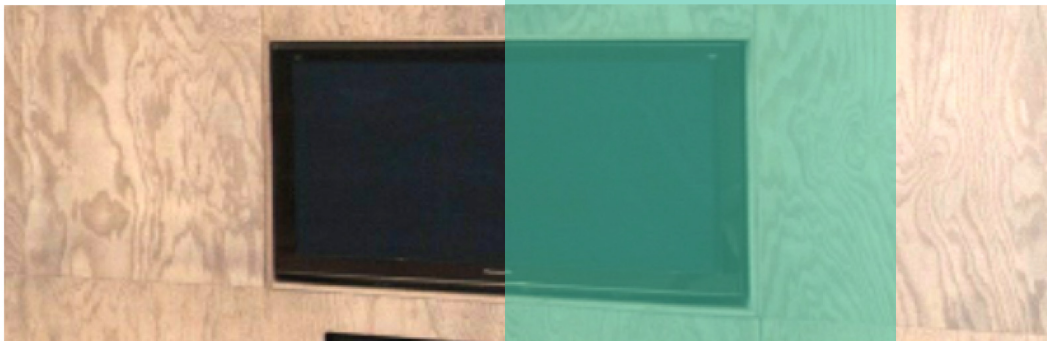
2018

# 2.

## L’attività dell’Autorità



## Introduzione

Nel presente capitolo si descriverà l'attività svolta dall'Autorità nei diversi settori di competenza – telecomunicazioni, media audiovisivi, radiofonici ed editoriali e postale – nel periodo di riferimento della Relazione, ossia quello compreso tra il 1° maggio 2017 e il 30 aprile 2018.

Dalla lettura delle pagine che seguono emergerà come l'Autorità abbia indirizzato le proprie attività secondo un ciclo virtuoso della regolazione che, così come auspicato dalla strategia europea di *better regulation*, impone metodo e rigore nella valutazione degli obiettivi raggiunti nel corso di un anno di attività, per poter formulare, in quello successivo, risposte regolatorie sempre più adeguate.

In particolare, nell'ambito del settore delle telecomunicazioni, nel corso dell'ultimo anno l'Autorità ha completato il quadro regolamentare per le reti fisse e per quelle mobili, ha vigilato sui parametri di qualità relativi alla fornitura dei servizi di accesso all'ingrosso e sul rispetto dell'obbligo di fornitura del servizio universale e ha partecipato alla definizione delle politiche per lo spettro radio. L'Autorità ha inoltre completato la definizione della nuova metodologia in materia di *test* di replicabilità, ha proseguito con la propria attività di supporto tecnico/regolamentare per il conseguimento degli obiettivi previsti dall'Agenda Digitale italiana e ha adottato misure regolamentari a garanzia della trasparenza informativa a tutela degli utenti.

Per quanto concerne i media, le funzioni dell'Autorità si sono concentrate, *inter alia*, sull'individuazione e sull'analisi dei mercati rilevanti nel settore dei media audiovisivi, sulle verifiche delle concentrazioni nell'editoria quotidiana, sulla pianificazione delle frequenze per la televisione digitale, sulla tutela del diritto d'autore, dei minori e dei diritti individuali, nonché sulla verifica del rispetto del pluralismo e della *par condicio* elettorale. Inoltre, in questo ambito, ampio spazio è stato dato all'individuazione di soluzioni, in sede di auto-regolamentazione, alle patologie emergenti nel contesto dell'informazione *online* (v. paragrafo 1.3).

Infine, nell'ambito del settore postale l'Autorità ha adottato un orientamento volto alla promozione della concorrenza e alla tutela degli utenti finali, tramite un'attività di vigilanza sull'assolvimento degli obblighi a carico del fornitore del servizio universale, la regolamentazione dell'accesso all'infrastruttura di Poste Italiane, il contrasto delle attività abusive da parte di operatori privi di titolo autorizzativo e la tutela dei consumatori.

## 2.1 Le attività regolamentari e di vigilanza nei mercati delle telecomunicazioni

### *Gli interventi regolamentari nei mercati delle comunicazioni elettroniche su rete fissa e mobile*

L'Autorità ha proseguito nella definizione delle condizioni attuative degli obblighi regolamentari imposti nei mercati dei servizi di accesso all'ingrosso alla rete fissa, ai sensi della delibera n. 623/15/CONS:

- stabilendo le condizioni tecniche e organizzative del modello di disaggregazione delle attività di *provisioning* e *assurance* dei servizi di *unbundling* del *local loop* (ULL) e di *sub-loop unbundling* (SLU) (delibera n. 321/17/CONS) e avviando un'unità di monitoraggio per facilitarne l'attuazione, attualmente operante con la partecipazione dei principali operatori del mercato, che ha prodotto finora un accordo quadro con le specifiche tecniche;
- proseguendo le attività del Tavolo tecnico sul tema della migrazione alla nuova catena di *delivery*, in corso di adozione da parte di Telecom Italia nell'ambito della messa in opera del nuovo modello di *equivalence* (NME), approvato con delibera n. 652/16/CONS;

– proseguendo le attività relative al procedimento per la definizione delle procedure di *switch-off* delle centrali locali della rete di accesso di Telecom Italia, attraverso riunioni periodiche di confronto con gli operatori;
– avviando la consultazione pubblica concernente la revisione del sistema di *Key Performance Indicator* (KPI) di non discriminazione, in accordo ai principi di semplificazione, non contraddittorietà e uniformità e conformemente alle indicazioni della Raccomandazione della Commissione europea sulla non discriminazione e le metodologie di costo (delibera n. 27/18/CONS);
– concludendo l'*iter* di esecuzione della sentenza del Consiglio di Stato n. 3143/2016 relativa alle delibere nn. 746/13/CONS, 747/13/CONS e 155/14/CONS, concernenti le condizioni economiche e tecniche delle Offerte di Riferimento (OR) di Telecom Italia per l'anno 2013 dei servizi *bitstream* su rete in rame e dei servizi di ULL, SLU e di co-locazione (delibera n. 424/17/CONS).

L'Autorità ha inoltre avviato il ciclo di valutazione delle OR di Telecom Italia per l'anno 2017 (delibere nn. 103/17/CIR, 104/17/CIR, 105/17/CIR, 106/17/CIR, 182/17/CIR, 189/17/CIR e 106/17/CONS), nell'ambito del quale ha:

– definito le condizioni economiche dei contributi *una tantum* di attivazione e disattivazione dei servizi ULL e SLU, tenendo conto delle innovazioni introdotte con la disaggregazione delle prestazioni di *provisioning* (delibera n. 34/18/CIR);
– approvato le condizioni tecniche ed economiche relative ai servizi *Wholesale Line Rental* (WLR) (delibera n. 62/18/CIR); sono in corso di approvazione le OR per i servizi *bitstream* su rete in rame, i servizi *bitstream* NGA, il servizio VULA (*Virtual Unbundling Local Access*) e i relativi servizi accessori;
– aggiornato la valutazione delle condizioni economiche dei nuovi circuiti *terminating* Ethernet su fibra ottica (OR dei servizi di accesso all'ingrosso di alta qualità in postazione fissa) sulla base dell'orientamento al costo mediante il modello *bottom-up* di cui alla delibera n. 167/15/CIR (delibera n. 78/18/CIR).

Inoltre, ai sensi della delibera n. 78/17/CONS, l'Autorità ha svolto le attività del Tavolo tecnico con gli operatori nell'ambito del quale sono state esaminate le misure del traffico dati (con protocollo Ethernet) volte a determinare il consumo medio di banda per cliente per le diverse tipologie di accessi su rete in rame (ADSL), su infrastruttura mista rame-fibra (FTTC) e su rete completamente in fibra (FTTH).
Con riferimento all'aggiornamento del quadro regolamentare dei mercati dei servizi di comunicazioni elettroniche di rete fissa, l'Autorità ha proseguito le attività relative al quarto ciclo di analisi dei mercati dei servizi di accesso all'ingrosso (mercati nn. 3a e 3b della Raccomandazione 2014/710/UE) e dei servizi di accesso all'ingrosso di alta qualità in postazione fissa (mercato n. 4 della Raccomandazione 2014/710/UE), quest'ultima sottoposta a consultazione pubblica nazionale (delibera n. 507/17/CONS).
In questo contesto, l'Autorità, a seguito della notifica da parte di TIM, ha iniziato, nell'aprile di quest'anno, l'*iter* per la valutazione, ai sensi dell'art. 50 *ter* del Codice delle comunicazioni elettroniche, del progetto di separazione volontaria della rete di accesso dell'*incumbent* in una entità legale disgiunta.

L'Autorità ha infine sottoposto a consultazione pubblica lo schema di provvedimento relativo al quinto ciclo di analisi dei mercati della terminazione vocale su singola rete mobile (delibera n. 481/17/CONS). Rispetto al precedente provvedimento di analisi di mercato, l'Autorità ha proposto di individuare un numero superiore di operatori con significativo potere di mercato (SMP), aggiungendo cinque operatori all'elenco degli operatori SMP (Digi Italy, Fastweb, Iliad, Vectone e Welcome Italia).

### *Le verifiche di replicabilità tecnica ed economica (test di prezzo)*

Nell'ultimo anno, è stata svolta la complessa attività relativa al monitoraggio dei prezzi finalizzata all'applicazione concreta delle misure volte a garantire la non discriminazione di prezzo (*equivalence*). Sono state quindi condotte le verifiche di replicabilità delle offerte al dettaglio di Telecom Italia rivolte alla clientela residenziale e non residenziale, applicando la nuova metodologia di *test* di prezzo (delibera n. 584/16/CONS) che semplifica e snellisce il precedente sistema di valutazione, senza con ciò ridurre il livello di accuratezza e l'efficacia dei controlli. Si è proceduto, inoltre, all'aggiornamento della valorizzazione di alcuni parametri del *test*, quali i costi del *backhauling* e della fornitura dei servizi IPTV, ed è stato altresì aggiornato il parametro relativo al c.d. "*mix*-tecnologico" per la valutazione delle offerte su rame e fibra. Sono stati condotti, ai sensi della delibera n. 719/08/CONS e ss.mm.ii., l'analisi e il monitoraggio della reportistica pubblicata da Telecom Italia relativa ai "KPI" e ai Piani di "Qualità della rete" e "Sviluppo della rete" ed è proseguita l'attività di collaborazione istituzionale con l'Organo di Vigilanza ai sensi della delibera n. 623/15/CONS (cfr. Capitolo I).

### *Le iniziative nell'ambito della Strategia italiana per la banda ultra-larga*

L'Autorità ha svolto attività pareristica nell'ambito della verifica di conformità dei bandi di gara alle Linee guida per le condizioni di accesso *wholesale* alle reti a banda ultra-larga destinatarie di contributi pubblici[29]. Il ruolo dell'Autorità a sostegno dello sviluppo delle reti di nuova generazione si è ulteriormente rafforzato con la pubblicazione dei risultati dell'attività di monitoraggio (condotta ai sensi della delibera n. 646/16/CONS) concernente lo sviluppo dei servizi di connettività a banda ultra-larga, *retail* e *wholesale*, nelle aree oggetto di finanziamento di cui al regime di aiuti SA.34199 (2012/N)[30]. L'Autorità e il MISE, ciascuno nell'ambito della rispettiva sfera di competenza, potranno valutare – sulla base delle risultanze emerse – l'opportunità di adottare ulteriori misure al fine di raggiungere gli obiettivi dell'Agenda Digitale europea in linea con la Strategia italiana per la banda ultra-larga.

Ad un livello più strategico, come illustrato nel Capitolo I, l'Autorità, al fine di esaminare le dinamiche competitive più recenti e individuare eventuali problematiche regolamentari trasversali e settoriali, nonché promuovere soluzioni innovative per la tutela dei diritti dei cittadini, ha avviato un'Indagine conoscitiva sui *Big data* (delibera n. 217/17/CONS), congiuntamente all'AGCM e al Garante per la protezione dei dati personali. L'Indagine vede la partecipazione delle grandi piattaforme digitali, degli operatori dei media, delle telecomunicazioni e dell'editoria, nonché del settore finanziario/assicurativo e del brokeraggio di dati.

### *La revisione della contabilità regolatoria di rete fissa e mobile*

Nell'ultimo anno, sono state svolte le attività amministrative inerenti alla gara comunitaria a procedura aperta per l'affidamento dell'incarico relativo alla verifica della contabilità regolatoria degli operatori di rete fissa e di rete mobile notificati per gli anni 2014, 2015 e 2016 (in due lotti), che si sono concluse con l'adozione della delibera n. 429/17/CONS, con la quale è stata approvata la proposta di aggiudicazione definitiva in favore della società BDO Italia S.p.A. per entrambi i lotti di gara.

### *La vigilanza in materia di servizi di comunicazioni elettroniche, numerazione e servizio universale*

Con riferimento all'obiettivo specifico di migliorare l'efficacia degli strumenti di controllo dei prezzi e di garanzia della non discriminazione, l'Autorità ha pubblicato le relazioni di certificazione tecnica, per gli anni 2015 e 2016, della corretta separazione tra i sistemi informativi delle funzioni di rete e delle funzioni commerciali di Telecom Italia (delibera n. 293/17/CONS)[31].

L'Autorità ha vigilato sui parametri di qualità, introdotti con delibera n. 309/14/CONS, relativi alla fornitura dei servizi di accesso all'ingrosso da parte di Telecom Italia. Alla luce delle prestazioni non ancora soddisfacenti, tenuto conto della regolamentazione vigente, della nuova catena di *delivery*, l'Autorità ha diffidato Telecom Italia a intervenire per porre pronto rimedio alle criticità ancora esistenti (delibera n. 133/18/CONS).

L'Autorità è inoltre intervenuta nei casi di segnalate criticità contrattuali tra operatori di comunicazione elettronica, al fine di favorire la rinegoziazione delle relative pendenze ed evitare l'interruzione dei servizi senza il dovuto preavviso ai clienti finali (si contano circa 180 segnalazioni). In relazione a una specifica fattispecie riguardante l'interruzione dei servizi di comunicazioni elettroniche per decine di operatori e per circa 36.000 utenti finali, l'Autorità, al fine di consentire l'immediata riattivazione dei servizi ai clienti finali, è intervenuta con il provvedimento presidenziale n. 27/17/PRES, ratificato con delibera n. 478/17/CONS. Visto l'elevato numero dei soggetti coinvolti, l'Autorità ha vigilato sull'implementazione del predetto provvedimento attraverso un Tavolo tecnico, nell'ambito del quale sono state affrontate le diverse fattispecie critiche.

L'Autorità ha altresì svolto attività di vigilanza a seguito delle segnalazioni da parte di alcuni operatori, pervenute in materia di procedure di migrazione di utenze su rete fissa e mobile, sui seguenti temi:

- utilizzo illegittimo di causali di scarto da parte di Fastweb, nel corso delle procedure di migrazione;
- utilizzo dei dati di MNP (*Mobile Number Portability*) e di traffico, da parte di operatori mobili per lo svolgimento di offerte mirate verso i clienti di MVNO (*Mobile Virtual Network Operator*), per campagne commerciali;

---

29 Le Linee guida sono state formulate dalla stessa Autorità e adottate con delibera n. 120/16/CONS.

30 In particolare, i finanziamenti pubblici di cui al citato regime di aiuti sono destinati allo sviluppo di infrastrutture in fibra in sette regioni del Centro-Sud (Basilicata, Calabria, Campania, Lazio, Molise, Puglie e Sicilia) e nei Comuni appartenenti alla Comunità Montana di Valle Sabbia (in provincia di Brescia), per un totale di oltre 4,6 milioni di unità immobiliari, oltre cinquemila sedi della Pubblica Amministrazione e più di duemila imprese.

31 Ai sensi dell'art. 55, comma 8, della delibera n. 731/09/CONS e dell'art. 64, comma 4, della delibera n. 623/15/CONS.

– presunte pratiche commerciali scorrette da parte di un operatore in violazione dell'obbligo di non discriminazione e di non utilizzo di dati di interconnessione per fini commerciali.

In relazione al Piano Nazionale di Numerazione (PNN), l'Autorità ha vigilato sull'applicazione della delibera n. 17/17/CIR con la quale è stata ridefinita la disciplina relativa all'utilizzo delle numerazioni 455xy per la raccolta di fondi da parte di associazioni *no-profit*. Sulla base delle indicazioni dell'Autorità, è stato quindi pubblicato sul sito AGCOM il relativo codice di autoregolamentazione predisposto dagli operatori che forniscono il servizio in questione.
Sempre con riferimento al PNN, in osservanza della legge n. 124/2017, recante "*Legge annuale per il mercato e la concorrenza*" (nel seguito, legge per la concorrenza), l'Autorità ha avviato una consultazione pubblica sulla modifica del piano nazionale, in merito alla tariffazione e alle numerazioni utilizzabili per le chiamate per servizi di assistenza svolte dai clienti di banche, carte di credito e assicurazioni (delibera n. 196/17/CIR).
In attuazione della legge n. 5/2018, l'Autorità ha altresì avviato una consultazione pubblica per la definizione, nel PNN, di due codici o prefissi specifici atti a identificare e distinguere in modo univoco le chiamate telefoniche finalizzate ad attività statistiche da quelle finalizzate al compimento di ricerche di mercato e ad attività di pubblicità, vendita e comunicazione commerciale (delibera n. 60/18/CIR).
La vigilanza sul PNN ha inoltre riguardato l'uso degli *alias* negli SMS aziendali, la cui sperimentazione è stata prorogata fino al 31 marzo 2019 (delibera n. 61/18/CIR).
L'Autorità ha altresì vigilato sul rispetto del corretto uso di codici 199, 848 e 899, accertando alcuni casi di utilizzo degli stessi, da parte di professionisti, per servizi per i quali risulta, invece, obbligatoria l'utilizzazione di una numerazione a tariffa base. A tale riguardo l'Autorità ha avviato diversi procedimenti sanzionatori nei confronti di altrettanti operatori titolari di tali numeri per aver gli stessi omesso i controlli previsti dal PNN.
L'Autorità ha altresì confermato il divieto di uso di codici identificativi alfa-numerici brevi per l'identificazione dei clienti (delibera n. 132/17/CIR).
Con riferimento alle comunicazioni *machine-to-machine* e, in particolare, allo sviluppo delle eSIM, che prevedono la possibilità di essere aggiornate da remoto, l'Autorità ha dato avvio a un Tavolo tecnico finalizzato ad approfondire gli impatti derivanti dall'introduzione delle eSIM e l'assegnazione delle risorse di numerazione a queste correlate, di cui alle raccomandazioni ITU E.118 e E.212. L'Autorità ha inoltre avviato una consultazione pubblica per verificare le implicazioni sul PNN dell'introduzione nel mercato delle eSIM (delibera n. 161/17/CIR).
In questo ambito, l'Autorità ha istituito un gruppo di lavoro per la collaborazione con l'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente al fine di valutare soluzioni tecnologiche standardizzate per i sistemi di *smart metering*.
L'Autorità ha inoltre svolto un'attività di vigilanza finalizzata a garantire il rispetto dell'obbligo di fornitura del servizio universale in capo all'operatore incaricato Telecom Italia, a seguito delle segnalazioni provenienti dalla popolazione residente in diversi piccoli Comuni italiani circa disservizi nell'accesso alla rete telefonica da postazione fissa, tali da impedire comunicazioni vocali e connessione a Internet (si contano circa 50 segnalazioni)[32].
In merito, infine, alle attività procedimentali per il riesame dell'ambito di applicazione degli obblighi di servizio universale, l'Autorità si è espressa ritenendo che vada incluso nell'ambito del servizio universale l'obbligo di accesso a Internet a 2 Mbps (delibera n. 253/17/CONS).

### *Le controversie tra operatori di comunicazione elettronica e l'attività sanzionatoria*

L'Autorità ha concluso 21 controversie (avviate nell'anno in corso o precedente) e ne ha avviate 16, di cui 15 tra operatori di comunicazioni elettroniche, ai sensi dell'articolo 3 del Regolamento di cui alla delibera n. 449/16/CONS, e 1 tra operatore e gestore di infrastruttura fisica, ai sensi dell'articolo 13 del medesimo Regolamento. In due casi, tra quelli avviati, l'istante

[32] Con riferimento al servizio universale, l'Autorità ha avviato i procedimenti di ottemperanza alla sentenza del Consiglio di Stato n. 4616/2015 del 2 ottobre 2015, che ha accolto i ricorsi avverso la delibera n. 1/08/CIR limitatamente all'applicazione dei nuovi criteri metodologici per la valutazione del costo netto relativo agli anni 2004-2007, annullando di conseguenza anche le delibere nn. 153/11/CIR, 139/12/CIR, 46/13/CIR e 100/14/CIR, concernenti la valutazione del costo netto per gli stessi anni, e incaricando la società BDO Italia della revisione del calcolo.
Inoltre, è stato riavviato il procedimento istruttorio concernente il costo netto del servizio universale per gli anni 2008 e 2009, precedentemente sospeso per il tempo necessario alla definizione del citato giudizio amministrativo pendente innanzi al Consiglio di Stato, attualmente in fase di definizione alla luce dell'acquisito parere favorevole dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato (in consultazione con delibera n. 133/17/CIR).

ha richiesto l'adozione di misure cautelari. Tra quelle concluse, due controversie sono state conciliate, cinque sono state definite con determina direttoriale, quattordici con delibera dell'Organo Collegiale.
Nell'ambito delle controversie definite dall'Autorità si segnalano, in particolare, i seguenti temi:

- accesso alle infrastrutture utilizzabili per la posa di fibra ottica. Telecom Italia ha lamentato la violazione degli obblighi di accesso all'infrastruttura fisica di e-distribuzione, oltre che dei principi di trasparenza, non discriminazione, equità e ragionevolezza per quanto riguarda le condizioni di accesso (controversia definita con delibera n. 88/17/CIR, integrata dalle delibere nn. 131/17/CIR e 162/17/CIR). L'Autorità è intervenuta prevedendo modifiche e integrazioni alle condizioni generali e al Regolamento tecnico ed economico di accesso all'infrastruttura elettrica del gestore dell'infrastruttura;
- condizioni economiche per la fornitura dei servizi ULL, SLU, *bitstream*, WLR da parte di Telecom Italia. Sono state definite cinque controversie, su istanza di Telecom Italia nei confronti di Fastweb (delibere nn. 149/17/CIR, 150/17/CIR, 151/17/CIR, 152/17/CIR e 153/17/CIR);
- condizioni per l'apertura, da parte dell'operatore mobile, dell'accesso dei propri clienti al servizio di *mobile parking* fornito da altri operatori di comunicazione elettronica. L'Autorità, con delibere nn. 49/17/CIR e 50/17/CIR, ha definito due controversie tra un *serving provider* A-Tono e due *access provider,* H3G (oggi Wind Tre) e Vodafone Italia, disponendo l'obbligo, per le parti, di rinegoziare le condizioni dell'accordo in merito alla fornitura del servizio di *mobile parking* tramite SMS, escludendo l'applicazione di un sovrapprezzo al cliente finale.

In ordine all'attività sanzionatoria, si ricorda:

- il procedimento avviato a carico di Telecom Italia per la violazione di obblighi di comunicazione preventiva al fine di consentire all'Autorità la verifica della replicabilità delle offerte da parte degli operatori concorrenti (delibera n. 434/17/CONS);
- il procedimento sanzionatorio avviato nei confronti di Fastweb per utilizzo improprio, nelle procedure di migrazione, della causale di scarto per "servizio mai richiesto"; la proposta definitiva di impegni presentata dalla società è stata sottoposta a consultazione pubblica (*market test*) con determina n. 5/18/DRS.

Facendo seguito alle relative attività di vigilanza, l'Autorità ha avviato 6 procedimenti sanzionatori nei confronti di operatori di comunicazioni elettroniche riguardanti il divieto di utilizzo dei codici 199, 848 e 899 per fornire, da parte di un professionista, servizi di assistenza post-contrattuale e/o informazioni per i quali, ai sensi della normativa vigente, il consumatore non è tenuto a pagare più della tariffa di base: sono state sottoposte a *market test* le proposte definitive di impegni presentate da parte degli operatori titolari di tali codici Teslatel, Telecom Italia e Colt Technology Services (determine nn. 1/18/DRS, 9/18/DRS e 10/18/DRS).

