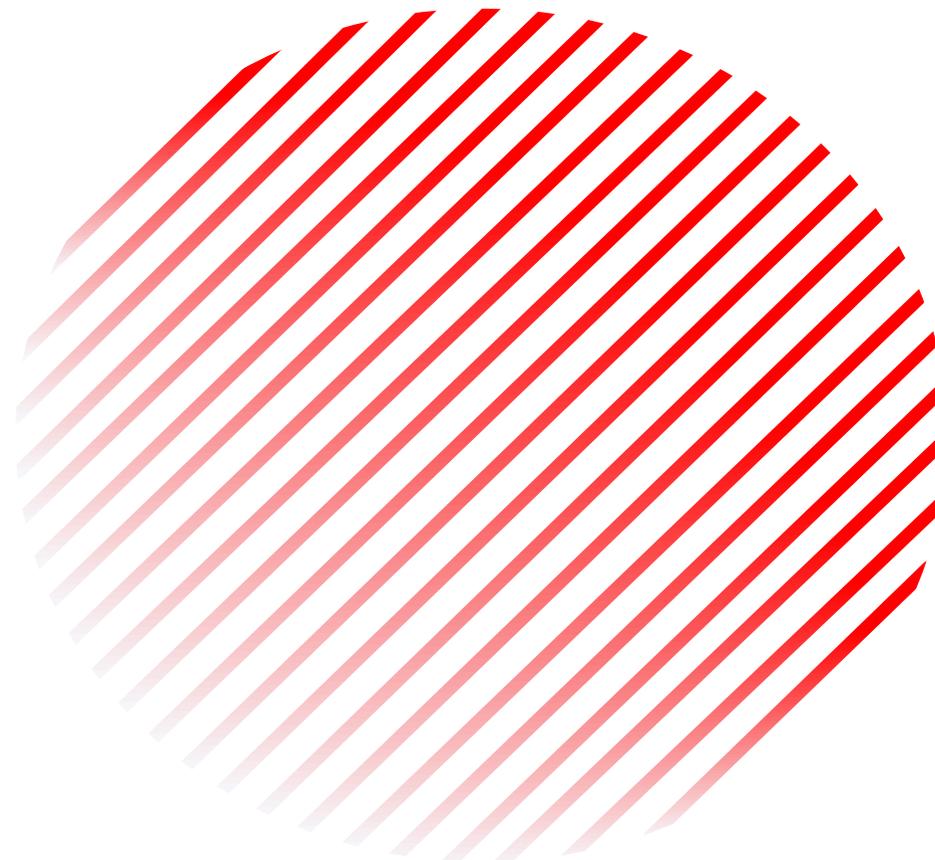


APPENDICE STATISTICA



AGCOM

AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

PREMESSA

- ↔ Nelle tavole e nei prospetti riportati nell'Appendice sono riportate le informazioni utilizzate per la redazione della Relazione Annuale, con elementi di dettaglio ulteriori rispetto a quanto contenuto nel testo.
- ↔ Le statistiche sono raggruppate secondo tematiche che seguono la suddivisione in capitoli della Relazione Annuale.
- ↔ Il fine ultimo è quello di condividere un ampio patrimonio informativo con gli stakeholder nell'intento di illustrare la realtà dimensionale dell'Autorità e le principali tendenze riscontrate nei mercati di competenza.
- ↔ Per i dati riferiti alle specifiche attività dell'Autorità si omette l'indicazione della fonte (es. numero di procedimenti, di segnalazioni).
- ↔ Le composizioni percentuali sono arrotondate automaticamente quasi sempre alla prima cifra decimale. Il totale dei valori percentuali così calcolati può risultare non uguale a 100.
- ↔ Si evidenzia che i dati non sempre sono direttamente confrontabili con quelli riportati nelle precedenti Relazioni annuali. In alcuni casi, infatti, le imprese hanno operato integrazioni e ri-classificazioni dovute sia a variazioni e integrazioni nelle metodologie di calcolo (ad esempio driver per l'attribuzione dei ricavi o degli investimenti) sia a mutamenti dei perimetri di attività economica aziendale; ciò ha determinato aggiustamenti in termini di importi economici talvolta di entità anche non marginale.

INDICE SINTETICO

A1: Le comunicazioni elettroniche	da pag. 1 a pag. 34 - (49 tavole)
A2: I media	da pag. 35 a pag. 53 - (35 tavole)
A3: I servizi postali	da pag. 54 a pag. 61 - (14 tavole)
A4: I servizi Internet e le piattaforme online	da pag. 62 a pag. 67 - (11 tavole)
A5: Le dimensioni istituzionali e organizzative dell’Autorità	da pag. 68 a pag. 73 - (10 tavole)

INDICE ANALITICO

A1: Le comunicazioni elettroniche

A1.1- L'attività di vigilanza e sanzionatoria – Denunce per oggetto della segnalazione – modelli D (Tabella 1.3.1 nel testo)	1
A1.2- L'attività di vigilanza e sanzionatoria – Nuovi procedimenti sanzionatori per fattispecie	2
A1.3- L'attività di vigilanza e sanzionatoria – Nuovi procedimenti sanzionatori avviati per operatore al 30 aprile 2021	2
A1.4- L'attività di vigilanza e sanzionatoria - Provvedimenti sanzionatori conclusi per fattispecie	3
A1.5- L'attività di vigilanza e sanzionatoria - Importi delle sanzioni per operatore	3
A1.6- La risoluzione delle controversie tra operatori e utenti: il nuovo ConciliaWeb 2.0 – Andamento delle istanze presentate e delle conciliazioni concluse (Figura 1.3.1 nel testo)	4
A1.7- La risoluzione delle controversie tra operatori e utenti: il nuovo ConciliaWeb 2.0 – Esito delle procedure di conciliazione (Figura 1.3.2 nel testo).....	4
A1.8- La risoluzione delle controversie tra operatori e utenti: il nuovo ConciliaWeb 2.0 – Andamento delle istanze presentate e dei procedimenti di definizione conclusi (Figura 1.3.3 nel testo)	4
A1.9 - Le comunicazioni elettroniche fisse e mobile – Il settore delle telecomunicazioni nell'economia italiana	5
A1.10 - Le comunicazioni elettroniche fisse e mobile – L'andamento dei prezzi	5
A1.11 - Le comunicazioni elettroniche fisse e mobile – Ricavi complessivi (Figura 1.4.1 nel testo)	5
A1.12 - Le comunicazioni elettroniche fisse e mobile – Spesa finale degli utenti residenziali e affari (Figura 1.4.2 nel testo)	6
A1.13 - Le comunicazioni elettroniche fisse e mobile – Spesa finale per tipologia di clientela	6
A1.14 - Le comunicazioni elettroniche fisse e mobile – Ricavi da servizi intermedi	6
A1.15 - Le comunicazioni elettroniche fisse e mobile – Ricavi da servizi retail voce e dati.....	7
A1.16 - Le comunicazioni elettroniche fisse e mobile – Investimenti in immobilizzazioni (Figura 1.4.3 nel testo).....	7
A1.17 - Le comunicazioni elettroniche fisse e mobile – Reti fisse e mobili: quote di settore per operatore (Figura 1.4.4 nel testo).....	8

A1.18 - Le comunicazioni elettroniche fisse – Spesa degli utenti per tipologia di servizi	8
A1.19 - Le comunicazioni elettroniche fisse – Accessi e ricavi broadband per classi di velocità	9
A1.20 - Le comunicazioni elettroniche fisse – Accessi broadband e ultrabroadband per tecnologia	9
A1.21 - Le comunicazioni elettroniche fisse – Accessi broadband per tecnologia e operatore	10
A1.22 - Le comunicazioni elettroniche fisse – Linee broadband e FTTC-FTTH.....	10
A1.23 - Le comunicazioni elettroniche fisse – Traffico dati e consumi unitari.....	10
A1.24 - Le comunicazioni elettroniche fisse – Diffusione delle linee broadband per famiglie.....	11
A1.25 - Le comunicazioni elettroniche fisse – Diffusione delle linee residenziali ultrabroadband per famiglie	11
A1.26 - Le comunicazioni elettroniche fisse – Copertura del territorio per provincia e tecnologia	11
A1.27 - Le comunicazioni elettroniche fisse – Diffusione della banda larga e ultra – larga nelle province italiane a dicembre 2020 (Figura 1.4.5 nel testo).....	14
A1.28 - Le comunicazioni elettroniche fisse – Accessi broadband per provincia e tecnologia (Dicembre 2020, in migliaia).....	16
A1.29 - Le comunicazioni elettroniche fisse – Diffusione degli accessi broadband e ultrabroadband per macroregione e velocità di connessione	19
A1.30 - Le comunicazioni elettroniche fisse – Ranking provinciale degli accessi broadband (Tabella 1.4.1 nel testo).....	19
A1.31 - Le comunicazioni elettroniche fisse – Distribuzione regionale degli accessi broadband per operatore e tecnologia	20
A1.32 - Le comunicazioni elettroniche fisse – Quote di mercato: spesa finale per operatore di rete fissa (Figura 1.4.6 nel testo)	24
A1.33 - Le comunicazioni elettroniche fisse – Spesa degli utenti per servizi finali su rete a larga banda per operatore	24
A1.34 - Le comunicazioni elettroniche fisse – Spesa degli utenti per tipologia e per operatore	25
A1.35 - Le comunicazioni elettroniche mobili – Spesa degli utenti per tipologia di servizi	26
A1.36 - Le comunicazioni elettroniche mobili – Traffico voce nella telefonia mobile	27
A1.37 - Le comunicazioni elettroniche mobili – Traffico dati nella rete mobile	27
A1.38 - Le comunicazioni elettroniche mobili – Andamento sim, sim “solo voce” e sim “voce & dati”	28
A1.39 - Le comunicazioni elettroniche mobili – Andamento sim “M2M”	28
A1.40 - Le comunicazioni elettroniche mobili – Distribuzione delle sim “M2M” per tipologia di applicazione	28
A1.41 - Le comunicazioni elettroniche mobili – Ricavi da Sms ed altri servizi dati	29

A1.42 – Le comunicazioni elettroniche mobili – ARPU: ricavi medi per SIM e utente (€/anno) (Figura 1.4.7 nel testo).....	29
A1.43 – Le comunicazioni elettroniche mobili – Ricavi unitari per i servizi voce, SMS e dati (Figura 1.4.8 nel testo).....	30
A1.44 – Le comunicazioni elettroniche mobili – Quote di mercato: spesa finale per operatore di rete mobile (Figura 1.4.9 nel testo)	30
A1.45 – Le comunicazioni elettroniche mobili – Spesa degli utenti per tipologia e per operatore	30
A1.46 – Le comunicazioni elettroniche mobili – Spesa degli utenti per operatori MVNO.....	31
A1.47 – Le comunicazioni elettroniche mobili – Spesa finale degli utenti nei servizi voce e dati	31
A1.48 – Le comunicazioni elettroniche mobili – Portabilità del numero (MNP): indice di movimentazione dinamica (*)	31
A1.49 – Gli indicatori dell’azione regolamentare – Indicatori di monitoraggio dell’azione regolamentare – settore comunicazioni elettroniche (Tabella 1.5.1 nel testo)	32

A2: I media

A2.1 - La tutela del pluralismo e della concorrenza – Ricavi complessivi del SIC e delle relative aree economiche (Tabella 2.2.1 nel testo)	35
A2.2 - La tutela del pluralismo e della concorrenza – Piano di numerazione	35
A2.3 - La vigilanza per la parità di accesso ai mezzi di informazione - Totale TG: edizioni e ore monitorate (2020) (Tabella 2.2.2 nel testo)	35
A2.4 - La vigilanza per la parità di accesso ai mezzi di informazione - Totale programmi: ore monitorate (2020) (Tabella 2.2.3 nel testo).....	36
A2.5 - Gli obblighi in materia di opere europee e di produttori indipendenti - Quote di programmazione in opere europee e opere europee recenti per gruppo editoriale (Figura 2.2.1 nel testo)	36
A2.6 - Gli obblighi in materia di opere europee e di produttori indipendenti - Quote di programmazione in opere europee e opere europee recenti per palinsesto.....	37
A2.7 - Gli obblighi in materia di opere europee e di produttori indipendenti - Quote di investimento in opere europee di produttori indipendenti per gruppo editoriale (Figura 2.2.2 nel testo).....	37
A2.8 - Gli obblighi in materia di opere europee e di produttori indipendenti - Quote di investimento in opere europee indipendenti per genere e tipologia	38
A2.9 - Gli obblighi in materia di opere europee e di produttori indipendenti - Modalità di investimento in opere europee indipendenti per genere e tipologia.....	38
A2.10 - Gli obblighi in materia di opere europee e di produttori indipendenti - Quote di programmazione e investimento in opere europee su servizi a richiesta (VOD) (Figura 2.2.3 nel testo).....	39
A2.11 - La comunicazione politica e la par condicio - Provvedimenti in materia di par condicio. Periodo maggio 2020 – marzo 2021 (Figura 2.3.1 nel testo).....	39
A2.12 - La tutela dei consumatori e degli utenti - Esiti procedimenti sanzionatori e importo sanzioni (obblighi di programmazione)	40
A2.13 - Il settore nell’economia italiana - Consumo informativo nel giorno medio.....	40

A2.14 - Il settore nell'economia italiana - Fonte utilizzata per informarsi sulla situazione di emergenza sanitaria da coronavirus	41
A2.15 - Il settore nell'economia italiana - Audience delle TV in chiaro	41
A2.16 - Il settore nell'economia italiana - La composizione dei ricavi nei servizi media (Figura 2.4.1 nel testo)	42
A2.17 - Il settore nell'economia italiana - Ripartizione dei ricavi complessivi per mezzo (Figura 2.4.2 nel testo)	42
A2.18 - La televisione - Audience dei principali Tg	43
A2.19 - La televisione - Ripartizione dei ricavi complessivi della televisione per tipologia (Figura 2.4.3 nel testo).....	44
A2.20 - La televisione - Incidenza dei ricavi per operatore	44
A2.21 - La televisione - Ricavi della TV in chiaro	45
A2.22 - La televisione - Ricavi della TV a pagamento	45
A2.23 - La televisione - Ripartizione dei ricavi complessivi fra televisione in chiaro e televisione a pagamento (Figura 2.4.4 nel testo)	46
A2.24 - La televisione - Ricavi da servizi di televisione a pagamento (Figura 2.4.5 nel testo)	46
A2.25 - La televisione - Andamento dei prezzi nel settore televisivo	46
A2.26 - La radio - Ascoltatori unici nel giorno medio dei principali operatori nazionali dei servizi radiofonici.....	47
A2.27 - La radio - Quote di mercato dei principali operatori della radio 2019-2020.....	47
A2.28 - La radio - Ricavi complessivi della radio per tipologia (Figura 2.4.6 nel testo)	48
A2.29 - I quotidiani - Tirature e vendite di quotidiani cartacei (milioni)	48
A2.30 - I quotidiani - Ricavi della stampa quotidiana per tipologia (Figura 2.4.7 nel testo).....	49
A2.31 - I quotidiani - Quote di mercato in valore	49
A2.32 - I quotidiani - Composizione dei ricavi	50
A2.33 - I quotidiani - Quote di mercato in volume - tirature	50
A2.34 - I quotidiani - Andamento dei prezzi dei quotidiani.....	50
A2.35 - Gli indicatori dell'azione regolamentare - Indicatori di monitoraggio dell'azione regolamentare - settore media (Tabella 2.5.1 nel testo)	51

A3: I servizi postali

A3.1 – Gli scenari di mercato - Andamento dei volumi dei servizi di corrispondenza e pacchi (Figura 3.4.1 nel testo)	54
A3.2 – Il segmento degli invii di corrispondenza - Andamento dei volumi di corrispondenza SU, non SU e Atti giudiziari (Figura 3.4.2 nel testo)	54
A3.3 – Il segmento degli invii di corrispondenza - Ricavi da servizi di corrispondenza per tipologia (Figura 3.4.3 nel testo)	55
A3.4 – Il segmento degli invii di corrispondenza - Distribuzione dei ricavi dei servizi di corrispondenza per tipologia	55
A3.5 – Il segmento degli invii di corrispondenza - Volumi da servizi di corrispondenza per tipologia	56
A3.6 – Il segmento degli invii di corrispondenza - Distribuzione percentuale dei volumi dei servizi di corrispondenza per tipologia	56
A3.7 – Il segmento degli invii di corrispondenza - Quote di mercato per i servizi di corrispondenza non SU – Ricavi in % (2020) (Figura 3.4.4 nel testo)	57
A3.8 – Il segmento degli invii di pacchi postali - Ricavi da servizi di consegna pacchi per tipologie (Figura 3.4.5 nel testo)	58
A3.9 – Il segmento degli invii di pacchi postali - Distribuzione dei ricavi da servizi di consegna pacchi per tipologie	58
A3.10 – Il segmento degli invii di pacchi postali - Volumi da servizi di consegna pacchi per tipologie	59
A3.11 – Il segmento degli invii di pacchi postali - Distribuzione dei volumi da servizi di consegna pacchi per tipologie	59
A3.12 – Il segmento degli invii di pacchi postali - Quote di mercato per i servizi di consegna pacchi non SU – Ricavi in % (2020) (Figura 3.4.6 nel testo)	60
A3.13 – Gli altri indicatori di mercato - Numero di punti di accettazione e di armadietti automatici	60
A3.14 – Gli indicatori dell'azione regolamentare - Indicatori di monitoraggio dell'azione regolamentare - Settore servizi postali (Tabella 3.5.1 nel testo)	61

I servizi Internet e le piattaforme online

A4.1 – Il diritto d'autore online – Istanze ricevute per tipologia di opera e rito (valori assoluti) (Tabella 4.2.1 nel testo)	62
A4.2 – Il diritto d'autore online – Numero istanze per anno (aprile 2014 - marzo 2021)	62
A4.3 – Il diritto d'autore online – Principali statistiche sulle attività del Diritto d'autore	63
A4.4 – Gli scenari dei mercati – Ricavi netti da raccolta pubblicitaria online nel mondo per operatore	64
A4.5 – Gli scenari dei mercati – Incidenza delle piattaforme online nei settori delle comunicazioni (Figura 4.4.1 nel testo)	64
A4.6 – Gli scenari dei mercati – Ripartizione dei ricavi pubblicitari per mezzo (Figura 4.4.2 nel testo)	65

A4.7 – Gli scenari dei mercati – Incidenza delle piattaforme nella pubblicità online (% sul totale dei ricavi) (Figura 4.4.3 nel testo).....	65
A4.8 – Gli scenari dei mercati – Ripartizione della pubblicità online per tipologie di attività e di operatori (Figura 4.4.4 nel testo)	65
A4.9 – Gli scenari dei mercati – Imprese italiane con almeno 10 addetti che realizzano vendite sul web, per settore merceologico e canale di vendita (Figura 4.4.5 nel testo).....	66
A4.10 – Gli scenari dei mercati – Ricorso all’intermediazione delle piattaforme nelle vendite sul web in Europa (Figura 4.4.6 nel testo)	66
A4.11 – Gli indicatori dell’azione regolamentare – Indicatori di monitoraggio dell’azione regolamentare – servizi internet e piattaforme online (Tabella 4.5.1 nel testo)	67

