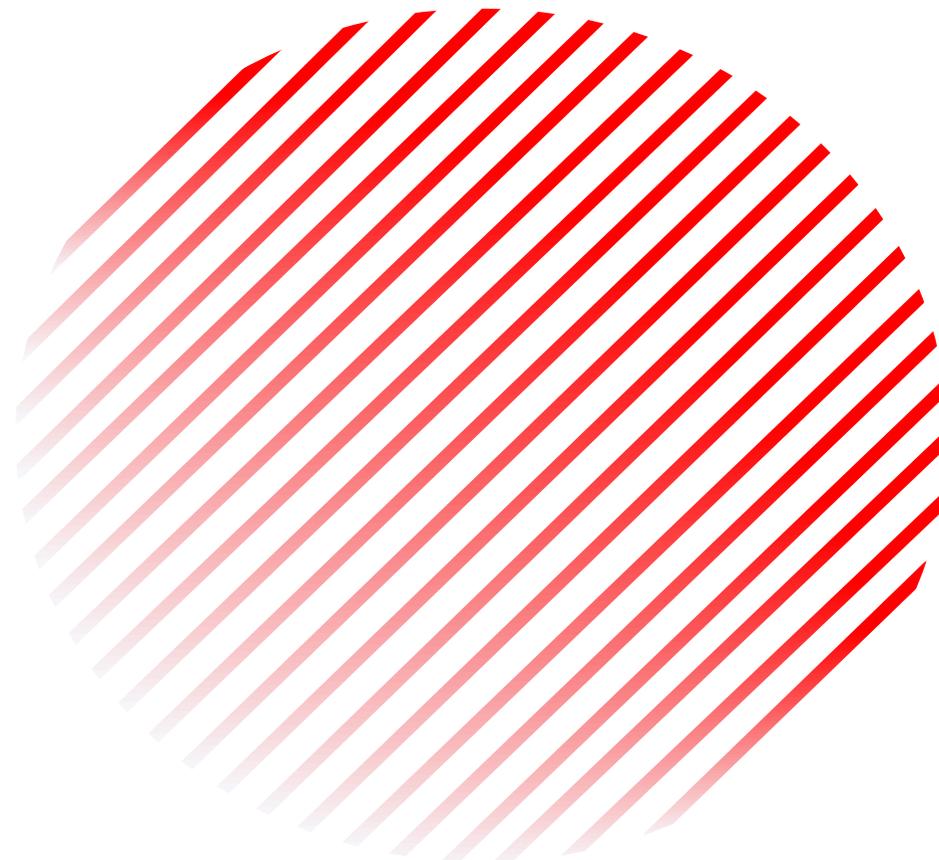


APPENDICE STATISTICA



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

PREMESSA

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

INDICE SINTETICO

A1: Le comunicazioni elettroniche	da pag. 1 a pag. 40 - (47 tavole)
A2: I media	da pag. 41 a pag. 62 - (32 tavole)
A3: I servizi internet e le piattaforme online	da pag. 63 a pag. 70 - (10 tavole)
A4: I servizi postali	da pag. 71 a pag. 80 - (21 tavole)
A5: Le dimensioni istituzionali e organizzative dell’Autorità	da pag. 81 a pag. 86 - (9 tavole)

INDICE ANALITICO

A1: Le comunicazioni elettroniche

A1.1- I mercati delle comunicazioni elettroniche – Principali grandezze macroeconomiche dell'economia italiana	1
A1.2- I mercati delle comunicazioni elettroniche – Ricavi complessivi (Grafico 1.1.1 nel testo)	1
A1.3- I mercati delle comunicazioni elettroniche – Il settore delle telecomunicazioni nell'economia italiana.....	1
A1.4- I mercati delle comunicazioni elettroniche – L'andamento dei prezzi	2
A1.5- I mercati delle comunicazioni elettroniche – Spesa finale degli utenti residenziali e affari (Grafico 1.1.2 nel testo)	2
A1.6- I mercati delle comunicazioni elettroniche – Spesa finale per tipologia di clientela	2
A1.7- I mercati delle comunicazioni elettroniche – Ricavi da servizi intermedi.....	3
A1.8- I mercati delle comunicazioni elettroniche – Investimenti in immobilizzazioni (Grafico 1.1.3 nel testo).....	3
A1.9- I mercati delle comunicazioni elettroniche – Spesa degli utenti in servizi di rete fissa e mobile per operatore (Grafico 1.1.4 nel testo)	4
A1.10 - I mercati di rete fissa – Spesa degli utenti per tipologia di servizi	4
A1.11 - I mercati di rete fissa – Accessi e ricavi broadband per classe di velocità	5
A1.12 - I mercati di rete fissa – Accessi broadband e ultrabroadband per tecnologia	5
A1.13 - I mercati di rete fissa – Accessi broadband per tecnologia e operatore	6
A1.14 - I mercati di rete fissa – Linee broadband e FTTC-FTTH.....	6
A1.15 - I mercati di rete fissa – Andamento traffico dati e consumi unitari	6
A1.16 - I mercati di rete fissa – Diffusione delle linee broadband per famiglie	7
A1.17 - I mercati di rete fissa – Diffusione delle linee residenziali ultrabroadband per famiglie	7

A1.18 - I mercati di rete fissa – Diffusione della banda larga e ultra-larga nelle province italiane per famiglie (Grafico 1.1.5 nel testo).....	8
A1.19 – I mercati di rete fissa – Copertura del territorio per provincia e tecnologia.....	11
A1.20 - I mercati di rete fissa – Accessi broadband per provincia e tecnologia (Dicembre 2021, in migliaia)	16
A1.21 - I mercati di rete fissa – Diffusione degli accessi broadband e ultrabroadband per macroregione e velocità di connessione	21
A1.22 - I mercati di rete fissa – Ranking provinciale degli accessi broadband	21
A1.23 - I mercati di rete fissa – Distribuzione regionale degli accessi broadband per operatore e tecnologia	22
A1.24 - I mercati di rete fissa – Spesa degli utenti per servizi finali su rete a larga banda per operatore	26
A1.25 - I mercati di rete fissa – Quote di mercato: spesa finale per operatore di rete fissa (Grafico 1.1.6 nel testo)	26
A1.26 - I mercati di rete fissa – Spesa degli utenti per tipologia e per operatore	27
A1.27 - I mercati di rete fissa – Spesa degli utenti per tipologia di servizi.....	28
A1.28 - I mercati di rete mobile – Traffico voce nella telefonia mobile	29
A1.29 - I mercati di rete mobile – Traffico dati nella rete mobile	29
A1.30 - I mercati di rete mobile – Andamento sim "M2M"	30
A1.31 - I mercati di rete mobile – Distribuzione delle sim "M2M" per tipologia di applicazione	30
A1.32 - I mercati di rete mobile – Ricavi da Sms ed altri servizi dati.....	30
A1.33 - I mercati di rete mobile – ARPU: ricavi medi per SIM e utente (€/anno) (Grafico 1.1.7 nel testo)	31
A1.34 - I mercati di rete mobile – Ricavi unitari per i servizi voce, SMS e dati (Grafico 1.1.8 nel testo)	31
A1.35 - I mercati di rete mobile – Quote di mercato: spesa finale per operatore di rete mobile (Grafico 1.1.9 nel testo).....	32
A1.36 - I mercati di rete mobile – Spesa degli utenti per tipologia e per operatore	32
A1.37 - I mercati di rete mobile – Spesa degli utenti per operatori MVNO	33
A1.38 - I mercati di rete mobile – Spesa finale degli utenti nei servizi voce e dati.....	33
A1.39 - I mercati di rete mobile – Portabilità del numero (MNP): indice di movimentazione dinamica ^(*)	34
A1.40 - L'attività di vigilanza e sanzionatoria – Denunce per oggetto della segnalazione – modelli D (Tabella 1.4.1 nel testo)	34
A1.41 - L'attività di vigilanza e sanzionatoria – Nuovi procedimenti sanzionatori per fattispecie	35

A1.42 – L’attività di vigilanza e sanzionatoria – Nuovi procedimenti sanzionatori avviati per operatore al 4 aprile 2022	35
A1.43 – L’attività di vigilanza e sanzionatoria – Procedimenti sanzionatori conclusi per fattispecie	36
A1.44 – L’attività di vigilanza e sanzionatoria – Importi delle sanzioni per operatore	36
A1.45 – La risoluzione delle controversie tra operatori e utenti – Andamento delle istanze presentate e delle conciliazioni concluse (Grafico 1.4.1 nel testo)	37
A1.46 – La risoluzione delle controversie tra operatori e utenti – Esito delle procedure di conciliazione (Grafico 1.4.2 nel testo).....	37
A1.47 – Gli indicatori dell’azione regolamentare – Indicatori di monitoraggio dell’azione regolamentare – settore comunicazioni elettroniche (Tabella 1.5.1 nel testo)	38

A2: I media

A2.1 - Il settore nell'economia italiana – La composizione dei ricavi nei servizi media (Grafico 2.1.1 nel testo).....	41
A2.2 - Il settore nell'economia italiana – Ripartizione dei ricavi complessivi per mezzo (Grafico 2.1.2 nel testo).....	41
A2.3 - Il settore nell'economia italiana – Incidenza dei media tradizionali sul PIL	42
A2.4 - Il settore nell'economia italiana – Audience delle TV.....	42
A2.5 - La televisione – Audience dei principali Tg.....	43
A2.6 - La televisione – Ripartizione dei ricavi complessivi della televisione per tipologia (Grafico 2.1.3 nel testo).....	44
A2.7 - La televisione – Incidenza dei ricavi per operatore	44
A2.8 - La televisione – Ricavi della TV in chiaro	45
A2.9 - La televisione – Ripartizione dei ricavi complessivi fra televisione in chiaro e televisione a pagamento (Grafico 2.1.4 nel testo).....	45
A2.10 - La televisione – Incidenza delle offerte sul web sui ricavi della Tv a pagamento (Grafico 2.1.5 nel testo)	46
A2.11 - La televisione – Ricavi della TV a pagamento	46
A2.12 - La televisione – Andamento dei prezzi nel settore televisivo.....	46
A2.13 - La radio – Ascoltatori unici nel giorno medio dei principali operatori nazionali dei servizi radiofonici	47
A2.14 - La radio – Ricavi complessivi della radio per tipologia (Grafico 2.1.6 nel testo)	47
A2.15 – La radio – Quote dei principali operatori	48
A2.16 - I quotidiani – Tirature e vendite di quotidiani cartacei (milioni)	49
A2.17 - I quotidiani – Ricavi della stampa quotidiana per tipologia (Grafico 2.1.7 nel testo).....	50
A2.18 - I quotidiani – Quote dei principali operatori in valore	51
A2.19 - I quotidiani – Quote dei principali operatori in volume - tirature.....	51
A2.20 - I quotidiani – Andamento dei prezzi	52
A2.21 - La tutela del pluralismo e della concorrenza – Titoli abilitativi nel settore dei servizi media audiovisivi rilasciati dall'Autorità (Tabella 2.3.1 nel testo)	52
A2.22 - La vigilanza per la parità di accesso ai mezzi di informazione – TG: numero edizioni e ore monitorate (2021) (Tabella 2.3.2 nel testo).....	53
A2.23 - La vigilanza per la parità di accesso ai mezzi di informazione – Programmi: ore monitorate di programmazione (2021) (Tabella 2.3.3 nel testo)	53

A2.24 - Gli obblighi in materia di opere europee e di produttori indipendenti – Quote di programmazione di opere europee e opere europee recenti per gruppo editoriale (Grafico 2.3.1 nel testo).....	54
A2.25 - Gli obblighi in materia di opere europee e di produttori indipendenti – Quote di programmazione di opere europee e opere europee recenti dei principali palinsesti	55
A2.26 - Gli obblighi in materia di opere europee e di produttori indipendenti – Quote di investimento in opere europee di produttori indipendenti per gruppo editoriale (Grafico 2.3.2 nel testo)	56
A2.27 - Gli obblighi in materia di opere europee e di produttori indipendenti – Quote di investimento in opere europee indipendenti per genere e tipologia	57
A2.28 - Gli obblighi in materia di opere europee e di produttori indipendenti – Modalità di investimento in opere europee indipendenti per genere e tipologia	58
A2.29 – Gli obblighi in materia di opere europee e di produttori indipendenti – Quote di programmazione e investimento in opere europee su servizi a richiesta (VOD) (Grafico 2.3.3 nel testo)	58
A2.30 – La comunicazione politica e la par condicio – Provvedimenti in materia di par condicio. Periodo maggio 2021 – marzo 2022 (Grafico 2.4.1 nel testo)	59
A2.31 – La tutela dei consumatori e degli utenti – Procedimenti sanzionatori nei confronti di fornitori di servizi di media audiovisivi (1° maggio 2021 - 30 aprile 2022) (Tabella 2.4.1 nel testo)	59
A2.32 – Gli indicatori dell'azione regolamentare – Indicatori di monitoraggio dell'azione regolamentare - settore media (Tabella 2.5.1 nel testo)	60

A3: I servizi internet e le piattaforme online

A3.1 – I mercati – Incidenza delle piattaforme online nei settori delle comunicazioni (Grafico 3.2.1 nel testo)	63
A3.2 – I mercati – Ripartizione dei ricavi pubblicitari per mezzo (Grafico 3.2.2 nel testo)	63
A3.3 – I mercati – Incidenza delle piattaforme nella pubblicità online (% sul totale dei ricavi) (Grafico 3.2.3 nel testo)	64
A3.4 – I mercati – Ricavi netti da raccolta pubblicitaria online nel mondo per operatore	64
A3.5 – I mercati – Imprese italiane con almeno 10 addetti che realizzano vendite sul web, per settore merceologico e canale di vendita (Grafico 3.2.4 nel testo).....	65
A3.6 – I mercati – Ricorso all’intermediazione delle piattaforme nelle vendite sul web in Europa (Grafico 3.2.5 nel testo)	66
A3.7 – Le attività in materia di diritto d’autore online – Numero istanze per anno (aprile 2014 - marzo 2022).....	66
A3.8 – Le attività in materia di diritto d’autore online – Istanze ricevute per tipologia di opera e rito (valori assoluti)	67
A3.9 – Le attività in materia di diritto d’autore online – Principali statistiche sulle attività del diritto d'autore	68
A3.10 – Gli indicatori dell'azione regolamentare – Indicatori di monitoraggio dell'azione regolamentare - servizi internet e piattaforme online (Tabella 3.6.1 nel testo)	69

A4: I servizi postali

A4.1 – Il settore nell'economia italiana – Andamento dei volumi dei servizi di corrispondenza e pacchi (Grafico 4.1.1 nel testo).....	71
A4.2 – La corrispondenza tradizionale – Il Servizio Universale: volumi e ricavi	71
A4.3 – La corrispondenza tradizionale – Andamento dei volumi di corrispondenza SU, non SU e Atti giudiziari (Grafico 4.1.2 nel testo).....	72
A4.4 – La corrispondenza tradizionale – Volumi da servizi di corrispondenza per tipologia (mln. €) (Grafico 4.1.3 nel testo)	72
A4.5 – La corrispondenza tradizionale – Volumi da servizi di corrispondenza per tipologia (in %) (Grafico 4.1.4 nel testo).....	73
A4.6 – La corrispondenza tradizionale – Ricavi da servizi di corrispondenza per tipologia (Grafico 4.1.5 nel testo)	73
A4.7 – La corrispondenza tradizionale – Incidenza dei ricavi da servizio universale sul totale ricavi da servizi di corrispondenza	74
A4.8 – La corrispondenza tradizionale – Ricavi da servizi di corrispondenza per tipologia (Grafico 4.1.6 nel testo)	74
A4.9 – La corrispondenza tradizionale – Quote di mercato per i servizi di corrispondenza non SU – Anni 2020 e 2021	74
A4.10 – La corrispondenza tradizionale – Quote di mercato per i servizi di corrispondenza non SU (Grafico 4.1.7 nel testo).....	75
A4.11 – Il segmento degli invii di pacchi postali – Volumi di pacchi per tipologia (mln. €) (Grafico 4.1.8 nel testo)	75
A4.12 – Il segmento degli invii di pacchi postali – Volumi di invii nazionali di pacchi non rientranti nel servizio universale (NSU) per fasce di peso.....	76
A4.13 – Il segmento degli invii di pacchi postali – Volumi di pacchi per tipologia (in %) (Grafico 4.1.9 nel testo).....	76
A4.14 – Il segmento degli invii di pacchi postali – Ricavi da servizi di pacchi per tipologia (mln. €) (Grafico 4.1.10 nel testo).....	77
A4.15 – Il segmento degli invii di pacchi postali – Ricavi da servizi di pacchi per tipologia (in %) (Grafico 4.1.11 nel testo)	77
A4.16 – Il segmento degli invii di pacchi postali – Quote di mercato per i servizi di consegna pacchi non SU (in ricavi, anno 2021, in %) (Grafico 4.1.12 nel testo).....	78
A4.17 – Gli altri indicatori di mercato – Numero di punti di accettazione e di armadietti automatici (Grafico 4.1.13 nel testo).....	78
A4.18 – Gli altri indicatori di mercato – Investimenti in immobilizzazioni materiali e immateriali.....	79
A4.19 – La vigilanza dei mercati e dei servizi – Totale indennizzi erogati agli utenti per reclami ricevuti e trattati	79
A4.20 – La vigilanza dei mercati e dei servizi – Distribuzione dei disservizi inerenti ai settori corrispondenza e pacchi, per tipologia (Grafico 4.3.1 nel testo)	79
A4.21 – Gli indicatori dell'azione regolamentare – Indicatori di monitoraggio dell'azione regolamentare - settore servizi postali (Tabella 4.5.1 nel testo).....	80

A5: Le dimensioni istituzionali e organizzative dell'Autorità

A5.1 – L'organizzazione e la politica delle risorse umane – La struttura organizzativa dell'Autorità (Grafico 5.1.1 nel testo)	81
A5.2 – Le risorse umane: formazione, sicurezza e tutela della salute – Pianta organica dell'Autorità	82
A5.3 – Le risorse umane: formazione, sicurezza e tutela della salute – Personale in servizio (Tabella 5.1.1 nel testo)	82
A5.4 – Gli organismi strumentali e ausiliari – I Co.re.com. (Tabella 5.2.1 nel testo)	83
A5.5 – I rapporti con i consumatori e le associazioni – Contatti del pubblico nel periodo di riferimento (URP) (Tabella 5.3.1 nel testo)	84
A5.6 – I rapporti con i consumatori e le associazioni – Contatti del pubblico per materia della richiesta	84
A5.7 – I rapporti con i consumatori e le associazioni – Principali problematiche segnalate per i servizi di comunicazioni elettroniche	85
A5.8 – Il Registro degli operatori di comunicazione – Attività dichiarate al ROC dagli operatori che hanno richiesto l'iscrizione (maggio 2021- aprile 2022) (Grafico 5.4.1 nel testo)	85
A5.9 – Gli indicatori dell'azione regolamentare – Indicatori di monitoraggio dell'azione amministrativa (Tabella 5.7.1 nel testo)	86

