

Relazione annuale 2018

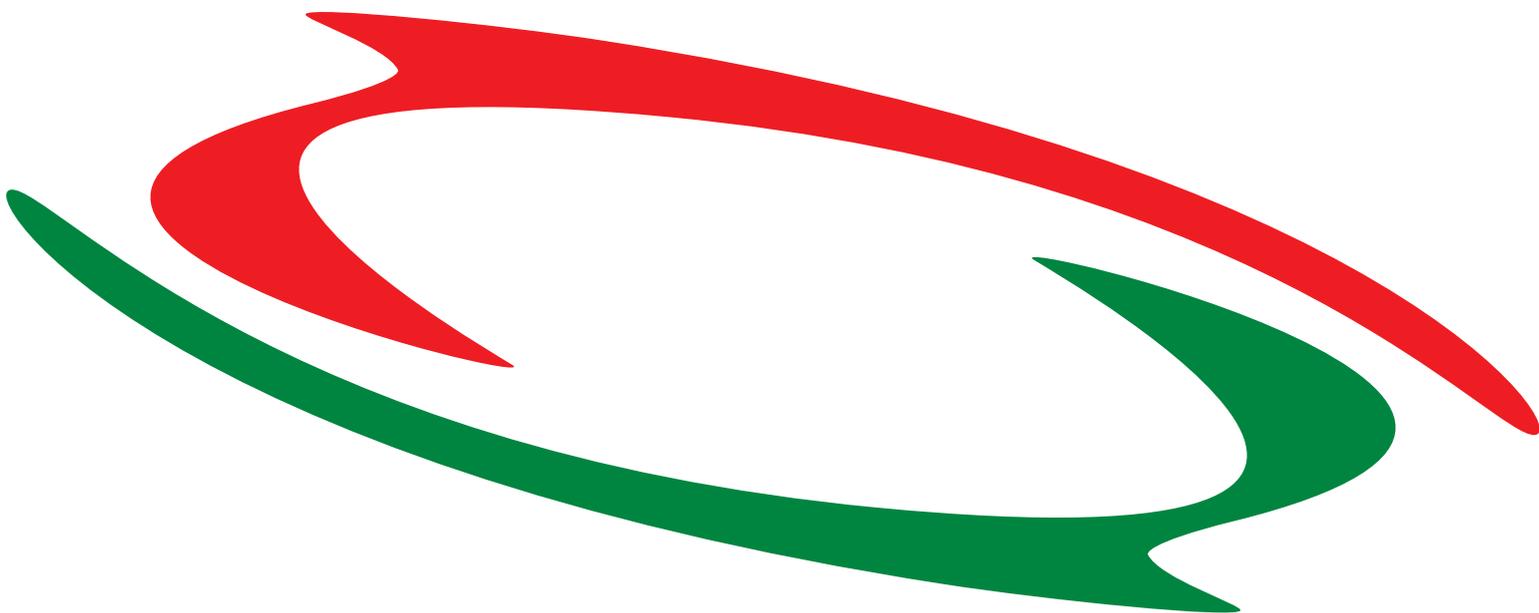
sull'attività svolta e sui programmi di lavoro



