

2020

5.

I risultati conseguiti e i programmi di lavoro



Introduzione

Questo capitolo della Relazione annuale presenta i risultati della quinta verifica dell'impatto della regolamentazione (VIR) che l'Autorità conduce annualmente, in linea con la disciplina legislativa di questo istituto e al fine di assicurare un miglioramento progressivo della qualità della regolazione.

La VIR è un esercizio di valutazione che chiude il ciclo regolatorio interessato, in tutte le sue varie fasi, dall'applicazione sistematica di altri istituti di *better regulation*, secondo un piano di lavoro adottato nel 2015, che riflette gli orientamenti della Commissione europea¹¹⁶. Nell'ottica della *better regulation*, gli obiettivi di fondo delle attività di valutazione sono: (i) applicazione sistematica del principio c.d. "*evaluate first*" attraverso la verifica *ex post* dell'impatto della regolamentazione (VIR); (ii) assoggettamento delle proposte di avvio di nuovi interventi regolamentari ad analisi di impatto *ex ante* (AIR); (iii) riduzione degli oneri amministrativi; (iv) partecipazione attiva degli interessati ai processi di valutazione e monitoraggio.

In tale contesto, le pagine che se-

guono presentano i risultati di una valutazione complessiva dell'impatto delle misure attuate dall'Autorità nei diversi settori di competenza, al fine di evidenziare risultati, criticità e possibili correttivi anche attraverso eventuali revisioni delle regole vigenti o nuovi interventi regolamentari. Pertanto, la VIR rappresenta al contempo un esercizio di chiusura e avvio dell'attività del regolatore nei diversi ambiti di competenza oggetto di valutazione. Nel lessico delle politiche europee di *better regulation*, questo tipo di verifica *ex post*, complessiva e unitaria, è definita "*fitness check*" in quanto finalizzata a identificare, in particolare, "gli oneri, le incongruenze e le misure inefficaci" rinvenibili in un dato ciclo regolatorio, anche al fine di individuare le misure correttive effettivamente necessarie nei processi di revisione e riforma normativa.

Nell'ultimo anno, l'applicazione della VIR ha potuto avvalersi del costante aggiornamento e perfezionamento delle basi di dati disponibili e dei processi comunicativi interni alle strutture interessate, nonché di un ampliamento delle fonti di informazione statistica a disposizione dell'Autorità. Al ri-

guardo, va segnalato che nel dicembre 2019 l'Autorità ha aderito al Sistema Statistico Nazionale (Sistan), alimentato attraverso il coordinamento fra soggetti pubblici e privati che partecipano al sistema italiano di informazione statistica ufficiale. Ciò consentirà nel prossimo futuro di ampliare le basi di dati e gli indicatori utilizzati per la VIR e, ove opportuno, per l'AIR, potendo disporre di informazioni e metodologie condivise anche con Sistema statistico europeo (Sse). La finalità generale del Sistan è, infatti, quella di contribuire a migliorare la capacità di risposta dell'offerta di informazioni statistiche ufficiali alle esigenze informative di istituzioni, cittadini e imprese. L'adesione al Sistan contribuisce, peraltro, al conseguimento di specifici obiettivi di miglioramento della qualità dei dati utilizzati per il monitoraggio e il popolamento degli indicatori per la VIR. Il sistema prevede il rispetto di una serie di principi e standard di qualità nella produzione e nel trattamento dei dati statistici, che trovano applicazione nelle statistiche ufficiali in Italia e in Europa. Oltre alla VIR, che rappresenta un percorso valutativo propedeutico all'individuazione dei principali

¹¹⁶ *Better regulation for better results – An EU agenda* [COM(2015) 215 of 19 May 2015].

plexi normativi e ambiti di regolamentazione da riformare, l'Autorità ha proseguito nell'attuazione dell'AIR secondo i principi e le metodologiche interne previste dal regolamento adottato con la delibera n. 125/16/CONS recante "Disposizioni in materia di Analisi di Impatto della Regolamentazione (AIR)".

L'esperienza maturata negli ultimi anni ha evidenziato che, nel contesto istituzionale in cui opera l'Autorità, l'attività regolamentare è connotata da un ampio ricorso all'analisi economica e di mercato nella fase istruttoria dei procedimenti: pertanto, l'applicazione dell'AIR risulta più efficiente se circoscritta a specifiche tematiche che richiedano un effettivo approfondimento. Tenuto conto di questo aspetto, nell'ottobre 2019 è stata avviata un'analisi di impatto economico per l'attività regolamentare di aggiornamento della delibera n. 46/17/CONS, relativa alle agevolazioni per utenti con disabilità.