A1: Le comunicazioni elettroniche

A1.1- I mercati delle comunicazioni elettroniche – Principali grandezze macroeconomiche dell'economia italiana

(in miliardi di €)						Var. %	Var. %
	2017	2018	2019	2020	2021	2020/2021	2019/2021
Prodotto interno lordo	1736,6	1771,4	1796,6	1657,0	1775,4	7,2	-1,2
Spesa complessiva delle famiglie	1056,5	1077,8	1087,4	960,8	1029,4	7,1	-5,3
Spesa in servizi delle famiglie	555,7	564,2	571,5	481,7	508,5	5,6	-11,0
Investimenti complessivi	145,5	152,8	154,3	141,6	161,6	14,1	4,7

Fonte: ISTAT

A1.2- I mercati delle comunicazioni elettroniche – Ricavi complessivi (Grafico 1.1.1 nel testo)

(miliardi di €)						Variazione %
	2017	2018	2019	2020	2021	2021/2020
Rete fissa	16,41	16,46	16,22	15,60	15,40	-1,3
Rete mobile	15,81	14,76	13,85	13,05	12,44	-4,6
Totale	32,22	31,21	30,07	28,65	27,84	-2,8

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali

A1.3- I mercati delle comunicazioni elettroniche – Il settore delle telecomunicazioni nell'economia italiana

(in %)					
	2017	2018	2019	2020	2021
Ricavi (Servizi complessivi Tlc / PIL)	1,86	1,76	1,67	1,73	1,57
Famiglie (Spesa Tlc / Spesa complessiva)	2,51	2,35	2,26	2,39	2,15
Famiglie (Spesa Tlc / Spesa in servizi)	4,77	4,50	4,31	4,77	4,36
Investimenti (Tlc / Investimenti complessivi)	4,94	5,43	5,25	5,37	4,67

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali e ISTAT



A1.4- I mercati delle comunicazioni elettroniche – L'andamento dei prezzi

(anno base 2010 = 100)												
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Indice generale	100	104,1	106,5	107,2	107,2	107,3	107,8	108,8	110,0	110,5	110,4	114,7
Telecomunicazioni	100	97,8	97,0	87,1	86,6	87,8	82,9	81,2	79,3	76,7	72,4	68,1

Fonte: elaborazioni AGCOM su dati ISTAT

A1.5- I mercati delle comunicazioni elettroniche – Spesa finale degli utenti residenziali e affari (Grafico 1.1.2 nel testo)

(miliardi di €)						Variazione %
	2017	2018	2019	2020	2021	2021/2020
Rete fissa	12,77	12,72	12,79	12,07	11,75	-2,66
Rete mobile	13,73	12,66	11,83	10,90	10,42	-4,39
Totale	26,49	25,37	24,62	22,97	22,17	-3,48

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali

A1.6- I mercati delle comunicazioni elettroniche – Spesa finale per tipologia di clientela

(miliardi di €)			Variazione %
	2020	2021	2021/2020
Rete fissa	12,07	11,75	-2,7
- Residenziale	6,00	5,68	-5,3
- Affari	6,07	6,07	0,0
Rete mobile	10,90	10,42	-4,4
- Residenziale	8,46	8,09	-4,4
- Affari	2,44	2,33	-4,4
Rete fissa e mobile	22,97	22,17	-3,5
- Residenziale	14,46	13,77	-4,8
- Affari	8,51	8,40	-1,3

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali



A1.7- I mercati delle comunicazioni elettroniche – Ricavi da servizi intermedi

(miliardi di €)	Variazione %					
	2017	2018	2019	2020	2021	2021/2020
Rete fissa	3,64	3,74	3,43	3,53	3,65	3,4
Rete mobile	2,09	2,10	2,02	2,15	2,02	-5,9
Totale	5,73	5,84	5,45	5,68	5,67	-0,2

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali

A1.8- I mercati delle comunicazioni elettroniche – Investimenti in immobilizzazioni (Grafico 1.1.3 nel testo)

(miliardi di €)	Variazione %					
	2017	2018	2019	2020	2021	2021/2020
Rete fissa Tim	2,71	2,09	1,98	2,01	1,55	-23,0
- Rete fissa altri	2,17	3,07	3,24	2,91	3,30	13,6
Rete mobile Tim	0,81	0,62	0,62	0,48	0,75	55,1
- Rete mobile altri	1,49	2,52	2,27	2,20	1,95	-11,3
Totale	7,18	8,30	8,11	7,60	7,55	-0,7
Rete fissa	4,88	5,16	5,22	4,92	4,85	-1,4
Rete mobile	2,30	3,14	2,89	2,68	2,70	0,6
Tim (rete fissa + mobile)	3,52	2,71	2,60	2,49	2,29	-7,9
Altri operatori (rete fissa + mobile)	3,66	5,59	5,51	5,11	5,26	2,9

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali



A1.9 - I mercati delle comunicazioni elettroniche – Spesa degli utenti in servizi di rete fissa e mobile per operatore (Grafico 1.1.4 nel testo)

Volume d'affari: 22.171 mln. di €	2021 in %	Differenza vs 2020 (p.p.)
TIM	41,2	-0,7
Vodafone	18,7	-0,2
Wind 3	17,8	-0,9
Fastweb	10,6	0,8
Iliad	2,8	0,6
PostePay	1,3	0,1
Altri	7,6	0,3
Totale	100,0	

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali

A1.10 - I mercati di rete fissa – Spesa degli utenti per tipologia di servizi

(miliardi di €)						Variazione %	
	2017	2018	2019	2020	2021	2021/2020	
Voce	4,06	3,68	3,24	2,54	2,13	-16,2	
Dati	6,18	6,46	6,67	6,87	6,87	0,0	
Altro	2,53	2,58	2,88	2,66	2,75	3,4	
Totale	12,77	12,72	12,79	12,07	11,75	-2,7	

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali



A1.11 - I mercati di rete fissa – Accessi e ricavi broadband per classe di velocità

Volumi medi annui in %	2020	2021
< 30 Mbit/s	38,0	27,5
≥ 30 e <100 Mbit/s	15,4	15,4
≥ 100 Mbit/s	46,6	57,1
Totale	100,0	100,0
Ricavi in %		
< 30 Mbit/s	25,7	15,0
≥ 30 e <100 Mbit/s	17,7	18,2
≥ 100 Mbit/s	56,5	66,7
Totale	100,0	100,0
Ricavi mensili per linea broadband e ultrabroadband in €		
< 30 Mbit/s	19,42	15,28
≥ 30 e <100 Mbit/s	32,95	33,08
≥ 100 Mbit/s	34,75	32,68
Media	28,65	27,96

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali

A1.12 - I mercati di rete fissa – Accessi broadband e ultrabroadband per tecnologia

(in %)	2017	2021	Differenza in p. p. 2021/2017
FTTC	13,4	54,7	41,4
DSL	78,3	21,9	-56,4
FTTH	2,8	14,2	11,4
FWA	5,5	9,1	3,6
Totale	100,0	100,0	

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali



A1.13 - I mercati di rete fissa – Accessi broadband per tecnologia e operatore

Dicembre 2021			
	(in %)		
	DSL	FTTC	FTTH
Tim	62,2	43,3	20,5
Vodafone	10,1	19,5	22,9
Fastweb	12,4	15,6	24,3
Wind Tre	10,5	15,8	22,0
Altri	4,9	5,7	10,3
Totale	100,0	100,0	100,0

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali

A1.14 - I mercati di rete fissa – Linee broadband e FTTC-FTTH

(in % delle linee complessive di rete fissa)																	
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Linee broadband	29,3	37,0	44,3	50,3	55,7	60,8	62,4	63,3	66,4	69,4	73,7	76,5	80,3	84,3	89,6	92,0	93,5
Linee FTTC-FTTH	0,9	0,9	1,1	1,1	1,2	1,3	1,3	1,3	1,6	3,6	6,8	12,4	22,8	36,2	46,3	56,3	64,4

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali

A1.15 - I mercati di rete fissa – Andamento traffico dati e consumi unitari

(anno base 2014 = 100)								
	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Traffico dati (Petabyte)	100,0	125,1	183,9	260,8	313,8	384,4	561,2	650,2
Traffico unitario mensile (GB/Mese)	100,0	120,8	170,4	229,6	262,7	311,9	442,3	497,2

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali



A1.16 - I mercati di rete fissa – Diffusione delle linee broadband per famiglie

(in % delle famiglie)																	
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
% di famiglie	29,0	36,0	42,4	45,8	49,5	53,0	53,2	53,2	54,3	55,2	57,7	59,7	65,1	66,7	68,4	70,1	72,6

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali

A1.17 - I mercati di rete fissa – Diffusione delle linee residenziali ultrabroadband per famiglie

(in % delle famiglie)									
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Linee UBB	0,4	1,7	4,1	7,8	17,3	26,9	32,8	41,4	48,5

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali



A1.18 - I mercati di rete fissa – Diffusione della banda larga e ultra-larga nelle province italiane per famiglie (Grafico 1.1.5 nel testo)

Linee complessive (dicembre 2021, % famiglie)		
Fino al 50%	dal 51% al 65%	oltre il 65%
Campobasso	Agrigento	Ancona
Isernia	Alessandria	Arezzo
L'Aquila	Aosta	Ascoli Piceno
Nuoro	Asti	Bari
Sud Sardegna	Avellino	Bergamo
	Barletta-Andria-Trani	Bologna
	Belluno	Brescia
	Benevento	Brindisi
	Biella	Cagliari
	Bolzano-Bozen	Caserta
	Caltanissetta	Catania
	Catanzaro	Como
	Chieti	Cremona
	Cosenza	Ferrara
	Crotone	Firenze
	Cuneo	Forlì-Cesena
	Enna	Genova
	Fermo	Gorizia
	Foggia	Grosseto
	Frosinone	Imperia
	Lecce	La Spezia

Linee ultrabroadband (VDSL+FTTH+FWA) (dicembre 2021, % famiglie)			
Fino al 35%	dal 36% al 50%	dal 51% al 65%	oltre il 65%
Asti	Agrigento	Ancona	Bari
Campobasso	Alessandria	Ascoli Piceno	Cagliari
Isernia	Aosta	Barletta-Andria-Trani	Firenze
L'Aquila	Arezzo	Bergamo	Milano
Nuoro	Avellino	Bologna	Napoli
Oristano	Belluno	Brescia	Prato
Rieti	Benevento	Brindisi	Roma
Sud Sardegna	Biella	Caserta	
	Bolzano-Bozen	Catania	
	Caltanissetta	Como	
	Catanzaro	Cremona	
	Chieti	Foggia	
	Cosenza	Forlì-Cesena	
	Crotone	Genova	
	Cuneo	Gorizia	
	Enna	Imperia	
	Fermo	La Spezia	
	Ferrara	Latina	
	Frosinone	Lecce	
	Grosseto	Lecco	
	Macerata	Livorno	

Appendice statistica

Linee complete (dicembre 2021, % famiglie)		
Fino al 50%	dal 51% al 65%	oltre il 65%
	Massa Carrara	Latina
	Matera	Lecco
	Messina	Livorno
	Oristano	Lodi
	Potenza	Lucca
	Ragusa	Macerata
	Reggio Calabria	Mantova
	Rieti	Milano
	Rovigo	Modena
	Salerno	Monza e della Brianza
	Sassari	Napoli
	Sondrio	Novara
	Teramo	Padova
	Trapani	Palermo
	Vercelli	Parma
	Vibo Valentia	Pavia
		Perugia
		Pesaro e Urbino
		Pescara
		Piacenza
		Pisa
		Pistoia
		Pordenone

Le comunicazioni elettroniche

Linee ultrabroadband (VDSL+FTTH+FWA) (dicembre 2021, % famiglie)			
Fino al 35%	dal 36% al 50%	dal 51% al 65%	oltre il 65%
	Mantova	Lodi	
	Matera	Lucca	
	Messina	Massa Carrara	
	Pavia	Modena	
	Potenza	Monza e della Brianza	
	Ragusa	Novara	
	Reggio Calabria	Padova	
	Rovigo	Palermo	
	Salerno	Parma	
	Sassari	Perugia	
	Savona	Pesaro e Urbino	
	Siena	Pescara	
	Sondrio	Piacenza	
	Teramo	Pisa	
	Terni	Pistoia	
	Trapani	Pordenone	
	Trento	Ravenna	
	Udine	Reggio Emilia	
	Vercelli	Rimini	
	Vibo Valentia	Siracusa	
	Vicenza	Taranto	
	Viterbo	Torino	
		Treviso	

Appendice statistica

Linee complessive (dicembre 2021, % famiglie)		
Fino al 50%	dal 51% al 65%	oltre il 65%
		Prato
		Ravenna
		Reggio nell'Emilia
		Rimini
		Roma
		Savona
		Siena
		Siracusa
		Taranto
		Terni
		Torino
		Trento
		Treviso
		Trieste
		Udine
		Varese
		Venezia
		Verbano-Cusio-Ossola
		Verona
		Vicenza
		Viterbo

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali

Le comunicazioni elettroniche

Linee ultrabroadband (VDSL+FTTH+FWA) (dicembre 2021, % famiglie)			
Fino al 35%	dal 36% al 50%	dal 51% al 65%	oltre il 65%
			Trieste
			Varese
			Venezia
			Verbano-Cuso-Ossola
			Verona



A1.19 – I mercati di rete fissa – Copertura del territorio per provincia e tecnologia

NUTS3 (DESI 2022)	Macroregione	Regione	Province (% delle famiglie raggiunte)	DSL	FTTC	FTTC velocità >= 100 Mbit/s	FTTP	FWA
ITG14	Isole	Sicilia	Agrigento	99,8	97,0	84,5	21,7	95,9
ITC18	NO	Piemonte	Alessandria	99,2	79,7	55,5	27,5	97,0
ITI32	CE	Marche	Ancona	99,9	97,5	72,8	45,1	98,7
ITC20	NO	Valle d'Aosta	Aosta	99,9	79,0	46,9	29,8	98,4
ITI18	CE	Toscana	Arezzo	99,7	97,2	60,5	27,7	94,2
ITI34	CE	Marche	Ascoli Piceno	99,5	93,3	63,1	30,5	94,8
ITC17	NO	Piemonte	Asti	99,7	75,8	45,4	22,0	96,6
ITF34	Sud	Campania	Avellino	99,7	90,3	49,0	30,2	95,7
ITF47	Sud	Puglia	Bari	99,8	99,8	81,3	50,9	98,1
ITF48	Sud	Puglia	Barletta-Andria-Trani	99,8	99,8	88,7	52,0	98,7
ITH33	NE	Veneto	Belluno	99,9	84,8	40,0	19,9	98,0
ITF32	Sud	Campania	Benevento	99,8	90,6	43,3	31,5	91,5
ITC46	NO	Lombardia	Bergamo	100,0	97,5	72,5	26,6	98,8
ITC13	NO	Piemonte	Biella	100,0	89,0	52,8	28,2	98,8
ITH55	NE	Emilia-Romagna	Bologna	99,9	99,0	78,3	57,6	98,9
ITH10	NE	Trentino-Alto Adige	Bolzano-Bozen	99,8	70,8	46,6	12,3	93,9
ITC47	NO	Lombardia	Brescia	100,0	98,4	73,6	30,3	98,9
ITF44	Sud	Puglia	Brindisi	99,9	99,9	73,4	25,0	96,3
ITG2F	Isole	Sardegna	Cagliari	100,0	100,0	77,4	68,3	98,3
ITG15	Isole	Sicilia	Caltanissetta	99,6	97,5	78,8	44,2	95,5
ITF22	Sud	Molise	Campobasso	95,9	83,2	50,7	43,7	94,8
ITF31	Sud	Campania	Caserta	100,0	96,9	74,2	44,2	97,5



NUTS3 (DESI 2022)	Macroregione	Regione	Province (% delle famiglie raggiunte)	DSL	FTTC	FTTC velocità >= 100 Mbit/s	FTTP	FWA
ITG17	Isole	Sicilia	Catania	99,9	97,8	82,3	46,3	98,0
ITF63	Sud	Calabria	Catanzaro	99,8	98,8	62,9	35,5	95,2
ITF14	Sud	Abruzzo	Chieti	99,2	93,8	56,3	45,4	94,7
ITC42	NO	Lombardia	Como	99,6	96,7	69,8	23,2	99,4
ITF61	Sud	Calabria	Cosenza	99,7	99,6	42,4	12,6	92,0
ITC4A	NO	Lombardia	Cremona	100,0	93,8	70,6	47,4	98,6
ITF62	Sud	Calabria	Crotone	99,9	99,2	34,3	23,4	94,5
ITC16	NO	Piemonte	Cuneo	99,3	77,2	47,8	37,3	97,0
ITG16	Isole	Sicilia	Enna	98,9	95,2	77,9	15,1	95,2
ITI35	CE	Marche	Fermo	99,9	97,4	58,6	16,5	97,3
ITH56	NE	Emilia-Romagna	Ferrara	100,0	97,7	68,2	38,0	99,5
ITI14	CE	Toscana	Firenze	100,0	99,9	73,6	60,1	98,3
ITF46	Sud	Puglia	Foggia	99,5	96,9	83,7	27,5	95,7
ITH58	NE	Emilia-Romagna	Forlì-Cesena	99,2	86,6	65,5	33,3	97,3
ITI45	CE	Lazio	Frosinone	100,0	95,3	44,4	26,8	91,6
ITC33	NO	Liguria	Genova	99,5	96,7	81,3	70,3	99,6
ITH43	NE	Friuli-Venezia Giulia	Gorizia	100,0	99,9	78,7	29,9	99,5
ITI1A	CE	Toscana	Grosseto	98,6	91,1	52,4	45,8	91,0
ITC31	NO	Liguria	Imperia	99,5	93,5	62,5	13,9	99,1
ITF21	Sud	Molise	Isernia	96,3	86,3	19,9	31,8	87,9
ITF11	NO	Liguria	L'Aquila	96,1	82,2	36,6	35,5	94,1
ITC34	Sud	Abruzzo	La Spezia	98,6	94,1	58,9	30,8	99,1
ITI44	CE	Lazio	Latina	100,0	98,4	67,6	31,0	97,1