## 2.2 I servizi "media": analisi, regole e controlli

### *La tutela del pluralismo informativo*

Secondo quanto previsto dal Decreto Legislativo 31 luglio 2005, n. 177 (TUSMAR), al fine di verificare che non si costituiscano posizioni dominanti nel Sistema Integrato delle Comunicazioni (SIC) e nei mercati che lo compongono e che siano rispettati i c.d. "limiti anti-concentrativi", l'Autorità ha proseguito l'attività istruttoria relativa alla raccolta ed elaborazione delle informazioni ai fini della seconda fase ("fase 2") del procedimento volto ad accertare la sussistenza di posizioni dominanti o comunque lesive del pluralismo nel settore dei servizi di media audiovisivi e a valutare l'eventuale adozione delle misure di cui all'art. 43, comma 5, del TUSMAR[33].
Inoltre, l'Autorità ha proseguito le attività relative al procedimento volto all'individuazione del mercato rilevante nonché all'accertamento di posizioni dominanti o comunque lesive del pluralismo nel settore della radiofonia: il documento conclusivo della "fase 1" del procedimento, finalizzata all'individuazione di mercati rilevanti nell'ambito del settore della radiofonia ai sensi dell'art. 43, comma 2, del TUSMAR, è stato sottoposto a consultazione pubblica con delibera n. 385/17/CONS, i cui esiti sono stati pubblicati con delibera n. 506/17/CONS. In particolare, sono stati individuati quali mercati rilevanti ai fini della tutela del pluralismo nel settore della ra-

[33] La "fase 1" del procedimento si è conclusa con l'individuazione dei seguenti mercati rilevanti: il mercato dei servizi di media audiovisivi in chiaro, in ambito nazionale; il mercato dei servizi di media audiovisivi in chiaro, in ambito locale; il mercato dei servizi di media audiovisivi a pagamento, in ambito nazionale (delibera n. 41/17/CONS).

diofonia il mercato dei servizi radiofonici in ambito nazionale e i mercati dei servizi radiofonici in ambito locale[34]. Le attività procedono quindi con la seconda fase del procedimento, finalizzata a valutare l'eventuale sussistenza di posizioni dominanti nei mercati individuati, nonché all'eventuale adozione delle misure previste dal TUSMAR.

A dicembre 2017, l'Autorità ha concluso il procedimento per la valutazione delle dimensioni economiche del SIC per l'anno 2016 (delibera n. 505/17/CONS). Dall'analisi svolta è emerso che, nel 2016, il SIC vale complessivamente 17,6 miliardi di euro, registrando un aumento del 3% rispetto al 2015 (cfr. Tabella 2.2.1)[35]. Tra le aree economiche che costituiscono l'aggregato del sistema delle comunicazioni, quella dei servizi di media audiovisivi e radiofonici (anche sul *web*) conferma il proprio primato per incidenza sul totale. Sebbene con un'incidenza sul totale in diminuzione di due punti percentuali rispetto al 2015, il comparto editoriale costituito da quotidiani, periodici e agenzie di stampa (anche sul *web*) mantiene la seconda posizione, mentre esiguo è il peso dell'altro segmento editoriale, corrispondente agli annuari. Una sempre maggiore incidenza sul SIC è esercitata dall'area che include l'editoria elettronica e la pubblicità *online*, mentre sostanzialmente stabile rimane l'incidenza del settore cinematografico. Con riferimento alla distribuzione delle quote dei principali soggetti presenti nel SIC, si rileva come nessuno realizzi, nel 2016, ricavi superiori al limite del 20% di cui all'articolo 43, comma 9, del TUSMAR (cfr. Figura 2.2.1). Più precisamente, si osserva che i primi nove gruppi operanti nelle aree economiche che compongono il SIC – 21st Century Fox (Sky Italia, Nuova Società Televisiva Italiana, Fox Networks Group Italy), Fininvest (Mediaset, Arnoldo Mondadori Editore, Mediamond), RAI Radiotelevisione Italiana, Cairo Communication/RCS MediaGroup[36], Google, GEDI Gruppo Editoriale (Gruppo Editoriale L'Espresso)[37], Facebook, Italiaonline e Gruppo 24 Ore – rappresentano congiuntamente, con quasi 11 miliardi di euro, il 61% del SIC. In questo contesto, 21st Century Fox, Fininvest e RAI mantengono le prime posizioni, detenendo quote analoghe e prossime al 15%, mentre gli altri soggetti esibiscono quote che si attestano al di sotto del 4%.

L'Autorità, inoltre, ai sensi dell'art. 43, comma 1, del TUSMAR, in occasione di operazioni di concentrazione o intese tra soggetti che operano nel SIC, svolge le oppor-

**Tabella 2.2.1** - Ricavi complessivi del SIC e delle relative aree economiche

| Aree economiche | Ricavi (mln €) | | Var. % | Distribuzione % | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 2015 | 2016 | | 2015 | 2016 |
| Servizi di media audiovisivi e radio anche sul *web* | 8.449 | 8.951 | 5,9 | 49,5 | 50,7 |
| Editoria quotidiana e periodica (e agenzie di stampa) anche sul *web* | 4.168 | 3.948 | -5,3 | 24,4 | 22,4 |
| Editoria annuaristica | 123 | 112 | -9,4 | 0,7 | 0,6 |
| Editoria elettronica e pubblicità *online* | 1.858 | 2.161 | 16,3 | 10,9 | 12,3 |
| Cinema | 872 | 891 | 2,1 | 5,1 | 5,0 |
| Pubblicità esterna | 380 | 368 | -3,2 | 2,2 | 2,1 |
| Iniziative di comunicazione di prodotti e servizi | 387 | 371 | -4,2 | 2,3 | 2,1 |
| Sponsorizzazioni | 839 | 839 | 0,0 | 4,9 | 4,8 |
| **TOTALE** | **17.076** | **17.640** | **3,3** | **100** | **100** |

[34] In considerazione delle trasformazioni in atto a seguito dell'attuazione delle disposizioni legislative introdotte dal Decreto Legge n. 145 del 23 dicembre 2013, convertito con modificazioni dalla legge 21 febbraio 2014, n. 9 e s. m., il mercato dei servizi di media audiovisivi in chiaro in ambito locale non è sottoposto alla fase 2 di analisi.

[35] Per un'analisi più completa delle dinamiche evolutive dell'intero settore dei media, si rimanda al Capitolo III.

[36] Con riferimento al gruppo Cairo/RCS, si precisa che la quota attribuita allo stesso include in forma consolidata i ricavi di Cairo Communication e RCS MediaGroup per l'intero anno 2016, sebbene RCS MediaGroup sia entrato a far parte dell'area di consolidamento di Cairo Communication a partire dal 1° settembre 2016.

[37] La quota relativa al gruppo GEDI comprende soltanto i ricavi conseguiti dal Gruppo Editoriale L'Espresso nel 2016, dal momento che l'operazione di integrazione con la società Itedi, che ha dato origine all'attuale assetto societario, è stata perfezionata nel corso del 2017. In ogni caso, si specifica che la quota detenuta da Itedi nel SIC, nel 2016, è pari allo 0,7%.

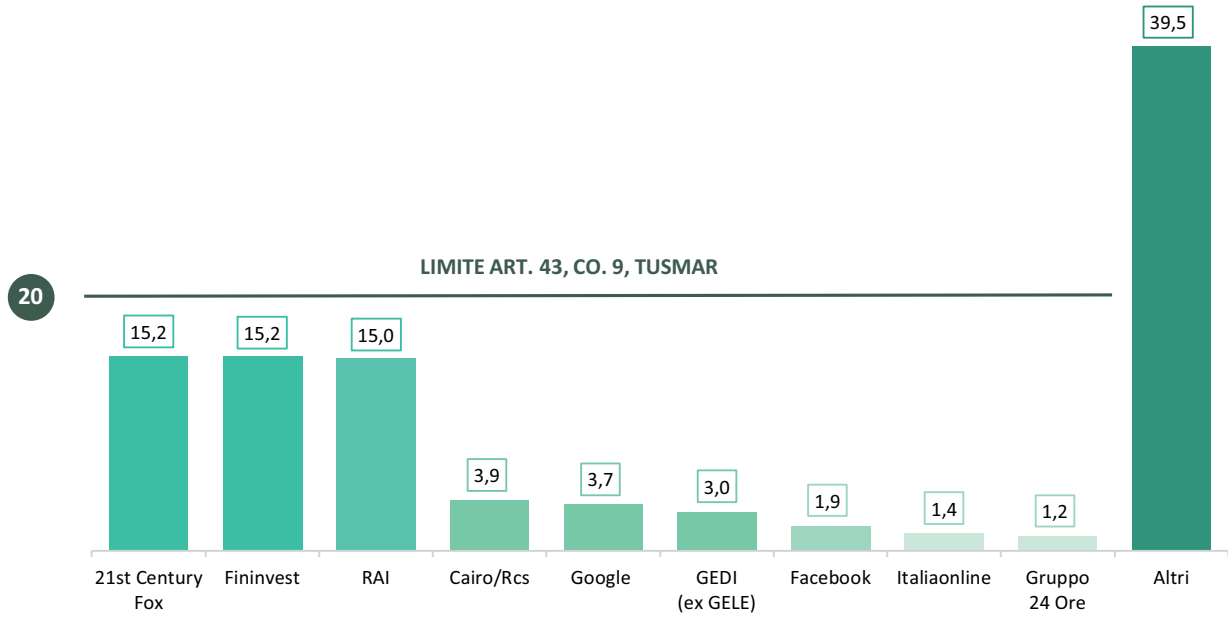



**Figura 2.2.1** - Principali soggetti operanti nel SIC (2016, %)

tune verifiche sul rispetto dei limiti anti-concentrativi – previsti dal medesimo articolo ai commi 7, 8, 9, 10, 11 e 12 –, sul numero di autorizzazioni alla fornitura di programmi televisivi o radiofonici sulle reti digitali terrestri e sui ricavi conseguiti. Come previsto dal Regolamento approvato con delibera n. 368/14/CONS, in caso di superamento con esito positivo delle suddette verifiche, l'Autorità adotta la decisione di avvio di istruttoria volta alla possibile adozione dei provvedimenti previsti dall'art. 43, comma 5 del TUSMAR. Al riguardo, nel periodo di riferimento, sono stati avviati circa 14 procedimenti, di cui uno concluso con delibera e 13 con determina direttoriale, come riportato nella Tabella 2.2.2.
È stata inoltre svolta, entro il 30 ottobre 2017, con esito positivo, la verifica annuale (prevista dalla delibera n. 353/11/CONS) in merito al rispetto dei limiti sulle autorizzazioni per la fornitura dei programmi televisivi in ambito nazionale e locale sulle reti digitali terrestri (di cui agli artt. 5 e 43, comma 7, del TUSMAR).
Con riferimento alle attività di vigilanza sul rispetto degli specifici limiti di concentrazione imposti dall'art. 3, comma 1, della legge n. 67/1987, l'Autorità ha monitorato e analizzato i dati estrapolati dalle dichiarazioni fornite dalle imprese editrici di quotidiani attive in Italia nel corso dell'anno solare 2017. Complessivamente, sono state censite 108 testate quotidiane, i cui dati sono stati riportati nei prospetti relativi alle tirature dei giornali quotidiani, pubblicati, come ogni anno, sul sito *web* dell'Autorità. Sulla base delle informazioni comunicate, l'attività di monitoraggio ha consentito di verificare come, nel 2017, nessun operatore superi le soglie previste dalla predetta legge (pari al 20% delle tirature).
Nell'ambito della già citata attività di vigilanza sul rispetto dei limiti anti-concentrativi, l'Autorità, dopo aver accertato (delibera n. 178/17/CONS del 18 aprile 2017) la sussistenza di una violazione da parte della società Vivendi – in ragione delle partecipazioni azionarie detenute nelle società Mediaset e Telecom Italia – e aver ordinato alla stessa la rimozione della posizione vietata entro 12 mesi, ha svolto un'attività di monitoraggio sulle azioni poste in essere dalla società. Al riguardo, in base a quanto disposto dall'Autorità, Vivendi ha presentato un piano, pubblicato sul sito *web* dell'Autorità in data 13 settembre 2017, contenente le misure di ottemperanza al suddetto ordine. In data 11 aprile 2018, l'Autorità ha preso atto della comunicazione da parte di Vivendi in merito all'attuazione, nei termini fissati dall'Autorità, delle misure presentate ai sensi della delibera n. 178/17/CONS. In particolare, Vivendi ha comunicato di aver trasferito, il 6 aprile 2018, alla società

**Tabella 2.2.2** - Verifica del rispetto dei principi di cui all'art. 43 del TUSMAR in merito a operazioni di concentrazione e intese

| Verifica del rispetto dei principi *ex* art. 43 TUSMAR | |
|---|---|
| Decisioni di non avvio dell'istruttoria ai sensi dell'art. 5 del Regolamento 368/14/CONS assunte con delibera | 1 |
| Decisioni di non avvio dell'istruttoria ai sensi dell'art. 5 del Regolamento 368/14/CONS assunte con determina | 13 |

indipendente Simon Fiduciaria la titolarità del 19,19% delle azioni di Mediaset (pari al 19,95% dei diritti di voto), mantenendo, di conseguenza, una partecipazione azionaria diretta inferiore al 10% dei voti esercitabili nell'assemblea degli azionisti di Mediaset. Nella medesima data, Vivendi ha sottoscritto, con Simon Fiduciaria e il socio unico della stessa, Ersel SIM, un *advisory agreement* che, disciplinando in dettaglio le modalità di gestione delle azioni trasferite, stabilisce che i diritti amministrativi inerenti a tale pacchetto azionario saranno esercitati dal gestore in modo discrezionale e autonomo da Vivendi in linea con quanto previsto nelle misure di ottemperanza.

### *La pianificazione delle frequenze per la televisione digitale*

La legge 27 dicembre 2017, n. 205, recante "*Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020*" (di seguito, la legge di bilancio 2018), all'articolo 1, commi 1026 e seguenti, in attuazione della Decisione (UE) 2017/899 del Parlamento europeo relativa all'uso della banda di frequenza 470-790 MHz nell'Unione (approvata il 17 maggio 2017), ha disciplinato e scadenzato il processo che nel quadriennio 2018-2022 porterà, da un lato, ad assegnare le frequenze nella banda 700 MHz (694-790 MHz) ai sistemi terrestri in grado di fornire servizi di comunicazione elettronica a banda larga senza fili, dall'altro, a dare un nuovo assetto al sistema radiotelevisivo su piattaforma digitale terrestre (nazionale e locale) alla luce della dotazione di risorse spettrali rimaste a disposizione per il servizio *broadcasting* (da 174 a 230 MHz e da 470 a 694 MHz).
In particolare, la legge di bilancio 2018 prevede:

- che gli Stati membri concludano, entro il 31 dicembre 2017, tutti i necessari accordi di coordinamento transfrontaliero delle frequenze all'interno dell'Unione; il MISE, che ha la competenza in materia, con il supporto dell'Autorità, ha completato entro la scadenza prevista l'attività di negoziazione internazionale con tutti i Paesi[38] dell'Unione europea che sono radio-elettricamente confinanti;
- che, entro il 31 maggio 2018, l'Autorità adotti il nuovo piano nazionale di assegnazione delle frequenze da destinare al servizio televisivo digitale terrestre (PNAF 2018) considerando le codifiche o gli *standard* più avanzati per consentire un uso più efficiente dello spettro e utilizzando esclusivamente le frequenze attribuite all'Italia dagli accordi internazionali sottoscritti dal MISE e dalle Autorità degli Stati confinanti; le frequenze per il servizio televisivo digitale terrestre, in banda III VHF e 470-694 MHz, non attribuite internazionalmente all'Italia nelle aree di coordinamento definite dagli accordi internazionali, non possono essere pianificate né assegnate;
- il criterio delle aree tecniche per la pianificazione in ambito locale e la pianificazione delle frequenze in banda III VHF (sulla base dell'Accordo di Ginevra 2006) per la realizzazione di un *multiplex* regionale da parte della concessionaria del servizio pubblico radiofonico, televisivo e multimediale (per la trasmissione di programmi televisivi in ambito locale) e per massimizzare il numero di blocchi coordinati destinabili in ciascuna regione alla radiofonia digitale (DAB).

In attuazione di queste disposizioni, l'Autorità ha avviato il procedimento per l'adozione del PNAF 2018 (delibera n. 137/18/CONS). La legge di bilancio 2018 ha inoltre affidato all'Autorità il compito di definire, entro il 30 settembre 2018, i criteri di conversione dei diritti d'uso delle frequenze di cui attualmente sono titolari gli operatori di rete nazionali in diritti d'uso di capacità trasmissiva in *multiplex* nazionali di nuova realizzazione in tecnologia DVB-T2, nonché i criteri per l'assegnazione in ambito nazionale dei diritti d'uso delle frequenze (in banda 470-694 MHz UHF) pianificate per il servizio televisivo digitale terrestre agli operatori di rete nazionali. In attuazione dell'art. 1, comma 1031, della legge di bilancio 2018, l'Autorità ha avviato il procedimento per la definizione dei criteri per la conversione dei diritti d'uso delle frequenze in ambito nazionale per il servizio digitale terrestre in diritti d'uso di capacità trasmissiva e per l'assegnazione in ambito nazionale dei diritti d'uso delle frequenze pianificate (delibera n. 182/18/CONS dell'11 aprile 2018).

[38] Lista accordi conclusi:
- Area Tirreno: accordo tra Italia, Francia, Principato di Monaco e Città del Vaticano del 26/09/2017 e 07/12/2017;
- Area Sardegna, Isole Baleari, province di Girona e Barcellona: accordo tra Italia e Spagna del 21/09/2017;
- Area Settentrionale (centrale): accordo tra Italia e Svizzera del 10/10/2017;
- Area Settentrionale (centro-orientale, orientale): accordo tra Italia ed Austria del 1/12/2017;
- Area Adriatica/Ionica: accordo tra Italia, Slovenia, Croazia, Montenegro e Grecia del 3/10/2017;
- Area Canale di Sicilia: accordo tra Italia e Malta del 29/12/2017.

### *L'Osservatorio permanente sull'innovazione dei servizi di media audiovisivi*

L'Osservatorio permanente sull'innovazione dei servizi di media audiovisivi (di seguito Osservatorio), istituito con delibera n. 482/14/CONS, ha operato in aderenza al proprio mandato, monitorando le principali evoluzioni del settore dei servizi di media audiovisivi e promuovendo il confronto con gli operatori del mercato. Partecipano al gruppo di lavoro le associazioni rappresentative delle imprese dei settori dei media audiovisivi e radiofonici nazionali e locali (Confindustria Radio Televisioni, Aeranti-Corallo, HD Forum Italia), le associazioni nazionali dei produttori di elettronica (ANDEC Confcommercio, ANITEC Assinform) e le associazioni rappresentative dei distributori di elettronica di consumo (AIRES, ANCC-Coop, Federdistribuzione). In attuazione della delibera n. 457/16/CONS, l'Osservatorio svolge attività di monitoraggio periodico sullo stato di sviluppo e diffusione degli *standard* trasmissivi (DVB-T/T2) e di codifica del segnale (MPEG-2, MPEG-4, HEVC) per il servizio di radiodiffusione televisiva terrestre in tecnica digitale. In particolare, l'analisi è indirizzata a rilevare, da un lato, la progressiva adozione da parte degli operatori delle reti di radiodiffusione televisiva, a livello sia nazionale che locale, dei citati *standard*, dall'altro lato, la diffusione dei ricevitori d'utente atti a supportarli. Ciò anche al fine di individuare eventuali criticità che dovessero emergere, in relazione sia agli aspetti tecnologici che a quelli di mercato, in un'ottica di promozione dell'innovazione e tutela dell'utenza. Tali attività assumono, oggi, particolare rilievo alla luce delle disposizioni di cui alla legge di bilancio 2018, consentendo di valutare lo stato di diffusione presso gli utenti di apparati atti a garantire la ricezione del segnale televisivo all'atto del passaggio alla tecnologia DVB-T2 prefigurato dalla legge.

### *I pareri sui trasferimenti dei diritti d'uso delle frequenze radiotelevisive*

Nell'ambito delle competenze esercitate dall'Autorità in materia di frequenze radiotelevisive rientrano i pareri al MISE sui trasferimenti dei diritti individuali d'uso delle radiofrequenze, ai sensi dell'articolo 14-*ter*, commi 5 e 6, del Codice delle comunicazioni elettroniche. Ai fini del rilascio dell'autorizzazione da parte del MISE, l'Autorità verifica che siano rispettati i vincoli di pianificazione previsti dalle relative delibere e, sentita l'AGCM, che non si determinino alterazioni della concorrenza.
La Tabella 2.2.3 riporta i dati sui volumi dell'attività inerente al rilascio da parte dell'Autorità dei pareri relativi ai trasferimenti dei diritti d'uso delle frequenze radiotelevisive.

### *I titoli abilitativi per la fornitura di servizi di media audiovisivi e radiofonici e i trasferimenti di proprietà*

L'attività di fornitura di servizi di media audiovisivi e radiofonici è soggetta a specifica autorizzazione, in base a quanto previsto dal TUSMAR. Al riguardo, all'Autorità sono attribuite le competenze inerenti al rilascio dei titoli abilitativi in favore delle emittenti che diffondono programmi televisivi via satellite, nonché al rilascio di autorizzazioni per le prestazioni di servizi di media audiovisivi lineari o radiofonici su altri mezzi di comunicazione elettronica.
La Tabella 2.2.4 riporta l'attività svolta dall'Autorità nel periodo di riferimento della presente Relazione, nell'ambito delle suddette competenze.
Ai sensi della legge istitutiva, l'Autorità rilascia anche le autorizzazioni per i trasferimenti di proprietà delle società che esercitano l'attività radiotelevisiva: la norma si applica in caso di cambiamento dell'assetto

**Tabella 2.2.3** - Trasferimenti dei diritti d'uso delle frequenze radiotelevisive

| Trasferimenti dei diritti d'uso delle frequenze radiotelevisive ai sensi dell'art. 14-*ter* del Codice delle comunicazioni elettroniche | |
|---|---|
| Pareri conclusi | 27 |
| Istruttorie espletate (in attesa di integrazioni dal MISE) | 3 |
| In attesa del parere AGCM | 9 |

**Tabella 2.2.4** - Titoli abilitativi per l'attività di fornitura di servizi di media audiovisivi

| | |
|---|---|
| Autorizzazioni per la diffusione di programmi via satellite (rilasci/rinnovi/volture, rigetto) | 20 |
| Decadenza autorizzazioni per la diffusione di programmi via satellite | 8 |
| Comunicazione di variazioni dati relativi alle autorizzazioni per la diffusione di programmi via satellite – prese d'atto (*ex* art. 3, comma 5 delibera n. 127/00/CONS) | 21 |
| Notifiche relative alla diffusione in *simulcast* su satellite delle prestazioni di servizi di media audiovisivi lineari o radiofonici | 7 |
| Servizi di media audiovisivi lineari o radiofonici su altri mezzi di comunicazione elettronica (*ex* delibera n. 606/10/CONS) | 4 |
| Servizi di media audiovisivi a richiesta (*ex* delibera n. 607/10/CONS) | 1 |

proprietario di controllo delle società direttamente titolari di autorizzazioni o titoli abilitativi per l'esercizio dell'attività televisiva o radiofonica su qualsiasi piattaforma (esercizio dell'attività di radiodiffusione sonora o televisiva, operatore di rete, fornitore di servizi di media, di servizi interattivi associati o di accesso condizionato)[39].
La Tabella 2.2.5 riporta le autorizzazioni ai trasferimenti di proprietà di società radiotelevisive rilasciate dall'Autorità nell'ultimo anno.

## 2.3 Tutela e garanzia dei diritti nel sistema digitale

### *L'evoluzione del settore audiovisivo*

La proposta di revisione della Direttiva 2010/13/UE sui servizi di media audiovisivi (c.d. Direttiva SMAV), presentata dalla Commissione europea a maggio 2016, e la proposta di Direttiva sul diritto d'autore nel mercato unico digitale, presentata a settembre dello stesso anno, vedono tuttora proseguire il proprio *iter* legislativo. La proposta di revisione della Direttiva SMAV, che si propone di creare un quadro normativo maggiormente armonizzato e più flessibile per adattarsi alle mutate condizioni tecnologiche e di mercato del settore dei servizi di media audiovisivi, è ad uno stadio più avanzato di lavorazione. Se il Parlamento europeo ha votato il 18 maggio 2017, approvandolo, il Rapporto presentato dalla Commissione Cultura (CULT), il 23 maggio il Consiglio dell'Unione europea ha adottato un "orientamento generale", evidenziando la necessità di disegnare un quadro normativo flessibile, per rispondere alle sfide poste dallo sviluppo tecnologico e di mercato indotto dalla svolta digitale, in modo da rilanciare la competitività dell'industria audiovisiva europea e preservare, nel contempo, i valori fondamentali del sistema dei servizi di media, quali la protezione dei minori, il pluralismo, la diversità culturale e la tutela degli utenti.
Secondo quanto previsto dalla procedura legislativa ordinaria di cui all'articolo 294 del Trattato per il funzionamento dell'Unione Europea, con il voto del Parlamento europeo dello scorso 18 maggio, si è aperta una nuova fase dell'*iter* del provvedimento. Infatti, sono in corso dall'estate 2017 i negoziati trilaterali (*trilogue*) tra i due co-legislatori – Parlamento europeo e Consiglio – e la Commissione europea.