In un'ottica più generale, nell'ultimo quinquennio l'AIR si è dimostrata un valido ausilio soprattutto nella fase di pianificazione e programmazione degli interventi regolamentari, ai fini dell'individuazione di nuovi ambiti di attività o della revisione di plessi normativi vigenti. In questa fase, infatti, l'elaborazione di report economici su richiesta degli organi di vertice può agevolare la formulazione di indirizzi agli uffici sul se e sul come intervenire, in quanto fornisce una valutazione strategica e preliminare di eventuali criticità o delle diverse opzioni di intervento regolamentare. In linea con gli indirizzi metodologici vigenti in materia, l'AIR sulle opzioni strategiche ha trovato attuazione secondo il criterio di selettività prescritto dalla normativa di riferimento. In tal senso, risulta fondamentale il raccordo con i risultati

della VIR che, intesa come "*regulatory fitness check*", consente di individuare gli ambiti prioritari di intervento o di revisione della regolamentazione vigente da sottoporre ad analisi di impatto. Queste considerazioni hanno orientato una revisione metodologica avviata al termine di un triennio di sperimentazione che ha inteso favorire una valorizzazione dei risultati positivi riscontrati, anticipando l'applicazione dell'AIR nella fase di definizione strategica delle opzioni di intervento.

L'elemento di raccordo tra verifica *ex post* e analisi *ex ante* dell'impatto regolamentare è dato, in particolare, dalla messa a regime del sistema di monitoraggio illustrato nel paragrafo 5.1. Attraverso l'implementazione del monitoraggio *in itinere*, infatti, è possibile garantire il regolare svolgimento della VIR contestualizzando i dati quantitativi e qualitativi in un più ampio e dettagliato rendiconto sull'attività svolta dal regolatore alla luce dell'evoluzione del settore oggetto di vigilanza. Gli indicatori utilizzati per la VIR sono frutto di un progressivo affinamento della metodologia di *fitness check* applicata all'attività regolatoria, in ragione del costante aggiornamento e perfezionamento delle basi di dati disponibili e dei processi comunicativi interni alle strutture interessate.

La messa a regime del sistema di indicatori, alimentati attraverso la cooperazione di tutte le unità organizzative interessate, consente di ottenere valutazioni dei risultati dell'attività regolamentare fondate su una robusta analisi quantitativa e dirette all'individuazione di punti di forza e di debolezza del ciclo regolatorio vigente.

Come ogni anno, dunque, la VIR presenta lo stato di avanzamento dei principali ambiti di attività nei settori di intervento dell'Autorità, valutandone la qualità e l'adequazione delle misure adottate in rap-

porto agli obiettivi generali della regolazione. Questo tipo di analisi si conclude, pertanto, con un piano di monitoraggio degli indicatori da utilizzare per la VIR del prossimo anno (2021), finalizzato ad assicurare *accountability* e comparabilità – anche su un arco di tempo pluriennale – ai risultati della valutazione. La pubblicazione di tali risultati all'interno della Relazione annuale garantisce, a sua volta, trasparenza e obiettività all'esercizio di valutazione.

Infine, quest'anno questo esercizio viene necessariamente complementato da un approfondimento, riportato in allegato alla presente relazione, circa le criticità emerse a causa dell'emergenza pandemica da coronavirus che sta interessando il nostro Paese, modificando la domanda di tutti i servizi di comunicazione da parte dei cittadini italiani, incidendo sui ricavi degli operatori ivi presenti, alterando gli assetti di mercato, facendo emergere, in ultima istanza, nuove criticità nelle strutture dei settori e nuove necessità sociali nonché, pertanto, richiedendo nuove e diverse forme di intervento regolamentare e di politica industriale.

5.1 Il piano di monitoraggio delle attività dell'Autorità

La predisposizione di un piano di monitoraggio è stato uno dei primi passi compiuti dall'Autorità quando, nel 2015, essa ha intrapreso un percorso di valorizzazione e miglioramento dei processi di valutazione dell'attività regolatoria, articolato nell'identificazione delle priorità di intervento all'interno della pianificazione strategica, in una migliore applicazione dell'analisi *ex ante* e della verifica *ex post* della regolamentazione (AIR e VIR) e nell'avvio di un programma di valutazione e riduzione degli oneri amministrativi (MOA).