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

RELAZIONE ANNUALE 2018

sull'attività svolta e sui programmi di lavoro





Autorità per le garanzie nelle comunicazioni

Presidente

ANGELO MARCELLO CARDANI

Componenti

ANTONIO MARTUSCIELLO

MARIO MORCELLINI

ANTONIO NICITA

FRANCESCO POSTERARO

Segretario generale

RICCARDO CAPECCHI

Vice segretari generali

LAURA ARÌA

ANTONIO PERRUCCI

Capo di gabinetto del Presidente

ANNALISA D'ORAZIO

Indice

<i>Prefazione del Presidente: 20 anni di AGCOM.</i>	7
<i>Premessa alla lettura</i>	9
CAPITOLO I	
Il contesto istituzionale dell’Autorità	11
1.1 L’Autorità nel contesto europeo	14
1.2 Il ruolo e le relazioni istituzionali dell’Autorità nel contesto italiano	18
1.3 Le sinergie e la nuova regolamentazione	24
CAPITOLO II	
L’attività dell’Autorità	31
2.1 Le attività regolamentari e di vigilanza nei mercati delle telecomunicazioni	33
2.2 I servizi “media”: analisi, regole e controlli	37
2.3 Tutela e garanzia dei diritti nel sistema digitale	42
2.4 La regolamentazione e la vigilanza nel settore postale	53
2.5 I rapporti con i consumatori e gli utenti.	58
2.6 Una nuova generazione regolamentare: servizi digitali e spettro radio	65
2.7 L’attività ispettiva e il Registro degli Operatori di Comunicazione	68
CAPITOLO III	
Il contesto economico e concorrenziale: assetti e prospettive dei mercati regolati	73
3.1 Gli scenari nei mercati delle telecomunicazioni	77
3.2 Il contesto di mercato nel settore dei servizi postali	98
3.3 L’evoluzione dei media e la rivoluzione digitale	105
CAPITOLO IV	
L’organizzazione dell’Autorità	141
4.1 L’assetto organizzativo e la politica delle risorse umane	143
4.2 Gli organismi strumentali e ausiliari	150
4.3 La tutela giurisdizionale in ambito nazionale	154
CAPITOLO V	
I risultati conseguiti e i programmi di lavoro	157
5.1 Il piano di monitoraggio delle attività dell’Autorità	160
5.2 I risultati del piano di monitoraggio	162
5.3 I programmi di lavoro dell’Autorità per il prossimo anno	177
Appendice di documentazione	185

La *Relazione annuale 2018 sull'attività svolta e sui programmi di lavoro*, se non diversamente specificato, presenta dati e rendiconti sull'azione di lavoro condotta dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM) nel periodo compreso tra il 1° maggio 2017 e il 30 aprile 2018.

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

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

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

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



Autorità per le garanzie nelle comunicazioni
Centro direzionale, Isola B5 - 80143 Napoli
Via Isonzo, 21/b - 00198 Roma
www.agcom.it

Prefazione del Presidente: 20 anni di AGCOM

*L'*anno trascorso è stato un anno importante per l'AGCOM: oltre ad alcuni eventi significativi che ne hanno caratterizzato l'attività, nel marzo 2018 si è chiuso un ciclo di storia lungo ormai venti anni. Un anno di valutazione e bilancio dell'operato e allo stesso tempo di riflessione sulle prospettive, alla luce dei cambiamenti che caratterizzano i settori regolati e il sistema digitale.

L'Europa spinge per il rafforzamento del mercato unico digitale e della competitività delle imprese europee. Dopo il roaming e gli interventi in materia di net neutrality, restano prioritarie le azioni per assicurare la copertura universale a 100 mega a tutti i cittadini e andare oltre: spingere la connettività ultra veloce per aprire la strada alla Giga Society nel 2025, con gli obiettivi 5G e lo sviluppo delle infrastrutture di accesso.

Nel periodo trascorso, alcuni eventi significativi hanno caratterizzato la strada italiana in questa direzione. Il percorso tracciato dalla legge bilancio 2018 per la liberazione della banda 700 MHz dagli usi radiotelevisivi e l'assegnazione delle frequenze ai servizi e alle applicazioni 5G. La Relazione evidenzia i passi compiuti al riguardo in questo anno, a partire dalla pubblicazione degli esiti della nostra indagine conoscitiva sul 5G, l'avvio dei progetti di sperimentazione sul territorio, la valutazione dei progetti di sviluppo delle reti su frequenze 3,4-3,6 GHz, il regolamento per l'assegnazione delle frequenze 700 MHz, 3,6-3,8 GHz e 26 GHz. Sul fronte delle conseguenze della liberazione della banda 700 MHz, l'adozione del nuovo piano nazionale di assegnazione delle frequenze per il settore televisivo e l'avvio dei lavori per la determinazione delle reti digitali terrestri di nuova generazione.