### *Il servizio pubblico radiofonico, televisivo e multimediale*

A seguito del rinnovo della concessione del servizio pubblico radiofonico, televisivo e multimediale alla RAI, e dell'approvazione dell'annesso schema di Convenzione, tra il MISE e la concessionaria del servizio pubblico di cui al D.P.C.M. del 28 aprile 2017, è stato avviato il processo per la definizione del contratto di servizio tra il MISE e la RAI, la cui durata è stata estesa da tre a cinque anni (legge n. 220/2015). Ai sensi dell'articolo 45, comma 4, del TUSMAR, prima di ciascun rinnovo del contratto di servizio, l'Autorità, d'intesa con il MISE, fissa le linee guida sul contenuto degli ulteriori obblighi del servizio pubblico radiotelevisivo, definite in relazione allo sviluppo dei mercati, al progresso tecnologico e alle mutate esigenze culturali, nazionali e locali.
Nel giugno 2017, l'Autorità ha pertanto deciso di sollecitare elementi informativi e pareri da parte dei principali *stakeholder* (*broadcaster*, autori, produttori, pubblicitari, giornalisti, imprese di comunicazioni elettroniche e la stessa RAI), dei soggetti rappresentativi del sociale, degli utenti e delle istituzioni culturali e accademiche, in merito alle strategie da aggiornare per reinterpretare gli obblighi di servizio pubblico. Di conseguenza, tenuto conto anche delle esperienze internazionali, l'Autorità ha individuato alcune aree tematiche su cui concentrare l'attenzione per la definizione degli ulteriori obblighi e delle condizioni attuative della missione di servizio pubblico da trasporre nel contratto di servizio, ponendo l'accento su:

- la necessità di consolidare gli strumenti opportuni per valutare la qualità dell'offerta come misura dell'efficienza e dell'efficacia del servizio pubblico, conducendo verifiche periodiche sull'adempimento degli obblighi e il conseguimento degli obiettivi mediante indicatori predefiniti;
- un'organizzazione dell'offerta informativa in grado di conci-

**Tabella 2.2.5** - Autorizzazioni per i trasferimenti di proprietà di società radiotelevisive

| Autorizzazioni per i trasferimenti di proprietà di società radiotelevisive ai sensi dell'art. 1, comma 6, lett. c), n. 13, della legge n. 249/97 | |
|---|---|
| Autorizzazioni rilasciate | 9 |

[39] Il relativo procedimento è disciplinato dall'art. 3 del Regolamento allegato alla delibera n. 368/14/CONS.

liare l'equilibrio e il pluralismo interno con i principi di efficienza ed economia aziendale, adottando strumenti di contrasto ai fenomeni di disinformazione;
– l'esigenza di garantire alla concessionaria una maggiore stabilità nel flusso e nella congruità del canone, anche tramite una pianificazione delle entrate a copertura dell'intera durata del contratto di servizio.

Il contratto è stato approvato dal Consiglio dei Ministri nella riunione del 22 dicembre 2017[40] e copre il periodo 2018-2022, aggiornando quello in vigore, fermo al triennio 2010-2012. Il testo si pone in sostanziale continuità con quelli precedenti, pur introducendo alcune importanti innovazioni.
In allegato alla Relazione annuale sono riportate le tabelle contenenti gli indicatori quantitativi inerenti agli obblighi di servizio pubblico per le fasce protette e per l'offerta per generi sulle tre reti generaliste, *ex* articoli 13 e 9 del contratto di servizio (cfr. Tabelle da A1 a A6 dell'Appendice che riportano dati AGCOM – Fonte Geca Italia S.r.l.).
A proposito degli obblighi di programmazione con riguardo alle persone con disabilità, è opportuno rappresentare che in vista del rinnovo del contratto di servizio della RAI, l'Ente Nazionale Sordi – per il tramite dei Presidenti delle sezioni territoriali e dei Soci dell'Ente medesimo – aveva promosso una petizione al Presidente della Repubblica, ad alte cariche governative e politiche, ai Presidenti della RAI e dell'*European Disability Forum* a garanzia dell'accesso progressivo all'intera offerta della concessionaria pubblica, auspicando, altresì, che il Parlamento italiano, in conformità con gli interventi già condotti in altri Paesi europei, estenda gradualmente agli operatori privati l'obbligo di rendere fruibile tutta la programmazione. L'Autorità, per parte sua, già nelle Linee guida emanate per il contratto di servizio relativo al triennio 2013-2015 (delibera n. 587/12/CONS), mai entrato in vigore, aveva indicato la progressiva fruibilità di tutti i canali RAI come ulteriore obbligo di servizio pubblico. Inoltre, con l'istituzione del Tavolo congiunto AGCOM - Consiglio nazionale degli utenti - Associazioni, l'Autorità ha inteso costituire uno strumento di lavoro nella prospettiva di garantire anche la fruibilità dell'intera offerta degli operatori privati.

### *Il diritto d'autore*

Al fine di garantire il buon funzionamento e l'efficienza dell'attività di gestione e intermediazione dei diritti d'autore e di quelli connessi, il Decreto Legislativo 15 marzo 2017, n. 35[41], ha assegnato all'Autorità la competenza sulla vigilanza del rispetto delle disposizioni in esso contenute da parte degli organismi di gestione collettiva (OGC) e delle entità di gestione indipendenti (EGI).
L'Autorità ha pertanto il compito di vigilare sull'adozione da parte degli OGC e delle EGI di adeguati *standard* in materia di *governance*, gestione finanziaria, trasparenza delle attività, anche per quel che concerne le comunicazioni nei confronti dei titolari dei diritti e degli utilizzatori e sulla concessione di licenze multiterritoriali per i diritti d'autore su opere musicali *online* al fine di favorirne la diffusione in ambito transfrontaliero, oltre ad avere i relativi poteri sanzionatori *ex lege* n. 689/1981 (sia di carattere interdittivo sia pecuniario) in caso di inottemperanza alle disposizioni della normativa primaria. Dopo una fase di consultazione pubblica, che ha registrato un'ampia partecipazione dei soggetti interessati, l'Autorità ha adottato il regolamento attuativo del Decreto (delibera n. 396/17/CONS).
Successivamente, l'art. 19 del c.d. "Decreto fiscale"[42] ha parzialmente liberalizzato l'attività di intermediazione del diritto d'autore di cui all'art. 180, della legge 22 marzo 1941, n. 633[43], estendendo la relativa riserva per il territorio italiano oltre che alla società italiana degli autori ed editori (SIAE) anche agli altri OGC, vale a dire a quei soggetti che comunque agiscono senza finalità lucrative. La parziale liberalizzazione del mercato dell'intermediazione dei diritti d'autore si aggiunge alla già avvenuta liberalizzazione di quello dell'intermediazione dei diritti connessi, dando avvio a un significativo processo di cambiamento del mercato sul quale l'Autorità è chiamata a vigilare. Giova precisare, a tale specifico riguardo, come la liberalizzazione sia avvenuta in attuazione di una precisa previsione della c.d. Direttiva *Barnier* (Direttiva 2014/26/UE), il cui recepimento era stato peraltro sollecitato dall'Autorità con una segnalazione al Governo del 24 novembre 2017.

---

40 Registrato dalla Corte dei conti il 21 febbraio 2018 e pubblicato in Gazzetta Ufficiale il 7 marzo 2018.
41 Decreto Legislativo recante "*Attuazione della direttiva 2014/26/UE sulla gestione collettiva dei diritti d'autore e dei diritti connessi e sulla concessione di licenze multiterritoriali per i diritti su opere musicali per l'uso on line nel mercato interno*".
42 Decreto Legge 16 ottobre 2017, n. 148, recante "*Disposizioni urgenti in materia finanziaria e per esigenze indifferibili*".
43 Legge recante "*Protezione del diritto d'autore e di altri diritti connessi al suo esercizio*".

La normativa primaria così ricostruita ha quindi inteso affidare all'Autorità – organismo amministrativo indipendente caratterizzato dalla neutralità rispetto agli interessi pubblici e privati in gioco – la competenza sulla vigilanza del nuovo mercato parzialmente liberalizzato dell'intermediazione dei diritti d'autore e di quelli connessi, in considerazione, da un lato, della sua competenza ed *expertise* nella tutela del diritto d'autore e dei diritti connessi *online* e, dall'altro, della sua naturale vocazione alla regolazione dei mercati liberalizzati nel settore delle comunicazioni in senso lato (basti pensare a quello telefonico e a quello postale).

Nell'esercizio dei poteri di segnalazione previsti dalla legge istitutiva, l'Autorità ha indirizzato al Governo alcune osservazioni e proposte in merito al Decreto Legislativo n. 35/2017 intese a: *i*) precisare l'ambito soggettivo di applicazione dello stesso, includendo espressamente anche una parte sostanziale delle attività svolte dalle associazioni di produttori di fonogrammi, opere audiovisive e videogrammi in materia di ripartizione del compenso per copia privata *ex* artt. 71-*sexies* e 71-*septies*, legge 633/1941, e risolvendo così alcuni dubbi interpretativi che pone la lettera dell'art. 8, comma 4, del Decreto; *ii*) attribuire, in attuazione dell'art. 34 della Direttiva 2014/26/UE, all'Autorità la competenza a istituire procedure di risoluzione alternativa delle controversie tra i soggetti cui si applica il Decreto, anche in deroga al Decreto Legislativo n. 4 marzo 2010, n. 28, e sempre salvo il ricorso all'Autorità giudiziaria; *iii*) ridurre a un decimo[44] l'ammontare delle sanzioni amministrative pecuniarie previste all'art. 41 del Decreto per i soggetti imprenditoriali di più ridotte dimensioni e per chi utilizza opere dell'ingegno senza finalità di lucro, coerentemente a quanto accade in materia di servizi di media audiovisivi.

Altra novità legislativa intervenuta è la legge 20 novembre 2017, n. 167[45], che ha introdotto nuove disposizioni in materia di diritto d'autore per dare completo adeguamento alla Direttiva 2001/29/CE[46] e alla Direttiva 2004/48/CE[47], attribuendo all'Autorità il potere di adottare provvedimenti cautelari – in presenza dei presupposti di legittimità ivi enunciati – per la tutela del diritto d'autore e dei diritti connessi e il potere di disciplinare con proprio regolamento la procedura per l'adozione del provvedimento cautelare e per la proposizione e la decisione del reclamo contro di esso, nonché di individuare le misure idonee volte a impedire la reiterazione di violazioni già accertate. L'Autorità ha sottoposto a consultazione pubblica uno schema di regolamento che introduce le disposizioni della legge europea in materia di misure cautelari e misure volte a evitare la reiterazione delle violazioni (delibera n. 8/18/CONS).

A quattro anni dall'entrata in vigore del "*Regolamento in materia di tutela del diritto d'autore sulle reti di comunicazione elettronica e procedure attuative ai sensi del decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70*" (delibera n. 680/13/CONS) sono pervenute complessivamente 1.050 istanze (Figura 2.3.1)[48].

La Tabella 2.3.1 riassume le informazioni utili relativamente alle tipologie di opere oggetto di procedimento, distinte per classi di rito. Il numero di adeguamenti spontanei (pari, per l'anno di riferimento, al 30%) costituisce un indicatore di efficacia del Regolamento medesimo, evidenziandone uno degli effetti più rilevanti in termini di educazione alla legalità e di mediazione fra le parti (Tabella 2.3.2).

Un ulteriore dato di rilievo è costituito dagli ordini di disabilitazione dell'accesso (66%), mediante blocco del *Domain Name System* (DNS) rivolto ai prestatori di servizi di *mere conduit* operanti sul territorio italiano. I siti oggetto di ordine di blocco del DNS ospitano principalmente musica (italiana e straniera), film e serie tv; il carattere di urgenza di questi procedimenti è dovuto al carattere massivo della violazione e all'esigenza di contenere il danno economico derivante da azioni di pirateria su opere immesse da poco sui mercati di riferimento. A questi interventi si aggiungono quelli relativi a siti che diffondono illegalmente le partite di calcio del campionato di serie A (e di altri tornei), che rappresentano circa il 18% degli interventi dell'Autorità.

L'Autorità è inoltre intervenuta su un rilevante fenomeno di pirateria commesso dalle c.d. IPTV pirata, consistente nella possibilità di ve-

---

[44] La riduzione ad un decimo opera rispetto al minimo e massimo edittale previsti dalla normativa vigente e rispettivamente pari a €10.000-50.000 e €20.000-100.000.

[45] Legge recante "*Disposizioni per l'adempimento degli obblighi derivanti dall'appartenenza dell'Italia all'Unione europea – Legge europea 2017*".

[46] Direttiva 2001/29/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 22 maggio 2001 sull'armonizzazione di taluni aspetti del diritto d'autore e dei diritti connessi nella società dell'informazione.

[47] Direttiva 2004/48/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 29 aprile 2004, sul rispetto dei diritti di proprietà intellettuale.

[48] Tutti gli atti relativi agli interventi dell'Autorità sono visionabili sul sito Internet www.ddaonline.it (cfr. tabelle 1, 2 e grafico 1).

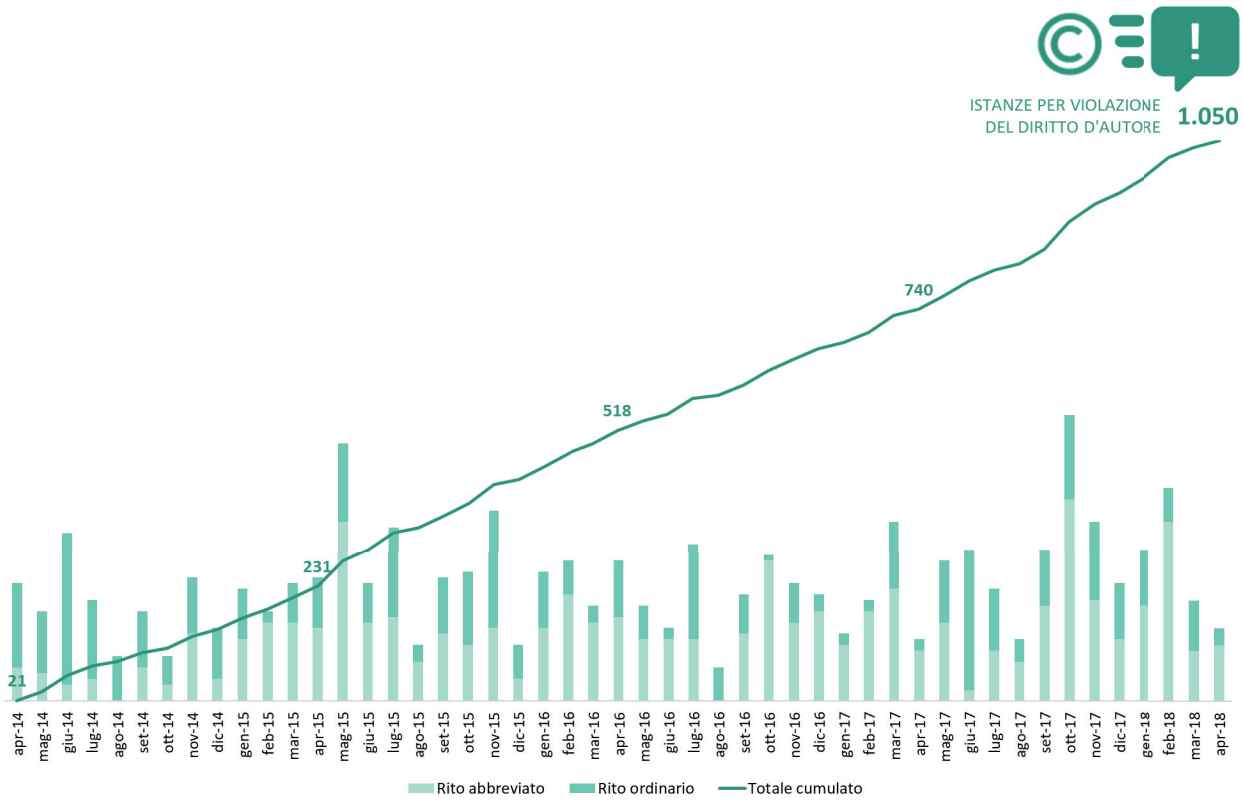



**Figura 2.3.1** - Numero di istanze per mese e per tipo di rito (aprile 2014-aprile 2018)

**Tabella 2.3.1** - Tipologie di opere oggetto di procedimento per rito (valori assoluti, 1° maggio 2017-30 aprile 2018)

| Tipologia di opere | Ordinario | Abbreviato | Totale |
|---|---|---|---|
| Audiovisiva | 6 | 111 | 117 |
| Audiovisiva, sonora | | 1 | 1 |
| Editoriale | 13 | 2 | 15 |
| Editoriale, fotografica | 1 | | 1 |
| Editoriale, letteraria | 1 | | 1 |
| Fotografica | 28 | | 28 |
| Fotografica, video ludica | | 1 | 1 |
| Letteraria | 3 | | 3 |
| Sonora | 24 | 48 | 72 |
| Video ludica | | 12 | 12 |
| **TOTALE** | **76** | **175** | **251** |

dere sul televisore o in mobilità tutti i canali *live* delle *pay tv* italiane, delle *pay tv* estere, e film e serie *on demand*. Il segnale video viene distribuito via Internet agli utenti che sono abilitati mediante la fornitura di una *user name* e di una *password* previo pagamento di un abbonamento pari a 10 euro mensili. A seguito delle istanze ricevute, l'Autorità ha avviato un procedimento che si è concluso con l'ordine di blocco dell'accesso a 30 sistemi IPTV pirata.

### *I diritti sportivi*

Per ciò che concerne le attività previste dal cosiddetto decreto Melandri[49], l'Autorità ha approvato le Linee guida per la commercializzazione dei diritti audiovisivi sportivi relativi al campionato di pallacanestro di Serie A e agli eventi correlati (delibera n. 230/17/CONS)[50] e ha successivamente concesso la deroga al divieto di sub-concessione in licenza a terzi degli stessi diritti (delibera n. 381/17/CONS).

L'Autorità ha altresì approvato le Linee guida inviate dalla Lega Nazionale Professionisti Serie B per le stagioni sportive 2018/2019, 2019/2020 e 2020/2021 e quelle trasmesse dalla Lega Italiana Calcio Professionistico per la vendita centralizzata dei diritti audiovisivi per la stagione sportiva 2017/2018 e,

[49] Cfr. art. 6 del Decreto Legislativo 9 gennaio 2008, n. 9.

[50] La commercializzazione ha riguardato, sul mercato nazionale, le stagioni sportive 2017/2018, 2018/2019 e 2019/2020, e sul mercato internazionale, le stagioni sportive 2018/2019, 2019/2020 e 2020/2021.

**Tabella 2.3.2** - Principali statistiche sulle attività del diritto d'autore (1° maggio 2017-30 aprile 2018)

| ISTANZE PERVENUTE PER TIPOLOGIA DI OPERA | |
|---|---|
| Audiovisiva | 40,6% |
| Editoriale | 13,2% |
| Fotografica | 11,0% |
| Letteraria | 3,2% |
| *Software* | 0,6% |
| Sonora | 25,5% |
| Video ludica | 4,2% |
| Audiovisiva, sonora | 0,3% |
| Fotografica, video ludica | 0,3% |
| Editoriale, fotografica | 0,6% |
| Editoriale, letteraria | 0,3% |
| **Istanze archiviate in via amministrativa prima dell'avvio del procedimento** | 44 |
| **Istanze ritirate prima dell'avvio del procedimento** | 10 |
| **Procedimenti avviati** | **251** |
| *di cui con rito ordinario* | *30,3%* |
| *di cui con rito abbreviato* | *69,7%* |
| Procedimenti archiviati per ritiro dell'istanza | 1,2% |
| Procedimenti archiviati in via amministrativa per adeguamento spontaneo | 29,9% |
| Procedimenti conclusi con archiviazione da parte della CSP | 2,9% |
| Procedimenti conclusi con ordini di disabilitazione dell'accesso | 65,6% |

limitatamente alle "dirette" in ambito nazionale, anche per le stagioni 2018/2019 e 2019/2020 (delibere nn. 323/17/CONS e 324/17/CONS).
In materia di diritto di cronaca, a seguito delle segnalazioni pervenute, l'Autorità ha avviato i procedimenti sanzionatori per violazione del combinato disposto dell'art. 5, comma 3, del suindicato Decreto e dell'art. 3, comma 3, del Regolamento allegato alla delibera n. 405/09/CONS nei confronti delle emittenti radiotelevisive locali Antenna Blu Television, Telenord, Primocanale e Welcom Liguria Primocanale, per aver mandato in onda immagini salienti e correlate a eventi sportivi senza aver acquisito i relativi diritti.
Con delibera n. 257/17/CSP, si è poi concluso il procedimento sanzionatorio per violazione dell'articolo 2, comma 2, del Codice di autoregolamentazione dell'informazione sportiva (c.d. Codice Media e Sport), aperto nei confronti dell'emittente radiofonica Radio International Bologna. All'emittente è stata irrogata una sanzione amministrativa.
L'attività di vigilanza sul rispetto della normativa di settore in materia di corretto esercizio del diritto di cronaca radiofonica/televisiva e dei diritti audiovisivi da parte delle emittenti radiotelevisive si è svolta attraverso una serie di ispezioni presso gli stadi. Oggetto di ispezione è stata anche la verifica sull'eventuale utilizzo improprio degli *smartphone* in tribuna stampa con le *app* di *live streaming*.

### *La tutela dei diritti individuali: minori e utenti*

Nel 2017, l'Autorità ha concluso la redazione del "Libro Bianco Media e Minori 2.0" – edizione aggiornata del precedente "Libro Bianco Media e Minori" – presentato pubblicamente nel corso di un convegno organizzato alla Camera dei Deputati il 16 gennaio 2018. Il Libro Bianco, esito di un articolato lavoro interdisciplinare, tratteggia una visione aggiornata del fenomeno rappresentato dal rapporto tra i media e i minori, ponendo a confronto gli scenari di contesto con la rilevazione del consumo dei media digitali da parte delle nuove generazioni. Il volume si pone l'obiettivo di sensibilizzare le istituzioni, gli operatori, le associazioni di settore e i cittadini sulla delicata tematica della tutela dei minori, allo scopo di garantire il più possibile, attraverso una logica sistemica e integrata, il "*best interest of the child*" nella consapevolezza che l'inarrestabile sviluppo del mondo digitale implichi, accanto a crescenti opportunità, l'insorgenza di nuovi rischi e pericoli. Il Libro Bianco: *i*) passa in rassegna i più recenti orientamenti scientifici e gli studi, interni e internazionali, sul rapporto tra tecnologie digitali e minori; *ii*) fornisce un quadro dell'attuale disciplina normativa, dai testi sovranazionali alle disposizioni interne, di rango legislativo e regolamentare in materia; *iii*) approfondisce i temi inerenti all'offerta audiovisiva e ai rischi della rete, riservando uno spazio alle attività poste in essere dall'AGCOM e al punto di vista degli *stakeholder*; *iv*) descrive i risultati delle rilevazioni effettuate su un campione rappresentativo di genitori di bambini e preadolescenti e su un campione rappresentativo di adolescenti, con particolare riguardo ai dati di consumo dei media digitali.
In tema di tutela dei minori, va dato conto di un intervento dell'Autorità nell'esercizio di potestà regolamentare specifica. Infatti, il Decreto Legislativo 7 dicembre

2017, n. 203, recante "*Riforma delle disposizioni legislative in materia di tutela dei minori nel settore cinematografico e audiovisivo, a norma dell'articolo 33 della legge 14 novembre 2016, n. 220*", ha affidato all'AGCOM il compito di disciplinare, nella prospettiva della tutela dei minori, la classificazione delle opere audiovisive destinate al *web* e dei videogiochi (art. 10). Sulla scorta dell'analisi condotta – *benchmarking* degli *standard* e delle migliori pratiche internazionali del settore, con particolare riferimento ai sistemi maggiormente diffusi – l'Autorità ha predisposto, nei termini di legge, il regolamento sulla classificazione (delibera n. 186/18/CONS dell'11 aprile 2018), sottoponendo lo stesso a consultazione pubblica.

L'approccio sistemico alle diverse problematiche connesse all'utilizzo della rete e dei *social network* da parte dei minori e la verifica dell'efficacia delle procedure e delle misure negoziate dagli operatori del settore hanno continuato a rappresentare la cartina tornasole delle attività svolte dall'Autorità attraverso l'"*Osservatorio delle garanzie per i minori e dei diritti fondamentali della persona su Internet*" (istituito con delibera n. 481/14/CONS), che nel corso del 2017 ha realizzato attività di approfondimento e monitoraggio di fenomeni quali l'istigazione all'odio, il *cyberbullismo* e l'*hate speech* nella consapevolezza che sviluppare un'educazione digitale sia necessario per rafforzare la personalità e il senso critico dei giovani. In questo processo, l'azione sinergica con i Comitati Regionali per le Comunicazioni (Co.re.com.) e il Consiglio nazionale degli utenti è risultata di primaria importanza e ha prodotto la realizzazione di numerose campagne di comunicazione e informazione finalizzate alla sensibilizzazione sui rischi della rete. L'Autorità ha inoltre continuato a fornire il proprio contributo nell'ambito delle attività promosse dall'*Advisory Board* del *Safer Internet Center Italy*[51], del Tavolo tecnico per la prevenzione e il contrasto del fenomeno del *cyberbullismo*[52] e del Gruppo di lavoro sulla tutela dei minori nel mondo della comunicazione[53].