NUTS3 (DESI 2022)	Macroregione	Regione	Province (% delle famiglie raggiunte)	DSL	FTTC	FTTC velocità >= 100 Mbit/s	FTTP	FWA
ITF45	Sud	Puglia	Lecce	99,9	99,8	70,9	11,8	98,6
ITC43	NO	Lombardia	Lecco	100,0	98,5	73,6	22,9	99,4
ITI16	CE	Toscana	Livorno	100,0	97,9	72,7	33,1	98,4
ITC49	NO	Lombardia	Lodi	100,0	97,0	76,1	20,0	98,4
ITI12	CE	Toscana	Lucca	100,0	99,8	62,2	28,0	97,0
ITI33	CE	Marche	Macerata	99,5	91,8	62,4	22,4	97,1
ITC4B	NO	Lombardia	Mantova	100,0	92,2	55,5	76,1	98,6
ITI11	CE	Toscana	Massa-Carrara	99,9	99,2	63,2	30,7	93,3
ITF52	Sud	Basilicata	Matera	98,3	87,8	49,0	34,8	95,7
ITG13	Isole	Sicilia	Messina	99,6	96,7	74,2	57,9	91,6
ITC4C	NO	Lombardia	Milano	100,0	99,9	51,5	71,1	97,5
ITH54	NE	Emilia-Romagna	Modena	99,9	95,4	68,3	45,1	98,5
ITC4D	NO	Lombardia	Monza e della Brianza	100,0	100,0	77,8	38,1	99,3
ITF33	Sud	Campania	Napoli	100,0	100,0	84,7	67,7	96,5
ITC15	NO	Piemonte	Novara	99,9	86,9	62,3	24,0	99,2
ITG2E	Isole	Sardegna	Nuoro	99,6	74,6	36,7	10,8	86,9
ITG2G	Isole	Sardegna	Oristano	99,8	88,6	43,3	14,2	94,5
ITH36	NE	Veneto	Padova	100,0	98,9	62,6	40,9	99,4
ITG12	Isole	Sicilia	Palermo	99,8	96,8	84,6	64,8	97,2
ITH52	NE	Emilia-Romagna	Parma	99,2	94,7	75,1	44,5	96,7
ITC48	NO	Lombardia	Pavia	99,9	88,4	59,9	16,4	97,2
ITI21	CE	Umbria	Perugia	99,2	93,9	62,6	40,3	97,0
ITI31	CE	Marche	Pesaro e Urbino	99,9	91,1	58,3	25,8	98,1

NUTS3 (DESI 2022)	Macroregione	Regione	Province (% delle famiglie raggiunte)	DSL	FTTC	FTTC velocità >= 100 Mbit/s	FTTP	FWA
ITF13	Sud	Abruzzo	Pescara	99,6	96,7	76,3	60,9	98,3
ITH51	NE	Emilia-Romagna	Piacenza	98,4	93,2	67,7	36,1	96,0
ITI17	CE	Toscana	Pisa	100,0	98,0	64,1	31,9	97,8
ITI13	CE	Toscana	Pistoia	100,0	100,0	58,8	28,7	98,6
ITH41	NE	Friuli-Venezia Giulia	Pordenone	99,9	99,9	69,0	25,3	99,2
ITF51	Sud	Basilicata	Potenza	99,1	87,0	43,0	22,6	87,9
ITI15	CE	Toscana	Prato	100,0	100,0	79,5	86,4	98,8
ITG18	Isole	Sicilia	Ragusa	99,8	98,2	83,2	52,1	94,3
ITH57	NE	Emilia-Romagna	Ravenna	99,8	96,0	68,9	40,8	99,3
ITF65	Sud	Calabria	Reggio di Calabria	99,8	99,5	47,5	30,3	89,3
ITH53	NE	Emilia-Romagna	Reggio nell'Emilia	99,9	97,4	70,6	46,6	98,3
ITI42	CE	Lazio	Rieti	99,9	83,0	40,9	34,5	93,9
ITH59	NE	Emilia-Romagna	Rimini	99,9	97,9	65,0	20,8	99,4
ITI43	CE	Lazio	Roma	100,0	99,7	86,6	72,2	99,4
ITH37	NE	Veneto	Rovigo	100,0	96,7	46,8	31,9	99,1
ITF35	Sud	Campania	Salerno	99,8	92,9	57,3	46,8	91,6
ITG2D	Isole	Sardegna	Sassari	98,8	87,9	47,6	30,2	94,0
ITC32	NO	Liguria	Savona	99,6	93,4	70,6	17,6	99,3
ITI19	CE	Toscana	Siena	99,5	92,9	62,4	32,7	95,4
ITG19	Isole	Sicilia	Siracusa	99,7	99,7	93,0	32,7	96,1
ITC44	NO	Lombardia	Sondrio	100,0	98,8	57,2	40,1	98,5
ITG2H	Isole	Sardegna	Sud Sardegna	99,3	97,7	60,4	8,2	94,1
ITF43	Sud	Puglia	Taranto	99,8	99,8	90,4	34,0	96,9

NUTS3 (DESI 2022)	Macroregione	Regione	Province (% delle famiglie raggiunte)	DSL	FTTC	FTTC velocità >= 100 Mbit/s	FTTP	FWA
ITF12	Sud	Abruzzo	Teramo	98,1	94,5	66,1	18,7	95,6
ITI22	CE	Umbria	Terni	99,2	90,8	62,7	46,7	97,8
ITC11	NO	Piemonte	Torino	99,9	96,2	74,0	60,8	98,9
ITG11	Isole	Sicilia	Trapani	99,8	97,4	72,9	35,9	96,2
ITH20	NE	Trentino-Alto Adige	Trento	99,9	85,0	58,2	52,2	98,2
ITH34	NE	Veneto	Treviso	99,8	98,4	60,5	29,9	99,3
ITH44	NE	Friuli-Venezia Giulia	Trieste	100,0	99,9	91,7	77,1	99,5
ITH42	NE	Friuli-Venezia Giulia	Udine	99,9	99,7	75,1	40,5	98,7
ITC41	NO	Lombardia	Varese	100,0	99,8	77,5	26,0	99,7
ITH35	NE	Veneto	Venezia	100,0	98,8	65,9	46,6	98,6
ITC14	NO	Piemonte	Verbano-Cusio-Ossola	99,5	82,6	39,2	9,4	99,4
ITC12	NO	Piemonte	Vercelli	97,9	76,0	54,9	48,7	96,8
ITH31	NE	Veneto	Verona	100,0	99,1	70,0	46,9	99,4
ITF64	Sud	Calabria	Vibo Valentia	99,9	99,8	43,0	14,6	92,0
ITH32	NE	Veneto	Vicenza	99,9	97,6	56,4	36,1	99,0
ITI41	CE	Lazio	Viterbo	99,7	88,3	57,0	23,3	96,7

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

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali

A1.20 - I mercati di rete fissa – Accessi broadband per provincia e tecnologia (Dicembre 2021, in migliaia)

Macroregione	Regione	Provincia	Popolazione al 31.12.2021	Famiglie al 31.12.2021	Accessi broadband complessivi	- di cui VDSL	- di cui FTTH	- di cui FWA
Isole	Sicilia	Agrigento	412	171	91	59	3	10
NO	Piemonte	Alessandria	407	197	122	57	6	29
CE	Marche	Ancona	462	203	156	92	15	11
NO	Valle d'Aosta	Aosta	123	60	38	13	1	10
CE	Toscana	Arezzo	335	146	105	58	3	9
CE	Marche	Ascoli Piceno	202	86	70	41	3	6
NO	Piemonte	Asti	208	95	50	22	2	9
Sud	Campania	Avellino	400	167	99	53	1	12
Sud	Puglia	Bari	1225	488	390	221	84	31
Sud	Puglia	Barletta-Andria- Trani	379	144	85	56	8	8
NE	Veneto	Belluno	199	93	59	25	0	11
Sud	Campania	Benevento	263	111	60	30	4	6
NO	Lombardia	Bergamo	1103	465	353	198	17	42
NO	Piemonte	Biella	170	81	49	22	0	7
NE	Emilia-Romagna	Bologna	1016	489	397	177	113	26
NE	Trentino-Alto Adige	Bolzano-Bozen	536	225	133	62	7	15
NO	Lombardia	Brescia	1254	536	418	238	27	56
Sud	Puglia	Brindisi	380	156	102	60	10	17
Isole	Sardegna	Cagliari	420	191	161	75	52	8
Isole	Sicilia	Caltanissetta	251	103	55	31	6	6
Sud	Molise	Campobasso	211	94	45	24	5	3

Macroregione	Regione	Provincia	Popolazione al 31.12.2021	Famiglie al 31.12.2021	Accessi broadband complessivi	- di cui VDSL	- di cui FTTH	- di cui FWA
Sud	Campania	Caserta	900	348	240	171	7	18
Isole	Sicilia	Catania	1069	420	295	168	53	25
Sud	Calabria	Catanzaro	342	146	86	58	2	11
Sud	Abruzzo	Chieti	372	162	103	57	9	11
NO	Lombardia	Como	595	258	215	114	4	34
Sud	Calabria	Cosenza	671	299	159	110	5	15
NO	Lombardia	Cremona	351	152	115	55	7	16
Sud	Calabria	Crotone	162	69	36	25	0	6
NO	Piemonte	Cuneo	581	257	149	65	2	29
Isole	Sicilia	Enna	156	68	36	22	0	4
CE	Marche	Fermo	168	71	42	27	0	4
NE	Emilia-Romagna	Ferrara	341	160	104	58	10	10
CE	Toscana	Firenze	995	448	386	222	54	20
Sud	Puglia	Foggia	598	241	151	98	11	16
NE	Emilia-Romagna	Forlì-Cesena	392	170	122	70	8	14
CE	Lazio	Frosinone	468	199	124	65	1	19
NO	Liguria	Genova	816	413	318	143	90	17
NE	Friuli-Venezia Giulia	Gorizia	139	65	45	31	0	3
CE	Toscana	Grosseto	217	103	71	33	8	9
NO	Liguria	Imperia	209	102	71	43	0	12
Sud	Molise	Isernia	80	36	16	9	0	2
NO	Liguria	La Spezia	215	102	81	47	6	7
Sud	Abruzzo	L'Aquila	288	129	63	27	5	11



Macroregione	Regione	Provincia	Popolazione al 31.12.2021	Famiglie al 31.12.2021	Accessi broadband complessivi	- di cui VDSL	- di cui FTTH	- di cui FWA
CE	Lazio	Latina	566	234	161	86	13	28
Sud	Puglia	Lecce	772	326	203	122	11	34
NO	Lombardia	Lecco	332	143	117	65	2	16
CE	Toscana	Livorno	327	155	119	84	4	9
NO	Lombardia	Lodi	227	96	76	46	1	8
CE	Toscana	Lucca	382	166	135	90	4	13
CE	Marche	Macerata	305	129	88	49	3	10
NO	Lombardia	Mantova	404	170	123	61	1	16
CE	Toscana	Massa Carrara	188	87	56	39	0	5
Sud	Basilicata	Matera	192	82	46	26	7	4
Isole	Sicilia	Messina	600	270	172	94	20	17
NO	Lombardia	Milano	3237	1561	1407	512	630	27
NE	Emilia-Romagna	Modena	703	303	238	147	21	21
NO	Lombardia	Monza e della Brianza	870	373	256	176	22	9
Sud	Campania	Napoli	2967	1106	970	597	207	35
NO	Piemonte	Novara	362	161	116	55	9	21
Isole	Sardegna	Nuoro	199	92	43	20	1	3
Isole	Sardegna	Oristano	151	68	34	16	2	5
NE	Veneto	Padova	931	392	275	157	30	20
Isole	Sicilia	Palermo	1200	486	324	147	111	22
NE	Emilia-Romagna	Parma	450	205	157	81	28	16
NO	Lombardia	Pavia	535	243	184	91	6	23
CE	Umbria	Perugia	641	279	196	95	27	29



Macroregione	Regione	Provincia	Popolazione al 31.12.2021	Famiglie al 31.12.2021	Accessi broadband complessivi	- di cui VDSL	- di cui FTTH	- di cui FWA
CE	Marche	Pesaro e Urbino	352	151	116	68	2	13
Sud	Abruzzo	Pescara	313	133	96	45	24	7
NE	Emilia-Romagna	Piacenza	284	129	92	53	7	9
CE	Toscana	Pisa	417	182	144	86	10	11
CE	Toscana	Pistoia	289	125	94	64	1	8
NE	Friuli-Venezia Giulia	Pordenone	310	133	96	60	1	12
Sud	Basilicata	Potenza	348	151	76	45	4	7
CE	Toscana	Prato	264	103	87	52	15	5
Isole	Sicilia	Ragusa	315	127	69	43	6	8
NE	Emilia-Romagna	Ravenna	386	176	126	73	8	13
Sud	Calabria	Reggio Calabria	519	215	127	81	12	11
NE	Emilia-Romagna	Reggio Emilia	524	227	173	101	15	19
CE	Lazio	Rieti	151	70	40	15	3	5
NE	Emilia-Romagna	Rimini	337	146	115	84	1	9
CE	Lazio	Roma	4223	1949	1639	1035	256	81
NE	Veneto	Rovigo	229	101	59	31	2	8
Sud	Campania	Salerno	1060	430	263	163	26	19
Isole	Sardegna	Sassari	474	222	128	65	16	12
NO	Liguria	Savona	268	136	91	55	2	11
CE	Toscana	Siena	262	119	89	45	5	9
Isole	Sicilia	Siracusa	384	160	107	65	12	12
NO	Lombardia	Sondrio	178	79	49	16	2	17
Isole	Sardegna	Sud Sardegna	335	149	68	42	1	6



Macroregione	Regione	Provincia	Popolazione al 31.12.2021	Famiglie al 31.12.2021	Accessi broadband complessivi	- di cui VDSL	- di cui FTTH	- di cui FWA
Sud	Puglia	Taranto	558	229	156	105	9	18
Sud	Abruzzo	Teramo	299	128	79	47	3	12
CE	Umbria	Terni	218	102	68	29	11	10
NO	Piemonte	Torino	2205	1035	769	308	235	62
Isole	Sicilia	Trapani	415	167	85	58	2	11
NE	Trentino-Alto Adige	Trento	542	237	167	80	10	23
NE	Veneto	Treviso	877	361	253	133	8	43
NE	Friuli-Venezia Giulia	Trieste	231	119	94	57	12	2
NE	Friuli-Venezia Giulia	Udine	518	242	160	79	11	24
NO	Lombardia	Varese	878	382	318	198	13	35
NE	Veneto	Venezia	839	376	276	142	46	16
NO	Piemonte	Verbano-Cuso-Ossola	154	73	53	17	0	23
NO	Piemonte	Vercelli	166	78	47	21	5	8
NE	Veneto	Verona	927	391	290	169	32	33
Sud	Calabria	Vibo Valentia	151	63	33	22	0	4
NE	Veneto	Vicenza	853	357	237	133	6	21
CE	Lazio	Viterbo	308	139	93	50	1	12

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali e ISTAT



A1.21 - I mercati di rete fissa – Diffusione degli accessi broadband e ultrabroadband per macroregione e velocità di connessione

Italia = 100	Dicembre 2021		
	broadband complessive	≥30 Mbit/s	≥100 Mbit/s
Nord-Ovest	106,2	103,3	105,9
Nord-Est	99,1	96,8	94,3
Centro	107,1	108,1	108,4
Sud	93,0	96,3	95,9
Isole	85,3	89,0	86,7

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali

A1.22 - I mercati di rete fissa – Ranking provinciale degli accessi broadband

Broadband (in % delle famiglie, dicembre 2021)	Ultrabroadband (in % delle famiglie, dicembre 2021)
Province con MAGGIORE diffusione	Province con MAGGIORE diffusione
Milano 90,2	Napoli 75,8
Napoli 87,7	Milano 74,8
Firenze 86,2	Roma 70,4
Prato 84,7	Cagliari 70,3
Cagliari 84,4	Prato 70,3
Roma 84,1	Bari 68,6
Como 83,5	Firenze 65,7
Varese 83,2	Rimini 64,6
Lecco 82,0	Varese 64,6
Ascoli Piceno 81,5	Bologna 64,5
Province con MINORE diffusione	Province con MINORE diffusione
Asti 52,6	Biella 36,2
Crotone 52,4	Benevento 36,1
Oristano 50,9	Campobasso 34,9
Trapani 50,9	Oristano 34,4
Potenza 50,6	Asti 34,3
L'Aquila 49,0	Rieti 33,8
Campobasso 47,9	L'Aquila 32,8
Nuoro 47,1	Sud Sardegna 32,5
Sud Sardegna 45,7	Isernia 30,2
Isernia 43,4	Nuoro 26,7

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali



A1.23 - I mercati di rete fissa – Distribuzione regionale degli accessi broadband per operatore e tecnologia

Media "VDSL+FTTH+FWA" (%) - Dicembre 2021								
	TIM	Vodafone	WindTre	Fastweb	Linkem	Eolo	Tiscali	Altri
Italia	35,6	18,5	15,1	15,4	4,2	4,0	2,3	4,9
<i>Nord-Ovest</i>	30,3	19,4	12,8	20,1	2,7	6,4	2,0	6,3
<i>Nord-Est</i>	36,8	17,9	16,3	13,2	2,6	6,6	1,6	5,1
<i>Centro</i>	39,5	17,0	14,3	15,7	3,5	3,3	2,1	4,7
<i>Sud</i>	36,7	19,6	17,6	12,9	7,2	0,7	1,8	3,6
<i>Isole</i>	38,0	18,4	16,3	9,8	7,6	0,3	6,0	3,6
Piemonte	29,6	18,6	13,7	17,5	3,2	8,9	2,0	6,6
Valle D'Aosta	30,6	14,9	10,1	7,4	0,3	29,0	0,9	6,6
Lombardia	30,8	19,8	12,4	20,6	2,8	5,5	2,1	6,2
Trentino Alto Adige	36,5	17,2	15,2	8,2	0,6	13,5	0,8	8,0
Veneto	36,2	17,4	18,4	12,2	3,7	6,2	1,6	4,4
Friuli Venezia Giulia	37,6	15,5	18,4	12,4	2,0	8,3	1,5	4,4
Liguria	29,2	19,1	13,7	23,4	1,5	4,9	1,6	6,5
Emilia Romagna	37,2	19,0	14,2	15,0	2,0	5,5	1,7	5,5
Toscana	45,1	16,7	13,6	11,8	2,2	4,1	1,9	4,6
Umbria	41,4	16,0	11,9	8,6	4,2	8,2	4,5	5,3
Marche	43,5	16,5	13,1	12,5	1,2	5,9	1,1	6,2
Lazio	35,1	17,4	15,3	19,6	4,6	1,7	2,1	4,2
Abruzzo	37,3	19,1	11,4	14,8	6,7	4,9	1,5	4,4
Molise	41,0	22,3	15,9	8,8	6,9	0,6	0,8	3,7
Campania	37,4	21,2	18,0	13,3	4,4	0,5	1,7	3,4
Puglia	29,4	17,8	22,4	14,0	10,5	0,0	2,0	3,9
Basilicata	43,4	22,2	8,2	13,9	7,2	0,4	1,4	3,2
Calabria	49,6	17,7	10,4	7,5	9,2	0,2	2,3	3,2
Sicilia	39,2	18,4	18,0	10,4	8,4	0,2	2,0	3,5
Sardegna	34,4	18,4	11,0	8,0	4,8	0,8	18,8	3,8