L'adozione di un piano degli indicatori, e il sottostante processo di alimentazione degli stessi, rappresenta infatti il presupposto fondamentale per garantire la misurabilità degli effetti della regolazione e, in definitiva, una rendicontazione più puntuale e analitica dell'attività svolta, che può contribuire all'*accountability* del regolatore. In particolare, il piano di monitoraggio è alla base della valutazione *in itinere*, che a sua volta costituisce l'elemento di raccordo tra l'AIR e la VIR e permette la realizzazione di un'analisi continuativa e coerente delle attività regolatorie, in un qualunque momento del percorso circolare di valutazione lungo il ciclo della regolamentazione (Figura 5.1.1).

La verifica *ex post*, i cui esiti saranno presentati nel paragrafo successivo, quindi, si avvale degli indicatori di monitoraggio – unitamente agli altri strumenti di *better regulation* (AIR e MOA) – con l'obiettivo di esaminare l'efficacia e l'efficienza lungo il ciclo regolamentare, ossia di verificare la capacità del regolatore di raggiungere gli obiettivi generali assegnati dalla legge, unitamente a quelli di volta in volta pianificati dal regolatore stesso, alla luce dell'evoluzione del contesto tecnologico e di mercato e degli esiti dell'attività di *fitness check* a conclusione del precedente ciclo regolatorio.

In particolare, la valutazione sarà effettuata con riferimento alle linee

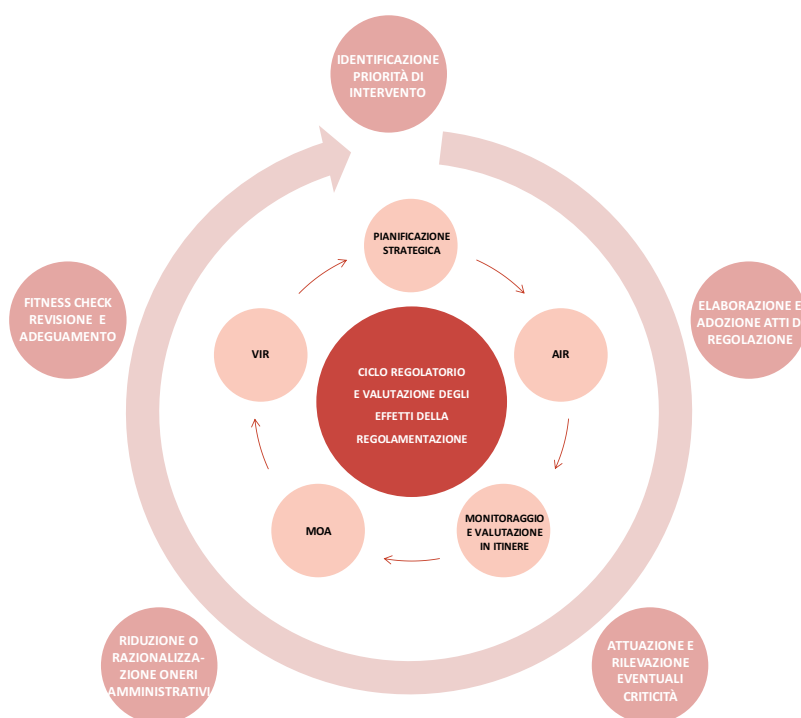
strategiche individuate dagli indirizzi di programmazione strategica 2018-2020, adottati nell'ambito del modello di pianificazione adottato dall'Autorità, e articolato su tre livelli gerarchici – obiettivi generali, strategici e annuali¹¹⁷ (Tabella 5.1.1).

Si rammenta, al riguardo, che la VIR costituisce un meccanismo di valutazione degli effetti della regolamentazione lungo il ciclo regolatorio, rispetto, in particolare, agli obiettivi strategici, e rappresenta uno strumento di valutazione con valenza esterna che contribuisce all'*accountability* del regolatore. Di conseguenza, si distingue dagli altri processi di valutazione, in particolare quelli della *performance* organizzativa e individuale, con i quali pure condivide gli obiettivi stabiliti dalla pianificazione strategica, che, in effetti, definiscono il quadro entro il quale acquista valore e significato ogni tipo di valutazione.