La sinergia e il rafforzamento della collaborazione con gli organismi e le istituzioni a vario titolo coinvolti nei processi di educazione e sensibilizzazione dei minori e degli adolescenti rispetto a un uso critico e consapevole delle tecnologie digitali ha ispirato anche la sottoscrizione, nel febbraio di quest'anno, di un protocollo d'intesa tra l'Autorità e il MIUR. Il Protocollo, che ha durata triennale, disegna una cornice di impegni comuni, per la cui attuazione è stato appositamente istituito un Comitato paritetico composto da tre rappresentanti del Ministero e tre dell'AGCOM.

Con riferimento al sistema dell'informazione *online* e alle ricadute che alcuni fenomeni tipici della rete (*in primis*, quello della disinformazione e della diffusione e condivisione di notizie false) possono presentare rispetto alla tutela degli utenti in materia di pluralismo informativo, l'Autorità ha istituito, nel novembre 2017, il "*Tavolo tecnico per la garanzia del pluralismo e della correttezza dell'informazione sulle piattaforme digitali*" (delibera n. 423/17/CONS), nato sulla scorta di indagini e studi – avviati dall'AGCOM in materia a partire dal 2015 – che hanno evidenziato le criticità legate al crescente utilizzo dei *social network* nelle campagne elettorali e referendarie e, più in generale, le strategie di disinformazione legate all'uso delle piattaforme *online* (cfr. Capitolo I). Attraverso il Tavolo, l'Autorità intende stimolare e coordinare iniziative di autoregolamentazione che coinvolgano i principali attori economici, le piattaforme digitali, i fornitori di servizi e contenuti audiovisivi, promuovendo anche il confronto e il contributo di esperti indipendenti, Università, centri di ricerca e associazioni di settore[54], così concorrendo a una più efficace tutela del pluralismo nell'esercizio di uno dei principali compiti che il legislatore ha inteso assegnarle sin dal 1997. La prima fase operativa si è concentrata sulla campagna elettorale per le elezioni politiche del 4 marzo 2018, in vista delle quali il Tavolo ha approvato le "*Linee guida per un accesso paritario alle piattaforme online durante la campagna elettorale per le elezioni politiche del 2018*". In particolare, tenuto conto dei compiti istituzionali che la legge affida all'Autorità in materia di *par condicio* elettorale,

---

51 Progetto internazionale ispirato e sostenuto dalla Commissione europea, coordinato in Italia dal MIUR, teso a promuovere un uso responsabile del *web* e delle nuove tecnologie, in particolare tra i bambini e i giovani.

52 Istituito nel 2017 presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri con DPCM del 20 ottobre 2017.

53 Attivato nell'ambito della "Consulta delle associazioni e delle organizzazioni" istituita dall'Autorità garante per l'infanzia e l'adolescenza.

54 Al Tavolo tecnico hanno aderito: Google Italy, Facebook Italy, Fondazione Wikimedia Italia, Federazione Italiana Editori Giornali, Confindustria Radio Televisioni, Aeranti-Corallo, Web Radio Associate, Associazione Nazionale Editoria di Settore, Associazione Nazionale Stampa Online, RAI, RTI Mediaset, La7, Sky Italia, Ciaopeople, Pagella Politica, AGI, Adnkronos, Ordine Nazionale dei Giornalisti, Federazione Nazionale della Stampa Italiana, Unione Cattolica Stampa Italia, Utenti Pubblicità Associati, Istituto dell'Autodisciplina Pubblicitaria, Unione Nazionale Imprese di Comunicazione, Associazione Aziende di Comunicazione, IAB Italia, Netcomm, Guardia di Finanza - Nucleo Speciale per la Radiodiffusione e l'Editoria.

sono stati identificati i principi generali che riguardano la materia e che, in quanto tali, sono applicabili a tutti i mezzi di informazione, comprese le piattaforme *online*.
Nell'ambito del Tavolo sono stati poi istituiti cinque gruppi di lavoro afferenti a specifiche tematiche: *i*) metodologie di classificazione e rilevazione dei fenomeni di disinformazione *online*; *ii*) definizione dei sistemi di monitoraggio dei flussi economici pubblicitari, da fonti nazionali ed estere, volti al finanziamento dei contenuti *fake*; *iii*) *fact-checking*: organizzazione, tecniche, strumenti ed effetti; *iv*) *media literacy* e disinformazione *online*; *v*) progettazione e realizzazione di campagne informative su disinformazione rivolte ai consumatori.

### *La comunicazione politica*

Per quanto riguarda la *par condicio* elettorale, si evidenzia che nel 2017 si sono svolti diversi *referendum* ai quali è stata applicata la disciplina contenuta nella delibera n. 89/14/CONS: si tratta dei *referendum* consultivi, propositivi e abrogativi per la fusione dei Comuni (cinque *referendum* nella regione Veneto, uno in Emilia Romagna e sei in Lombardia) e dei *referendum* consultivi per l'autonomia nelle regioni Lombardia e Veneto del 22 ottobre 2017, questi ultimi di valenza regionale.
Durante le campagne elettorali del 2017 e del 2018, l'Autorità – che ha approntato un'apposita unità dedicata alla *par condicio* – ha adottato provvedimenti che riguardano principalmente fattispecie di comunicazione istituzionale e parità di trattamento dei soggetti politici nei programmi di informazione, nonché il divieto di sondaggi politico/elettorali.
Con la delibera n. 169/17/ CONS è stata dettata la disciplina attuativa della legge 22 febbraio 2000, n. 28, riferita al turno delle elezioni amministrative svoltesi nel corso dell'anno e, specificamente, al turno nazionale dell'11 giugno (consultazioni per le elezioni di 1.021 Comuni), al turno straordinario elettorale per Comuni in Trentino Alto-Adige (7 maggio 2017) e in Valle d'Aosta (7 maggio e 26 novembre 2017). Inoltre, in data 5 novembre 2017, si sono svolte le elezioni per il rinnovo del Presidente e dell'Assemblea della Regione Siciliana (delibera n. 356/17/ CONS).
Per quanto concerne in particolare la campagna per le elezioni della Camera dei Deputati e del Senato della Repubblica e per il rinnovo del Presidente della Giunta e del Consiglio regionale nelle regioni Lombardia e Lazio del 4 marzo 2018, oltre all'emanazione dei due Regolamenti (rispettivamente delibere nn. 1/18/CONS e 2/18/CONS), rilevante è stata l'attività dell'Autorità attraverso l'adozione di 66 provvedimenti, per lo più in materia di informazione politica nazionale (in specie richiami alla corretta applicazione dei principi a tutela del pluralismo e della parità di trattamento nella campagna elettorale), comunicazione istituzionale e sondaggi politico/elettorali. In particolare, l'Autorità, con l'attività di monitoraggio radiotelevisivo, ha verificato il rispetto dei principi del pluralismo e della completezza dell'informazione attraverso il computo dei tempi dedicati ai diversi soggetti politici dalle emittenti televisive e radiofoniche nazionali ogni settimana (il tempo di parola e il tempo di notizia complessivamente fruito da ogni soggetto politico nei notiziari diffusi da ciascuna testata e il tempo di parola fruito da ogni soggetto nei programmi di approfondimento informativo); i dati di monitoraggio, inoltre, sono stati resi pubblici con la stessa cadenza sul sito *web* dell'Autorità.
Gli interventi dell'Autorità in materia (richiami e ordini) hanno mirato a modificare le condotte illegittime degli operatori con sanzioni di tipo ripristinatorio, per ristabilire in tempi stretti la parità di accesso all'informazione politico-elettorale e la garanzia di una copertura informativa adeguata sui temi della campagna elettorale.
Di particolare interesse è la delibera n. 46/18/CONS, con la quale l'Autorità nel corso della campagna elettorale ha richiamato i fornitori di servizi media audiovisivi a garantire nei programmi di informazione il rispetto della dignità umana e a prevenire forme dirette o indirette di incitamento all'odio, basato su etnia, sesso, religione o nazionalità, come peraltro delineato nell'Atto di indirizzo dell'Autorità (delibera n. 424/16/CONS). La delibera n. 46/18/CONS scaturiva dall'esame dei dati di monitoraggio televisivo dal quale era emerso che la trattazione di casi di cronaca relativi a reati commessi da immigrati *extra*-comunitari appariva orientata, in alcuni casi, in maniera strumentale, a evidenziare un nesso di causalità tra immigrazione, criminalità e situazioni di disagio sociale e ad alimentare forme di pregiudizio razziale nei confronti dei cittadini stranieri immigrati in Italia, contravvenendo, pertanto, ai principi di non discriminazione e di tutela delle diversità etniche e culturali che i fornitori di servizi media audiovisivi sono tenuti ad osservare.
La verifica dell'ottemperanza agli ordini dell'Autorità, inoltre, ha dato luogo all'avvio di procedimenti ai sensi della legge istitutiva, nei confronti di fornitori di servizi di media audiovisivi in ambito nazionale, di testate giornalistiche *online* e di Pubbliche Amministrazioni. Di particolare evidenza, i procedimenti di inottemperanza relativi alle fattispecie di comunicazione istituzionale, laddove la pubblicazione

del messaggio con l'indicazione di non rispondenza a quanto previsto dall'articolo 9 della legge n. 28 del 2000 è stata correlata alla rimozione di quanto realizzato in violazione.
Infine, con riferimento alle elezioni regionali svoltesi nel Molise (22 aprile 2018) e a quelle del Friuli-Venezia Giulia (29 aprile 2018), l'Autorità ha adottato 6 provvedimenti, prevalentemente in materia di comunicazione istituzionale e di informazione nazionale.
La Figura 2.3.2 riporta in dettaglio l'attività svolta dall'Autorità.

### *L'attività di vigilanza*

L'Autorità ha sensibilmente incrementato – anche ad esito del lavoro svolto dai Co.re.com., delegati allo svolgimento delle funzioni di vigilanza in ambito territoriale – l'attività sanzionatoria per la violazione degli obblighi in materia di programmazione radiotelevisiva, dedicando specifica attenzione all'ambito della tutela degli utenti e in particolare dei minori, al settore delle comunicazioni commerciali audiovisive, all'obbligo imposto ai fornitori di servizi di media audiovisivi e radiofonici di conservazione delle registrazioni dei programmi trasmessi. Quest'ultima fattispecie ha costituito oggetto di azioni mirate nel presupposto che la mancata tenuta delle registrazioni – precludendo di fatto la verifica sul rispetto degli obblighi fissati dal legislatore prima di tutto a tutela dell'utenza – costituisce una delle violazioni più gravi.
Merita evidenza, poi, la trasmissione all'AGCOM da parte di Autorità straniere (anche di Paesi *extra*-UE) di alcune segnalazioni aventi ad oggetto emittenti satellitari estere facenti capo a società (italiane) autorizzate ai sensi del Regolamento dell'Autorità di cui alla delibera n. 127/00/CONS, ma che diffondono in altri Paesi (Paesi con situazioni politiche e orientamenti culturali profondamente diversi) contenuti asseritamente di incitamento all'odio e al terrorismo. La competenza dell'Autorità a conoscere questi casi deriva dal fatto che l'apposito collegamento terra-satellite (*up link*) è situato in Italia o comunque dalla circostanza che la capacità trasmissiva via satellite è di competenza dello Stato italiano[55]. Tali fattispecie rendono necessaria una riflessione sulla perdurante attualità dei criteri che a livello europeo radicano la giurisdizione dello Stato membro.
I procedimenti sanzionatori (nel settore delle comunicazioni commerciali audiovisive e a seguito di violazione della normativa a tutela dei minori) avviati, anche sulla base delle segnalazioni della Polizia Postale e delle Comunicazioni e della Guardia di Finanza (v. Capitolo I), e portati a termine sono 114, dei quali 94 si sono conclusi con l'irrogazione delle previste sanzioni e 20 con provvedimenti di archiviazione per non luogo a procedere (cfr. Figura 2.3.3).
Si evidenzia che le sanzioni relative alle violazioni in materia di tutela dei minori sono in numero ridotto (13, di cui 9 conclusisi con ingiunzione, su un totale di 114), sia in quanto le emittenti sono sensibili al soggetto tutelato dalla normativa, sia perché l'elevata entità delle sanzioni costituisce un forte deterrente alla violazione.
Le 94 ingiunzioni hanno comportato un'entrata per il bilancio dello Stato ammontante complessivamente ad euro 1.228.072 di cui 767.558,5 euro derivano dalle sanzioni irrogate nei confronti delle emittenti nazionali e 460.513,5 euro dalle emittenti locali.
Nel periodo esaminato, l'Autorità ha svolto infine un'intensa attività di vigilanza dell'emesso televisivo,

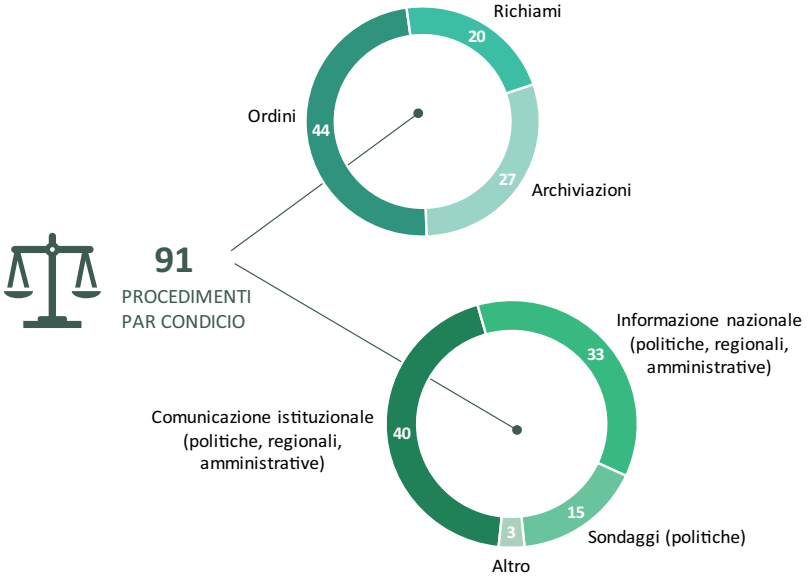



**Figura 2.3.2** - Procedimenti in materia di *par condicio*

[55] Ai sensi dell'art. 2, paragrafo 4, della Direttiva 2010/13/UE, dell'art. 1-*bis*, comma 4, D. Lgs. 177/05 e della delibera n. 127/00/CONS.

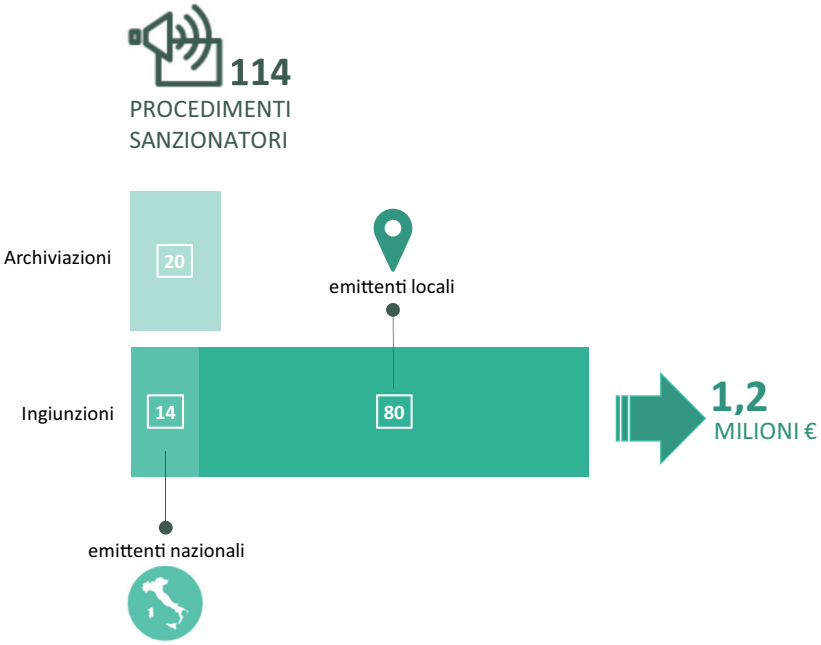



**Figura 2.3.3** - Procedimenti sanzionatori a livello locale e nazionale

attraverso il vaglio di numerosi esposti pervenuti da cittadini e associazioni, ponendo particolare attenzione all'analisi del contenuto della programmazione televisiva, alla luce dei principi formulati dalla stessa Autorità[56]: a fronte di una rigorosa attività di valutazione di programmi di informazione, si riscontra una sostanziale riduzione di elementi di criticità.

In vista dell'approvazione della Direttiva SMAV e del conseguente recepimento nell'ordinamento interno, l'Autorità si riserva di segnalare talune criticità emerse a livello normativo o comunque di intervenire nuovamente su alcuni profili specifici della disciplina che l'esperienza applicativa ha dimostrato essere lacunosi (ad esempio, il divieto di utilizzare nei messaggi pubblicitari una potenza sonora superiore a quella ordinaria dei programmi, la disciplina anche sanzionatoria degli obblighi di programmazione delle emittenti radiofoniche a carattere comunitario, la tenuta del registro dei programmi).

### *Gli indici di ascolto e di diffusione dei mezzi di comunicazione*

L'Autorità ha svolto con regolarità l'attività di vigilanza sulle società realizzatrici delle indagini e ha verificato il corretto adempimento degli obblighi previsti dalla regolamentazione in materia.

Nel mese di giugno si è conclusa l'Indagine conoscitiva in materia di indici di ascolto: lo studio ha analizzato le attività di rilevazione delle *audience* per i diversi media oggetto di vigilanza da parte dell'Autorità e ha approfondito l'impatto dei più recenti sviluppi tecnologici sulle forme di fruizione da parte degli utenti. L'Indagine, oltre ad analizzare le esperienze dei principali Stati membri, ha illustrato la *governance* e la struttura operativa delle società realizzatrici in Italia, dettagliando al contempo le metodologie e le rispettive tecniche di rilevazione (delibera n. 236/17/CONS).

Relativamente al settore della televisione, l'Autorità ha condotto un'attività di monitoraggio costante e continuativa sulle diverse fasi di implementazione del cosiddetto "*superpanel*", l'innovazione metodologica introdotta dalla società Auditel che ha portato alla configurazione di un nuovo campione di ricerca costituito da oltre 16.000 famiglie, i cui primi dati saranno pubblicati a partire dal 30 luglio 2018. L'attività di vigilanza è stata focalizzata, altresì, sul nuovo modello di misurazione che la società ha avviato per la rilevazione dell'ascolto televisivo sui dispositivi digitali che prevede – oltre ai contenuti visualizzati su *smart tv* e altri *device* connessi – la misurazione della fruizione su *smartphone*, pc e *tablet*.

Per quanto riguarda la misurazione delle *audience online*, l'Autorità ha continuato a vigilare sulla progressiva attuazione del nuovo progetto Audiweb 2.0, allo scopo di verificare l'impatto della nuova metodologia di rilevazione sull'efficacia e attendibilità dei dati rilevati, nonché sull'adeguatezza della tempistica di produzione delle informazioni rispetto alle richieste di mercato. L'esigenza di aumentare il livello di trasparenza sia sotto il profilo delle metodologie di rilevazione, sia sotto quello dell'elaborazione dei dati, assume particolare importanza in ragione della presenza di altri servizi di *web analytics* offerti da operatori internazionali – che detengono posizioni economiche di rilievo – che allo stato attuale non partecipano alle indagini condotte dai sistemi nazionali riconosciuti come *currency*

[56] Cfr. delibera n. 424/16/CONS recante "*Atto di indirizzo sul rispetto della dignità umana e del principio di non discriminazione nei programmi di informazione, di approfondimento informativo e di intrattenimento*".

di riferimento, né garantiscono la certificazione indipendente da parte di soggetti terzi del dato prodotto. Al fine di cogliere i processi di convergenza e multimedialità che caratterizzano l'esperienza di fruizione del consumatore e tenuto conto dell'attività ad oggi svolta da Audiweb e del progetto che coinvolge la rilevazione anche sui nuovi *device* intrapreso da Auditel, l'Autorità ritiene necessaria la realizzazione di un'efficace "perimetrazione" dei rispettivi ambiti di attività al fine di evitare ogni rischio di sovrapposizione. In quest'ottica, l'Autorità avrà cura di monitorare con attenzione l'attuazione dell'accordo di una ricerca di base unificata tra le due società di rilevazione, Audiweb e Auditel, riservandosi ogni più utile intervento al fine di assicurare certezza al mercato.

### *La pubblicazione e diffusione di sondaggi su mezzi di comunicazione di massa*

L'Autorità ha proseguito la propria attività di vigilanza sulla conformità, in termini di completezza e correttezza, sia delle note informative pubblicate sulle principali testate radiotelevisive e quotidiani nazionali, sia dei 331 documenti redatti, nel periodo di riferimento, dagli istituti realizzatori dei sondaggi, trasmessi per la pubblicazione sul sito istituzionale dell'Autorità.

L'attività procedimentale ha visto l'avvio di 26 procedimenti, di cui la maggior parte relativi a sondaggi politico elettorali, in cui si è lavorato in collaborazione con la Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per l'Informazione e l'Editoria – per le questioni relative alla pubblicazione del documento sul sito www.sondaggipoliticoelettorali.it. Di questi, 20 procedimenti sono stati condotti nel corso della campagna elettorale per le elezioni politiche del 4 marzo 2018; 9 erano relativi a omessa o carente nota informativa e/o documento (8 chiusi con adeguamento spontaneo della testata giornalistica e uno con ordine del Consiglio), 11 erano relativi alla diffusione di sondaggi nei quindici giorni antecedenti al voto (7 conclusi con ordine, 4 con archiviazione; alla data della presente relazione, è stato avviato un procedimento per l'inottemperanza all'ordine *ex* art. 1, comma 31, della legge n. 249/1997).

Durante l'ultima campagna elettorale è stato diffuso un comunicato dell'Autorità in cui si è ribadita la portata estremamente estesa del precetto di cui all'art. 8, della legge n. 28/2000, che vieta la diffusione e la pubblicazione di sondaggi politico-elettorali nei quindici giorni antecedenti al voto, ricomprendendo anche Internet nella sfera del divieto.

### *Gli obblighi di programmazione e investimento in opere europee e di produttori indipendenti*

Per quel che concerne la materia delle c.d. "*quote europee*", deve segnalarsi in via preliminare l'approvazione, in data 7 dicembre 2017, del Decreto Legislativo n. 204[57], che ha profondamente ridisegnato la cornice normativa di riferimento. In particolare, nel confermare la competenza regolamentare in capo all'Autorità, il Decreto assegna alla medesima il compito di definire la disciplina di dettaglio. Entro i termini stabiliti dal Decreto, l'Autorità provvederà quindi a emanare la normativa attuativa, a seguito dell'espletamento di una consultazione pubblica.

Per quel che concerne l'attività di vigilanza sul rispetto delle quote di programmazione e investimento in opere europee e di produttori indipendenti, di cui al previgente articolo 44 del TUSMAR, l'Autorità ha avviato le attività di verifica, tuttora in corso, dei dati comunicati dai soggetti obbligati per l'anno 2016.

Nelle seguenti figure sono illustrate le principali evidenze sino ad ora emerse. La Figura 2.3.4 riporta i dati dichiarati relativi alla programmazione di opere europee (anche recenti) per editore. Il valore medio della programmazione di opere europee da parte delle emittenti nazionali si attesta intorno al 59%, risultando dunque superiore di circa nove punti rispetto alla soglia fissata dalla legge e in linea con la tendenza già registrata nel 2015, anche se in leggera flessione. Per quanto riguarda il dato relativo alle opere europee recenti, il valore medio si attesta attorno al 40%.

Quanto al limite del 20% per singolo canale, si registra un sostanziale rispetto della soglia stabilita dalla delibera n. 66/09/CONS. La Figura 2.3.5 riporta i dati dichiarati relativamente alla programmazione di opere europee (anche recenti) nei principali palinsesti. L'intervallo di riferimento evidenzia un dato medio per le opere europee pari al 67% e per le opere europee recenti intorno al 50%. Dall'analisi dei dati riportati in figura emerge come siano i canali "classicamente" generalisti a privilegiare la trasmissione di opere europee.

Per quanto riguarda gli obblighi di investimento in produzione di opere europee di produttori indipendenti previsti dal comma 3 dell'art. 44 del TUSMAR, si registra un dato medio pari al 17%, di circa sette

[57] Recante "*Riforma delle disposizioni legislative in materia di promozione delle opere europee e italiane da parte dei fornitori di servizi di media audiovisivi, a norma dell'articolo 34 della legge 14 novembre 2016, n. 220*".