VDSL (%) - Dicembre 2021								
	TIM	Vodafone	WindTre	Fastweb	Tiscali	Sky	Irideos	Altri
Italia	43,3	19,5	15,8	15,6	1,6	1,5	0,4	2,2
<i>Nord-Ovest</i>	41,9	19,8	13,1	18,5	1,3	2,0	0,4	2,9
<i>Nord-Est</i>	43,2	19,2	17,7	14,8	1,0	1,4	0,7	2,1
<i>Centro</i>	43,2	19,0	15,5	16,8	1,7	1,6	0,4	2,0
<i>Sud</i>	43,5	20,6	18,0	13,6	1,3	1,1	0,2	1,8
<i>Isole</i>	47,6	18,5	15,0	11,2	4,9	1,0	0,1	1,8
Piemonte	42,8	19,8	13,4	18,5	1,3	1,6	0,5	2,0
Valle D'Aosta	47,1	19,7	15,0	13,2	0,8	1,5	0,3	2,4
Lombardia	42,6	19,4	12,5	18,1	1,3	2,2	0,4	3,4
Trentino Alto Adige	42,7	21,5	20,4	10,3	0,7	0,8	0,6	3,1
Veneto	42,3	18,6	20,0	14,3	0,8	1,2	0,8	2,0
Friuli Venezia Giulia	42,0	17,4	21,1	14,6	1,0	1,6	0,5	1,8
Liguria	35,9	22,1	15,5	20,8	1,5	1,9	0,4	1,9
Emilia Romagna	44,6	19,9	14,1	16,0	1,1	1,6	0,6	2,0
Toscana	49,7	17,9	13,8	13,2	1,3	1,5	0,4	2,2
Umbria	55,4	16,8	11,6	12,0	0,7	1,1	0,4	2,1
Marche	49,5	17,3	13,8	14,5	1,1	1,3	0,4	2,1
Lazio	36,5	20,2	17,3	20,0	2,1	1,8	0,3	1,7
Abruzzo	47,3	20,1	11,8	16,6	0,9	1,1	0,4	1,8
Molise	50,3	21,4	14,7	10,3	0,4	0,8	0,2	1,9
Campania	42,8	21,5	18,1	13,3	1,3	1,2	0,1	1,8
Puglia	36,8	19,4	23,8	15,7	1,1	1,3	0,1	1,8
Basilicata	52,3	22,2	6,2	16,2	0,6	0,3	0,2	2,1
Calabria	55,7	19,9	11,4	8,4	2,2	0,5	0,2	1,8
Sicilia	47,8	18,9	17,1	11,7	1,6	1,0	0,2	1,8
Sardegna	46,8	17,3	8,5	9,6	15,2	0,8	0,1	1,8



FTTH (%) - Dicembre 2021								
	Fastweb	Vodafone	WindTre	TIM	Tiscali	Sky	PostePay	Altri
Italia	24,3	22,9	22,0	20,5	4,8	3,9	0,4	1,3
<i>Nord-Ovest</i>	33,8	25,6	18,5	12,4	4,0	4,0	0,3	1,5
<i>Nord-Est</i>	17,5	20,7	24,7	26,3	4,2	3,4	0,4	2,7
<i>Centro</i>	21,6	14,2	18,2	36,7	3,7	3,9	0,5	1,2
<i>Sud</i>	18,1	25,8	27,6	20,3	3,5	3,8	0,5	0,4
<i>Isole</i>	10,7	24,6	28,8	18,6	12,6	4,1	0,4	0,2
Piemonte	27,9	25,2	24,2	13,6	4,5	3,6	0,4	0,8
Valle D'Aosta	5,9	27,5	37,4	7,2	9,4	8,7	1,6	2,3
Lombardia	34,8	26,8	16,9	11,3	3,9	4,1	0,2	1,9
Trentino Alto Adige	9,3	0,0	5,3	42,7	3,6	0,6	0,3	38,2
Veneto	13,6	20,6	29,9	27,6	3,7	2,9	0,4	1,2
Friuli Venezia Giulia	12,7	11,6	24,3	39,9	6,7	3,2	0,6	0,9
Liguria	42,2	17,5	14,9	18,2	2,8	3,6	0,4	0,5
Emilia Romagna	21,0	23,4	23,3	22,7	4,2	4,0	0,5	1,0
Toscana	12,4	16,9	24,6	35,5	4,6	4,5	0,6	1,0
Umbria	6,3	26,9	25,3	25,2	7,3	5,3	0,5	3,1
Marche	12,4	24,9	28,4	21,7	4,1	6,1	0,8	1,6
Lazio	28,0	10,6	13,8	40,1	2,8	3,2	0,4	1,0
Abruzzo	21,9	26,2	20,7	18,6	5,2	6,3	0,5	0,5
Molise	8,1	38,6	38,4	4,8	4,1	4,8	0,5	0,9
Campania	18,5	26,3	24,3	23,8	3,4	3,1	0,4	0,3
Puglia	18,3	24,8	36,7	12,7	2,3	4,3	0,6	0,4
Basilicata	11,9	37,8	29,9	7,4	7,7	4,1	0,9	0,2
Calabria	11,4	16,5	18,7	41,7	6,2	4,4	0,9	0,2
Sicilia	12,0	24,8	30,6	24,4	4,1	3,5	0,4	0,2
Sardegna	6,8	24,0	23,6	1,7	37,6	5,8	0,3	0,2



FWA (%) - Dicembre 2021								
	Linkem	Eolo	TIM	Vodafone	Tiscali	BBBell	Go Internet	Altri
Italia	36,1	34,2	12,6	5,7	2,1	1,7	1,0	6,6
<i>Nord-Ovest</i>	21,4	49,9	9,8	5,3	1,4	5,3	0,0	6,9
<i>Nord-Est</i>	19,2	49,3	12,5	7,5	2,3	0,0	2,6	6,7
<i>Centro</i>	33,9	32,1	15,9	6,4	3,0	0,0	1,9	6,8
<i>Sud</i>	68,1	6,7	11,9	3,8	3,1	0,0	0,0	6,2
<i>Isole</i>	68,2	2,8	17,0	5,5	0,3	0,0	0,1	6,2
Piemonte	17,2	47,5	12,0	5,6	0,8	10,6	0,0	6,2
Valle D'Aosta	0,8	70,7	11,9	7,1	0,0	0,0	0,0	9,6
Lombardia	25,9	51,4	8,1	5,1	2,0	0,0	0,0	7,4
Trentino Alto Adige	3,3	70,2	10,4	9,0	0,0	0,0	0,0	7,3
Veneto	26,1	42,9	12,0	8,5	3,9	0,0	0,0	6,6
Friuli Venezia Giulia	14,0	58,7	11,9	7,0	1,0	0,0	0,0	7,4
Liguria	13,6	45,7	11,3	4,4	0,1	18,7	0,0	6,1
Emilia Romagna	17,5	47,7	13,9	6,1	1,5	0,0	7,0	6,4
Toscana	22,1	40,5	19,1	6,9	3,6	0,0	0,1	7,6
Umbria	21,7	42,0	12,2	3,0	13,9	0,0	1,0	6,3
Marche	9,1	45,7	18,5	7,1	0,0	0,0	13,0	6,6
Lazio	52,8	19,5	13,9	6,8	0,6	0,0	0,0	6,4
Abruzzo	42,0	31,1	13,2	7,4	0,0	0,0	0,0	6,2
Molise	59,9	5,5	17,1	11,0	0,0	0,0	0,0	6,4
Campania	66,1	7,7	14,2	4,3	1,4	0,0	0,1	6,2
Puglia	77,6	0,1	8,3	1,5	6,1	0,0	0,0	6,3
Basilicata	64,5	4,0	18,0	6,6	0,9	0,0	0,0	6,1
Calabria	71,4	1,7	14,3	4,4	1,9	0,0	0,1	6,2
Sicilia	74,1	1,4	14,9	3,3	0,0	0,0	0,1	6,2
Sardegna	47,4	7,7	24,2	13,4	1,1	0,0	0,0	6,2

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali



A1.24 - I mercati di rete fissa – Spesa degli utenti per servizi finali su rete a larga banda per operatore

Volume d'affari: 6.185 mln. di €	2021 in %	Differenza vs 2020 (p.p.)
Tim	33,0	-1,4
Fastweb	27,9	0,7
Vodafone	16,5	0,7
Wind Tre	9,3	-0,5
Eolo	2,9	0,3
Linkem	2,4	0,1
Altri	8,0	0,1
Totale	100,0	

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali

A1.25 - I mercati di rete fissa – Quote di mercato: spesa finale per operatore di rete fissa (Grafico 1.1.6 nel testo)

Volume d'affari: 11.749 mln. di €	2021 in %	Differenza vs 2020 (p.p.)
Tim	51,6	-1,5
Fastweb	17,9	1,1
Vodafone	10,7	0,2
Wind Tre	7,9	-0,1
BT Italia	1,6	-0,5
Eolo	1,5	0,2
Altri	8,8	0,5
Totale	100,0	

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali



A1.26 - I mercati di rete fissa – Spesa degli utenti per tipologia e per operatore

UTENZA RESIDENZIALE		
Volume d'affari: 5.678 mln. di €	2021 in %	Differenza vs 2020 (p.p.)
Tim	50,9	-2,5
Vodafone	14,9	0,8
Wind Tre	12,8	0,0
Fastweb	12,0	0,5
Linkem	2,5	0,3
Eolo	2,5	0,4
Altri	4,5	0,5
Totale	100,0	

UTENZA AFFARI		
Volume d'affari: 6.070 mln. di €	2021 in %	Differenza vs 2020 (p.p.)
Tim	52,2	-0,5
Fastweb	23,3	1,4
Vodafone	6,7	-0,1
BT Italia	3,1	-1,0
Wind Tre	3,4	0,0
Colt	2,3	-0,1
Altri	8,9	0,3
Totale	100,0	

Fonte: elaborazioni AGCOM



A1.27 - I mercati di rete fissa – Spesa degli utenti per tipologia di servizi

Ricavi per TIPOLOGIA di servizi (miliardi di €)						Variazione %
	2017	2018	2019	2020	2021	2021/2020
Voce	4,98	4,46	4,14	4,07	4,15	2,0
Dati	5,77	4,95	4,31	3,77	3,44	-8,8
Altro	2,97	3,24	3,38	3,06	2,83	-7,5
Totale	13,73	12,66	11,83	10,90	10,42	-4,4
Ricavi da servizi VOCE per direttrice di traffico (miliardi di €)						Variazione %
Reti internazionali	0,45	0,38	0,35	0,32	0,33	0,8
Rete fissa	0,66	0,55	0,49	0,47	0,47	0,5
Mobile off net	1,53	1,39	1,29	1,20	1,18	-1,5
Mobile on net	2,35	2,14	2,02	2,08	2,18	4,6
Totale	4,98	4,46	4,14	4,07	4,15	2,0
Ricavi da servizi DATI per tipologia (miliardi di €)						Variazione %
Accesso e navigazione Internet	4,88	4,22	3,80	3,39	3,10	-8,6
SMS	0,64	0,45	0,31	0,20	0,19	-6,4
Altri servizi dati	0,25	0,29	0,20	0,18	0,15	-16,0
Totale	5,77	4,95	4,31	3,77	3,44	-8,8
ALTRI ricavi (miliardi di €)						Variazione %
Terminali e altri devices	1,68	1,80	1,64	1,26	1,33	5,6
Altri ricavi (*)	1,29	1,44	1,74	1,80	1,50	-16,6
Totale altro	2,97	3,24	3,38	3,06	2,83	-7,5

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

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali



A1.28 - I mercati di rete mobile – Traffico voce nella telefonia mobile

(miliardi di minuti)	Variazione %		
	2020	2021	2021/2020
Mobile on net	73,72	70,13	-4,9
Mobile off net	110,25	107,38	-2,6
Rete fissa	23,98	23,21	-3,2
Altre destinazioni	6,14	6,28	2,3
Totale	214,08	207,00	-3,3

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali

A1.29 - I mercati di rete mobile – Traffico dati nella rete mobile

(milioni di sim)												Variazione %		
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2021/2020	2021/2017	2021/2011
Sim che effettuano traffico dati (*)	24,92	28,68	33,64	40,22	45,74	49,27	51,47	53,69	55,91	56,55	56,85	0,5	10,4	128,1
Traffico medio mensile delle SIM che effettuano traffico dati (Gigabit/mese)												Variazione %		
Traffico unitario mensile (GB)	0,66	0,77	0,86	1,06	1,41	1,87	2,74	4,30	6,49	9,93	12,58	26,6	358,4	1810,4
(miliardi di SMS)												Variazione %		
SMS inviati	90,27	97,50	77,78	46,56	33,67	25,04	17,00	11,37	7,66	5,58	6,14	10,0	-63,9	-93,2

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

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali



A1.30 - I mercati di rete mobile – Andamento sim "M2M"

(milioni di sim)											
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Numero di sim "M2M"	4,80	5,07	5,97	7,60	9,20	12,23	16,29	21,05	24,25	26,35	28,08
Variazione annua in valore assoluto (milioni di sim)		0,27	0,89	1,64	1,59	3,03	4,07	4,76	3,20	2,09	1,74

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali

A1.31 - I mercati di rete mobile – Distribuzione delle sim "M2M" per tipologia di applicazione

Dicembre 2021	(in %)
"Utilities"	48,4
"Connected car"	42,3
"Connected work"	1,1
"Retail"	0,7
"Connected home"	0,7
"Other"	6,8
Totale	100,0

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati Berec-Cisco

A1.32 - I mercati di rete mobile – Ricavi da Sms ed altri servizi dati

(miliardi di €)													Variazione %	
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2021/2020	2021/2010
SMS	2,26	2,12	2,06	1,56	1,17	0,91	0,75	0,64	0,45	0,31	0,20	0,19	-6,38	-91,57
Servizi dati	2,27	2,53	2,86	3,30	3,65	4,12	4,45	5,13	4,51	4,00	3,56	3,24	-8,92	42,92
Totale	4,53	4,65	4,92	4,85	4,81	5,03	5,20	5,77	4,95	4,31	3,77	3,44	-8,79	-24,17

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali



A1.33 - I mercati di rete mobile – ARPU: ricavi medi per SIM e utente (€/anno) (Grafico 1.1.7 nel testo)

Ricavi medio per SIM in €/anno	Var. %		
	2020	2021	2021/2020
Spesa complessiva	139	134	-3,5
Servizi voce	47	48	2,6
Servizi dati	47	43	-8,2
Terminali e servizi vari	35	32	-8,8

Ricavi medio per UTENTE in €/anno	Var. %		
	2020	2021	2021/2020
Spesa complessiva	207	200	-3,8
Servizi voce	70	71	2,3
Servizi dati	70	64	-8,5
Terminali e servizi vari	53	48	-9,1

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali

A1.34 - I mercati di rete mobile – Ricavi unitari per i servizi voce, SMS e dati (Grafico 1.1.8 nel testo)

Ricavi unitari per tipologia di servizi	Var %		
	2020	2021	2021/2020
Voce (cent€/minuto)	1,90	2,01	5,5
SMS (cent€/messaggio)	4,14	0,78	-81,2
Traffico dati (€/GB)	0,55	0,40	-28,4

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali



A1.35 - I mercati di rete mobile – Quote di mercato: spesa finale per operatore di rete mobile (Grafico 1.1.9 nel testo)

Volume d'affari: 10.422 mln. di €	2021 in %	Differenza vs 2020 (p.p.)
Wind Tre	28,9	-1,6
Tim	29,6	0,0
Vodafone	27,7	-0,6
Iliad	6,0	1,3
MVNO	7,8	0,9
Totale	100,0	

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali

A1.36 - I mercati di rete mobile – Spesa degli utenti per tipologia e per operatore

UTENZA RESIDENZIALE		
Volume d'affari: 8.092 mln. di €	2021 in %	Differenza vs 2020 (p.p.)
Wind Tre	31,3	-1,3
Tim	26,7	-0,9
Vodafone	25,1	-0,8
Iliad	7,8	1,7
MVNO	9,1	1,2
Totale	100,0	

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali

UTENZA AFFARI		
Volume d'affari: 2.330 mln. di €	2021 in %	Differenza vs 2020 (p.p.)
Tim	39,5	3,1
Vodafone	36,8	0,0
Vodafone	20,5	-3,0
MVNO	3,3	-0,1
Totale	100,0	



A1.37 - I mercati di rete mobile – Spesa degli utenti per operatori MVNO

Volume d'affari: 709 mln. di €	2021 in %	Differenza vs 2020 (p.p.)
Poste Mobile	34,4	-1,2
Fastweb	29,8	1,1
CoopVoce	17,1	1,9
Lycamobile	3,7	-1,2
DiGi Italy	3,0	-0,1
Altri	12,1	-0,5
Totale	100,0	

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali

A1.38 - I mercati di rete mobile – Spesa finale degli utenti nei servizi voce e dati

SERVIZI VOCE		
Volume d'affari: 4.154 mln. di €	2021 in %	Differenza vs 2020 (p.p.)
Vodafone	37,2	-1,7
Tim	23,4	-1,8
Wind Tre	22,7	0,9
Iliad	6,6	2,4
MVNO	10,1	0,3
Totale	100,0	

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali

SERVIZI DATI		
Volume d'affari: 3.435 mln. di €	2021 in %	Differenza vs 2020 (p.p.)
Tim	33,8	2,9
Wind Tre	31,9	-2,3
Vodafone	22,3	-2,0
Iliad	10,1	1,1
MVNO	1,9	0,3
Totale	100,0	



A1.39 - I mercati di rete mobile -- Portabilità del numero (MNP): indice di movimentazione dinamica^(*)