Nel corso dell'anno si è riproposto con forza il tema dello scorporo della rete fissa di accesso di Telecom Italia. L'Autorità, già impegnata nel rafforzamento del modello di equivalence e nel miglioramento della qualità e delle prestazioni dei servizi all'ingrosso, sta valutando la richiesta di separazione legale ricevuta dalla società.

È stato anche l'anno della risoluzione della posizione vietata di Vivendi costituitasi in seguito al raggiungimento del doppio collegamento detenuto in Telecom Italia e Mediaset.

L'anno dell'approvazione del nuovo contratto di servizio pubblico RAI che ci vedrà impegnati nel controllo degli obblighi e l'anno dell'attuazione della riforma in materia di cinema e audiovisivo che ci ha visto impegnati nell'elaborazione e adozione del nuovo quadro di regole.

Nel settore postale è venuto meno l'ultimo spicchio di monopolio, con la liberalizzazione e la successiva regolamentazione del mercato dei servizi di gestione e recapito degli atti giudiziari. Al tempo

stesso, l'Autorità ha avviato importanti riflessioni sul mercato della logistica e della gestione dei pacchi e dei servizi collegati di consegna veloce, in profonda trasformazione per effetto dell'aumento del commercio elettronico e dei nuovi modelli di business degli OTT.

L'anno trascorso si caratterizza anche per le novità e la complessità delle tematiche di tutela dei consumatori e garanzia dei principi alla base dei media. Oltre alle problematiche di trasparenza e correttezza che ci hanno visti impegnati sulla questione della fatturazione e del rinnovo mensile dei canoni dei servizi di telecomunicazioni, numerose e complesse sono state le risposte ai cambiamenti indotti dall'utilizzo crescente di Internet sulle garanzie dei diritti in rete. Gli strumenti di intervento in questo caso vanno ponderati in un quadro normativo non adatto ai tempi e nella complessità degli interventi in un sistema articolato come una rete globale. Abbiamo, infatti, portato avanti attività di regolazione in un vuoto legislativo, sempre più rischioso se si pensa a fenomeni come Russiagate e Cambridge Analytica, in materia di web e uso di contenuti online, spesso con coraggio o lungimiranza. A partire dagli sviluppi del regolamento sulla tutela del diritto d'autore online, l'Osservatorio delle garanzie per i minori e dei diritti fondamentali della persona su Internet, gli atti di indirizzo in materia di lotta al razzismo, alla lesione della dignità della persona, al cyberbullismo sui media incluso il web, fino alla più recente istituzione del Tavolo tecnico per la garanzia del pluralismo e della correttezza dell'informazione sulle piattaforme digitali. Sempre sulla scia dello sviluppo degli scambi e dei consumi attraverso la rete Internet e della trasformazione dei modelli di business, abbiamo avviato l'Indagine conoscitiva sull'uso di Big data e in particolare sui molteplici aspetti di correlazione con le nostre competenze, quali la tutela dei consumatori digitali, la raccolta pubblicitaria nel sistema delle comunicazioni, il pluralismo dell'informazione, il diritto ad essere informati.

L'anno trascorso, dunque, ha certificato il radicale cambiamento dell'asse della comunicazione che si è spostata sempre di più su Internet. Contrariamente però alle potenzialità della rete, la comunicazione si è relegata, in maggior misura, sui social network non perdendo però mai di vista la televisione, che resta il medium per eccellenza. Come regolatori "per le garanzie nelle comunicazioni" ne abbiamo preso atto e, seppur in assenza di copertura normativa primaria, abbiamo attivato un convinto coinvolgimento dei principali player della rete. È stato, per certi versi, "l'anno zero" della nuova regolazione che necessita di una sempre più forte condivisione anche presso gli stessi stakeholder (come la stessa Commissione europea, e in particolare la Commissaria per l'economia e la società digitali Mariya Gabriel, ci ricorda) attraverso strumenti di auto e co-regolamentazione. La rete, in ultima istanza, è il nuovo mezzo di comunicazione che abbraccia tutti i settori di nostra competenza, dalla par condicio (che parte dalla tv ma che monta sui social), alla tutela del consumatore (spesso vittima, a sua insaputa, di trappole della navigazione), dalla fruizione di contenuti non editoriali (ma di grande share), alla stampa (che grazie ai social sta rapidamente perdendo lettori a scapito di post e commenti spesso fake). Si tratta dunque di una sfida nuova che, a vent'anni dalla nostra istituzione, rende quanto mai attuale il ruolo dell'AGCOM. Le attività svolte e i progetti per il futuro di cui le pagine che seguono danno resoconto sono il risultato della cooperazione con i colleghi e soprattutto dell'operato delle persone che lavorano in Autorità, con cui ho il privilegio di collaborare.

