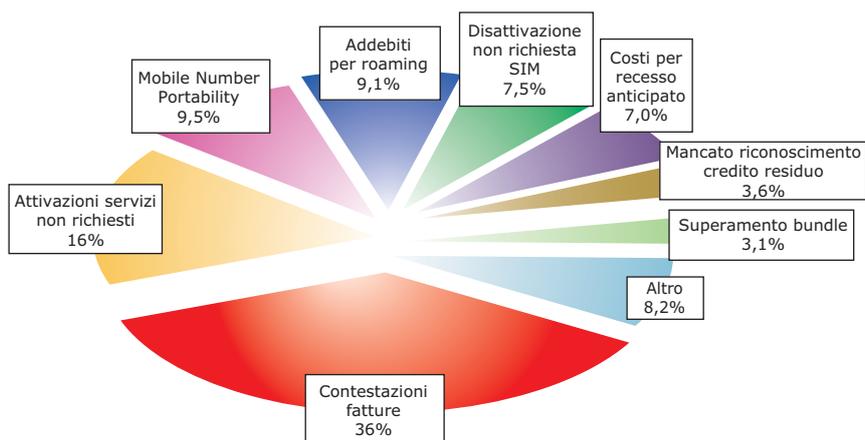
Figura 3.12. Fonia fissa: problematiche più frequentemente segnalate



Fonte: Autorità

Con il 36% delle segnalazioni, le contestazioni di addebiti in fattura continuano a costituire il principale motivo di reclamo al *contact center* per quanto riguarda la telefonia mobile (Figura 3.13). L'analisi delle segnalazioni rileva un incremento dei casi di mancata applicazione delle tariffe e delle promozioni sottoscritte; di fatturazioni successive alla disdetta del cliente, come pure di addebiti per la ricezione di messaggi che veicolano servizi informativi (*news*, meteo, traffico, etc.). Una consistente percentuale di segnalazioni (16,0%) riguarda l'attivazione di servizi non richiesti, prevalentemente servizi a sovrapprezzo in abbonamento quali fornitura di loghi e suonerie attivati in maniera non consapevole dai clienti, in genere con invio di un sms. Stazionarie le segnalazioni in materia di portabilità del numero mobile. Registrano una riduzione, rispetto al precedente periodo di riferimento, le segnalazioni relative a fenomeni di disconoscimento del traffico per superamento del *bundle* di servizio (diminuiti di ben 13 punti percentuali); quelle inerenti all'applicazione delle disposizioni della legge n. 40/2007, con riferimento sia ai costi per la disattivazione anticipata del servizio (ridotti di 9 punti percentuali), sia al mancato riconoscimento del credito residuo (meno 4%). In crescita i fenomeni di disattivazione delle SIM e di disconoscimento degli addebiti per traffico in *roaming*.

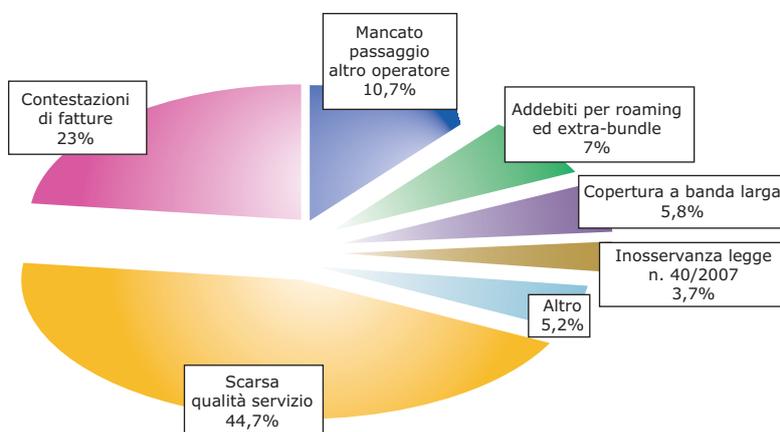
Figura 3.13. Fonia mobile: problematiche più frequentemente segnalate



Fonte: Autorità

Con riferimento ai servizi di trasmissione dati in postazione fissa e mobile (cfr. Figura 3.14), la criticità maggiormente lamentata dagli utenti è la qualità del servizio. Rilevante è, infatti, la percentuale di segnalazioni (44,7%) per servizi resi secondo standard di qualità difformi da quelli sottoscritti; in circa la metà dei casi ad essere lamentata è la limitata velocità di navigazione. Seguono le segnalazioni per fatture contestate (23,0%) ascrivibili, in particolare, all'attivazione di opzioni e servizi sconosciuti e agli addebiti per traffico in *roaming* UE ed extra UE. Il 10,7% segnala disservizi correlati alla mancata o ritardata migrazione da un operatore a un altro e circa il 6% degli utenti lamenta l'assenza di copertura in banda larga.

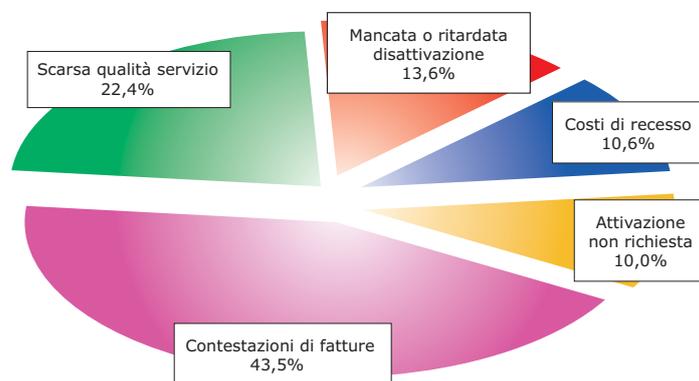
Figura 3.14. Trasmissione dati: problematiche più frequentemente segnalate



Fonte: Autorità

Le segnalazioni in materia di *pay-tv* hanno riguardato prevalentemente le contestazioni di fatture per addebiti a vario titolo disconosciuti (servizi non fruiti per inadempimento del gestore, servizi non richiesti, promozioni non applicate, condizioni di offerta differenti da quelle sottoscritte) e la scarsa qualità dei servizi erogati. Seguono le problematiche connesse al mancato rispetto delle norme relative al recesso, quali il ritardo nella gestione delle richieste di disdetta dei servizi e gli elevati costi di disattivazione (cfr. Figura 3.15).

■ **Figura 3.15.** Pay Tv: problematiche più frequentemente segnalate



Fonte: Autorità

In generale, la mancata gestione dei reclami da parte degli operatori e la scarsa qualità dei servizi telefonici di contatto (*call center*) continuano a costituire motivi ricorrenti di contestazione e interessano, in maniera trasversale, i diversi comparti delle comunicazioni elettroniche.

Sempre nell'ottica di stabilire un contatto più diretto con i cittadini, la Direzione tutela dei consumatori ha partecipato, nell'ambito dell'edizione 2011 del Forum della Pubblica amministrazione, all'iniziativa "Piazza della tutela del consumatore".

La "Piazza", gestita in collaborazione con l'Autorità per l'energia elettrica ed il gas e il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti, ha costituito uno spazio di interessante condivisione e confronto con i cittadini e con altre istituzioni su rilevanti temi di tutela dell'utenza, quali le procedure stragiudiziali di risoluzione dei contenziosi tra utenti e fornitori di servizi e i modelli di relazione con il pubblico e con le associazioni dei consumatori.

Presso la "Piazza" sono stati distribuiti diversi materiali informativi predisposti dall'Autorità per orientare i consumatori verso una migliore conoscenza degli strumenti idonei a far valere i propri diritti e sono stati presentati i progetti "Accreditamento dei motori di calcolo per la comparazione dei prezzi dei servizi di comunicazione elettronica" e "Misura Internet". Quest'ultimo, nell'ambito dell'iniziativa "10X10 storie di qualità" del Forum PA, ha ricevuto una menzione speciale per la sua capacità di contribuire al miglioramento dei servizi resi ai cittadini.

■ 3.4.2. La qualità dei servizi e la trasparenza delle offerte agli utenti

Per rafforzare la trasparenza delle informazioni e la capacità del consumatore di orientarsi tra le offerte degli operatori con riferimento sia alle condizioni economiche sia alla qualità dei servizi, l'Ufficio qualità, servizio universale e rapporti con le associazioni dei consumatori della Direzione tutela dei consumatori ha continuato l'attività di verifica e aggiornamento delle pagine del sito *web* dell'Autorità 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 facilmente consultabili tutte le Carte dei servizi dei singoli operatori e i parametri di qualità dei servizi da essi forniti. I comparti di riferimento, disciplinati dalle apposite delibere, sono cinque: la telefonia vocale fissa (delibera n. 254/04/CSP), le comunicazioni mobili e personali (delibera n. 104/05/CSP), la televisione a pagamento (delibera n. 278/04/CSP), l'accesso a internet da postazione fissa (delibere n. 131/06/CSP e n. 244/08/CSP) e la qualità dei *call center* (delibera n. 79/09/CSP). Per consentire un confronto diretto tra i dati pubblicati dai vari operatori, sono stati aggiornati mensilmente, per ciascuno dei comparti richiamati, i collegamenti alle pagine *web* degli operatori contenenti le informazioni su qualità e carte dei servizi¹⁴⁹.

Nella pagina *web* "Tutela dell'utenza e condizioni economiche di offerta" sono, invece, rese disponibili, 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 (obbligatorie 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.

Sono stati, infine, prodotti alcuni video tutorial per l'utenza che oltre ad essere inseriti nelle citate pagine *web*, sono stati pubblicati anche nel canale YouTube dell'Autorità "VIDEOAGCOM" risultando dopo alcuni mesi tra i più visti da parte degli utenti.

Qualità dell'accesso ad Internet da postazione fissa: progetto "Misura Internet"

A due anni dall'attuazione della delibera n. 244/08/CSP, in tema di monitoraggio della qualità del servizio di accesso a internet da postazione fissa, l'accesso degli utenti al progetto "Misura internet" risulta sensibilmente aumentato.

149 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.

Il Progetto, lanciato dall'Autorità nel novembre 2010, consente agli utenti di testare gratuitamente, mediante il software Ne.Me.Sys. (acronimo per NETWORK MEasurement SYStem), scaricabile dal sito www.misurainternet.it, le prestazioni del servizio di collegamento internet a banda larga da postazione fissa. Al fine di valutare l'evoluzione delle prestazioni del servizio in funzione del carico giornaliero della rete, Ne.Me.Sys. effettua una misura in ciascuna delle 24 fasce orarie, per un totale di 24 misure in 24 ore. L'utente ha a disposizione 3 giorni per completare la misura in tutte le fasce orarie.

I risultati del test sono certificati con il rilascio di un documento pdf riportante i valori dei *key performance indicators* (KPI, ossia velocità di trasmissione, ritardo e tasso di perdita di pacchetti dati durante le fasi di *uploading* e *downloading*). Nel caso il valore di almeno uno degli indicatori risulti peggiorativo rispetto ai parametri contrattuali, l'utente può presentare reclamo all'operatore per inadempienza e chiedere il ripristino degli standard pattuiti; ove non si riscontri, mediante un successivo test con Ne.Me.Sys., il ripristino dei livelli di qualità del servizio, l'utente ha la facoltà di recedere gratuitamente dal contratto evitando il pagamento dei costi di recesso per la parte relativa al servizio di accesso a internet da postazione fissa.

Nel periodo di riferimento sono state apportate al software Ne.Me.Sys. delle migliorie volte a risolvere alcune criticità rilevate nel primo semestre di utilizzo e introdurre nuove funzionalità per rispondere maggiormente alle esigenze di utilizzo degli utenti.

Un primo aggiornamento del software Ne.Me.Sys. è stato effettuato a giugno 2011. Con la nuova versione 1.2 si è introdotta una interfaccia grafica più versatile e facile da utilizzare; si è dimensionata la lunghezza del *file* di misura FTP sulla reale velocità della linea e non sulla velocità nominale, in modo da rendere la durata di ciascuna delle 24 sessioni di test invariante rispetto alla velocità del collegamento e comunque non superiore a 10-15 minuti; si è introdotta la possibilità di rilascio anticipato del certificato pdf, per cui se prima della conclusione del test completo il *software* accerta la violazione degli impegni contrattuali in relazione anche a uno solo dei KPI è immediatamente reso disponibile il *report* pdf con indicazione del solo KPI violato, fermo restando la facoltà dell'utente di proseguire con le misurazioni per ottenere il certificato contenente il dettaglio di tutti gli indicatori nelle 24 ore.

A novembre 2011 è stata rilasciata la versione 2.0 di Ne.Me.Sys. dotata di nuove modalità di misurazione in grado di renderne più agevole l'utilizzo. Il software Ne.Me.Sys. è stato in particolare migliorato e aggiornato mediante inserimento di un ulteriore controllo *software* realizzato tramite un c.d. *sniffer* a monte della scheda di rete che, a conclusione di ogni singolo test, analizza il traffico transitato. Se il traffico "spurio", differente dal traffico di misura FTP, è all'interno di una soglia stabilita dall'Autorità lo si tiene in conto nella misura, viceversa si ripete il singolo test. Restano invariati tutti i controlli interni a Ne.Me.Sys. e le caratteristiche minime che il pc utente deve possedere.

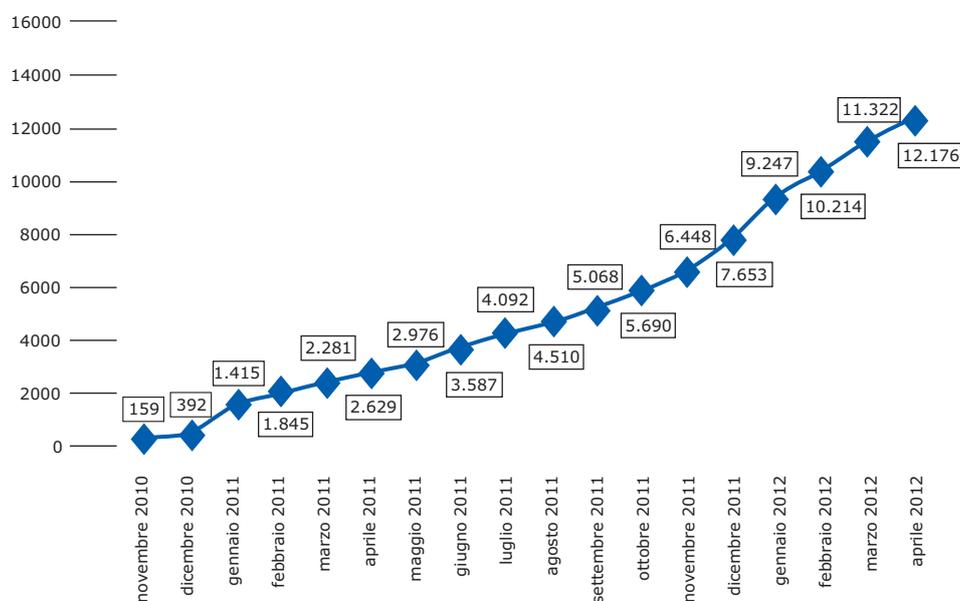
La base statistica di Ne.Me.Sys., a fine aprile 2012, a poco più di un anno dall'avvio del *software* utente, conta circa 80.000 iscritti al sito www.misurainternet.it, contro i circa 26.000 iscritti a fine aprile 2011, oltre 12.000 certificati rilasciati, contro i 3.000 rilasciati ad aprile 2011, ed oltre 170.000 visioni del video tutorial YouTube di Misura Internet rispetto alle 65.000 ad aprile 2011 (cfr. Tabella 3.39, Figura 3.16 e Figura 3.17).

Tabella 3.39. Misura Internet – n. test Ne.Me.Sys., utenti registrati e pdf rilasciati (novembre 2010 – aprile 2012)

Utenti registrati	Utenti che hanno fatto almeno una misura	Utenti che hanno ottenuto almeno un PDF a 24 misure	Utenti che hanno ottenuto almeno un PDF a rilascio anticipato
79.821	24.239	9.738	1.877

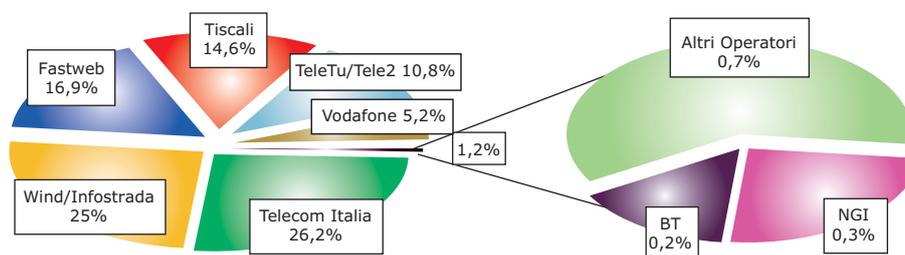
Fonte: Autorità

Figura 3.16. Misura Internet – Andamento rilascio certificati PDF



Fonte: Autorità

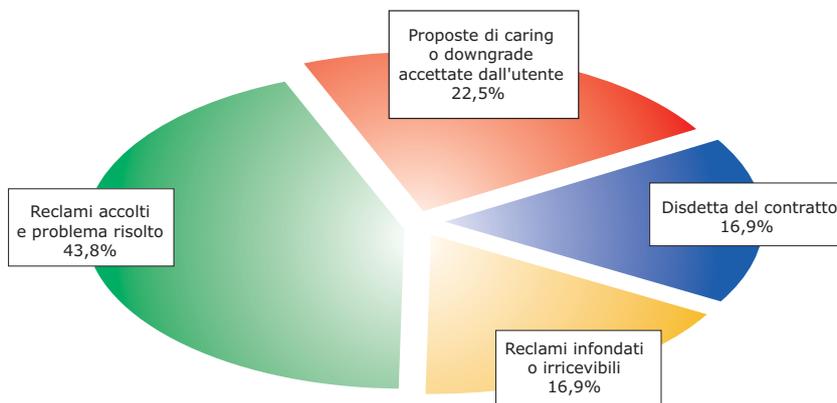
Figura 3.17. Misura Internet – Distribuzione certificati PDF per operatore



Fonte: Autorità

Dall'avvio del *software* a tutto marzo 2012 gli operatori hanno ricevuto 971 reclami ai sensi della delibera n. 244/08/CSP, di cui 890 con allegato il certificato pdf risultante dal software Ne.Me.Sys.; di questi, 150 reclami sono risultati non accoglibili perché documentavano valori in linea con gli impegni contrattuali o non contenevano informazioni in grado di individuare l'intestatario del contratto.

Figura 3.18. Misura Internet – n. reclami con allegato certificato PDF attestante la misurazione



Fonte: Autorità

Relativamente ai restanti 740 reclami ritenuti ricevibili, per 390 di essi è stato possibile migliorare gli standard di qualità rilevati da Ne.Me.Sys. Nei restanti 350 casi si sono evidenziati limiti fisici della linea, in particolare degrado ed eccessiva distanza dalla centrale, che non rendevano possibile migliorare i parametri di qualità. In relazione a tali casi 200 utenti hanno accettato azioni di *caring* e adeguamenti del profilo tecnico, mentre 150 clienti, a fronte dell'impossibilità di intervento risolutivo, hanno inviato comunicazione di recesso (cfr. Figura 3.18).

Dei reclami pervenuti agli OLO circa il 48% era relativo a linee in tecnologia ULL, il restante 52% a linee *bitstream*. Le prime 5 province per numero di reclami sono state: Roma (46%), Milano (18%), Torino (17%), Napoli (13%), Monza e Brianza (6%).

Allo stato, per rispondere ancora più efficacemente alle esigenze dell'utenza, si è impegnati alla realizzazione di una versione ancor più semplificata del *software* Ne.Me.Sys., della durata di pochi minuti e con possibilità di avviare la misura più volte durante il giorno ed ottenere lo storico dei risultati al fine di allargare la base statistica delle rilevazioni utente finale e aumentare la visibilità dell'intero progetto presso l'opinione pubblica. Tale versione, denominata "*Misura Internet Speed Test*", sarà disponibile entro la prossima estate.

L'introduzione di "*Misura Internet Speed Test*" consentirà di migliorare il quadro delle rilevazioni statistiche attualmente in possesso dell'Autorità e, ai sensi dell'articolo 72 del Codice, di pubblicare dati comparabili ed aggiornati sulla qualità dei servizi offerti dagli operatori.

L'Autorità con delibera n. 151/12/CONS, ad integrazione della delibera n. 244/08/CSP, si è posta l'obiettivo di lanciare una nuova fase del progetto che consentirà di raccogliere, attraverso un numero più elevato di misure istantanee, i dati relativi alla qualità del servizio di accesso a internet correlati alle connotazioni demografiche ed economiche della base utenti che effettua lo *speed test*, in linea con quanto studiato anche in ambito OCSE¹⁵⁰. Anche i dati raccolti dall'utilizzo di "Misura Internet Speed Test" saranno pubblicati in forma aggregata e trattati, *inter alia*, a scopo di studio e di monitoraggio dell'evoluzione della qualità della rete, della sua disponibilità e della sua adozione da parte degli utenti finali nelle diverse fasce di classificazione, anche a beneficio degli stessi operatori, che potranno meglio individuare le aree geografiche su cui orientare gli investimenti al fine di incentivare l'incremento della banda larga migliorando le *performance* dei servizi offerti. Obiettivo ulteriore è quello di consentire al Paese di partecipare a collaborazioni internazionali sui temi di metriche di misura, monitoraggio, qualità e adozione del servizio internet a banda larga, attualmente all'ordine del giorno di organismi internazionali quali Unione europea, UIT e OCSE.

Qualità dei servizi di comunicazioni mobili e personali

Con la delibera n. 25/11/CONS del gennaio 2011 è stato avviato un procedimento per definire nuove misure in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni mobili e personali. L'aggiornamento si è reso necessario in quanto il precedente quadro regolamentare (delibera n. 104/05/CSP) non risultava più adeguato alla realtà tecnologica e di mercato.

Il procedimento ha visto la partecipazione di un ampio numero di *stakeholder* tra operatori del settore, rappresentanti delle associazioni dei consumatori, e altri soggetti interessati, tra cui, in particolare, la Fondazione Ugo Bordoni, che ha curato per l'Autorità il progetto di ricerca sulla "Qualità dei servizi di comunicazioni mobili e personali" (cfr. cap. 4.1.3). L'attiva partecipazione ai lavori ha consentito di addivenire a scelte condivise che, auspicabilmente, renderanno più efficiente e rapida l'attuazione del relativo provvedimento.

La definizione delle nuove misure regolamentari è giunta a conclusione nell'aprile 2012 con la pubblicazione della delibera n. 154/12/CONS. La nuova disciplina, in linea con le normative tecniche europee ed internazionali, aggiorna gli strumenti per rappresentare in maniera significativa il livello effettivo di qualità dei servizi erogati tramite rete radiomobile e per garantire agli utenti finali l'accesso a un'informazione completa e confrontabile. In particolare si è provveduto a:

1. aggiornare e integrare i *key performance indicators* utilizzati per la valutazione di qualità del servizio voce e del servizio SMS/MMS, precedentemente individuati dalla delibera n. 104/05/CSP, con riferimento sia alle nuove generazioni di reti mobili (3G/UMTS), sia alle nuove piattaforme tecniche e agli aggiornamenti *hardware/software* di piattaforme preesistenti nell'ambito delle reti 2G/GSM;

¹⁵⁰ L'OCSE è attualmente impegnata nello sviluppo di un nuovo quadro di metriche per facilitare l'analisi delle economie dei Paesi membri relativamente alla disponibilità dell'infrastruttura *broadband*, all'accesso, all'utilizzo e all'impatto di Internet sulla produttività e su altri parametri macroeconomici.