Le dimensioni istituzionali e organizzative dell’Autorità

A5.1 – Le risorse umane – Personale in servizio (Tabella 5.1.1 nel testo)	68
A5.2 – Le risorse umane – Pianta organica.....	68
A5.3 – Gli organismi strumentali e ausiliari – Vigilanza Co.re.com. su emittenti locali e pubblicità istituzionale (Totale 2020)	69
A5.4 – Gli organismi strumentali e ausiliari – I Co.re.com. - Leggi istitutive e siti istituzionali (Tabella 5.2.1 nel testo)	70
A5.5 – I rapporti con i consumatori e le associazioni – Contatti del pubblico nel periodo di riferimento (URP) (Tabella 5.3.1 nel testo)	71
A5.6 – I rapporti con i consumatori e le associazioni – Contatti del pubblico per materia della richiesta	71
A5.7 – I rapporti con i consumatori e le associazioni – Principali problematiche segnalate per i servizi di comunicazioni elettroniche	71
A5.8 – I rapporti con i consumatori e le associazioni – Qualità percepita del servizio di contact center.....	72
A5.9 – Il Registro e la sua gestione ordinaria – Tipologia di attività dichiarata al ROC dagli operatori che hanno richiesto l’iscrizione (Figura 5.4.1).....	72
A5.10 – Gli indicatori dell’azione regolamentare – Indicatori di monitoraggio dell’azione amministrativa (Tabella 5.6.1 nel testo)	73

A1: Le comunicazioni elettroniche

A1.1- **L'attività di vigilanza e sanzionatoria** – Denunce per oggetto della segnalazione – modelli D (Tabella 1.3.1 nel testo)

Oggetto della segnalazione nel periodo dal 01/05/2020 al 22/04/2021	(in %)
Addebito di costi non giustificati per la cessazione del contratto	17,3
Sospensione o disattivazione di servizi	13,5
Mancata esecuzione di recesso/disattivazione	13,0
Mancata risposta al reclamo	11,2
Passaggio ad altro operatore	10,8
Modifica di piani tariffari e condizioni contrattuali	10,1
Trasparenza delle informazioni	6,4
Attivazione di servizi di comunicazione elettronica non richiesti	5,0
Servizi di assistenza clienti	3,8
Trasparenza della fatturazione	2,7
Inottemperanza a provvedimenti temporanei	2,1
Addebito per servizi premium	1,6
Addebiti per traffico extra-soglia senza preavviso o in presenza di blocco	1,4
Elenchi telefonici	0,8
Roaming internazionale	0,3
Totale	100,0



A1.2- L'attività di vigilanza e sanzionatoria – Nuovi procedimenti sanzionatori per fattispecie

Fattispecie Concreta	Presidio sanzionatorio	N° nuovi proc.
Trasparenza delle condizioni di offerta e costi di recesso	art. 98, co. 13 e 16, d.lgs.n. 259/03	4
Modifiche contrattuali e diritto di recesso	art. 98, co. 16, d.lgs.n. 259/03	3
Mancato rispetto obiettivi di qualità servizio universale	art. 98, co. 16, d.lgs.n. 259/03	1
Mancato rispetto obblighi di trasparenza contrattuale	art. 98, co. 16, d.lgs.n.259/03	1
Attivazione non richiesta servizi premium	art. 98, co. 16, d.lgs.n.259/03	3
Net neutrality - libertà di scelta del terminale	art. 98, co. 16-ter, d.lgs.n.259/03	1
Mancata comunicazione annuale condizioni economiche offerte	art. 98, co. 16, d.lgs.n.259/03	3
Mancata pubblicazione prospetti tariffari e resoconti di qualità	art. 98, co. 16, d.lgs.n.259/03	1
Mancato riscontro a richiesta di documenti e informazioni	art. 98, co. 9, d.lgs.n. 259/03	1
Totali		18

A1.3- L'attività di vigilanza e sanzionatoria – Nuovi procedimenti sanzionatori avviati per operatore al 30 aprile 2021

Operatori	Numero di procedimenti
Tim S.P.A	5
Micso S.R.L.	1
Open-Tel S.R.L.	1
Wind Tre S.P.A.	8
Vodafone Italia S.P.A	3
Totale	18

A1.4- L'attività di vigilanza e sanzionatoria - Provvedimenti sanzionatori conclusi per fattispecie

Fattispecie concreta	Presidio sanzionatorio	Archiviazione	Oblazione	Ingiunzione
Trasparenza delle condizioni di offerta e costi di recesso	art. 98, co. 13 e 16, d.lgs.n. 259/03			4
Modifiche contrattuali e diritto di recesso	art. 98, co. 16, d.lgs.n. 259/03			5
Mancato rispetto obiettivi qualità servizio universale	art. 98, co. 16, d.lgs.n. 259/03			1
Mancato rispetto obblighi di trasparenza delle informazioni contrattuali	art. 98, co. 16, d.lgs.n.259/03			1
Mancata pubblicazione prospetti tariffari e resoconti circa obiettivi di qualità e risultati raggiunti	art. 98, co. 16, d.lgs.n.259/03			1
Mancato rispetto regolamenti europei per la net-neutrality e libertà di scelta del terminale	art.98, co. 16-ter, d.lgs n. 259/03			1
Totali				13

A1.5- L'attività di vigilanza e sanzionatoria - Importi delle sanzioni per operatore

Operatori	Importo Sanzioni (in €)
Tim S.P.A.	1.620.000
Wind Tre S.P.A.	3.290.000
Micso S.R.L	58.000
Vodafone Italia S.P.A.	1.295.000
Totale	6.263.000

A1.6- La risoluzione delle controversie tra operatori e utenti: il nuovo ConciliaWeb 2.0 – Andamento delle istanze presentate e delle conciliazioni concluse (Figura 1.3.1 nel testo)

Numero di conciliazioni	Conclusi	Presentati	
2018	12.865	55.640	
2019	120.934	131.986	
2020	132.512	122.140	
Numero di conciliazioni 2021	Totali	Conclusi	In negoziazione
	349.710	325.142	38.607

Nota: il dato relativo al 2021 è aggiornato al 23/05/2021

A1.7- La risoluzione delle controversie tra operatori e utenti: il nuovo ConciliaWeb 2.0 – Esito delle procedure di conciliazione (Figura 1.3.2 nel testo)

Esito delle procedure di conciliazione	(in %)
Accordo/transazione	67,1
Mancato accordo	13,3
Rinuncia	10,3
Mancata adesione	0,0
Mancata comparizione dell'istante	1,7
Inammissibili	7,7
Totale	100,0

A1.8- La risoluzione delle controversie tra operatori e utenti: il nuovo ConciliaWeb 2.0 – Andamento delle istanze presentate e dei procedimenti di definizione conclusi (Figura 1.3.3 nel testo)

Numero di procedimenti	Conclusi	Presentati
2018	837	3.846
2019	9.316	14.011
2020	11.657	12.550
Numero di procedimenti 2021	Totali	Conclusi
	35.577	27.703

Nota: il dato relativo al 2021 è aggiornato al 23/05/2021



A1.9 - Le comunicazioni elettroniche fisse e mobile – Il settore delle telecomunicazioni nell'economia italiana

(in %)	2016	2017	2018	2019	2020
Ricavi (Servizi complessivi Tlc / PIL)	1,88	1,86	1,76	1,68	1,73
Famiglie (Spesa Tlc / Spesa complessiva)	2,55	2,51	2,35	2,26	2,39
Famiglie (Spesa Tlc / Spesa in servizi)	4,83	4,77	4,50	4,30	4,77
Investimenti (Tlc / Investimenti complessivi)	5,06	4,94	5,43	5,28	5,33

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali e ISTAT

A1.10 - Le comunicazioni elettroniche fisse e mobile – L'andamento dei prezzi

(anno base 2010 = 100)	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Indice generale	100	104,1	106,5	107,2	107,2	107,3	107,8	108,8	110,0	110,5	110,4
Telecomunicazioni	100	97,8	97,0	87,1	86,6	87,8	82,9	81,2	79,3	76,7	72,4

Fonte: elaborazioni AGCOM su dati ISTAT

A1.11 - Le comunicazioni elettroniche fisse e mobile – Ricavi complessivi (Figura 1.4.1 nel testo)

(miliardi di €)	2016	2017	2018	2019	2020	Variazione % 2020/2019
Rete fissa	15,80	16,41	16,46	16,22	15,60	-3,8
Rete mobile	16,11	15,81	14,76	13,85	13,03	-5,9
Totale	31,92	32,22	31,21	30,07	28,63	-4,8

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali



A1.12 - Le comunicazioni elettroniche fisse e mobile – Spesa finale degli utenti residenziali e affari (Figura 1.4.2 nel testo)

(miliardi di €)						Variazione %
	2016	2017	2018	2019	2020	2020/2019
Rete fissa	12,33	12,77	12,72	12,79	12,06	-5,73
Rete mobile	13,94	13,73	12,66	11,83	10,86	-8,19
Totale	26,27	26,49	25,37	24,62	22,92	-6,91

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali

A1.13 - Le comunicazioni elettroniche fisse e mobile – Spesa finale per tipologia di clientela

(miliardi di €)			Variazione %
	2019	2020	2020/2019
Rete fissa	12,79	12,06	-5,7
- Residenziale	6,31	5,99	-5,1
- Affari	6,48	6,07	-6,3
Rete mobile	11,83	10,86	-8,2
- Residenziale	9,02	8,19	-9,1
- Affari	2,81	2,67	-5,1
Rete fissa e mobile	24,62	22,92	-6,9
- Residenziale	15,33	14,18	-7,5
- Affari	9,29	8,74	-6,0

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali

A1.14 - Le comunicazioni elettroniche fisse e mobile – Ricavi da servizi intermedi

(miliardi di €)						Variazione %
	2016	2017	2018	2019	2020	2020/2019
Rete fissa	3,47	3,64	3,74	3,43	3,54	3,1
Rete mobile	2,18	2,09	2,10	2,02	2,17	7,4
Totale	5,65	5,73	5,84	5,45	5,71	4,7

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali



A1.15 - Le comunicazioni elettroniche fisse e mobile – Ricavi da servizi retail voce e dati

(miliardi di €)						Variazione %
	2016	2017	2018	2019	2020	2020/2019
Servizi voce	10,03	9,04	8,14	7,38	6,63	-10,1
Servizi dati	10,82	11,95	11,41	10,98	10,67	-2,8
Totale	20,85	20,99	19,55	18,36	17,30	-5,7

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali

A1.16 - Le comunicazioni elettroniche fisse e mobile – Investimenti in immobilizzazioni (Figura 1.4.3 nel testo)

(miliardi di €)						Variazione %
	2016	2017	2018	2019	2020	2020/2019
Rete fissa Tim	2,67	2,71	2,09	1,98	2,01	1,4
- Rete fissa altri	1,91	2,17	3,07	3,24	3,15	-2,7
Rete mobile Tim	0,74	0,81	0,62	0,62	0,48	-22,3
- Rete mobile altri	1,73	1,49	2,52	2,27	1,84	-18,8
Totale	7,04	7,18	8,30	8,11	7,49	-7,7
Rete fissa	4,58	4,88	5,16	5,22	5,16	-1,1
Rete mobile	2,47	2,30	3,14	2,89	2,32	-19,5
Tim (rete fissa + mobile)	3,41	3,52	2,71	2,60	2,49	-4,3
Altri operatori (rete fissa + mobile)	3,64	3,66	5,59	5,51	5,00	-9,3

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali

A1.17 - Le comunicazioni elettroniche fisse e mobile – Reti fisse e mobili: quote di settore per operatore (Figura 1.4.4 nel testo)

Volume d'affari: 22.919 mln. di €	2020 in %	Differenza vs 2019 (p.p.)
Tim	42,0	-2,0
Vodafone	19,0	-0,6
Wind Tre	18,8	0,1
Fastweb	9,7	1,1
Iliad	2,3	0,9
BT Italia	1,1	-0,1
Altri	7,2	0,8

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali

A1.18 - Le comunicazioni elettroniche fisse – Spesa degli utenti per tipologia di servizi

(miliardi di €)						Variazione %
	2016	2017	2018	2019	2020	2020/2019
Voce	4,35	4,06	3,68	3,24	2,53	-21,8
Dati	5,63	6,18	6,46	6,67	6,86	2,9
Altro	2,35	2,53	2,58	2,88	2,66	-7,5
Totale	12,33	12,77	12,72	12,79	12,06	-5,7

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali



A1.19 - Le comunicazioni elettroniche fisse – Accessi e ricavi broadband per classi di velocità

Volumi medi annui in %	2019	2020
< 30 Mbit/s	49,0	38,4
≥ 30 e <100 Mbit/s	15,7	15,6
≥ 100 Mbit/s	35,3	46,0
Totale	100,0	100,0
Ricavi in %		
< 30 Mbit/s	35,5	25,8
≥ 30 e <100 Mbit/s	17,1	17,8
≥ 100 Mbit/s	47,4	56,4
Totale	100,0	100,0
Ricavi mensili per linea broadband e ultrabroadband in €		
< 30 Mbit/s	20,52	19,22
≥ 30 e <100 Mbit/s	30,99	32,59
≥ 100 Mbit/s	38,16	35,11
Media	28,39	28,61

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali

A1.20 - Le comunicazioni elettroniche fisse – Accessi broadband e ultrabroadband per tecnologia

(in %)	2015	2020	Differenza in punti percentuali 2020/2019
FTTC	7,2	50,4	43,3
DSL	85,4	31,0	-54,4
FTTH	2,5	10,1	7,6
FWA	4,9	8,5	3,6
Totale	100,0	100,0	

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali



A1.21 - Le comunicazioni elettroniche fisse – Accessi broadband per tecnologia e operatore

Dicembre 2020	(in %)		
	DSL	FTTC	FTTH
Tim	57,4	44,2	15,6
Vodafone	10,8	20,9	24,3
Fastweb	16,3	14,1	30,1
Wind Tre	11,0	16,7	21,8
Altri	4,5	4,2	8,3
Totale	100,0	100,0	100,0

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali

A1.22 - Le comunicazioni elettroniche fisse – Linee broadband e FTTC-FTTH

	(in % delle linee complessive di rete fissa)															
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Linee broadband	29,3	37,0	44,3	50,3	55,7	60,8	62,4	63,3	66,4	69,4	73,7	76,5	80,1	84,4	89,7	92,5
Linee FTTC-FTTH	0,9	0,9	1,1	1,1	1,2	1,3	1,3	1,3	1,6	3,6	6,8	12,4	22,7	36,1	46,3	55,9

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali

A1.23 - Le comunicazioni elettroniche fisse – Traffico dati e consumi unitari

	(anno base 2014 = 100)						
	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Traffico dati (Petabyte)	100,0	125,1	183,9	260,8	313,8	384,4	574,9
Traffico unitario mensile (GB/Mese)	100,0	120,8	170,4	229,6	262,7	311,9	453,6

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali



A1.24 - Le comunicazioni elettroniche fisse – Diffusione delle linee broadband per famiglie

(in % delle famiglie)																
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
% di famiglie	29,0	36,0	42,4	45,8	49,5	53,0	53,2	53,2	54,3	55,2	57,7	59,7	63,6	65,8	67,1	69,7

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali

A1.25 - Le comunicazioni elettroniche fisse – Diffusione delle linee residenziali ultrabroadband per famiglie

(in % delle famiglie)								
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Linee UBB	0,4	1,7	4,1	7,8	16,8	26,4	32,1	40,7

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali

A1.26 - Le comunicazioni elettroniche fisse – Copertura del territorio per provincia e tecnologia

Macroregione	Regione	Province (% delle famiglie raggiunte)	DSL	FTTC	FTTC velocità >= 100 Mbit/s	FTTP	FWA	LTE
Isole	Sicilia	Agrigento	99,5%	95,3%	74,5%	14,4%	1,9%	99,9%
NO	Piemonte	Alessandria	99,1%	76,0%	52,6%	13,5%	94,9%	98,3%
CE	Marche	Ancona	99,8%	94,5%	62,2%	28,4%	83,1%	99,5%
CE	Toscana	Arezzo	99,4%	91,2%	48,4%	12,0%	73,4%	98,4%
CE	Marche	Ascoli Piceno	99,4%	91,2%	47,9%	19,4%	80,2%	99,6%
NO	Piemonte	Asti	99,6%	63,6%	39,6%	11,4%	88,0%	95,1%
Sud	Campania	Avellino	99,5%	84,3%	35,1%	10,9%	49,2%	99,2%
Sud	Puglia	Bari	99,7%	99,6%	77,6%	37,0%	19,4%	100,0%
Sud	Puglia	Barletta	99,7%	99,8%	84,0%	14,0%	23,8%	100,0%
NE	Veneto	Belluno	99,5%	82,7%	33,1%	5,4%	73,0%	98,6%
Sud	Campania	Benevento	99,8%	88,7%	31,8%	17,9%	62,1%	98,6%
NO	Lombardia	Bergamo	100,0%	93,7%	61,0%	22,7%	91,9%	99,7%
NO	Piemonte	Biella	100,0%	77,7%	39,0%	7,5%	87,4%	99,0%
NE	Emilia-Romagna	Bologna	99,8%	96,7%	72,9%	55,0%	82,3%	99,5%
NE	Trentino-Alto Adige	Bolzano	99,6%	64,8%	42,8%	7,7%	76,5%	99,5%
NO	Lombardia	Brescia	99,9%	92,4%	60,2%	29,5%	90,4%	99,4%
Sud	Puglia	Brindisi	99,1%	96,6%	66,8%	20,5%	7,6%	99,8%
Isole	Sardegna	Cagliari	99,8%	98,8%	64,0%	43,6%	0,0%	99,7%



Macroregione	Regione	Province (% delle famiglie raggiunte)	DSL	FTTC	FTTC velocità >= 100 Mbit/s	FTTP	FWA	LTE
Isole	Sicilia	Caltanissetta	99,6%	93,6%	72,9%	32,1%	0,0%	99,8%
Sud	Molise	Campobasso	93,8%	73,5%	43,1%	19,6%	37,0%	95,4%
Isole	Sardegna	Carbonia	99,4%	88,9%	30,9%	4,7%	70,4%	98,9%
Sud	Campania	Caserta	99,9%	95,1%	67,2%	36,4%	82,6%	98,5%
Isole	Sicilia	Catania	99,9%	97,0%	78,1%	40,5%	69,9%	99,9%
Sud	Calabria	Catanzaro	99,8%	97,4%	55,0%	5,6%	32,2%	99,8%
Sud	Abruzzo	Chieti	99,2%	89,0%	46,4%	23,1%	79,2%	99,6%
NO	Lombardia	Como	99,6%	89,6%	52,5%	10,4%	91,6%	99,7%
Sud	Calabria	Cosenza	99,3%	99,2%	36,9%	4,9%	24,1%	98,6%
NO	Lombardia	Cremona	100,0%	79,9%	52,6%	23,2%	92,7%	99,1%
Sud	Calabria	Crotone	99,5%	98,4%	27,3%	0,0%	0,0%	98,6%
NO	Piemonte	Cuneo	99,2%	65,8%	36,5%	23,9%	93,3%	98,7%
Isole	Sicilia	Enna	98,8%	90,3%	69,1%	6,4%	42,4%	98,9%
CE	Marche	Fermo	99,9%	89,8%	39,2%	1,9%	83,9%	99,7%
NE	Emilia-Romagna	Ferrara	99,4%	89,3%	55,1%	30,7%	85,1%	99,2%
CE	Toscana	Firenze	99,9%	99,6%	69,0%	48,1%	86,4%	99,5%
Sud	Puglia	Foggia	98,8%	86,5%	68,8%	17,2%	2,9%	99,7%
NE	Emilia-Romagna	Forlì	98,9%	85,6%	59,7%	25,4%	86,6%	99,4%
CE	Lazio	Frosinone	100,0%	92,1%	29,6%	2,9%	68,6%	97,7%
NO	Liguria	Genova	99,5%	96,1%	77,3%	68,8%	92,8%	99,7%
NE	Friuli-Venezia Giulia	Gorizia	99,8%	98,4%	65,9%	0,0%	90,5%	99,7%
CE	Toscana	Grosseto	98,5%	85,0%	46,9%	33,2%	78,4%	99,0%
NO	Liguria	Imperia	99,5%	92,3%	58,4%	0,4%	97,7%	98,7%
Sud	Molise	Isernia	92,7%	78,5%	13,1%	9,4%	25,1%	93,8%
NO	Liguria	La Spezia	98,4%	91,6%	52,6%	20,4%	93,8%	98,9%
Sud	Abruzzo	L'Aquila	96,0%	71,9%	23,0%	10,8%	82,1%	98,0%
CE	Lazio	Latina	99,9%	95,4%	57,0%	21,4%	80,1%	98,8%
Sud	Puglia	Lecce	99,8%	93,1%	54,5%	10,2%	15,0%	99,5%
NO	Lombardia	Lecco	100,0%	90,8%	48,9%	8,8%	89,5%	99,9%
CE	Toscana	Livorno	100,0%	96,5%	66,3%	13,9%	88,2%	99,5%
NO	Lombardia	Lodi	100,0%	91,7%	54,8%	5,0%	93,3%	100,0%
CE	Toscana	Lucca	99,9%	99,5%	56,2%	13,8%	84,2%	98,0%
CE	Marche	Macerata	99,3%	85,5%	46,2%	11,1%	80,8%	99,0%
NO	Lombardia	Mantova	100,0%	76,9%	40,2%	76,5%	84,0%	98,6%
CE	Toscana	Massa	99,9%	99,1%	56,9%	0,0%	81,2%	96,9%
Sud	Basilicata	Matera	97,6%	87,7%	43,4%	31,4%	0,0%	99,7%
Isole	Sardegna	Medio Campidano	98,7%	98,5%	55,3%	0,0%	0,0%	98,5%
Isole	Sicilia	Messina	99,4%	93,1%	62,2%	48,2%	5,1%	98,5%
NO	Lombardia	Milano	100,0%	97,1%	48,2%	64,9%	92,1%	100,0%
NE	Emilia-Romagna	Modena	99,9%	93,8%	62,1%	32,9%	88,0%	99,5%
NO	Lombardia	Monza e della Brianza	100,0%	100,0%	69,1%	26,6%	94,5%	100,0%
Sud	Campania	Napoli	100,0%	99,9%	79,9%	60,5%	72,6%	99,9%