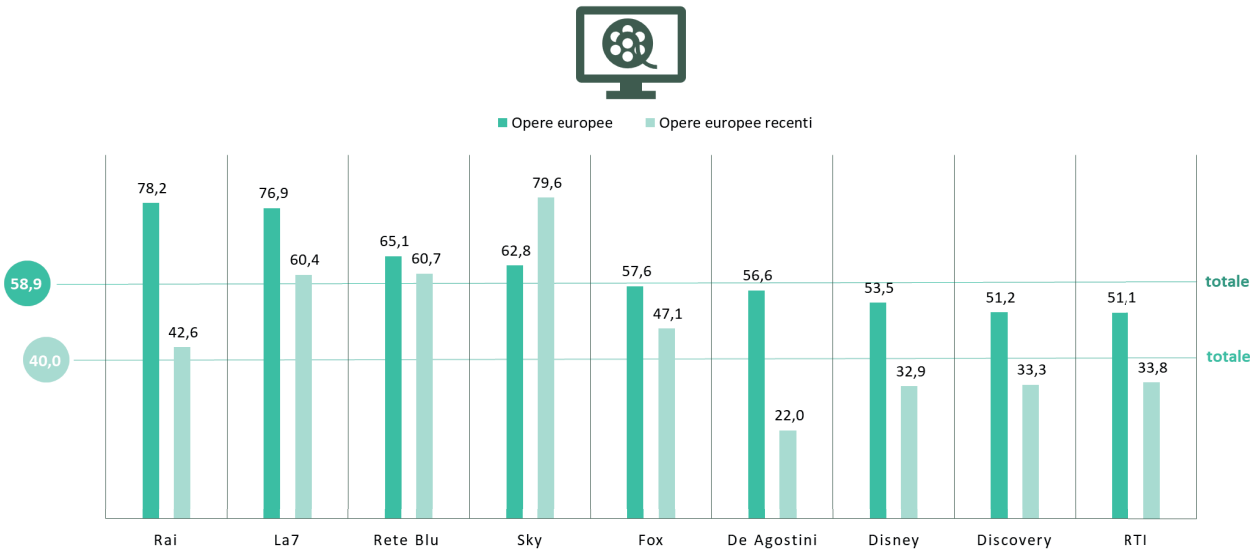



**Figura 2.3.4** - Quote di programmazione di opere europee per editore (2016, %)

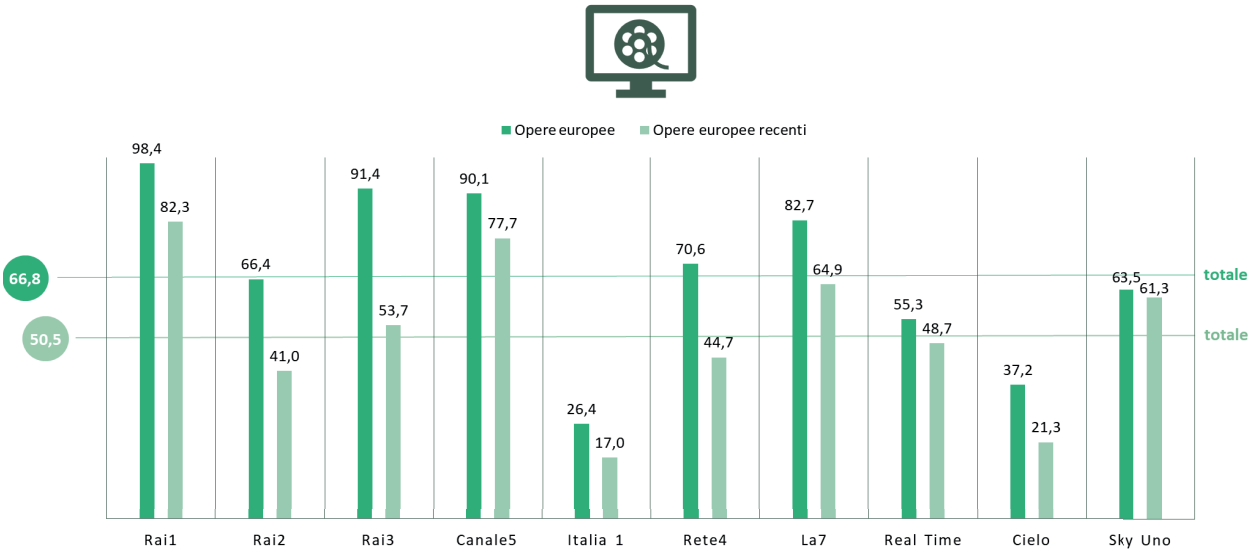



**Figura 2.3.5** - Quote di programmazione di opere europee per singolo canale (2016, %)

punti superiore al limite minimo statuito per i *broadcaster* c.d. commerciali, ad esclusione ovviamente della RAI, la cui soglia è pari al 15%. La Figura 2.3.6 reca il dettaglio degli investimenti per editore. Nel 2016, il valore complessivo degli investimenti dichiarati dalle dieci maggiori emittenti assoggettate risulta esser pari a 889 milioni di euro, facendo pertanto registrare una crescita pari al 19% rispetto al dato del 2015: gli investimenti si sono orientati prevalentemente verso tre generi di opera: la *fiction*, l'intrattenimento e i film (cfr. Figura 2.3.7).

Con riferimento alle tipologie di investimento, si sottolinea come le emittenti ricorrano a tutte le modalità previste dall'art. 44 del TUSMAR: gli investimenti in produzione sono particolarmente usati per i prodotti di intrattenimento e i documentari; l'acquisto viene impiegato soprattutto per quanto riguarda i film; il pre-acquisto è tipico dell'investimento per l'animazione; infine, la co-produzione è utilizzata principalmente per le opere di *fiction* (cfr. Figure 2.3.7 e 2.3.8).

Con riferimento al regime delle quote previsto per i fornitori dei servizi audiovisivi a richiesta (*Video On Demand*, VOD), che prevede la scelta alternativa in capo ai soggetti obbligati tra l'obbligo di programmazione e quello di investimento, la Figura 2.3.9 reca le percentuali di assolvimento degli stessi, dettagliate per singoli cataloghi. La generalità dei soggetti obbligati ha optato per la riserva di programmazione di opere europee all'interno della propria offerta commerciale, facendo registrare, in termini di ore dedicate, un valore medio pari al 63%, esattamente in linea con la tendenza rilevata nel 2015. Per quel che attiene, invece, alla riserva di investimento, TIM Vision, a fronte di una soglia di legge pari al 5% dei ricavi eleggibili,

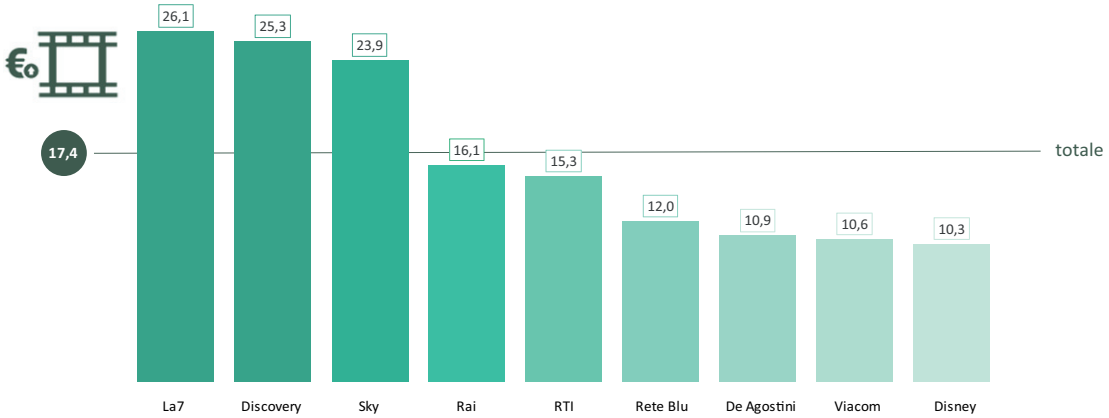



**Figura 2.3.6** - Quote di investimento in opere europee di produttori indipendenti per editore (2016, %)

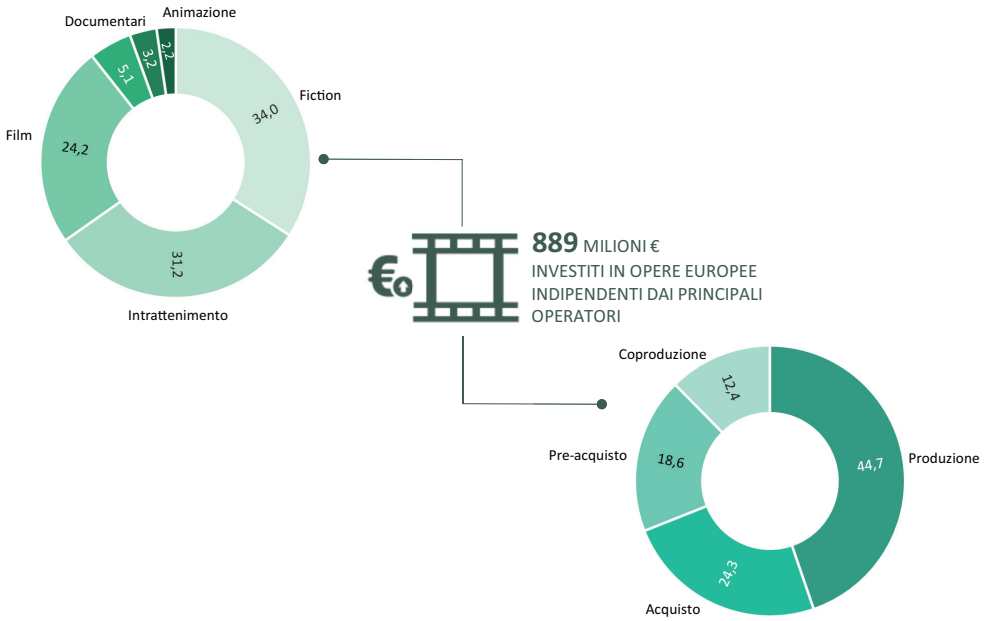



**Figura 2.3.7** - Quote di investimento in opere europee indipendenti per genere e tipologia (2016)

ha fatto registrare un livello di impieghi pari al 35%, in lieve crescita rispetto all'anno precedente. Ciò a dimostrare l'importanza della programmazione nella strategia di promozione delle opere europee nel segmento VOD.

## 2.4 La regolamentazione e la vigilanza nel settore postale

### *La verifica dell'onere del servizio postale universale*

Il 17 luglio del 2017, l'Autorità ha adottato il provvedimento finale di verifica del costo netto del ser-

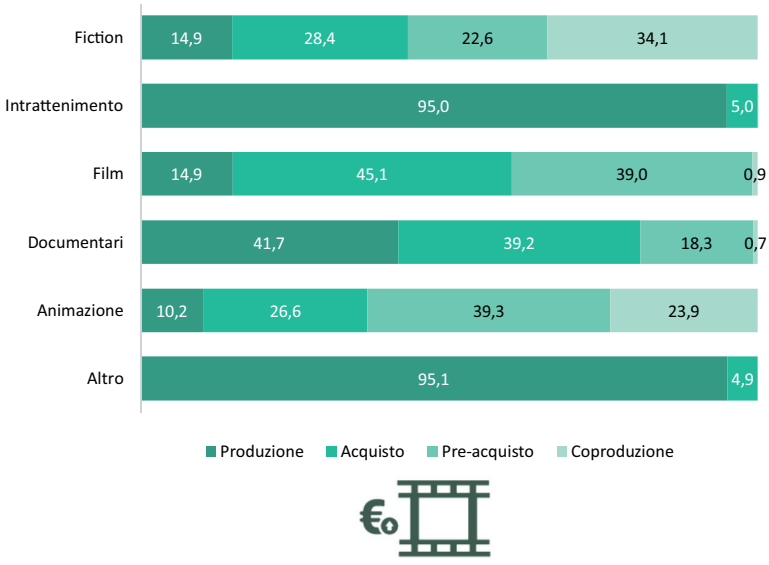



**Figura 2.3.8** - Tipologie di investimento in opere europee indipendenti per genere (2016, %)

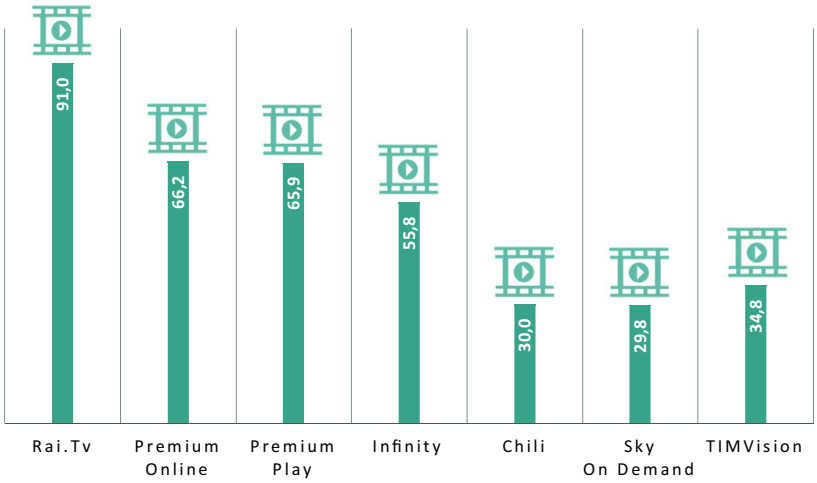



**Figura 2.3.9** - Quote in opere europee su servizi a richiesta (VOD) (2016, %)*

* Per TIM Vision la quota è riferita all'investimento in opere europee in rapporto ai ricavi del servizio; per tutti gli altri soggetti la quota è riferita al numero di ore di opere europee presenti in catalogo sul totale di ore disponibili.

vizio universale sostenuto da Poste Italiane per gli anni 2013 e 2014 (delibera n. 298/17/CONS), quantificandolo in 393 milioni di euro per il primo anno e in 409 milioni di euro per il secondo.

Come negli anni precedenti, il calcolo è stato effettuato seguendo la metodologia del c.d. "*profitability cost approach*" (cfr. allegato I della Direttiva postale[58]), in base alla quale il costo netto del servizio universale è calcolato come differenza tra il risultato d'esercizio dell'operatore designato per la fornitura e il risultato che lo stesso operatore conseguirebbe nell'ipotesi in cui non fosse soggetto agli obblighi di servizio universale. Il fornitore designato è, dunque, compensato non solo delle perdite nette ma anche dei mancati profitti per la fornitura del servizio universale. Il calcolo del costo netto tiene anche conto degli eventuali vantaggi intangibili e commerciali. Ai fini del calcolo, l'Autorità ha utilizzato come perimetro di riferimento i soli servizi rientranti nel servizio universale. Per incentivare Poste Italiane a una maggiore efficienza economica, l'Autorità ha applicato un correttivo ai costi relativi al 2014 pari allo 0,9% dei costi totali sostenuti per la fornitura del servizio universale.

Successivamente, l'Autorità ha avviato il procedimento di verifica del calcolo del costo netto del servizio universale per gli anni 2015 e 2016. Come previsto dalla delibera n. 298/17/CONS, nel corso del procedimento l'Autorità valuterà la possibilità di estendere il perimetro per il calcolo del costo netto del servizio universale dai soli servizi rientranti nel servizio universale a tutti i servizi offerti da Poste Italiane, coerentemente con la metodologia utilizzata dalla Commissione europea nell'ultima decisione sugli aiuti di Stato[59].

### *L'accesso alla rete postale di Poste Italiane e il test di replicabilità*

L'imposizione di un obbligo di accesso è un rimedio regolamentare tipicamente utilizzato nelle industrie a rete in funzione *pro* competitiva, per consentire l'ingresso dei nuovi entranti. Con delibera n. 728/13/CONS, l'Autorità aveva ritenuto che nel mercato postale italiano potessero essere presenti barriere di natura normativa, tecnica ed economica che avrebbero potuto ostacolare lo sviluppo della concorrenza e, pertanto, aveva imposto a Poste Italiane l'obbligo di dare accesso a diversi livelli della propria rete a condizioni eque e ragionevoli, liberamente negoziate con le parti. Con delibera n. 384/17/CONS, l'Autorità ha adottato il provvedimento per il riesame delle previsioni in materia di accesso alla rete e all'infrastruttura postale di Poste Italiane con il quale ha:

- confermato l'obbligo per Poste Italiane di negoziare con gli operatori condizioni di accesso eque e ragionevoli, come già previsto dalla delibera n. 728/13/CONS, seppur limitandolo ad un unico livello di rete, corrispondente al Centro di meccanizzazione postale (CMP);
- previsto, per l'accesso nelle aree di recapito in cui è presente solo la rete di Poste Italiane (c.d. aree EU2), che la tariffa debba essere orientata ai costi pertinenti effettivamente sostenuti da Poste Italiane, opportunamente efficientati; la tariffa potrà essere ulteriormente ridotta per gli operatori che richiedono accesso anche nelle altre aree di recapito (AM, CP e EU1), per volumi postali inferiori o equivalenti a quelli affidati a Poste Italiane per il recapito nelle aree EU2;
- previsto un obbligo di accesso alle caselle postali e un obbligo

[58] Cfr. Direttiva 97/67/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 15 dicembre 1997, recante "*Regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari e il miglioramento della qualità del servizio*", come modificata, da ultimo, dalla Direttiva 2008/6/CE.

[59] *State Aid* SA.43243 (2015/N) – "*Italy State compensations granted to Poste Italiane S.p.A. for the delivery of the universal postal service over the periods 2012-2015 and 2016-2019*".

di trasparenza, in base al quale Poste Italiane deve comunicare, con un preavviso di 60 giorni, mediante il proprio portale *web*, le modifiche che intende apportare al sistema dei codici di avviamento postale (CAP).

La delibera sul riesame delle condizioni di accesso si occupa anche delle restituzioni degli invii affidati ad altro operatore e rinvenuti nella rete di Poste Italiane, tema già affrontato dall'Autorità con delibera n. 621/15/CONS, che ha fissato le condizioni giuridiche ed economiche per la restituzione di tali invii. Per risolvere le ulteriori criticità emerse nel corso del procedimento, in base alla delibera n. 384/17/CONS, è stato avviato un procedimento istruttorio volto ad apportare alcune modifiche e integrazioni alla delibera n. 621/15/CONS: si procederà a individuare le modalità con cui determinare una soglia per i rinvenimenti, superata la quale gli operatori alternativi devono chiedere accesso in raccolta a Poste Italiane.

Infine, l'Autorità ha avviato un procedimento separato volto alla definizione di un *test* di replicabilità delle offerte di Poste Italiane di servizi di recapito di invii multipli di posta ordinaria rivolte ai grandi clienti privati, o formulate nell'ambito di gare a evidenza pubblica, di valore superiore ai 500.000 euro. Il *test* è finalizzato ad assicurare il rispetto del principio di non discriminazione e il contenimento di possibili fenomeni di compressione dei margini ("*margin squeeze*"), nonché a valutare se un concorrente, che per offrire servizi ai propri clienti finali deve avvalersi della rete di Poste Italiane, sia in grado di replicare le offerte da quest'ultima proposte (in consultazione con delibera n. 165/18/CONS).

### *L'attività di vigilanza e di tutela dei consumatori nel mercato dei servizi postali*

Dal secondo trimestre del 2017 e fino al primo trimestre del 2018, sono state avviate 54 attività preistruttorie (30 nel 2017, 24 nel 2018) che hanno portato all'avvio di 9 procedimenti sanzionatori nei confronti di Poste Italiane (di cui 7 nel 2017 e 2 nel 2018 ancora in corso) e 2 nei confronti dell'operatore postale Nexive (nel 2017). A questi vanno aggiunti 23 procedimenti sanzionatori avviati nei confronti di altri operatori che hanno fornito servizi postali in assenza del titolo abilitativo o hanno operato in violazione della delibera n. 413/14/CONS relativa alla fornitura alla clientela delle dovute informazioni a tutela dei consumatori. Complessivamente, sono stati adottati 32 provvedimenti di definizione dei procedimenti sanzionatori, per un importo totale delle sanzioni irrogate pari a circa 740.000 euro (di cui 310.000 euro a Poste Italiane), al quale vanno aggiunte le intervenute oblazioni per 170.000 euro (di cui 120.000 euro di Poste Italiane) per un totale di 910.000 euro che costituisce finora il più alto importo totale di sanzioni irrogate da quando, nel 2011, l'Autorità ha acquisito la competenza della vigilanza nel mercato dei servizi postali.

Per quanto riguarda le specifiche attività a tutela dei consumatori, oltre alle consuete relazioni con le Associazioni dei consumatori, le cui segnalazioni hanno contribuito all'attività di vigilanza e sanzionatoria dell'Autorità, sono state gestite circa 180 segnalazioni provenienti da utenti finali delle quali circa l'85% relative a Poste Italiane (50% per problemi riguardanti disservizi nel recapito). Sono state altresì definite circa 30 controversie postali tra operatori e utenti, anche in questo caso per la quasi totalità relative a problematiche di consumo con Poste Italiane.

Inoltre è stato verificato, attraverso alcune attività ispettive condotte congiuntamente con la Guardia di Finanza negli uffici aperti al pubblico degli operatori postali, il rispetto delle prescrizioni volte ad assicurare l'affidabilità e la regolarità della gestione dei servizi e, tra questi, anche quelli che assicurano l'accesso degli utenti alle forme di tutela a essi riconosciute (procedure di reclamo, conciliazione e controversie), al fine di evitare che si ostacolino indebitamente le procedure di indennizzo previste dalle delibere dell'Autorità.

Numerosi e frequenti, infine, sono risultati i casi di dispersione e di distruzione di corrispondenza direttamente imputabili ai portalettere, non solo dell'operatore incaricato del servizio universale, che hanno portato all'avvio dei conseguenti procedimenti sanzionatori. In tutti i casi si è ritenuto necessario, per la corrispondenza del tipo posta massiva (bollette, comunicazioni di banche e assicurazioni, *etc*.), allertare anche le altre autorità di vigilanza dei mercati regolati (energetico, bancario, assicurativo), al fine di avviare ogni opportuna azione a tutela dei consumatori e di limitare i possibili danni economici (interessi di mora, addebiti inconsapevoli, *etc*.). In questo senso, l'Autorità ha accolto con favore quanto previsto nella legge di bilancio 2018[60], che le affida il compito di risolvere il problema di assicurare la certezza della data di spedizione al-

[60] Cfr. art. 1, comma 9: "*L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni stabilisce le modalità tecniche e operative che il servizio postale deve osservare per assicurare la certezza della data di spedizione delle fatture agli utenti da parte dei soggetti gestori di servizi di pubblica utilità.*"

l'utenza delle bollette/fatture da parte dei gestori dei servizi di pubblica utilità (energia, telecomunicazioni, acqua, *etc.*) al fine di meglio individuare le responsabilità di mancati pagamenti (con il rischio di sospensione dell'erogazione del servizio) e/o di pagamenti in ritardo (con applicazione delle relative more), a tutela del consumatore finale.

### *La notifica a mezzo posta degli atti giudiziari e delle violazioni del codice della strada*

La legge per la concorrenza ha disposto l'abrogazione, a decorrere dal 10 settembre 2017, del regime di esclusiva in favore di Poste Italiane dei servizi di notifica a mezzo del servizio postale degli atti giudiziari e delle violazioni del codice della strada. La legge ha anche attribuito all'Autorità il compito di regolamentare il regime degli specifici requisiti e obblighi per il conseguimento della nuova tipologia di licenza individuale per tali notificazioni.

Pertanto, nel secondo semestre del 2017, l'Autorità ha avviato un apposito procedimento e, alla luce degli esiti della consultazione pubblica e delle considerazioni formulate dall'AGCM, il 7 dicembre 2017 ha inviato al Ministero della giustizia la richiesta di parere sullo schema di regolamento.

Inoltre, nelle more della valutazione dello schema di regolamento da parte del Ministero della giustizia, la legge di bilancio ha introdotto alcune modifiche alla legge n. 890/82 in materia di notificazione degli atti giudiziari a mezzo posta, al fine di efficientarne e semplificarne il processo, tra le quali l'eliminazione della c.d. CAN (Comunicazione di Avvenuta Notifica) che l'operatore postale era tenuto a inviare al destinatario dell'atto qualora il piego, contenente un atto giudiziario o stragiudiziale, fosse consegnato a persona diversa dal destinatario.

Dopo aver acquisito il parere favorevole del Ministero della giustizia e pubblicato il Regolamento (delibera n. 77/18/CONS), l'Autorità ha anche pubblicato le specifiche tecniche per uniformare le caratteristiche delle buste e dei moduli[61] da utilizzare per le notifiche da parte degli operatori postali, ai sensi dell'articolo 2 della legge n. 890 del 1982.

Infine, coerentemente con quanto previsto dalla legge di bilancio 2018[62] e dalla Direttiva 97/67/CE, l'Autorità definirà anche la misura dell'indennizzo da corrispondere agli utenti per l'eventuale smarrimento del piego oggetto di notifica.