	2020	2021
Tim	58,2	54,4
Vodafone	57,8	47,8
Wind Tre	51,0	41,9
Iliad	76,5	57,9
MVNO	60,4	34,0
Media MNO/MVNO	57,7	47,1

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

Fonte: elaborazioni e stime AGCOM su dati aziendali

A1.40 - L'attività di vigilanza e sanzionatoria – Denunce per oggetto della segnalazione – modelli D (Tabella 1.4.1 nel testo)

Oggetto della segnalazione nel periodo dal 01/05/2021 al 30/04/2022	(in %)
Addebito di costi non giustificati per la cessazione del contratto	18,8
Sospensione o disattivazione di servizi	13,5
Mancata esecuzione di recesso/disattivazione	12,4
Modifica piani tariffari e condizioni contrattuali	11,5
Mancata risposta al reclamo	9,7
Passaggio ad altro operatore	8,4
Attivazione di servizi di comunicazione elettronica non richiesti	6,8
Trasparenza delle informazioni	6,2
Servizi di assistenza clienti	4,6
Inottemperanza a provvedimenti temporanei	2,6
Trasparenza fatturazione	2,3
Addebiti per traffico extra-soglia senza preavviso o in presenza di blocco	1,4
Addebito per servizi premium	0,8
Elenchi telefonici	0,5
Roaming internazionale	0,4
Totale	100,0



A1.41 - L'attività di vigilanza e sanzionatoria – Nuovi procedimenti sanzionatori per fattispecie

Fattispecie Concreta	Presidio sanzionatorio	N° nuovi proc.
Trasparenza delle condizioni di offerta e costi di recesso	art. 98, co. 13 e 16, d.lgs. n. 259/03	1
Modifiche contrattuali e diritto di recesso	art. 98, co. 16, d.lgs. n. 259/03	1
Costi di recesso	art. 98, co. 16, d.lgs. n. 259/03	1
Mancata portabilità	art. 98, co. 13, d.lgs. n. 259/03	1
Inottemperanza a ordine	art. 1, co. 31, l. n. 249/97	1
Mancato barring preventivo e mancata introduzione della procedura con one time password (OTP) per attivazione di servizi premium	art. 98, co. 16, d.lgs. n. 259/03	3
Mancato riscontro a richiesta di documenti e informazioni	art. 98, co. 9, d.lgs. n. 259/03	1
Totali		9

A1.42 - L'attività di vigilanza e sanzionatoria – Nuovi procedimenti sanzionatori avviati per operatore al 4 aprile 2022

Operatori	Numero di procedimenti
Tim S.P.A.	1
Fastweb	1
Ultracom	1
Wind Tre S.P.A.	2
Dazn	1
Vodafone Italia S.P.A.	3
Totale	9



A1.43 – L'attività di vigilanza e sanzionatoria – Procedimenti sanzionatori conclusi per fattispecie

Fattispecie concreta	Presidio sanzionatorio	Archiviazione	Oblazione	Ingiunzione
Trasparenza delle condizioni di offerta e costi di recesso	art. 98, co. 13 e 16, d.lgs. n. 259/03			2
Modifiche contrattuali e diritto di recesso	art. 98, co. 16, d.lgs. n. 259/03			1
Mancata comunicazione annuale delle condizioni economiche delle offerte sottoscritte dagli utenti	art. 98, co. 16, d.lgs. n. 259/03			3
Attivazione non richiesta di servizi premium	art. 98, co. 16, d.lgs. n. 259/03			3
Mancato riscontro a richiesta di documenti e informazioni	art. 98, co. 16, d.lgs.n. 259/03			2
Mancato barring preventivo e mancata introduzione della procedura con one time password (OTP) per attivazione di servizi premium	art. 98, co. 16, d.lgs.n. 259/03			3
Totali				14

A1.44 – L'attività di vigilanza e sanzionatoria – Importi delle sanzioni per operatore

Operatori	Importo Sanzioni (in €)
Tim S.P.A.	1.508.000
Wind Tre S.P.A.	2.378.000
Open-Tel	30.000
Ultracomm	60.000
Vodafone Italia S.P.A.	2.109.000
Totale	6.085.000

A1.45 – La risoluzione delle controversie tra operatori e utenti – Andamento delle istanze presentate e delle conciliazioni concluse (Grafico 1.4.1 nel testo)

	Procedure concluse	Istanze ricevute
2018 (II° semestre)	12.865	55.640
2019	120.934	131.986
2020	132.512	122.140
2021	115.423	90.855

A1.46 – La risoluzione delle controversie tra operatori e utenti – Esito delle procedure di conciliazione (Grafico 1.4.2 nel testo)

Esito delle procedure di conciliazione	(in %)
Archiviati	5,5
Accordo	58,1
Mancato accordo	16,2
Rinuncia	9,4
Mancata adesione	0,0
Mancata comparizione dell'istante	2,6
Inammissibili	8,2
Totale	100,0



A1.47 - Gli indicatori dell'azione regolamentare - Indicatori di monitoraggio dell'azione regolamentare - settore comunicazioni elettroniche

(Tabella 1.5.1 nel testo)

Ambito	Indicatore	Descrizione	Valore 2014	Valore 2015	Valore 2016	Valore 2017	Valore 2018	Valore 2019	Valore 2020	Valore 2021	
Concorrenzialità	Quota di mercato dell' <i>incumbent</i> nei mercati dell'accesso	Quota sul totale delle linee	61%	58%	56%	54%	50%	47%	45%	43%	
		Quota sul totale delle linee a banda larga	48%	47%	46%	45%	44%	44%	42%	41%	
	Risalita verso servizi NGA su rete TIM e su rete terzi	Variazione della domanda di linee NGA di tipo SLU+VULA + Bitstream NGA. (var. % rispetto all'anno precedente) ⁽¹⁾	1%	5%	5%	7%	4%	31%	21%	11%	
		Variazione della domanda di linee in <i>bitstream rame</i> + WLR + ULL. (var. % rispetto all'anno precedente) ⁽²⁾	-4%	-7%	-8%	-10%	-13%	-22%	-26%	-29%	
		Variazione della domanda su rete di terzi (FTTH+FWA). (var. % rispetto all'anno precedente)				25%	26%	19%	27%	20%	
	Indice di concentrazione	Indice HHI - linee di accesso		4.065	3.807	3.567	3.351	3.095	2.824	2.686	2.591
		Indice HHI - ricavi da servizi <i>broadband</i>		2.626	2.603	2.594	2.475	2.452	2.394	2.336	2.253
Infrastrutture di rete	Copertura NGA	Unità immobiliari raggiunte	24% ⁽¹⁶⁾	46% ⁽¹⁶⁾	72% ⁽¹⁷⁾	87% ⁽¹⁸⁾	90% ⁽¹⁸⁾	90% ⁽¹⁸⁾	93%	97%	
		Indice INF1 Infrastrutturazione I livello ⁽³⁾ (%)	85%	85%	86%	87%	88%	89%	89%	89%	
		Indice INF1 Infrastrutturazione II livello ⁽⁴⁾ (%)	15%	20%	27%	32%	35%	38%	43%	49%	
		Linee in fibra sul totale delle linee (%) ⁽⁵⁾		10%	16%	28%	42%	53%	70%	78%	
	Penetrazione dei servizi NGA	Linee con velocità ≥30 Mbps e < 100 Mbps (% linee BB) ⁽⁶⁾	3,0%	6,0%	12,1%	10,3%	15,9%	15,4%	15,4%	15,4%	
		Linee con velocità ≥100 Mbps (% linee BB) ⁽⁶⁾	0,4%	1,0%	2,9%	20,0%	30,2%	40,5%	52,5%	61,6%	
	Copertura delle reti mobili	Copertura delle reti 4G (% popolazione)	90%	91%	91%	97%	98,0%	98,0%	98,9%	99,9%	
		Copertura delle reti 5G (% popolazione)									99,6 ⁽²³⁾

Ambito	Indicatore	Descrizione	Valore 2014	Valore 2015	Valore 2016	Valore 2017	Valore 2018	Valore 2019	Valore 2020	Valore 2021
Gestione radio spettro	Banda assegnata ai servizi di comunicazione elettronica	Frequenze assegnate su frequenze disponibili (%)	83%	88%	88%	88%	94%	94%	94%	94%
		Banda assegnata fino a 6 GHz	83%	88%	88%	88%	89%	89%	89%	89%
		Banda assegnata al di sopra di 6 GHz					100%	100%	100%	100%
	Copertura rete radiofonica DAB	Bacini pianificati su bacini totali (%)	12,8%	20,5%	38,5%	38,5%	38,5%	38,5%	38,5%	38,5%
		Popolazione bacini pianificati su popolazione totale (%)	8,2%	13,8%	42,9%	42,9%	42,9%	42,9%	42,9%	42,9%
	Utilizzo capacità trasmissiva multiplex nazionali	Numero di programmi per multiplex ⁽⁷⁾	6,1	7,4	6,7	7	7	8,8	12,6	14,2
		Programmi codificati Mpeg-4 o HEVC su programmi totali (%)	6,1%	13,5%	20,0%	20,6%	21,5%	15,0%	23,3%	63,3%
Qualità del servizio	Indice di qualità globale - IQG - del Servizio Universale ⁽⁸⁾	Scostamento risultati TIM/obiettivi regolamentari ⁽⁹⁾	11	9,3	13,3	57,1	78,4	84,6	127,2	413,2
	Qualità dei servizi 4G di accesso a Internet da postazione mobile	Velocità in <i>download</i> (Mbps) ⁽¹⁰⁾		22,7	27,8	28,0	31,4	66,2	68,2 ⁽¹⁹⁾	77,7 ⁽¹⁹⁾
								50,2	60,3 ⁽²⁰⁾	71,4 ⁽²⁰⁾
		Velocità in <i>upload</i> (Mbps) ⁽¹⁰⁾		17,0	19,9	18,4	20,1	29,3	28,9 ⁽¹⁹⁾	31,6 ⁽¹⁹⁾
						26,0	26,3 ⁽²⁰⁾	28,8 ⁽²⁰⁾		
Benessere del consumatore	Indice dei prezzi del settore delle comunicazioni rispetto ai prezzi al consumo (2010=100)	Indice dei prezzi AGCOM-ISA ⁽¹¹⁾ : indice sintetico dei prezzi dei prodotti e servizi di comunicazione	0,87	0,88	0,85	0,84	0,80	0,75	0,72	0,68
		Telefonia fissa - accesso e servizi di base ⁽¹²⁾	1,13	1,13	1,12	1,13	1,18	1,20	1,23	1,19
		Telefonia fissa - internet/banda larga ⁽¹²⁾	0,89	0,89	0,90	0,83	0,79	0,66	0,68	0,65
		Telefonia mobile - servizi ⁽¹²⁾	0,77	0,76	0,74	0,72	0,68	0,63	0,62	0,59
		Telefonia mobile -servizi internet (2015=100) ⁽¹³⁾			0,97	0,92	0,86	0,76	0,78	0,76

Ambito	Indicatore	Descrizione	Valore 2014	Valore 2015	Valore 2016	Valore 2017	Valore 2018	Valore 2019	Valore 2020	Valore 2021
Tutela dei consumatori	Risoluzione delle controversie tra utenti e operatori	Controversie risolte con accordo (% sui procedimenti conclusi) ⁽¹⁴⁾	65%	75%	61%	76%	78% ⁽²¹⁾	83%	79%	83%
	Risoluzione delle controversie tra utenti e operatori	Controversie risolte con accordo presso Co.re.com. (% sui procedimenti conclusi) ⁽¹⁴⁾	79%	78%	85%	72%	63% ⁽²¹⁾	77%	97%	74%
	Vantaggio economico diretto per i consumatori	Valore dei rimborsi/indennizzi derivante da attività di risoluzione controversie AGCOM ⁽¹⁵⁾	€ 1.000.000	€ 1.300.000	€ 1.388.000	€ 1.270.081	€ 882.906 ⁽²¹⁾	€ 460.373 ⁽²²⁾	n.d. ⁽²³⁾	€ 905.256
		Valore dei rimborsi/indennizzi derivante da attività di risoluzione delle controversie Co.re.com. ⁽¹⁵⁾	€ 32.550.000	€ 31.810.000	€ 30.307.630	€ 28.360.178	€ 20.779.302 ⁽²¹⁾	n.d.	€ 15.200.000	€ 12.500.000

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(9) I dati sono resi disponibili l'anno successivo a quello di rilevazione. Pertanto, i valori si riferiscono agli anni 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019 e 2020.

(10) I dati sono resi disponibili l'anno successivo a quello di rilevazione. Pertanto, i valori si riferiscono alle campagne di misurazione dell'anno 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019 e 2020.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(23) Il dato include la copertura 5G fornita mediante la tecnologia DSS (Dynamic Spectrum Sharing).



A2: I media

A2.1 - Il settore nell'economia italiana – La composizione dei ricavi nei servizi media (Grafico 2.1.1 nel testo)

	(milioni di €)						(in %)					
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Ricavi lato utente	5.926	5.872	5.660	5.249	5.065	4.787	44,6	45,2	44,3	43,0	45,5	42,0
Ricavi pubblicitari	5.293	5.148	5.138	4.852	4.037	4.532	39,8	39,7	40,2	39,8	36,3	39,7
Fondi pubblici	2.082	1.963	1.975	2.094	2.029	2.084	15,7	15,1	15,5	17,2	18,2	18,3
Totale	13.302	12.983	12.774	12.195	11.130	11.403	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: elaborazioni e stime su dati Autorità e bilanci aziendali

A2.2 - Il settore nell'economia italiana – Ripartizione dei ricavi complessivi per mezzo (Grafico 2.1.2 nel testo)

	(milioni di €)						(in %)					
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Televisione	8.321	8.225	8.343	8.034	7.579	7.890	62,6	63,3	65,3	65,9	68,1	69,2
Radio	630	623	665	692	551	613	4,7	4,8	5,2	5,7	4,9	5,4
Quotidiani	2.100	1.921	1.813	1.682	1.553	1.534	15,8	14,8	14,2	13,8	13,9	13,5
Periodici	2.251	2.214	1.952	1.786	1.448	1.366	16,9	17,1	15,3	14,6	13,0	12,0
Totale	13.302	12.983	12.774	12.195	11.130	11.403	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: elaborazioni e stime su dati Autorità e bilanci aziendali



A2.3 - Il settore nell'economia italiana – Incidenza dei media tradizionali sul PIL

	(in %)				
	2017	2018	2019	2020	2021
Televisione in chiaro	0,28	0,27	0,27	0,26	0,27
Televisione a pagamento	0,20	0,20	0,18	0,19	0,17
Radio	0,04	0,04	0,04	0,03	0,03
Quotidiani	0,11	0,10	0,09	0,09	0,09
Periodici	0,13	0,11	0,10	0,09	0,08
Totale	0,75	0,72	0,68	0,67	0,64

Fonte: elaborazioni e stime su dati Autorità e ISTAT

A2.4 - Il settore nell'economia italiana – Audience delle TV

Quote di ascolto (in %)													Variazione p.p.
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2020/2021
Rai	41,3	40,2	39,8	38,6	37,5	37,2	36,7	36,5	36,3	35,7	35,2	36,0	0,8
Fininvest/Mediaset	37,4	35,4	33,9	31,9	32,8	32,4	31,6	31,3	31,2	31,6	32,1	31,9	-0,2
Comcast/Sky Italia	4,9	5,2	6,4	6,1	6,6	6,7	7,9	8,4	7,0	7,2	6,5	6,2	-0,3
Cairo Communication	3,1	4,1	3,9	4,3	3,7	3,6	3,7	3,4	4,2	4,2	3,8	3,7	-0,2
Discovery	1,0	2,4	2,8	5,5	5,8	6,3	6,7	6,9	6,7	7,4	7,7	7,4	-0,3
Viacom	0,5	0,5	0,5	1,2	1,3	1,1	0,9	1,4	1,5	1,6	2,4	1,9	-0,5
Altri	11,9	12,3	12,9	12,4	12,3	12,8	12,6	12,2	13,1	12,3	12,3	12,9	0,6

Fonte: elaborazioni AGCOM su dati Auditel



A2.5 - La televisione – Audience dei principali Tg

Canale	Testata	Edizione	2016		2017		2018		2019		2020		2021	
			Share (%)	Ascolto medio (.000)										
RAIUNO	TG1	Giorno	22,2	3.570	22,1	3.471	22,6	3.528	21,5	3.284	23,2	4.065	23,7	3.675
RAIDUE	TG2	Giorno	16,0	2.360	14,9	2.162	14,8	2.155	13,9	1.983	14,2	2.317	13,5	1.944
RAITRE	TG3	Giorno	9,7	889	9,2	836	9,2	890	9,7	926	10,4	1.145	9,9	949
RAITRE	TGR	Giorno	14,7	2.373	15,3	2.396	15,7	2.431	15,7	2.359	18,3	3.080	18,1	2.717
RETE 4	TG4	Giorno	5,4	369	5,0	342	4,3	346	4,0	377	3,7	398	3,4	323
CANALE 5	TG5	Giorno	19,4	2.892	19,4	2.848	18,9	2.771	19,4	2.793	20,3	3.353	19,9	2.918
ITALIA 1	STUDIO APERTO	Giorno	13,3	1.558	12,6	1.461	11,5	1.377	11,8	1.392	13,0	1.743	11,7	1.392
LA 7	TG LA 7	Giorno	3,3	532	3,5	555	4,1	633	4,1	620	4,0	686	3,7	562
RAIUNO	TG1	Sera	24,0	5.061	24,3	5.030	23,6	4.920	22,7	4.685	24,5	5.642	24,2	5.126
RAIDUE	TG2	Sera	8,1	1.852	7,8	1.773	7,6	1.748	7,1	1.580	7,5	1.849	6,8	1.563
RAITRE	TG3	Sera	10,0	1.566	10,3	1.624	11,0	1.780	10,8	1.756	12,7	2.306	12,6	2.093
RAITRE	TGR	Sera	11,4	2.135	11,7	2.153	12,4	2.299	12,3	2.291	15,1	3.125	14,6	2.780
RETE 4	TG4	Sera	3,6	556	3,9	619	3,9	638	3,7	584	3,7	677	3,8	624
CANALE 5	TG5	Sera	18,5	3.953	18,5	3.871	18,0	3.822	18,7	3.898	19,6	4.578	18,8	4.022
ITALIA 1	STUDIO APERTO	Sera	5,0	692	5,3	710	5,3	736	5,6	755	6,1	922	5,1	712
LA 7	TG LA 7	Sera	5,4	1.150	5,1	1.056	5,5	1.159	5,6	1.164	5,3	1.228	5,1	1.094