Con riferimento al piano di monitoraggio, gli indicatori prescelti, riportati nella Tabella 5.1.1, offrono una rappresentazione sintetica e misurabile in termini quantitativi dell'andamento dei settori di competenza dell'Autorità e, nello specifico, dell'avanzamento delle attività afferenti alle diverse linee strategiche.

In generale, è stata garantita la massima continuità nel tempo della batteria di indicatori, sebbene alcune integrazioni o sostituzioni si siano rese necessarie all'occorrenza, per adattare l'informazione agli sviluppi di mercato e offrire una rappresentazione più adeguata

Figura 5.1.1 - Ciclo regolatorio e strumenti di valutazione



¹¹⁷ Gli "obiettivi generali", di lungo periodo, prescindono dagli indirizzi di volta in volta dettati dagli organi collegiali dell'Autorità, in quanto direttamente riconducibili al mandato istituzionale definito nel quadro normativo di riferimento. Ai livelli inferiori del c.d. albero della *performance* si collocano gli "obiettivi strategici", di medio periodo (convenzionalmente fissato di tre anni), individuati prendendo atto delle risorse a disposizione e del contesto interno ed esterno corrente, che guidano l'attività dell'Autorità fissando le priorità di intervento sulla base delle quali orientare l'azione amministrativa, e gli "obiettivi annuali", di breve periodo (un anno), che determinano il piano di azione e concretizzano le attività idonee al raggiungimento degli obiettivi strategici.

Tabella 5.1.1 - Struttura del piano di monitoraggio

Linee strategiche	Indicatori
Definizione di una regolamentazione pro-concorrenziale e convergente per lo sviluppo di reti e servizi	Numero di operatori Quote di mercato Indici di concentrazione Indici di concorrenza infrastrutturale Copertura delle reti NGA Penetrazione delle linee NGA per classe di velocità Punti di accettazione postali
Efficiente allocazione delle risorse scarse: radiospettro, numerazione	Banda assegnata ai servizi di telecomunicazioni mobili Copertura reti mobili Copertura rete radiofonica DAB Utilizzo capacità trasmissiva <i>multiplex</i>
Tutela del pluralismo e della parità di accesso ai mezzi di informazione	Quote dei <i>leader</i> nei mercati dei media Indici di concentrazione nei mercati dei media % <i>audience tv leader</i> di mercato % tirature quotidiani <i>leader</i> di mercato Numero ore di informazione – Servizio pubblico radiotelevisivo Tempo di parola dei soggetti sociali nei Tg Quote di programmazione di opere europee e italiane Quote di investimento in opere europee e italiane
Tutela dell'utenza e delle categorie deboli	Indici dei prezzi dei servizi <i>retail</i> Qualità del servizio universale Prestazioni delle reti mobili 4G Vantaggi economici diretti per i consumatori (rimborsi, indennizzi, storni fatture) Conciliazioni Procedimenti a tutela dei minori nei servizi media
Diffusione della cultura della legalità nella fruizione di opere digitali	% adeguamenti spontanei alle richieste di rimozione % ordini di disabilitazione dell'accesso % violazioni gravi o massive
Efficienza, efficacia e trasparenza dell'azione amministrativa	Volumi di segnalazioni da parte di utenti Volumi di comunicazioni con operatori Tempi medi procedimenti ROC Procedimenti sanzionatori conclusi % controversie operatori-utenti concluse % ordinanze e sentenze TAR e CDS favorevoli
Rafforzamento del ruolo AGCOM nell'ambito degli organismi internazionali	Numero di incarichi di responsabilità assunti Numero di dipendenti coinvolti in gruppi di lavoro/gemellaggi

degli effetti dell'azione dell'Autorità.

A tale riguardo, è opportuno sottolineare che tutti gli strumenti di valutazione (AIR, VIR, MOA) sono stati messi a punto in maniera tale da essere sufficientemente flessibili, così da tener conto di mutevoli

esigenze informative, in relazione all'evoluzione delle condizioni normative, tecnologiche, di mercato, nonché a seguito di *shock* esogeni imprevedibili. Quanto è accaduto a partire dai primi mesi del 2020, con l'irrompere dell'emergenza sanitaria in Italia, rap-

presenta proprio un esempio di come anche i sistemi di valutazione siano stati aggiornati e riorientati per monitorare, oltre alle attività "ordinarie", anche quelle specifiche, realizzate dall'Autorità per la gestione dell'emergenza nei settori di intervento di sua competenza, come viene illustrato nell'approfondimento allegato alla presente relazione.