ANGELO MARCELLO CARDANI
Presidente dell'AGCOM

Premessa alla lettura

La Relazione annuale, come da legge istitutiva dell’Autorità, è un documento con il quale l’AGCOM rende conto dell’attività svolta nei settori di propria competenza nel periodo compreso tra il 1° maggio dell’anno precedente e il 30 aprile dell’anno in corso e, al contempo, illustra i programmi di lavoro per l’anno che verrà.

Il percorso espositivo della Relazione annuale 2018 è articolato in cinque capitoli, strutturati in modo da offrire la possibilità anche di una lettura disgiunta rispetto all’intera Relazione.

La natura della regolamentazione in tema di comunicazioni elettroniche, audiovisivo e settore postale comporta un confronto costante con la Commissione europea, con le altre autorità di regolamentazione, con le istituzioni nazionali, in particolare Parlamento e Governo, oltre che con i diversi soggetti interessati dall’azione dell’Autorità, quali gli *stakeholder*, le Università e gli enti di ricerca. L’AGCOM è stata, di conseguenza, particolarmente impegnata sul fronte sia comunitario e internazionale, sia nazionale: l’Autorità ha infatti offerto il proprio bagaglio di esperienze e conoscenze maturato negli anni al servizio degli organismi attivi nei diversi settori di competenza; di questa complessa attività, svolta in maniera coordinata con i diversi soggetti, attivi a vario titolo, si dà conto nel Capitolo I.

Nel Capitolo II sono delineati i percorsi regolatori sviluppati dall’Autorità nei diversi settori affidati alle proprie competenze, le azioni intraprese a beneficio di consumatori e utenti attraverso gli interventi di regolamentazione, vigilanza e sanzionatori, nonché le attività di promozione del dibattito pubblico sulle nuove sfide poste dall’evoluzione tecnologica e di mercato. La rappresentazione dell’operato dell’Autorità, nei suoi tratti più significativi, si propone di fornire una chiave di lettura agli interventi che hanno caratterizzato il periodo di riferimento, ponendo le basi per una valutazione delle decisioni adottate, alla luce dei risultati conseguiti.

Ciò consente di interpretare le scelte assunte proiettandosi in una prospettiva futura, con lo scopo di trarre indicazioni sulle attività ancora da programmare. Al tema del monitoraggio dei risultati così come delle esperienze maturate nel recente passato ai fini della messa a punto dei futuri programmi di lavoro è dedicato il Capitolo V.

L’azione presente e futura dell’Autorità si esplica in un contesto economico caratterizzato da cambiamenti socio-culturali e da continue trasformazioni negli assetti delle imprese e dei mercati. Gli

scenari che hanno caratterizzato l'anno trascorso nel settore delle telecomunicazioni, in quello postale e dei media, sono descritti al Capitolo III, in cui si esplora anche il legame tra azione regolamentare, contesto macroeconomico ed evoluzioni tecnologiche.

I processi di trasformazione dei mercati sottoposti alla disciplina dell'Autorità sono tenuti in considerazione anche nel completamento del percorso di definizione dell'assetto organizzativo; di ciò si dà conto nel Capitolo IV, il cui filo conduttore è l'organizzazione dell'Autorità e che evidenzia altresì come, nello svolgimento delle proprie funzioni, l'AGCOM abbia potuto contare sulla proficua collaborazione di importanti organismi, quali ad esempio i Comitati regionali per le comunicazioni.