Fonte: elaborazioni AGCOM su dati Auditel



A2.6 - La televisione – Ripartizione dei ricavi complessivi della televisione per tipologia (Grafico 2.1.3 nel testo)

(in %)	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Pubblicità	40,7	40,7	40,0	39,2	35,9	39,1
Offerte a pagamento	36,6	37,9	38,7	37,6	40,1	37,3
Fondi pubblici	22,6	21,5	21,2	23,3	24,0	23,7
Totale ricavi in milioni di €	8.321	8.225	8.343	8.034	7.579	7.890

Fonte: elaborazioni e stime su dati Autorità e bilanci aziendali

A2.7 - La televisione – Incidenza dei ricavi per operatore

	2021, in %	Differenza vs 2020 (p.p.)
Rai	30,1	0,7
Comcast/Sky Italia	28,3	-6,1
Fininvest/MFE (Mediaset)	20,5	1,9
Altri nazionali	6,3	0,5
Piattaforme online	10,7	2,9
Operatori locali	4,1	0,1
Totale	100,0	100,0
Indice HHI	2020	2021
	2.436	2.185

Fonte: elaborazioni e stime su dati Autorità e bilanci aziendali



A2.8 - La televisione – Ricavi della TV in chiaro

(in milioni di €)						
	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Pubblicità	3.053	3.024	3.038	2.919	2.568	2.942
Canone	1.797	1.675	1.655	1.693	1.627	1.715
Convenzioni e provvidenze	83	92	117	175	189	151
Totale	4.933	4.792	4.810	4.788	4.384	4.809
Indice HHI	2020	2021				
	3.599	3.558				

Fonte: elaborazioni e stime su dati Autorità e bilanci aziendali

A2.9 - La televisione – Ripartizione dei ricavi complessivi fra televisione in chiaro e televisione a pagamento (Grafico 2.1.4 nel testo)

(in milioni di €)												
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Tv in chiaro	5.619	5.513	4.993	4.700	4.468	4.536	4.933	4.792	4.810	4.788	4.384	4.809
Tv a pagamento	3.406	3.491	3.395	3.324	3.375	3293,79	3.387	3.433	3.533	3.246	3.195	3.081
Totale	9.025	9.004	8.388	8.024	7.844	7.830	8.321	8.225	8.343	8.034	7.579	7.890
(in %)	2017	2021										
Tv in chiaro	58,3	60,9										
Tv a pagamento	41,7	39,1										
Totale	100,0	100,0										

Fonte: elaborazioni e stime su dati Autorità e bilanci aziendali

A2.10 - La televisione – Incidenza delle offerte sul web sui ricavi della Tv a pagamento (Grafico 2.1.5 nel testo)

(in %)					
	2017	2018	2019	2020	2021
Offerte a pagamento sul web	4,6	9,6	14,6	23,6	32,3
Totale	100	100	100	100	100

Fonte: elaborazioni e stime su dati Autorità e bilanci aziendali

A2.11 - La televisione – Ricavi della TV a pagamento

(in milioni di €)						
	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Offerte a pagamento	3.048	3.113	3.231	3.019	3.042	2.941
Pubblicità	337	320	302	228	153	141
Convenzioni e provvidenze	2	0	0	0	0	0
Totale	3.387	3.433	3.533	3.246	3.195	3.081
Indice HHI	2020	2021				
	6.485	5.264				

Fonte: elaborazioni e stime su dati Autorità e bilanci aziendali

A2.12 - La televisione – Andamento dei prezzi nel settore televisivo

(Anno base 2010=100)												
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Pay Tv	100,0	102,4	109,1	112,7	113,5	117,4	119,8	121,4	127,0	127,7	126,8	126,0
Indice generale	100,0	102,8	105,9	107,2	107,4	107,5	107,4	108,8	110,0	111,0	110,4	114,7

Fonte: ISTAT



A2.13 - La radio – Ascoltatori unici nel giorno medio dei principali operatori nazionali dei servizi radiofonici

	Ascoltatori nel giorno medio (in migliaia) ^[1]		% su Totale radio		% su totale popolazione	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Fininvest/MFE (Mediaset)	7.939	7.914	32,5	33,5	15,5	15,4
Gruppo RTL 102.5	5.892	5.496	24,1	23,2	11,5	10,7
GEDI	5.336	4.963	21,8	21,0	10,4	9,7
RAI	4.949	4.118	20,3	17,4	9,6	8,0
Gruppo RDS	4.369	4.816	17,9	20,4	8,5	9,4
Radio Italia	3.531	3.424	14,4	14,5	6,9	6,7
CN Media (Radio Kiss Kiss)	1.649	1.902	6,7	8,0	3,2	3,7
Gruppo 24 Ore (Radio 24)	1.388	1.098	5,7	4,6	2,7	2,1
Ass. Radio Maria (Radio Maria)	308	246	1,3	1,0	0,6	0,5
Centro di Produzione (Radio Radicale)	355	223	1,5	0,9	0,7	0,4
Totale radio	24.438	23.642	100,0	100,0	47,6	46,1
Totale popolazione		51.271				

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

Fonte: Fonte: Sinottica, GfK, TSSP SNT 2021

A2.14 - La radio – Ricavi complessivi della radio per tipologia (Grafico 2.1.6 nel testo)

(in %)	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Canone	17,9	16,2	15,5	15,3	18,1	17,1
Pubblicità	76,1	77,7	77,7	77,0	73,1	75,0
Convenzioni e provvidenze	6,0	6,1	6,8	7,7	8,8	7,9
Totale ricavi in milioni di €	630	623	665	692	551	613

Fonte: elaborazioni e stime su dati Autorità e bilanci aziendali



A2.15 - La radio - Quote dei principali operatori

	2020, in %	2021, in %	Differenza vs 2020 (p.p.)
Rai	24,3	23,5	-0,8
Fininvest/MFE (Mediaset)	13,8	13,9	0,0
GEDI	9,2	11,7	2,5
RTL 102,500 - Hit Radio	8,1	8,8	0,7
RDS	8,3	7,5	-0,8
Gruppo 24 ORE	3,3	3,0	-0,2
Radio Italia	2,8	2,9	0,1
Altri	30,2	28,7	-1,5
Totale	100	100	
Indice HHI	2020	2021	
	1.050	1.060	

Fonte: elaborazioni e stime su dati Autorità e bilanci aziendali



A2.16 - I quotidiani – Tirature e vendite di quotidiani cartacei (milioni)

Anno	Tirature	Vendite (copie cartacee)
1999	3.024	2.129
2000	3.068	2.186
2001	3.370	2.166
2002	3.433	2.099
2003	3.394	2.056
2004	3.429	2.022
2005	3.498	1.966
2006	3.552	1.984
2007	3.682	1.944
2008	3.594	1.851
2009	3.325	1.723
2010	2.992	1.714
2011	2.855	1.686
2012	2.469	1.527
2013	2.131	1.323
2014	1.916	1.196
2015	1.760	1.095
2016	1.622	968
2017	1.487	886
2018	1.386	741
2019	1.274	691
2020	1.104	630
2021	1.004	573

Fonte: elaborazioni e stime su dati Autorità e Fieg



A2.17 - I quotidiani – Ricavi della stampa quotidiana per tipologia (Grafico 2.1.7 nel testo)

(in %)					
	2017	2018	2019	2020	2021
Ricavi lato utente	61,5	60,4	60,8	61,1	56,5
Pubblicità	36,2	37,2	36,4	36,0	40,5
Fondi pubblici	2,3	2,4	2,8	3,0	3,0
Totale ricavi in milioni di €	1.921	1.813	1.682	1.553	1.534

Ricavi da attività caratteristiche (milioni di €)												
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Vendita di copie (cartacee e digitali)	1.267	1.268	1.168	1.120	1.066	1.208	1.141	1.054	990	936	858	773
Pubblicità	1.411	1.359	1.132	941	871	817	776	696	674	612	558	622
Collaterali	154	151	128	110	119	148	144	127	105	86	91	94
Provvidenze e convenzioni	137	122	78	51	55	35	39	44	44	47	46	46
Totale	2.968	2.900	2.507	2.222	2.111	2.208	2.100	1.921	1.813	1.682	1.553	1.534

Fonte: elaborazioni e stime su dati Autorità e bilanci aziendali

A2.18 - I quotidiani – Quote dei principali operatori in valore

	Quota in % - 2020	Quota in % - 2021	Differenza vs 2019 (p.p.)
GEDI	23,3	22,8	-0,5
Cairo/RCS	20,9	21,0	0,1
Monrif	7,9	7,6	-0,3
Caltagirone Editore	6,4	6,3	-0,1
Gruppo 24 Ore	5,5	5,7	0,2
Amodei	2,1	2,1	0,0
Altri	33,9	34,5	0,5
Totale	100,0	100,0	
Indice HHI	2020	2021	
	1.150	1.130	

Fonte: elaborazioni e stime su dati Autorità e bilanci aziendali

A2.19 - I quotidiani – Quote dei principali operatori in volume - tirature

	2020, in %	2021, in %	Differenza vs 2020 (p.p.)
GEDI	17,6	17,7	0,1
Cairo/RCS	16,3	16,7	0,4
Monrif	7,5	7,6	0,2
Caltagirone	7,6	7,2	-0,3
Amodei	6,4	6,6	0,2
Gruppo 24 ore	3,1	3,1	0,0
Altri	41,7	41,1	-0,6
Totale	100,0	100,0	

Fonte: elaborazioni AGCOM su dati aziendali



A2.20 - I quotidiani – Andamento dei prezzi

(Anno base 2010=100)												
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Indice prezzo quotidiani cartacei	100	105,8	107,9	118,5	124,2	128,6	131,0	134,2	137,0	139,6	140,2	141,6
Indice generale	100	104,1	106,6	107,3	107,3	107,4	107,9	108,8	110,0	110,5	110,4	114,7

Fonte: ISTAT

A2.21 - La tutela del pluralismo e della concorrenza – Titoli abilitativi nel settore dei servizi media audiovisivi rilasciati dall’Autorità (Tabella 2.3.1 nel testo)

Titoli abilitativi nel settore dei servizi media audiovisivi rilasciati dall’Autorità: periodo 1° maggio 2021 - 30 aprile 2022	Totale
Autorizzazioni per la diffusione via satellite di servizi di media audiovisivi (rilasci/rinnovi/volture, rigetto, ex art. 3, delibera n. 127/00/CONS)	22
Decadenza autorizzazioni per la diffusione di servizi di media audiovisivi (ex art. 7, comma 2, lett. c), delibera n. 127/00/CONS)	1
Comunicazione di variazioni dati relativi alle autorizzazioni per la diffusione di programmi via satellite (ex art. 3, comma 5, delibera n. 127/00/CONS)	69
Servizi di media audiovisivi lineari o radiofonici su altri mezzi di comunicazione elettronica (ex art. 3, delibera n. 606/10/CONS)	2
Notifiche relative alla diffusione in simulcast su satellite e/o su altri mezzi di comunicazione elettronica di servizi di media audiovisivi lineari o radiofonici (ex art. 9, delibera n. 606/10/CONS)	6
Servizi di media audiovisivi a richiesta (ex art. 3, delibera n. 607/10/CONS) - Notifica variazioni	2

A2.22 - La vigilanza per la parità di accesso ai mezzi di informazione – TG: numero edizioni e ore monitorate (2021) (Tabella 2.3.2 nel testo)

Telegiornali	Edizioni	Durata (hh:mm:ss)
TG Rai	14.403	5688:26:11
TG Mediaset	24.783	7678:46:03
TG La7	2.178	685:53:54
TG Sky	4.606	2196:48:40
TG Nove	1.094	30:01:11
Totale TG	47.064	16279:55:59

A2.23 - La vigilanza per la parità di accesso ai mezzi di informazione – Programmi: ore monitorate di programmazione (2021) (Tabella 2.3.3 nel testo)

Gruppi editoriali	Ore (hh:mm:ss)
Rai	7519:09:47
Mediaset	3766:23:10
Cairo	4606:33:07
Sky	6151:17:29
Nove	296:26:26
Totale	22339:49:59



A2.24 - Gli obblighi in materia di opere europee e di produttori indipendenti – Quote di programmazione di opere europee e opere europee recenti per gruppo editoriale (Grafico 2.3.1 nel testo)

Broadcaster (emittenti nazionali)	2020, in %	
	Opere europee	Opere europee recenti
Rete Blu	86,3	74,7
Rai	81,8	43,1
La7	70,7	44,9
Sky	70,0	54,4
Viacom	52,8	35,9
RTI	50,7	28,1
Discovery	36,5	19,9
Media	61,0	39,0

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



A2.25 - Gli obblighi in materia di opere europee e di produttori indipendenti – Quote di programmazione di opere europee e opere europee recenti dei principali palinsesti

Palinsesti	2020, in %	
	Opere europee	Opere europee recenti
Rai1	97,6	76,2
Rai3	96,8	62,5
Canale5	92,8	73,5
La7	86,1	75,8
Rete4	75,2	43,7
Sky Uno	70,2	68,2
Rai2	67,7	38,5
Real Time	63,7	61,1
Cielo	40,5	15,2
Italia 1	27,2	17,4
Media	76,0	39,0

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



A2.26 - Gli obblighi in materia di opere europee e di produttori indipendenti – Quote di investimento in opere europee di produttori indipendenti per gruppo editoriale (Grafico 2.3.2 nel testo)

Gruppo editoriale	2020, in %
Rete Blu	58,7
La7	22,9
Sky	22,6
Rai	19,4
RTI	14,8
Discovery	13,6
Viacom	13,4
Media	20,3

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



A2.27 - Gli obblighi in materia di opere europee e di produttori indipendenti – Quote di investimento in opere europee indipendenti per genere e tipologia

Totale investimenti in opere europee indipendenti da parte dei principali operatori: 993,7 milioni di €	
Per TIPOLOGIA d'investimento	2020, in %
Produzione	44,6
Acquisto	20,9
Pre-acquisto	24,7
Coproduzione	9,9
Totale	100,0
Per GENERE	
Fiction	27,7
Documentari	3,5
Intrattenimento	34,3
Animazione	2,3
Film	25,8
Informazione, attualità e talk show	4,1
Altro	2,4
Totale	100,0



A2.28 - Gli obblighi in materia di opere europee e di produttori indipendenti – Modalità di investimento in opere europee indipendenti per genere e tipologia

2020, in %				
	Acquisto	Coproduzione	Pre-acquisto	Produzione
Fiction	36,1	87,9	31,8	8,4
Film	49,8	9,4	57,0	1,2
Intrattenimento	4,3	0,1	0,5	74,1
Documentari	6,8	0,6	3,9	12,4
Animazione	2,0	2,0	6,1	0,5
Altro	1,0	0,0	0,8	13,5
Totale	20,9	9,9	24,7	44,6

A2.29 - Gli obblighi in materia di opere europee e di produttori indipendenti – Quote di programmazione e investimento in opere europee su servizi a richiesta (VOD) (Grafico 2.3.3 nel testo)

	(in %)
2020	
Rai Play	90,0
DPLAY	34,0
Infinity+	33,0
Chili	32,3
TIMVision	21,1



A2.30 – La comunicazione politica e la par condicio – Provvedimenti in materia di par condicio. Periodo maggio 2021 – marzo 2022 (Grafico 2.4.1 nel testo)

Provvedimenti in materia di <i>par condicio</i> - Periodo maggio 2021 - marzo 2022				
	Regolamenti e atti di indirizzo	Non luogo a procedere	Ordini	Archiviazioni
Informazione (periodo non elettorale)				1
Informazione (periodo elettorale)			2	
Comunicazione istituzionale (periodo elettorale)			17	12
Regolamenti e atti di indirizzo (elez.comunali e regionali Calabria)	3			
Silenzio elettorale (ex art. 9 legge 212/56)		1		

A2.31 – La tutela dei consumatori e degli utenti – Procedimenti sanzionatori nei confronti di fornitori di servizi di media audiovisivi (1° maggio 2021 - 30 aprile 2022) (Tabella 2.4.1 nel testo)

Procedimenti sanzionatori nei confronti di fornitori di servizi di media audiovisivi - Periodo 1° maggio 2021 - 30 aprile 2022			
	Locali	Nazionali	Totale
Archiviazioni in via amministrativa	28	-	28
Procedimenti	70	24	94
- Sanzioni	59	23	82
- Archiviazioni	11	1	12
Ammontare sanzioni (Euro)	254.006,75	911.803,64	1.165.810,39

A2.32 – Gli indicatori dell'azione regolamentare – Indicatori di monitoraggio dell'azione regolamentare - settore media (Tabella 2.5.1 nel testo)

Ambito	Indicatore	Descrizione	Valore 2014	Valore 2015	Valore 2016	Valore 2017	Valore 2018	Valore 2019	Valore 2020	Valore 2021
Pluralismo esterno	Quote di mercato	Quota di mercato del leader - televisione in chiaro		48,2%	50,3%	48,1%	47,1%	48,6%	50,7%	49,3%
		Quota di mercato del leader - televisione a pagamento		78,2%	76,5%	74,9%	77,7%	84,6%	79,4%	70,4%
		Quota di mercato del leader - radio		22,7%	25,0%	23,7%	22,3%	21,8%	24,3%	23,5%
		Quota di mercato del leader - editoria quotidiana		20,9%	21,9%	26,2%	25,6%	25,2%	23,3%	22,8%
	Indice di concentrazione	Indice CR4 - televisione in chiaro		89,4%	89,8%	88,7%	87,9%	87,7%	89,3%	89,6%
		Indice CR4 televisione a pagamento		98,0%	97,2%	97,5%	98,5%	95,9%	95,6%	92,8%
		Indice CR4 - settore radio		45,4%	53,1%	54,6%	54,5%	58,1%	55,6%	57,8%
		Indice CR4 - editoria quotidiana		54,7%	57,3%	62,3%	62,3%	61,5%	58,4%	57,7%
	Audience Tv	Quote di ascolto annuale nel giorno medio - leader di mercato		37,2%	36,7%	36,5%	36,3%	35,7%	35,2%	36,0%
	Tirature quotidiani	Tirature del leader di mercato		16,6%	16,3%	19,6%	19,1%	19,1%	17,6%	17,7%
Pluralismo interno	Pluralismo informativo	Numero di ore di informazione - servizio pubblico radiotelevisivo ⁽¹⁾		5.231	5.444	5.573	6.957	6.029	6.047	6.266
Pluralismo sociale	Tempo di parola dei soggetti sociali	Tempo di parola dei soggetti sociali nei tg (%) - tutte le emittenti		Organi Costituz. 28,6%	Organi Costituz. 27,0%	Organi Costituz. 23,2%	Organi Costituz. 31,3%	Organi Costituz. 31,3%	Organi Costituz. 26,7%	Organi Costituz. 24,7%
				Partiti 22,6%	Partiti 27,0%	Partiti 30,6%	Partiti 38,1%	Partiti 44,6%	Partiti 21,9%	Partiti 27,1%
				Vaticano 10,4%	Vaticano 10,5%	Vaticano 9,4%	Vaticano 5,8%	Vaticano 4,9%	Vaticano 3,8%	Vaticano 4,9%