Macroregione	Regione	Province (% delle famiglie raggiunte)	DSL	FTTC	FTTC velocità >= 100 Mbit/s	FTTP	FWA	LTE
NO	Piemonte	Novara	99,9%	85,5%	57,7%	19,9%	95,1%	99,7%
Isole	Sardegna	Nuoro	99,6%	55,3%	31,7%	4,4%	9,7%	99,3%
Isole	Sardegna	Ogliastra	99,6%	84,1%	2,6%	0,0%	0,0%	100,0%
Isole	Sardegna	Olbia	97,1%	63,3%	33,5%	11,3%	68,8%	99,8%
Isole	Sardegna	Oristano	99,8%	83,1%	25,5%	12,2%	0,0%	97,6%
NE	Veneto	Padova	100,0%	97,4%	50,4%	31,9%	87,9%	99,4%
Isole	Sicilia	Palermo	99,8%	95,4%	80,4%	56,1%	71,9%	99,9%
NE	Emilia-Romagna	Parma	98,8%	91,2%	66,3%	42,1%	81,8%	98,8%
NO	Lombardia	Pavia	99,9%	79,8%	46,5%	8,5%	91,0%	99,0%
CE	Umbria	Perugia	98,3%	91,0%	53,7%	28,6%	81,1%	98,5%
CE	Marche	Pesaro e Urbino	99,9%	88,2%	50,5%	2,3%	85,4%	98,4%
Sud	Abruzzo	Pescara	99,5%	91,4%	66,6%	56,4%	84,9%	99,6%
NE	Emilia-Romagna	Piacenza	98,2%	90,2%	61,9%	26,5%	87,0%	98,3%
CE	Toscana	Pisa	99,9%	96,5%	57,1%	20,3%	83,9%	99,3%
CE	Toscana	Pistoia	100,0%	98,6%	52,3%	3,8%	88,0%	99,5%
NE	Friuli-Venezia Giulia	Pordenone	99,8%	91,5%	53,2%	5,1%	81,9%	99,1%
Sud	Basilicata	Potenza	97,7%	85,1%	38,7%	15,3%	17,3%	99,1%
CE	Toscana	Prato	100,0%	100,0%	76,6%	70,6%	94,6%	99,7%
Isole	Sicilia	Ragusa	98,8%	96,8%	78,7%	23,4%	0,0%	100,0%
NE	Emilia-Romagna	Ravenna	99,7%	91,7%	58,2%	20,3%	89,4%	99,5%
Sud	Calabria	Reggio di Calabria	99,4%	99,5%	41,8%	27,6%	0,0%	97,9%
NE	Emilia-Romagna	Reggio nell'Emilia	99,8%	95,4%	61,2%	36,8%	86,1%	99,4%
CE	Lazio	Rieti	99,9%	74,1%	32,6%	22,2%	70,4%	95,8%
NE	Emilia-Romagna	Rimini	99,9%	98,1%	59,9%	3,0%	89,9%	99,8%
CE	Lazio	Roma	100,0%	99,3%	81,9%	63,1%	90,2%	99,5%
NE	Veneto	Rovigo	100,0%	93,3%	34,7%	10,9%	84,5%	98,9%
Sud	Campania	Salerno	99,7%	90,0%	47,1%	37,2%	33,4%	98,7%
Isole	Sardegna	Sassari	99,2%	87,1%	42,0%	24,8%	67,2%	99,6%
NO	Liguria	Savona	99,6%	92,2%	67,3%	6,7%	96,7%	99,2%
CE	Toscana	Siena	99,3%	83,3%	47,2%	19,2%	79,0%	97,0%
Isole	Sicilia	Siracusa	99,4%	98,7%	88,8%	31,4%	0,0%	99,8%
NO	Lombardia	Sondrio	99,9%	68,4%	33,3%	25,9%	88,0%	99,9%
Sud	Puglia	Taranto	99,6%	98,3%	84,4%	16,5%	8,9%	99,9%
Sud	Abruzzo	Teramo	97,6%	93,0%	58,0%	11,5%	83,8%	99,7%
CE	Umbria	Terni	98,9%	83,9%	51,7%	42,1%	78,2%	95,2%
NO	Piemonte	Torino	99,8%	94,1%	68,6%	56,0%	98,1%	99,8%
Isole	Sicilia	Trapani	99,7%	97,2%	68,1%	5,5%	4,1%	99,9%
NE	Trentino-Alto Adige	Trento	99,8%	81,7%	48,8%	37,5%	79,3%	99,5%
NE	Veneto	Treviso	99,4%	96,2%	47,7%	16,4%	83,8%	99,7%
NE	Friuli-Venezia Giulia	Trieste	100,0%	99,6%	84,2%	75,5%	89,6%	100,0%
NE	Friuli-Venezia Giulia	Udine	99,1%	76,4%	39,9%	23,6%	83,7%	99,1%
NO	Valle d'Aosta	Valle d'Aosta/Vallée d'Aoste	99,9%	57,0%	32,2%	14,8%	90,6%	99,7%

Macroregione	Regione	Province (% delle famiglie raggiunte)	DSL	FTTC	FTTC velocità >= 100 Mbit/s	FTTP	FWA	LTE
NO	Lombardia	Varese	100,0%	99,4%	67,4%	18,3%	93,7%	99,8%
NE	Veneto	Venezia	100,0%	97,6%	60,0%	35,2%	89,1%	99,7%
NO	Piemonte	Verbano	99,5%	78,3%	30,2%	3,5%	93,0%	97,9%
NO	Piemonte	Vercelli	97,8%	73,7%	47,8%	34,7%	90,7%	97,8%
NE	Veneto	Verona	100,0%	97,9%	61,4%	42,3%	88,2%	99,4%
Sud	Calabria	Vibo Valentia	99,2%	99,5%	38,9%	0,0%	0,0%	95,9%
NE	Veneto	Vicenza	99,8%	95,3%	45,4%	16,0%	88,7%	99,3%
CE	Lazio	Viterbo	99,3%	76,1%	39,1%	3,9%	78,6%	98,0%

Fonte: elaborazioni AGCOM

Note:

- 1) Elaborazioni dell'Autorità sulla base delle metodologie e delle definizioni previste dalla Commissione Europea nell'ambito della **predisposizione dell'indicatore DESI** (The Digital Economy and Society Index).
- 2) In relazione alla **copertura FWA** i dati non sono direttamente confrontabili con quelli relativi alla diffusione (Tabella 1.23 - Tabella 1.24) come conseguenza della differente definizione tecnologica utilizzata in ambito Commissione Europea rispetto alle tecnologie utilizzate dagli operatori per offrire commercialmente il servizio.
- 3) **FTTP** = Fiber to the Premises equivalente del FTTH (Fiber to the Home)
- 4) Per un maggior dettaglio sulla copertura del territorio italiano si veda AGCOM Broadbandmap <https://maps.agcom.it/>

A1.27 - Le comunicazioni elettroniche fisse – Diffusione della banda larga e ultra – larga nelle province italiane a dicembre 2020 (Figura 1.4.5 nel testo)

Linee comprensive (dicembre 2020, % famiglie)		
Fino al 50%	dal 51% al 65%	Oltre il 65%
Asti	Agrigento	Ancona
Caltanissetta	Alessandria	Arezzo
Campobasso	Aosta	Ascoli Piceno
Crotone	Avellino	Bari
Isernia	Barletta-Andria-Trani	Bergamo
L'Aquila	Belluno	Bologna
Nuoro	Benevento	Brescia
Oristano	Biella	Cagliari
Potenza	Bolzano-Bozen	Caserta
Sud Sardegna	Brindisi	Catania
Trapani	Catanzaro	Como
Vibo Valentia	Chieti	Cremona
	Cosenza	Firenze
	Cuneo	Forlì-Cesena
	Enna	Genova
	Fermo	Gorizia
	Ferrara	Grosseto
	Foggia	Imperia
	Frosinone	La Spezia

Linee ultrabroadband (VDSL+FTTH+FWA) (dicembre 2020, % famiglie)			
Fino al 35%	dal 36 al 50%	dal 51% al 65%	Oltre il 65%
Agrigento	Alessandria	Bari	Milano
Aosta	Ancona	Bologna	Roma
Asti	Arezzo	Cagliari	
Avellino	Ascoli Piceno	Catania	
Belluno	Barletta-Andria-Trani	Firenze	
Benevento	Bergamo	Genova	
Biella	Brescia	Livorno	
Bolzano-Bozen	Brindisi	Lucca	
Caltanissetta	Caserta	Modena	
Campobasso	Catanzaro	Napoli	
Cuneo	Chieti	Palermo	
Enna	Como	Parma	
Fermo	Cosenza	Pescara	
Frosinone	Cremona	Pisa	
Isernia	Crotone	Prato	
L'Aquila	Ferrara	Reggio Emilia	
Macerata	Foggia	Rimini	
Mantova	Forlì-Cesena	Taranto	
Nuoro	Gorizia	Torino	



Appendice statistica

Linee complessive (dicembre 2020, % famiglie)	
Lecce	Latina
Massa Carrara	Lecco
Matera	Livorno
Messina	Lodi
Monza e della Brianza	Lucca
Palermo	Macerata
Reggio Calabria	Mantova
Rieti	Milano
Rovigo	Modena
Salerno	Napoli
Sassari	Novara
Siracusa	Padova
Sondrio	Parma
Teramo	Pavia
Terni	Perugia
Udine	Pesaro e Urbino
Vercelli	Pescara
Vicenza	Piacenza
Viterbo	Pisa
	Pistoia
	Pordenone
	Prato
	Ravenna
	Reggio Emilia
	Rimini
	Roma
	Savona
	Siena
	Taranto
	Torino
	Trento
	Treviso
	Trieste
	Varese
	Venezia
	Verb-Cus-Ossola
	Verona

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali

Le comunicazioni elettroniche

Linee ultrabroadband (VDSL+FTTH+FWA) (dicembre 2020, % famiglie)		
Oristano	Grosseto	Trieste
Potenza	Imperia	Varese
Rieti	La Spezia	Verona
Rovigo	Latina	
Sassari	Lecce	
Siena	Lecco	
Sud Sardegna	Lodi	
Vibo Valentia	Massa Carrara	
Vicenza	Matera	
	Messina	
	Monza e della Brianza	
	Novara	
	Padova	
	Pavia	
	Perugia	
	Pesaro e Urbino	
	Piacenza	
	Pistoia	
	Pordenone	
	Ragusa	
	Ravenna	
	Reggio Calabria	
	Salerno	
	Savona	
	Siracusa	
	Sondrio	
	Teramo	
	Terni	
	Trapani	
	Trento	
	Treviso	
	Udine	
	Venezia	
	Verb-Cus-Ossola	
	Vercelli	
	Viterbo	



A1.28 - Le comunicazioni elettroniche fisse – Accessi broadband per provincia e tecnologia (Dicembre 2020, in migliaia)

Macroregione	Regione	Provincia	Popolazione al 31.12.2019	Famiglie al 31.12.2019	Accessi broadband complessivi	- di cui VDSL	- di cui FTTH	- di cui FWA
Isole	Sicilia	Agrigento	423	172	88	45	1	10
NO	Piemonte	Alessandria	417	198	116	52	3	23
CE	Marche	Ancona	467	205	153	84	8	9
NO	Valle d'Aosta	Aosta	125	61	37	9	0	8
CE	Toscana	Arezzo	339	147	101	48	1	7
CE	Marche	Ascoli Piceno	206	87	70	28	1	6
NO	Piemonte	Asti	212	96	48	24	0	6
Sud	Campania	Avellino	410	168	93	36	0	10
Sud	Puglia	Bari	1230	492	379	216	53	32
Sud	Puglia	Barletta-Andria-Trani	385	145	77	48	3	9
NE	Veneto	Belluno	201	94	57	18	0	9
Sud	Campania	Benevento	272	112	57	23	2	5
NO	Lombardia	Bergamo	1108	468	342	157	10	39
NO	Piemonte	Biella	174	82	48	15	0	6
NE	Emilia-Romagna	Bologna	1022	493	389	164	91	23
NE	Trentino-Alto Adige	Bolzano-Bozen	533	226	135	51	5	13
NO	Lombardia	Brescia	1255	540	372	185	13	52
Sud	Puglia	Brindisi	385	157	98	53	6	18
Isole	Sardegna	Cagliari	423	192	161	60	39	7
Isole	Sicilia	Caltanissetta	256	104	51	27	3	6
Sud	Molise	Campobasso	217	94	44	21	2	3
Sud	Campania	Caserta	914	351	232	140	3	18
Isole	Sicilia	Catania	1073	423	286	152	39	25
Sud	Calabria	Catanzaro	349	147	83	50	1	10
Sud	Abruzzo	Chieti	379	163	100	50	3	10
NO	Lombardia	Como	598	259	208	87	1	32
Sud	Calabria	Cosenza	691	302	152	92	2	13
NO	Lombardia	Cremona	356	153	110	40	2	14
Sud	Calabria	Crotone	169	70	35	20	0	6
NO	Piemonte	Cuneo	586	259	145	46	1	25
Isole	Sicilia	Enna	160	68	36	17	0	3
CE	Marche	Fermo	172	72	40	21	0	4
NE	Emilia-Romagna	Ferrara	345	161	101	53	6	9
CE	Toscana	Firenze	996	452	377	202	28	16
Sud	Puglia	Foggia	607	243	145	75	5	17
NE	Emilia-Romagna	Forlì-Cesena	395	172	120	68	3	13



Macroregione	Regione	Provincia	Popolazione al 31.12.2019	Famiglie al 31.12.2019	Accessi broadband complessivi	- di cui VDSL	- di cui FTTH	- di cui FWA
CE	Lazio	Frosinone	478	200	120	50	0	16
NO	Liguria	Genova	826	416	314	149	65	14
NE	Friuli-Venezia Giulia	Gorizia	138	65	45	24	0	3
CE	Toscana	Grosseto	220	104	68	34	5	6
NO	Liguria	Imperia	209	102	69	35	0	10
Sud	Molise	Isernia	83	36	15	7	0	1
NO	Liguria	La Spezia	217	103	78	36	2	6
Sud	Abruzzo	L'Aquila	295	130	61	20	2	9
CE	Lazio	Latina	563	236	156	82	6	25
Sud	Puglia	Lecce	782	329	192	95	5	36
NO	Lombardia	Lecco	335	144	114	47	0	15
CE	Toscana	Livorno	332	156	116	86	2	7
NO	Lombardia	Lodi	227	97	72	39	0	7
CE	Toscana	Lucca	383	168	130	73	1	11
CE	Marche	Macerata	311	130	86	34	2	9
NO	Lombardia	Mantova	407	172	119	44	0	13
CE	Toscana	Massa Carrara	192	88	54	38	0	3
Sud	Basilicata	Matera	195	83	45	25	4	3
Isole	Sicilia	Messina	614	272	167	78	11	16
NO	Lombardia	Milano	3265	1573	1373	515	560	22
NE	Emilia-Romagna	Modena	707	306	235	140	12	19
NO	Lombardia	Monza e della Brianza	870	376	237	152	10	8
Sud	Campania	Napoli	3034	1115	945	506	140	39
NO	Piemonte	Novara	365	162	112	50	6	19
Isole	Sardegna	Nuoro	205	93	43	15	0	2
Isole	Sardegna	Oristano	155	68	33	11	1	4
NE	Veneto	Padova	934	395	270	136	20	18
Isole	Sicilia	Palermo	1223	489	311	165	80	22
NE	Emilia-Romagna	Parma	455	207	154	81	17	15
NO	Lombardia	Pavia	540	245	176	65	4	19
CE	Umbria	Perugia	647	281	189	75	21	27
CE	Marche	Pesaro e Urbino	356	152	113	53	0	11
Sud	Abruzzo	Pescara	316	134	94	48	15	7
NE	Emilia-Romagna	Piacenza	286	130	89	51	3	8
CE	Toscana	Pisa	418	183	146	80	5	9
CE	Toscana	Pistoia	292	126	91	54	0	7
NE	Friuli-Venezia Giulia	Pordenone	311	134	93	44	0	11
Sud	Basilicata	Potenza	358	152	74	42	1	5



Macroregione	Regione	Provincia	Popolazione al 31.12.2019	Famiglie al 31.12.2019	Accessi broadband complessivi	- di cui VDSL	- di cui FTTH	- di cui FWA
CE	Toscana	Prato	257	104	86	47	8	4
Isole	Sicilia	Ragusa	316	128	65	38	2	7
NE	Emilia-Romagna	Ravenna	388	178	123	56	3	12
Sud	Calabria	Reggio Calabria	531	217	122	67	7	11
NE	Emilia-Romagna	Reggio Emilia	530	229	167	93	7	18
CE	Lazio	Rieti	152	70	38	12	2	4
NE	Emilia-Romagna	Rimini	337	147	112	81	0	8
CE	Lazio	Roma	4253	1964	1610	1159	137	72
NE	Veneto	Rovigo	232	102	57	24	0	7
Sud	Campania	Salerno	1081	433	254	141	14	17
Isole	Sardegna	Sassari	484	224	125	54	10	7
NO	Liguria	Savona	272	137	89	46	0	9
CE	Toscana	Siena	265	120	86	32	2	6
Isole	Sicilia	Siracusa	389	161	103	54	8	12
NO	Lombardia	Sondrio	180	79	48	11	2	16
Isole	Sardegna	Sud Sardegna	344	150	62	29	0	3
Sud	Puglia	Taranto	564	230	151	95	4	20
Sud	Abruzzo	Teramo	304	129	77	36	1	11
CE	Umbria	Terni	223	103	65	23	6	9
NO	Piemonte	Torino	2231	1042	755	301	187	57
Isole	Sicilia	Trapani	421	168	83	50	0	10
NE	Trentino-Alto Adige	Trento	545	239	163	67	6	19
NE	Veneto	Treviso	884	364	246	98	5	39
NE	Friuli-Venezia Giulia	Trieste	231	120	92	57	8	2
NE	Friuli-Venezia Giulia	Udine	526	243	154	61	6	22
NO	Lombardia	Varese	885	385	312	176	8	34
NE	Veneto	Venezia	849	378	270	124	32	12
NO	Piemonte	Verb-Cus-Ossola	156	74	51	12	0	22
NO	Piemonte	Vercelli	169	78	46	18	2	8
NE	Veneto	Verona	925	394	284	161	19	31
Sud	Calabria	Vibo Valentia	155	63	31	17	0	4
NE	Veneto	Vicenza	855	360	233	101	2	18
CE	Lazio	Viterbo	310	140	89	42	0	10