Ciò premesso, in continuità con gli anni precedenti, la sezione successiva è dedicata alla presentazione dei risultati del piano di monitoraggio (paragrafo 5.2) in particolare con riferimento alle attività "ordinarie"; successivamente (paragrafo 5.3) saranno presentati i programmi di lavoro per il prossimo anno.

5.2 I risultati del piano di monitoraggio

A seguire sono illustrati i risultati del piano di monitoraggio sopra descritto, per la verifica complessiva e unitaria dello stato di attuazione degli obiettivi regolamentari. Gli indicatori che costituiscono tale sistema sono presentati per linea strategica e riportano il valore dell'anno 2019 insieme a quello degli anni precedenti. Il periodo di riferimento è, salvo diversa indicazione, l'anno solare.

Nell'approfondimento presentato in allegato alla Relazione viene fornito un quadro sintetico dei risultati ottenuti dall'Autorità con l'attuazione delle misure per la gestione del periodo di emergenza sanitaria da Covid-19, adottate in ottemperanza al decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18 (decreto "Cura Italia"). Nel prosieguo quindi, si presenteranno i risultati dell'intervento dell'Autorità nel periodo di attività precedente alla suddetta emergenza e quelli riferibili alle attività regolatorie "ordinarie", non specificamente disegnate per la gestione dell'emergenza.

Definizione di una regolamentazione pro-concorrenziale e convergente per lo sviluppo di reti e servizi

La promozione della concorrenza nei mercati delle comunicazioni costituisce un obiettivo fondante della missione dell'Autorità, attuato con un complesso di strumenti regolamentari che si evolve nel tempo in ragione dei cambiamenti delle condizioni strutturali e congiunturali dei mercati. Il piano di monitoraggio (Tabella 5.2.1), pertanto, presenta un quadro generale e sintetico che deve essere letto in connessione con le dinamiche di mercato illustrate nel Capitolo III e con le attività svolte dall'Autorità, descritte in dettaglio nei Capitoli I e II.

La situazione che emerge dalla lettura degli indicatori mostra in generale un quadro positivo per ciò che riguarda lo stato della concorrenza nell'ultimo anno nei settori ex-monopolisti delle telecomunicazioni e dei servizi postali, che si accompagna a un *trend* in progressivo miglioramento se si osserva la dinamica degli indicatori nel tempo.

Nel settore delle telecomunicazioni prosegue la diminuzione della quota di mercato dell'*incumbent* nel segmento di accesso alla rete fissa, che nel 2019 si attesta al 47% sul totale delle linee, con un calo di 3 punti percentuali rispetto allo scorso anno, mentre resta stabile la quota di mercato dell'operatore storico nei servizi a banda larga (44% nel 2019). Anche gli indici di Herfindahl-Hirschman (HHI) mostrano i progressi della concorrenza nei mercati dei servizi di telecomunicazione di rete fissa: tra il 2018 e il 2019 scende, infatti, la concentrazione sia in termini di linee di accesso (-271 punti), sia in termini di ricavi da servizi a banda larga (- 61 punti).

La situazione concorrenziale nei mercati dei servizi di rete fissa è

stata, peraltro, esaminata in profondità dall'Autorità – come illustrato in dettaglio nel capitolo 2.1 a cui si rimanda – durante il quarto ciclo di analisi dei mercati dei servizi di accesso all'ingrosso alla rete da postazione fissa, nel quale è stata effettuata anche un'analisi coordinata dei mercati dell'accesso (mercati 3a, 3b e 4), richiesta dal Codice delle comunicazioni elettroniche al fine di valutare la proposta di separazione volontaria presentata da TIM (v. Capitolo II). Gli esiti del procedimento, di recente concluso (delibera n. 348/19/CONS), hanno evidenziato il maggior livello di concorrenza infrastrutturale realizzatosi, in special modo in alcune aree del territorio italiano, grazie all'ingresso nel mercato dell'operatore *wholesale only* Open Fiber e grazie agli investimenti in infrastrutture realizzati da altri operatori *retail*. Questo modello concorrenziale, favorito e guidato dal regolatore, ha prodotto dei risultati visibili anche in termini di investimenti nelle reti NGA e di innovazione nei servizi.