Ambito	Indicatore	Descrizione	Valore 2014	Valore 2015	Valore 2016	Valore 2017	Valore 2018	Valore 2019	Valore 2020	Valore 2021
				Ammin. locali 7,1%	Ammin. locali 9,6%	Ammin. locali 10,2%	Ammin. locali 7,7 %	Ammin. locali 5,9 %	Ammin. locali 12,5 %	Ammin. locali 6,9%
				UE 4,8%	UE 3,1%	UE 4,5%	UE 5,2%	UE 6,1%	UE 4,9%	UE 4,5%
				Altri soggetti 26,5%	Altri soggetti 22,8%	Altri soggetti 22,0%	Altri soggetti 12,1%	Altri soggetti 13,3%	Altri soggetti 30,1%	Altri soggetti 31,9%
		Tempo di parola dei soggetti sociali nei programmi (%) - tutte le emittenti					Organi Costituz. 9,77 %	Organi Costituz. 9,19 %	Organi Costituz. 11,18 %	Organi Costituz. 8,96 %
							Partiti 38,06%	Partiti 38,69%	Partiti 25,10%	Partiti 27,41%
							Vaticano 0,92%	Vaticano 0,49%	Vaticano 1,0%	Vaticano 1,03%
							Ammin. locali 3,04 %	Ammin. locali 3,17 %	Ammin. locali 8,40 %	Ammin. locali 5,33 %
							UE 3,39%	UE 5,18%	UE 3,60%	UE 2,78%
							Altri soggetti 44,82%	Altri soggetti 43,28%	Altri soggetti 50,74%	Altri soggetti 54,49 %
							Uomini 85,15% Donne 14,85%	Uomini 84,97% Donne 15,03%	Uomini 84,02% Donne 15,98%	Uomini 82,0% Donne 17,9%
		Presenza di uomini e donne: tempo di parola dei soggetti politici nei tg - tutte le emittenti					Uomini 79,69% Donne 20,31%	Uomini 77,97% Donne 22,03%	Uomini 81,02% Donne 18,98%	Uomini 78,25% Donne 21,75%
		Presenza di uomini e donne: tempo di parola dei soggetti politici nei programmi - tutte le emittenti								

Ambito	Indicatore	Descrizione	Valore 2014	Valore 2015	Valore 2016	Valore 2017	Valore 2018	Valore 2019	Valore 2020	Valore 2021
Pluralismo culturale	Obblighi di programmazione e investimento	Quote di programmazione di opere europee - media dei principali broadcaster: superamento in percentuale della soglia minima ⁽²⁾			13%	17%	21%	19%	28%	22%
		Investimento in opere europee di produttori indipendenti - media dei principali broadcaster: superamento in percentuale della soglia minima ⁽²⁾			51%	66%	71%	93%	96%	89%
Tutela di categorie deboli	Procedimenti a tutela dei minori	Ammontare complessivo delle sanzioni irrogate in materia di tutela dei minori (€)					237.500 ⁽³⁾	282.500 ⁽⁴⁾	5.000	420.000
		Sanzioni a tutela dei minori sul totale delle sanzioni pecuniarie irrogate					20%	41%	1%	36%
Benessere del consumatore	Indice dei prezzi del settore delle comunicazioni rispetto ai prezzi al consumo (2010=100)	Indice dei prezzi AGCOM-ISA ⁽⁵⁾ : indice sintetico dei prezzi dei prodotti e servizi di comunicazione	0,87	0,88	0,85	0,84	0,80	0,75	0,72	0,68
		Televisione a pagamento ⁽⁶⁾		1,12	1,11	1,17	1,16	1,16	1,15	1,10
		Quotidiani ⁽⁶⁾		1,20	1,21	1,23	1,25	1,26	1,27	1,23

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

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

(2) I dati sono resi disponibili l'anno successivo a quello di rilevazione. Pertanto, i valori si riferiscono agli anni 2016, 2017, 2018, 2019 e 2020.

(3) 87.500 emittenza locale; 15.000 emittenza nazionale

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

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

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



A3. I servizi internet e le piattaforme online

A3.1 – I mercati – Incidenza delle piattaforme online nei settori delle comunicazioni (Grafico 3.2.1 nel testo)

Incidenza delle piattaforme online nei settori delle comunicazioni						
	2016	2017	2018	2019	2020	2021
% sul totale dei ricavi pubblicitari	18%	21%	29%	32%	41%	46%
% sul totale ricavi dei media	9%	11%	17%	19%	26%	32%
% sul totale ricavi media e servizi postali	7%	10%	15%	17%	23%	28%

Fonte: elaborazioni e stime su dati Autorità e bilanci aziendali

A3.2 – I mercati – Ripartizione dei ricavi pubblicitari per mezzo (Grafico 3.2.2 nel testo)

Ripartizione dei ricavi pubblicitari per mezzo						(in %)
	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Tv	46,8	45,3	40,8	38,3	33,9	31,1
Radio	6,6	6,6	6,3	6,5	5,0	4,6
Quotidiani	10,7	9,4	8,2	7,5	7,0	6,3
Periodici	8,9	8,5	7,4	6,8	4,4	3,7
Internet	27,0	30,2	37,2	40,9	49,7	54,2
Totale (mln €)	7.247	7.376	8.180	8.209	8.022	9.902

Fonte: elaborazioni e stime su dati Autorità e bilanci aziendali

A3.3 – I mercati – Incidenza delle piattaforme nella pubblicità online (% sul totale dei ricavi) (Grafico 3.2.3 nel testo)

Incidenza delle piattaforme online nei settori delle comunicazioni						
	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Piattaforme	67,7%	71,0%	77,8%	77,9%	82,3%	84,5%
Editori/publisher e altri	32,3%	29,0%	22,2%	22,1%	17,7%	15,5%
Totale (milioni di €)	1.953	2.228	3.042	3.357	3.986	5.369

Fonte: elaborazioni e stime su dati Autorità e bilanci aziendali

A3.4 – I mercati – Ricavi netti da raccolta pubblicitaria online nel mondo per operatore

Ricavi netti da raccolta pubblicitaria nel mondo (miliardi di €)	(in %)		
	2020	2021	Variazione (punti percentuali)
Alphabet/Google	34,2	38,0	3,8
Meta/Facebook	22,1	23,3	1,2
Alibaba	8,5	8,1	-0,4
Amazon	5,1	6,4	1,3
Tencent	2,9	2,7	-0,2
Microsoft	2,0	2,1	0,1
Baidu	2,3	2,0	-0,3
Altri	22,9	17,4	-5,5
Totale (miliardi di €)	333,4	415,7	24,7%

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



A3.5 – I mercati – Imprese italiane con almeno 10 addetti che realizzano vendite sul web, per settore merceologico e canale di vendita

(Grafico 3.2.4 nel testo)

Anno 2020, in % sul totale		
	Siti web/app dell'utente commerciale	Siti web/app di intermediari
Alloggio	88,4	91,8
Ristorazione	29,5	89,3
Costruzioni	40,6	74,1
Attività editoriali	98,3	64,0
Viaggi	80,9	60,8
Informatica	64,0	56,8
Produzione video e audio	76,2	49,9
Attività manifatturiere	79,4	49,1
Commercio (ingr.e dett.)	82,2	48,0
Telecomunicazioni	81,3	44,8
Trasporto e magazzinaggio	78,1	43,3
Attività immobiliari	92,1	28,4
Attività professionali	82,7	27,9
TOTALE	72,4	63,0

Fonte: Istat (rilevazione 2021)



A3.6 – I mercati – Ricorso all’intermediazione delle piattaforme nelle vendite sul web in Europa (Grafico 3.2.5 nel testo)

(% di imprese con almeno 10 addetti che realizzano vendite sul web)					
	2016	2017	2018	2019	2020
Italia	54	64	61	64	63
Germania	52	45	51	54	58
Spagna	31	35	37	44	41
Francia	38	38	36	28	29
EUROPA (27)	40	41	40	44	45

Fonte: Eurostat (rilevazioni 2017-2021)

A3.7 – Le attività in materia di diritto d’autore online – Numero istanze per anno (aprile 2014 - marzo 2022)

Anno	Rito abbreviato	Rito ordinario	Reiterazioni	Cautelari	Totale
2014	82	127			209
2015	166	118			284
2016	161	75			236
2017	181	127			308
2018	215	76	178	19	488
2019	159	86	273	9	527
2020	158	125	390	15	688
2021	153	99	415	11	678
Totale	1.275	833	1.256	54	3.418



A3.8 – Le attività in materia di diritto d'autore online – Istanze ricevute per tipologia di opera e rito (valori assoluti)

Tipologia di opere	Ordinario	Abbreviato	Cautelare	Reiterazione	Totale
Audiovisiva	5	28	1	345	379
Editoriale	24	3	0	0	27
Fotografica	17	1	0	0	18
Software	6	1	0	0	7
Letteraria	18	21	0	14	53
Sonora	27	90	10	47	174
Video ludica	0	8	0	8	16
Audiovisiva, Editoriale	1	0	0	0	1
Editoriale, Letteraria	0	1	0	1	2
Letteraria, Software	1	0	0	0	1
Totale	99	153	11	415	678

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



A3.9 – Le attività in materia di diritto d'autore online – Principali statistiche sulle attività del diritto d'autore

Istanze pervenute per tipologia di opera	
Audiovisiva	55,9%
Editoriale	4,0%
Editoriale, Letteraria	0,3%
Fotografica	2,7%
Letteraria	7,8%
Software	1,0%
Sonora	25,7%
Video ludica	2,4%
Audiovisiva, Editoriale	0,1%
Letteraria, Software	0,1%
<i>Istanze archiviate in via amministrativa prima dell'avvio del procedimento</i>	27
<i>Istanze ritirate prima dell'avvio del procedimento</i>	1
<i>Procedimenti avviati</i>	200
- di cui con rito ordinario	33,5%
- di cui con rito abbreviato	66,5%
Procedimenti archiviati per ritiro dell'istanza	1,6%
Procedimenti archiviati in via amministrativa per adeguamento spontaneo	29,1%
Procedimenti conclusi con archiviazione da parte della CSP	6,9%
Procedimenti conclusi con ordini di disabilitazione dell'accesso	62,4%
Totale ordini di disabilitazione	542
- di cui procedimenti	118
- di cui cautelari	11
- di cui reiterazioni	413

A3.10 – Gli indicatori dell'azione regolamentare – Indicatori di monitoraggio dell'azione regolamentare - servizi internet e piattaforme online (Tabella 3.6.1 nel testo)

Ambito	Indicatore	Descrizione	Valore						
			2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Concorrenzialità	Indice CR4 - pubblicità online	Indice CR4 - pubblicità online	69,2%	72,4%	73,8%	68,3%	68,7%	73,2%	74,4%
	Quota del leader di mercato - motori di ricerca ⁽¹⁾	Quota del leader di mercato - motori di ricerca ⁽¹⁾	95,5%	95,0%	94,2%	95,1%	96,3%	96,2%	95,5%
Diritti digitali	Tutela del diritto d'autore ⁽²⁾	Numero di procedimenti aventi ad oggetto violazioni gravi o massive - rito abbreviato (% sul totale dei procedimenti avviati) ⁽³⁾			70,0%	82,0%	77,0%	70,0%	66,5%
		Numero di procedimenti conclusi con ordini di disabilitazione dell'accesso (% sul totale delle istanze ricevute) ⁽³⁾			55,0%	78,0%	74,0%	76,0%	79,9%
		Numero reiterazioni concluse con ordini di disabilitazione di accesso (% sul totale degli ordini)				50,0%	63,0%	74,0%	76,2%
		Numero di adeguamenti spontanei alle richieste di rimozione (% sul totale dei procedimenti avviati con rito ordinario) ⁽³⁾			71,0%	64,0%	68,0%	48,0%	47,8%

Ambito	Indicatore	Descrizione	Valore	Valore	Valore	Valore	Valore	Valore	Valore
			2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Tutela dell'utenza e dei diritti	Contrasto all'illegalità online	Numero di procedimenti sanzionatori avviati						3	7 ⁽⁴⁾
		Numero di violazioni (eventi <i>live</i>) su piattaforme online sanzionate (<i>secondary ticketing</i>)						98	136 ⁽⁴⁾
		Numero di violazioni (mezzo/sito di diffusione/destinazione) sanzionate (divieto pubblicità gioco d'azzardo)						1	14 ⁽⁴⁾
		Totale sanzioni amministrative pecuniarie irrogate (<i>secondary ticketing</i>)						5.580.000 euro	24.330.000 euro ⁽⁴⁾
		Totale sanzioni amministrative pecuniarie irrogate e oblazioni (divieto pubblicità gioco d'azzardo)						100.000 euro	133.334 euro ⁽⁴⁾

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

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

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

(3) Il periodo di riferimento dell'indicatore è aprile 2014-aprile 2015; maggio 2015-aprile 2016; maggio 2016-aprile 2017; maggio 2017-aprile 2018; maggio 2018-aprile 2019; maggio 2019-aprile 2020; maggio 2020-aprile 2021; maggio 2021-aprile 2022.

(4) I valori includono anche il primo semestre 2022.



A4. I servizi postali

A4.1 – Il settore nell'economia italiana – Andamento dei volumi dei servizi di corrispondenza e pacchi (Grafico 4.1.1 nel testo)

Numeri indici (Anno base 2017=100)					
	2017	2018	2019	2020	2021
Pacchi	100	111,3	132,0	168,8	189,0
Corrispondenza	100	96,4	86,5	70,6	70,6

Fonte: elaborazioni AGCOM su dati aziendali

A4.2 – La corrispondenza tradizionale – Il Servizio Universale: volumi e ricavi

Volumi (milioni di pezzi)					
	2017	2018	2019	2020	2021
SU - Posta nazionale - singoli	186	156	72	53	49
SU - Posta nazionale - multipli	1.038	921	761	636	615
SU - Posta transfrontaliera	100	96	83	65	57
SU - Servizi di notifica	56	54	54	33	37
SU - Pacchi nazionali	1	2	3	3	3
SU - Pacchi transfrontaliera ingresso	44	40	57	29	17
SU - Pacchi transfrontaliera uscita	3	3	3	2	2
Totale	1.429	1.271	1.032	821	780
Ricavi (milioni di €)					
	2017	2018	2019	2020	2021
SU - Posta nazionali - singoli	397	354	271	198	184
SU - Posta nazionali - multipli	699	648	596	460	466
SU - Posta transfrontaliera	120	131	122	100	85
SU - Servizi di notifica	413	393	392	234	259
SU - Pacchi nazionali	14	16	27	33	34
SU - Pacchi transfrontaliera ingresso	52	71	83	53	44
SU - Pacchi transfrontaliera uscita	39	40	41	33	33
Totale	1.734	1.653	1.533	1.112	1.105

Fonte: elaborazioni AGCOM su dati aziendali



A4.3 - La corrispondenza tradizionale - Andamento dei volumi di corrispondenza SU, non SU e Atti giudiziari (Grafico 4.1.2 nel testo)

Numeri indici (Anno base 2017=100)					
	2017	2018	2019	2020	2021
Posta non Servizio Universale	100	101,9	98,5	80,6	82,1
Posta Servizio Universale	100	88,6	69,2	56,9	54,4
Servizi di notifica	100	95,5	95,0	58,4	65,4

Fonte: elaborazioni AGCOM su dati aziendali

A4.4 - La corrispondenza tradizionale - Volumi da servizi di corrispondenza per tipologia (mln. €) (Grafico 4.1.3 nel testo)

Volumi (milioni di invii)					
	2017	2018	2019	2020	2021
SU - Posta nazionali - singoli	186,0	155,7	71,5	52,8	49,3
SU - Posta nazionali - multipli	1.038,3	920,8	760,8	636,1	614,7
SU - Servizi di notifica	56,4	53,9	53,6	32,9	36,9
NSU - Posta nazionali - singoli	16,9	14,0	12,8	10,6	7,9
NSU - Posta nazionali - multipli	1.816,7	1.857,8	1.797,1	1.474,0	1.503,1
SU - Posta transfrontaliera	99,8	96,0	83,4	65,0	56,7
NSU - Posta transfrontaliera	50,8	47,6	45,2	34,0	35,1
Totale	3.264,9	3.145,7	2.824,4	2.305,5	2.303,7

Fonte: elaborazioni AGCOM su dati aziendali

A4.5 – La corrispondenza tradizionale – Volumi da servizi di corrispondenza per tipologia (in %) (Grafico 4.1.4 nel testo)

Composizione dei volumi	in %
	2021
SU - Posta nazionale - (singoli e multipli)	28,8
SU - Posta transfrontaliera	2,5
SU - Servizi di notifica	1,6
NSU - Posta nazionale - (singoli e multipli)	65,6
NSU - Posta transfrontaliera	1,5
Totale	100,0

Fonte: elaborazioni AGCOM su dati aziendali

A4.6 – La corrispondenza tradizionale – Ricavi da servizi di corrispondenza per tipologia (Grafico 4.1.5 nel testo)

Ricavi (milioni di €)	2017	2018	2019	2020	2021
SU - Posta nazionali - singoli	397,1	354,4	271,3	198,4	183,8
SU - Posta nazionali - multipli	699,1	648,4	596,3	460,2	466,4
SU - Servizi di notifica	412,9	392,6	392,2	234,0	259,0
NSU - Posta nazionali - singoli	74,9	66,2	58,7	47,1	42,3
NSU - Posta nazionali - multipli	719,5	746,1	745,9	606,7	674,8
SU - Posta transfrontaliera	119,9	130,7	122,4	99,6	84,5
NSU - Posta transfrontaliera	33,7	32,4	54,8	23,2	32,0
Totale	2.457,2	2.370,8	2.241,6	1.669,3	1.742,7

Fonte: elaborazioni e stime su dati Autorità e bilanci aziendali



A4.7 – La corrispondenza tradizionale – Incidenza dei ricavi da servizio universale sul totale ricavi da servizi di corrispondenza

Incidenza dei ricavi da servizio universale sul totale ricavi da servizi di corrispondenza (in %)					
	2017	2018	2019	2020	2021
Incidenza SU / Totale ricavi da corrispondenza	66,3	64,4	61,7	59,4	57,0