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali



A1.29 - Le comunicazioni elettroniche fisse – Diffusione degli accessi broadband e ultrabroadband per macroregione e velocità di connessione

	Dicembre 2020		
	Broadband complessive.	≥30 Mbit/s	≥100 Mbit/s
Italia = 100			
Nord-Ovest	105,7	102,4	105,4
Nord-Est	100,1	96,3	93,6
Centro	107,5	108,7	109,9
Sud	92,5	97,4	95,9
Isole	85,3	88,8	86,6

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali

A1.30 - Le comunicazioni elettroniche fisse – Ranking provinciale degli accessi broadband (Tabella 1.4.1 nel testo)

Broadband (in % delle famiglie, dicembre 2020) Province con MAGGIORE diffusione	
Pisa	79,9
Como	80,2
Ascoli Piceno	80,7
Varese	81,0
Roma	81,5
Prato	82,9
Firenze	83,0
Cagliari	83,9
Napoli	84,5
Milano	86,8
Province con MINORE diffusione	
Sud Sardegna	41,6
Isernia	43,5
Campobasso	46,4
L'Aquila	47,1
Potenza	48,9
Trapani	49,2
Oristano	49,4
Caltanissetta	49,5
Asti	49,8
Vibo Valentia	49,9

Ultrabroadband (in % delle famiglie, dicembre 2020) Province con MAGGIORE diffusione	
Modena	55,8
Bologna	56,5
Varese	56,6
Prato	57,1
Livorno	60,8
Rimini	60,9
Bari	61,2
Napoli	61,4
Roma	69,7
Milano	69,8
Province con MINORE diffusione	
Nuoro	18,0
Sud Sardegna	21,3
Oristano	23,3
L'Aquila	23,9
Isernia	24,2
Rieti	24,4
Biella	25,3
Benevento	26,2
Campobasso	27,1
Avellino	27,6

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali



A1.31 - Le comunicazioni elettroniche fisse – Distribuzione regionale degli accessi broadband per operatore e tecnologia

Media "VDSL+FTTH+FWA" (%) - Dicembre 2020									
	TIM	Vodafone	WindTre	Fastweb	Linkem	Eolo	Tiscali	Altri	
Italia	33,0	19,0	15,3	14,7	5,4	4,3	2,2	6,0	
Nord-Ovest	27,4	20,0	13,1	20,7	3,5	7,0	1,9	6,4	
Nord-Est	34,6	18,3	16,5	11,4	3,4	7,5	1,6	6,8	
Centro	35,0	16,6	14,1	18,8	4,1	3,2	2,0	6,2	
Sud	36,1	20,8	18,4	7,6	9,8	0,6	2,0	4,7	
Isole	36,2	19,2	16,7	6,8	9,9	0,1	5,7	5,4	
Piemonte	25,9	18,7	13,8	18,1	4,2	9,8	1,9	7,5	
Valle D'Aosta	29,9	15,2	11,0	0,4	0,0	37,8	0,7	5,0	
Lombardia	28,0	20,6	12,7	21,5	3,5	6,1	1,9	5,7	
Trentino Alto Adige	34,1	17,6	15,5	4,8	0,7	16,0	0,7	10,6	
Veneto	35,5	18,0	19,1	7,4	5,1	7,0	1,8	6,0	
Friuli Venezia Giulia	35,2	15,7	18,9	10,3	2,6	10,5	1,4	5,5	
Liguria	26,6	20,0	14,2	22,9	1,7	4,9	1,6	8,1	
Emilia Romagna	33,8	19,2	13,9	16,0	2,5	5,9	1,6	7,0	
Toscana	43,9	17,0	14,0	10,6	2,7	4,1	1,9	5,9	
Umbria	40,0	16,9	12,4	1,6	5,8	9,4	5,9	8,0	
Marche	45,6	17,6	14,6	5,0	1,6	7,0	1,1	7,5	
Lazio	28,2	16,3	14,2	27,0	5,1	1,4	1,8	6,1	
Abruzzo	36,5	19,1	11,5	11,7	9,2	5,4	1,3	5,3	
Molise	44,0	23,6	17,3	0,6	10,0	0,7	0,6	3,1	
Campania	37,4	23,4	20,0	5,4	6,4	0,3	1,8	5,3	
Puglia	27,4	18,4	22,2	11,9	13,7	0,0	2,2	4,1	
Basilicata	43,9	22,2	7,1	13,7	8,5	0,3	1,0	3,2	
Calabria	50,8	18,4	10,6	0,5	12,4	0,2	2,7	4,4	
Sicilia	35,9	19,2	17,7	8,3	10,8	0,1	1,9	6,1	
Sardegna	37,2	19,2	13,2	1,2	6,5	0,3	19,4	2,9	

VDSL (%) - Dicembre 2020								
	TIM	Vodafone	Wind Tre	Fastweb	Tiscali	Irideos	Welcome	Altri
Italia	44,2	20,9	16,7	14,1	1,5	0,4	0,2	2,1
Nord-Ovest	42,5	21,5	13,9	18,1	1,2	0,5	0,2	2,1
Nord-Est	44,7	20,7	18,3	12,1	0,9	0,7	0,2	2,3
Centro	41,6	18,9	15,6	19,8	1,5	0,4	0,2	2,0
Sud	46,3	23,1	20,1	6,8	1,4	0,2	0,0	2,1
Isole	49,9	20,4	16,0	7,1	4,3	0,2	0,0	2,1
Piemonte	42,2	21,2	13,8	18,8	1,1	0,5	0,1	2,2
Valle D'Aosta	50,3	26,5	19,7	0,2	0,8	0,2	0,4	2,0
Lombardia	43,7	21,1	13,3	17,9	1,2	0,5	0,2	2,1
Trentino Alto Adige	45,2	23,3	20,9	5,6	0,7	0,6	0,0	3,6
Veneto	45,8	20,8	21,5	7,9	0,8	0,8	0,3	2,2
Friuli Venezia Giulia	43,4	18,7	22,5	11,9	0,9	0,5	0,1	2,1
Liguria	36,5	24,1	16,7	18,6	1,4	0,5	0,1	2,1
Emilia Romagna	44,1	20,8	14,2	16,7	1,0	0,6	0,2	2,3
Toscana	50,8	18,8	14,7	11,4	1,2	0,4	0,5	2,0
Umbria	63,6	19,3	13,6	0,1	0,7	0,5	0,1	2,1
Marche	54,4	19,9	16,3	5,4	1,1	0,5	0,3	2,1
Lazio	33,2	18,7	16,1	27,9	1,7	0,3	0,1	2,0
Abruzzo	48,6	22,5	13,2	12,2	0,9	0,4	0,1	2,1
Molise	52,1	26,1	18,9	0,2	0,4	0,1	0,1	2,1
Campania	47,7	24,7	21,3	2,6	1,4	0,2	0,0	2,0
Puglia	36,5	21,4	25,3	13,4	1,2	0,1	0,0	2,0
Basilicata	52,1	23,4	5,5	16,0	0,4	0,2	0,1	2,3
Calabria	61,1	21,8	12,2	0,1	2,5	0,2	0,0	2,1
Sicilia	49,4	20,5	17,3	9,0	1,5	0,2	0,0	2,1
Sardegna	51,6	20,2	11,3	0,1	14,6	0,1	0,1	2,0

FTTH (%) - Dicembre 2020								
	Fastweb	Vodafone	Wind Tre	TIM	Tiscali	Sky	Irideos	Altri
Italia	30,1	24,3	21,7	15,6	5,2	1,8	0,3	1,0
Nord-Ovest	39,1	26,5	18,3	9,6	3,7	1,8	0,3	0,7
Nord-Est	21,7	22,7	25,5	20,1	4,5	1,8	0,5	3,1
Centro	30,8	12,4	15,7	32,5	4,7	2,0	0,6	1,3
Sud	22,3	27,5	27,5	16,6	3,9	1,9	0,1	0,2
Isole	10,3	26,8	31,0	14,9	14,9	1,9	0,0	0,1
Piemonte	31,4	26,6	24,9	9,9	4,8	1,6	0,1	0,7
Valle D'Aosta	18,2	26,5	32,8	0,0	14,0	5,8	0,9	1,8
Lombardia	40,1	27,7	16,8	9,0	3,5	1,8	0,4	0,8
Trentino Alto Adige	10,4	0,0	2,6	27,3	2,6	0,0	1,9	55,1
Veneto	16,4	21,6	31,6	23,8	3,6	1,5	0,7	0,7
Friuli Venezia Giulia	18,2	12,6	22,3	36,5	7,8	1,7	0,6	0,3
Liguria	53,0	14,9	12,6	14,4	3,0	1,6	0,3	0,2
Emilia Romagna	25,7	26,1	24,3	16,0	4,8	2,1	0,3	0,7
Toscana	14,7	14,8	24,9	36,2	5,9	2,4	0,6	0,6
Umbria	9,3	30,2	25,1	19,4	8,5	2,4	0,2	4,7
Marche	14,5	29,0	30,7	15,3	4,0	4,0	0,5	2,0
Lazio	41,7	7,1	9,6	34,9	3,7	1,5	0,6	0,9
Abruzzo	28,5	24,3	19,3	17,5	6,3	3,6	0,3	0,2
Molise	10,3	41,8	38,3	0,1	6,7	2,4	0,3	0,1
Campania	22,9	28,3	24,5	18,7	3,9	1,3	0,1	0,1
Puglia	21,5	26,8	36,3	10,0	2,5	2,5	0,1	0,3
Basilicata	8,3	42,5	38,2	0,7	7,4	2,5	0,1	0,3
Calabria	14,5	14,9	17,5	42,1	8,2	2,5	0,1	0,2
Sicilia	12,1	28,0	33,1	20,2	4,8	1,6	0,0	0,1
Sardegna	5,3	23,2	25,2	0,0	43,4	2,7	0,1	0,1

FWA (%) - Dicembre 2020								
	Linkem	Eolo	TIM	Tiscali	BBBell	Go Internet	Vodafone	Altri
Italia	44,2	34,9	5,9	2,7	1,6	1,4	1,4	7,8
Nord-Ovest	26,4	53,1	4,5	1,8	5,0	0,0	1,4	7,8
Nord-Est	24,1	53,0	6,0	3,1	0,0	3,9	1,9	8,0
Centro	42,3	32,5	8,2	4,2	0,0	3,3	1,5	8,0
Sud	77,9	5,0	5,1	3,6	0,0	0,0	0,9	7,6
Isole	82,1	1,2	7,7	0,3	0,0	0,0	1,1	7,6
Piemonte	22,3	52,3	6,1	1,1	9,1	0,0	1,5	7,7
Valle D'Aosta	0,0	83,3	7,5	0,0	0,0	0,0	1,5	7,7
Lombardia	31,1	53,7	3,3	2,6	0,0	0,0	1,4	7,9
Trentino Alto Adige	3,5	80,3	4,7	0,0	0,0	0,0	2,6	8,9
Veneto	33,5	45,4	5,5	5,4	0,0	0,0	2,1	8,1
Friuli Venezia Giulia	16,0	65,5	7,5	1,3	0,0	0,0	2,0	7,7
Liguria	16,6	46,0	5,2	0,1	23,2	0,0	1,3	7,6
Emilia Romagna	21,8	50,3	6,4	1,9	0,0	10,4	1,5	7,8
Toscana	29,6	43,9	10,1	5,6	0,0	0,1	1,8	8,8
Umbria	25,6	41,7	5,3	17,9	0,0	1,2	0,7	7,6
Marche	10,8	48,1	9,8	0,0	0,0	21,7	1,4	8,1
Lazio	64,4	18,2	7,4	0,7	0,0	0,0	1,5	7,7
Abruzzo	52,7	30,9	7,1	0,0	0,0	0,0	1,6	7,6
Molise	74,6	5,4	9,9	0,0	0,0	0,0	2,5	7,6
Campania	80,3	3,6	5,7	1,6	0,0	0,0	1,2	7,6
Puglia	82,0	0,1	3,3	6,7	0,0	0,0	0,4	7,6
Basilicata	77,4	2,8	9,2	1,2	0,0	0,0	1,6	7,7
Calabria	82,0	1,2	6,2	2,3	0,0	0,0	0,7	7,6
Sicilia	84,7	0,7	6,3	0,0	0,0	0,0	0,6	7,6
Sardegna	69,5	3,4	14,6	1,5	0,0	0,0	3,3	7,6

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali



A1.32 - Le comunicazioni elettroniche fisse – Quote di mercato: spesa finale per operatore di rete fissa (Figura 1.4.6 nel testo)

Volume d'affari: 12.058 mln. di €	2020 in %	Differenza vs 2019 (p.p.)
Tim	53,1	-2,4
Fastweb	16,7	1,4
Vodafone	10,4	0,7
Wind Tre	8,1	0,1
BT Italia	2,1	-0,3
Eolo	1,3	0,2
Altri	8,3	0,3
Totale	100,0	

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali

A1.33 - Le comunicazioni elettroniche fisse – Spesa degli utenti per servizi finali su rete a larga banda per operatore

Volume d'affari: 6.132 mln. di €	2020 in %	Differenza vs 2019 (p.p.)
Tim	34,5	-1,8
Fastweb	27,4	0,3
Vodafone	15,9	2,4
Wind Tre	9,8	-0,9
Eolo	2,6	0,2
Linkem	2,3	0,3
Altri	7,6	-0,5
Totale	100,0	

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali



A1.34 - Le comunicazioni elettroniche fisse – Spesa degli utenti per tipologia e per operatore

UTENZA RESIDENZIALE		
Volume d'affari: 5.988 mln. di €	2020 in %	Differenza vs 2019 (p.p.)
Tim	53,5	-2,3
Vodafone	14,1	0,6
Wind Tre	12,8	0,3
Fastweb	11,5	0,5
Linkem	2,2	0,4
Eolo	2,1	0,4
Altri	3,8	0,1
Totale	100,0	

UTENZA AFFARI		
Volume d'affari: 6.070 mln. di €	2020 in %	Differenza vs 2019 (p.p.)
Tim	52,7	-2,5
Fastweb	21,9	2,4
Vodafone	6,8	0,7
BT Italia	4,1	-0,5
Wind Tre	3,4	-0,2
Colt	2,5	0,2
Altri	8,6	-0,1
Totale	100,0	

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali



A1.35 - Le comunicazioni elettroniche mobili - Spesa degli utenti per tipologia di servizi

Ricavi per TIPOLOGIA di servizi (miliardi di €)						Variazione %
	2016	2017	2018	2019	2020	2020/2019
Voce	5,67	4,98	4,46	4,14	4,09	-1,0
Dati	5,20	5,77	4,95	4,31	3,81	-11,7
Altro	3,07	2,97	3,24	3,38	2,96	-12,6
Totale	13,94	13,73	12,66	11,83	10,86	-8,2
Ricavi da servizi VOCE per direttrice di traffico (miliardi di €)						Variazione %
Reti internazionali	0,62	0,45	0,38	0,35	0,33	-4,5
Rete fissa	0,68	0,66	0,55	0,49	0,47	-4,2
Mobile off net	2,11	1,53	1,39	1,29	1,20	-6,7
Mobile on net	2,26	2,35	2,14	2,02	2,10	4,0
Totale	5,67	4,98	4,46	4,14	4,09	-1,0
Ricavi da servizi DATI per tipologia (miliardi di €)						Variazione %
Accesso e navigazione Internet	4,24	4,88	4,22	3,80	3,43	-9,9
SMS	0,75	0,64	0,45	0,31	0,20	-34,4
Altri servizi dati	0,22	0,25	0,29	0,20	0,18	-10,1
Totale	5,20	5,77	4,95	4,31	3,81	-11,7
ALTRI ricavi (miliardi di €)						Variazione %
Terminali e altri devices	1,77	1,68	1,80	1,64	1,26	-23,2
Altri ricavi (*)	1,30	1,29	1,44	1,74	1,70	-2,6
Totale altro	3,07	2,97	3,24	3,38	2,96	-12,6

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali

(*) Nota: Ricavi di eterogenea natura non compresi nelle precedenti categorie merceologiche ma rientranti nella voce A1 del bilancio d'esercizio



A1.36 - Le comunicazioni elettroniche mobili – Traffico voce nella telefonia mobile

(miliardi di minuti)	Variazione %		
	2019	2020	2020/2019
Mobile on net	69,81	73,72	5,6
Mobile off net	86,70	110,19	27,1
Rete fissa	19,11	23,93	25,2
Altre destinazioni	6,70	6,14	-8,4
Totale	182,33	213,97	17,4

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali

A1.37 - Le comunicazioni elettroniche mobili – Traffico dati nella rete mobile

(milioni di sim)												Variazione %		
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2020 - 2019	2020 - 2016	2020 - 2011	
Sim che effettuano traffico dati (*)	24,92	28,68	33,64	40,22	45,74	49,27	51,47	53,69	55,91	56,55	1,1	14,8	126,9	
Traffico medio mensile delle SIM che effettuano traffico dati (Gigabit/mese)														
Traffico unitario mensile (GB)	0,66	0,77	0,86	1,06	1,41	1,87	2,74	4,30	6,49	9,72	49,8	420,5	1376,0	
(miliardi di SMS)														
SMS inviati	90,27	97,50	77,78	46,56	33,67	25,04	17,00	11,37	7,66	5,58	-27,1	-77,7	-93,8	

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali

(*) Nota: valore pari alla semisomma delle linee che nell'ultimo trimestre dell'anno hanno effettuato traffico dati con il corrispondente valore dell'anno precedente



A1.38 - Le comunicazioni elettroniche mobili – Andamento sim, sim “solo voce” e sim “voce & dati”

(milioni di sim)						Variazione %
	2016	2017	2018	2019	2020	2020 - 2019
SIM "human"	85,96	83,87	82,59	79,60	77,58	-2,5
SIM "solo voce"	35,34	31,55	27,53	22,83	21,25	-6,9
SIM "voce e Internet"	50,62	52,32	55,06	56,77	56,33	-0,8

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali

A1.39 - Le comunicazioni elettroniche mobili – Andamento sim “M2M”

(milioni di sim)										
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Numero di sim "M2M"	4,80	5,07	5,97	7,60	9,20	12,23	16,29	21,05	24,25	26,35
Variazione annua in valore assoluto (milioni di sim)		0,27	0,89	1,64	1,59	3,03	4,07	4,76	3,20	2,09

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali

A1.40 - Le comunicazioni elettroniche mobili – Distribuzione delle sim “M2M” per tipologia di applicazione