2. introdurre adeguati indicatori per la qualità del servizio dati in mobilità (*internet mobile*) e definire le modalità attuative per la loro misurazione e per la relativa informazione agli utenti.

Nel dettaglio, con riferimento al primo punto, la revisione ha riguardato i profili di seguito riportati.

3. Adeguamento per tecnologia GSM con revisione degli algoritmi di misurazione dei *key performance indicators* per effetto dell'evoluzione tecnologica delle infrastrutture di rete, consistente sia in nuove *release software* delle preesistenti tecniche, sia nella messa in servizio di nuove tecniche.

4. Adeguamento per tecnologia UMTS con definizione degli indicatori necessari alla misura della qualità del servizio voce su tecnologia UMTS sulla falsariga di quanto disponibile per GSM.

5. Introduzione di 2 nuovi indicatori di qualità combinati per tecnologia sia GSM sia UMTS, ossia (i) accessibilità alla rete e (ii) probabilità di mantenimento della connessione.

6. Adeguamento dell'indicatore relativo alla probabilità di trasferimento del messaggio SMS, inviato dall'utente al centro di raccolta e gestione degli SMS, alle nuove tecnologie di SMS-C.

7. Introduzione di un nuovo indicatore, relativo alla *completion rate* del SMS da SMS-C a utente destinatario, denominato "Tempo di consegna del SMS al primo tentativo".

È previsto un allegato tecnico, redatto dai quattro operatori di rete mobile (TIM, Vodafone, Wind ed H3G) con la supervisione della Direzione tutela dei consumatori, che descrive gli algoritmi attraverso i quali, a partire dai contatori statistici di dati grezzi disponibili per ogni piattaforma tecnologica, si ricavano le misure dei valori dei KPI definiti nel provvedimento. Il documento sarà pubblicato sul sito *web* dell'Autorità e sarà aggiornato, con cadenza annuale, a cura degli operatori, su *input* e con il coordinamento della Direzione.

In relazione, invece, alla qualità del servizio dati da postazione mobile, la modalità di misurazione, concordata per la fase iniziale del programma di verifica, è quella delle misure condotte sul campo (c.d. *drive test*). L'organizzazione e la realizzazione delle campagne di misure sul campo, per il 2012 e per le annualità successive sarà gestita dall'Autorità tramite la Fondazione Ugo Bordoni.

La verifica del servizio mobile, che per sua natura non è legato ad una specifica posizione, ma ad un'area, è effettuata mediante un approccio statistico, campionando la qualità offerta in diversi punti di test, opportunamente scelti nell'area di riferimento. A tal fine, le campagne saranno basate sull'utilizzo di autoveicoli itineranti opportunamente attrezzati per effettuare rilevazioni contemporanee sulle quattro reti mobili disponibili sul territorio nazionale.

Per assicurare adeguata significatività statistica ai risultati delle misurazioni, sono previsti per ciascuna campagna oltre mille punti di misura. Per la prima fase del programma, i punti di misura saranno localizzati in venti città (una per regione, di norma i capoluoghi) e saranno selezionati, in modo casuale, tra le aree a maggior densità abitativa.

Due le modalità di misura individuate: (i) misure nomadiche, ossia con il mezzo fermo, della durata di 20 minuti circa, i cui risultati costituiranno rilevazione ufficiale

della qualità delle reti; (ii) misure dinamiche, ossia con il mezzo in movimento, che saranno effettuate durante gli spostamenti tra una misura nomadica e l'altra, oppure tra un punto di misura e l'altro, i cui risultati non confluiranno nelle rilevazioni ufficiali, ma saranno effettuate in via sperimentale al fine di individuare le ulteriori migliorie da apportare alle misure ufficiali.

Le rilevazioni della qualità del servizio dati avranno cadenza semestrale. Per ogni anno solare, sono infatti programmate due campagne di *drive test* che andranno realizzate in modo da completare l'acquisizione delle misure relative alla prima campagna entro il primo semestre e quella relativa alla seconda campagna entro il secondo semestre. Solo per il 2012 è consentita una maggiore flessibilità nel piano di esecuzione delle misure, con un eventuale ritardo di qualche mese nella conclusione delle campagne e delle successive elaborazioni.

Le misure iniziali avranno ad oggetto le chiavette USB utilizzate per la connessione a internet mobile da *personal computer* portatili. Contrariamente ad altre applicazioni disponibili su *web*, l'architettura di misura, introdotta per la prima volta in Italia, consentirà di valutare le reali prestazioni delle reti mobili degli operatori su tutto il territorio nazionale, in quanto basata sul collegamento diretto fra le chiavette USB ed un server collocato al *Neutral Access Point* (NAP), cioè al confine fra la rete mobile e Big Internet.

I requisiti tecnici, funzionali, economici e organizzativi della qualità del servizio dati in mobilità, sono specificati in apposite linee guida pubblicate sul sito *web* dell'Autorità; sempre sul sito *web* saranno rese disponibili sia le informazioni sull'organizzazione delle campagne, sia i relativi risultati, differenziati per ciascuno dei quattro operatori di rete mobile.

L'Autorità, contestualmente all'espansione del mercato dei servizi dati in mobilità, continuerà a vigilare sulla qualità dei servizi e ad approfondirne gli aspetti evolutivi. A tal fine la delibera n. 154/12/CONS ha attribuito carattere permanente al tavolo tecnico che ha operato nel corso del procedimento. Prossimo obiettivo del tavolo sarà quello di integrare la valutazione sulla qualità del servizio con la valutazione sulla qualità percepita dall'utente, anche attraverso la definizione di un sistema basato sull'impiego di *agent software* da installare direttamente sui terminali degli utenti.

Qualità dei servizi di pay-tv

La Direzione tutela dei consumatori è attualmente impegnata in un procedimento per la revisione del quadro regolamentare vigente in materia di qualità e carte dei servizi di televisione a pagamento.

Database sulla copertura dei servizi in banda larga wired-wireless del territorio italiano

Con la delibera n. 376/11/CONS il Consiglio dell'Autorità ha avviato un procedimento volto a realizzare uno strumento che consenta all'utente di conoscere l'intera offerta commerciale broadband – *wired*, mobile e *wireless* – disponibile nell'area di appartenenza, attraverso l'accesso organico alle informazioni relative alla copertura commerciale di rete.

L'obiettivo principale è eliminare l'asimmetria informativa esistente nei confronti degli utenti in relazione alla disponibilità, nelle diverse aree del territorio nazionale, di operatori e di servizi vari di accesso in banda larga ad internet. Tale obiettivo sarà realizzato attraverso un sistema informativo centralizzato che consolidi le informazioni contenute nelle basi dati di copertura disponibili presso gli operatori e renda fruibile l'informazione mediante la consultazione di un portale per il quale l'Autorità ha già predisposto l'URL (www.agcom.it/bandalarga). In base alle specifiche, in fase di definizione ad opera dell'apposito tavolo tecnico, si prevede la possibilità per l'utenza di effettuare ricerche puntuali su un indirizzo postale (comune, via e numero civico) o un'area specifica e di ottenere un'informazione georeferenziata con l'elenco degli operatori e delle offerte per l'accesso *broadband* a internet disponibili nell'immediato intorno territoriale dell'indirizzo fornito. Le informazioni restituite riguarderanno le offerte tecnologiche (ADSL2+, fibra ottica, WiFi, HSPA) di accesso a internet sia di rete fissa, sia di rete mobile, sia di rete wireless.

Dal punto di vista tecnologico, si prevede che il sistema informativo organizzi i dati di copertura delle varie tecnologie su base territoriale, attraverso una mappa del territorio nazionale suddivisa in *pixel*. Il sistema geografico di riferimento sarà l'MGRS (Military Grid Reference System) estensione del sistema UTM, che suddivide il globo in *pixel* mediante una griglia quadrata di spaziatura variabile e compresa tra un massimo di 6°x 8° ed un minimo di 1m x 1m mentre il sistema di riferimento geodetico sarà l'ETRF2000 (epoca 2008.0). Per l'estensione dell'Italia e l'identificazione dei *pixel* validi si farà riferimento al registro EPSG (Geodetic Parameter Registry).

La mappatura del territorio sarà realizzata mediante strati (*layers*) dedicati alle diverse tecnologie disponibili per l'accesso in banda larga ad internet (mobile e *wireless*) e l'integrazione della copertura puntuale degli indirizzi postali (individuati con un "CODICE Toponomastica" univoco per il territorio nazionale) e le relative centrali di attestazione per i servizi xDSL ed FTTx.

Il sistema, che dovrà garantire la massima flessibilità nella definizione della dimensione dei *pixel* di copertura da parte degli operatori mobili e *wireless*, prevederà una dimensione del *pixel* di copertura variabile in un intervallo 100-1.000 metri di lato, lasciando al singolo operatore la scelta del livello di precisione dell'informazione fornita che si realizzerà nella trasposizione dei dati di copertura dai differenti *database* degli operatori al DB unificato.

Gli operatori di rete mobile e *wireless* dovranno pertanto fornire la copertura richiesta del *pixel* per ciascuna tecnologia (Umts/Hspa e Hiperlan/WiMax ecc.) mentre gli operatori di rete fissa dovranno indicare per ogni area di centrale il profilo tecnico dell'offerta di accesso in banda larga a internet.

Lo sviluppo dell'intero sistema informativo sarà realizzato con tecnologia *open source* e disponibilità del codice sorgente. Il sistema rispetterà gli obiettivi *open data* dell'Agenda Digitale e le informazioni di copertura saranno aperte e disponibili non solo agli operatori, ma anche ai cittadini.

Per una successiva fase del progetto è prevista l'integrazione delle informazioni georeferenziate presentate agli utenti con i dati provenienti da altre iniziative della Direzione tutela dei consumatori, in particolare dal progetto Misura internet e dai siti di comparazione tariffaria accreditati.

Classificazione dei decodificatori

La commercializzazione sul mercato di una molteplicità di apparati per la ricezione di programmi televisivi digitali, originata dall'evoluzione delle piattaforme e dei sistemi di accesso condizionato adottati dagli operatori, ha evidenziato le difficoltà da parte degli utenti nel riconoscere e acquistare il ricevitore digitale più adatto alle proprie esigenze.

L'Autorità, con la delibera n. 255/11/CONS, ha definito uno schema di classificazione dei *decoder* presenti sul mercato nazionale che si pone l'obiettivo di fornire ai consumatori gli elementi informativi per una maggior consapevolezza nell'acquisto e nell'utilizzo di tali apparati.

In base alle qualità delle caratteristiche tecniche dei decodificatori, sono state individuate sei differenti classi di appartenenza: dalla classe 1, riferita ai *decoder* più completi e tecnologicamente avanzati, alla classe 6 che include quelli con caratteristiche minime ed essenziali. I costruttori, gli operatori e le catene di distribuzione commerciale hanno la facoltà di utilizzare il logo dell'Autorità, recante l'indicazione del numero della classe di riferimento dello specifico apparecchio e apporlo sugli involucri, sugli apparecchi e sugli scaffali esposti al pubblico.

Tale iniziativa si inserisce strategicamente in un momento evolutivo caratterizzato dalla completa transizione verso il digitale terrestre e dall'introduzione del nuovo standard televisivo DVB-T2, già presente in altri Paesi europei, e per cui si ipotizzano scenari di sviluppo del mercato dei decoder/iDTV. In questo contesto, anche al fine di non disorientare i consumatori, la loro tutela costituisce una priorità nell'agenda dei lavori dell'Autorità, in particolare alla luce delle previsioni introdotte dal recente emendamento approvato dal Consiglio dei ministri del 16 aprile 2012.

Tale emendamento prevede, infatti, specifiche misure in materia di capacità trasmissiva, in particolare: "Vengono previste misure atte a favorire l'introduzione di nuovi standard televisivi DVB-T2, MPEG-4 e successive evoluzioni, attraverso i quali sarà possibile aumentare la quantità e la qualità della trasmissione televisiva. Per questo motivo, a partire dal 1° gennaio 2015 le aziende produttrici di televisori saranno obbligate a utilizzare solo sintonizzatori digitali in grado di ricevere i nuovi standard. Le nuove tv, dal 1° luglio 2015, saranno le uniche a poter essere commercializzate. Gli standard DVB-T2 e MPEG-4 necessitano inoltre di un numero più limitato di frequenze e ciò consentirà la trasmissione di una quantità più ampia e avanzata di contenuti. (...)".

Il coinvolgimento nelle attività del tavolo tecnico, gestito dall'Ufficio qualità, servizio universale e rapporti con le associazioni dei consumatori, dei maggiori costruttori e delle associazioni di categoria della grande distribuzione genererà, auspicabilmente, un miglioramento competitivo nell'offerta di questi dispositivi con positive ricadute per il consumatore.

Sono in programma varie iniziative informative (*depliant*, video tutorial, etc.), da attuarsi mediante specifici progetti con le associazioni dei consumatori, finalizzate sia alla diffusione e illustrazione all'utenza delle caratteristiche della classificazione, sia alla realizzazione di possibili studi comparativi e confronti di prezzo tra modelli diversi appartenenti alla stessa classe.

Figura 3.19. La classificazione dei decoder adottata dall'Autorità

1	2	3	4	5	6
AGCOM CLASSE	AGCOM CLASSE	AGCOM CLASSE	AGCOM CLASSE	AGCOM CLASSE	AGCOM CLASSE
Piattaforma di ricezione (Almeno tre)	Piattaforma di ricezione (Almeno due)	Piattaforma di ricezione (Almeno due)	Piattaforma di ricezione (Una delle quattro)	Piattaforma di ricezione (Una delle quattro)	Piattaforma di ricezione (Una delle quattro)
Digitale Terrestre	Digitale Terrestre	Digitale Terrestre	Digitale Terrestre	Digitale Terrestre	Digitale Terrestre
IP-TV	IP-TV	IP-TV	IP-TV	IP-TV	IP-TV
Satellite	Satellite	Satellite	Satellite	Satellite	Satellite
WEB-TV	WEB-TV	WEB-TV	WEB-TV	WEB-TV	WEB-TV
Caratteristiche	Caratteristiche	Caratteristiche	Caratteristiche	Caratteristiche	Caratteristiche
HD	HD	HD	SD	HD	SD
Gestione Servizi Interattivi*	Gestione Servizi Interattivi*	Gestione Servizi Interattivi*	Gestione Servizi Interattivi*		
Ordinamento Automatico	Ordinamento Automatico	Ordinamento Automatico	Ordinamento Automatico	Ordinamento Automatico	Ordinamento Automatico
Lista canali	Lista canali	Lista canali	Lista canali	Lista canali	Lista canali
Ricezione Canali Pagamento (PAY-TV >=2)	Ricezione Canali Pagamento (PAY-TV >=2)	Ricezione Canali a Pagamento (PAY-TV almeno un sistema)	Ricezione Canali a Pagamento (PAY-TV almeno un sistema)	Ricezione Canali FREE	Ricezione Canali FREE
Common Interface (CI)	Common Interface (CI)	Common Interface (CI)	Common Interface (CI)**		
Guida Programmi Elettronica (EPG)	Guida Programmi Elettronica (EPG)	Guida Programmi Elettronica (EPG)	Guida Programmi Elettronica (EPG)	Guida Programmi Elettronica (EPG)	Guida Programmi Elettronica (EPG)
Aggiornamento via etere (OTA)	Aggiornamento via etere (OTA)	Aggiornamento via etere (OTA)	Aggiornamento via etere (OTA)	Aggiornamento via etere (OTA)	Aggiornamento via etere (OTA)
Caratteristiche tecniche di base come specificate nella delibera n. 216/00/CONS (anche allegato A) e successive modificazioni**	Caratteristiche tecniche di base come specificate nella delibera n. 216/00/CONS (anche allegato A) e successive modificazioni**	Caratteristiche tecniche di base come specificate nella delibera n. 216/00/CONS (anche allegato A) e successive modificazioni**	Caratteristiche tecniche di base come specificate nella delibera n. 216/00/CONS (anche allegato A) e successive modificazioni**	Caratteristiche tecniche di base come specificate nella delibera n. 216/00/CONS (anche allegato A) e successive modificazioni**	Caratteristiche tecniche di base come specificate nella delibera n. 216/00/CONS (anche allegato A) e successive modificazioni**
Avvertenze	Avvertenze	Avvertenze	Avvertenze	Avvertenze	Avvertenze
*Compresa anche eventuale gestione connessione internet. E' auspicabile che il software che gestisce l'interattività sia basato su uno standard aperto.	*Compresa anche eventuale gestione connessione internet. E' auspicabile che il software che gestisce l'interattività sia basato su uno standard aperto.	*Presenza almeno nei decoder esterni. Compresa anche eventuale gestione connessione internet. E' auspicabile che il software che gestisce l'interattività sia basato su uno standard aperto.	*Presenza almeno nei decoder esterni. Compresa anche eventuale gestione connessione internet. E' auspicabile che il software che gestisce l'interattività sia basato su uno standard aperto.	**Tra le quali vi sono: Sintonizzazione ambidire le bande VHF-III (canalizzazione europea) e UHF, Riordinamento Personale Canali.	**Tra le quali vi sono: Sintonizzazione ambidire le bande VHF-III (canalizzazione europea) e UHF, Riordinamento Personale Canali.

Fonte: Autorità

L'attuazione delle disposizioni della legge n. 40/2007

La legge n. 40/2007, recante "Misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese", ha disposto, all'articolo 1, comma 3, che "I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto (...) senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni". Il successivo comma 4 della legge ha attribuito all'Autorità la vigilanza l'attuazione delle predette disposizioni¹⁵¹.

Nei contratti per adesione, come noto, la parte aderente è tipicamente priva di un sostanziale potere negoziale e rischia, nell'evenienza di anticipata risoluzione contrattuale, di incorrere in vincoli anti-concorrenziali. Per evitarli la norma citata ha introdotto una disciplina che rende il recesso agevole nei tempi e nelle modalità e, soprattutto, non gravato da oneri ad esso non pertinenti: impedendo che il recesso diventi la sede di imputazione di costi non causati in via immediata e diretta dall'esercizio dello stes-

151 L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni vigila sull'attuazione delle disposizioni di cui al presente articolo e stabilisce le modalità attuative delle disposizioni di cui al comma 2. La violazione delle disposizioni di cui ai commi 1, 2 e 3 è sanzionata dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni applicando l'art. 98 del codice delle comunicazioni elettroniche, di cui al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, come modificato dall'articolo 2, comma 136, del decreto legge 3 ottobre 2006, n. 262, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 novembre 2006, n. 286.

so, si evitano ostacoli o barriere alla libertà di scelta del contraente debole e si realizzano le finalità pro-concorrenziali della legge.

In tal senso è stata interpretata la norma nelle "Linee guida della Direzione tutela dei consumatori esplicative per l'attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell'art. 1, comma 4, della legge n. 40/2007, con particolare riferimento alle previsioni di cui all'art. 1, commi 1 e 3, della medesima legge".

L'Autorità, nell'ambito dei compiti di vigilanza attribuitele dalla legge, è stata impegnata in una complessa analisi dei costi di recesso applicati alla clientela e degli oneri effettivi sostenuti dai principali fornitori di servizi di telefonia fissa e mobile per la gestione tecnico-amministrativa della fase contrattuale afferente al recesso, con l'obiettivo di accertare che le spese addebitate agli utenti fossero realmente appropriate e legittime.

Le indicazioni fornite, a conclusione delle attività di verifica, sono state recepite dagli operatori con una riduzione significativa dei costi di recesso per i nuovi clienti, per la clientela da acquisire, come pure per gli utenti che avevano già esercitato il diritto di recesso, segnalandone l'onerosità all'Autorità.

I risultati ottenuti sono, nella gran parte dei casi, molto soddisfacenti.

Per i servizi di comunicazione da postazione mobile, i costi di recesso sono diminuiti anche del 95%. Ad esempio, nel caso dell'operatore H3G, a fronte di importi precedentemente compresi tra i 100 e i 300 euro, i costi di recesso si attestano oggi sui 10 euro per USIM card. Similmente, i costi di recesso richiesti dagli operatori Vodafone, Tim e Wind, che prima variavano tra i 100 e i 200 euro, risultano pressoché azzerati, fermo restando la restituzione degli sconti per promozioni legate a un periodo di vigenza contrattuale non rispettato dall'utente, così come sancito sia dal TAR del Lazio che dal Consiglio di Stato avverso quanto stabilito dall'Autorità con la delibera n. 484/08/CONS¹⁵².

Con riguardo ai servizi di fonia fissa, i gestori sono stati invitati a predisporre un prospetto dei costi di recesso applicabili per specifico servizio, distinguendo tra recesso dovuto a passaggio dell'utenza ad altro operatore e recesso con cessazione definitiva dell'utenza. Attualmente questi prospetti, coerenti con i dettami della legge n. 40/2007 e sempre sottoposti ad attenta vigilanza da parte della Direzione, sono richiamati sulle pagine del sito *web* dell'Autorità. Anche per i servizi di telefonia fissa si è ottenuto un considerevole abbassamento dei costi che si attestano in media sui 44,00 euro, con una riduzione, rispetto alla "penale" precedentemente applicata, che raggiunge anche il 70 per cento in caso di trasferimento dell'utenza ad altro operatore.

152 La sentenza del Consiglio di Stato, decisione N. 01442/2010 REG.DEC del 26 gennaio 2010, ha ritenuto definitivamente legittimo il comportamento secondo cui l'operatore può mettere "a disposizione dell'utente due diverse offerte tra le quali egli è libero di scegliere: una "a prezzo pieno", dalla quale può in ogni momento recedere salvo preavviso, senza essere sottoposto a rimborsi per spese diverse da quelle sostenute dall'operatore per la disattivazione dell'impianto, come previsto dall'art. 1, comma 3; un'altra "promozionale" a prezzo ridotto, per la quale le parti accettano una durata minima, che non preclude all'utente il recesso anticipato, ma che consente all'operatore, che ha fatto affidamento su un arco temporale di vigenza del rapporto contrattuale per coprire i costi sostenuti e realizzare il corrispettivo che gli è dovuto in ragione della controprestazione offerta, di recuperare, al momento del recesso anticipato, quanto il ripensamento legittimo dell'utente non gli ha consentito di ottenere". Tale decisione subordina di fatto il diritto allo sconto, acquisito dal cliente mediante la sottoscrizione dell'offerta c.d. "promozionale", alla condizione che il cliente non receda dall'offerta sottoscritta prima del decorrere dei termini indicati dall'operatore.