Fino alla conclusione delle procedure amministrative di attuazione del nuovo Regolamento e al rilascio delle prime licenze speciali da parte del MISE, la fornitura del servizio di notifica degli atti giudiziari a mezzo posta e delle violazioni del codice della strada è ancora gestita dalla società incaricata di fornire il servizio universale postale.

### *Il monitoraggio della qualità e della continuità del servizio universale*

L'attività di monitoraggio del rispetto degli obiettivi di qualità prefissati per il servizio universale è rilevante al fine di assicurare il diritto degli utilizzatori a un servizio universale "*corrispondente ad un'offerta di servizi postali di qualità determinata*"[63]. I risultati di tale attività sono pubblicati annualmente sul sito *web* dell'Autorità.

Mentre nel precedente contratto di programma eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi di qualità davano luogo all'applicazione di clausole penali, con il nuovo contratto di programma, per il quinquennio 2015-2019[64], le verifiche sulla realizzazione degli obiettivi di qualità, nonché sul rispetto degli obblighi in materia di chiusure estive, hanno rilievo esclusivamente sotto il profilo sanzionatorio.

La legge n. 190 del 23 dicembre 2014 (legge di stabilità 2015) ha introdotto nuove regole per l'espletamento del servizio universale, prevedendo misure di razionalizzazione e di rimodulazione della frequenza settimanale di raccolta e recapito che possono interessare fino a un quarto della popolazione nazionale. L'Autorità, con delibera

---

61 Il terzo comma dell'articolo 1 della delibera n. 77/18/CONS stabilisce che entro trenta giorni dalla pubblicazione della stessa delibera (avvenuta il 28 febbraio u.s.), l'Autorità, "*sentito il Ministero della giustizia, pubblica le specifiche tecniche per uniformare le caratteristiche delle buste e dei moduli, ai sensi dell'articolo 2 della legge n. 890 del 1982*". Infatti, la nuova formulazione dell'articolo 2 della legge n. 890/82 prevede che "*Gli ufficiali giudiziari, per la notificazione degli atti a mezzo del servizio postale e per le comunicazioni a mezzo di lettera raccomandata connesse con la notificazione di atti giudiziari, fanno uso di speciali buste e moduli, per avvisi di ricevimento, entrambi di colore verde, di cui debbono fornirsi a propria cura e spese, conformi al modello approvato dall'Autorità di Regolamentazione del settore postale, sentito il Ministero della Giustizia*".

62 Cfr. art. 1, comma 461, "*Per ogni piego smarrito, l'operatore postale incaricato corrisponde un indennizzo nella misura prevista dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*".

63 Cfr. art. 3 della Direttiva 97/67/CE.

64 Si fa riferimento al contratto di programma stipulato tra Poste Italiane e il MISE, approvato in data 15 dicembre 2015 ed entrato in vigore il 1° gennaio 2016.

n. 395/15/CONS, ha dato attuazione alla legge di stabilità 2015, avviando l'implementazione del modello di recapito a giorni alterni in tre fasi distinte. A fine 2016, si è conclusa l'attuazione della seconda fase, che, unita alla prima, ha coinvolto in totale il 12% della popolazione nazionale; nel corso del secondo semestre 2017, è stata avviata la terza e ultima fase, che coinvolgerà in totale circa il 23% della popolazione e 5.000 Comuni.
Complessivamente, il risparmio registrato a consuntivo (aggiornato al 31 dicembre 2017) per entrambe le prime due fasi è stato pari al 31% dei costi che sarebbero stati sostenuti senza l'implementazione del nuovo modello; al netto dei costi del servizio di recapito dei prodotti editoriali, che è stato comunque assicurato nel medesimo periodo, il risparmio sarebbe stato maggiore (36%).
Riguardo l'attività di vigilanza condotta (periodo agosto 2017-febbraio 2018), sulla base dei dati di monitoraggio della qualità del servizio nelle zone interessate dall'attuazione del modello di recapito a giorni alterni, si è ritenuto necessario chiedere alla società di intervenire adottando opportune iniziative per allineare i livelli di qualità ai valori obiettivo, in particolare nelle 41 province nelle quali sono stati registrati scostamenti significativi.
Fin dall'inizio dell'attuazione del nuovo modello, anche tramite le associazioni rappresentative (ANCI e UNCEM), sono stati coinvolti direttamente i Sindaci dei Comuni interessati, invitandoli a segnalare immediatamente qualsiasi disservizio e disagio all'utenza si fosse presentato (a tale scopo è stato attivato uno specifico indirizzo di posta elettronica certificata per rendere più diretta e immediata la comunicazione). Finora, tuttavia, su un totale di 3.212 Comuni coinvolti, di cui 2.629 tra la prima e la seconda fase e 583 nell'avvio della terza, è pervenuto un numero assai limitato di segnalazioni qualificate e documentate dai Sindaci interessati (circa 50) che, comunque, sono state oggetto di ulteriori verifiche e interlocuzioni con il fornitore del servizio universale anche nei casi in cui non erano strettamente correlate a disservizi nel recapito derivanti dall'attuazione del modello a giorni alterni.
Anche nel corso dell'ultimo anno, come nei precedenti, è stata rivolta particolare attenzione alla regolarità del sistema di monitoraggio per evitare il pericolo di possibili alterazioni dei risultati da parte dei dipendenti di Poste Italiane, come avvenuto in passato e riportato da numerosi articoli di stampa, con evidenti conseguenze sull'attività di vigilanza.
Infine, particolare attenzione è stata posta nella verifica della continuità e capillarità della fornitura del servizio postale universale, soprattutto nel periodo estivo e in quello delle festività natalizie, e sui connessi obblighi relativi alle aperture giornaliere, al rispetto degli orari comunicati all'utenza e all'informazione agli utenti. Proprio in merito ai numerosi disservizi e disagi originati dagli orari di servizio fortemente ridotti derivanti da chiusure improvvise, aperture ritardate e chiusure anticipate e ingiustificate, non causate da motivi di forza maggiore e quindi facilmente evitabili attraverso una più efficiente organizzazione e gestione del personale, sono stati avviati numerosi procedimenti sanzionatori.

### *Il monitoraggio dei piani di razionalizzazione degli uffici postali e delle strutture di recapito*

Pur nel rispetto delle previsioni legislative che hanno posto l'accento sulla centralità dei vincoli di bilancio e sull'esigenza di assicurare la sostenibilità dell'onere del servizio universale, è proseguita l'attività di vigilanza e verifica sulle norme volte a garantire la coesione sociale ed economica sul territorio nazionale attraverso la rete degli uffici postali.
La normativa di riferimento è contenuta sia nel contratto di programma per gli anni 2015-2019, sia nella regolamentazione adottata dall'Autorità. Il contratto di programma prevede (art. 2 comma 5) che Poste Italiane trasmetta un "[...] *elenco, da aggiornare con cadenza annuale, degli uffici postali* [...] *che non garantiscono condizioni di equilibrio economico, unitamente al piano di intervento ed ai relativi criteri per la progressiva razionalizzazione della loro gestione*".
L'Autorità verifica che i piani di razionalizzazione siano redatti in conformità ai criteri previsti dalla delibera n. 342/14/CONS e dal Decreto del Ministro dello sviluppo economico del 7 ottobre 2008.
Come già esposto nelle precedenti Relazioni, si registra in generale un significativo scostamento tra gli interventi di chiusura di uffici postali preventivati e quelli effettivamente realizzati.
Nel secondo semestre del 2017, in ragione dei numerosi ricorsi proposti relativamente alle previsioni del Piano 2014 e al fine di tenere conto del fatto che il nuovo contratto di programma 2015-2019 ha rafforzato gli obblighi di interlocuzione con gli enti locali, è stato presentato un piano di chiusura, in corso di attuazione, di circa 80 uffici postali poco utilizzati e posizionati solo nelle città. Attualmente risultano ancora attivi sul territorio 12.822 uffici postali.

### *Il contrasto delle attività abusive a tutela della concorrenza nel mercato dei servizi postali*

Al fine di consentire lo sviluppo di una corretta concorrenza e di eliminare il problema delle attività abusive, più volte segnalate anche

dagli operatori attivi sul mercato, è proseguita la proficua attività di verifica, avviata nel 2015, con il Corpo della Guardia di Finanza. Resta costante il numero dei procedimenti sanzionatori che hanno riguardato l'attività svolta da soggetti, spesso appartenenti a reti di altri operatori postali con livelli di fatturato considerevoli, che svolgevano fasi del servizio postale pur essendo privi del titolo abilitativo richiesto.

In questo ambito, particolare rilievo ha assunto l'attività di vigilanza avviata nei confronti di alcune società del gruppo Amazon Eu, che risultano aver svolto servizi postali senza aver conseguito il previsto titolo abilitativo, eludendo così il rispetto della normativa a tutela dei consumatori dei servizi.

Il settore postale in Italia è caratterizzato da un numero elevatissimo di attori: una realtà che non ha eguali in Europa e che appare sicuramente anomala. Il traffico complessivo risulta però ancora gestito da pochi grandi operatori che sono responsabili, nei confronti del mittente e del destinatario, dell'intera catena di produzione (*end-to-end*); gli operatori minori sono formalmente autonomi ma in realtà risultano soggetti ai poteri di coordinamento della capogruppo al fine di svolgere l'intero ciclo della lavorazione (cfr. anche delibera n. 77/18/CONS).

I dati, aggiornati al 31 dicembre 2017, mostrano un andamento del numero degli operatori attivi sul mercato ancora una volta in crescita (2.853), con un incremento di 76 nuovi operatori postali rispetto al 2016 (+2,7%), incremento che può essere attribuito anche all'azione di contrasto all'esercizio abusivo e alla susseguente decisione di molti operatori di regolarizzare la propria posizione.

## 2.5 I rapporti con i consumatori e gli utenti

### *L'aggiornamento del quadro regolamentare*

Un'intensa attività regolatoria ha fatto da cornice agli interventi dell'Autorità in materia di tutela dei consumatori nel corso dell'anno 2017. Sui temi della trasparenza tariffaria, del servizio universale, della tutela degli utenti deboli o in condizione di disagio economico e sociale, l'azione dell'Autorità è stata decisa, attenta a salvaguardare la libertà di scelta dei consumatori nel mercato e a garantire i servizi essenziali nelle situazioni di oggettiva difficoltà. Le misure proposte a salvaguardia del principio di libertà di scelta dei terminali stabilito in sede europea, e quelle per l'introduzione di un innovativo sistema *online* di risoluzione delle controversie, completano il quadro degli interventi regolatori, al quale si aggiunge la nuova disciplina in materia di numeri a pagamento e di assistenza clienti, oltre alla sperimentazione volta ad arginare il fenomeno dei servizi a valore aggiunto nella telefonia mobile attivati senza il consenso del cliente.

La trasparenza tariffaria è stato il terreno sul quale si sono confrontate – e ancora si confrontano – le posizioni dei principali operatori telefonici da una parte e i consumatori e l'Autorità dall'altra. Sebbene l'Autorità, con delibera n. 121/17/CONS, avesse fissato nel mese e nei suoi multipli la cadenza di fatturazione e di rinnovo delle offerte di servizi di comunicazione di rete fissa, introducendo un parametro temporale certo che consentisse la piena trasparenza e comparabilità delle offerte sul mercato, gli operatori hanno proseguito a commercializzare i servizi con cadenza quadrisettimanale anziché mensile. Fortemente contrastata dai principali operatori, ma confermata dal Tar del Lazio con sentenza n. 1661 del 12 febbraio 2018, la delibera n. 121/17/CONS ha rappresentato il punto di partenza per l'introduzione, da parte del Parlamento, dell'obbligo di cadenza mensile per il rinnovo delle offerte e la fatturazione di tutti i servizi di comunicazioni elettroniche. La legge 4 dicembre 2017, n. 172, che ha convertito, con modificazioni, l'articolo 19-*quinquiesdecies* del Decreto Legge 16 ottobre 2017, n. 148, ha escluso dall'obbligo i soli servizi promozionali a carattere temporaneo di durata inferiore a un mese e non rinnovabile, attribuendo all'Autorità nuovi poteri di vigilanza e indirizzo. Sulla base di tali competenze, l'AGCOM ha adottato due misure di carattere generale: *i*) identificando il mese solare quale riferimento temporale per i rinnovi e la fatturazione dei servizi e precisando l'obbligo di garantire agli utenti, ai sensi del Codice delle comunicazioni elettroniche, il diritto di recesso senza costi, né penali nel caso in cui, in sede di ripristino della cadenza mensile, vengano modificate le tariffe delle offerte (delibera n. 495/17/CONS); *ii*) impartendo agli operatori indicazioni precise circa le modalità e le procedure da seguire durante la delicata fase di transizione dalla fatturazione quadrisettimanale a quella mensile, al fine di garantire una corretta informazione agli utenti e una trasparente pubblicazione dei servizi offerti e delle tariffe generali (delibera n. 496/17/CONS).

Sempre in tema di trasparenza, al fine di agevolare la confrontabilità delle offerte, è proseguita l'attività di studio e implementazione del motore di comparazione tariffaria che, ormai definito in tutti i suoi aspetti, verrà reso disponibile al pubblico entro la fine dell'anno in corso.

Al fine di ridurre le spese del passaggio ad altro operatore e favorire una maggiore fluidità del mercato,

l'Autorità, nel rispetto della legge per la concorrenza, svolgerà un'attenta azione di vigilanza sulle spese di dismissione e di trasferimento dell'utenza nel caso di recesso anticipato. Per la determinazione di tali costi, in base ai nuovi criteri introdotti dalla legge, l'Autorità ha avviato una consultazione pubblica per l'adozione di apposite Linee guida (delibera n. 204/18/CONS).
In materia di servizio universale, proseguendo lungo la strada tracciata dalla delibera n. 456/16/CONS, con cui era stata individuata la metodologia idonea ad assicurare all'utente la libertà di scelta nel consumo delle prestazioni di servizio universale, nonché il diritto al controllo della propria spesa, l'Autorità ha avviato una consultazione pubblica (delibera n. 299/17/CONS) per la revisione delle agevolazioni tariffarie per i servizi di telefonia fissa rivolte agli utenti in condizioni di bisogno economico, la cui regolamentazione risaliva all'anno 2000. L'Autorità ha voluto semplificare e aggiornare i requisiti di accesso alle agevolazioni alla luce del nuovo contesto economico nazionale, ampliando la platea degli aventi diritto e tenendo conto delle recenti abitudini di consumo. Si sono volute così garantire, oltre alle agevolazioni per i servizi vocali, anche eventuali agevolazioni per l'accesso a Internet in banda larga a prezzi di mercato.
A seguito dell'adozione della delibera n. 456/16/CONS, Telecom Italia, per la prima volta, ha sottoposto all'Autorità un'istanza di modifica delle condizioni economiche dei servizi inclusi negli obblighi di servizio universale, proponendo un aumento del canone di accesso alla rete. L'Autorità ha rigettato l'istanza. Rispetto alla qualità del servizio universale, infine, l'Autorità ha stabilito i valori obiettivo per l'anno 2018 confermando gli obiettivi fissati per l'anno precedente, in quanto ritenuti già sufficientemente sfidanti (delibera n. 479/17/CONS). Infatti, Telecom Italia, pur avendo conseguito un miglioramento globale della propria *performance*, come misurato dall'IQG, del 33% rispetto all'anno precedente, non è comunque riuscita a conseguire tutti i singoli obiettivi. L'IQG, infatti, rappresenta la media ponderata degli indicatori di qualità del servizio universale, ed è in grado di fornire una valutazione sintetica e immediata della qualità offerta dalla società incaricata del servizio universale.
Riguardo alla tutela dei disabili, l'Autorità sta svolgendo una costante attività di vigilanza per accertare il rispetto della delibera n. 46/17/CONS che, a partire dal 24 giugno 2017, ha reso disponibile un nuovo sistema di agevolazioni, consistente, per la rete fissa, in uno sconto del 50% del canone mensile per le offerte con navigazione Internet inclusa e, per la rete mobile, in due offerte specificamente dedicate alle esigenze dei non vedenti (2.000 minuti gratuiti di traffico voce e un volume di traffico dati di almeno 10 Gigabyte) e dei non udenti (50 SMS gratuiti al giorno e un volume di traffico dati di almeno 20 Gigabyte). A fine novembre 2017, risultavano erogate dai principali operatori di rete fissa e mobile circa 10.000 agevolazioni, di cui 8.000 relative a servizi di rete mobile e 2.000 a servizi di rete fissa. Nel 2018, l'Autorità si è riservata di valutare, anche attraverso interlocuzioni con l'Istituto Nazionale di Previdenza Sociale, l'eventuale estensione del perimetro delle agevolazioni, attualmente limitate agli utenti affetti da cecità e sordità, a utenti affetti da altre forme di disabilità, che potrebbero senz'altro beneficiare, in termini di inclusione sociale, dell'utilizzo di servizi di accesso a Internet a banda larga.
L'Autorità è stata in prima linea negli interventi in favore delle popolazioni colpite dai terremoti in Centro-Italia. In base alle competenze attribuitele dal Decreto Legge n. 189/2016[65], l'Autorità ha adottato la delibera n. 235/17/CONS che prevede: *i*) per gli utenti e le imprese titolari di servizi di rete fissa che hanno ripristinato le condizioni di agibilità delle proprie sedi, la rateizzazione dei pagamenti sospesi per i mesi di effettiva utilizzazione del servizio e lo storno delle fatture sospese per i mesi di mancata utilizzazione; *ii*) per gli utenti e le imprese titolari di servizi di rete fissa la cui abitazione o sede ha continuato a versare in condizioni di inagibilità, lo storno delle fatture sospese per tutti i mesi in cui non hanno usufruito del servizio e la possibilità gratuita di recesso dal servizio o di trasloco della linea; *iii*) per gli utenti e le imprese titolari di servizi di rete mobile con l'abitazione o la sede inagibile, uno sconto, per un periodo di sei mesi, del 50% della spesa sostenuta e l'erogazione di un *bonus* mensile di 1 Gigabyte per il servizio dati. I titolari di imprese possono, a prescindere dall'agibilità della sede, avvalersi, a scelta, di uno sconto del 50% sui servizi di rete fissa o mobile. Con la proroga dello stato di emergenza per le popolazioni colpite dai terremoti del 2016, disposta dall'articolo 16-*sexties* della legge 3 agosto 2017 n. 123, l'Autorità ha posticipato al termine dello stato di emergenza il termine per la presentazione delle domande di agevolazione e l'avvio della riscossione da parte degli operatori dei pagamenti relativi alle fatture sospese (delibera n.

[65] Decreto Legge recante "*Interventi urgenti in favore delle popolazioni colpite dagli eventi sismici del 24 agosto 2016*".

346/17/CONS), fissando, in seguito alla conversione in legge 4 dicembre 2017 n. 172 del Decreto Legge 16 ottobre 2017, n. 148, che imponeva un periodo minimo di rateizzazione degli importi relativi alle fatture sospese, un termine di rateizzazione non inferiore a 36 mesi (delibera n. 36/18/CONS).

In materia di libertà di scelta dei terminali da utilizzare per i servizi di connessione a una rete pubblica di comunicazioni o di servizi di accesso a Internet, l'Autorità ha avviato una consultazione pubblica (delibera n. 35/18/CONS) che porterà all'adozione di un provvedimento entro la prossima estate.

Per contrastare, infine, il fenomeno delle attivazioni inconsapevoli di servizi *premium* (VAS), e in risposta alle numerose segnalazioni pervenute dagli utenti e dalle Associazioni dei consumatori, l'Autorità ha autorizzato la sperimentazione di una serie di misure tecniche e procedurali proposte dagli operatori e dai fornitori di contenuti. Oltre all'introduzione di un numero verde di *customer care* dedicato alla disattivazione dei servizi non richiesti, vi sono alcuni correttivi volti a superare le criticità del processo di acquisto attualmente basato su una doppia conferma da parte dell'utente (c.d. doppio *click*) per esprimere il consenso all'addebito del costo del servizio e per confermare la richiesta di acquisto. La sperimentazione si propone di rendere più trasparente il processo di acquisto dei servizi VAS, migliorando la grafica e le informazioni delle pagine di attivazione e unificando le procedure di rimborso, e di aumentare la consapevolezza dell'utente attraverso l'invio di messaggi di attivazione, di addebito del costo del servizio e delle modalità di disattivazione. L'Autorità, che in questo si avvale anche del sostegno delle Associazioni dei consumatori, è attualmente impegnata a monitorare ed a valutare l'efficacia di tali misure sperimentali.

### *Le attività di vigilanza e sanzione a tutela dell'utenza*

La vigilanza rimane certamente uno dei fronti della tutela degli utenti sui quali l'Autorità è maggiormente impegnata. In questo ambito si segnala il completamento del processo di razionalizzazione delle procedure di gestione dei modelli D (modello telematico di denuncia), con l'aggiornamento, tra l'altro, delle fattispecie oggetto delle denunce. Queste ultime, nel 2017, sono state 5.166, un numero che si attesta all'incirca sui livelli dell'anno passato e che conferma l'ampio ricorso a tale strumento di tutela da parte dei consumatori. È in via di realizzazione una nuova procedura per la gestione telematica e interattiva delle segnalazioni, nell'ottica di una più semplice aggregazione e gestione delle pratiche finalizzata a rendere più efficace l'azione di vigilanza.