Dicembre 2020	(in %)
"Utilities"	47,5
"Connected car"	42,3
"Connected work"	1,6
"Retail"	0,9
"Connected home"	0,7
"Other"	7,0
Totale	100,0

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati Berc-Cisco



A1.41 - Le comunicazioni elettroniche mobili – Ricavi da Sms ed altri servizi dati

(milioni di €)	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
SMS	2,12	2,06	1,56	1,17	0,91	0,75	0,64	0,45	0,31	0,20
Servizi dati	2,53	2,86	3,30	3,65	4,12	4,45	5,13	4,51	4,00	3,60
Totale	4,65	4,92	4,85	4,81	5,03	5,20	5,77	4,95	4,31	3,81

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali

A1.42 – Le comunicazioni elettroniche mobili – ARPU: ricavi medi per SIM e utente (€/anno) (Figura 1.4.7 nel testo)

Ricavi unitari per SIM in €/anno	Var. %		
	2019	2020	2020 / 2019
Spesa complessiva	145,89	138,16	-5,3
Servizi voce	51,01	52,10	2,1
Servizi dati	53,18	48,46	-8,9
Terminali e servizi vari	41,70	37,61	-9,8

Ricavi unitari per UTENTE in €/anno	Var. %		
	2019	2020	2020 / 2019
Spesa complessiva	224,69	206,58	-8,1
Servizi voce	78,56	77,90	-0,8
Servizi dati	81,90	72,45	-11,5
Terminali e servizi vari	64,22	56,23	-12,4

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali



A1.43 – Le comunicazioni elettroniche mobili – Ricavi unitari per i servizi voce, SMS e dati (Figura 1.4.8 nel testo)

Ricavi unitari per tipologia di servizi	2019	2020	2020 / 2019	Var %
Voce (cent€/minuto)	2,27	1,91	-15,7	
SMS (cent€/messaggio)	4,59	4,17	-9,0	
Traffico dati (€/GB)	0,96	0,57	-40,5	

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali

A1.44 – Le comunicazioni elettroniche mobili – Quote di mercato: spesa finale per operatore di rete mobile (Figura 1.4.9 nel testo)

Volume d'affari: 10.858 mln. di €	2020 in %	Differenza vs 2019 (p.p.)
Wind Tre	30,7	0,3
Tim	29,6	-2,0
Vodafone	28,4	-1,8
Iliad	4,8	2,0
MVNO	6,5	1,5
Totale	100,0	

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali

A1.45 – Le comunicazioni elettroniche mobili – Spesa degli utenti per tipologia e per operatore

UTENZA RESIDENZIALE		
Volume d'affari: 8.188 mln. di €	2020 in %	Differenza vs 2019 (p.p.)
Wind Tre	30,9	-0,8
Tim	28,4	-1,8
Vodafone	26,8	-1,9
Iliad	6,3	2,7
MVNO	7,7	1,9
Totale	100,0	

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali

UTENZA AFFARI		
Volume d'affari: 2.670 mln. di €	2020 in %	Differenza vs 2019 (p.p.)
Vodafone	33,6	-1,8
Tim	33,4	-2,8
Wind Tre	30,0	4,1
MVNO	3,0	0,5
Totale	100,0	



A1.46 – Le comunicazioni elettroniche mobili – Spesa degli utenti per operatori MVNO

Volume d'affari: 709 mln. di €	2020 in %	Differenza vs 2019 (p.p.)
Poste Mobile	37,7	-1,4
Fastweb	30,3	0,6
CoopVoce	15,8	2,6
Lycamobile	5,2	-0,2
DiGi Italy	3,2	-0,5
Altri	7,8	-1,1
Totale	100,0	

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali

A1.47 – Le comunicazioni elettroniche mobili – Spesa finale degli utenti nei servizi voce e dati

SERVIZI VOCE		
Volume d'affari: 4.094 mln. di €	2020 in %	Differenza vs 2019 (p.p.)
Vodafone	38,8	-1,7
Tim	25,1	-1,9
Wind Tre	21,7	-0,1
Iliad	4,1	1,9
MVNO	10,3	1,9
Totale	100,0	

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali

SERVIZI DATI		
Volume d'affari: 3.809 mln. di €	2020 in %	Differenza vs 2019 (p.p.)
Wind Tre	33,8	-0,3
Tim	30,6	1,0
Vodafone	24,0	-4,9
Iliad	8,9	3,7
MVNO	2,7	0,5
Totale	100,0	

A1.48 – Le comunicazioni elettroniche mobili – Portabilità del numero (MNP): indice di movimentazione dinamica (*)

	2019	2020
Tim	55,0	52,2
Vodafone	53,9	45,8
Wind Tre	45,4	39,0
Iliad	118,0	72,8
MVNO	64,9	37,2
Media MNO/MVNO	55,9	46,7

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali

(*) **Nota:** per ciascun operatore, l'indice è dato dal rapporto tra la somma algebrica delle linee acquisite e di quelle dismesse (al numeratore), e la base clienti media al netto delle M2M (al denominatore).



A1.49 – Gli indicatori dell'azione regolamentare – Indicatori di monitoraggio dell'azione regolamentare – settore comunicazioni elettroniche
(Tabella 1.5.1 nel testo)

Ambito	Indicatore	Descrizione	Valore 2014	Valore 2015	Valore 2016	Valore 2017	Valore 2018	Valore 2019	Valore 2020
Concorrenzialità	Quota di mercato dell' <i>incumbent</i> nei mercati dell'accesso	Quota sul totale delle linee	61%	58%	56%	54%	50%	47%	45%
		Quota sul totale delle linee a banda larga	48%	47%	46%	45%	44%	44%	42%
	Risalita verso servizi NGA su rete TIM e su rete terzi	Variazione della domanda di linee NGA di tipo SLU+VULA + Bitstream NGA. (var. % rispetto all'anno precedente) ⁽¹⁾	1%	5%	5%	7%	4%	31%	21%
		Variazione della domanda di linee in <i>bitstream</i> rame + WLR + ULL. (var. % rispetto all'anno precedente) ⁽²⁾	-4%	-7%	-8%	-10%	-13%	-22%	-26%
		Variazione della domanda su rete di terzi (FTTH+FWA). (var. % rispetto all'anno precedente)				25%	26%	19%	27%
	Indice di concentrazione	Indice HHI - linee di accesso	4.065	3.807	3.567	3.351	3.095	2.824	2.686
Indice HHI - ricavi da servizi <i>broadband</i>		2.626	2.603	2.594	2.475	2.452	2.394	2.336	
Infrastrutture di rete	Copertura NGA	Unità immobiliari raggiunte	24% ⁽¹⁶⁾	46% ⁽¹⁶⁾	72% ⁽¹⁷⁾	87% ⁽¹⁸⁾	90% ⁽¹⁸⁾	90% ⁽¹⁸⁾	93% ⁽¹⁸⁾
		Indice INF1 Infrastrutturazione I livello ⁽³⁾ (%)	85%	85%	86%	87%	88%	89%	89%
		Indice INF1 Infrastrutturazione II livello ⁽⁴⁾ (%)	15%	20%	27%	32%	35%	38%	43%
		Linee in fibra sul totale delle linee (%) ⁽⁵⁾		10%	16%	28%	42%	53%	64%
	Penetrazione dei servizi NGA	Linee con velocità ≥30 Mbps e < 100 Mbps (% linee BB) ⁽⁶⁾	3,0%	6,0%	12,1%	10,3%	15,9%	15,4%	15,8%
		Linee con velocità ≥100 Mbps (% linee BB) ⁽⁶⁾	0,4%	1,0%	2,9%	20,0%	30,1%	40,3%	51,5%
	Copertura delle reti mobili	Copertura delle reti 3G (% popolazione)	99%	99%	99%	99%	99,8%	99,8%	99,8%
		Copertura delle reti 4G (% popolazione)	90%	91%	91%	97%	98%	98%	99%

Ambito	Indicatore	Descrizione	Valore 2014	Valore 2015	Valore 2016	Valore 2017	Valore 2018	Valore 2019	Valore 2020	
Gestione radio spettro	Banda assegnata ai servizi di comunicazione elettronica	Frequenze assegnate su frequenze disponibili (%)	83%	88%	88%	88%	94%	94%	94%	
		Banda assegnata fino a 6 GHz	83%	88%	88%	88%	89%	89%	89%	
		Banda assegnata al di sopra di 6 GHz					100%	100%	100%	
	Copertura rete radiofonica DAB	Bacini pianificati su bacini totali (%)	12,8%	20,5%	38,5%	38,5%	38,5%	38,5%	38,5%	
		Popolazione bacini pianificati su popolazione totale (%)	8,2%	13,8%	42,9%	42,9%	42,9%	42,9%	42,9%	
	Utilizzo capacità trasmissiva multiplex nazionali	Numero di programmi per multiplex ⁽⁷⁾	6,1	7,4	6,7	7	7	8,8	12,6	
Programmi codificati Mpeg-4 o HEVC su programmi totali (%)		6,1%	13,5%	20,0%	20,6%	21,5%	15,0%	23,3%		
Qualità del servizio	Indice di qualità globale - IQG - del Servizio Universale ⁽⁸⁾	Scostamento risultati TIM/obiettivi regolamentari ⁽⁹⁾	11	9,3	13,3	57,1	78,4	84,6	127,2	
	Qualità dei servizi 4G di accesso a Internet da postazione mobile	Velocità in <i>download</i> (Mbps) ⁽¹⁰⁾			22,7	27,8	28,0	31,4	66,2	68,2 ⁽¹⁹⁾
									50,2	60,3 ⁽²⁰⁾
		Velocità in <i>upload</i> (Mbps) ⁽¹⁰⁾			17,0	19,9	18,4	20,1	29,3	28,9 ⁽¹⁹⁾
							26,0	26,3 ⁽²⁰⁾		
Benessere del consumatore	Indice dei prezzi del settore delle comunicazioni rispetto ai prezzi al consumo (2010=100)	Indice dei prezzi AGCOM-ISA ⁽¹¹⁾ : indice sintetico dei prezzi dei prodotti e servizi di comunicazione	0,76	0,77	0,87	0,84	0,8	0,75	0,72	
		Telefonia fissa - accesso e servizi di base ⁽¹²⁾	1,13	1,13	1,12	1,13	1,18	1,20	1,23	
		Telefonia fissa - internet/banda larga ⁽¹²⁾	0,89	0,89	0,90	0,83	0,79	0,66	0,68	
		Telefonia mobile - servizi ⁽¹²⁾	0,77	0,76	0,74	0,72	0,68	0,63	0,62	
		Telefonia mobile -servizi internet (2015=100) ⁽¹³⁾			0,97	0,92	0,86	0,76	0,78	

Ambito	Indicatore	Descrizione	Valore 2014	Valore 2015	Valore 2016	Valore 2017	Valore 2018	Valore 2019	Valore 2020
Tutela dei consumatori	Risoluzione delle controversie tra utenti e operatori	Controversie risolte con accordo (% sui procedimenti conclusi) ⁽¹⁴⁾	65%	75%	61%	76%	78% ⁽²¹⁾	83%	79%
	Risoluzione delle controversie tra utenti e operatori	Controversie risolte con accordo presso Co.re.com. (% sui procedimenti conclusi) ⁽¹⁴⁾	79%	78%	85%	72%	63% ⁽²¹⁾	77%	97%
	Vantaggio economico diretto per i consumatori	Valore dei rimborsi/indennizzi derivante da attività di risoluzione controversie AGCOM ⁽¹⁵⁾	€ 1.000.000	€ 1.300.000	€ 1.388.000	€ 1.270.081	€ 882.906 ⁽²¹⁾	€ 460.373 ⁽²²⁾	n.d. ⁽²³⁾
		Valore dei rimborsi/indennizzi derivante da attività di risoluzione delle controversie Co.re.com. ⁽¹⁵⁾	€ 32.550.000	€ 31.810.000	€ 30.307.630	€ 28.360.178	€ 20.779.302 ⁽²¹⁾	n.d.	€ 15.200.000

Fonte: elaborazioni AGCOM

Nota: i valori sono riferiti all'anno solare, salvo diversamente indicato.

(1) Dal 2019 non vengono più conteggiate le linee ULL. L'indicatore, infatti, intende fornire informazioni sui servizi nuovi (non legacy), cui vengono aggiunti i servizi Bitstream NGA (ossia VULA combinato con backhauling fibra ethernet).

(2) Dal 2019 vengono conteggiate anche le linee ULL. L'indicatore, infatti, intende fornire informazioni sui servizi legacy in dismissione, per cui l'ULL viene spostato, in esito alla delibera n. 348/19/CONS, tra questi servizi, insieme a bitstream rame e WLR."

(3) L'indice INF1 è dato dal rapporto tra la somma delle linee in ULL, WLR, SLU, VULA, fibra e FWA e la somma delle linee bitstream, ULL, WLR, SLU, VULA, fibra e FWA.

(4) L'indice INF2 è dato dal rapporto tra la somma delle linee in SLU, fibra e FWA sul totale delle linee in ULL, WLR, SLU, VULA, fibra e FWA.

(5) Le linee in fibra comprendono: linee FTTC (fibra su rete mista rame), linee FTTH (solo fibra) e linee FWA (fibra su rete mista radio).

(6) La serie potrebbe essere non pienamente confrontabile nel tempo a causa di riclassifiche effettuate da alcuni operatori sui dati a partire da quelli relativi al 2017.

(7) Gli indicatori di efficienza di utilizzo Mux rappresentano un dato medio calcolato sui Mux nazionali più significativi (sono esclusi PDSB, 3lettronica, Europaway).

(8) L'indice rappresenta la misura complessiva, basata sulla media ponderata della valenza assunta dalle 15 misure di qualità del servizio universale (si veda al riguardo la delibera n. 328/10/CONS). L'indice è calcolato al netto degli indicatori relativi al servizio di assistenza clienti.

(9) I dati sono resi disponibili l'anno successivo a quello di rilevazione. Pertanto, i valori si riferiscono agli anni 2014, 2015, 2016, 2017, 2018 e 2019.

(10) I dati sono resi disponibili l'anno successivo a quello di rilevazione. Pertanto, i valori si riferiscono alle campagne di misurazione dell'anno 2014, 2015, 2016, 2017, 2018 e 2019.

(11) Nell'indice sono inclusi i servizi postali, gli apparecchi e i servizi per la telefonia fissa e mobile, il canone radiotelevisivo, la pay tv, l'editoria quotidiana e periodica, per complessive 10 voci distinte. Coerentemente con la procedura adottata dall'Istat per gli indici dei prezzi al consumo, l'indice aggregato delle comunicazioni è calcolato con la metodologia del concatenamento, che prevede l'aggiornamento annuale del sistema dei pesi attribuiti alle singole voci che compongono il paniere considerato.

(12) Rapporto tra indice settoriale e indice dei prezzi al consumo.

(13) Dal 2016 l'Istat rileva l'aggregato di prodotto "servizi internet su rete mobile", precedentemente afferente alla sottoclasse "servizi di telefonia mobile".

(14) L'indicatore è calcolato considerando al numeratore il numero di procedimenti conclusi con accordo conciliativo o con transazione e al denominatore il totale dei procedimenti conclusi.

(15) Rimborsi, detrazioni dalle bollette e altri indennizzi. Nei dati Co.re.com. non sono compresi gli storni delle fatturazioni.

(16) Il dato relativo al 2014 e al 2015 è calcolato su una base di 24,1 milioni di unità immobiliari (abitazioni occupate da almeno una persona).

(17) Il valore del 2016 riportato in tabella è tratto dal rapporto della Commissione europea "Europe's digital progress report 2017".

(18) I valori del 2017, del 2018 e del 2019, riportati in tabella, sono tratti dal monitoraggio effettuato dalla Commissione europea nell'ambito del Digital Agenda Scoreboard.

(19) Dato riferito alle misure statiche effettuate in 10 città.

(20) Dato riferito alle misure dinamiche effettuate in 35 città.

(21) Considerata la fase di transizione alla piattaforma ConciliaWeb, il dato disponibile si riferisce al primo semestre del 2018.

(22) Il dato, a differenza di quello relativo agli anni precedenti, si riferisce esclusivamente al valore degli indennizzi corrisposti in favore degli utenti, senza considerare il valore degli storni.



A2: I media

A2.1 - La tutela del pluralismo e della concorrenza – Ricavi complessivi del SIC e delle relative aree economiche (Tabella 2.2.1 nel testo)

Aree economiche	Ricavi (milioni di €)		Variazione (in %)	Distribuzione %	
	2018	2019	2019 - 2018	2018	2019
Servizi di media audiovisivi e radio	9.008	8.727	-3,1	49,0	48,2
Editoria quotidiana e periodica (e agenzie di stampa)	3.869	3.571	-7,7	21,1	19,7
Editoria elettronica e pubblicità online	3.218	3.531	9,7	17,5	19,5
Editoria annuaristica	62	43	-31,0	0,3	0,2
Cinema	689	741	7,5	3,8	4,1
Pubblicità esterna	360	335	-6,9	2,0	1,8
Iniziative di comunicazione e sponsorizzazioni	1.167	1.164	-0,3	6,4	6,4
Totale	18.374	18.112	-1,4	100,0	100,0

Fonte: elaborazioni e stime su dati Autorità e bilanci aziendali

A2.2 - La tutela del pluralismo e della concorrenza – Piano di numerazione

In Delibera 116/21/CONS [Tabella I](#)

A2.3 - La vigilanza per la parità di accesso ai mezzi di informazione - Totale TG: edizioni e ore monitorate (2020) (Tabella 2.2.2 nel testo)

Telegiornali	Edizioni	Durata (hh:mm:ss)
TG Rai	15.046	6366:52:13
TG Mediaset	24.992	7552:35:16
TG La7	2.161	687:02:22
TG Sky	5.907	2816:05:52
TG Nove	1.093	30:11:15
Totale TG	49.199	17452:46:58



A2.4 - La vigilanza per la parità di accesso ai mezzi di informazione - Totale programmi: ore monitorate (2020) (Tabella 2.2.3 nel testo)

Gruppi editoriali	Ore (hh:mm:ss)
Rai	7535:16:30
Mediaset	3921:14:24
Cairo	5017:37:12
Sky	6502:48:26
Nove	407:41:09
Totale	23384:37:41

A2.5 - Gli obblighi in materia di opere europee e di produttori indipendenti - Quote di programmazione in opere europee e opere europee recenti per gruppo editoriale (Figura 2.2.1 nel testo)

Broadcaster (emittenti nazionali)	2019, in %	
	Opere europee	Opere europee recenti
Rete Blu	88,8	77,2
Rai	78,4	41,8
Sky	76,1	47,4
La7	74,2	44,5
De Agostini	67,6	33,5
Viacom	56,5	38,2
Discovery	55,1	36,2
Fox	52,4	35,7
RTI	50,9	28,8
Media	64,0	43,0

Nota: il valore medio fa riferimento alla percentuale di opere sul totale della programmazione di tutti gli editori di canali nazionali monitorati.



A2.6 - Gli obblighi in materia di opere europee e di produttori indipendenti - Quote di programmazione in opere europee e opere europee recenti per palinsesto

Palinsesti	2019, in %	
	Opere europee	Opere europee recenti
Rai1	95,1	80,2
Canale5	91,0	76,0
Rai3	88,7	53,1
La7	86,6	71,9
Sky Uno	74,3	73,0
Rete4	73,6	47,8
Rai2	69,0	42,3
Tv8	54,3	47,1
Nove	53,2	47,5
Italia 1	26,3	14,4
Media	69,8	53,3

Nota: il valore medio fa riferimento alla percentuale di opere sul totale della programmazione di tutti gli editori di canali nazionali monitorati.