Il mercato della telefonia fissa merita peraltro una specifica menzione. Mentre i risultati conseguiti rappresentano un considerevole ridimensionamento delle "barriere all'uscita", permangono alcune criticità in relazione alle "barriere all'ingresso": il contributo medio di attivazione per una nuova linea si aggira, infatti, al netto di eventuali promozioni, sui 66,00 euro. Come evidenziato nella Tabella 3.40, la forbice più alta tra costo di recesso e costo di attivazione è quella presente nell'offerta di Telecom Italia, la quale prevede un contributo di attivazione pari a 96,00 euro contro costi di recesso nulli nella maggior parte delle offerte proposte e comunque per tutte quelle mantenute in vigore per oltre un anno. Per quanto riguarda gli operatori alternativi, ad esempio, Wind prevede un costo per il passaggio verso altro operatore di 35,00 euro, mentre un utente che vuole attivare una nuova linea potrebbe trovarsi a pagare l'importo di 60,00 euro.

Tabella 3.40. Costi per l'attivazione e per il passaggio ad altro operatore dei principali fornitori di servizi di telefonia fissa

Operatore	Costo per l'attivazione (euro)	Costo per il passaggio ad altro operatore (euro)
Tiscali	60,00	43,20
Telecom Italia	96,00	48,00
Fastweb	70,00	55,20
Teletu	48,00	40,00
Infostrada	60,00	35,00
media	66,80	44,28

Fonte: Autorità

In definitiva, mentre l'azione di vigilanza dell'Autorità ha consentito di conseguire una cospicua diminuzione degli *switching cost* a carico dell'utente nel caso in cui voglia cambiare fornitore, questa riduzione ha avuto effetti sulla sola fase di recesso dal contratto stipulato con il *donating*, mentre ancora alti restano i costi di attivazione richiesti dal *recipient*. Al netto di eventuali promozioni, risulta oggi più economico lasciare un operatore che aderire all'offerta di un altro operatore.

Contestualmente alle istruttorie di cui sopra, la Direzione ha concluso l'analisi di oltre 2.000 segnalazioni degli utenti per mancato rispetto della legge n. 40/2007 in materia di costi di recesso, obbligando gli operatori di telefonia sia fissa che mobile a ricalcolare gli addebiti e le fatturazioni inviate agli utenti ed a predisporre i dovuti storni e/o rimborsi per un importo totale restituito ai consumatori pari a oltre un milione e centomila euro. L'attività di vigilanza e controllo ha riguardato, in particolare, tre dei quattro maggiori operatori mobili infrastrutturati – H3G s.p.a., Wind Telecomunicazioni s.p.a. e Vodafone N.V. – che sono stati oggetto del 93,7% delle segnalazioni ricevute (circa 1.787 segnalazioni negli ultimi 3 anni): l'importo medio restituito, in relazione ai tre operatori in parola, è stato di 621,21 euro per ciascun utente segnalante. Gli esiti delle istruttorie aperte per le segnalazioni ai quattro operatori mobili infrastrutturati sono riportati nella Tabella 3.41.

Tabella 3.41. Segnalazioni relative ai costi di recesso per la fonia mobile

Operatore mobile	n. segnalazioni ricevute	importo rimborso e/o storno (euro)	rimborso medio per utente (euro)
Wind	423	341.262,15	806,77
Tim	121	7.449,12	61,56
H3g	810	220.170,29	271,82
Vodafone	554	548.675,19	990,39
Totali	1.908	1.117.556,75	585,72

Fonte: Autorità

Le segnalazioni pervenute in relazione alla telefonia fissa sono state inferiori sia in termini quantitativi che qualitativi: sono state analizzate n. 197 segnalazioni a fronte delle quali gli operatori interessati hanno provveduto a storni e/o rimborsi per un totale di oltre 5.000,00 euro (cfr. Tabella 3.42)

L'attività di analisi e vigilanza sui costi applicati al recesso ha contribuito alla realizzazione, nel mercato della telefonia fissa e della telefonia mobile, degli effetti pro-concorrenziali voluti dal legislatore, sia ostacolando possibili strategie degli operatori volte a trattenere il cliente con alti costi di transizione in uscita, sia riducendo le asimmetrie informative mediante un netto miglioramento della trasparenza dell'offerta. Questi gli effetti auspicati della vigilanza in materia, che per contro richiede notevoli sforzi per verifiche dinamiche e senza soluzione di continuità condotte caso per caso, operatore per operatore, offerta per offerta, in quanto, in ragione di mutamenti nell'organizzazione aziendale, nell'impiego delle risorse, nell'efficienza della struttura, ogni nuova proposta sul mercato può comportare una variazione dei costi in precedenza verificati, rendendo necessario l'avvio di una nuova attività istruttoria di verifica.

Tabella 3.42. Segnalazioni relative ai costi di recesso per la fonia fissa

Operatore mobile	n. segnalazioni ricevute	importo rimborso e/o storno (euro)	rimborso medio per utente (euro)
Tiscali	10	2.143,78	214,38
Telecom Italia	24	601,00	25,04
Fastweb	37	500,00	13,51
Wind	52	380,00	7,31
Teletu	74	1.610,40	21,76
Totali	197	5.235,18	26,57

Fonte: Autorità

■ 3.4.3. Gli obblighi di servizio universale

Sono proseguite, nel periodo di riferimento, le attività dell'Autorità in materia di qualità dei servizi inclusi nel servizio universale.

Le azioni intraprese hanno riguardato soprattutto l'area *Assurance*, in particolare il settore della manutenzione correttiva, unico ambito per il quale, ripetutamente negli ultimi anni, non sono stati conseguiti gli obiettivi di qualità fissati dall'Autorità.

Infatti, in sede di verifica dei risultati sugli obiettivi di qualità del Servizio Universale per l'annualità 2009, si rilevava l'ennesimo sfioramento degli obiettivi di qualità fissati per l'indicatore "*Tempo di riparazione dei malfunzionamenti*": un indicatore che riveste fondamentale importanza nella valutazione della qualità del servizio universale, essendo significativo della qualità delle azioni di manutenzione correttiva operate sulla rete d'accesso.

Conseguentemente, la Direzione tutela dei consumatori ha avviato un procedimento sanzionatorio nei confronti della società Telecom Italia s.p.a. per la violazione dell'articolo 61, comma 4, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259, per il mancato rispetto degli obiettivi di qualità fissati dalla delibera n. 49/09/CSP per l'anno 2009. Il procedimento sanzionatorio si è concluso con l'approvazione della delibera n. 28/11/CONS, che ha comminato all'operatore una sanzione pecuniaria pari al triplo del minimo edittale (174.000 euro).

Contestualmente, in ragione del perdurante inadempimento degli obiettivi qualitativi sulla *maintenance* correttiva per le tre annualità consecutive 2007-2008-2009 e, come verificato successivamente, anche per il 2010, è stato avviato un procedimento tendente ad individuare misure specifiche da applicare a Telecom Italia s.p.a., in conformità alle disposizioni di cui al Codice delle comunicazioni elettroniche (articolo 61, comma 6).

In esito alla relativa consultazione pubblica (approvata con delibera n. 482/11/CONS), sono state individuate sette specifiche misure, tutte di tipo informativo, di attività e indicatori di qualità della manutenzione correttiva posti autonomamente in essere dalla società, relativamente a:

- a) trasparenza, a livello mensile, dei risultati di qualità conseguiti sugli indicatori dei tempi di riparazione dei malfunzionamenti;
- b) investimenti in progetti di miglioramento della manutenzione correttiva;
- c) fenomenologia dei guasti ripetuti;
- d) risoluzione del problema nell'ambito della chiamata stessa di segnalazione (*One Call Solution*);
- e) indice di *customer satisfaction*;
- f) formazione e addestramento del personale di assistenza tecnica;
- g) azioni di contrasto al fenomeno dei furti di cavi in rame.

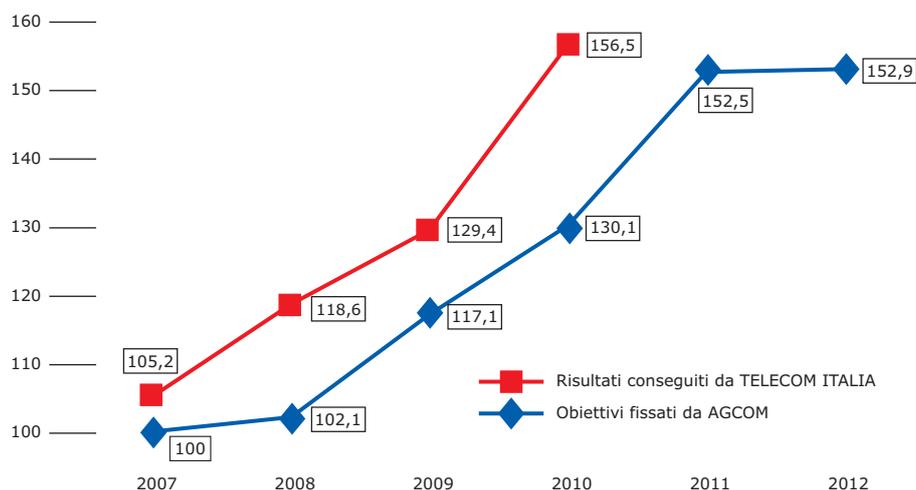
Il provvedimento finale è stato approvato con delibera n. 21/12/CONS che prevede la necessità di verificare, mediante l'ausilio di un soggetto indipendente, la metodologia e le risultanze dei processi di produzione delle informazioni che, in conformità agli obblighi di comunicazioni relativi agli obiettivi di qualità del servizio universale, vengono trasmesse da Telecom Italia all'Autorità.

Tale attività di certificazione per il triennio 2011-2013 è in via di affidamento a un soggetto specializzato nella valutazione dei sistemi di qualità (*Quality Advisor*), in esito a relativa manifestazione di interesse. Il soggetto dovrà certificare sia i risultati conseguiti da Telecom Italia in relazione agli indicatori di qualità del servizio universale, sia i risultati forniti dalla società in ottemperanza alle misure specifiche relative al processo di miglioramento della qualità della manutenzione correttiva.

Rispetto, invece, al profilo della qualità generale dei servizi e con riferimento ai criteri di valutazione della qualità globale introdotti con la delibera n. 328/10/CONS (Indici di Qualità Globale, di seguito IQG), la figura 3.20 mostra le curve di crescita della

qualità globale del servizio universale a partire dal 2007, anno di introduzione dei 15 indicatori che attualmente concorrono al sistema di valutazione di qualità del servizio universale.

Figura 3.20. Andamento Indice di Qualità Globale



Fonte: Autorità

I risultati definitivi conseguiti da Telecom Italia nel 2011 non sono, alla data, disponibili. Comunque i dati provvisori sembrano confermare il trend di miglioramento progressivo della qualità del servizio registrato negli anni precedenti.

Seguendo una scelta condivisa anche dalle associazioni dei consumatori che hanno preso parte attiva al relativo procedimento, l'Autorità, con la delibera n. 67/12/CONS, ha fissato gli obiettivi di qualità per il 2012 in linea con il livello qualitativo individuato per il 2011, seppur con un lieve aumento (+0,1% rispetto agli obiettivi 2011), per non creare discontinuità nel cammino di progressivo miglioramento della qualità.

La telefonia pubblica

È continuato nel corso degli ultimi dodici mesi il processo di progressiva dismissione degli impianti di telefonia pubblica sul territorio, avviato dall'Autorità con la delibera n. 31/10/CONS che ha introdotto, in linea con le mutate esigenze dell'utenza e in un'ottica di razionalizzazione dei costi, una revisione dei criteri di distribuzione delle postazioni telefoniche pubbliche e una serie di provvedimenti volti ad aumentare l'efficienza del servizio di telefonia pubblica sul territorio.

Alla data del 31 dicembre 2011 gli impianti di telefonia pubblica risultavano essere 97.736 a fronte di 107.302 a fine 2010 e 130.320 prima dell'adozione della delibera n. 31/10/CONS.

Con la delibera n. 683/11/CONS sono state apportate modifiche e integrazioni alla delibera n. 31/10/CONS per migliorare l'efficienza del processo di dismissione degli

impianti, tra cui l'adozione di una casella di posta elettronica certificata (cabinatelefonica@cert.agcom.it) per l'invio all'Autorità a mezzo PEC delle opposizioni alla rimozione dell'impianto da parte di enti o semplici cittadini.

La Direzione ha inoltre aderito al progetto *open source* "Decoro Urbano" quale innovativo strumento per contribuire attivamente alla risoluzione dei problemi di decoro delle nostre città, segnalando le cabine telefoniche danneggiate o abbandonate e chiedendone il ripristino o la rimozione definitiva. In tal modo, attraverso il sito www.decorourbano.org e le relative APP per iPhone ed Android, tutti potranno contribuire al monitoraggio dello stato delle postazioni telefoniche pubbliche di Telecom Italia sul territorio nazionale e attivare direttamente l'Autorità per il mantenimento in efficienza del servizio di telefonia pubblica.

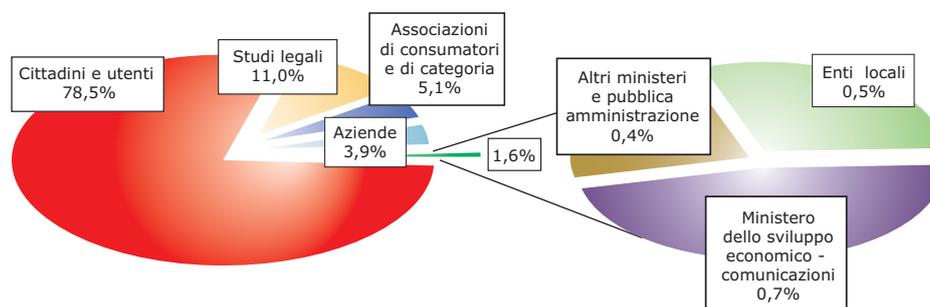
■ 3.4.4. Le attività di vigilanza e sanzione a tutela dell'utenza

L'attività di vigilanza

La vigilanza a tutela dei consumatori e degli utenti 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 e nel loro trattamento da parte dell'Ufficio gestione delle segnalazioni e vigilanza dalla Direzione tutela dei consumatori. Nel periodo di riferimento l'Ufficio ha ricevuto 17.338 segnalazioni e denunce provenienti da cittadini, associazioni dei consumatori, studi legali, enti privati di varia natura ed organismi pubblici. Di queste, 3.224 sono state le denunce presentate con il modello D telematico.

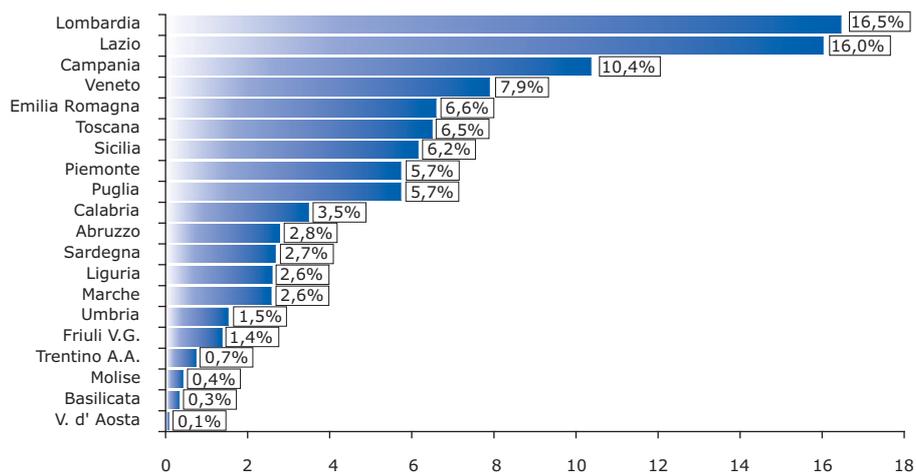
Le denunce e le segnalazioni sono pervenute in prevalenza da utenti-consumatori (78,5%); una percentuale comunque significativa, tra gli altri soggetti, riguarda gli studi legali e le Associazioni dei consumatori che segnalano sia comportamenti generalizzati, ritenuti lesivi dei diritti dei consumatori, sia casi riguardanti i singoli.

■ **Figura 3.21.** Segnalazioni e denunce per tipologia di mittente



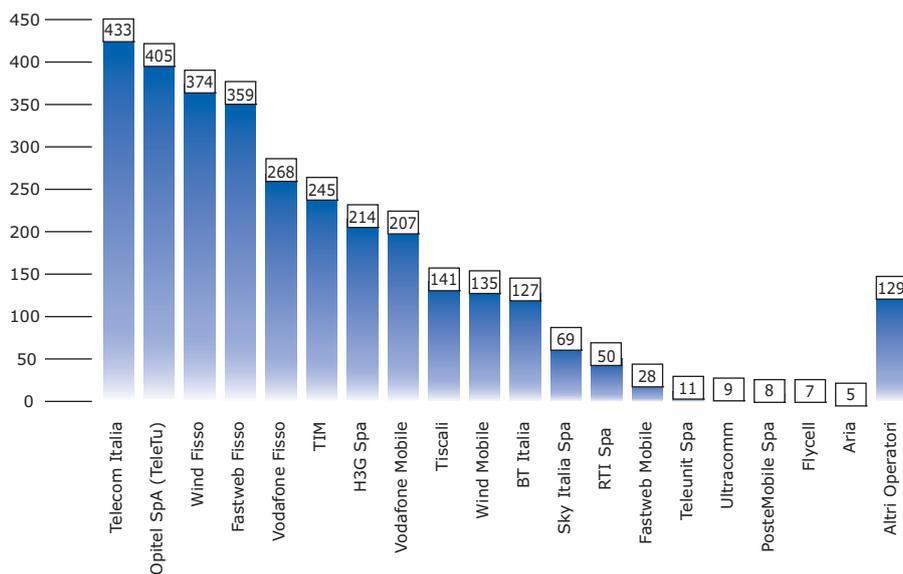
Fonte: Autorità

Figura 3.22. Segnalazioni e denunce per regione di provenienza



Fonte: Autorità

Figura 3.23. Segnalazioni e denunce per operatore



Fonte: Autorità

Nel periodo di riferimento, la Direzione tutela dei consumatori ha proseguito nell'azione di dematerializzazione delle denunce e degli atti preistruttori avviata nel novembre 2010 con la delibera n. 496/10/CONS che ha introdotto l'obbligo di trasmissione telematica del modello D di denuncia.

Il modello D telematico costituisce ormai mezzo consolidato per la presentazione delle denunce. La Direzione ha, inoltre, adottato la Posta Elettronica Certificata (PEC) per tutti gli approfondimenti preistruttori condotti nei confronti degli operatori vigilati. È stato così possibile ridurre i tempi di lavorazione delle denunce, aumentando l'efficienza e l'efficacia dell'attività di vigilanza. Inoltre, l'adozione di un sistema informativo sviluppato *ad hoc* per le attività di vigilanza ha reso possibile l'importante risultato di garantire la tracciabilità delle denunce e dei relativi seguiti.

Con il modello D per la presentazione telematica delle denunce sono stati conseguiti anche altri risultati di rilievo nell'organizzazione del lavoro.

La compilazione interattiva e i controlli implementati direttamente nel modello pongono gli utenti nella condizione di indicare i necessari elementi informativi e di circostanziare in modo più preciso le denunce, minimizzando gli errori o le omissioni e riducendo così il numero delle denunce archiviate. Inoltre, la maggiore rapidità nella ricezione delle denunce e l'utilizzo della posta elettronica per le comunicazioni consentite di fornire agli utenti riscontri più celeri.

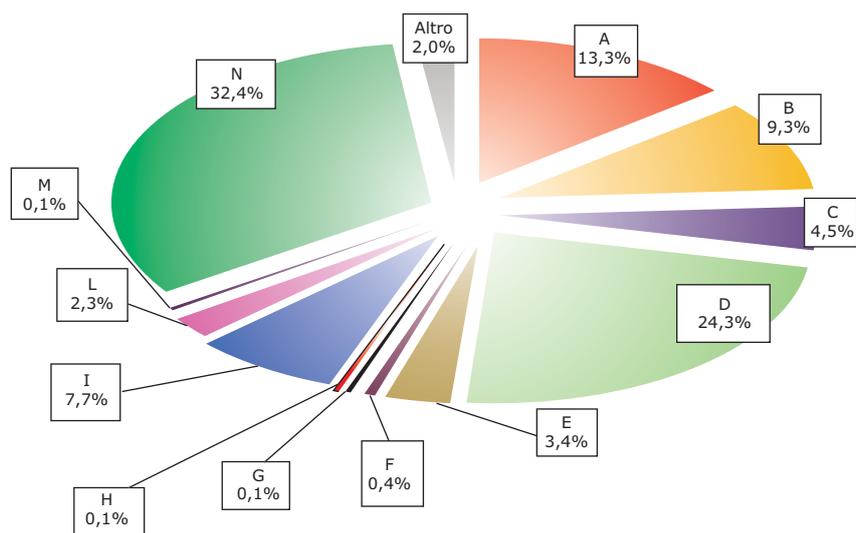
Le denunce pervenute su modello D (in totale 3.224) sono state classificate, in base al contenuto, secondo il sistema di codifica in uso e successivamente trattate ai fini delle attività di vigilanza.

L'analisi delle denunce per tipologia di problematiche evidenzia, rispetto al periodo precedente, un marcato aumento delle denunce relative alle procedure di migrazione delle utenze fisse e all'attivazione di servizi non richiesti, con particolare riferimento alla fornitura di contenuti in abbonamento su terminali mobili. Dalle statistiche si rileva anche un cospicuo aumento delle denunce riguardanti disattivazioni non richieste di servizi; inosservanza degli obblighi di trasparenza e corretta informazione agli utenti; disservizi nella portabilità del numero mobile; non conformità alle disposizioni della legge n. 40/2007 in materia di costi di recesso. Risultano infine aumentati, in relazione ai servizi di *pay-tv*, i casi di mancata disattivazione a fronte della volontà dell'utente di recedere dal contratto di abbonamento precedentemente sottoscritto.

In calo invece le denunce riguardanti la fatturazione anomala in ragione di superamento del *bundle* di servizio (cd. *bill shock*). Su tale effetto hanno inciso gli interventi regolamentari della Commissione europea (Regolamento n. 544/2009 in materia di *roaming* internazionale) e dell'Autorità stessa (delibera n. 326/10/CONS).

Sulla base delle denunce e segnalazioni pervenute, l'Autorità 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 preistruttoria e delle ispezioni, sono state disposte 205 proposte di avvio di procedimenti sanzionatori.

Figura 3.24. Segnalazioni e denunce per principali casistiche*



* Cfr. Tabella 3.43 per i codici di classificazione delle segnalazioni.

Fonte: Autorità

Tabella 3.43. 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 dei piani tariffari e delle 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 n. 40/2007
L	disconoscimento traffico verso numerazioni a valore aggiunto e internazionali
M	servizio universale/traslochi
N	problematiche contrattuali
ALTRO	denunce non di competenza

Fonte: Autorità

Con l'adozione del "*Regolamento in materia di trasparenza ed efficacia del servizio di televoto*" (delibera n. 38/11/CONS) si è dato avvio anche alla vigilanza in materia di televoto. Tale attività si traduce, oltre che nella gestione delle segnalazioni e delle denunce che pervengono secondo i canali sopra evidenziati, nella verifica di conformità degli specifici regolamenti di televoto che le emittenti sono tenute a inviare all'Autorità prima di ogni programma con abbinati servizi di televoto.