Fonte: elaborazioni AGCOM su dati aziendali

A4.8 – La corrispondenza tradizionale – Ricavi da servizi di corrispondenza per tipologia (Grafico 4.1.6 nel testo)

Composizione dei ricavi	in %
2021	
SU - Posta nazionale - (singoli e multipli)	37,3
SU - Posta transfrontaliera	4,8
SU - Servizi di notifica	14,9
NSU - Posta nazionale - singoli	41,1
NSU - Posta transfrontaliera	1,8
Totale	100,0

Fonte: elaborazioni e stime su dati Autorità e bilanci aziendali

A4.9 – La corrispondenza tradizionale – Quote di mercato per i servizi di corrispondenza non SU – Anni 2020 e 2021

Ricavi in %	2020	2021	Variazione punti percentuali
Gruppo Poste Italiane	90,6	90,9	0,3
Fulmine	4,1	3,9	-0,2
Gruppo Sailpost	2,2	2,4	0,3
Asendia Italy	1,7	1,7	0,0
Gruppo FEDEX/TNT	0,4	0,4	0,0
Mail Express	0,4	0,3	-0,1
Altri	0,7	0,4	-0,3
Totale	100,0	100,0	

Fonte: elaborazioni AGCOM su dati aziendali



A4.10 – La corrispondenza tradizionale – Quote di mercato per i servizi di corrispondenza non SU (Grafico 4.1.7 nel testo)

Ricavi in %	2021
Gruppo Poste Italiane	90,9
Fulmine	3,9
Gruppo Sailpost	2,4
Asendia Italy	1,7
Gruppo FEDEX/TNT	0,4
Mail Express	0,3
Altri	0,4
Totale	100,0
Indice HHI	2021
	8.282

Fonte: elaborazioni AGCOM su dati aziendali

A4.11 – Il segmento degli invii di pacchi postali – Volumi di pacchi per tipologia (mln. €) (Grafico 4.1.8 nel testo)

Volumi (milioni di invii)					
	2017	2018	2019	2020	2021
SU - Pacchi nazionali	1,5	1,6	2,6	3,3	3,5
SU - Pacchi transfrontalieri ingresso	43,9	40,1	56,8	28,9	16,8
SU - Pacchi transfrontalieri uscita	2,7	2,7	2,9	2,3	2,2
NSU - Pacchi nazionali	382,4	431,0	511,7	714,2	809,9
NSU - Pacchi transfrontalieri ingresso	40,0	50,0	54,4	61,1	69,1
NSU - Pacchi transfrontalieri uscita	38,3	41,0	42,8	49,2	60,0
Totale	508,7	566,3	671,3	859,0	961,3

Fonte: elaborazioni AGCOM su dati aziendali



A4.12 – Il segmento degli invii di pacchi postali – Volumi di invii nazionali di pacchi non rientranti nel servizio universale (NSU) per fasce di peso

Volumi di invii nazionali di pacchi non rientranti nel SU per fasce di peso (in %)					
	2017	2018	2019	2020	2021
fino a 2 Kg	54,2	58,5	62,3	66,6	68,7
da 2 a 5 kg	23,8	20,8	19,0	19,2	17,3
da 5 a 31,5 kg	22,0	20,7	18,7	14,3	14,0

Fonte: elaborazioni AGCOM su dati aziendali

A4.13 – Il segmento degli invii di pacchi postali – Volumi di pacchi per tipologia (in %) (Grafico 4.1.9 nel testo)

Composizione dei volumi	in %
	2021
SU - Pacchi nazionali	0,4
SU - Pacchi transfrontalieri (ingresso ed uscita)	2,0
NSU - Pacchi nazionali	84,2
NSU - Pacchi transfrontalieri (ingresso ed uscita)	13,4
Totale	100,0

Fonte: elaborazioni AGCOM su dati aziendali



A4.14 – Il segmento degli invii di pacchi postali – Ricavi da servizi di pacchi per tipologia (mln. €) (Grafico 4.1.10 nel testo)

Ricavi (milioni di €)					
	2017	2018	2019	2020	2021
SU - Pacchi nazionali	14,3	15,8	26,6	32,9	33,8
SU - Pacchi transfrontalieri ingresso	51,8	70,8	83,0	53,4	44,2
SU - Pacchi transfrontalieri uscita	39,2	40,4	41,3	33,3	33,3
NSU - Pacchi nazionali	2.126,6	2.384,3	2.666,8	3.509,6	4.108,4
NSU - Pacchi transfrontalieri ingresso	282,5	326,2	408,4	435,7	519,9
NSU - Pacchi transfrontalieri uscita	1.081,0	1.008,0	1.043,2	1.073,5	1.303,5
Totale	3.595,4	3.845,4	4.269,4	5.138,2	6.043,2

Fonte: elaborazioni AGCOM su dati aziendali

A4.15 – Il segmento degli invii di pacchi postali – Ricavi da servizi di pacchi per tipologia (in %) (Grafico 4.1.11 nel testo)

Composizione dei ricavi	in %
	2021
SU - Pacchi nazionali	0,6
SU - Pacchi transfrontalieri (ingresso ed uscita)	1,3
NSU - Pacchi nazionali	68,0
NSU - Pacchi transfrontalieri (ingresso ed uscita)	30,2
Totale	100,0

Fonte: elaborazioni AGCOM su dati aziendali

A4.16 – Il segmento degli invii di pacchi postali – Quote di mercato per i servizi di consegna pacchi non SU (in ricavi, anno 2021, in %)

(Grafico 4.1.12 nel testo)

Ricavi in %	
	2021
Amazon Italia Transport	17,7
BRT	17,2
Gruppo Poste Italiane	16,7
UPS	13,9
GLS Italy	13,0
DHL	12,8
Gruppo FEDEX/TNT	7,8
Schenker Italiana	0,2
Asendia Italy	0,2
Gruppo Sailpost	0,2
Altri	0,1
Totale	100,0
Indice HHI	
	2021
	1.480

Fonte: elaborazioni AGCOM su dati aziendali

A4.17 – Gli altri indicatori di mercato – Numero di punti di accettazione e di armadietti automatici (Grafico 4.1.13 nel testo)

(valore assoluto)					
	2017	2018	2019	2020	2021
Punti di accettazione	20.027	21.028	25.403	28.008	31.517
Armadietti automatici	283	879	1.918	2.822	3.725



A4.18 – Gli altri indicatori di mercato – Investimenti in immobilizzazioni materiali e immateriali

Milioni di euro					
	2017	2018	2019	2020	2021
Investimenti	452,3	543,6	763,5	735,5	781,0

Fonte: elaborazioni AGCOM su dati aziendali

A4.19 – La vigilanza dei mercati e dei servizi – Totale indennizzi erogati agli utenti per reclami ricevuti e trattati

Totale indennizzi erogati agli utenti per reclami ricevuti e trattati (in €)			
	2020	2021	Variazione % 2020 - 2021
Poste italiane	2.413.185	2.830.599	+17%
Altri operatori censiti	4.539.737	5.571.649	+23%

A4.20 – La vigilanza dei mercati e dei servizi – Distribuzione dei disservizi inerenti ai settori corrispondenza e pacchi, per tipologia (Grafico

4.3.1 nel testo)

	2020		2021	
	Valore assoluto	in %	Valore assoluto	in %
Smarrimento/furto	211.448	22,3	240.788	26,2
Manomissione/danneggiamento o contenuto mancante	123.269	13,0	156.036	17,0
Mancata/ritardata attivazione del servizio	217.566	22,9	148.285	16,1
Ritardo nel recapito dell'invio	159.300	16,8	148.188	16,1
Mancato rispetto dei termini contrattuali	103.177	10,9	102.123	11,1
Mancato rispetto delle norme sulla qualità del servizio	112.043	11,8	94.526	10,3
Altro	21.607	2,3	29.943	3,3
Totale	948.410	100,0	919.889	100,0



A4.21 – Gli indicatori dell'azione regolamentare – Indicatori di monitoraggio dell'azione regolamentare - settore servizi postali (Tabella 4.5.1 nel testo)

Ambito	Indicatore	Descrizione	Valore 2014	Valore 2015	Valore 2016	Valore 2017	Valore 2018	Valore 2019	Valore 2020	Valore 2021
Concorrenzialità	Numero di operatori postali	Imprese titolari di licenza e/o autorizzazione	2.469	2.519	2.776	2.904	3.056	3.159	3.237	3.548
	Punti di accesso retail alla rete postale	Totale punti di accettazione degli operatori postali	15.393	15.256	17.620	20.111	21.099	25.439	28.110	31.517
		Punti di accettazione degli operatori alternativi sul totale dei punti di accettazione (%) ⁽¹⁾	14,0%	14,5%	26,4%	35,7%	38,7%	49,2%	54,2%	59,2%
	Quota di mercato dell'incumbent nel servizio postale non universale	Quota di mercato dell'incumbent - ricavi ⁽²⁾	65,7%	68,2%	67,4%	67,9%	70,6%	72,8%	73,9%	90,9%
	Indice HHI	Indice di concentrazione nel servizio postale non universale - ricavi ^{(2) (7)}	4.778	5.075	4.541	4.604	4.981	5.300	5.465	8.282
Benessere del consumatore	Indice dei prezzi del settore delle comunicazioni rispetto ai prezzi al consumo	Indice dei prezzi AGCOM-ISA ⁽³⁾ : indice sintetico dei prezzi dei prodotti e servizi di comunicazione	0,76	0,77	0,87	0,84	0,80	0,75	0,72	0,68
		Servizi postali ⁽⁴⁾	1,05	1,12	1,16	1,20	1,25	1,26	1,26	1,29
Tutela dei consumatori	Valore dei rimborsi/indennizzi derivante da attività di risoluzione controversie AGCOM ⁽⁶⁾	Controversie risolte con accordo (% sui procedimenti conclusi) ⁽⁵⁾					2%	0%	0%	0%
		Valore dei rimborsi/indennizzi derivante da attività di risoluzione controversie AGCOM ⁽⁶⁾					6.810,0 €	507,0 €	importo < € 500	3.442,0 €

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

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

(2) A partire dal 2016 i valori sono relativi al segmento di mercato "prodotti di posta (lettere con spessore fino a 20 mm) non da servizio universale".

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

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

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

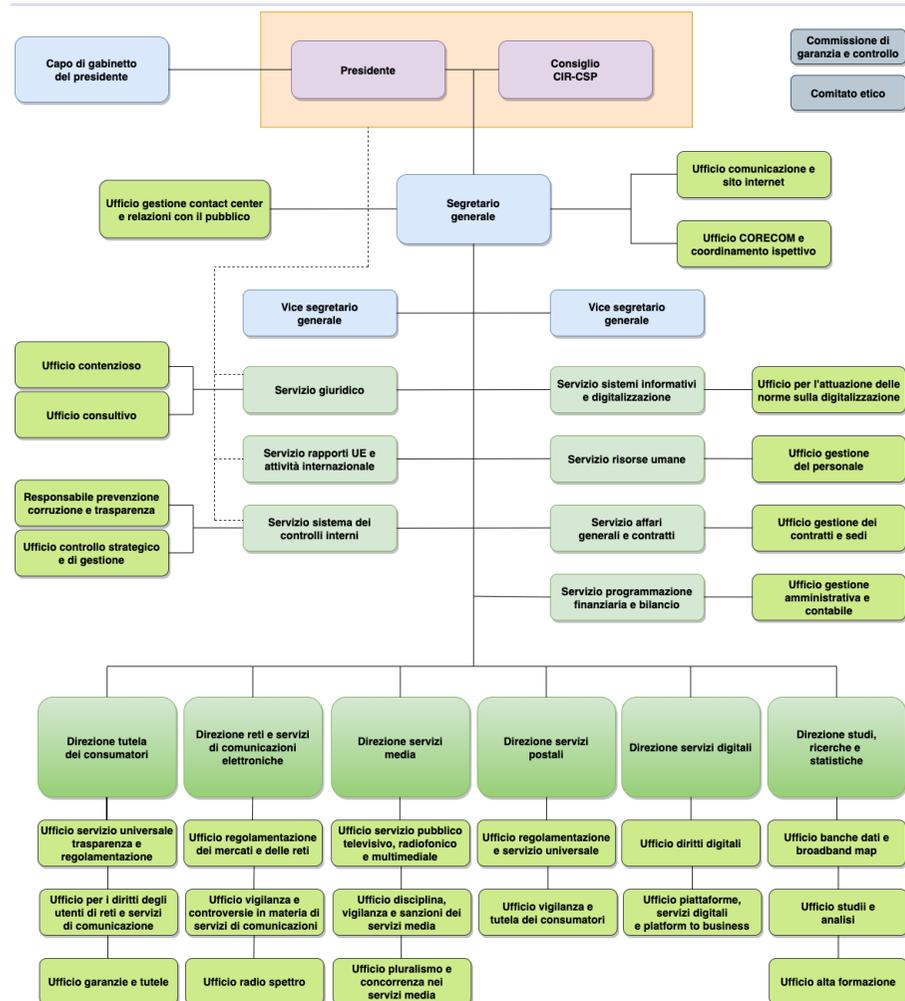
(6) Rimborsi, detrazioni dalle bollette e altri indennizzi.

(7) Per l'anno 2021 il valore include anche la quota dell'operatore Nexive, acquisito da Poste Italiane S.p.A. nell'ottobre 2021.



A5. L'organizzazione dell'Autorità

A5.1 - L'organizzazione e la politica delle risorse umane - La struttura organizzativa dell'Autorità (Grafico 5.1.1 nel testo)



A5.2 – Le risorse umane: formazione, sicurezza e tutela della salute – Pianta organica dell'Autorità

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

A5.3 – Le risorse umane: formazione, sicurezza e tutela della salute – Personale in servizio (Tabella 5.1.1 nel testo)

Ruolo		Comando/fuori ruolo/distacco	Contratto a tempo determinato	Totale
Dirigenti	31	1	1	33
Funzionari	191	7	9	207
Operativi	81	3	6	90
Esecutivi	20			20
Totale	323	11	16	350

Nota: il dato è aggiornato al 21 marzo 2022



A5.4 – Gli organismi strumentali e ausiliari – I Co.re.com. (Tabella 5.2.1 nel testo)

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



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

	maggio-giugno 2021	luglio-settembre 2021	ottobre-dicembre 2021	gennaio-aprile 2022*	Totale
front office	5.875	7.532	6.091	8.977	28.475
back office	5.136	5.824	4.490	6.457	21.907
Totale	11.011	13.356	10.581	15.434	50.382

Nota (): il dato di aprile è stato stimato*

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

Materia della richiesta	(in %)
Assistenza ConciliaWeb	45,3
Comunicazioni elettroniche	42,4
ROC	4,3
Servizi postali	1,7
Audiovisivo	0,4
Contributo	0,7
Non di competenza	4,6
Altro	0,6
Totale	100,0



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

Principali problematiche segnalate dagli utenti	(in %)
Modem libero	6,8
Recesso e relativi costi	22,1
Passaggio e relativi disservizi	18,8
Contestazione fatture	17,1
Attivazioni non richieste	3,8
Ritardi attivazione	5,5
Modifica unilaterale	5,1
Guasti e malfunzionamenti	4,1
Qualità Internet	7,5
Sospensione servizi	9,1
Totale	100,0

A5.8 – Il Registro degli operatori di comunicazione – Attività dichiarate al ROC dagli operatori che hanno richiesto l’iscrizione (maggio 2021 - aprile 2022) (Grafico 5.4.1 nel testo)

periodo maggio 2021 - aprile 2022	(in %)
Operatori di call center	41,7
Editoria	7,8
Fornitori servizi di comunicazione elettronica	13,9
Editoria elettronica	14,4
Produttori/distributori di programmi radiotelevisivi	8,6
Concessionarie di pubblicità	5,5
Fornitore di servizi di media audiovisivi lineari o radiofonici e non lineari	1,4
Fornitore di servizi di intermediazione online	2,2
Altro	4,5
Totale	100,0



A5.9 – Gli indicatori dell'azione regolamentare – Indicatori di monitoraggio dell'azione amministrativa (Tabella 5.7.1 nel testo)

Ambito	Indicatore	Valore 2014	Valore 2015	Valore 2016	Valore 2017	Valore 2018	Valore 2019	Valore 2020	Valore 2021
Comunicazioni con gli operatori	Numero di comunicazioni di operatori gestite dal ROC	12.683	17.961	13.840	15.764	20.539	20.391	20.520	48.728
	Tempi medi di definizione dei procedimenti di iscrizione, cancellazione e richieste di certificazione pervenuti al ROC (30 giorni previsti)	14,5 gg.	12 gg.	13,4 gg.	16 gg.	11 gg.	14,5 gg.	10,8 gg.	8,3 gg.
	Numero di comunicazioni di operatori gestite dalla IES	4.428	4.701	4.457	4.217	4.092	4.120	4.141	3.963
Gestione delle segnalazioni	Numero di segnalazioni da parte di operatori di comunicazione elettronica gestite ⁽¹⁾	512	447	446	534	788	717	706	751
	Numero di segnalazioni da parte di utenti gestite	4.275	5.665	6.600	5.346	3.195	3.527	3.291	2.166
Attività sanzionatoria e controversie	Numero di procedimenti sanzionatori conclusi ⁽²⁾	103	205	116	160	139	125	136	122
	Numero di procedimenti di definizione controversie operatori-utenti conclusi sul numero totale delle istanze pervenute - AGCOM	66%	87%	88%	81%	86% ⁽⁴⁾	64%	95%	96%
	Numero di procedimenti conclusi dai Co.re.com. aventi ad oggetto controversie tra operatori e utenti ⁽³⁾	86.872	97.236	91.784	95.947	37.471 ⁽⁴⁾	103.860	104.266	79.280
Attività internazionale	Numero di incarichi di governance e di coordinamento tecnico degli organismi internazionali di settore		10	19	18	20	24	21	27
	Numero di dipendenti coinvolti in gruppi di lavoro attivi presso organismi europei ed internazionali di settore		65	119	117	91	107	95	90
Qualità dell'azione amministrativa	Numero di ordinanze e sentenze TAR e CDS favorevoli su numero di ordinanze e sentenze totali	59%	74%	68%	65%	77%	62%	65%	69%

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

(1) Dato riferito ai periodi maggio 2014-aprile 2015; maggio 2015-aprile 2016; maggio 2016-aprile 2017; maggio 2017-aprile 2018; maggio 2018-aprile 2019, maggio 2019-aprile 2020, maggio 2020-aprile 2021, maggio 2021-aprile 2022.

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

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

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