A2.7 - Gli obblighi in materia di opere europee e di produttori indipendenti - Quote di investimento in opere europee di produttori indipendenti per gruppo editoriale (Figura 2.2.2 nel testo)

Gruppo editoriale	2019, in %
Discovery	42,6
De Agostini	37,4
Rete Blu	35,4
La7	23,9
Rai	22,9
Fox	22,5
Sky	17,7
RTI	15,6
Viacom	13,6
Media	20,7

Nota: Il valore medio fa riferimento alla percentuale di opere sul totale della programmazione di tutti gli editori di canali nazionali monitorati.



A2.8 - Gli obblighi in materia di opere europee e di produttori indipendenti - Quote di investimento in opere europee indipendenti per genere e tipologia

Totale investimenti in opere europee indipendenti da parte dei principali operatori: 993,7 milioni di €	
Per TIPOLOGIA d'investimento	2019, in %
Produzione	47,5
Acquisto	17,7
Pre-acquisto	25,5
Coproduzione	9,3
Totale	100,0
Per GENERE	
Fiction	26,4
Documentari	1,5
Intrattenimento	41,0
Animazione	2,3
Film	21,2
Altro	7,5
Totale	100,0

A2.9 - Gli obblighi in materia di opere europee e di produttori indipendenti - Modalità di investimento in opere europee indipendenti per genere e tipologia

2019, in %				
	Acquisto	Coproduzione	Pre-acquisto	Produzione
Fiction	28,3	32,8	31,2	7,6
Film	30,4	1,2	66,3	2,0
Intrattenimento	5,1	0,2	0,3	94,4
Documentari	59,0	2,0	26,6	12,4
Animazione	25,8	9,3	57,0	7,9
Altro	2,7	0,0	17,7	79,6
Totale	17,7	9,3	25,5	47,5



A2.10 - Gli obblighi in materia di opere europee e di produttori indipendenti - Quote di programmazione e investimento in opere europee su servizi a richiesta (VOD) (Figura 2.2.3 nel testo)

(in %)	
	2019
Rai Play	87,7
Vodafone TV	70,2
Infinity	54,2
Sky On Demand	39,1
DPLAY	37,6
Chili	32,3
TIMVision	21,1

A2.11 - La comunicazione politica e la par condicio - Provvedimenti in materia di par condicio. Periodo maggio 2020 – marzo 2021 (Figura 2.3.1 nel testo)

Provvedimenti in materia di <i>par condicio</i> - Periodo maggio 2020 - marzo 2021					
	Regolamenti e atti di indirizzo	Richiami	Ordini	Archiviazioni	Ottemperanze
Informazione (periodo non elettorale)		2			
Informazione (periodo elettorale)		6	25	3	6
Comunicazione istituzionale (periodo elettorale)			18	6	
Regolamenti e atti di indirizzo (elezioni regionali, comunali, referendum)	7				
Sondaggi (periodo elettorale)			1	2	

A2.12 - La tutela dei consumatori e degli utenti - Esiti procedimenti sanzionatori e importo sanzioni (obblighi di programmazione)

Obblighi di programmazione	n.
Ordinanza ingiunzione	65
Archiviazioni	14
Diffide	4
Oblazioni	4
Procedimenti sanzionatori totali	87*
Determine direttoriali di archiviazione	45
Totale sanzioni	euro 834.354,50

Nota (): in dettaglio: 24 procedimenti sono relativi a emittenti nazionali, 62 a emittenti locali, 1 procedimento riguarda una piattaforma online*

A2.13 - Il settore nell'economia italiana - Consumo informativo nel giorno medio

Consumo informativo nel giorno medio (in % della popolazione dai 14 anni in su)				
	Televisione	Internet	Quotidiani	Radio
Il trimestre 2020	72,5	48,3	17,6	11,9
I trimestre 2020	71,0	48,5	21,0	14,6
2018	69,5	39,4	22,8	16,0

Fonte: elaborazioni AGCOM su dati GfK



A2.14 - Il settore nell'economia italiana - Fonte utilizzata per informarsi sulla situazione di emergenza sanitaria da coronavirus

Fonte utilizzata per informarsi sulla situazione di emergenza sanitaria da coronavirus (in %)																		
Fonti intermedie da media tradizionali	TV (telegiornali e trasmissioni di approfondimento)	93,3	Telegiornali nazionali	89,2														
			Telegiornali locali	74,4														
			Trasmissioni televisive di approfondimento	64,4														
Altre fonti tradizionali	66,7	Giornali anche online	60,8															
		Altri siti di informazione	35,7															
Fonti non tradizionali		12,6																
Fonti intermedie da altri intermediari	Google e altri motori di ricerca	51,8																
	Fonti algoritmiche	68,3	Fonti algoritmiche di cui almeno un social (escluso messaggistica)	54,6	<table border="0"> <tr><td>Facebook</td><td>43,0</td></tr> <tr><td>YouTube</td><td>21,9</td></tr> <tr><td>Instagram</td><td>18,0</td></tr> <tr><td>Twitter</td><td>16,7</td></tr> <tr><td>Linkedin</td><td>10,1</td></tr> <tr><td>TikTok</td><td>8,8</td></tr> <tr><td>Pinterest</td><td>8,6</td></tr> </table>	Facebook	43,0	YouTube	21,9	Instagram	18,0	Twitter	16,7	Linkedin	10,1	TikTok	8,8	Pinterest
Facebook	43,0																	
YouTube	21,9																	
Instagram	18,0																	
Twitter	16,7																	
Linkedin	10,1																	
TikTok	8,8																	
Pinterest	8,6																	
Fonti dirette	Istituzioni	79,1	Istituzioni governative	73,3														
			Istituzioni regionali e locali	65,2														
			Istituzioni scientifiche	51,0														

Fonte: elaborazioni AGCOM su dati SWG

A2.15 - Il settore nell'economia italiana - Audience delle TV in chiaro

Quote di ascolto (in %)												Variazione p.p.
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2020/2019
Rai	41,3	40,2	39,8	38,6	37,5	37,2	36,7	36,5	36,3	35,7	35,2	-0,5
Fininvest/Mediaset	37,4	35,4	33,9	31,9	32,8	32,4	31,6	31,3	31,2	31,6	32,1	0,4
Comcast/Sky Italia	4,9	5,2	6,4	6,1	6,6	6,7	7,9	8,4	7,0	7,2	6,5	-0,7
Cairo Communication	3,1	4,1	3,9	4,3	3,7	3,6	3,7	3,4	4,2	4,2	3,8	-0,3
Discovery	1,0	2,4	2,8	5,5	5,8	6,3	6,7	6,9	6,7	7,4	7,7	0,3
Viacom	0,5	0,5	0,5	1,2	1,3	1,1	0,9	1,4	1,5	1,6	2,4	0,8
Altri	11,9	12,3	12,9	12,4	12,3	12,8	12,6	12,2	13,1	12,3	12,3	-0,1

Fonte: elaborazioni AGCOM su dati Auditel



A2.16 - Il settore nell'economia italiana - La composizione dei ricavi nei servizi media (Figura 2.4.1 nel testo)

	(milioni di €)					(in %)				
	2016	2017	2018	2019	2020	2016	2017	2018	2019	2020
Ricavi lato utente	5.926	5.872	5.660	5.249	4.992	44,6	45,2	44,3	43,0	45,2
Ricavi pubblicitari	5.293	5.148	5.138	4.852	4.028	39,8	39,7	40,2	39,8	36,5
Fondi pubblici	2.082	1.963	1.975	2.094	2.021	15,7	15,1	15,5	17,2	18,3
Totale	13.302	12.983	12.774	12.195	11.041	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: elaborazioni e stime su dati Autorità e bilanci aziendali

A2.17 - Il settore nell'economia italiana - Ripartizione dei ricavi complessivi per mezzo (Figura 2.4.2 nel testo)

	(milioni di €)					(in %)				
	2016	2017	2018	2019	2020	2016	2017	2018	2019	2020
Televisione	8.321	8.225	8.343	8.034	7.613	62,6	63,3	65,3	65,9	69,0
Radio	630	623	665	692	535	4,7	4,8	5,2	5,7	4,8
Quotidiani	2.100	1.921	1.813	1.682	1.444	15,8	14,8	14,2	13,8	13,1
Periodici	2.251	2.214	1.952	1.786	1.448	16,9	17,1	15,3	14,6	13,1
Totale	13.302	12.983	12.774	12.195	11.041	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: elaborazioni e stime su dati Autorità e bilanci aziendali



A2.18 - La televisione - Audience dei principali Tg

Canale	Testata	Edizione	2016		2017		2018		2019		2020		Share (%)	Ascolto medio (.000)	
			Share (%)	Ascolto medio (.000)											
RAIUNO		TG1	Giorno	22,2	3.570	22,2	3.570	22,1	3.471	22,6	3.528	21,5	3.284	23,2	4.065
RAIDUE		TG2	Giorno	16,0	2.360	16,0	2.360	14,9	2.162	14,8	2.155	13,9	1.983	14,2	2.317
RAITRE		TG3	Giorno	9,7	889	9,7	887	9,2	836	9,2	890	9,7	926	10,4	1.145
RAITRE		TGR	Giorno	14,7	2.373	14,7	2.373	15,3	2.396	15,7	2.431	15,7	2.359	18,3	3.080
RETE 4		TG4	Giorno	5,4	369	5,4	369	5,0	342	4,3	346	4,0	377	3,7	398
CANALE 5		TG5	Giorno	19,4	2.892	19,4	2.892	19,4	2.848	18,9	2.771	19,4	2.793	20,3	3.353
ITALIA 1	STUDIO APERTO		Giorno	13,3	1.558	13,3	1.557	12,6	1.461	11,5	1.377	11,8	1.392	13,0	1.743
LA 7	TG LA 7		Giorno	3,3	532	3	532	3,5	555	4,1	633	4,1	620	4,0	686
RAIUNO		TG1	Sera	24,0	5.061	24,0	5.061	24,3	5.030	23,6	4.920	22,7	4.685	24,5	5.642
RAIDUE		TG2	Sera	8,1	1.852	8,1	1.851	7,8	1.773	7,6	1.748	7,1	1.580	7,5	1.849
RAITRE		TG3	Sera	10,0	1.566	10,1	1.608	10,3	1.624	11,0	1.780	10,8	1.756	12,7	2.306
RAITRE		TGR	Sera	11,4	2.135	11,4	2.135	11,7	2.153	12,4	2.299	12,3	2.291	15,1	3.125
RETE 4		TG4	Sera	3,6	556	3,6	556	3,9	619	3,9	638	3,7	584	3,7	677
CANALE 5		TG5	Sera	18,5	3.953	18,5	3.953	18,5	3.871	18,0	3.822	18,7	3.898	19,6	4.578
ITALIA 1	STUDIO APERTO		Sera	5,0	692	5,0	692	5,3	710	5,3	736	5,6	755	6,1	922
LA 7	TG LA 7		Sera	5,4	1.150	5	1.150	5,1	1.056	5,5	1.159	5,6	1.164	5,3	1.228

Fonte: elaborazioni AGCOM su dati Auditel



A2.19 - La televisione - Ripartizione dei ricavi complessivi della televisione per tipologia (Figura 2.4.3 nel testo)

(in %)					
	2016	2017	2018	2019	2020
Pubblicità	40,7	40,7	40,0	39,2	36,8
Offerte a pagamento	36,6	37,9	38,7	37,6	39,4
Fondi pubblici	22,6	21,5	21,2	23,3	23,7
Totale ricavi in milioni di €	8.321	8.225	8.343	8.034	7.613

Fonte: elaborazioni e stime su dati Autorità e bilanci aziendali

A2.20 - La televisione - Incidenza dei ricavi per operatore

Dicembre 2020	2020 in %	Differenza vs 2019 (p.p.)
Comcast/Sky Italia	34,4	-1,1
Rai	29,3	0,3
Fininvest/Mediaset	18,6	-1,3
Altri nazionali	4,1	-0,3
Piattaforme online	7,2	2,5
Operatori locali	6,5	-0,1
Totale	100,0	100,0
Indice HHI	2019	2020
	2.515	2.424

Fonte: elaborazioni e stime su dati Autorità e bilanci aziendali



A2.21 - La televisione - Ricavi della TV in chiaro

(in milioni di €)					
	2016	2017	2018	2019	2020
Pubblicità	3.053	3.024	3.038	2.919	2.635
Canone	1.797	1.675	1.655	1.693	1.631
Convenzioni e provvidenze	83	92	117	175	175
Totale	4.933	4.792	4.810	4.788	4.442
Tv in chiaro (2020)					
	Totale	Concessionaria Servizio Pubblico	Altre emittenti		
Fondi pubblici	40,7	93,9	6,1		
Pubblicità	59,3	20,2	79,8		
Indice HHI					
	2019	2020			
	3.422	3.515			

Fonte: elaborazioni e stime su dati Autorità e bilanci aziendali

A2.22 - La televisione - Ricavi della TV a pagamento

(in milioni di €)					
	2016	2017	2018	2019	2020
Offerte a pagamento	3.048	3.113	3.231	3.019	3.003
Pubblicità	337	320	302	228	168
Convenzioni e provvidenze	2	0	0	0	0
Totale	3.387	3.433	3.533	3.246	3.172
Tv a pagamento (%)					
	2019	2020			
Offerte a pagamento	93,0	94,7			
Pubblicità	7,0	5,3			
Altro	0,0	0,0			
HHI					
	2019	2020			
	7.242	6.624			

Fonte: elaborazioni e stime su dati Autorità e bilanci aziendali



A2.23 - La televisione - Ripartizione dei ricavi complessivi fra televisione in chiaro e televisione a pagamento (Figura 2.4.4 nel testo)

(in milioni di €)											
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Tv in chiaro	5.619	5.513	4.993	4.700	4.468	4.536	4.933	4.792	4.810	4.788	4.442
Tv a pagamento	3.406	3.491	3.395	3.324	3.375	3293,79	3.387	3.433	3.533	3.246	3.172
Totale	9.025	9.004	8.388	8.024	7.844	7.830	8.321	8.225	8.343	8.034	7.613
(in %)											
	2016	2020									
Tv in chiaro	59,3	58,3									
Tv a pagamento	40,7	41,7									
Totale	100,0	100,0									

Fonte: elaborazioni e stime su dati Autorità e bilanci aziendali

A2.24 - La televisione - Ricavi da servizi di televisione a pagamento (Figura 2.4.5 nel testo)

(in milioni di €)			Variazione %
	2019	2020	2020/2019
Offerte a pagamento DDT e Sat	2.546	2.330	-8,5%
Offerte a pagamento sul web	473	674	42,5%
Totale	3.019	3.003	-2,3%

Fonte: elaborazioni e stime su dati Autorità e bilanci aziendali

A2.25 - La televisione - Andamento dei prezzi nel settore televisivo

(Anno base 2010=100)											
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Pay Tv	100,0	102,4	109,1	112,7	113,5	117,4	119,8	121,4	127,0	127,7	126,8
Indice generale	100,0	102,8	105,9	107,2	107,4	107,5	107,4	108,8	110,0	111,0	110,4

Fonte: ISTAT



A2.26 - La radio - Ascoltatori unici nel giorno medio dei principali operatori nazionali dei servizi radiofonici

	Ascoltatori nel giorno medio (in migliaia) ^[1]		% su Totale radio		% su totale popolazione	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Fininvest	8.896	7.939	33,5	32,5	17,3	15,5
Gruppo RTL 102.5	7.284	5.892	27,4	24,1	14,2	11,5
GEDI Gruppo Editoriale	6.345	5.336	23,9	21,8	12,4	10,4
RAI Radiotelevisione italiana	6.099	4.949	23,0	20,3	11,9	9,6
Gruppo RDS	4.993	4.369	18,8	17,9	9,7	8,5
Radio Italia	4.145	3.531	15,6	14,4	8,1	6,9
CN Media (Radio Kiss Kiss)	1.896	1.649	7,1	6,7	3,7	3,2
Gruppo 24 Ore (Radio 24)	1.624	1.388	6,1	5,7	3,2	2,7
Ass. Radio Maria (Radio Maria)	303	308	1,1	1,3	0,6	0,6
Centro di Produzione (Radio Radicale)	210	355	0,8	1,5	0,4	0,7
Totale radio		26.536	100,0	100,0	51,7	47,6
Totale popolazione		51.285				

Fonte: Fonte: Sinottica, GfK, TSSP SNT 2020

Nota [1]: gli ascoltatori rappresentano gli esposti oggettivi per almeno un minuto nel giorno medio.

A2.27 - La radio - Quote di mercato dei principali operatori della radio 2019-2020

Dicembre 2020	2019, in %	2020, in %	Differenza vs 2019 (p.p.)
Rai	21,8	25,0	3,2
Fininvest/Mediaset	16,4	14,2	-2,2
GEDI	10,7	9,4	-1,3
RTL 102,500 - Hit Radio	8,8	8,8	0,0
RDS	9,1	8,4	-0,7
Radio Italia	3,0	3,6	0,6
Gruppo 24 ORE	3,1	3,4	0,3
Altri	27,0	27,1	0,6
Totale	100	100	
Indice HHI	2019	2020	
	1.068	1.117	

Fonte: elaborazioni e stime su dati Autorità e bilanci aziendali



A2.28 - La radio - Ricavi complessivi della radio per tipologia (Figura 2.4.6 nel testo)

(in %)	2016	2017	2018	2019	2020
Canone	17,9	16,2	15,5	15,3	17,7
Pubblicità	76,1	77,7	77,7	77,0	72,3
Convenzioni e provvidenze	6,0	6,1	6,8	7,7	10,0
Totale ricavi in milioni di €	630	623	665	692	535

Fonte: elaborazioni e stime su dati Autorità e bilanci aziendali

A2.29 - I quotidiani - Tirature e vendite di quotidiani cartacei (milioni)

Anno	Tirature	Vendite (copie cartacee)
1999	3.024	2.129
2000	3.068	2.186
2001	3.370	2.166
2002	3.433	2.099
2003	3.394	2.056
2004	3.429	2.022
2005	3.498	1.966
2006	3.552	1.984
2007	3.682	1.944
2008	3.594	1.851
2009	3.325	1.723
2010	2.992	1.714
2011	2.855	1.686
2012	2.469	1.527
2013	2.131	1.323
2014	1.916	1.196
2015	1.760	1.095
2016	1.622	968
2017	1.487	886
2018	1.386	741
2019	1.274	691
2020	1.104	584

Fonte: elaborazioni e stime su dati Autorità e Fieg



A2.30 – I quotidiani - Ricavi della stampa quotidiana per tipologia (Figura 2.4.7 nel testo)

(in %)											
	2016	2017	2018	2019	2020						
Ricavi lato utente	61,2	61,5	60,4	60,8	63,3						
Pubblicità	36,9	36,2	37,2	36,4	33,4						
Fondi pubblici	1,9	2,3	2,4	2,8	3,3						
Totale ricavi in milioni di €	2.100	1.921	1.813	1.682	1.444						
Ricavi da attività caratteristiche (milioni di €)											
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Vendita di copie (cartacee e digitali)	1.267	1.268	1.168	1.120	1.066	1.208	1.141	1.054	990	936	823
Pubblicità	1.411	1.359	1.132	941	871	817	776	696	674	612	482
Collaterali	154	151	128	110	119	148	144	127	105	86	91
Provvidenze e convenzioni	137	122	78	51	55	35	39	44	44	47	47
Totale	2.968	2.900	2.507	2.222	2.111	2.208	2.100	1.921	1.813	1.682	1.444