Per tener conto di tale evoluzione, ormai consolidata, quest'anno gli indicatori di risalita degli investimenti sono stati aggiornati (Tabella 5.2.1) con l'obiettivo di evidenziare, in particolare, la convergenza verso servizi NGA su rete TIM e su rete di terzi. In tale ottica, un primo indicatore mostra la variazione annuale della domanda da parte delle imprese di servizi all'ingrosso NGA (SLU, VULA e bitstream NGA) e, dunque, la migrazione verso servizi a banda ultra-larga, facendo registrare nel 2019 un aumento pari al 31%. In parallelo, un altro indicatore mette in luce la progressiva dismissione dei servizi *wholesale* su rete in rame (ULL, WLR e bitstream su rame), la cui domanda all'ingrosso si è ridotta nel 2019 del 22%.

In particolare, se si considera la domanda *wholesale* di servizi NGA

su reti di terzi (non TIM), si osserva una tendenza crescente durante l'ultimo triennio, che offre una misura, sia pure indiretta, del miglioramento del tasso di adozione di servizi *retail* su reti *ultrabroadband* e ad altissima capacità (VHCN) mediante il ricorso a reti completamente alternative a TIM. Tale indicatore misura, in altri termini, l'evoluzione annuale del livello di adozione di altre reti in fibra (FTTH e FWA) e testimonia gli effetti positivi della concorrenza sull'innovazione e l'efficienza dinamica del settore e, in ultima analisi, nell'interesse dei consumatori.

Relativamente al ruolo svolto dall'Autorità in questo processo di progressiva infrastrutturazione e di evoluzione verso una concorrenza infrastrutturale, nel Capitolo II – cui si rimanda – sono state descritte in dettaglio le numerose attività messe in campo. Vale, inoltre, ricordare che l'Autorità ha adottato una serie di misure per favorire ancor più, nei prossimi mesi, la migrazione verso reti di ultima generazione.

A livello *retail*, un nuovo indicatore inserito nel piano di monitoraggio evidenzia come le linee in fibra (mista-FFTC – e pura-FTTH) rappresentino nel 2019 oltre la metà delle linee di accesso complessive (il 53%) con una crescita di 11 punti percentuali in un anno. Tale rinnovamento delle reti si traduce in aumento delle prestazioni in termini di velocità delle connessioni: nel 2019 – come illustrato in dettaglio nel capitolo 3.1 – è cresciuto in particolare il numero di linee con velocità superiore a 100 Mbps, che dal 30% circa sono passate al 40% circa delle linee *broadband*, mettendo in luce dei progressi anche sul fronte dell'adozione dei servizi NGA da parte degli utenti. In effetti, a fronte di una copertura NGA che si attesta al 90% delle unità immobiliari (la media europea è pari all'80%), la lenta ado-

zione da parte dei cittadini di tali servizi resta l'elemento che distanzia l'Italia dalla media europea, pur con differenziazioni territoriali (v. Capitolo III per l'analisi geografica).

In termini generali, il miglioramento nel tempo della penetrazione dei servizi a banda ultra-larga in Italia è indiscutibile, come si è visto nel corso delle ultime Relazioni. Tuttavia, il confronto con l'Europa mostra che occorre stimolare specificamente la domanda, con misure di sostegno volte a promuovere non solo e non tanto l'adozione dei servizi *broadband* e *ultrabroadband*, ma soprattutto la diffusione della cultura digitale, che costituisce un obiettivo di più ampia portata, con riflessi sull'economia, ma anche sull'evoluzione della società italiana del futuro. Venendo ai dati, nel 2019 in Italia la percentuale di famiglie che possiede un accesso a servizi con velocità almeno pari a 100 Mbps è pari al 13,4% a fronte di una media europea del 25,9% secondo gli ultimi dati diffusi dal monitoraggio effettuato dalla Commissione europea (riferiti a giugno 2019); mentre il *take up* delle linee con velocità almeno pari a 30 Mbps si attesta a 30,6%, rispetto alla media europea pari al 48,7%. L'analisi temporale mostra, come detto, un avanzamento nell'adozione dei servizi *ultrabroadband* nel corso del 2019, in continuità con il *trend* degli ultimi anni, ma con una velocità inferiore rispetto al dato medio dell'Unione europea; infatti, la percentuale di famiglie italiane che possiede un accesso a servizi con velocità almeno pari a 30 Mbps è cresciuta di 2,4 punti percentuali (la media UE è cresciuta di 3,8 punti percentuali), mentre lo stesso indicatore riferito alle linee con velocità almeno pari a 100 Mbps è aumentato di poco meno di 1,9 punti percentuali (in media in Europa la

crescita è stata di 2,6 punti percentuali).