La Tabella 2.5.1 rappresenta in modo sintetico le informazioni re-

**Tabella 2.5.1** - Denunce per fattispecie oggetto della segnalazione

| | OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE | N. MODELLI D 2017 | % SUL TOTALE |
|---|---|---|---|
| A | passaggio ad altro operatore | 579 | 11% |
| B | addebito di costi non giustificati per la cessazione del contratto | 737 | 14% |
| C | mancata esecuzione di recesso/disattivazione | 489 | 9% |
| D | modifica di piani tariffari e condizioni contrattuali | 782 | 15% |
| E | addebito per servizi *premium* (giochi, loghi, suonerie, ecc.) | 241 | 5% |
| F | attivazione di servizi di comunicazione elettronica non richiesti (telefonia, Internet, *pay tv*) | 288 | 6% |
| G | sospensione o disattivazione di servizi | 668 | 13% |
| H | addebiti per traffico *extra*-soglia senza preavviso o in presenza di blocco | 98 | 2% |
| I | trasparenza delle informazioni (contrattuali, siti *web* e punti vendita) | 285 | 5% |
| L | trasparenza della fatturazione | 175 | 3% |
| M | servizi di assistenza clienti (*call center*, *app*, area clienti *web*) | 186 | 4% |
| N | *roaming* internazionale (traffico voce e dati dall'estero) | 87 | 2% |
| O | elenchi telefonici | 42 | 0,8% |
| P | mancata risposta al reclamo | 451 | 9% |
| Q | inottemperanza a provvedimenti temporanei (GU5) o a provvedimenti di definizione di controversie | 58 | 1% |
| TOTALE | | 5.166 | |

lative alla distribuzione delle denunce per tipologia di servizio. Quattro fattispecie rappresentano, nel loro insieme, più della metà del totale delle denunce: modifica di piani tariffari e condizioni contrattuali, addebito di costi non giustificati per la cessazione del contratto, sospensione o disattivazione dei servizi, passaggio ad altro operatore. La rimodulazione di piani tariffari e la modifica delle cadenze di rinnovo e fatturazione su base mensile emergono come le aree di maggior criticità nelle segnalazioni degli utenti, insieme alla fatturazione per i costi di disattivazione e ai ritardi ingiustificati nella lavorazione delle richieste di recesso.
Nel corso del 2017, l'Autorità ha svolto inoltre una costante attività di vigilanza sul diritto degli utenti a una rete priva di restrizioni arbitrarie, che possano favorire una certa categoria di utenti a discapito degli altri in base a scelte commerciali degli operatori, così come garantito dal Regolamento UE sulla *net neutrality* n. 2015/2120. In quest'ottica, l'Autorità, che ha realizzato nel 2017 il primo *report* nazionale sulle attività svolte, è stata impegnata nella vigilanza delle offerte *zero-rating*, delle pratiche di *traffic management* e dei servizi specializzati. Tale attività ha avuto un importante effetto di *moral suasion*, inducendo alcuni operatori a interrompere o a rimodulare talune offerte *zero-rating* o pratiche di gestione del traffico non in linea con il Regolamento.
Dopo l'approvazione, avvenuta il 20 novembre 2017, della legge n. 167, recante "*Disposizioni per l'adempimento degli obblighi derivanti dall'appartenenza dell'Italia all'Unione europea – Legge europea 2017*", è aumentato il potere deterrente dell'azione di vigilanza dell'Autorità, grazie all'introduzione di uno specifico presidio sanzionatorio in casi di violazione del Regolamento sulla *net neutrality*, con importi da 120.000 a 2.500.000 euro.
Infine, in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 1, comma 130 della legge per la concorrenza, che ha affidato all'Autorità il controllo sulle modalità di erogazione dei servizi di assistenza ai clienti che istituti bancari, imprese di assicurazione e società di carte di credito sono tenute a fornire a costi telefonici non superiori all'ordinaria tariffa urbana, l'AGCOM è intervenuta con due consultazioni pubbliche, volte a chiarire gli aspetti applicativi della legge e propedeutiche all'attività di vigilanza cui sarà dedicata la restante parte dell'anno.
Si è registrato un intensificarsi dell'attività sanzionatoria, con riguardo sia alla quantificazione delle sanzioni imposte agli operatori, sia alla qualità delle misure adottate. Il totale degli importi irrogati a titolo di sanzione, o corrisposti a titolo di pagamento in misura ridotta, è stato pari a 9.159.974 euro, con un incremento di oltre il 200% rispetto al corrispondente periodo 2016-2017.
L'Autorità ha avviato 23 nuovi procedimenti sanzionatori per violazione di norme a tutela dei consumatori/utenti (Tabella 2.5.2). Tra i provvedimenti di ordinanza-ingiunzione si ricordano, tra gli altri, quelli relativi alla mancata adozione della cadenza di rinnovo e di fatturazione delle offerte di telefonia fissa su base mensile o suoi multipli, all'inottemperanza alle diffide in materia di *net neutrality* e di violazione delle disposizioni comunitarie relative al *roaming* internazionale e al mancato rispetto delle procedure previste per la portabilità del numero.
Le Figure 2.5.2 e 2.5.3 riportano informazioni di dettaglio in merito ai procedimenti sanzionatori per operatore e agli importi delle sanzioni comminate.
Con riferimento alla delibera n. 121/17/CONS, relativa al rinnovo e alla cadenza di fatturazione su base mensile delle offerte telefonia fissa e convergenti, a seguito di un'intensa attività di vigilanza, sono stati avviati quattro procedimenti sanzionatori nei confronti di Telecom Italia, Vodafone Italia, Fastweb e Wind Tre, conclusi con l'irroga-

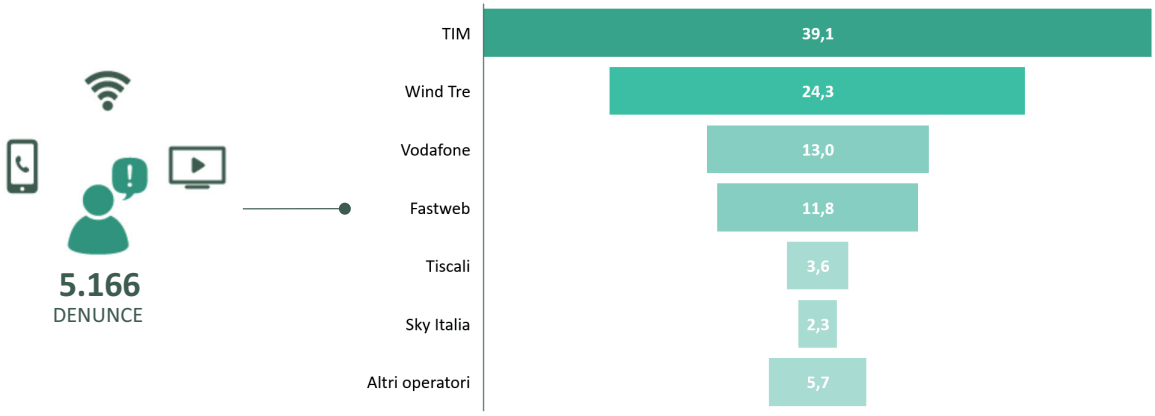



**Figura 2.5.1** - Denunce per operatore (%)

**Tabella 2.5.2** - Procedimenti sanzionatori avviati e relativi provvedimenti adottati (1° maggio 2017-30 aprile 2018)

| FATTISPECIE CONCRETA | PRESIDIO SANZIONATORIO | N° NUOVI PROCEDIMENTI | IN CORSO | ARCHIVIAZIONE | OBLAZIONE | INGIUNZIONE |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Inottemperanza provvedimento temporaneo | art. 1, co. 31, l. 249/97 | 1 | | | 1 | |
| Inottemperanza a diffida - *net neutrality* | art. 1, co. 31, l. 249/97 | 1 | | | 1 | |
| Mancato riscontro a richiesta di documenti ed informazioni | art. 98, co. 9, D. Lgs. n. 259/03 | 1 | 1 | | | |
| Inottemperanza a diffida - manovra di variazione periodicità fatturazione su 28 giorni | art. 98, co. 11, D. Lgs. n. 259/03 | 1 | 1 | | | |
| Mancato rispetto delle procedure di portabilità del numero | art. 98, co. 13, D. Lgs. n. 259/03 | 2 | | | | 2 |
| Mancato rispetto obiettivi di qualità servizio universale | art. 98, co. 16, D. Lgs. n. 259/03 | 1 | | | | 1 |
| Mancato rispetto obblighi di trasparenza e diritto di recesso | art. 98, co. 16, D. Lgs. n. 259/03 | 6 | 5 | | | 1 |
| Mancato rispetto obblighi di cadenza di rinnovo delle offerte e periodicità della fatturazione | art. 98, co. 16, D. Lgs. n. 259/03 | 7 | 3 | | | 4 |
| Agevolazioni per utenti disabili | art. 98, co. 16, D. Lgs. n. 259/03 | 1 | 1 | | | |
| Mancata gratuità di passaggio a piano base | art. 98, co. 16, D. Lgs. n. 259/03 | 1 | | | | 1 |
| Mancata attuazione normativa *roaming* | art. 98, co. 16-*bis*, D. Lgs. n. 259/03 | 1 | 1 | | | |
| **TOTALE** | | **23** | **12** | **0** | **2** | **9** |

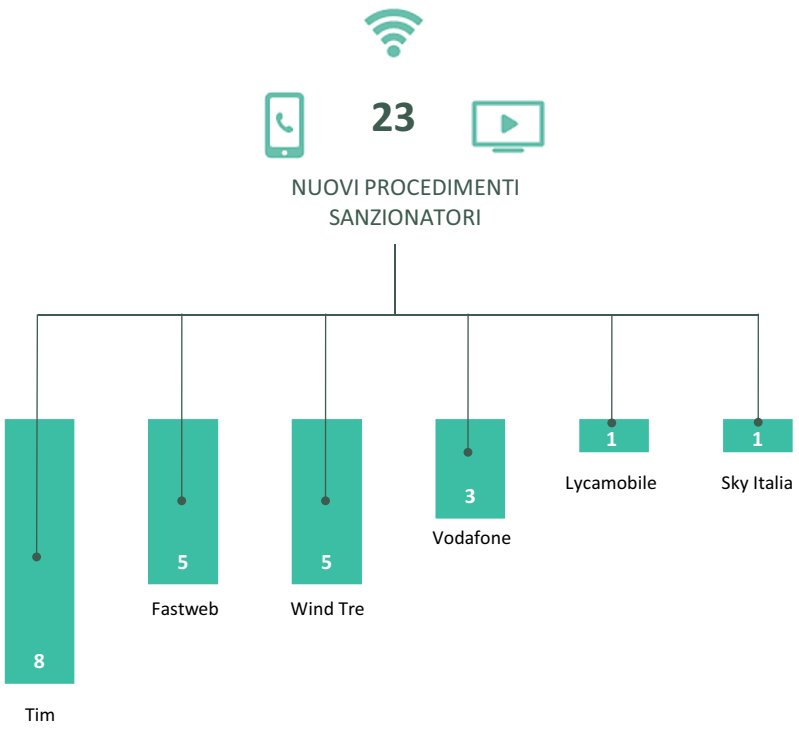



**Figura 2.5.2** - Procedimenti sanzionatori avviati per operatore (1° maggio 2017-30 aprile 2018)

zione di sanzioni pecuniarie nella misura del massimo edittale previsto dal novellato art. 98 comma 16 del Codice delle comunicazioni elettroniche. Dopo tali provvedimenti, l'Autorità ha continuato a monitorare le condotte degli operatori, accertando la reiterazione, da parte di Telecom Italia, Fastweb e Vodafone Italia, delle violazioni già sanzionate e decidendo pertanto di avviare tre nuovi procedimenti sanzionatori, ancora in corso.

In seguito all'approvazione della legge 4 dicembre 2017, n. 172, e sulla base delle numerose segnalazioni pervenute, sono poi state svolte mirate verifiche sulle modalità di ripristino della cadenza di rinnovo delle offerte su base mensile da parte dei maggiori operatori, che non avrebbero rispettato né la normativa vigente in materia di di-

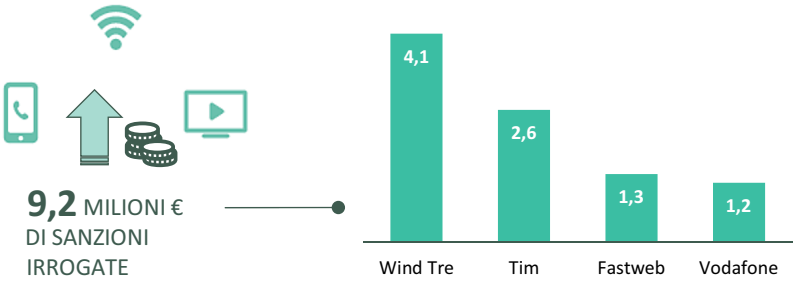



**Figura 2.5.3** - Importi delle sanzioni per operatore (milioni di €, 1° maggio 2017-30 aprile 2018)

ritto di recesso, né le delibere nn. 495/17/CONS e 496/17/CONS dell'Autorità. Sono stati così adottati cinque provvedimenti di diffida, nei confronti degli operatori Telecom Italia, Vodafone Italia, Fastweb, Wind Tre e Sky Italia, al rispetto delle citate delibere e delle disposizioni introdotte dalla legge per la concorrenza in materia di esercizio del diritto di recesso senza costi e secondo le medesime forme utilizzabili al momento dell'adesione o dell'attivazione del contratto.

L'Autorità è intervenuta anche al fine di garantire la rimozione degli effetti negativi subiti dagli utenti per la continua violazione della citata delibera n. 121/17/CONS, adottando provvedimenti volti alla restituzione dei giorni di fatturazione erosi a seguito della violazione. A seguito di due pronunce cautelari del Tar Lazio, i provvedimenti sono stati modificati tenendo conto dei rilievi avanzati dal giudice amministrativo.

Altre sanzioni hanno riguardato la violazione degli obblighi di trasparenza informativa e il diritto di recesso verso gli utenti. È il caso delle manovre di rimodulazione delle condizioni economiche dell'opzione "4G LTE" e delle opzioni appartenenti alla gamma "*All-In*" messe in atto dalla società Wind Tre (per il *brand* "3"), nei confronti della quale l'Autorità ha irrogato due sanzioni rispettivamente di 580.000 euro e di 2.320.000 euro (delibere nn. 247/17/CONS e 494/17/CONS).

L'Autorità ha inoltre esaminato le segnalazioni pervenute dagli utenti in merito all'attivazione automatica, da parte di Telecom Italia, del piano base denominato "*TIM One Prime Go*" senza fornire una completa informativa circa le relative condizioni economiche, sia al momento dell'adesione al contratto, sia nei prospetti pubblicati sul sito aziendale. Tra l'altro, la società non ha consentito ai clienti di passare in maniera gratuita ad altro piano di base a consumo senza costi fissi, richiedendo costi variabili da 3 a 7 euro per effettuare detto passaggio. L'AGCOM ha pertanto sanzionato Telecom Italia per un importo complessivo di 1.160.000 euro (delibera n. 202/18/CONS).

In merito alla corretta applicazione del Regolamento (UE) n. 2012/531 relativo al *roaming* sulle reti pubbliche di comunicazioni mobili all'interno dell'Unione, che ha previsto l'abolizione, a far data dal 15 giugno 2017, dei sovrapprezzi di *roaming* al dettaglio, l'Autorità ha appurato che gli operatori Coop Voce e Lycamobile non hanno tenuto una condotta conforme alle disposizioni del c.d. *roam like at home* e li ha, pertanto, diffidati a dare immediata esecuzione alle disposizioni del Regolamento europeo e compensare gli utenti per gli addebiti effettuati in violazione delle norme (delibere nn. 419/17/CONS e 420/17/CONS). Le successive attività di vigilanza hanno dimostrato che, mentre Coop Voce ha implementato le misure necessarie a garantire agli utenti di beneficiare delle condizioni tariffarie domestiche anche in *roaming*, Lycamobile non solo non ha ottemperato alla diffida ricevuta, ma ha compiuto ulteriori violazioni che hanno determinato l'apertura di un procedimento sanzionatorio ai sensi della legge 20 novembre 2017, n. 167.

Per quanto riguarda l'*enforcement* in materia di *net neutrality,* a seguito dell'inottemperanza alla diffida rivolta a Wind Tre in relazione alla corretta applicazione del Regolamento (UE) n. 2015/2120 per l'offerta *zero-rating,* Wind Veon, l'Autorità ha avviato un procedimento sanzionatorio, conclusosi per intervenuta oblazione.

L'Autorità ha inoltre adottato un provvedimento di diffida nei confronti dell'operatore Vodafone in merito alla pratica commerciale che prevedeva l'utilizzo a titolo oneroso del terminale mobile in modalità *tethering*[66], mediante il pagamento di una tariffa aggiuntiva per la fruizione del servizio di accesso a Internet da rete mobile (delibera n. 68/18/CONS).

Considerato l'elevato numero di segnalazioni presentate dagli utenti per i disservizi subìti nel corso delle procedure di migrazione, cessazione e portabilità del numero di telefonia fissa, a seguito di attività ispettiva sono stati avviati procedimenti sanzionatori per violazione della normativa anche di derivazione comunitaria, che impone,

[66] Condotta in violazione dell'art. 3, commi 1 e 2 del Regolamento UE n. 2015/2120.

da un lato, di limitare al massimo i disservizi in caso di cambio gestore e, dall'altro, di evitare ingiustificate interruzioni di servizio. Tutti i procedimenti si sono conclusi con l'adozione di un provvedimento di ordinanza-ingiunzione.

### *La risoluzione delle controversie tra utenti e operatori*

Nell'attività di definizione delle controversie tra utenti e operatori, svolta dall'Autorità in supplenza dei Co.re.com. che, fino al nuovo Accordo Quadro, non avevano avuto delega a svolgere tale funzione (Valle d'Aosta, Campania, Sardegna e Veneto), nel 2017 si è registrata una leggera flessione delle istanze ricevute, che sono passate dalle 2.703 dello scorso anno a 2.246, circa il 16% in meno. A fronte di tale decremento, le istanze lavorate sono state il 100% del totale, e il tempo medio di conclusione dei procedimenti è passato da 160 giorni a circa 111 giorni (Tabella 2.5.3).

Come sempre, l'Autorità ha svolto le attività di formazione e di indirizzo destinate ai Co.re.com. impegnati, su delega, nella definizione delle controversie, dedicando particolare attenzione alle tematiche di contenzioso e ai profili interpretativi delle norme del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti (delibera n. 173/07/CONS) e del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori (delibera n. 73/11/CONS).

A questo riguardo, si segnala che, in esito alla consultazione pubblica (delibera n. 422/17/CONS) che ha avuto un'ampia partecipazione, l'Autorità ha approvato il nuovo Regolamento sulle procedure per la risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS del 24 aprile 2018), per rendere possibile l'entrata in funzione della piattaforma telematica di gestione delle controversie *"Conciliaweb"*.

Quest'ultima, testata in fase sperimentale, consentirà una semplificazione delle procedure, grazie a un più largo ricorso allo strumento stragiudiziale dell'ODR (*Online Dispute Resolution*).

Nello svolgimento dei compiti previsti dal Decreto Legislativo n. 130/2015, l'Autorità ha proceduto all'aggiornamento dell'elenco degli organismi ADR (*Alternative Dispute Resolution*) deputati a gestire le controversie nazionali e transfrontaliere tra consumatori e professionisti, residenti e stabiliti nell'Unione europea, con l'iscrizione di 16 organismi ADR secondo la disciplina dell'apposito Regolamento (delibera n. 661/15/CONS).

### *I progetti speciali per la qualità dei servizi*

Nel corso dell'ultimo anno e nei primi mesi del 2018 sono proseguiti i progetti "Misura Internet" e "Misura Internet Mobile" volti a fornire trasparenza agli utenti sulla qualità delle prestazioni della rete di accesso a Internet. In questo periodo, più di 6.000 utenti hanno certificato gratuitamente la qualità del servizio da postazione fissa attraverso il progetto "Misura Internet", che ha così raggiunto più di 329.000 utenti iscritti. Sono stati inoltre effettuati più di 133.000 *download* del *software* gratuito "MisuraInternet *Speed Test*", che ha permesso agli utenti di conoscere il valore istantaneo della velocità del proprio accesso a Internet. Per ampliare ulteriormente il bacino di utenza, è stata avviata un'apposita campagna pubblicitaria *online*. Ad aprile 2017 è stato messo in rete a disposizione degli utenti il nuovo sito del progetto "Misura Internet" con grafica e funzionalità completamente rinnovate; nella progettazione del sito è stata data particolare attenzione all'area riservata che consente, tra l'altro, agli utenti registrati di collegarsi all'*help-desk*. È inoltre stato ottimizzato il codice dei *software* del progetto ("Ne.Me.Sys." e "MisuraInternet *Speed Test*") ed è stato sviluppato il nuovo sistema di *monitoring* dell'architettura dei valori statistici comparativi.

**Tabella 2.5.3** - Istanze di definizione concluse

| ESITO CONTROVERSIA | N. DI PROC. CONCLUSI | % SUI PROC. CONCLUSI | DURATA MEDIA (GIORNI) | TERMINE REGOLAMENTARE | VALORE MEDIO RIMBORSI/INDENNIZZI (EURO) |
|---|---|---|---|---|---|
| Accordo in udienza | 963 | 52,8% | 85,6 | -94 | 852,4 |
| Decisione | 102 | 5,6% | 166,3 | -14 | 323,6 |
| Delibera | 133 | 7,3% | 162,7 | -17 | 1.708,6 |
| Transazione | 419 | 23,0% | - | - | 451,0 |
| Rinuncia | 143 | 7,8% | - | - | |
| Improcedibilità | 61 | 3,4% | - | - | |
| **TOTALE** | **1.821** | | | | |

Nell'ambito del progetto "Misura Internet Mobile", l'Autorità ha coordinato le attività di esecuzione delle quattro campagne di misurazione sul campo (*drive test*), previste dalla delibera n. 580/15/CONS, che hanno esteso le verifiche dalle reti di seconda e terza generazione (2G e 3G) a quelle di quarta generazione (4G), in tecnica LTE (*Long Term Evolution*). Con la terza delle quattro campagne, da luglio a novembre 2017, le misurazioni sulla rete di quarta generazione sono state estese a tutte le 40 città coinvolte, tenendo conto della raggiunta maturità della tecnologia LTE. I risultati sono stati presentati in via preliminare al Tavolo tecnico sulla qualità mobile[67] (dicembre 2017) e sono ad oggi in corso di pubblicazione; essi riguarderanno, per la prima volta, anche la qualità del servizio video (*videostreaming test*), finora misurata solo in via sperimentale. Sempre nel 2017, sono stati pubblicati i risultati delle misurazioni dinamiche urbane ed *extra*-urbane della campagna del 2015 e tutti i risultati delle misure (statiche e dinamiche) della campagna del 2016, conclusasi a marzo 2017.

### *Le relazioni con le Associazioni dei consumatori e degli utenti*

Il rapporto con i rappresentanti dei consumatori e degli utenti rappresenta un elemento fondamentale di conoscenza e di confronto per l'attività di tutela svolta dall'Autorità. Nell'ultimo anno, ripetuti sono stati gli incontri con le Associazioni dei consumatori, anche su temi al centro dell'attenzione dell'opinione pubblica. Tra questi, si cita l'articolato percorso che ha portato alla fissazione del mese solare quale parametro temporale certo per le cadenze di fatturazione e rinnovo delle offerte, con le conseguenti iniziative volte all'eliminazione degli effetti delle violazioni poste in essere dagli operatori.
Altro fronte che ha visto una partecipazione sistematica delle Associazioni è stato il monitoraggio della sperimentazione avviata da operatori e fornitori di contenuti allo scopo di evitare attivazioni inconsapevoli di servizi *premium*. Significativo il contributo delle Associazioni dei consumatori anche per la definizione del motore di comparazione tariffaria e sul tema delle agevolazioni per le fasce sociali.
È, infine, proseguito il rapporto con le Associazioni rappresentative dei disabili, particolarmente utile nella fase di monitoraggio dell'applicazione della delibera n. 46/17/CONS.

## 2.6 Una nuova generazione regolamentare: servizi digitali e spettro radio

### *La mappatura delle reti di accesso a Internet di proprietà pubblica e privata*

In linea con il progetto "*European mapping of broadband services*" promosso dalla Commissione europea, l'Autorità ha costituito una banca dati di tutte le reti di accesso a Internet esistenti sul territorio nazionale[68]. Operativa dal 2017, la banca dati è utilizzabile in maniera semplice e intuitiva: *i*) dai singoli utenti, interessati a verificare la disponibilità delle infrastrutture di accesso a Internet, ad esempio presso l'abitazione che intendono acquistare; *ii*) dagli operatori, per definire i propri piani di investimento; *iii*) dal Governo, dalle istituzioni e dagli enti locali, al fine di identificare eventuali misure per colmare il divario digitale. Utilizzando la piattaforma, i consumatori hanno accesso a una serie di informazioni utili, quali la copertura delle reti a banda larga e ultralarga, la disponibilità di tipologie differenti di connessione (rame, fibra ottica, rete mobile, tecnologia *wireless*), nonché velocità, qualità e caratteristiche tecniche della propria connessione.
La mappa si basa su un sistema interattivo (modello c.d. *crowdsourcing*), che consente all'utente di contribuire al suo miglioramento segnalandone eventuali imprecisioni. In questo ultimo anno, sono pervenute oltre 500 segnalazioni, che hanno consentito una continua messa a punto delle funzionalità della piattaforma, consolidandone in tal modo l'affidabilità a beneficio di tutti gli *stakeholder* pubblici e privati[69].
L'elevato livello di dettaglio e la fruibilità delle mappe (Figura 2.6.1) hanno determinato un sensibile riscontro da parte degli utenti, testimoniato da un numero di interazioni in continua crescita, con oltre 20.000 utenti unici, 250.000 sessioni e 11 milioni di visualizzazioni di pagine del sito nel corso del periodo di riferimento della presente Relazione. L'applicazione

---

67 Cfr. art. 1, comma 1, lett. l) della delibera n. 154/12/CONS.

68 www.agcom.it/broadbandmap.

69 Sotto il profilo metodologico, in considerazione della significativa variabilità della distribuzione spaziale del fenomeno, la costruzione della mappa ha comportato l'analisi e la valutazione di circa 37 milioni di posizioni, corrispondenti ai potenziali punti terminali delle reti. Mediante modelli predittivi che tengono conto della tecnologia e della configurazione impiantistica, sono state stimate le velocità di accesso a Internet e altri indicatori per rappresentare il grado di copertura rispetto a riferimenti fisico-geografici e demografici. Sono state quindi prodotte le mappe di sintesi aggregando le informazioni rispetto ai riferimenti reticolari (INSPIRE) e amministrativi. Sono disponibili visualizzazioni sintetiche semplificate, ma anche indicatori di dettaglio utili per amministrazioni, aziende, operatori o fornitori di servizi.

**Figura 2.6.1** - Cruscotto di analisi per lo studio dello stato di avanzamento della banda larga e ultra-larga in Italia

mobile, disponibile per il sistema operativo Android da metà ottobre 2017, è stata installata da oltre 10.000 utenti.