Fonte: elaborazioni e stime su dati Autorità e bilanci aziendali

A2.31 – I quotidiani - Quote di mercato in valore

Dicembre 2020	2019, in %	2020, in %	Differenza vs 2019 (p.p.)
GEDI	25,2	25,1	-0,1
Cairo/RCS	21,3	21,4	0,1
Monrif	8,1	8,6	0,5
Caltagirone Editore	6,9	6,8	-0,1
Il Sole 24 Ore	5,3	6,1	0,7
Altri	33,2	32,0	-0,1
Totale	100,0	100,0	0,0
Indice HHI	2019	2020	
	1.261	1.276	

Fonte: elaborazioni e stime su dati Autorità e bilanci aziendali

A2.32 – I quotidiani – Composizione dei ricavi

	(milioni di €)			(in %)	
	2019	2020	Variazione % 2020/2019	2019	2020
Ricavi dall'utente	1.023	914	-10,6	60,8	63,3
Pubblicità	612	482	-21,2	36,4	33,4
Altri ricavi	47	47	0,0	2,8	3,3
Totale	1.682	1.444	-14,2	100,0	100,0

Fonte: elaborazioni e stime su dati Autorità e bilanci aziendali

A2.33 – I quotidiani – Quote di mercato in volume - tirature

Dicembre 2020	2019, in %	2020, in %	Differenza vs 2019 (p.p.)
GEDI	18,9	17,6	-1,3
Cairo/RCS	17,1	16,3	-0,8
Caltagirone	8,6	7,6	-1,0
Monrif	7,5	7,5	0,0
Il Sole 24 Ore	2,9	3,1	0,2
Altri	45,1	48,1	3,0
Totale	100,0	100,0	

Fonte: elaborazioni AGCOM su dati aziendali

A2.34 – I quotidiani – Andamento dei prezzi dei quotidiani

(Anno base 2010=100)											
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Indice prezzo quotidiani cartacei	100	103,1	108,0	114,8	122,4	127,1	130,2	133,0	136,0	139,0	140,0
Indice generale	100	102,8	105,9	107,2	107,4	107,5	107,4	108,8	110,0	111,0	110,4

Fonte: ISTAT



A2.35 – Gli indicatori dell'azione regolamentare – Indicatori di monitoraggio dell'azione regolamentare – settore media (Tabella 2.5.1 nel testo)

Ambito	Indicatore	Descrizione	Valore 2014	Valore 2015	Valore 2016	Valore 2017	Valore 2018	Valore 2019	Valore 2020
Pluralismo esterno	Quote di mercato	Quota di mercato del leader - televisione in chiaro		48,2%	50,3%	48,1%	47,1%	48,6%	50,1%
		Quota di mercato del leader - televisione a pagamento		78,2%	76,5%	74,9%	77,7%	84,6%	80,3%
		Quota di mercato del leader - radio		22,7%	25,0%	23,7%	22,3%	21,8%	25,0%
		Quota di mercato del leader - editoria quotidiana		20,9%	21,9%	26,2%	25,6%	25,2%	25,1%
	Indice di concentrazione	Indice CR4 - televisione in chiaro		89,4%	89,8%	88,7%	87,9%	87,7%	88,2%
		Indice CR4 televisione a pagamento		98,0%	97,2%	97,5%	98,5%	95,9%	95,4%
		Indice CR4 - settore radio		45,4%	53,1%	54,6%	54,5%	58,1%	57,4%
		Indice CR4 - editoria quotidiana		54,7%	57,3%	62,3%	62,3%	61,5%	61,9%
	Audience Tv	Quote di ascolto annuale nel giorno medio - leader di mercato		37,2%	36,7%	36,5%	36,3%	35,7%	35,2%
	Tirature quotidiani	Tirature del leader di mercato		16,6%	16,3%	19,6%	19,1%	19,1%	16,3%
Pluralismo interno	Pluralismo informativo	Numero di ore di informazione - servizio pubblico radiotelevisivo (1)		5.231	5.444	5.573	6.957	6.029	6.047
Pluralismo sociale	Tempo di parola dei soggetti sociali	Tempo di parola dei soggetti sociali nei tg (%) - tutte le emittenti		Organi Costituz. 28,6%	Organi Costituz. 27,0%	Organi Costituz. 23,2%	Organi Costituz. 31,3%	Organi Costituz. 31,3%	Organi Costituz. 26,7%
				Partiti 22,6%	Partiti 27,0%	Partiti 30,6%	Partiti 38,1%	Partiti 44,6%	Partiti 21,9%
				Vaticano 10,4%	Vaticano 10,5%	Vaticano 9,4%	Vaticano 5,8%	Vaticano 4,9%	Vaticano 3,8%
				Ammin. locali 7,1%	Ammin. locali 9,6%	Ammin. locali 10,2%	Ammin. locali 7,7 %	Ammin. locali 5,9 %	Ammin. locali 12,5 %
				UE 4,8%	UE 3,1%	UE 4,5%	UE 5,2%	UE 6,1%	UE 4,9%
				Altri soggetti 26,5%	Altri soggetti 22,8%	Altri soggetti 22,0%	Altri soggetti 12,1%	Altri soggetti 13,3%	Altri soggetti 30,1%

Ambito	Indicatore	Descrizione	Valore 2014	Valore 2015	Valore 2016	Valore 2017	Valore 2018	Valore 2019	Valore 2020
		Tempo di parola dei soggetti sociali nei programmi (%) - tutte le emittenti					Organi Costituz. 9,77 %	Organi Costituz. 9,19 %	Organi Costituz. 11,18 %
							Partiti 38,06%	Partiti 38,69%	Partiti 25,10%
							Vaticano 0,92%	Vaticano 0,49%	Vaticano 1,0%
							Ammin. locali 3,04 %	Ammin. locali 3,17 %	Ammin. locali 8,40 %
							UE 3,39%	UE 5,18%	UE 3,60%
							Altri soggetti 44,82%	Altri soggetti 43,28%	Altri soggetti 50,74%
			Presenza di uomini e donne: tempo di parola dei soggetti politici nei tg - tutte le emittenti					Uomini 85,15% Donne 14,85%	Uomini 84,97% Donne 15,03%
	Presenza di uomini e donne: tempo di parola dei soggetti politici nei programmi - tutte le emittenti					Uomini 79,69% Donne 20,31%	Uomini 77,97% Donne 22,03%	Uomini 81,02% Donne 18,98%	
Pluralismo culturale	Obblighi di programmazione e investimento	Quote di programmazione di opere europee - media dei principali broadcaster: superamento in percentuale della soglia minima (2)			13%	17%	21%	19%	28%
		Investimento in opere europee di produttori indipendenti - media dei principali broadcaster: superamento in percentuale della soglia minima (2)			51%	66%	71%	93%	96%
Tutela di categorie deboli	Procedimenti a tutela dei minori	Ammontare complessivo delle sanzioni irrogate in materia di tutela dei minori (€)					237.500 (3)	282.500(4)	5.000
		Sanzioni a tutela dei minori sul totale delle sanzioni pecuniarie irrogate					20%	41%	1%



Ambito	Indicatore	Descrizione	Valore 2014	Valore 2015	Valore 2016	Valore 2017	Valore 2018	Valore 2019	Valore 2020
Benessere del consumatore	Indice dei prezzi del settore delle comunicazioni rispetto ai prezzi al consumo (2010=100)	Indice dei prezzi AGCOM-ISA(5): indice sintetico dei prezzi dei prodotti e servizi di comunicazione	0,76	0,77	0,87	0,84	0,80	0,75	0,72
		Televisione a pagamento(6)	1,06	1,12	1,11	1,11	1,16	1,16	1,15
		Quotidiani(6)	1,16	1,19	1,21	1,22	1,25	1,26	1,27

Nota: i valori della tabella si riferiscono all'anno solare salvo diversamente indicato

(1) Dal 2018, oltre ai TG in onda su Rai1, Rai2 e Rai3, sono incluse anche le ore di informazione trasmesse tramite il canale Rai News.

(2) I dati sono resi disponibili l'anno successivo a quello di rilevazione. Pertanto, i valori si riferiscono agli anni 2016, 2017, 2018, 2019.

(3) 87.500 emittenza locale; 15.000 emittenza nazionale

(4) 85.000,00 emittenza locale; 197.500,00 emittenza nazionale

(5) Nell'indice sono inclusi i servizi postali, gli apparecchi e i servizi per la telefonia fissa e mobile, il canone radiotelevisivo, la pay tv, l'editoria quotidiana e periodica, per complessive 10 voci distinte. Coerentemente con la procedura adottata dall'Istat per gli indici dei prezzi al consumo, l'indice aggregato delle comunicazioni è calcolato con la metodologia del concatenamento, che prevede l'aggiornamento annuale del sistema dei pesi attribuiti alle singole voci che compongono il paniere considerato.

(6) Rapporto tra indice settoriale e indice dei prezzi al consumo.



A3. I servizi postali

A3.1 – **Gli scenari di mercato** - Andamento dei volumi dei servizi di corrispondenza e pacchi (Figura 3.4.1 nel testo)

Numeri indici (Anno base 2016=100)					
	2016	2017	2018	2019	2020
Pacchi	100	120,4	134,2	158,5	201,2
Corrispondenza	100	92,4	89,0	79,9	65,4

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali

A3.2 – **Il segmento degli invii di corrispondenza** - Andamento dei volumi di corrispondenza SU, non SU e Atti giudiziari (Figura 3.4.2 nel testo)

Numeri indici (Anno base 2016=100)					
	2016	2017	2018	2019	2020
Posta non Servizio Universale	100	97,5	99,3	96,0	78,6
Posta Servizio Universale	100	85,4	75,6	59,0	49,0
Atti giudiziari	100	108,7	103,9	103,3	63,9

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali

A3.3 – Il segmento degli invii di corrispondenza - Ricavi da servizi di corrispondenza per tipologia (Figura 3.4.3 nel testo)

Ricavi (milioni di €)					
	2016	2017	2018	2019	2020
Posta Servizio Universale	1.769	1.629	1.526	1.382	1.000
- nazionale	1.289	1.096	1.003	868	659
di cui invii singoli	448	397	354	271	198
di cui invii multipli	842	699	648	596	460
- transfrontaliera	120	120	131	122	106
- atti giudiziari	359	413	393	392	235
Posta non Servizio Universale	807	831	848	846	680
- nazionale	766	795	814	805	655
di cui invii singoli	80	75	67	59	48
di cui invii multipli	686	720	747	746	607
- transfrontaliera	42	35	34	40	25
Totale	2.576	2.460	2.374	2.228	1.680

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali

A3.4 – Il segmento degli invii di corrispondenza - Distribuzione dei ricavi dei servizi di corrispondenza per tipologia

Distribuzione dei ricavi (in %)					
	2016	2017	2018	2019	2020
Posta Servizio Universale (su totale)	68,7	66,2	64,3	62,0	59,5
- di cui posta nazionale Servizio Universale	72,9	67,3	65,7	62,8	65,9
di cui invii singoli	34,7	36,2	35,3	31,3	30,1
di cui invii multipli	65,3	63,8	64,7	68,7	69,9
- di cui posta transfrontaliera	6,8	7,4	8,6	8,9	10,6
- di cui atti giudiziari	20,3	25,3	25,7	28,4	23,5
Posta non Servizio Universale (su totale)	31,3	33,8	35,7	38,0	40,5
- di cui posta nazionale	95	96	96	95	96
di cui invii singoli	10,4	9,5	8,3	7,4	7,3
di cui invii multipli	85,0	86,7	88,1	88,2	89,2
- di cui posta transfrontaliera	5,2	4,2	4,0	4,8	3,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali



A3.5 - Il segmento degli invii di corrispondenza - Volumi da servizi di corrispondenza per tipologia

Volumi (milioni di invii)					
	2016	2017	2018	2019	2020
Posta Servizio Universale	1.603	1.381	1.226	969	794
- nazionale	1.445	1.224	1.077	832	689
<i>di cui invii singoli</i>	230	186	156	72	53
<i>di cui invii multipli</i>	1.216	1.038	921	761	636
- transfrontaliera	106	100	96	83	72
- atti giudiziari	52	56	54	54	33
Posta non Servizio Universale	1.936	1.888	1.923	1.858	1.522
- nazionale	1.867	1.835	1.873	1.811	1.486
<i>di cui invii singoli</i>	22	17	14	13	11
<i>di cui invii multipli</i>	1.845	1.817	1.859	1.798	1.475
- transfrontaliera	69	53	50	46	36
Totale	3.539	3.268	3.150	2.827	2.316

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali

A3.6 - Il segmento degli invii di corrispondenza - Distribuzione percentuale dei volumi dei servizi di corrispondenza per tipologia

Distribuzione dei volumi (in %)					
	2016	2017	2018	2019	2020
Posta Servizio Universale (su totale)	45,3	42,2	38,9	34,3	34,3
- di cui posta nazionale Servizio Universale	90,2	88,7	87,8	85,9	86,8
<i>di cui invii singoli</i>	15,9	15,2	14,5	8,6	7,7
<i>di cui invii multipli</i>	84,1	84,8	85,5	91,4	92,3
- di cui posta transfrontaliera	6,6	7,2	7,8	8,6	9,0
- di cui atti giudiziari	3,2	4,1	4,4	5,5	4,2
Posta non Servizio Universale (su totale)	54,7	57,8	61,1	65,7	65,7
- di cui posta nazionale	96,4	97,2	97,4	97,5	97,7
<i>di cui invii singoli</i>	1,2	0,9	0,8	0,7	0,8
<i>di cui invii multipli</i>	98,8	99,1	99,2	99,3	99,2
- di cui posta transfrontaliera	3,6	2,8	2,6	2,5	2,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali



A3.7 – Il segmento degli invii di corrispondenza - Quote di mercato per i servizi di corrispondenza non SU – Ricavi in % (2020) (Figura 3.4.4 nel testo)

	2020
Gruppo Posteitaliane	73,9
Nexive	16,2
Fulmine	4,1
Citypost	2,2
Asendia Italy	2,0
Defendini	0,4
Altri	1,2
Totale	100,0
Indice HHI	2020
	5.753

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali



A3.8 – Il segmento degli invii di pacchi postali - Ricavi da servizi di consegna pacchi per tipologie (Figura 3.4.5 nel testo)

Ricavi (milioni di €)					
	2016	2017	2018	2019	2020
Pacchi Servizio Universale	103	105	127	151	113
- nazionale	14	14	16	27	33
- transfrontaliera	89	91	111	124	80
Pacchi non Servizio Universale	3.047	3.433	3.747	4.097	4.994
- nazionale	1.829	2.145	2.413	2.707	3.560
- transfrontaliera	1.218	1.288	1.334	1.391	1.434
Totale	3.150	3.538	3.874	4.248	5.106

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali

A3.9 – Il segmento degli invii di pacchi postali - Distribuzione dei ricavi da servizi di consegna pacchi per tipologie

Distribuzione dei ricavi (in %)					
	2016	2017	2018	2019	2020
Pacchi Servizio Universale su totale	3,3	3,0	3,3	3,6	2,2
di cui pacco nazionale	13,5	13,6	12,4	17,6	29,1
di cui pacco transfrontaliero	86,5	86,4	87,6	82,4	70,9
Pacchi non Servizio Universale	96,7	97,0	96,7	96,4	97,8
di cui pacco nazionale	60,0	62,5	64,4	66,1	71,3
di cui pacco transfrontaliero	40,0	37,5	35,6	33,9	28,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali



A3.10 – Il segmento degli invii di pacchi postali - Volumi da servizi di consegna pacchi per tipologie

Volumi (milioni di invii)					
	2016	2017	2018	2019	2020
Pacchi Servizio Universale	44	48	44	62	28
- nazionale	1	1	2	3	3
- transfrontaliera	42	47	43	60	24
Pacchi non Servizio Universale	378	460	522	607	821
- nazionale	311	382	431	512	715
- transfrontaliera	68	78	91	95	107
Totale	422	508	566	669	849

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali

A3.11 – Il segmento degli invii di pacchi postali - Distribuzione dei volumi da servizi di consegna pacchi per tipologie

Distribuzione dei volumi (in %)					
	2016	2017	2018	2019	2020
Pacchi Servizio Universale su totale	10,4	9,5	7,8	9,3	3,3
di cui pacco nazionale	3,3	3,1	3,6	4,2	12,0
di cui pacco transfrontaliero	96,7	96,9	96,4	95,8	88,0
Pacchi non Servizio Universale	89,6	90,5	92,2	90,7	96,7
di cui pacco nazionale	82,1	83,0	82,6	84,3	87,0
di cui pacco transfrontaliero	17,9	17,0	17,4	15,7	13,0
Totale	100	100	100	100	100

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali

A3.12 – Il segmento degli invii di pacchi postali - Quote di mercato per i servizi di consegna pacchi non SU – Ricavi in % (2020) (Figura 3.4.6 nel testo)

2020	
BRT	18,4
Gruppo Posteitaliane	18,2
Amazon IT	15,0
UPS	13,6
GLS Italy	13,5
DHL	12,2
FEDEX/TNT	7,4
Altri	1,6
Totale	100,0
Indice HHI	2020
	1.499

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali

A3.13 – Gli altri indicatori di mercato - Numero di punti di accettazione e di armadietti automatici

(valore assoluto)					
	2016	2017	2018	2019	2020
Punti di accettazione	17.620	20.111	21.099	25.439	28.110
Armadietti automatici	283	283	879	1.918	2.822



A3.14 – Gli indicatori dell'azione regolamentare - Indicatori di monitoraggio dell'azione regolamentare - Settore servizi postali (Tabella 3.5.1 nel testo)

Ambito	Indicatore	Descrizione	Valore 2014	Valore 2015	Valore 2016	Valore 2017	Valore 2018	Valore 2019	Valore 2020
Concorrenzialità	Numero di operatori postali	Imprese titolari di licenza e/o autorizzazione	2.469	2.519	2.776	2.904	3.056	3.159	3.237
	Punti di accesso retail alla rete postale	Totale punti di accettazione degli operatori postali	15.393	15.256	17.620	20.111	21.099	25.439	28.110
		Punti di accettazione degli operatori alternativi sul totale dei punti di accettazione (%) ⁽¹⁾	14,0%	14,5%	26,4%	35,7%	38,7%	49,2%	54,2%
	Quota di mercato dell'incumbent nel servizio postale non universale	Quota di mercato dell'incumbent - ricavi ⁽²⁾	65,7%	68,2%	67,4%	67,9%	70,6%	72,8%	73,9%
	Indice HHI	Indice di concentrazione nel servizio postale non universale - ricavi ⁽²⁾	4.778	5.075	4.541	4.604	4.981	5.300	5.465
Benessere del consumatore	Indice dei prezzi del settore delle comunicazioni rispetto ai prezzi al consumo	Indice dei prezzi AGCOM-ISA ⁽³⁾ : indice sintetico dei prezzi dei prodotti e servizi di comunicazione	0,76	0,77	0,87	0,84	0,80	0,75	0,72
		Servizi postali ⁽⁴⁾	1,05	1,12	1,16	1,20	1,25	1,26	1,26
Tutela dei consumatori	Valore dei rimborsi/indennizzi derivante da attività di risoluzione controversie AGCOM ⁽⁶⁾	Controversie risolte con accordo (% sui procedimenti conclusi) ⁽⁵⁾					2%	0%	0%
		Valore dei rimborsi/indennizzi derivante da attività di risoluzione controversie AGCOM ⁽⁶⁾					6.810,0 €	507,0 €	importo < € 500

Nota: i valori della tabella si riferiscono all'anno solare salvo diversamente indicato

(1) Per il triennio 2016-2018 si è provveduto a un aggiornamento dei valori dell'indicatore a seguito di rettifiche da parte degli operatori.