Nel corso del 2011, la Direzione ha compiuto verifiche sulle modalità di svolgimento delle operazioni di televoto recandosi presso gli studi televisivi di alcune tra le principali emittenti nazionali.

La Direzione ha partecipato altresì, congiuntamente alla Direzione Studi, Ricerca e Formazione, ai lavori relativi all'indagine conoscitiva concernente "Garanzie dei consumatori e tutela della concorrenza con riferimento ai servizi voip e *peer-to-peer* su rete mobile" e alla successiva consultazione pubblica in tema di neutralità della rete, concluse con la pubblicazione delle delibere n. 713/11/CONS e n. 714/11/CONS.

Nell'ambito del dibattito sulla neutralità della rete, la Direzione ha attivamente partecipato ai lavori del BEREC e dell'IRG, contribuendo fattivamente all'indagine sulle tecniche di *traffic management* adottate dagli operatori di rete e alla stesura delle linee guida in materia di trasparenza e di qualità del servizio nell'ambito della *net neutrality*.

È proseguita, infine, la collaborazione con la Commissione europea per alcune rilevanti iniziative in materia di tutela dei consumatori. Tra queste si segnalano quelle inerenti all'attuazione del Regolamento CE n. 2006/2004 in materia di cooperazione transfrontaliera per la tutela dei consumatori. Quale autorità competente per l'attuazione, limitatamente ai profili di propria specifica competenza, delle direttive in tema di contratti a distanza, privacy nel settore delle comunicazioni elettroniche e pratiche commerciali scorrette nell'ambito delle comunicazioni elettroniche, la Direzione ha ricevuto le credenziali per l'accesso al sistema informatico di condivisione delle informazioni a livello intracomunitario e ha partecipato ad alcune iniziative della rete comunitaria di autorità amministrative incaricate di vigilare sull'applicazione della legislazione in materia di tutela dei consumatori negli Stati membri. Il Consiglio di Stato in adunanza plenaria, con le sentenze n. 11, 12, 13, 15 e 16 del 2012, ha infatti definitivamente stabilito la prevalenza delle norme speciali di settore su quelle generali del codice del consumo e, quindi, la prevalenza, in base al principio di specialità, della competenza AGCOM su quella dell'AGCM in materia di tutela dei consumatori nel settore delle comunicazioni elettroniche.

L'attività sanzionatoria per violazione delle norme a tutela dei consumatori/utenti

Con riguardo all'attività sanzionatoria svolta nel periodo di riferimento, risultano avviati n. 69 nuovi procedimenti sanzionatori, per un totale di 93 casi di violazione di norme a tutela dei consumatori/utenti accertati.

Nel medesimo arco temporale sono stati portati a conclusione, con provvedimento del Consiglio, 90 procedimenti, dei quali 33 avviati antecedentemente al 1° aprile 2011. Di tali procedimenti 41 si sono conclusi con l'adozione di provvedimenti di ordinanza-ingiunzione, 4 con archiviazione per pagamento in misura ridotta della sanzione e 13 con archiviazione nel merito. Il totale degli importi irrogati a titolo di sanzione o corrisposti a titolo di pagamento in misura ridotta è stato pari ad euro 2.655.430,00.

Il dato economico, in leggero calo rispetto agli importi del precedente periodo di riferimento, risente del fatto che diversi procedimenti si siano conclusi con l'approvazione delle proposte di impegni presentate, ai sensi della legge n. 248/06, dagli operatori interessati.

Numerose le fattispecie accertate, così come il numero di operatori coinvolti (17), nell'attività sanzionatoria (cfr. Tabella 3.44).

Tabella 3.44. *Procedimenti sanzionatori avviati o conclusi e relativi provvedimenti adottati (1° aprile 2011 - 30 aprile 2012)*

PRESIDIO SANZ.	FATTISPECIE CONCRETA	n.° proc.	in corso	Archiviazione	Oblazione	Ingiunzione
art. 1, c. 31, l. 249/97	mancata pubblicazione degli indicatori delle offerte	2			1	1
art. 1, c. 31, l. 249/97	mancata ottemperanza a provvedimento temporaneo	9	1	3	1	4
art. 1, c. 31, l. 249/97	mancata risposta a reclamo	2			1	1
art. 1, c. 31, l. 249/97	mancato invio carta dei servizi	1				1
art. 1, c. 31, l. 249/97	mancato invio resoconti annuali e semestrali indicatori di qualità	2			1	1
art. 98, c. 9, d.lgs 259/03	mancata risposta a richiesta di informazioni	7		1		6
art. 98, c. 11, d.lgs 259/03	inottemperanza diffida	1				1
art. 98, c. 11, d.lgs 259/03	mancata ottemperanza ad ordini	2		1		1
art. 98, c. 11, d.lgs 259/03	mancato rispetto tempi di fornitura codice di migrazione	3	2			1
art. 98, c. 11, d.lgs 259/03	servizi a sovrapprezzo senza indicazione del prezzo applicato	4		3		1
art. 98, c. 11, d.lgs 259/03	mancata gratuità del servizio di call center 133	1				1
art. 98, c. 11, d.lgs 259/03	uso difforme di numerazioni	1				1
art. 98, c. 16, d.lgs 259/03	attivazione servizi non richiesti	6	3	1		2
art. 98, c. 16, d.lgs 259/03	mancata gestione istanza di recesso	4	1	1		2
art. 98, c. 16, d.lgs 259/03	mancata pubblicazione sito internet offerte commerciali e invio link ad agcom	1				1
art. 98, c. 16, d.lgs 259/03	mancata migrazione	8	1			7

art. 98, c. 16, d.lgs 259/03	mancata comunicazione carta dei servizi, piani tariffari e indicatori di qualità	2		1		1
art. 98, c. 16, d.lgs 259/03	mancata comunicazione piani tariffari al motore di ricerca supermoney.eu	2	2			
art. 98, c. 16, d.lgs 259/03	periodicità della fatturazione	1		1		
art. 98, c. 16, d.lgs 259/03	sospensione del servizio in presenza di reclamo	2				2
art. 98, c. 16, d.lgs 259/03	mancato rispetto della procedura di rimozione della ptp	1				1
art. 98, c. 16, d.lgs 259/03	mancato rispetto degli obiettivi di qualità	1				1
art. 98, c. 16, d.lgs 259/03	mancato rispetto degli obblighi di informazione in materia di trasparenza tariffaria	1				1
art. 98, c. 16, d.lgs 259/03	mancata comunicazione agli utenti delle condizioni per diritto di recesso	1				1
art. 98, c. 16, d.lgs 259/03	<i>bill shock</i> da connessione dati	3	1	1		1
art. 2, comma 20, lett. c), l. 481/95	mancata concessione agevolazioni economiche	1				1
	TOTALI	69	11	13	4	41

Fonte: Autorità

L'attività sanzionatoria avviata nel periodo di riferimento ha riguardato principalmente l'attivazione di servizi non richiesti e la qualità dei servizi forniti, in particolare sotto il profilo della trasparenza dei piani tariffari.

Tra i servizi non richiesti, oggetto di contestazione, figurano in prevalenza servizi ADSL, servizi a sovrapprezzo, prodotti *premium*, opzioni tariffarie. Le fattispecie violative inerenti all'attivazione senza esplicito consenso del cliente 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 58.000,00 ad euro 580.000,00).

Una particolare tipologia di accertamenti ha riguardato sotto altro profilo la mancata disattivazione, a seguito di richiesta dell'utente, di servizi *premium* da parte degli operatori, in spregio alla disposizione di cui all'articolo 5 della delibera n. 418/07/CONS.

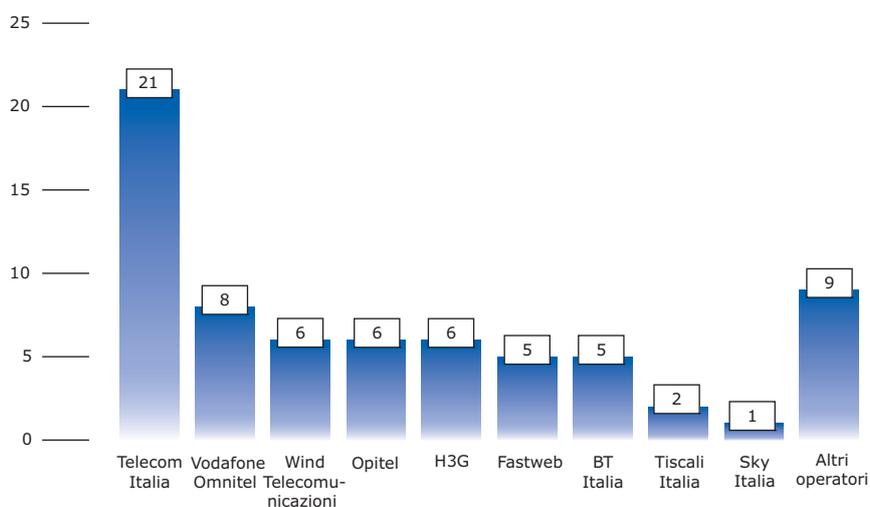
Una cospicua parte dell'attività sanzionatoria ha riguardato la violazione degli obblighi vigenti in materia di qualità e carte dei servizi, con riferimento alla trasparenza delle condizioni economiche di offerta dei servizi per la mancata informativa e l'omessa pubblicazione sulle pagine *web* dei piani tariffari, delle relative condizioni contrattuali e dell'elenco delle offerte vigenti, ovvero per la omessa comunicazione al motore di calcolo Supermoney delle relative informazioni.

Sette sono stati i procedimenti avviati per mancata comunicazione delle informazioni richieste dall'Autorità nell'esercizio della propria attività di vigilanza, in alcuni casi relativamente ai costi applicati dagli operatori in caso di cessazione del rapporto contrattuale del cliente in applicazione della legge n. 40/2007.

Ulteriori infrazioni riscontrate attengono all'inottemperanza ai provvedimenti di riattivazione del servizio emessi, ai sensi dell'articolo 5 del Regolamento di cui alla delibera n. 173/07/CONS, dall'Autorità o dai Comitati regionali.

Oltre agli operatori principali, è bene rimarcare, sono stati coinvolti dall'azione sanzionatoria anche operatori minori, in specie per violazioni in materia di trasparenza tariffaria (cfr. Figura 3.25)

Figura 3.25. *Procedimenti sanzionatori avviati per operatore*



Fonte: Autorità

3.4.5. Le controversie tra utenti ed 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, n. 502/08/CONS e n. 479/09/CONS, è stato oggetto di ulteriore rivisitazione con la delibera 597/11/CONS approvata il 17 novembre 2011. Tale provvedimento ha introdotto una serie di modifiche al regolamento in questione al fine di rispondere alle esigenze evidenziate dalla pratica applicazione della procedura, in particolare da parte dei Co.re.com., di semplificare e snellire l'iter procedurale nel rispetto dei principi di economicità, efficacia e proporzionalità dell'azione amministrativa, nonché di adeguare il regolamento al mutato quadro normativo in materia di mediazione civile e commerciale (decreto legislativo n. 28/2010).

Per quanto concerne l'attività di risoluzione delle controversie, i risultati conseguiti sono stati molto positivi, sia in termini quantitativi che qualitativi.

In merito alle istanze di deferimento delle controversie, pervenute alla Direzione tutela dei consumatori nel periodo di riferimento, si evidenzia come il numero complessivo delle stesse sia maggiore rispetto allo stesso periodo del precedente anno. Il dato va letto anche in considerazione del fatto che la funzione decisoria è stata delegata ad altri quattro comitati nel corso del 2011, il che rende ancor più significativo l'aumento del numero di controversie sottoposte alla decisione di questa Autorità.

Nel periodo considerato, a fronte dei 1.450 procedimenti avviati, 42 procedimenti si sono conclusi con l'adozione del provvedimento decisorio collegiale, 75 procedimenti sono stati definiti con l'adozione del provvedimento decisorio monocratico (determina direttoriale), mentre 758 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 (cfr. Tabella 3.45).

Tabella 3.45. Attività di risoluzione extragiudiziale delle controversie

Pervenute	Concluse con provvedimento		Concluse con accordo*	Improcedibili	In corso
	determine direttoriali	definizioni nel merito			
1450	75	42	771	89	473

* in udienza di discussione, con accordo prima dell'udienza o a seguito di rinuncia al procedimento
Fonte: Autorità

Il dato più incoraggiante, tuttavia, è quello della durata media dei procedimenti, che nel corso del periodo di riferimento si è notevolmente ridotto attestandosi sui 172 giorni di media, dunque al di sotto del termine regolamentare di 180 giorni. Nel caso di procedimenti chiusi con determina direttoriale i tempi medi sono ancor più bassi, pari a 116 giorni.

Anche sotto il profilo del valore medio delle controversie è possibile ricavare indicazioni significative: nel caso di accordo transattivo tra le parti il valore medio degli accordi è stato pari ad euro 475 se raggiunto fuori dall'udienza di discussione, mentre lo stesso valore si innalza a 938,00 euro per gli accordi siglati in corso di udienza presso l'Autorità. Infine, per le ipotesi di definizione tramite provvedimento decisorio, il valore medio è stato pari ad euro 2.694,00, che moltiplicato per i 117 provvedimenti adottati porta al risultato di circa 315.000 euro restituiti agli utenti grazie all'intervento dell'Autorità, ai quali vanno aggiunti, per una stima più completa, gli importi liquidati dai Co.re.com. in sede definitiva, nonché quelli riconosciuti dagli operatori a titolo conciliativo.

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 194. A fronte delle istanze procedibili, in quanto aventi ad oggetto utenze situate nelle Regioni i cui Co.re.com. non hanno ancora richiesto le deleghe di funzioni, si è riscontrato nella quasi totalità dei casi l'adeguamento spontaneo dell'operatore a seguito della richiesta di memorie e controdeduzioni dell'Autorità; solo per n. 32 istanze l'Ufficio ha dovuto procedere all'adozione del provvedimento temporaneo.

In aggiunta all'espletamento delle funzioni proprie di definizione delle controversie insorte tra utenti ed operatori, l'Ufficio controversie e sanzioni è stato impegnato in attività di affiancamento ai Co.re.com. nell'esercizio delle funzioni delegate in materia di risoluzione delle controversie, concretizzatesi sia in incontri di formazione, sia in incontri di discussione finalizzati alla elaborazione di proposte regolamentari. In taluni casi, la collaborazione si è spinta fino all'affiancamento diretto nello svolgimento in sede regionale delle funzioni delegate.

Tra le attività di natura regolamentare va menzionato il regolamento in materia di indennizzi applicabili nei rapporti tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche approvato con delibera n. 73/11/CONS nel marzo 2011. Tale regolamento, oltre a prevedere la misura minima degli indennizzi applicabili alle numerose fattispecie di disservizio individuate dal provvedimento, ha introdotto per alcune fattispecie un meccanismo automatico di corresponsione degli indennizzi da parte degli operatori, entrato in vigore il 1° aprile del 2012.

Grazie al nuovo regolamento l'attività di definizione delle controversie – ma anche quella di conciliazione, per la quale i nuovi valori hanno finito per rappresentare comunque un parametro di riferimento – risulta molto più agevole, proprio in virtù della standardizzazione delle misure indennizzatorie. I primi benefici effetti sono dimostrati dall'immediata sensibile riduzione dei tempi medi di decisione delle controversie, ormai stabilmente al di sotto del termine di 180 giorni stabilito dal regolamento di procedura.

3.5. Le funzioni ispettive e di registro

■ 3.5.1. Il Registro degli operatori di comunicazione

Ai fini della tenuta del Registro degli operatori di comunicazione ("Registro"), sono state poste in essere, nel corso del periodo di riferimento, numerose attività, tra le quali figurano gli interventi di modifica ed integrazione della normativa regolamentare – di cui alla delibera n. 666/08/CONS del 26 novembre 2008 – derivanti dall'entrata in vigore del D.P.R. 25 novembre 2010, n. 223, in materia di semplificazione e riordino dell'erogazione dei contributi all'editoria.

Una prima modifica regolamentare è stata disposta con la delibera n. 283/11/CONS del 18 maggio 2011, che ha novellato talune disposizioni dell'allegato A alla delibera n. 666/08/CONS ("Regolamento del Registro") e dell'allegato B alla medesima. In tale sede sono state disciplinate, in conformità agli adempimenti di cui all'art. 5 del citato D.P.R. n. 223/2010, le "*Dichiarazioni supplementari dovute dalle imprese richiedenti i contributi per l'editoria*" alla Presidenza del Consiglio dei ministri – Dipartimento per l'informazione e l'editoria (DIE). La delibera n. 283/11/CONS è stata successivamente modificata e integrata dalla delibera n. 421/11/CONS del 22 luglio 2011, con la quale, in particolare, si è provveduto, da un lato, a differire il termine relativo agli adempimenti previsti in capo alle imprese iscritte richiedenti i contributi per l'editoria, dal 31 luglio 2011 al 30 settembre 2011, e, dall'altro, a stabilire che tale normativa regolamentare trovi applicazione – in linea con le norme di rango primario – anche con riferimento alle imprese radiofoniche organi di partiti politici. A tal fine, è stata, altresì, predisposta la relativa modulistica, con la quale le suddette imprese hanno provveduto a trasmettere, a mezzo posta elettronica certificata, le dichiarazioni supplementari integrative dei dati inviati con la comunicazione annuale telematica.

Inoltre, con la delibera n. 44/12/CONS del 25 gennaio 2012, è stato integrato il modello relativo alla certificazione dell'iscrizione al Registro – in modo da adeguare lo stesso a quanto previsto dall'art. 40, comma 2, del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, come modificato dall'art. 15 della legge 12 novembre 2011, n. 183, recante "*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2012)*" – al contempo fissando, al 30 aprile 2012, il termine per la trasmissione della comunicazione annuale 2012, relativa all'anno 2011, da parte delle imprese iscritte richiedenti i contributi all'editoria.

Controlli in materia di editoria sulle imprese richiedenti i contributi

A seguito dell'entrata in vigore del D.P.R. n. 223/2010, l'Autorità ha stipulato, in data 20 settembre 2011, un Protocollo d'intesa con la Presidenza del Consiglio dei ministri ove è previsto che, in ordine alle dichiarazioni rese al Registro dalle imprese richiedenti i contributi all'editoria, l'Autorità possa avviare attività di verifica, anche di natura ispettiva, avvalendosi del Nucleo speciale per la radiodiffusione e l'editoria della Guardia di finanza, a tal fine individuando le fattispecie suscettibili di tali accertamenti attraverso la definizione di un campione da concordare con il DIE nel corso di apposite riunioni periodiche.

Sulla base delle competenze espressamente riconosciute all'Autorità dal già richiamato D.P.R. n. 223/2010, l'Ufficio del Registro ha svolto, nel periodo di riferimento, le verifiche sulle imprese editrici e radiofoniche di organi di partiti politici richiedenti i contributi ai sensi della legge 7 agosto 1990, n. 250, sulle imprese editrici richiedenti i contributi in conto interessi e in conto canone ai sensi della legge 5 agosto 1981, n. 416, e della legge 7 marzo 2001, n. 62, sulle imprese editrici richiedenti i contributi per la stampa italiana all'estero di cui al D.P.R. 15 febbraio 1983, n. 48, nonché sulle agenzie di stampa con le quali la Presidenza del Consiglio dei ministri annualmente stipula convenzioni per l'acquisto dei notiziari e dei servizi informativi per le Amministrazioni ed Enti dello Stato.

In particolare, le verifiche effettuate hanno complessivamente riguardato 353 imprese iscritte al Registro tra le quali:

- 273 imprese editrici hanno richiesto i contributi ai sensi dell'art. 3 della legge n. 250/1990;
- 7 imprese radiofoniche risultano nell'elenco dei richiedenti i contributi come organi di partiti politici;
- 40 imprese figurano come richiedenti i contributi in conto interessi ed in conto canone previsti dalle leggi n. 416/1981 e n. 62/2001;
- 19 imprese editrici hanno richiesto i contributi per la stampa italiana all'estero;
- 14 agenzie di stampa risultano nell'elenco trasmesso dal DIE in vista del rinnovo delle convenzioni per l'acquisto dei notiziari e dei servizi informativi.

Con riferimento alle imprese editrici richiedenti i contributi ai sensi dell'art. 3 della legge n. 250/1990, l'Ufficio del Registro ha svolto verifiche concernenti la regolarità dell'iscrizione al Registro, l'attestazione di conformità degli assetti societari alla normativa vigente, nonché l'attestazione dell'assenza di situazioni di controllo e/o collegamento di cui all'art. 2359 c.c. rilevanti ai fini dell'erogazione dei contributi che hanno interessato ben 127 imprese editrici, mentre per le restanti 146 (richiedenti i contributi ex art. 3, comma 3, della legge n. 250/1990), i controlli hanno riguardato l'ottemperanza agli adempimenti previsti dal Regolamento del Registro.

Inoltre, per le verifiche riguardanti le imprese radiofoniche organi di partiti politici, è stata comunicata al DIE la conformità degli assetti proprietari e l'eventuale sussistenza o meno di situazioni di controllo ostative all'erogazione dei contributi; per le agenzie di stampa è stato necessario operare approfondimenti circa la presenza, negli assetti proprietari, di società di diritto comunitario o estero la cui partecipazione di controllo è risultata, da ultimo, detenuta da persona fisica, finanche interessando la stessa Presidenza del Consiglio dei ministri - Dipartimento per le politiche europee. In ordine, infine, alle imprese richiedenti i contributi in conto interessi e in conto canone e quelli per la stampa italiana all'estero, le verifiche hanno avuto ad oggetto la posizione presso il Registro e la regolarità dei relativi adempimenti.

Nel periodo di riferimento, sono stati avviati 25 procedimenti sanzionatori per le seguenti violazioni:

- omessa comunicazione delle situazioni di controllo di cui all'art. 2359 c.c. e all'art. 1, comma 8, della legge n. 416/1981: sono stati avviati 3 procedimenti, 1 dei quali risulta tuttora in corso, mentre i restanti 2 procedimenti sono stati definiti con provvedimenti di ordinanza-ingiunzione, adottati con le delibere n. 307/11/CONS del 30 maggio 2011 e n. 390/11/CONS del 6 luglio 2011, per le violazioni delle norme della legge n. 416/1981, volte ad assicurare la trasparenza della proprietà e delle connesse disposizioni regolamentari in materia di obblighi di comunicazione al Registro, rispet-

tivamente concernenti le società Edizioni del Roma scarl ed Edizioni Riformiste società in liquidazione (rilevando, per quest'ultima, anche la violazione dell'obbligo di comunicazione della pubblicazione di una nuova testata denominata "Cronache del Mezzogiorno"), nonché l'impresa editrice Linea società cooperativa a r.l.;

- omessa trasmissione della comunicazione annuale: 5 procedimenti, 4 dei quali sono stati archiviati per intervenuta oblazione, mentre 1 risulta tuttora in corso di definizione;

- trasmissione tardiva della comunicazione annuale: 13 procedimenti, 5 dei quali sono stati definiti con l'adozione dei relativi provvedimenti di ordinanza-ingiunzione, mentre i restanti 8 procedimenti sono stati archiviati per intervenuta oblazione;

- omessa comunicazione della pubblicazione di una nuova testata: 1 procedimento, avviato nei confronti della società Edizioni del Roma scarl (relativamente alla testata denominata "Il Golfo") e definito con l'adozione della delibera di archiviazione per intervenuta oblazione;

- omesso aggiornamento dei dati oggetto di comunicazione al Registro: 3 procedimenti definiti con l'archiviazione per intervenuta oblazione.