### *La gestione dello spettro radio e l'utilizzo delle bande di frequenza per servizi di* wireless broadband

L'Autorità ha come sempre partecipato attivamente, a livello nazionale e internazionale, alla definizione delle politiche per lo spettro radio, in linea con l'obiettivo generale dell'efficiente allocazione delle risorse scarse nell'ambito del quadro generale europeo e italiano. A livello nazionale, l'Autorità ha proseguito le attività avviate con la delibera n. 557/16/CONS, inerenti all'Indagine conoscitiva sulle prospettive di sviluppo dei sistemi *wireless* e mobili verso la quinta generazione (5G) e l'utilizzo di nuove porzioni di spettro sopra i 6 GHz. Con tale attività, svolta tenendo conto degli studi, dei progetti e dei piani di sviluppo e diffusione della tecnologia 5G in ambito internazionale e comunitario, l'Autorità è risultata peraltro tra i primi regolatori europei ad affrontare una verifica sistemica sull'argomento. In particolare, l'Indagine ha esplorato non solo le necessità di bande frequenziali in ottica 5G, ma anche nuovi modelli di impiego dello spettro volti a promuovere l'uso efficiente delle frequenze, l'innovazione tecnologica e la concorrenza, e ha visto la partecipazione di alcuni dei principali costruttori internazionali di apparati e dispositivi di comunicazioni elettroniche, di operatori di rete mobile, fissa, di accesso *wireless* fisso o virtuali, nonché di rappresentanti dell'industria satellitare e associazioni. Come prima conclusione delle attività, è stato pubblicato sul sito *web* dell'Autorità un documento di sintesi degli esiti dell'Indagine, mentre le attività in tema di assegnazione e proroga delle bande pioniere, di seguito descritte, sono da considerare primi naturali *spin-off* dell'Indagine stessa. Nell'ambito dell'Indagine, in particolare, l'Autorità, in linea con il pianificato obiettivo strategico di favorire l'uso condiviso dello spettro, ha anche proseguito le iniziative nel solco già tracciato con la delibera n. 121/16/CONS, concernente l'accesso condiviso allo spettro in modalità "*Licensed Shared Access*" (LSA) per sistemi terrestri di comunicazioni elettroniche. Infatti, allo scopo di analizzare e valutare l'impiego dello *spectrum sharing* come *tool* di gestione dello spettro, non necessariamente limitato a una particolare banda di frequenza, bensì come approccio metodologico di carattere generale, l'Autorità, in coerenza con quanto previsto dall'*Action Plan* della Commissione per lo sviluppo del 5G in Europa, ha esaminato gli scenari e le relative opportunità dell'uso condiviso dello spettro tra le nuove applicazioni 5G e quelle esistenti. In particolare, in ottica 5G e nella prospettiva di impiego di nuove bande di frequenza, anche nella gamma delle onde millimetriche, l'Autorità ha analizzato la possibilità di impiego di forme innovative di condivisione dello spettro, tra cui quelle di tipo *light licensing* o *club use* o impiego di bande a uso collettivo (*unlicensed*) ad esempio in modalità *Licensed Assisted Access* (LAA), anche in possibile accoppiamento con

bande licenziate. Dall'Indagine è emerso che, seppur allo stato permanga generalmente una preferenza per modalità di assegnazione tradizionali, con diritti d'uso rilasciati su base esclusiva, nuove forme di accesso condiviso allo spettro sono viste con interesse da alcuni soggetti, principalmente fra quelli potenzialmente nuovi entranti nel mercato mobile e/o *wireless*. Tali risultati sono confluiti nell'importante progetto del piano di assegnazione delle bande pioniere del 5G.

L'Autorità ha, inoltre, svolto le attività di propria competenza relative alle disposizioni in materia di diritti d'uso delle frequenze in banda 900 e 1.800 MHz contenute nella legge di bilancio 2017[70]. In particolare, l'Autorità ha avviato una consultazione pubblica concernente la proroga dei diritti d'uso delle frequenze nelle predette bande e il cambio di tecnologia (delibera n. 184/17/CONS) e successivamente, valutati i piani tecnico-finanziari degli operatori e tenuto conto dei contributi acquisiti, ha provveduto a esprimere al MISE, ai sensi del Codice delle comunicazioni elettroniche, il parere circa la sussistenza delle condizioni per la concessione della suddetta proroga ai fini del raggiungimento dell'intesa, indicando la necessità di includere nei diritti d'uso l'obbligo minimo di mantenimento del servizio GSM, nei termini proposti nella delibera n. 184/17/CONS (delibera n. 296/17/CONS). Il procedimento ha consentito di conseguire l'obiettivo di finanza pubblica previsto dalla legge di bilancio 2017, consentendo allo Stato l'incasso di circa 2 miliardi di euro alla fine del 2017.

Sempre nell'ambito della collaborazione con il MISE, l'Autorità ha avviato una consultazione pubblica concernente l'eventuale proroga della durata dei diritti d'uso delle frequenze in banda 3,4-3,6 GHz (delibera n. 503/17/CONS), a seguito del parere richiesto dal MISE sulle istanze di proroga presentate da alcuni titolari di diritti d'uso in tale banda, al fine, tra l'altro, di consentire la possibile adozione di nuove tecnologie, predisponendo il quadro di impiego di tale banda anche per gli sviluppi di tipo 5G.

L'Autorità ha condotto un'analisi riguardante l'attuale distribuzione in Italia di risorse spettrali tra i soggetti assegnatari di diritti d'uso delle frequenze terrestri per servizi di telecomunicazioni, pubblicata sul sito *web* dell'Autorità, che tiene conto dell'effettiva disponibilità di spettro e della durata dei diritti d'uso, nonché degli usi relativi a ciascuna banda esaminata, anche in considerazione della futura prospettiva dei sistemi radiomobili e *wireless*, in particolare in ottica 5G, e prevede il confronto nell'ambito di un dettagliato *benchmark* europeo.

Ancora, la legge di bilancio 2018 prevede misure volte a rendere disponibili nuove risorse spettrali per servizi di *wireless broadband*, in particolare allo scopo di favorire la transizione verso la tecnologia 5G, e assegna all'Autorità il compito di definire in tempi brevi le procedure per l'assegnazione dei diritti d'uso delle frequenze nelle bande c.d. "pioniere" per lo sviluppo del 5G, ossia le bande 694-790 MHz, 3.600-3.800 MHz e 26,5-27,5 GHz. Alla luce di tale disposizione, l'Autorità ha quindi avviato una consultazione pubblica in cui viene proposto un piano di assegnazione e regole di utilizzo (delibera n. 89/18/CONS).

L'Autorità ha, infine, condotto una consistente attività pareristica nei confronti del MISE, che rappresenta una forma di normazione secondaria atta a garantire l'uniformità di applicazione del quadro regolatorio nell'ambito dello *spectrum management*, esprimendo pareri su: cambio della canalizzazione d'uso della banda a 26 GHz; uso della banda di guardia a 800 MHz per apparati IoT; efficienza d'uso della banda 1.800 MHz; utilizzo in neutralità tecnologica della banda 2.100 MHz e relativi contributi d'uso; trasferimento del controllo di alcune società di telecomunicazioni.

### *L'attività di vigilanza in materia di* network neutrality

Dall'entrata in vigore del Regolamento, l'Autorità ha esercitato i nuovi poteri in materia di *net neutrality* e ha sottoposto a stretto monitoraggio le offerte commerciali (v. paragrafo 2.5), contribuendo, inoltre, attivamente ai lavori dei gruppi di esperti del BEREC per la predisposizione degli "Orientamenti" per l'attuazione degli obblighi imposti dalle autorità nazionali di regolamentazione in materia di *net neutrality*.

Sono state condotte attività di vigilanza sul diritto degli utenti a una rete priva di restrizioni arbitrarie, come garantito dal Regolamento. In particolare, l'Autorità ha chiarito nel dettaglio il quadro di riferimento per le offerte *zero-rating*[71] e ha adottato un provvedimento di diffida nei confronti di Wind Tre relativamente ad alcune offerte (Wind Veon e Music by 3) in cui l'operatore effettuava una discriminazione del traffico *zero-*

---

[70] Legge 11 dicembre 2016, n. 232, recante "*Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2017 e bilancio pluriennale per il triennio 2017-2019*".

[71] Le offerte che non computano il traffico generato da (o verso) particolari servizi o applicazioni (c.d. *zero-rated*) ai fini del raggiungimento delle soglie di consumo nelle offerte che prevedono l'imposizione di un limite alla connessione dati.

*rated* rispetto al restante traffico, ribadendo che tali offerte possono essere commercializzate a condizione che venga garantito, al raggiungimento del *plafond* previsto dall'offerta, lo stesso trattamento a tutte le tipologie di traffico effettuato (delibera n. 123/17/CONS). È significativo evidenziare, a tale riguardo, che il solo avvio delle verifiche ha avuto un effetto positivo sul mercato, inducendo gli operatori a ritirare o a rimodulare alcune offerte in contrasto con il Regolamento. L'Autorità ha altresì condotto attività istruttorie e di monitoraggio circa l'applicazione del Regolamento con riferimento al diritto degli utenti finali di utilizzare apparecchiature terminali di loro scelta e circa l'utilizzo del terminale mobile in modalità *tethering* (cfr. paragrafo 2.5).

Infine, si segnala che le attività di monitoraggio e vigilanza svolte dall'Autorità si sono concentrate anche sulle misure di gestione del traffico così come sulla fornitura di c.d. "servizi specializzati".

Ai sensi del Regolamento, l'Autorità ha pubblicato e trasmesso alla Commissione europea e al BEREC una relazione con la descrizione delle attività svolte e l'indicazione dei principali risultati raggiunti nel primo anno di attuazione del Regolamento. Ulteriori approfondimenti sono stati svolti al fine di valutare la conformità al Regolamento delle offerte di altri soggetti non tradizionali, tra cui piattaforme e fornitori di servizi.

### *L'attività di vigilanza in tema di* roaming *internazionale*

In linea con l'obiettivo di esercitare compiutamente la disciplina e la vigilanza sui mercati regolati, l'Autorità ha applicato il Regolamento UE 2012/531 e gli emendamenti introdotti dai Regolamenti UE 2015/2120 e UE 2016/2286, esercitando la vigilanza sulla corretta applicazione del *roaming* internazionale. Sono state condotte attività istruttorie e di verifica sulle richieste di deroga a norma dell'art. 6-*quater*, par. 2, del Regolamento UE 2012/531, in esito alle quali sono state concesse alcune deroghe agli operatori MVNO (privi di una rete propria), e segnatamente alle società Poste Mobile (delibera n. 418/17/CONS), Digi Italy (delibera n. 320/17/CONS), Tiscali (delibera n. 319/17/CONS) e Fastweb (delibera n. 297/17/CONS).

È stato altresì condotto il monitoraggio circa la corretta applicazione del citato Regolamento, in particolare tramite istruttorie in materia di: *i*) adempimenti degli operatori di rete e degli operatori virtuali della disciplina relativa al *roam like at home* (approfondimenti su condizioni economiche, politiche di utilizzo e relativi profili di trasparenza); *ii*) corretta applicazione in regime di *roam like at home* delle promozioni nazionali; *iii*) corretta applicazione della disciplina relativa al *roam like at home* alle offerte Consip e alle offerte cosiddette "*corporate*".

## 2.7 L'attività ispettiva e il Registro degli Operatori di Comunicazione

### *Il Registro degli Operatori di Comunicazione*

Nell'ultimo anno, è stata completata l'implementazione del sistema informativo automatizzato del Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) inerente ai modelli 21/ROC e 24/ROC (relativi alle informazioni dovute dai fornitori di servizi di media audiovisivi e dagli operatori di rete), procedendo al collaudo della modulistica. Tale implementazione era stata definita nell'ambito dell'attività di verifica del rispetto dei limiti anti-concentrativi sul numero di autorizzazioni alla fornitura dei programmi televisivi nazionali e locali (delibera n. 353/11/CONS), per consentire all'Autorità di disporre di un numero maggiore di informazioni utili allo svolgimento della propria attività di vigilanza.

A seguito della pubblicazione della legge di bilancio 2017, che ha introdotto l'obbligo di iscrizione al ROC per tutti gli operatori economici che svolgono attività di *call center* su numerazioni nazionali nonché per i soggetti terzi affidatari dei servizi di *call center*, si è inserito nel sistema informativo automatizzato del ROC il modello 25/ROC per consentire ai predetti operatori di comunicare le numerazioni nazionali utilizzate. Anche di tale attività implementativa è stato eseguito il relativo collaudo.

Al fine di agevolare gli adempimenti derivanti dall'entrata in vigore della nuova normativa in materia di *call center* ed esaminare congiuntamente alcuni aspetti tecnico-amministrativi di comune interesse in materia di attività di vigilanza, si sono tenute varie riunioni presso il MISE (Direzione generale attività territoriali) alle quali hanno partecipato lo stesso Ministero, l'Autorità, il Garante per la protezione dei dati personali e il Ministero del lavoro e delle politiche sociali. Nel corso di tali riunioni è emersa la necessità di rafforzare l'attività di vigilanza finalizzata a conoscere i dati identificativi dei soggetti esercenti attività di *call center*, dato il dilagare del fenomeno del *telemarketing* selvaggio e il crescente numero di segnalazioni da parte dei consumatori. Pertanto, l'Autorità, anche a seguito delle numerose istanze di consultazione delle numerazioni presenti nel *database* del ROC da parte di coloro le cui utenze sono oggetto di chiamate indesiderate, ha avviato l'implementazione dell'elenco pubblico del ROC rendendo disponibile una funzione di ricerca che consentirà di associare una data numerazione alla società esercente

l'attività di *call center* titolare della stessa sulla base di dati dichiarati al Registro.

### *La gestione ordinaria*

Nel periodo di riferimento, sono prevenute al ROC circa 22.300 comunicazioni (iscrizioni, comunicazioni annuali, variazioni, certificazioni, cancellazioni, *etc*.). In particolare, sono state trasmesse circa 1.800 domande d'iscrizione – di cui 1.670 hanno dato luogo a effettive iscrizioni (Figura 2.7.1) – che, sommate alle circa 2.200 inviate nei primi quattro mesi dell'anno 2017, evidenziano un significativo incremento del numero di iscrizioni al ROC nell'intero anno solare (cfr. Capitolo IV). Tale dato è stato determinato principalmente dall'introduzione dell'obbligo d'iscrizione al ROC dei soggetti esercenti l'attività di *call center*.
In particolare, sono state trasmesse dagli operatori iscritti circa 5.250 comunicazioni annuali e 8.200 domande di variazione (di cui 1.846 inviate dagli operatori e 6.359 acquisite automaticamente dal Registro delle Imprese attraverso i processi di cooperazione applicativa) che evidenziano il costante aggiornamento dei dati del ROC. Sono state inviate, da ultimo, 30 richieste di certificazione tutte definite.

### *I controlli in materia di editoria sulle imprese richiedenti i contributi*

Nell'ambito dell'attività di tenuta del ROC, sono state rilasciate alla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per l'Informazione e l'Editoria (DIE), le attestazioni previste dall'art. 5 del D.P.R. 25 novembre 2010, n. 223, esaminando la posizione presso il ROC delle imprese richiedenti i contributi di cui alla legge 7 agosto 1990, n. 250, e i contributi per la stampa italiana all'estero di cui all'art. 1-*bis* D.L. 18 maggio 2012, n. 63, convertito in legge, con modificazioni, dalla legge 16 luglio 2012, n. 103, e al D.P.R. 11 agosto 2014, n. 138. Sono state verificate le posizioni di tutte le 180 imprese iscritte al Registro richiedenti i contributi e trasmesse le relative attestazioni al DIE nei termini convenuti[72].
A seguito di tale attività, sono stati avviati e definiti dieci procedimenti sanzionatori per omessa o tardiva trasmissione della comunicazione annuale telematica al ROC e due procedimenti sanzionatori per mancata trasmissione della stessa comunicazione. Si è proceduto, inoltre, ad avviare 14 procedimenti sanzionatori per il mancato invio dell'Informativa Economica di Sistema (IES) 2017, relativa all'esercizio finanziario 2016, da parte di società operanti nel settore della radiodiffusione sonora e televisiva nonché dell'editoria quotidiana.
Da ultimo, è stato rinnovato, con effetti a far data dal 21 settembre 2017 fino al 21 settembre 2020, il Protocollo d'Intesa tra l'Autorità e la Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per l'Informazione e l'Editoria, che si è rivelato negli anni uno strumento efficace nel favorire il coordinamento delle rispettive attività di verifica sulle imprese editrici richiedenti i contributi e ha consentito, da un lato, di tutelare l'erario pubblico e, dall'altro, di garantire la trasparenza degli assetti proprietari nel settore editoriale per diversi quotidiani, in taluni casi, con diffusione nazionale.

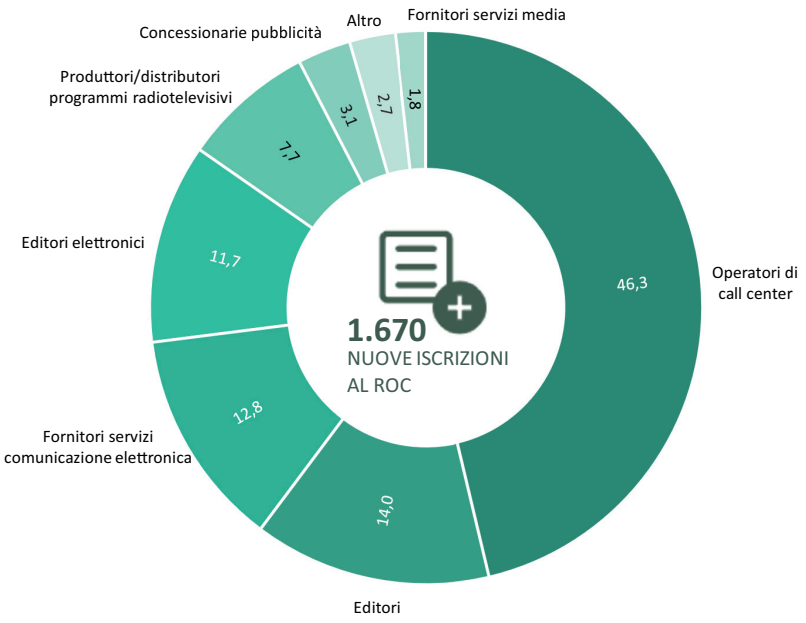



**Figura 2.7.1** - Tipologia di attività dichiarate al ROC dagli operatori che hanno richiesto l'iscrizione (maggio 2017-aprile 2018, %)

[72] A seguito dell'entrata in vigore della legge 26 ottobre 2016, n. 198, che ha previsto la ridefinizione della disciplina del sostegno pubblico per il settore dell'editoria e dell'emittenza radiofonica e televisiva locale e introdotto delle novità che incidono sulle attività di verifica di competenza dell'Autorità previste dal D.P.R. n. 223/2010, il rilascio delle attestazioni è avvenuto entro il mese di maggio 2017 e non più entro il mese di novembre come avvenuto negli anni precedenti.

### *Il Catasto nazionale delle infrastrutture di diffusione*

La sezione speciale del ROC destinata alle infrastrutture di diffusione (Catasto nazionale delle frequenze) rappresenta ormai da anni il principale punto di riferimento per numerose attività tecniche e amministrative, tra cui quelle legate ai processi di pianificazione dello spettro radioelettrico e al supporto al coordinamento internazionale delle frequenze. Si pensi, in particolare, alle attività legate alla transizione dalla televisione analogica alla televisione digitale terrestre, e a quelle, al momento in pieno svolgimento, relative alla prevista liberazione della banda dei 700 MHz, come noto, destinata entro il 2020/2022 ai servizi mobili e non più alla radiodiffusione televisiva. Il Catasto consente di disporre, allo stato, dei dati relativi a tutti gli impianti di radiodiffusione digitale televisiva e sonora operanti sul territorio nazionale. Da gennaio 2017, inoltre, sono disponibili anche i dati relativi agli impianti di radiodiffusione sonora analogica operanti in banda FM (87,5-108 MHz).

L'Autorità detiene un *database* telematico contenente le informazioni relative a tutte le principali tipologie di infrastrutture di diffusione su frequenze terrestri operanti nel territorio nazionale. Alla data del 12 marzo 2018, risultano dichiarati al Catasto 37.117 impianti di radiodiffusione attivi, dei quali 20.043 di tipo televisivo digitale, 245 di tipo radiofonico digitale (DAB) e 16.829 di tipo radiofonico analogico in banda FM.

Esaurita la fase di prima raccolta dei dati tecnici degli impianti radiofonici FM, avviata nel 2016, il volume delle transazioni registrate nel sistema informatico nel corso del 2017 è tornato ai suoi livelli fisiologici. Nel periodo in esame, sono stati infatti registrati circa 3.400 accessi con Carta Nazionale dei Servizi (CNS), nel corso dei quali sono state acquisite e automaticamente validate oltre 3.600 comunicazioni, integralmente dematerializzate, con le quali sono state dichiarate oltre 7.000 variazioni agli impianti tra nuovi inserimenti, modifiche tecnico/amministrative, cessioni, subentri o cessazioni.

### *L'attività ispettiva*

L'Autorità ha esercitato le proprie funzioni ispettive e di controllo nelle diverse aree di competenza, operando in base alle disposizioni stabilite nelle delibere nn. 220/08/CONS e 710/13/CONS. Sulla base di specifiche esigenze operative, le attività ispettive e di verifica sono state spesso effettuate con il supporto del personale appartenente al Nucleo Speciale per la radiodiffusione e l'editoria della Guardia di Finanza e della Sezione di Polizia Postale e delle Comunicazioni (cfr. Capitolo I).

L'Autorità ha svolto attività ispettive e di monitoraggio (sia da *desk* sia presso le sedi delle società vigilate) tese a verificare la conforme applicazione delle norme in materia di servizi media audiovisivi e delle norme riguardanti l'erogazione dei servizi di telefonia e connettività dati da parte degli operatori di servizi di comunicazione. Ulteriori e mirate attività sono state volte a verificare la corretta gestione delle numerazioni in uso, il regolare svolgimento delle attività di *call center*, la conforme applicazione delle norme riguardanti i servizi di contatto e assistenza forniti agli utenti di telefonia fissa e mobile da parte degli operatori di comunicazione elettronica.

L'attività ispettiva dell'Autorità è stata anche tesa a verificare il regolare e pieno esercizio del diritto di cronaca radiofonica e televisiva relativo agli eventi delle principali competizioni sportive e le modalità di accesso agli impianti sportivi da parte degli operatori della comunicazione. Tale attività si è svolta, in particolare, nell'ambito dei più noti tornei calcistici nazionali (cfr. paragrafo 2.3).

Anche il settore dei servizi postali è stato oggetto, nel periodo di riferimento, delle attività ispettive finalizzate, tra l'altro, sia a controllare l'effettivo possesso dei titoli abilitativi da parte degli operatori postali, sia a verificare la corretta applicazione delle norme di settore poste a tutela dei diritti dei consumatori (cfr. paragrafo 2.4).

Con riguardo alle attività di verifica in ordine alla regolare applicazione degli obblighi normativi sussistenti in capo alle emittenti radio nazionali e locali in materia di versamento allo Stato del contributo/canone, l'Autorità ha svolto attività di acquisizione delle dichiarazioni annuali, a cui è seguita la fase di approfondimento istruttorio e di verifica, anche di natura presanzionatoria, sulla regolarità delle suddette comunicazioni. In particolare, a fronte dei dati relativi agli impianti di radiodiffusione sonora in modulazione di frequenza, pervenuti in via telematica e archiviati nel relativo catasto, è stato costituito un archivio composto dai soggetti esercenti l'attività di radiodiffusione, come tali tenuti alla corresponsione del canone di concessione e alla relativa comunicazione all'Autorità ai sensi del D.M. 23 ottobre 2000. I soggetti in questione, ai sensi della delibera n. 235/16/CONS, avrebbero dovuto effettuare la citata comunicazione in modalità telematica facendo confluire i dati relativi al pagamento del canone nel sistema CANORAD. In esito alle verifiche incrociate tra i soggetti obbligati e quelli che avevano ottemperato all'obbligo, sono state inviate le relative comunicazioni di sollecito e diffida.

### *Gli obblighi di comunicazione delle AA.PP. e degli enti pubblici per le spese di pubblicità e comunicazione istituzionale*

In ordine alle competenze (*ex* art. 41 del TUSMAR) in materia di vigilanza sulla pubblicità istituzionale degli enti pubblici, si è effettuata la raccolta delle dichiarazioni annuali trasmesse telematicamente all'Autorità dalle amministrazioni e dagli enti pubblici sottoposti agli obblighi di vigilanza, a cui è seguita un'attività di monitoraggio e di verifica della regolarità dei dati trasmessi.

Con riferimento specifico alle spese sostenute nel 2016, è stata completata la fase di raccolta delle comunicazioni annuali e, previa individuazione di un campione significativo verso cui indirizzare specificamente le attività di verifica presanzionatorie e sanzionatorie, sono state effettuate le attività di controllo nei riguardi di quegli enti che, sulla base dei dati trasmessi risultano, presumibilmente, non aver rispettato le quote d'obbligo. L'Autorità ha quindi avviato i relativi procedimenti sanzionatori, contestando a una pluralità di enti, rientranti nell'ambito del campione individuato (costituito, quest'anno, dalle città capoluogo di regione e dalle agenzie fiscali), la violazione delle norme previste dall'art. 41 del TUSMAR.

In materia di accertamento del regolare pagamento da parte dei soggetti operanti nel settore delle comunicazioni delle sanzioni amministrative irrogate dall'Autorità, la società Agenzia entrate-riscossione (già Equitalia) è stata interessata per complessivi 86 procedimenti di iscrizione a ruolo esecutivo per il recupero di somme non pagate per tutti i casi di indisponibilità dei singoli soggetti allo spontaneo adempimento. L'importo caricato presso il citato agente della riscossione come ruoli esecutivi per sanzioni amministrative originarie (codice tributo 5318) è stato pari a 338.135,50 euro, mentre per oneri accessori (maggiorazioni e interessi legali, codice tributo 5317) per ritardato pagamento l'importo complessivo caricato nei ruoli esecutivi è stato pari a 29.375,73 euro.