(2) Per il triennio 2016-2018 i valori sono relativi al segmento di mercato "prodotti di posta (lettere) non da servizio universale".

(3) Nell'indice sono inclusi i servizi postali, gli apparecchi e i servizi per la telefonia fissa e mobile, il canone radiotelevisivo, la pay tv, l'editoria quotidiana e periodica, per complessive 10 voci distinte. Coerentemente con la procedura adottata dall'Istat per gli indici dei prezzi al consumo, l'indice aggregato delle comunicazioni è calcolato con la metodologia del concatenamento, che prevede l'aggiornamento annuale del sistema dei pesi attribuiti alle singole voci che compongono il paniere considerato.

(4) Rapporto tra indice settoriale e indice dei prezzi al consumo.

(5) L'indicatore è calcolato considerando al numeratore il numero di procedimenti conclusi con accordo conciliativo o con transazione e al denominatore il totale dei procedimenti conclusi.

(6) Rimborsi, detrazioni dalle bollette e altri indennizzi.



A4. I servizi Internet e le piattaforme online

A4.1 – Il diritto d'autore online – Istanze ricevute per tipologia di opera e rito (valori assoluti) (Tabella 4.2.1 nel testo)

Tipologia di opere	Ordinario	Abbreviato	Cautelare	Reiterazione	Totale
Audiovisiva	10	67	6	347	430
Audiovisiva, Sonora	1	1	0	0	2
Editoriale	27	7	0	5	39
Fotografica	45	0	0	0	45
Software	2	0	0	0	2
Letteraria	16	11	0	7	34
Sonora	22	64	9	27	122
Video ludica	2	8	0	3	13
Audiovisiva, Editoriale	1	0	0	0	1
Totale	126	158	15	389	688

Nota: la tabella fa riferimento alle istanze ricevute e non agli ordini di disabilitazione

A4.2 – Il diritto d'autore online – Numero istanze per anno (aprile 2014 - marzo 2021)

Anno	Rito abbreviato	Rito ordinario	Reiterazioni	Cautelari	Totale
2014	82	127			209
2015	166	118			284
2016	161	75			236
2017	181	127			308
2018	215	76	178	19	488
2019	159	86	273	9	527
2020	158	126	389	15	688
Totale	1.122	735	840	43	2.740



A4.3 – Il diritto d'autore online – Principali statistiche sulle attività del Diritto d'autore

Istanze pervenute per tipologia di opera	
Audiovisiva	62,5%
Audiovisiva, Sonora	0,3%
Editoriale	5,7%
Fotografica	6,5%
Letteraria	4,9%
Software	0,3%
Sonora	17,7%
Video ludica	1,9%
Audiovisiva, Editoriale	0,1%
Istanze archiviate in via amministrativa prima dell'avvio del procedimento	
	29
Istanze ritirate prima dell'avvio del procedimento	
	9
Procedimenti avviati	
	217
- di cui con rito ordinario	30%
- di cui con rito abbreviato	70%
Procedimenti archiviati per ritiro dell'istanza*	
	1,0%
Procedimenti archiviati in via amministrativa per adeguamento spontaneo*	
	32,4%
Procedimenti conclusi con archiviazione da parte della CSP*	
	5,8%
Procedimenti conclusi con ordini di disabilitazione dell'accesso*	
	60,4%
Totale ordini di disabilitazione	
	522
- di cui procedimenti	125
- di cui cautelari	13
- di cui reiterazioni	384

Nota (): esclusi procedimenti in corso*



A4.4 – Gli scenari dei mercati – Ricavi netti da raccolta pubblicitaria online nel mondo per operatore

(in %)			
	2019	2020	Variazione (punti percentuali)
Google	35,6	34,5	-1,2
Facebook	20,8	22,3	1,5
Alibaba	8,4	8,6	0,1
Amazon	3,8	5,2	1,4
SINA	0,5	4,2	3,7
Tencent	2,8	2,9	0,2
Baidu	2,8	2,3	-0,5
Altri	32,7	26,9	-1,4
Totale (miliardi di €)	299,8	331,1	Var. % 10,4

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati eMarketer e bilanci aziendali

A4.5 – Gli scenari dei mercati – Incidenza delle piattaforme online nei settori delle comunicazioni (Figura 4.4.1 nel testo)

Incidenza delle piattaforme online nei settori delle comunicazioni					
	2016	2017	2018	2019	2020
% sul totale dei ricavi pubblicitari	18%	21%	29%	32%	41%
% sul totale ricavi dei media	9%	11%	17%	19%	25%
% sul totale ricavi media e servizi postali	7%	10%	15%	17%	23%

Fonte: elaborazioni e stime su dati Autorità e bilanci aziendali



A4.6 – Gli scenari dei mercati – Ripartizione dei ricavi pubblicitari per mezzo (Figura 4.4.2 nel testo)

	(in %)				
	2016	2017	2018	2019	2020
Tv	46,8	45,3	40,8	38,3	34,9
Radio	6,6	6,6	6,3	6,5	4,8
Quotidiani	10,7	9,4	8,2	7,5	6,0
Periodici	8,9	8,5	7,4	6,8	4,4
Internet	27,0	30,2	37,2	40,9	49,9
Totale (mln €)	7.247	7.376	8.180	8.209	8.033

Fonte: elaborazioni e stime su dati Autorità e bilanci aziendali

A4.7 – Gli scenari dei mercati – Incidenza delle piattaforme nella pubblicità online (% sul totale dei ricavi) (Figura 4.4.3 nel testo)

Incidenza delle piattaforme online nei settori delle comunicazioni					
	2016	2017	2018	2019	2020
Piattaforme	68%	71%	78%	78%	82%
Editori/publisher e altri	32%	29%	22%	22%	18%
Totale (milioni di €)	1.953	2.228	3.042	3.357	4.006

Fonte: elaborazioni e stime su dati Autorità e bilanci aziendali

A4.8 – Gli scenari dei mercati – Ripartizione della pubblicità online per tipologie di attività e di operatori (Figura 4.4.4 nel testo)

2019, in %					
	Ricavi da vendita diretta	Ricavi da vendita per soggetti terzi (compresi Ad network)	Ricavi da piattaforme lato domanda e offerta (SSP, DSP, Ad Server)	Ricavi da piattaforme di compravendita in tempo reale (Ad exchange)	Ricavi da vendita tramite intermediari
Piattaforme	81%	61%	84%	100%	7%
Publisher/concessionarie tradizionali	19%	39%	16%	0%	93%
Totale	100%	100%	100%	100%	100%

Fonte: elaborazioni e stime su dati Autorità e bilanci aziendali



A4.9 – Gli scenari dei mercati – Imprese italiane con almeno 10 addetti che realizzano vendite sul web, per settore merceologico e canale di vendita (Figura 4.4.5 nel testo)

2019, in % sul totale		
	Siti web/app dell'utente commerciale	Siti web/app di intermediari
Ristorazione	37,7	99,4
Alloggio	85,4	97,6
Attività immobiliari	75,8	92,6
Trasporto e magazzinaggio	39,4	75,0
Costruzioni	49,1	72,5
Attività editoriali	92,2	65,9
Informatica	59,8	58,5
Attività professionali	63,9	55,9
Viaggi	77,7	54,3
Produzione video e audio	95,0	47,9
Commercio (ingr.e dett.)	84,4	46,0
Attività manifatturiere	85,7	42,1
Telecomunicazioni	87,5	27,1
TOTALE	76,8	64,3

Fonte: ISTAT (rilevazione 2020)

A4.10 – Gli scenari dei mercati – Ricorso all'intermediazione delle piattaforme nelle vendite sul web in Europa (Figura 4.4.6 nel testo)

(% di imprese con almeno 10 addetti che realizzano vendite sul web)				
	2016	2017	2018	2019
Italia	54	64	61	64
Germania	52	45	51	54
Spagna	31	35	37	44
Francia	38	38	36	28
EUROPA (27)	40	41	40	44

Fonte: EUROSTAT (rilevazioni 2017-2020)



A4.11 – Gli indicatori dell’azione regolamentare – Indicatori di monitoraggio dell’azione regolamentare – servizi internet e piattaforme online (Tabella 4.5.1 nel testo)

Ambito	Indicatore	Descrizione	Valore	Valore	Valore	Valore	Valore	Valore
			2015	2016	2017	2018	2019	2020
Concorrenzialità	Indice CR4 - pubblicità online	Indice CR4 - pubblicità online	69,2%	72,4%	73,8%	68,3%	68,7%	72,7%
	Quota del leader di mercato - motori di ricerca ⁽¹⁾	Quota del leader di mercato - motori di ricerca(1)	95,5%	95,0%	94,2%	95,1%	96,3%	96,2%
Diritti digitali	Tutela del diritto d’autore ⁽²⁾	Numero di procedimenti aventi ad oggetto violazioni gravi o massive - rito abbreviato (% sul totale dei procedimenti avviati) (3)			70,0%	82,0%	77,0%	70,0%
		Numero di procedimenti conclusi con ordini di disabilitazione dell’accesso (% sul totale delle istanze ricevute) (3)			55,0%	78,0%	74,0%	76,0%
		Numero reiterazioni concluse con ordini di disabilitazione di accesso (% sul totale degli ordini)				50,0%	63,0%	74,0%
		Numero di adeguamenti spontanei alle richieste di rimozione (% sul totale dei procedimenti avviati con rito ordinario) (3)			71,0%	64,0%	68,0%	48,0%

Nota: i valori della tabella si riferiscono all'anno solare salvo diversamente indicato

(1) Elaborazioni dell’Autorità su dati Statcounter (% pagine visitate)

(2) A seguito delle modifiche del Regolamento sull’applicazione del diritto d’autore sulle reti di comunicazione elettronica, gli indicatori sono stati sostituiti e non sono confrontabili con quelli del precedente piano di monitoraggio.

(3) Il periodo di riferimento dell’indicatore è aprile 2014-aprile 2015, maggio 2015-aprile 2016; maggio 2016-aprile 2017; maggio 2017-aprile 2018; maggio 2018-aprile 2019; maggio 2019-aprile 2020.

A5. L'organizzazione dell'Autorità

A5.1 - Le risorse umane - Personale in servizio (Tabella 5.1.1 nel testo)

	Ruolo	Comando/fuori ruolo/distacco	Contratto a tempo determinato	Totale
Dirigenti	31	1	2	34
Funzionari	187	7	8	202
Operativi	89	3	5	97
Esecutivi	22		1	23
Totale	329	11	16	356

Nota: il dato è aggiornato al 22 marzo 2021

A5.2 - Le risorse umane - Pianta organica

	Pianta organica
Dirigenti	45
Funzionari	220
Operativi	119
Esecutivi	35
Totale	419



A5.3 – Gli organismi strumentali e ausiliari – Vigilanza Co.re.com. su emittenti locali e pubblicità istituzionale (Totale 2020)

Pluralismo	
a) Numero di ore monitorate	29.877
b) Numero di emittenti monitorate	177
c) Numero procedimenti avviati	7
- c1) di cui conclusi con relazione all'Agcom	7
Obblighi di programmazione	
a) Numero di ore monitorate	50.538
b) Numero di emittenti monitorate	180
c) Numero procedimenti avviati	18
- c1) di cui conclusi con relazione all'Agcom	12
Pubblicità	
a) Numero di ore monitorate	29.442
b) Numero di emittenti monitorate	193
c) Numero procedimenti avviati	41
- c1) di cui conclusi con relazione all'Agcom	29
Garanzie dell'utenza (inclusa la tutela dei minori)	
a) Numero di ore monitorate	30.123
b) Numero di emittenti monitorate	194
c) Numero procedimenti avviati	11
- c1) di cui conclusi con relazione all'Agcom	10
B) Totale emittenti monitorate (nelle diverse aree)	
	258
C) Totale procedimenti tv avviati	
	87
- C1) di cui conclusi	
	61



A5.4 – Gli organismi strumentali e ausiliari – I Co.re.com. - Leggi istitutive e siti istituzionali (Tabella 5.2.1 nel testo)

I Co.re.com.: leggi istitutive e siti istituzionali		
Co.re.com.	Legge istitutiva	Sito istituzionale
Abruzzo	Legge regionale 24 agosto 2001, n. 45	www.corecomabruzzo.it
Basilicata	Legge regionale 27 marzo 2000, n. 20	www.consiglio.basilicata.it/pagina-organismo.html?id=204733
Bolzano - Provincia autonoma	Legge provinciale 18 marzo 2002, n. 6	http://www.kommunikationsbeirat-bz.org/ http://www.comprovcomunicazioni-bz.org/it/default.asp
Calabria	Legge regionale 22 gennaio 2001, n. 2 e s.m.i.	http://corecom.consrc.it/hp2/default.asp
Campania	Legge regionale 1° luglio 2002, n. 9 e s.m.i.	http://www.corecomcampania.it/index.php/it/
Emilia-Romagna	Legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i.	www.assemblea.emr.it/corecom
Friuli Venezia Giulia	Legge regionale 10 aprile 2001, n. 11	www.corecomfvg.it
Lazio	Legge regionale 3 agosto 2001, n. 19	www.corecomlazio.it
Liguria	Legge regionale 24 gennaio 2001, n. 5	www.regione.liguria.it/argomenti/consiglio/corecom.html
Lombardia	Legge regionale 28 ottobre 2003, n. 20	www.corecomlombardia.it
Marche	Legge regionale 27 marzo 2001, n. 8	www.corecom.marche.it
Molise	Legge regionale 26 agosto 2002, n. 18	www.corecommolise.it
Piemonte	Legge regionale 7 gennaio 2001, n. 1	http://www.cr.piemonte.it/web/per-il-cittadino/corecom
Puglia	Legge regionale 28 febbraio 2000, n. 3	http://corecom.consiglio.puglia.it/
Sardegna	Legge regionale 28 luglio 2008, n. 11 e s.m.i.	www.consregsardegna.it/corecom/
Sicilia	Legge regionale 26 marzo 2002, n. 2 e s.m.i.	http://corecom.ars.sicilia.it/corecom-sicilia/
Toscana	Legge regionale 25 giugno 2002, n. 22	www.consiglio.regione.toscana.it/oi/default.aspx?idc=46
Trento - Provincia autonoma	Legge provinciale 16 dicembre 2005, n. 19	https://www.consiglio.provincia.tn.it/presso-il-consiglio/comitato-per-le-comunicazioni/controversie
Umbria	Legge regionale 11 gennaio 2000, n. 3	www.corecom.umbria.it
Valle d'Aosta	Legge regionale 4 settembre 2001, n. 26	www.corecomvda.it
Veneto	Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18	http://corecom.consiglioveneto.it/corecom/



A5.5 – I rapporti con i consumatori e le associazioni – Contatti del pubblico nel periodo di riferimento (URP) (Tabella 5.3.1 nel testo)

	maggio-giugno 2020	luglio-settembre 2020	ottobre-dicembre 2020	gennaio-aprile 2021	Totale
front office	8.862	8.309	8.249	9.382	34.802
back office	4.152	5.716	5.710	6.125	21.703
Totale	13.014	14.025	13.959	15.507	56.505

A5.6 – I rapporti con i consumatori e le associazioni – Contatti del pubblico per materia della richiesta

Materia della richiesta	(in %)
Assistenza ConciliaWeb	48,5
Comunicazioni elettroniche	43,0
ROC	2,9
Servizi postali	1,1
Audiovisivo	0,6
Contributo	0,6
Non di competenza	3,4
Totale	100,0

A5.7 – I rapporti con i consumatori e le associazioni – Principali problematiche segnalate per i servizi di comunicazioni elettroniche

Principali problematiche segnalate dagli utenti	(in %)
Modem libero	6,9
Recesso e relativi costi	22,3
Passaggio e relativi disservizi	18,9
Contestazione addebiti	17,2
Modifica unilaterale	5,2
Tempi fatturazione	4,1
Guasti e malfunzionamenti	7,5
Qualità internet	9,1
Sospensione del servizio	8,8
Totale	100,0



A5.8 – I rapporti con i consumatori e le associazioni – Qualità percepita del servizio di contact center

periodo luglio 2020 - aprile 2021		
	Competenza e cortesia	Servizio nel complesso
insoddisfatto	3,4%	2,8%
soddisfatto	23,5%	28,5%
molto soddisfatto	73,1%	68,7%

A5.9 – Il Registro e la sua gestione ordinaria – Tipologia di attività dichiarata al ROC dagli operatori che hanno richiesto l'iscrizione (Figura 5.4.1)

periodo maggio 2020 - aprile 2021	
	(in %)
Operatori di call center	54,9
Editoria	6,5
Servizio di comunicazione elettronica	10,1
Editoria elettronica	12,0
Produzione o distribuzione di programmi radiotelevisivi	6,8
Concessionarie di pubblicità	5,1
Fornitore di servizi di media audiovisivi lineari o radiofonici e non lineari	1,4
Altro	3,2
Totale	100,0



A5.10 - Gli indicatori dell'azione regolamentare - Indicatori di monitoraggio dell'azione amministrativa (Tabella 5.6.1 nel testo)

Ambito	Indicatore	Valore 2014	Valore 2015	Valore 2016	Valore 2017	Valore 2018	Valore 2019	Valore 2020
Comunicazioni con gli operatori	Numero di comunicazioni di operatori gestite dal ROC	12.683	17.961	13.840	15.764	20.539	20.391	20.520
	Tempi medi di definizione dei procedimenti di iscrizione, cancellazione e richieste di certificazione pervenuti al ROC (30 giorni previsti)	14,5 gg.	12 gg.	13,4 gg.	16 gg.	11 gg.	14,5 gg.	10,8 gg.
	Numero di comunicazioni di operatori gestite dalla IES	4.428	4.701	4.457	4.217	4.092	4.120	4.141
Gestione delle segnalazioni	Numero di segnalazioni da parte di operatori di comunicazione elettronica gestite ⁽¹⁾	512	447	446	534	788	717	706
	Numero di segnalazioni da parte di utenti gestite	4.275	5.665	6.600	5.346	3.195	3.527	3.291
Attività sanzionatoria e controversie	Numero di procedimenti sanzionatori conclusi ⁽²⁾	103	205	116	160	139	125	136
	Numero di procedimenti di definizione controversie operatori-utenti conclusi sul numero totale delle istanze pervenute - AGCOM	66%	87%	88%	81%	86% ⁽⁴⁾	64%	95%
	Numero di procedimenti conclusi dai Co.re.com. aventi ad oggetto controversie tra operatori e utenti ⁽³⁾	86.872	97.236	91.784	95.947	37.471 ⁽⁴⁾	103.860	104.266
Attività internazionale	Numero di incarichi di governance e di coordinamento tecnico degli organismi internazionali di settore		10	19	18	20	24	21
	Numero di dipendenti coinvolti in gruppi di lavoro attivi presso organismi europei ed internazionali di settore		65	119	117	91	107	95
Qualità dell'azione amministrativa	Numero di ordinanze e sentenze TAR e CDS favorevoli su numero di ordinanze e sentenze totali	59%	74%	68%	65%	77%	62%	65%

Nota: i valori della tabella si riferiscono all'anno solare salvo diversamente indicato

(1) Dato riferito ai periodi maggio 2014-aprile 2015; maggio 2015-aprile 2016; maggio 2016-aprile 2017; maggio 2017-aprile 2018; maggio 2018-aprile 2019, aprile 2019-maggio 2020.

(2) Settore media (pubblicità e minori), settore comunicazioni elettroniche (tutela del consumatore), settore servizi postali.

(3) Dato riferito ai procedimenti conclusi riguardanti le istanze di conciliazione, le istanze di definizione delle controversie e i provvedimenti temporanei.

(4) Considerata la fase di transizione alla piattaforma ConciliaWeb, il dato si riferisce al primo semestre.