Alle verifiche, effettuate sulle dichiarazioni rese al Registro e sulle banche dati a disposizione dell'Ufficio, hanno fatto seguito – in taluni casi – gli accertamenti ispettivi svolti dal Nucleo speciale per la radiodiffusione e l'editoria della Guardia di finanza presso quelle imprese editrici rientranti nel campione definito ai sensi del citato Protocollo d'intesa. Tali accertamenti, che riguardano 15 imprese editrici, sono stati conclusi relativamente a 2 società, mentre, per gli altri soggetti interessati, restano tuttora in corso. Ulteriori 4 casi sono stati, infine, segnalati al DIE affinché lo stesso possa avviare, tramite il Nucleo speciale spesa pubblica e repressione frodi comunitarie, le opportune verifiche per i profili di propria competenza.

Gestione ordinaria

Per quanto riguarda la gestione ordinaria, come noto l'attività di tenuta del Registro è stata delegata a diversi Comitati regionali per le comunicazioni ("Co.re.com.")¹⁵³ e ai Comitati provinciali per le comunicazioni delle Province di Trento e di Bolzano, in forza dell'accordo quadro sottoscritto dall'Autorità e approvato con la delibera n. 444/08/CONS del 28 luglio 2008.

A due anni dal conferimento delle deleghe, l'Ufficio ha svolto, nel periodo di riferimento, attività di formazione, affiancamento e controllo in ordine agli adempimenti connessi alla tenuta del Registro. Ad esito delle verifiche condotte, l'attività di tenuta del Registro svolta dai Co.re.com. delegati è risultata complessivamente rispondente alle previsioni regolamentari e in sintonia con gli indirizzi indicati dall'Autorità. Il decentramento delle suddette attività verso gli enti territoriali ha facilitato il dialogo con gli operatori di comunicazione presenti sul territorio, consentendo, spesso, 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 costante aggiornamento del personale preposto alla tenuta del Registro presso i Co.re.com. delegati, sono state organizzate, in collaborazione

¹⁵³ Puglia, Friuli Venezia Giulia, Emilia Romagna, Lombardia, Lazio, Umbria, Toscana, Calabria, Abruzzo, e, da ultimo, Molise e Basilicata.

con l'Ufficio di Gabinetto, attività di formazione alle quali hanno fatto seguito giornate di studio e di approfondimento per il Co.pro.com. di Bolzano e per i Co.re.com. del Molise e della Basilicata che hanno ricevuto le deleghe nel corso dell'anno 2011. Sono stati, altresì, tenuti incontri, presso la sede dell'Ufficio del Registro, per approfondire questioni legate alla tenuta del Registro, nonché per illustrare le modifiche apportate al Regolamento dalle delibere nn. 283/11/CONS e 421/11/CONS che hanno rafforzato gli obblighi di comunicazione in capo agli editori richiedenti i contributi all'editoria ai sensi della legge n. 250/1990.

L'Ufficio del Registro ha anche prestato giornaliera assistenza ai colleghi preposti alla tenuta del Registro presso i Co.re.com. delegati e ha effettuato, attraverso il sistema informativo automatizzato del Registro, verifiche periodiche sull'andamento dell'attività istruttoria dei procedimenti di competenza degli stessi.

Per garantire un servizio di assistenza più efficiente agli operatori, l'Ufficio ha tenuto giornate di formazione per il personale del *contact center*, durante le quali sono state illustrate le delibere del Registro, la relativa modulistica e l'attività di *front office*, predisponendo, a tal fine, manuali esplicativi dei profili teorici e di quelli tecnici (con l'illustrazione delle procedure telematiche) dell'attività di tenuta del ROC.

La tabella 3.46 contiene i numeri dei principali procedimenti trasmessi o caricati tramite il sistema telematico nel periodo aprile 2011 – marzo 2012, confrontandoli con lo stesso periodo dell'anno precedente.

Tabella 3.46. *Procedimenti istruiti nel Registro nel periodo di riferimento*

	Aprile 2010 - Marzo 2011	Aprile 2011 - Marzo 2012
Operatori iscritti	1.578	1.165
Cancellazioni (istanza di parte)	960	281
Cancellazioni totali (incluse quelle d'ufficio)	3.225	283
Comunicazioni annuali	4.868	4.890
Comunicazioni di variazione	1.894	1.889
Certificazioni	471	367
Totale comunicazioni ricevute	10.160	8.594

Fonte: Autorità

I dati riportati evidenziano un lieve calo dei provvedimenti di iscrizione legato, da un lato, all'attuale situazione di crisi economica che ha colpito anche il settore delle comunicazioni, dall'altro, all'aumento di domande di iscrizione improcedibili e pertanto archiviate, presentate da soggetti che, alla luce di una corretta interpretazione del decreto legislativo n. 259/2003, sono risultati privi dei requisiti di autorizzazione previsti da predetto decreto e, conseguentemente, dal Regolamento. Si riscontra, altresì, un tasso di ottemperanza in linea con i dati dell'anno precedente da parte degli operatori nell'effettuare le comunicazioni al Registro. La lieve crescita di tale dato è imputabile in parte alla delega di funzioni ai Co.re.com., in parte al potenziamento dell'azione di *enforcement* da parte dell'Ufficio del Registro, attraverso numerosi accertamenti e procedimenti sanzionatori.

L'elevato numero di comunicazioni di variazione, anche in questo caso in sintonia con i dati dell'anno precedente, può, per il periodo di riferimento in questione, essere

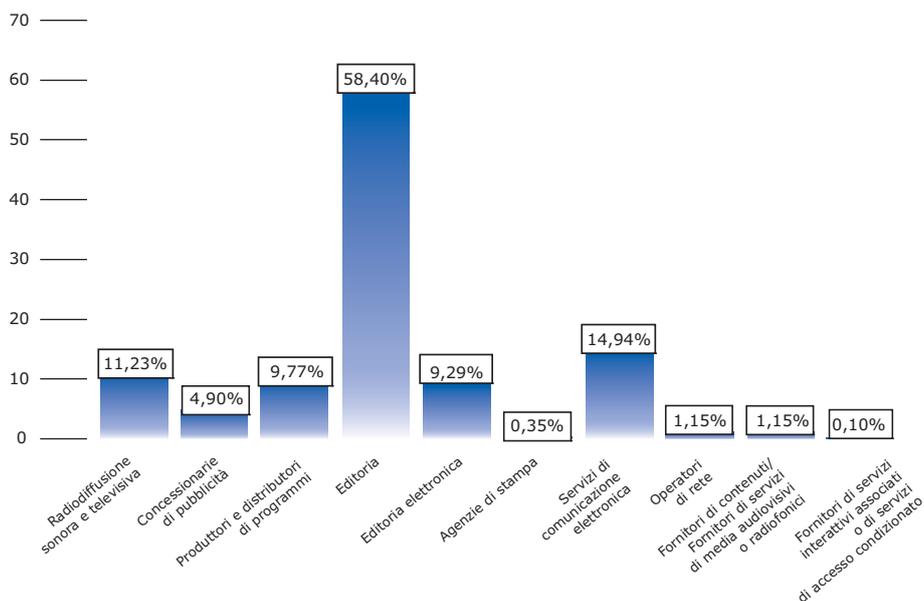
analizzato alla luce del progressivo passaggio della diffusione televisiva dalla tecnica analogica a quella digitale. Nelle Regioni in cui ha avuto luogo il c.d. *switch-off*, infatti, gli operatori hanno comunicato il mutamento dell'attività svolta presentando in via telematica il modello 15/ROC "Comunicazione di variazione". L'Autorità ha continuato le attività di verifica, contattando gli operatori al fine di sollecitare l'aggiornamento dei titoli autorizzatori comunicati al ROC e dei dati dichiarati al Catasto nazionale delle frequenze.

Infine, il numero di cancellazioni risulta in calo rispetto all'anno 2011, ma in linea con quello registrato negli anni precedenti, in quanto, nel periodo di riferimento aprile 2010 - marzo 2011, sono state svolte specifiche attività di "bonifica" dei dati del ROC, attraverso l'analisi manuale delle singole posizioni con anomalie nonché con il confronto automatizzato dei dati contenuti nel Registro con quelli detenuti dalle Camere di Commercio.

Nell'ambito della tenuta del Registro, sulla base di verifiche avviate anche a seguito di segnalazioni qualificate, trasmesse dall'Ufficio Coordinamento delle attività ispettive ovvero dal Nucleo speciale per la radiodiffusione e l'editoria della Guardia di finanza, sono stati avviati n. 7 procedimenti sanzionatori per la mancata ovvero tardiva trasmissione delle comunicazioni annuali (n. 4 procedimenti), per la tardiva comunicazione di variazione concernente l'avvio di una nuova attività (n. 1 procedimento), per l'omessa comunicazione della situazione di controllo e della domanda di cancellazione dal Registro (n. 1 procedimento), nonché per la mancata presentazione, nei termini, della domanda d'iscrizione al Registro (n. 1 procedimento), adempimenti dovuti dagli operatori ai sensi del Regolamento del Registro.

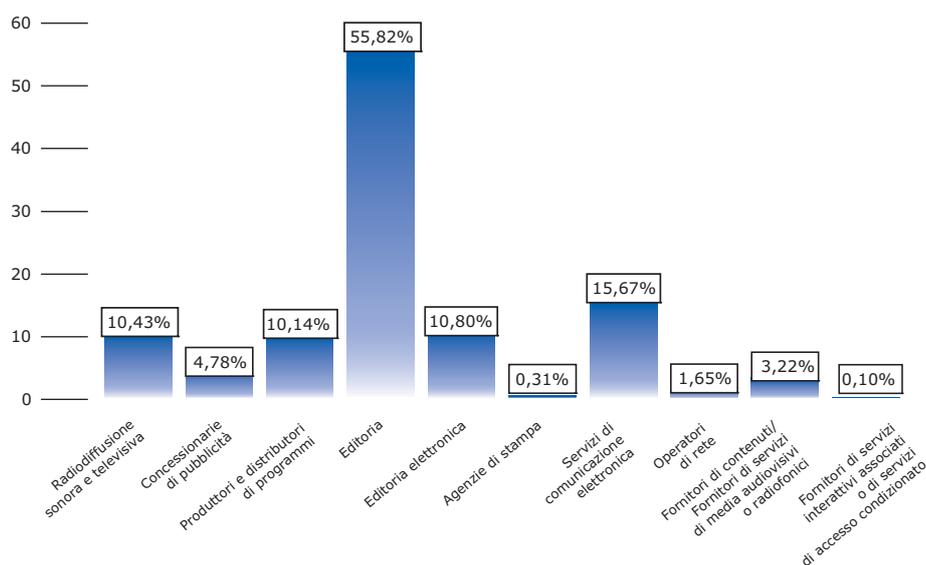
Con riferimento alle tipologie degli operatori, i seguenti grafici raffigurano gli operatori attivi iscritti al ROC, rispettivamente alla data del 31 marzo 2011 e alla data del 31 marzo 2012, divisi per attività svolta.

Figura 3.26. Operatori iscritti al Registro per attività su totale operatori al 31 marzo 2011



Fonte: Autorità

Figura 3.27. Operatori iscritti al Registro per attività su totale operatori al 31 marzo 2012



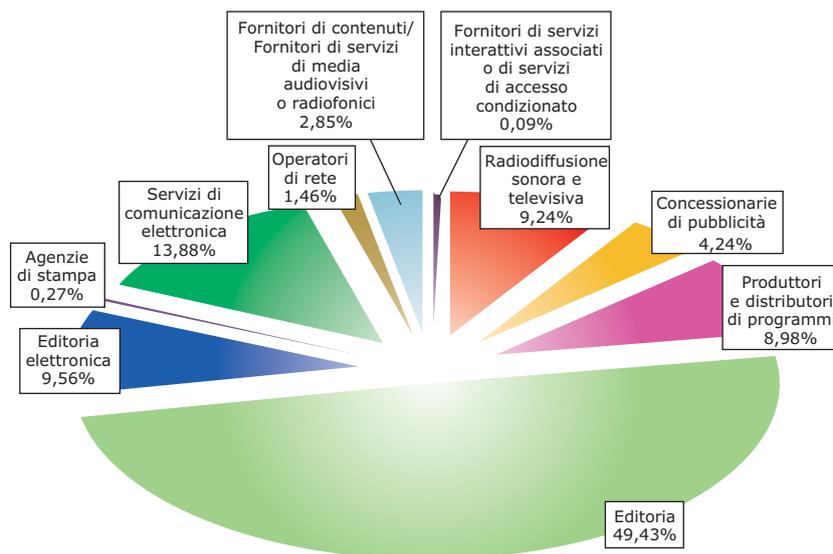
Fonte: Autorità

I dati indicati nei grafici sopra riportati confermano l'ampia predominanza degli editori nell'ambito dei soggetti iscritti: nel 2012, più del 55% degli oltre 17.200 operatori attivi svolge l'attività di editoria. Tale dato risulta in lieve calo rispetto all'anno 2011, dove su un totale di circa 16.500 la percentuale degli editori era superiore al 58%. Si rileva, tuttavia, che, rispetto ai dati del 2011, è aumentata l'incidenza degli operatori esercenti l'attività di editoria elettronica, passati dal 9,29% al 10,80%, in linea con l'evoluzione tecnologica in corso.

A testimonianza dell'ormai quasi concluso processo di *switch-off*, si conferma il lieve e progressivo, calo degli operatori esercenti l'attività di radiodiffusione, passati dall'11,23% del 2011 al 10,43% dell'aprile 2012. Conseguentemente, si ravvisa una crescita lieve da parte degli operatori di rete (passati dall'1,15% del 2011 all'1,65% del 2012) e, invece, significativa dei fornitori di contenuti/fornitori di servizi di media audiovisivi o radiofonici (dall'1,15% al 3,22%). Risultano sostanzialmente invariate le percentuali degli operatori esercenti le restanti attività.

Di seguito si riporta un ulteriore grafico, nel quale sono illustrate le percentuali dei settori di attività svolte dagli operatori iscritti al Registro sul totale delle attività. Tale dato, circa 19.000, risulta naturalmente superiore al numero degli iscritti, poiché molti soggetti svolgono più di un'attività nel mercato delle comunicazioni (ad esempio operatori di rete e fornitori di contenuti nel settore televisivo digitale a livello locale).

Figura 3.28. Settori di attività svolte dagli operatori iscritti al Registro su totale attività (%) – dati al 30 aprile 2012



Fonte: Autorità

Evoluzione del Registro

È in corso di sviluppo il nuovo sistema informativo automatizzato per la gestione del Registro degli operatori di comunicazione, per allinearli alle più recenti disposizioni in materia di semplificazione amministrativa. Il progetto prevede che il *front office* del nuovo sistema sia integrato nel portale www.impresa.gov.it gestito da Unioncamere.

L'integrazione del sistema informativo automatizzato del Registro all'interno del portale [impresa.gov](http://www.impresa.gov) consentirà, tra le altre cose, di acquisire i dati anagrafici, gli assetti amministrativi e societari degli operatori di comunicazione direttamente dal Registro delle Imprese, riducendo gli oneri di comunicazione e verifica dei dati in capo agli iscritti. L'accesso al nuovo *front office* potrà avvenire esclusivamente tramite la Carta Nazionale dei Servizi (CNS) con funzioni di Firma Digitale, che consentirà l'identificazione certa dell'utente in rete e la possibilità di consultare i dati dichiarati al Registro. L'uso di tale dispositivo, facilmente reperibile, ad es. presso le Camere di Commercio, sarà obbligatorio per tutti gli operatori.

Nel periodo di riferimento, l'Autorità ha avviato anche lo sviluppo del nuovo sistema di *back office* affidato attraverso contratti SPC ai fornitori HP ed il R.T.I. FASTWEB/HP. In tale contesto, l'integrazione tra *back office* e *front office* permetterà l'implementazione di alcuni meccanismi di pre-caricamento dei dati da altri registri pubblici, nonché l'inserimento di vincoli e controlli automatici sulle dichiarazioni rese dagli operatori, al fine di prevenire l'inserimento di dati errati e/o incompleti a vantaggio della qualità e dell'affidabilità delle informazioni immesse nel sistema, migliorando l'efficienza del processo di comunicazione. L'Autorità ha già effettuato i primi collaudi tecnici del nuovo sistema del Registro e, allo stato, è stata avviata una fase di sperimentazione con

i Co.re.com. delegati e con le principali associazioni di categoria, per verificare le funzionalità del nuovo sistema, le eventuali criticità, la corretta migrazione, dal vecchio al nuovo *database*, dei dati dichiarati al Registro dagli operatori di comunicazione.

L'entrata in esercizio definitiva del nuovo sistema informativo automatizzato del Registro è prevista per il prossimo autunno.

Infine, è stato completato il servizio di gestione e riordino documentale degli archivi cartacei con la riunificazione delle diverse serie storiche dei registri ROC, RNIR e RNS e la digitalizzazione dei documenti cartacei che in prospettiva potranno essere consultati all'interno del nuovo *back office* del Registro.

■ 3.5.2. Il Catasto nazionale delle infrastrutture di diffusione

Il "Catasto nazionale delle frequenze radiotelevisive" (di seguito "Catasto"), che costituisce la Sezione speciale del Registro degli operatori di comunicazione, rappresenta una preziosa fonte di informazioni, attuali e storiche, relative agli impianti di radiodiffusione televisiva presenti sul territorio nazionale.

Da oltre tre anni è attivo su rete *internet* il sistema di gestione *on-line* del Catasto (www.catastofrequenze.agcom.it), che nel corso di quest'ultimo periodo è andato ancor più affermandosi come un importante e fondamentale strumento di conoscenza del complesso sistema radiotelevisivo italiano, tanto da rappresentare il principale punto di riferimento per tutte le attività tecnico/gestionali poste in essere dall'Autorità per dare completa attuazione al processo di transizione al digitale terrestre (cd. fase di *switch-off*).

L'aggiornamento *on-line* dei dati da parte degli stessi operatori di settore consente un puntuale e costante monitoraggio delle dinamiche che caratterizzano l'utilizzo dello spettro elettromagnetico attinente alla radiodiffusione televisiva nelle bande VHF e UHF, consentendo di svolgere un'ottimale attività di pianificazione sulla base di informazioni sempre più accurate e aderenti alla realtà esistente.

Grazie alle procedure automatizzate sviluppate, gli uffici dell'Autorità si sono potuti avvalere, in occasione della convocazione dei tavoli tecnici previsti nell'ambito dei procedimenti di pianificazione delle aree tecniche oggetto del passaggio al digitale terrestre, di elenchi degli impianti aggiornati e verificati in tempo reale.

I formati di dati utilizzati nel sistema informatizzato del Catasto, così come gli elaborati prodotti, costituiscono uno *standard* per lo scambio di informazioni riguardanti gli impianti di radiodiffusione, apprezzato sia dagli operatori di settore che dalle associazioni di categoria.

L'utilizzo del predetto sistema ha consentito la totale dematerializzazione di tutte le tipologie di dichiarazioni rese dagli operatori: l'operatore radiotelevisivo, attraverso un semplice accesso in modalità telematica utilizzando le medesime credenziali assegnate per l'accesso al Registro, può comunicare, in totale autonomia e con elevati *standard* di sicurezza, le variazioni relative alla titolarità degli impianti (cessioni, subentri), ai parametri tecnici di esercizio (come ad esempio, la frequenza di trasmissione, la potenza irradiata, la conversione in digitale ecc.), nonché la cessazione degli stessi.

Tutti gli accessi al sistema vengono tracciati così come viene tracciato, grazie principalmente all'identificativo alfanumerico univoco che contraddistingue gli impianti all'interno del Catasto, il susseguirsi delle modifiche o comunicazioni che accompagnano la vita operativa degli impianti. Ogni volta, infatti, che interviene una variazione nei dati dell'impianto, il sistema provvede automaticamente a registrare nel c.d. archivio storico una copia dei dati nella situazione antecedente la modifica apportata. In questo modo è possibile conoscere in qualsiasi momento i dati di titolarità o di esercizio di un impianto a una certa data.

Ulteriori funzionalità sono state implementate nel corso dell'ultimo anno sia per fornire al personale dell'Autorità strumenti di gestione ancor più performanti e intuitivi, sia per fornire agli operatori ulteriori *utility* per l'interrogazione del *database* e la gestione dei dati tecnici. È stato introdotto un sistema di avvisi (cd. "*banner*") che consente all'Autorità di comunicare in tempo reale con tutti gli operatori rappresentando, al tempo stesso, una sorta di scadenziario per gli adempimenti connessi. Tra i vari interventi effettuati viene segnalato, per rilevanza e complessità, l'implementazione di una procedura guidata per la migrazione delle coordinate geografiche degli impianti dall'attuale sistema geodetico di riferimento a validità locale ED50 allo *standard* internazionale WGS84, a validità globale.

È stata infine testata, sebbene al momento non ancora resa disponibile, una sezione *web* pubblica per la consultazione dei dati salienti del Catasto da parte di tutti gli utenti della rete *internet* che potranno accedere senza necessità di preventiva autenticazione, ad esempio per fini statistici o di studio, a una sezione speciale del Catasto contenente esclusivamente i dati essenziali degli impianti di diffusione operanti sul territorio nazionale.

Il periodo compreso tra aprile 2011 e marzo 2012 ha fatto registrare, in termini percentuali, il maggior volume di accessi al Catasto da parte degli operatori di radio-diffusione, ciò sia in considerazione del fatto che la completa digitalizzazione di 14 regioni su 20 ha reso necessario il definitivo aggiornamento dei dati tecnici degli impianti non più analogici, sia perché le restanti 6 regioni dovranno completare, proprio nel corso del corrente anno, la transizione al digitale, la qual cosa ha portato a una puntuale verifica da parte di tutti i soggetti interessati degli impianti gestiti.

Alla data del 31 marzo 2012, il Catasto conteneva 21.064 impianti attivi, dei quali 5.309 di tipo televisivo analogico, 15.492 di tipo televisivo digitale e 263 di tipo radiofonico digitale.

Tabella 3.47. *Impianti dichiarati attivi al Catasto nazionale delle frequenze - alla data del 31 marzo per gli anni 2009, 2010, 2011 e 2012 - individuati per tipologia e qualità dei dati*

	31/03/2009	31/03/2010	31/03/2011	31/03/2012
Impianti				
Televisione analogica	20.072	17.009	10.125	5.309
Televisione digitale	4.854	7.414	11.689	15.492
Radiofonia digitale	264	264	264	263
Qualità dei dati				
Nessuna anomalia	67	1.439	2.856	7.961
Anomalie lievi	14.118	19.852	17.043	11.800
Anomalie gravi	11.005	3.396	2.179	1.303

Fonte: Autorità

In termini numerici, il periodo in esame ha fatto registrare un totale di oltre 14.270 accessi, con una media giornaliera di circa 34 accessi/*die*.

Nel corso degli accessi effettuati dagli operatori di radiodiffusione, sono state acquisite al Catasto e automaticamente validate oltre 12.200 pratiche, integralmente dematerializzate, con le quali sono stati comunicati oltre 18.500 tra inserimenti, variazioni tecnico/amministrative, trasferimenti, subentri o cessazioni di impianti, per una media di circa 30 pratiche per giorno lavorativo.

Tabella 3.48. *Tipologie e numero di operazioni effettuate sul Catasto nazionale delle frequenze radiotelevisive nel periodo di riferimento 1° aprile – 31 marzo per gli anni 2008/2009, 2009/2010, 2010/2011 e 2011/2012*

	2008*/2009	2009/2010	2010/2011	2011/2012
Accessi (log-on)	4.210	9.793	8.352	11.724
Inserimenti singoli impianti	126	177	86	222
Modifiche singoli impianti	3.803	4.814	4.978	7.311
Inserimenti/modifiche massivi	25	666	315	799
Cessazioni	115	1.553	5.075	3.622
Cessioni	116	1.838	1.381	1.439
Subentri	87	1.759	1.368	1.457
Trasformazioni analogico/digitale	2	998	1.563	1.494

* solo mese di dicembre, mese in cui il sistema informativo è entrato in funzione

Fonte: Autorità

In merito all'attività di vigilanza, sono proseguiti anche nel corso del 2011, controlli e sopralluoghi tecnici, congiuntamente alla Sezione di Polizia postale e delle comunicazioni presso l'Autorità e alle strutture periferiche del Ministero dello sviluppo economico – Dipartimento per le comunicazioni, nelle Regioni in cui ha già avuto luogo lo *switch-off*, al fine di riscontrare le effettive condizioni di esercizio degli impianti radio-televisivi rispetto a quanto dichiarato dagli operatori al Catasto.

Nello specifico sono stati condotti sopralluoghi tecnici in n. 6 regioni *all-digital* a valle dei quali si è proceduto a contestare a circa 150 operatori difformità operative rispetto ai dati dichiarati al Catasto.

Ulteriori verifiche vengono svolte attraverso specifiche attività di *back-office*. Nel corso del 2011, il Servizio ispettivo e registro ha svolto controlli sulle autodichiarazioni rese al Catasto nazionale delle frequenze da oltre trecento operatori esercenti l'attività di radiodiffusione televisiva relativamente agli impianti operanti sul territorio nazionale nelle aree già completamente digitalizzate (Sardegna, Campania, Trentino-Alto Adige, Valle d'Aosta, Piemonte, Lombardia, Friuli Venezia Giulia, Emilia Romagna, Veneto, Toscana, Lazio, Liguria), invitando successivamente gli stessi ad aggiornare i dati relativi agli impianti operanti in tecnica analogica ai sensi dell'articolo unico, comma 3, dell'allegato C alla delibera n. 666/08/CONS del 26 novembre 2008 e successive modifiche ed integrazioni. In esito a tali controlli, l'Autorità ha avviato un'estesa campagna per la rettifica d'ufficio dei dati degli impianti registrati al Catasto, spesso riconducibili a piccole emittenti locali non più operative, che ha portato, a oggi, alla cancellazione di oltre 80 impianti analogici non più attivi e alla predisposizione di circa 20 nuovi ulteriori procedimenti amministrativi di cancellazione impianti.

Sempre in merito all'attività di vigilanza, va evidenziato che la convocazione dei tavoli tecnici predisposti dalla Direzione reti e servizi di comunicazione elettronica dell'Autorità è diventata anch'essa una preziosa occasione per invitare gli operatori radio-televisivi partecipanti ad aggiornare la propria posizione amministrativa e tecnica relativamente agli impianti gestiti presso il Catasto nazionale delle frequenze.

Nel corso del 2011 sono state, altresì, avviate attività finalizzate a estendere la Sezione speciale del Registro degli operatori di comunicazione anche al censimento degli impianti di radiodiffusione sonora in tecnica analogica operanti in banda FM e in tecnica digitale operanti in banda L. Allo stato attuale, l'Autorità ha implementato un tracciato *record* già condiviso con i principali operatori del settore e con il Ministero dello sviluppo economico – Dipartimento per le comunicazioni. La raccolta dei dati avverrà una volta completata la modifica della struttura del *database* attualmente utilizzato per il Catasto con le specifiche di cui al tracciato *record* sopradescritto per i dati degli impianti di radiodiffusione sonora.

■ 3.5.3. Le attività ispettive

Nel periodo di riferimento, l'Ufficio Coordinamento delle attività ispettive ha effettuato verifiche secondo le procedure definite dalla delibera n. 220/08/CONS del 7 maggio 2008. L'attività ispettiva ha riguardato, in particolare:

- a) la verifica, in capo agli operatori di servizi di comunicazione (telefonia e dati), del rispetto della disciplina regolamentare in materia;
- b) la tutela del diritto di cronaca in materia di diritti sportivi;
- c) le verifiche sul pagamento da parte degli operatori di comunicazione del contributo dovuto all'Autorità;
- d) le verifiche in materia di pagamento del canone di concessione da parte degli operatori radiotelevisivi;
- e) la verifica delle violazioni del diritto d'autore in ambito radiotelevisivo;
- f) le attività di sopralluogo per la gestione delle attività connesse allo *switch-off* e l'avvio del censimento delle infrastrutture di radiodiffusione per l'implementazione dei dati del Catasto nazionale delle frequenze.

Relativamente alle verifiche concernenti l'erogazione dei servizi di comunicazione, sono stati oggetto dell'attività ispettiva, condotta con la Direzione tutela dei consumatori e la Direzione reti e servizi di comunicazione elettronica, 3 operatori, con un impiego di personale in sede esterna per complessivi 17 giorni.

In base all'intervenuta modifica del riparto di competenze di cui all'art. 9, comma 3, della delibera n. 25/07/CONS sono stati avviati accertamenti, con il supporto del Nucleo speciale per la radiodiffusione e l'editoria della Guardia di finanza, sul regolare pagamento da parte dei soggetti operanti nel settore delle comunicazioni del canone annuale di radiodiffusione da parte degli operatori radiotelevisivi nazionali e locali.

Anche in questo caso, relativamente alla tipologia di operatori da verificare, si è ritenuto opportuno partire dai soggetti che, in forza del fatturato, potevano risultare più significativi.

Tale attività si è sviluppata inizialmente con una serie di approfondimenti da *desk*, nel corso dei quali questa Autorità ha, in più occasioni, interessato il competente Ministero dello sviluppo economico – Dipartimento per le comunicazioni, al fine di attuare un'attenta attività di riconciliazione dei dati disponibili, con l'intento di definire un'adeguata pianificazione degli adempimenti di competenza, in coordinamento con il Dicastero stesso. Relativamente a tali verifiche sono stati oggetto di accertamento 21 operatori radiotelevisivi, per un impiego di personale quantificato in 65 giorni lavorativi.

All'esito della prima implementazione dei dati del Catasto nazionale delle frequenze, istituito con delibera n. 502/06/CONS del 2 agosto 2006, sono state avviate delle attività di sopralluogo effettuate in collaborazione con il Ministero dello sviluppo economico – Dipartimento per le comunicazioni e la Sezione di Polizia postale e delle comunicazioni presso l'Autorità.

Tali attività di verifica sono state avviate dopo una serie di incontri con la Direzione generale per i servizi di comunicazione e la Direzione generale pianificazione e gestione dello spettro radioelettrico del Ministero, al fine di definire le linee guida propedeutiche all'avvio di una capillare attività di sopralluoghi tecnico/amministrativi presso gli impianti radiotelevisivi interessati al censimento. In ordine a tali verifiche sono stati oggetto di accertamento le infrastrutture di telecomunicazioni attestata nelle seguenti località: Genova, Imperia, Savona, Roma, Bolzano, Firenze, Pisa, Livorno, Siena, Grosseto, Arezzo, Trieste, Udine, Pordenone, Venezia, Verona, Rovigo, Bologna, Modena, Reggio Emilia, Prato e Piacenza, per un impiego di personale complessivamente quantificato in 42 giorni lavorativi.

Infine, 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, sono stati trattati complessivamente 150 procedimenti e, per i casi di indisponibilità dei singoli soggetti all'adempimento spontaneo, sono stati avviati 95 procedimenti di iscrizione a ruolo presso la società Equitalia s.p.a. A oggi, sull'importo dei procedimenti sanzionatori per la somma complessiva di euro 3.800.201,00 (cui vanno aggiunti gli oneri per maggiorazioni e interessi conteggiati dall'agente della riscossione per quelli iscritti a ruolo) in esito all'attività di riscossione svolta, sulla citata somma, sono stati materialmente incassati euro 2.402.062,00.

3.6. La tutela giurisdizionale in ambito nazionale e comunitario

Dati statistici

Dal 1° aprile 2011 al 30 aprile 2012 sono stati depositati 174 ricorsi al Tribunale amministrativo regionale del Lazio avverso provvedimenti dell'Autorità, così classificati: 56 ricorsi in materia di telecomunicazioni, 70 in materia di audiovisivo, 10 in materia di parità di accesso ai mezzi di comunicazione di massa (*c.d. par condicio*), 23 in materia di organizzazione e funzionamento, e 15 in materia di personale.

Dei 174 ricorsi depositati nel periodo di riferimento, 28 erano corredati da istanza cautelare. La discussione in sede cautelare ha avuto come esito il rigetto di 10 istanze cautelari e l'accoglimento di sole 2 istanze; la trattazione delle ulteriori 16 è stata invece rinviata alla disamina del merito.

Quanto ai ricorsi (depositati nel periodo di riferimento, ovvero preesistenti) definiti nel merito dal TAR del Lazio nell'arco temporale suindicato, che ammontano complessivamente a 42, 26 di essi sono stati respinti e 13 sono stati accolti. Sono altresì intervenuti 1 decreto di rinuncia, e 2 di perenzione del ricorso.

Con riferimento ai giudizi, invece, innanzi al Consiglio di Stato, sono stati proposti in appello 37 ricorsi, dei quali 12 in materia di audiovisivo, 11 in materia di telecomunicazioni, 8 in materia di organizzazione e funzionamento e 6 in materia di personale. Degli appelli in argomento, 19 erano corredati da istanza cautelare, delle quali 10 sono state decise con esito favorevole all'Autorità – che in due casi era appellante – mentre 3 sono state accolte; la trattazione di 6 istanze è stata rinviata alla disamina del merito.

Riguardo ai ricorsi in appello definiti nel merito nello specifico arco temporale di riferimento, si segnala che essi ammontano complessivamente a 28 definiti come segue: 22 ricorsi respinti (con esito favorevole all'Autorità), 6 accolti.

Merita attenzione anche il dato relativo ai ricorsi straordinari al Presidente della Repubblica. Nel periodo di riferimento sono stati proposti nei confronti dell'Autorità 16 ricorsi straordinari: di essi, 13 sono stati oggetto di trasposizione innanzi al Tar Lazio e i rimanenti 3 risultano tuttora pendenti dinanzi al Consiglio di Stato.

Quanto al contenzioso dinanzi al Giudice ordinario, nel periodo 1° aprile 2011 - 30 aprile 2012 sono stati promossi 10 giudizi, di cui 4 in materia di condotta antisindacale (3 conclusi in senso favorevole all'Amministrazione; uno pendente), 1 in tema di relazioni sindacali (definito con sentenza favorevole all'Autorità), 1 per il riconoscimento di spettanze economiche (ancora pendente) e 5 in materia di cartelle di pagamento (dei quali solo due sono stati decisi: uno con esito favorevole per l'Autorità, e l'altro invece in senso sfavorevole).

Dai dati appena esposti si evince con chiarezza che la percentuale di cause in cui l'Autorità risulta vittoriosa, tanto in primo grado che in appello, risulta prossima al 73 per cento.

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.

Telecomunicazioni

Tariffe di terminazione sulla rete fissa

Con le sentenze 27 dicembre 2011, nn. 6830 e 6831, il Consiglio di Stato ha confermato le pronunce del Tar Lazio nn. 6439/09 e 6445/09, ribadendo la legittimità dell'iter procedimentale seguito dall'Autorità per l'adozione della delibera n. 251/08/CONS, con la quale è stato messo a punto il "Modello" per la determinazione delle tariffe di terminazione su rete fissa in base ai costi di un operatore alternativo efficiente.

Sempre in materia di tariffe di terminazione sul mercato della rete fissa è intervenuta la sentenza del Tar Lazio 14 dicembre 2011, n. 9739, che ha accolto il ricorso proposto da Telecom Italia avverso le delibere nn. 179/10/CONS e 229/11/CONS, con le quali l'Autorità ha definito, rispettivamente per gli anni 2010 e 2011, i livelli massimi di prezzo per la fornitura da parte degli operatori alternativi (OLO) dei servizi di raccolta e di terminazione delle chiamate sulle proprie reti (cd. interconnessione *reverse*).

Il Giudice amministrativo, condividendo la posizione della ricorrente, ha ritenuto che *"la delibera n. 179/10, nella parte in cui ha mantenuto anche per il 2010 una oggettiva disomogeneità fra le condizioni economiche concretamente praticabili dagli operatori interessati per la reciproca fornitura del servizio di terminazione delle chiamate sulle rispettive reti, non sia immune dai denunciati indici sintomatici dell'eccesso di potere, quali la contraddittorietà manifesta, l'insufficienza della motivazione e il difetto di istruttoria"* e che *"anche la delibera n. 229/11 ... non appare immune dai vizi denunciati, sostanzialmente riconducibili alla complessiva inadeguatezza dell'istruttoria condotta dall'Autorità che ha portato all'adozione di una decisione non rispettosa del quadro di riferimento normativo nazionale e comunitario, e pertanto deve essere annullata"*.

Avverso la sfavorevole sentenza del Tar l'Autorità ha proposto appello, che è stato accolto dal Consiglio di Stato con decisione n. 2802 del 15 maggio 2012. Nel disporre l'annullamento dell'appellata sentenza n. 9739/2011, il Collegio ha statuito la legittimità dell'operato del Garante, ritenendo, in particolare, che il sistema di prezzi di terminazione su rete fissa delineato dall'Autorità per gli anni 2010 e 2011 *"...è solo apparentemente ingiustificato, discriminatorio e in contrasto con le prescrizioni della Commissione europea, rispondendo piuttosto al persistere ancora dopo molti anni dalla liberalizzazione del mercato, di una realtà infrastrutturale differenziata tra Telecom e gli altri operatori, che emerge con chiarezza dall'analisi del mercato compiuta dall'Autorità e dalla motivazione delle delibere nn. 179/10 e 229/11..."*.

Tariffe di terminazione su rete mobile

Due pronunce del Consiglio di Stato hanno definitivamente chiuso il contenzioso concernente la delibera n. 667/08/CONS (in tema di mercato della terminazione su singole reti mobili), con esiti positivi per il regolatore, stante la conferma della legittimità del sistema *glide path* (riduzione progressiva dei prezzi) introdotto con la citata delibera.

I Giudici di Palazzo Spada si sono pronunciati sulla impugnazione della sentenza del Tar del Lazio n. 1336/2011 (segnalata nella Relazione annuale 2011) e, successivamente, sul giudizio di revocazione promosso da H3G a seguito della sfavorevole pronuncia intervenuta in secondo grado.

Nell'ambito della prima pronuncia (Consiglio di Stato 23 maggio 2011, n. 3106), il Collegio, confermando il pronunciamento di primo grado, ha stabilito che l'Autorità, pur determinando i costi di terminazione in conformità a quelli del cd. "operatore efficiente" e prevedendo la parità di trattamento per tutti gli operatori nel settore della telefonia mobile con allineamento dei prezzi entro il 31 dicembre 2012, può legittimamente ammettere, per breve tempo e sulla base di elementi oggettivi sottoposti a continuo monitoraggio, eventuali asimmetrie in presenza di operatori *newcomer* che non abbiano raggiunto la dimensione minima d'efficienza, che debbano sostenere costi superiori a quelli degli operatori efficienti o che subiscano costi per loro incontrollabili per effetto d'assegnazione ineguale di frequenze.

Ma da tale beneficio è stato legittimamente escluso l'operatore H3G, in quanto lo stesso per lungo tempo ha già goduto di asimmetrie tariffarie a proprio vantaggio per la sua iniziale condizione, che tuttavia è significativamente mutata anche grazie alla progressiva liberazione delle frequenze. Il giudizio di revocazione successivamente avviato da H3G avverso la sentenza appena illustrata è stato considerato inammissibile (Consiglio di Stato 24 gennaio 2012, n. 288).

Rimedi imposti all'operatore *incumbent* sui mercati dell'accesso alla rete fissa

Sui rimedi che l'Autorità ha imposto a Telecom Italia nei mercati dell'accesso sulla rete fissa sono intervenute numerose sentenze (Tar Lazio 1° dicembre 2011, n. 9484; 5 dicembre 2011, n. 9569; 14 dicembre 2011, n. 9740), con le quali il Giudice ha confermato la legittimità di diverse disposizioni contenute nella delibera n. 731/09/CONS, relativa alla "*Individuazione degli obblighi regolamentari cui sono soggette le imprese che detengono un significativo potere di mercato nei mercati dell'accesso alla rete fissa (mercati 1, 4 e 5 fra quelli individuati dalla Raccomandazione 2007/879/CE)*", nonché del modello di costo definito nella successiva delibera n. 578/10/CONS.

Un primo rilevante tema affrontato dal Giudice di prime cure (sentenza n. 9484/2011) attiene al riconoscimento della legittimità della scelta dell'Autorità di adottare una disciplina graduale per l'individuazione dei rimedi da imporre a Telecom Italia sulla rete di accesso in fibra (NGAN). Il Giudice amministrativo ha ritenuto che i principi e gli obiettivi generali della disciplina di reti e servizi nonché quelli della regolamentazione, rispettivamente contenuti negli artt. 4 e 13 del d.lgs. n. 259/2003 e nella legge istitutiva dell'Autorità, lasciano a quest'ultima ampio spazio per individuare procedimenti e tempi di attuazione della disciplina relativa alle trasmissioni in fibra. Il Tar ha

conseguentemente concluso che rientra nelle prerogative dell'Autorità, e nell'ambito dei suoi apprezzamenti di discrezionalità tecnica, il potere di valutare che la rete in fibra non fosse, allo stato, già significativamente attuata e soprattutto non in possesso di unico operatore (come quella in rame posseduta da Telecom); di talché la disciplina prevista per la rete in rame non poteva automaticamente valere per la rete in fibra, che necessitava appunto di più specifici approfondimenti e sperimentazioni.

Avverso tale sentenza è stato presentato ricorso in appello, tutt'ora pendente.

Altrettanto importanti sono le osservazioni svolte dal Tar in un'altra decisione resa sempre in ordine alla delibera n. 731/09/CONS (sentenza n. 9569/2011) con specifico riferimento al tema della replicabilità delle offerte di Telecom. Il Tar ha ritenuto ragionevole la scelta dell'Autorità di prevedere che il ribaltamento sulle tariffe all'ingrosso (*wholesale*) delle eventuali offerte promozionali di Telecom si renderà necessario solo nel caso in cui dette offerte non possano essere replicate dagli operatori, e che ciò è rimesso a un'apposita necessaria verifica di replicabilità.

In tale sentenza, il Giudice di prima istanza ha affermato la natura discrezionale della scelta del Garante di prevedere la co-locazione virtuale solo nei casi di indisponibilità di soluzioni per la co-locazione fisica: trattasi, dunque, di una scelta che deve essere valutata solo sotto il profilo della ragionevolezza; ed è sotto tale prospettiva che il Tar ha rilevato la natura "*non assolutamente irragionevole*" della scelta, in quanto essa non limita le possibilità di accesso alle reti da parte degli operatori.

In ogni caso, a giudizio del Tar, una determinazione di tal genere risponde chiaramente a una politica, insindacabile in sede giurisdizionale, di incentivare gli operatori stessi a creare proprie strutture fisiche per le trasmissioni, che sono diverse dagli apparati di proprietà che pure gli operatori utilizzano nell'ambito della rete Telecom.

Avverso tale sentenza, la società Vodafone ha presentato ricorso in appello, attualmente pendente.

Il Tar del Lazio si è espresso anche sulla legittimità del modello di costo per la definizione dei prezzi dei servizi intermedi di accesso per il triennio 2010-2012 previsto dalla delibera n. 578/10/CONS (sentenze n. 9484/2011 e n. 9740/2011).

In particolare, con la sentenza citata da ultimo, il Giudice di prime cure ha respinto il ricorso promosso da un operatore alternativo, che contestava la scelta dell'Autorità di riferirsi ai prezzi 2009 dei servizi intermedi di accesso quali valori di partenza per l'applicazione del meccanismo di *network cap*; si è osservato come tale scelta potesse considerarsi legittima solo per i servizi *ULL* e *bitstream*, i cui prezzi erano stati determinati sulla base del principio dell'orientamento al costo, ma non per i servizi *WLR* e *bitstream naked*, i cui prezzi 2009 erano stati determinati, invece, con una metodologia di tipo *retail minus*, che, diversamente da quella dell'orientamento al costo, individua il prezzo del servizio all'ingrosso a partire dal prezzo praticato da TI all'utenza finale.

Il Giudice amministrativo ha ritenuto ragionevole la scelta dell'Autorità di adottare un sistema che tenda ad applicare il principio dell'orientamento ai costi in maniera progressiva, mantenendo fermo come dato di partenza per i prezzi dei servizi *WLR* e *bitstream naked* il valore fissato nel 2009.

Il Tar ha altresì aggiunto che il meccanismo di programmazione triennale dei prezzi, realizzato nell'ambito della delibera n. 578/10/CONS, è espressione di una scelta, assolutamente legittima, dell'Autorità di mantenere un certo differenziale con i prezzi relativi all'accesso alla rete in rame.

Servizio di accesso disaggregato

In materia di accesso disaggregato (ULL) è intervenuta la sentenza 20 aprile 2011, n. 2439, con la quale il Consiglio di Stato ha confermato le sentenze del Tar Lazio n. 4722/2010 e n. 4713/2010, che si erano pronunciate positivamente sulla 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*".

I Giudici di Palazzo Spada, in particolare, nel respingere l'appello proposto da Fastweb, hanno ampiamente condiviso le conclusioni raggiunte dal Giudice di primo grado (per le quali si rinvia, più ampiamente, alla Relazione annuale 2010): sul mancato accoglimento dell'istanza istruttoria; sull'efficacia nel tempo della delibera 14/09/CIR che, adottata in data 24 marzo 2009, ha tuttavia spiegato effetti a partire dal 1° gennaio dello stesso anno; sull'applicazione del meccanismo del *bottom up* in luogo di quello del *network cap* in sede di definizione del canone dei servizi di ULL; sulla competenza della Commissione per le infrastrutture e le reti; sull'adeguatezza dei dati di cui l'Autorità si è avvalsa in sede di approvazione, con il meccanismo del *bottom up*, dell'offerta di riferimento presentata dalla Telecom per l'anno 2009; sulle modalità e sui criteri in concreto applicati dall'Autorità nell'apprezzare la suddetta offerta; sulle modalità procedurali seguite nell'adozione della delibera contestata.

Servizio universale

Il Consiglio di Stato, con le sentenze 20 marzo 2012, nn. 1569, 1571, 1572 e 1573, ha rigettato i ricorsi proposti da Vodafone-Omnitel n.v., in sede di giudizio di ottemperanza, in materia di ripartizione degli oneri di servizio universale.

La ricorrente lamentava la mancata ottemperanza, da parte dell'Autorità, alle sentenze del Consiglio di Stato 25 gennaio 2010, n. 243, 26 gennaio 2010, n. 281, 9 febbraio 2010, n. 644 e 5 febbraio 2010, n. 535, con le quali il Supremo Consesso della magistratura amministrativa aveva sanzionato la carenza di istruttoria dei procedimenti dell'Autorità concernenti il meccanismo di ripartizione e valutazione del costo netto del servizio universale per gli anni 1999, 2000, 2002 e 2003. In particolare, Vodafone desumeva l'invalidità, per violazione del giudicato, delle successive deliberazioni dell'Autorità di rinnovazione dei relativi procedimenti, in ragione dell'omesso rinnovamento della fase relativa ai criteri di ripartizione dell'onere.

Il Consiglio di Stato, nel rigettare i ricorsi in questione, si è soffermato sulla portata delle decisioni sottoposte a giudizio di ottemperanza e sul connesso principio di assorbimento.

Secondo i Giudici di Palazzo Spada, il vincolo conformativo contenuto nelle sentenze da ottemperare riguarda esclusivamente la fase relativa all'accertamento della sussistenza di un obbligo di contribuzione, e non anche la successiva fase di determinazione concreta della relativa quota dovuta. Di conseguenza, l'Autorità, nel rinnovare le procedure, era tenuta a non incorrere nei vizi riscontrati in ordine alle modalità di accertamento del grado di concorrenzialità tra servizio fisso e mobile, e del relativo grado di sostituibilità tra i due servizi. Per il Collegio, la successiva fase "*di accertamento dell'entità del contributo era stata lasciata "libera" dalla sentenza,*

nel senso che questo Consiglio non aveva posto vincoli di determinazione del contributo da corrispondere”.

In altri termini, poiché è stata rimessa alla rinnovazione procedimentale di competenza dell'Autorità la sola fase di valutazione sull'an dell'obbligo di contribuzione al servizio universale, il Consiglio di Stato ha ritenuto di non dover valutare le censure attenenti al *quantum*, e cioè a un aspetto, quello della corretta quantificazione del contributo, strettamente dipendente dall'esito del procedimento stesso.

Servizi a sovrapprezzo

Con sentenza 6 giugno 2011, n. 3359, il Consiglio di Stato ha accolto l'appello proposto dall'Autorità per la riforma della sentenza del Tar n. 6362/10, che annullava la sanzione irrogata dall'Autorità per la mancata comunicazione del costo di chiamata relativa ai servizi a sovrapprezzo, ritenendo che fosse responsabile della condotta omissiva unicamente l'operatore di accesso o, ove applicabile, l'operatore titolare del diritto d'uso delle numerazioni, e non già il fornitore di contenuti (quale il soggetto sanzionato).

L'appello proposto dall'Autorità è stato accolto sulla scorta della seguente ricostruzione normativa: il combinato disposto degli artt. 5, comma 3, e 3, comma 3, della delibera n. 9/03/CIR evidenzia, da un lato, la presenza di un obbligo, in capo agli operatori d'accesso, o ai titolari del diritto d'uso delle numerazioni, di assicurare la corretta indicazione del costo di chiamata per i servizi resi su numerazioni telefoniche; e, dall'altro, la presenza di un ulteriore obbligo secondo cui i predetti operatori debbono informare i soggetti fornitori dei medesimi servizi circa le norme da rispettare per il corretto utilizzo di tali numerazioni.

Il Collegio ha rilevato che l'obbligo informativo sulle norme da osservare, obbligo che gli operatori di accesso (o i titolari dei diritti d'uso delle numerazioni) sono tenuti ad adempiere verso i fornitori dei servizi, presuppone che siano proprio questi ultimi ad essere responsabili delle condotte poste in essere in violazione delle predette norme.

I giudici di Palazzo Spada hanno dunque affermato che, in caso di mancata comunicazione del costo di chiamata, la palese responsabilità in capo all'operatore di accesso (o titolare del diritto d'uso) non esclude quella del fornitore di contenuti, ma si aggiunge ad essa. Tra l'altro, la mancata indicazione del costo del servizio non riguarda l'uso della numerazione, ma attiene propriamente alle modalità seguite in concreto per la pubblicizzazione del servizio, ed è quindi interamente riferibile al soggetto che fornisce il servizio medesimo.

Tutela dell'utenza

Con sentenze 13 dicembre 2011, nn. 9707 e 9710, il Tar Lazio ha rigettato i ricorsi di RTI e Sky intesi a contestare la legittimità della delibera n. 73/11/CONS, recante il regolamento in materia di indennizzi all'utenza per eventuali disservizi. Il Giudice ha, in primo luogo, riconosciuto la sussistenza, in capo all'Autorità, del potere di determinare la misura degli indennizzi automatici da corrispondersi in sede di definizione delle controversie insorte tra operatori e utenti, e deferite alla sua cognizione alla luce, rispettivamente, dell'art. 2, comma 12, lettera g), legge n. 481 del 1995 (che attribui-

sce espressamente all'Autorità il potere di procedere alla determinazione dei casi di indennizzo automatico) e dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche.

Il Tar ha, poi, rilevato che una volta assegnato all'Autorità il compito di adottare procedure extragiudiziali trasparenti, semplici e poco costose, e di prevedere nei casi giustificati un sistema di rimborso o di indennizzo, risulta connaturale *"la competenza a determinare anche i criteri di quantificazione degli indennizzi, da applicare proprio nell'esercizio del potere di decisione sulle controversie"*.

Il pronunciamento del Tar ha offerto spunti interessanti anche in ordine alla qualificazione giuridica degli operatori di servizi radiotelevisivi a pagamento, e alla possibilità per l'Autorità di estendere a questi ultimi la disciplina regolamentare in materia di indennizzi.

Sul punto, il giudicante ha escluso che l'attività svolta dall'operatore di servizi televisivi a pagamento possa essere ridotta alla mera fornitura di pacchetti di contenuti, dovendo essa più correttamente qualificarsi come fornitura di servizi ad accesso condizionato, in quanto si sostanzia nella fornitura di sistemi di abilitazione alla visione dei programmi, e dunque in un'attività propedeutica alla fruizione dei contenuti stessi. Ne deriva l'applicazione delle norme del Codice delle comunicazioni elettroniche e delle disposizioni di cui al gravato Regolamento anche gli operatori televisivi a pagamento.

Tali sentenze sono state impugnate dagli operatori Sky ed RTI innanzi al Consiglio di Stato presso il quale pende appello.

Sempre in materia di tutela dell'utenza, è opportuno richiamare la sentenza 5 aprile 2011, n. 2122, con la quale il Consiglio di Stato si è definitivamente pronunciato sulla questione relativa al riconoscimento del credito residuo all'utente che recede o che trasferisce la sua utenza ai sensi dell'art. 1, comma 3 della legge n. 40/07, confermando la pronuncia di primo grado con la quale il Tar aveva affermato la legittimità della delibera n. 416/07/CONS.

Segnatamente, il Giudice dell'appello ha confermato la sussistenza dell'obbligo di restituzione del credito residuo, pur in assenza di un'espressa previsione in tal senso, ritenendo tale obbligo una conseguenza diretta ed immediata delle due disposizioni contenute nei commi 1 e 3 dell'art. 1 della legge n. 40 del 2007.

I Giudici di Palazzo Spada hanno altresì rilevato che *"la sopravvivenza del diritto dell'operatore a conservare gli importi residui verrebbe anche ad ostacolare la realizzazione di una concorrenza effettiva sul mercato di riferimento, creando delle barriere alle scelte degli utenti"*, dal momento che l'utente che sa di non poter recuperare la parte di traffico non consumato difficilmente abbandonerebbe l'operatore d'origine.

Il Consiglio di Stato ha poi condiviso la decisione del Tar nella parte in cui ha escluso che *"il trattenimento, da parte dell'operatore, del credito residuo potesse ritenersi giustificato dalle spese sostenute per la cessazione del rapporto contrattuale trattandosi di una somma variabile da un massimo (che corrisponde all'intero traffico telefonico acquistato) ad un minimo, mentre gli eventuali costi affrontati dall'operatore sono pressoché fissi"*.

Audiovisivo

Tutela del pluralismo

In materia di tutela del pluralismo informativo è intervenuta la sentenza n. 8064 del 19 ottobre 2011, con cui il Tar del Lazio ha disposto l'annullamento della delibera n.

137/10/CSP con la quale è stata archiviata una segnalazione presentata dall'on. Marco Pannella e da altri rappresentanti dell'area radicale per denunciare la presunta violazione, in danno dei medesimi, delle disposizioni in materia di pluralismo dell'informazione recate dagli artt. 3 e 7 del d.lgs. 31 luglio 2005, n. 177 (Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici, di seguito anche solo T.u.s.m.a.r.), e dall'Atto di indirizzo della Commissione Parlamentare di vigilanza sulle garanzie del pluralismo nel servizio pubblico radiotelevisivo, dell'11 marzo 2003.

Il Tar si è soffermato in via preliminare sul preteso difetto di legittimazione attiva in capo ai ricorrenti, e ha affermato che tale legittimazione può riconoscersi, tra i diversi ricorrenti, solo all'Associazione politica Marco Pannella in ragione dell'accordo politico pubblico intervenuto, in vista delle elezioni politiche 2008, tra il partito democratico e l'associazione medesima; accordo in virtù del quale sono stati eletti deputati radicali aderenti a tale associazione, i quali sono così entrati a far parte del gruppo del Partito democratico presso la Camera dei deputati come delegazione autonoma. Il provvedimento dell'Autorità è stato censurato, sotto questo profilo, per carenza di motivazione: per il giudice amministrativo, il Garante avrebbe dovuto esplicitare le ragioni della tesi della mancanza di legittimazione.

La delibera è stata censurata, sempre sotto il medesimo profilo del vizio di motivazione, anche in relazione alle modalità con le quali l'Autorità ha calcolato il tempo dedicato agli esponenti dai media ed ha osservato che "[omissis] l'Autorità doveva considerare la fattispecie peculiare e motivare con argomentazioni idonee in ordine alla conclusione che accomunava l'associazione in questione con altri soggetti politici privi di accordi di tale tipo e, quindi, effettivamente privi di esponenti eletti nei Parlamenti nazionale ed europeo, al fine di valutare situazioni "analoghe" [omissis]. In sostanza, il Collegio rileva la carenza di motivazione in ordine all'indicazione dei criteri seguiti dall'Autorità nel comparare situazioni invece indubbiamente diverse per ragioni oggettive, nel caso di specie attestate dal su ricordato Accordo Politico con il Partito Democratico [omissis]".

Accesso alla piattaforma satellitare

Con sentenza 6 ottobre 2011, n. 7759, il Tar Lazio ha respinto il ricorso dell'operatore Conto Tv avverso la delibera n. 233/09/CONS, avente ad oggetto "Attività di vigilanza inerente l'ottemperanza della delibera n. 123/06/CONS", recante, quest'ultima, "Controversia Edi on Web s.r.l./Sky Italia s.r.l. avente ad oggetto accesso alla piattaforma unica".

Il Tar ha escluso che dall'esegesi degli Impegni imposti a Sky, quale operatore dominante nel mercato della *pay tv* (a seguito dell'autorizzazione dell'operazione di concentrazione tra le società Newscorp/Telepiù) possa desumersi l'obbligo di stipulare accordi di "Simulcrypt reciproco" con un operatore terzo (nella specie, Conto Tv), e quindi di rendere disponibili i propri contenuti televisivi anche attraverso la piattaforma satellitare tecnologica del terzo operatore accedente alla piattaforma medesima.

Il Giudice di prime cure ha altresì respinto il ricorso incidentale presentato da Sky, condividendo la scelta dell'Autorità di utilizzare quale criterio di ripartizione dei costi comuni relativi alla piattaforma di Sky quello dell'uso effettivo delle relative risorse da parte dell'operatore terzo; è stato dunque disatteso il diverso principio, proposto invece dalla ricorrente, del "beneficio atteso", ai sensi del quale la ripartizione dei costi

comuni sarebbe dovuta avvenire in base ai ricavi incrementali registrati dall'operatore terzo.

Il Tar ha ritenuto meritevoli di accoglimento solo le censure relative alla mancata inclusione nel monte costi comuni dei costi relativi al decoder e alla relativa installazione, trattandosi di costi non recuperabili da Sky, intesi a determinare miglioramenti del servizio di cui beneficia, a tutta evidenza, anche l'operatore Conto Tv in quanto accedente alla Piattaforma digitale.

Avverso tale sentenza sia Conto tv che Sky hanno presentato ricorso in appello, attualmente pendente, per i profili di rispettiva soccombenza.

Tutela dei minori

Con sentenza 4 ottobre 2011, n. 7694, il Tar Lazio ha respinto il ricorso proposto da RTI per l'annullamento della delibera n. 143/06/CSP, con cui l'Autorità ha ravvisato a carico della ricorrente la violazione dell'art. 4, comma 2, lett. b) e dell'art. 34, comma 3, d.lgs. 31 luglio 2005, n. 177, in relazione al par. 2.4 del Codice di autoregolamentazione TV e minori.

A parere dell'adito giudicante, nell'ambito di un equilibrato bilanciamento di principi e valori, tutti meritevoli di protezione, la "tutela dei minori" assume un connotato certamente prevalente rispetto ad altri, che, ancorché altrettanto garantiti, ove confliggenti con la prima devono essere considerati recessivi.

Detta impostazione trova, peraltro, un puntuale riscontro nell'evoluzione normativa in siffatta materia.

Il quadro normativo evidenzia come il legislatore abbia conferito alla tutela degli utenti minori dei mezzi di comunicazione un particolare rilievo, recependo, a tal fine, la dettagliata disciplina contenuta nel Codice di autoregolamentazione, rendendone obbligatoria la puntuale applicazione, e traducendo le regole di comportamento ivi declinate in precisi precetti normativi alla cui violazione è correlato il potere sanzionatori dell'Agcom.

Il Tribunale evidenzia, altresì, che le imprese televisive sono tenute alla osservanza delle regole di comportamento contenute nel Codice di autoregolamentazione, non solo in virtù del preciso impegno assunto dalle medesime in sede di sottoscrizione dello stesso, ma vieppiù a seguito del preciso vincolo giuridico che ha introdotto in tal senso il più volte richiamato art. 34, commi 3 e 4, del d. lgs. 177/2005.

In altri termini, il Codice di autoregolamentazione non costituisce solo lo strumento idoneo a tratteggiare i presidi e le cautele più idonee a preservare l'integrità psicofisica dell'utente minore, ma assurge a testo di riferimento per i doveri e i divieti in esso contenuti, validi anche nei confronti dell'Autorità preposta alla garanzia dell'osservanza di tali norme.

Ordinamento automatico dei canali (Lcn)

In materia di Lcn si segnalano alcune pronunce che hanno condotto all'annullamento parziale della delibera n. 366/10/CONS, recante il Piano di numerazione automatica dei canali della televisione digitale terrestre.

Con sentenza 26 gennaio 2012, n. 873, il Tar Lazio ha accolto le censure di carattere procedurale mosse al suddetto provvedimento da parte di Sky Italia.

Nel merito, il Tar ha poi censurato il provvedimento impugnato nella parte in cui qualifica i "canali generalisti nazionali" non ex analogici quali canali "tematici", riservando ad essi le posizioni da 21 a 70 (121-170 per il secondo arco di numerazione, e così via). Secondo il giudice di prime cure, la definizione "canali generalisti nazionali" comprende tutti i canali nazionali digitali che diffondono programmi di tipo generalista, qualificati come tali ai sensi della delibera n. 435/01/CONS, senza distinzione tra nuovi entranti ed ex analogici.

In modo strettamente connesso, è stata rilevata l'illegittimità della scomposizione degli archi di numerazione in numerosi "blocchi" e "sottoblocchi", inserendovi categorie non omogenee. In particolare, secondo il Giudice, l'Autorità avrebbe dovuto collocare, in uno o più blocchi consecutivi, tutti i "canali generalisti nazionali", vale a dire sia gli ex analogici che i nuovi entranti. Ciò avrebbe garantito all'utente una più agevole fruizione dell'offerta, non consentita dalla interposizione di un blocco ulteriore, riservato alle emittenti locali (posizioni 10-19), all'interno dei canali generalisti. Il Tar, per converso, ha ritenuto razionale la collocazione dei "principali canali nazionali nelle prime posizioni del telecomando".

Il Tar non ha invece condiviso l'orientamento di Sky volto a stigmatizzare l'avvio delle numerazioni con numeri a tre cifre, invece che ad una. Secondo il Collegio, partire dal numero '100', invece che da '1', avrebbe comportato un ridotto uso di risorse utili, a discapito dell'efficienza del sistema. Nemmeno la censura avverso la disposizione concernente i programmi in differita (cd. +1) ha convinto il Giudice di prime cure. La "posizione analoga" all'interno dei diversi archi, infatti, secondo il Tar costituisce un "principio di replicazione", semplice e razionale, che permette allo spettatore "di memorizzare una ripartizione della numerazione basata sulla iterazione". Sono stati disattesi, altresì, i motivi attinenti alla (ipotetica) restrizione degli scambi di numerazione: come sostenuto dall'Autorità, la norma primaria consente tali scambi soltanto all'interno di uno stesso genere, mentre "se si consentisse agli accordi contrattuali una ridefinizione complessiva (e non limitata a un singolo segmento) di tutto il sistema, verrebbero vanificate in modo irrimediabile le esigenze di programmazione e pianificazione".

Infine (sebbene, per priorità logica, sia stato il primo profilo ad essere esaminato), si evidenzia che il Tar ha ritenuto manifestamente infondata la questione di legittimità costituzionale sollevata in riferimento all'art. 32 Tusmar, per eccesso di delega, ritenendo che l'introduzione dell'ordinamento automatico dei canali all'interno del Testo unico risponda alle indicazioni delle Commissioni parlamentari e sia ricompresa nelle finalità generali indicate dalla direttiva 2007/65/CE.

Con analoghi arresti giurisprudenziali sono stati accolti i ricorsi presentati dal Comitato radio televisioni locali e dal Gruppo europeo di telecomunicazioni s.r.l. (Tar Lazio 29 luglio 2011, n. 6814) e dalla Società Italiana Televisioni s.r.l. (Tar Lazio 1 agosto 2011, n. 6901).

I motivi di accoglimento hanno riguardato, da un lato, la riduzione del termine posto per la consultazione (15 giorni), considerata in contrasto con l'art. 11 del Codice; dall'altro, il riferimento al criterio delle graduatorie Co.re.com., utilizzate - nel corso dell'indagine affidata a un soggetto indipendente esterno, Demoskopea s.r.l. - per definire l'attribuzione della numerazione alle emittenti locali. Tale criterio (cui si è fatto ricorso in sostituzione dei dati Auditel) è stato considerato del tutto estraneo alle indi-

cazioni contenute nell'art. 32 del d.lgs. n. 177/2005, e in particolare al requisito del "rispetto delle abitudini e preferenze degli utenti". Ciò in quanto dette graduatorie vengono predisposte impiegando parametri (quali il fatturato e il numero e la qualità dei dipendenti) "incapaci di fornire alcun lume sulle abitudini degli utenti".

Si evidenzia che proprio su tale aspetto era però intervenuto solo un mese prima il medesimo Tar Lazio (24 giugno 2011, n. 5633), che aveva ritenuto il ricorso alle graduatorie dei Co.re.com. un sistema corretto, in quanto "criterio inequivoco e di facile misurazione".

Con la predetta pronuncia, che si discosta dalle precedenti, il Tar ha però rigettato tutte le doglianze mosse dalla ricorrente Telenorba s.p.a.

In particolare, è stata ritenuta razionale "la scelta dell'Agcom di collocare i principali canali nazionali nelle prime 9 posizioni del telecomando", secondo un disegno generale coerente, considerato del tutto inidoneo a produrre effetti dannosi per le emittenti locali. Inoltre, la pretesa di ricoprire le posizioni precedentemente assunte, in via di fatto, "sul telecomando" (7-9), non è stata minimamente condivisa. A questo riguardo, il Collegio ha ritenuto che i principi di cui all'art. 32 d.lgs. n. 177/05 – e, in particolare, la semplicità d'uso – devono "essere tra loro conciliati e raccordati". Pertanto, "il rispetto delle abitudini e delle preferenze degli utenti – che la ricorrente vorrebbe enfatizzare – non può condurre alla meccanica adozione di un criterio di ordinamento dei canali di tipo meramente fattuale, privo di razionalità in quanto basato sulla pedissequa riproduzione della situazione consolidatasi nel sistema delle trasmissioni irradiate con tecnica analogica [...]". È lo stesso cambiamento di tecnologia a imporre un riassetto complessivo.

Infine, due ricorsi proposti da Dada Net s.p.a. e Telemarket s.p.a. sono stati dichiarati inammissibili per sopravvenuto difetto di interesse con sentenze Tar Lazio, rispettivamente, 4 novembre 2011, n. 8459, e 24 novembre 2011, n. 8940: nelle more del giudizio, sulla scorta delle modifiche apportate dalla normativa primaria (d.l. n. 34/2011), l'Autorità ha infatti adottato la delibera n. 353/11/CONS, che, all'articolo all'art. 18, comma 3, ha previsto, da un lato, che l'operatore di rete in ambito locale può fornire servizi di trasmissione e diffusione a fornitori di servizi di media audiovisivi in ambito nazionale, e, dall'altro, che ai fornitori di servizi di media audiovisivi in ambito nazionale trasportati da operatori di rete locali spettano le numerazioni dei canali a diffusione nazionale previste dal Piano, secondo i generi di programmazione ivi previsti.

L'assegnazione alle ricorrenti di nuove posizioni LCN ha dunque indotto le stesse a rinunciare al ricorso. Il Tar, in un caso, ha comunque precisato che "l'adozione della nuova disposizione regolamentare non è idonea ad evidenziare, di per sé, la fondatezza delle censure introdotte dalla parte ricorrente", stigmatizzando altresì il carattere lacunoso della pregressa normativa.

In ogni caso, tutte le pronunce sfavorevoli all'Agcom sono state impugnate, e la loro esecutività è stata sospesa, in sede cautelare, da parte del Consiglio di Stato.

Brevi estratti di cronaca

Con la delibera n. 667/10/CONS, in attuazione della direttiva n. 2007/65/CE (Smav, ora vigente nel testo consolidato di cui alla direttiva 2010/13/UE) e dell'articolo art. 32-*quater* del Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici, l'Autorità è intervenuta a disciplinare la natura, l'estensione e l'utilizzo di finestre informative

relative a eventi di particolare interesse generale. Si tratta dei cd. "brevi estratti di cronaca", che concernono gli eventi di grande interesse pubblico, sui quali singole emittenti detengano i diritti di esclusiva, consentendone così la divulgazione, sia pure nella forma del breve estratto, da parte di tutte le altre emittenti e, quindi, l'accesso all'intera platea degli utenti del servizio radiotelevisivo.

La citata delibera, disciplinando le modalità concrete di utilizzo delle finestre, ha stabilito, tra l'altro, la loro durata massima, pari a tre minuti.

Con sentenza 10 ottobre 2011, n. 7844, il Tar Lazio ha respinto, sebbene parzialmente, il ricorso proposto da Sky avverso la citata delibera.

In particolare, secondo il Tar l'art. 15 della direttiva n. 2010/13/CE, lungi dal riguardare espressamente e in modo esclusivo l'ipotesi dei rapporti transfrontalieri (in cui l'emittente titolare dei diritti di esclusiva sia stabilita in uno Stato membro diverso da quello in cui siede l'emittente cui viene consentita la diffusione di brevi estratti di accesso), sembra prevedere in maniera generalizzata un diritto di tutte le emittenti, stabilite nell'Unione, di accesso e di diffusione nella forma dei brevi estratti degli eventi di interesse pubblico soggetti a diritti di esclusiva, a prescindere dal fatto che l'emittente titolare dell'esclusiva sieda nel territorio di uno Stato diverso o dello stesso Stato dell'emittente richiedente.

Peraltro, in base ad una interpretazione teleologica, tesa a valorizzare una "informazione aperta, liberamente accessibile e generalizzata", "risulterebbe illogica una limitazione ai soli rapporti fra emittenti che operano in Stati diversi [...], in quanto solo l'estensione della prescrizione anche ai rapporti interni [...] garantisce copertura di tutte le fattispecie nelle quali può emergere una esigenza di salvaguardia del diritto dei cittadini dell'Unione ad una informazione agevole, accessibile e piena". Ne è derivata la declaratoria di manifesta infondatezza della questione di costituzionalità sollevata dalla ricorrente sulla normativa nazionale che ha dato attuazione alla direttiva (art. 32-*quater*, d.lgs. n. 177/2005).

Il Tar, avallando la tesi dell'Agcom, ha anche riconosciuto la differenza strutturale e ontologica tra i programmi di intrattenimento e i programmi informativi, questi ultimi connotati da una "finalità di ordine marcatamente più generale". Le trasmissioni a prevalente caratterizzazione di intrattenimento, infatti, non possono essere assimilate – in aderenza al precetto europeo – al concetto di trasmissioni di informazione generale.

È stato invece accolto il motivo di ricorso attinente alla durata dei brevi estratti. Per il Tribunale, l'art. 15, par. 6, della direttiva (che rimette la disciplina concreta degli estratti agli Stati, "conformemente ai loro sistemi giuridici e alle loro prassi giuridiche") non consente un superamento del limite massimo indicato specificamente nel considerando n. 55 (ai sensi del quale non dovrebbero superarsi i novanta secondi).

Avverso la decisione del Tar Lazio, l'Autorità ha proposto, per i profili di soccombenza, appello al Consiglio di Stato.

Pubblicità

Con ordinanza n. 3639 del 23 aprile 2012, il Tar del Lazio si è pronunciato in via interlocutoria sul ricorso proposto da Sky avverso l'ordinanza ingiunzione adottata dall'Autorità per la violazione dell'art. 38, comma 5, del d.lgs. n. 177/2005, in relazione al superamento dei limiti di affollamento pubblicitario avvenuto in data 5 marzo 2011, nella fascia oraria 21 – 22.

La norma di cui l'Autorità ha fatto applicazione è stata introdotta in attuazione della delega conferita al Governo dall'art. 1 della legge comunitaria 2008 (legge 7 luglio 2009, n. 88), ai fini dell'attuazione della direttiva 2007/65/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 dicembre 2007, recante modifiche alla direttiva 89/552/CEE del Consiglio relativa al coordinamento di determinate disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri concernenti l'esercizio delle attività televisive.

A parere del Giudice adito, la delega contenuta nella legge comunitaria 2009, come d'uso ai fini del recepimento di direttive comunitarie, si limita a richiamare i principi contenuti nelle direttive stesse, ulteriormente soggiungendo che *"all'attuazione di direttive che modificano precedenti direttive già attuate con legge o con decreto legislativo si procede, se la modificazione non comporta ampliamento della materia regolata, apportando le corrispondenti modificazioni alla legge o al decreto legislativo di attuazione della direttiva modificata"* e che *"nella predisposizione dei decreti legislativi si tiene conto delle eventuali modificazioni delle direttive comunitarie comunque intervenute fino al momento dell'esercizio della delega"* (art. 2, comma 1, e lett. e) ed f) dello stesso comma, legge n. 88/2009, cit.).

Il Collegio, al fine di stabilire se la disciplina di cui si verte rientri nel "fuoco" della delega legislativa, ha reputato pertanto necessario rimettere alla Corte di Giustizia dell'Unione europea, ai sensi dell'art. 267 del Trattato sul funzionamento dell'Unione europea, la seguente questione interpretativa: *"la novella legislativa introdotta con il decreto c.d. "Romani", non troverebbe base alcuna né nella legge nazionale di delega, né, tantomeno, nelle norme comunitarie di riferimento. Infatti il decreto in questione è stato adottato in attuazione delle delega contenuta nell'art. 26 della legge comunitaria 2008 (legge 7 luglio 2009, n. 88), la quale, a sua volta, è stata conferita al fine di dare attuazione alla direttiva comunitaria 2007/65/CE sui servizi di media audiovisivi. Tali fonti, però, non dispongono alcunché circa i tetti di affollamento pubblicitario da applicarsi nei confronti delle emittenti televisive a pagamento"*.

Il rinvio si è reso necessario in quanto, sebbene sussista un discreto numero di pronunce relative all'interpretazione della direttiva 89/552/CEE (c.d. "televisioni senza frontiere"), la specifica questione non è mai stata affrontata dalla Corte, né sembra ad essa applicabile la giurisprudenza esistente.

È stato altresì rilevato che la normativa comunitaria applicabile non ha un contenuto di evidenza tale da non dare adito a nessun ragionevole dubbio sulla soluzione da dare alla questione sollevata.

Editoria

La trasparenza degli assetti proprietari

In materia di editoria, rilevanti attività procedurali, condotte dall'Autorità nel corso del 2010 per verificare il rispetto della legge n. 416/1981, sono sfociate in altrettanti ricorsi giurisdizionali.

Con la delibera n. 63/11/CONS, l'Autorità, avendo formalmente rilevato che la società Editoriale Libero era assoggettata al controllo di Finanziaria Tosinvest (in maniera occulta, almeno dal 2006) – contrariamente a quanto comunicato al Roc – e non della Fondazione San Raffaele, ha adottato un'ordinanza-ingiunzione per la violazione delle norme poste a presidio della trasparenza degli assetti proprietari delle imprese esercenti attività editoriali.

La citata delibera ha altresì precluso al soggetto sanzionato la possibilità di fruire dei contributi all'editoria di cui alla legge n. 250/1990: il Dipartimento per l'informazione e l'editoria presso la Presidenza del Consiglio dei ministri ha infatti annullato i decreti con i quali era stata autorizzata l'erogazione di contributi per l'editoria in favore di Edizioni Riformiste per gli anni 2006, 2007, 2008, 2009.

Avverso il predetto provvedimento hanno presentato ricorso giurisdizionale il soggetto sanzionato, nonché Editoriale Libero ed Edizioni Riformiste (questi ultimi, pur non essendo diretti destinatari del provvedimento, ne hanno lamentato gli effetti riflessi, in relazione alla disciplina sui controlli e alle erogazioni dei contributi).

I vizi sollevati erano sia di natura formale (in particolare, le modalità di votazione in Consiglio), che sostanziale (l'insussistenza di situazioni di controllo e collegamento tra le imprese interessate).

Con tre sentenze gemelle, il Tar Lazio (24 novembre 2011, nn. 9283, 9284 e 9285) ha accolto tutti i ricorsi, sebbene solo sotto il profilo procedurale, in quanto sono state sostanzialmente stigmatizzate la modalità di voto utilizzate in seno al Consiglio dell'Agcom e volte all'adozione del provvedimento impugnato.

Nella sentenza emessa su uno dei tre ricorsi (sentenza n. 9285/2011) è stato poi accolto anche il motivo con cui il ricorrente lamentava la violazione del diritto di difesa, *"non essendo stato ammesso ad esprimere personalmente e direttamente le sue argomentazioni innanzi al Plenum, nonostante lo avesse chiesto espressamente"*.

Avverso le tre pronunce sopra riportate, l'Autorità ha proposto appello al Consiglio di Stato, che *"previa riunione degli stessi, li accoglie e per l'effetto, in riforma delle sentenze di primo grado, respinge i ricorsi originariamente proposti dagli odierni appellati"* (dispositivo di sentenza n. 2182/2012).

Organizzazione e funzionamento dell'Autorità

Attività di riscossione delle sanzioni

In materia di riscossione delle sanzioni, particolare interesse riveste la decisione del 23 maggio 2011, n. 161, con cui il Tribunale di Rimini ha chiarito che l'efficacia dell'ordinanza ingiunzione emessa nei confronti di una società di capitali poi estinta può estendersi nei confronti del suo liquidatore ex art. 2495 c.c. solo ove sussista una responsabilità di quest'ultimo. Tale responsabilità deve essere accertata in un apposito giudizio di cognizione (incentrato sull'esistenza dei presupposti indicati dalla disposizione codicistica, presupposti ulteriori e diversi rispetto a quelli che fondano la responsabilità della società), non sussistendo l'estensione automatica degli effetti del giudicato nei confronti dei terzi, propria dei rapporti tra società di persone e singoli soci.

Sempre in materia di riscossione delle sanzioni si evidenzia, per la rilevanza della questione trattata, anche la sentenza 8 febbraio 2012, n. 130, con cui il Tribunale civile di Frosinone ha ritenuto che l'art. 2560, secondo comma, c.c., in tema di debiti relativi all'azienda ceduta, si applica anche all'Autorità, in quanto, con riferimento alle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate da quest'ultima, non esiste una disposizione derogatoria applicabile in luogo della citata disposizione codicistica. Il medesimo Tribunale ha poi dichiarato l'insussistenza del diritto dell'Autorità ad agire esecutivamente nei confronti della società cessionaria dal momento che, secondo condivisibile giu-

risprudenza di legittimità, l'iscrizione del debito nei libri contabili costituisce elemento costitutivo della responsabilità dell'acquirente ed è pertanto onere del creditore provare l'iscrizione del debito nei propri confronti, a nulla rilevando l'eventuale conoscenza *aliunde* delle passività da parte dell'acquirente.

Natura dell'Autorità

Il Consiglio di Stato, con ordinanza 29 aprile 2011, n. 1831, nel respingere l'appello proposto da Codacons avverso l'ordinanza cautelare del Tar del Lazio n. 179/2011, concernente la nomina – da parte del Senato della Repubblica – di un componente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, si è pronunciato sulla sindacabilità di un atto promanante dalle Assemblee legislative.

Il Supremo Consesso della magistratura amministrativa ha ritenuto sussistente la giurisdizione del giudice amministrativo, atteso che le attribuzioni del Senato in merito alla nomina del componente dell'autorità indipendente provengono da una norma di legge ordinaria, e come tale estranea alle attribuzioni costituzionali del Senato; e che la funzione svolta è di carattere sostanzialmente amministrativo.

Significative pronunce si sono avute, in particolare, sul fronte del riconoscimento delle prerogative di indipendenza e autonomia del Garante, con particolare riguardo alla sua autonomia economica e finanziaria.

Emblematici in questo senso sono le pronunce del Consiglio di Stato in sede consultiva, mediante i pareri n. 1334/11 (sull'ambito soggettivo di applicazione del decreto legislativo n. 150/2009) e n. 385/2012 (sui limiti di assoggettabilità dell'Autorità all'obbligo di restituzione delle economie di gestione di cui al d.l. n. 78/2010, cd. legge Tremonti), che hanno evidenziato le ampie prerogative di autonomia anche economica e finanziaria dell'Autorità.

Con sentenza 11 gennaio 2012, n. 226 il Tar del Lazio ha accolto il ricorso proposta dall'Autorità avverso l'Elenco ISTAT 2011, recante l'indicazione delle Amministrazioni pubbliche inserite nel conto economico consolidato e individuate ai sensi dell'art. 1, comma 3, legge 31 dicembre 2009 n. 196, nella parte in cui la inserisce fra le suddette Amministrazioni nonostante, nella sua qualità di Autorità amministrativa indipendente, essa provveda con proprie entrate e in misura quasi totale (98%) alla copertura dei costi afferenti l'attività svolta, senza quindi fruire di alcun contributo a carico della finanza pubblica ed incidente sul bilancio dello Stato.

Il Tar si diffonde profusamente sulla natura giuridica dell'Autorità e sulla sua autonomia finanziaria, rilevando che condizione necessaria, e sotto molti aspetti sufficiente, perché un organo amministrativo possa essere qualificato, anche in contrasto con la denominazione assegnatagli dalla legge istitutiva, Autorità amministrativa indipendente, è che esso disponga di "piena autonomia e indipendenza di giudizio e di valutazione"; si richiede, in sostanza, che non sia soggetto ad alcun potere governativo di indirizzo, direttivo e di controllo.

Al fine di verificare se nei confronti della ricorrente sia individuabile un organo sopraordinato, legittimato ad esercitare il controllo nei sensi richiesti dal legislatore comunitario, è ininfluenza che il potere di nomina dei suoi organi di vertice spetti al Governo. Si tratta di circostanza dalla quale non può ragionevolmente farsi discendere una posizione di dipendenza dell'Autorità rispetto al soggetto al quale deve la sua investitura e che quindi potrebbe riservarsi di controllare di fatto la sua attività.

Secondo il Tribunale è parimenti fondata la censura afferente all'autonomia finanziaria di cui gode la ricorrente Autorità, che si manifesta con la capacità di provvedere con le proprie entrate a fronteggiare per intero le spese sostenute per l'attività svolta; manca dunque il presupposto che in coerenza con le finalità perseguite giustifichi il suo inserimento nell'elenco Istat, e cioè la sussistenza di un costo per la finanza pubblica e per il bilancio dello Stato che va contenuto.

L'autonomia finanziaria della ricorrente, le fonti dalle quali discendono le sue entrate (*id est* i contributi ad essa obbligatoriamente versati dagli operatori dei settori da essa regolati), la possibilità di intervenire per garantirne nel tempo la corrispondenza alle uscite sono tutti elementi legislativamente fissati, e, quindi, incontestabili.

Segue da ciò che non è configurabile una spesa che la finanza pubblica possa in futuro essere costretta a sopportare per assicurare il pareggio di bilancio della ricorrente, atteso che a questo fine l'Autorità è già stata fornita dal legislatore di strumenti che consentono di provvedere in via autonoma.

Di qui la conclusione che il criterio di calcolo imposto dal legislatore comunitario e per libera scelta recepito dall'ISTAT, calcolo fondato esclusivamente sul rapporto fra spesa complessiva ed entrate proprie, è nel caso in esame ampiamente soddisfatto.

Avverso la sentenza del Tar l'ISTAT ha proposto appello, con istanza cautelare. Il relativo giudizio si è concluso con l'ordinanza del Consiglio di Stato n. 856/1012 di rigetto dell'istanza sospensiva in ragione, tra l'altro, delle riconosciute garanzie di indipendenza dell'Autorità dal potere esecutivo e della sua provvista finanziaria sostanzialmente autonoma.

Giurisprudenza comunitaria

Nel periodo dal 1° aprile 2011 al 30 aprile 2012 sono intervenute rilevanti pronunce anche in ambito comunitario, ove – pur nell'ambito di contenziosi che non hanno sempre visto l'Autorità coinvolta nel giudizio – sono stati sanciti alcuni principi inerenti all'attività istituzionale dell'Autorità che meritano di essere in questa sede riportati.

Diritto d'autore

Particolare interesse rivestono le decisioni della Corte di giustizia nelle cause C-70/10 e C-360/10, rispettivamente del 24 novembre 2011 e del 16 febbraio 2012, in materia di tutela del diritto d'autore sulle reti di comunicazione elettronica.

Il Giudice comunitario ha rilevato la contrarietà al diritto dell'Unione europea dell'ordine giudiziale che imponga a un fornitore di accesso a internet o ad un prestatore di servizi di *hosting* di predisporre un sistema di filtraggio di tutte le informazioni che transitano o che siano temporaneamente memorizzate sui server di detti operatori, anche mediante programmi *peer-to-peer*, quando tale sistema si applichi indistintamente a tutta la clientela, a titolo preventivo, a spese esclusive dell'intermediario e senza limiti nel tempo, al fine di identificare *file* contenenti opere musicali, cinematografiche o audiovisive coperte da diritti di proprietà intellettuale, onde bloccare il trasferimento e la messa a disposizione del pubblico di *file* il cui scambio pregiudichi il diritto d'autore.

La Corte ha, altresì, precisato che il giudice nazionale, nell'imporre a un intermediario la messa a punto di sistemi di filtraggio delle informazioni, deve garantire il giu-

sto equilibrio tra il diritto di proprietà intellettuale, da un lato, e la libertà d'impresa, il diritto alla riservatezza e la libertà di ricevere informazioni, dall'altro.

Connessa al tema della tutela del diritto d'autore è anche la sentenza del 12 luglio 2011, C 324/09, con la quale la Corte ha statuito che l'art. 14, n. 1, della direttiva 2000/31/CE («direttiva sul commercio elettronico»), che esclude la responsabilità del prestatore di servizi per le informazioni memorizzate, deve essere interpretato nel senso che esso si applica al gestore di un mercato *online* qualora non abbia svolto un ruolo attivo che gli permetta di avere conoscenza o il controllo sui dati memorizzati. La Corte ha altresì precisato che detto gestore svolge un ruolo attivo ogniqualvolta presta un'assistenza che consiste nell'ottimizzare la presentazione delle offerte in vendita o nel promuoverle. Ne deriva che quando il gestore abbia svolto un ruolo attivo nel senso indicato la sua prestazione rientra nell'ambito di applicazione dell'art. 14, n. 1, della direttiva citata, e pertanto esso non potrà avvalersi dell'esonero dalla responsabilità previsto nella suddetta disposizione qualora sia stato al corrente di fatti o circostanze in base ai quali un operatore diligente avrebbe dovuto constatare l'illiceità delle offerte in vendita di cui trattasi e, nell'ipotesi in cui ne sia stato al corrente, non abbia prontamente agito conformemente al n. 1, lett. b), del suddetto art. 14.

Servizi media audiovisivi

In tema di comunicazioni commerciali, vanno segnalate la sentenza 9 giugno 2011, causa C-52/10, con la quale la Corte di giustizia ha escluso che l'esistenza di un compenso o di un'altra forma di pagamento costituisca elemento necessario per poter ritenere provato il carattere intenzionale di una pubblicità clandestina; nonché la sentenza 24 novembre 2011, causa C-281/09. In quest'ultima la Corte di giustizia ha giudicato in contrasto con la normativa comunitaria la legge spagnola che riconduce alla categoria residuale di "altre forme di pubblicità", in quanto tale sottoposta a limiti di affollamento orario differenti, i filmati pubblicitari, le telepromozioni, gli spot pubblicitari di sponsorizzazione e i micro-annunci pubblicitari, vale a dire forme di comunicazione commerciale che per le loro caratteristiche (breve durata, inserimento tra un programma e l'altro, etc.) sono assimilabili alla nozione di "spot pubblicitari" per i quali è previsto il rispetto del limite orario del 20%.

Merita di essere richiamata anche la sentenza del 28 luglio 2011, C-403/10 P, nella quale la Corte ha confermato la sentenza del Tribunale di primo grado (T-177/07) che ha dichiarato incompatibili con il mercato comune i contributi concessi ai consumatori dall'Italia, nel 2004 e nel 2005, al fine di consentire l'acquisto o l'affitto di *decoder* digitali interattivi per la ricezione di programmi tramite la tecnologia digitale terrestre o via cavo, e ciò in ragione del fatto che detti contributi escludono i *decoder* che consentono la ricezione di programmi televisivi diffusi via satellite.

Di particolare interesse appare poi la sentenza 4 ottobre 2011, cause riunite C 403/08 e C 429/08, con la quale la Corte di giustizia ha giudicato incompatibile con il diritto dell'Unione la normativa inglese che vieta specificamente l'importazione, la vendita e l'utilizzo di *decoder* stranieri per la visione di contenuti televisivi in ragione di una clausola di esclusiva territoriale. Ad avviso dell'Organo di giustizia comunitario, siffatta restrizione violerebbe la libertà di prestazione dei servizi nell'ambito del mercato interno e non sarebbe giustificabile atteso che "...una siffatta compartimentazione ed una tale differenza artificiosa di prezzi che ne consegue sono inconciliabili con lo scopo essenziale del Trattato, consistente nella realizzazione del mercato interno".

Diritti ed oneri applicabili alle imprese titolari di autorizzazioni generali

In materia di diritti ed oneri applicabili alle imprese titolari di autorizzazioni generali, la Corte è intervenuta con la sentenza del 21 luglio 2011, causa C-284/10, affermando che l'art. 6 della direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio 10 aprile 1997, 97/13/CE, relativa ad una disciplina comune in materia di autorizzazioni generali e di licenze individuali nel settore dei servizi di telecomunicazione, deve essere interpretato nel senso che non osta alla normativa di uno Stato membro che istituisce una tassa a carico dei titolari di autorizzazioni generali, calcolata annualmente in base ai redditi di esercizio lordi degli operatori ad essa soggetti e destinata a coprire i costi amministrativi connessi alle procedure di rilascio, di gestione, di controllo e di attuazione di tali autorizzazioni, purché il gettito complessivo di detta tassa ottenuto dallo Stato membro non ecceda il totale di tali costi amministrativi, circostanza che spetta al giudice del rinvio verificare.

Servizio informazione elenco abbonati

Da ultimo, nella sentenza 5 maggio 2011, causa C 543/09, la Corte ha precisato che l'art. 25, n. 2, della direttiva 2002/22/CE (direttiva «servizio universale») deve essere interpretato nel senso che non osta ad una normativa nazionale che imponga alle imprese che assegnano numeri di telefono agli utenti finali l'obbligo di mettere a disposizione delle imprese la cui attività consiste nel fornire elenchi telefonici e servizi di consultazione accessibili al pubblico non solo i dati relativi ai propri abbonati, ma anche quelli di cui esse dispongono relativi agli abbonati di imprese terze.