In definitiva, il quadro sinteticamente descritto mostra che la situazione concorrenziale nel settore delle telecomunicazioni migliora nel tempo, accompagnata da un incremento dell'efficienza dinamica e, dunque, degli investimenti in innovazione, con ricadute positive sugli utenti che possono così scegliere un'ampia gamma di operatori, di offerte diversificate e di qualità variegata. Permane, comunque, la necessità di continuare a vigilare attentamente sulla concorrenza, che appare evolversi in maniera differenziata sul territorio nazionale, e a implementare una regolamentazione incentivante che promuova gli investimenti nell'infrastruttura; resta, infine, la necessità che le istituzioni deputate affianchino sul versante della domanda altre misure di politica economica di ampio respiro, a supporto della diffusione della cultura digitale tanto tra i singoli utenti quanto tra le imprese.

Diversamente dalle telecomunicazioni, il settore postale costituisce un ambito molto composito dal punto di vista degli assetti concorrenziali, notevolmente eterogeneo per quanto riguarda i tipi di servizi che in esso sono prodotti e scambiati e attraversato differentemente, a seconda dei segmenti considerati, da cambiamenti strutturali.

Una delle conseguenze di tale complessità è la numerosità delle imprese che operano nel settore, che resta elevata (3.159 operatori a fine 2019) e mostra una continua crescita nel tempo, effetto dell'ingresso di nuove imprese e dell'emersione di soggetti che esercitavano abusivamente l'attività, in quanto privi del titolo abilitativo, e che hanno regolarizzato la propria posizione a seguito dell'intervento dell'Autorità.

Tale frammentazione è una caratteristica strutturale, segnalata dun-

que anche gli anni scorsi, che se da un lato indica, in generale, una relativa facilità di ingresso nel mercato e la presenza di barriere tecniche ed economiche non elevate, dall'altro lato, implica la presenza di frange di piccole imprese che non riescono a esercitare un contrappeso, e una sufficiente pressione concorrenziale, rispetto ai soggetti di maggiori dimensioni. Questo esito di mercato è riscontrabile sia nei servizi postali, in cui Poste Italiane, Nexive, Fulmine rappresentano i tre principali operatori, sia nei servizi di corriere espresso in cui operano pochi grandi gruppi internazionali (Amazon, GLS, BRT, UPS, SDA, DHL e TNT) (v. Capitolo III), mentre nei servizi di notifiche a mezzo posta l'effettiva liberalizzazione si può dire iniziata quest'anno, con la concreta operatività delle prime imprese che hanno ottenuto dal MISE il relativo titolo abilitativo. Nondimeno, anche a seguito dell'espansione del segmento di consegna dei pacchi e alla liberalizzazione dei servizi di notifica, si registra un lento ma progressivo rafforzamento dei principali operatori concorrenti, testimoniato in particolare dall'aumento dei punti di accettazione da essi gestiti, che hanno conosciuto una dinamica crescente nel tempo passando da valori pari al 14% circa sul totale dei punti di accettazione nel 2014 al 52% circa nel 2019. Ciò suggerisce che sussiste oggi una presenza più capillare degli operatori alternativi e che, più in generale, aumenta significativamente il numero di punti di accettazione (da 15.393 nel 2014 a 27.738), con effetti positivi per gli utenti.

Se si osservano più in dettaglio i vari segmenti di mercato, la situazione concorrenziale, come anticipato, si presenta composita. Nel mercato dei prodotti del servizio universale opera un'unica impresa,

Tabella 5.2.1 - Piano di monitoraggio per la regolazione pro-concorrenziale dei mercati

Linea strategica	Indicatore	Descrizione	Settore	Valore 2014	Valore 2015	Valore 2016	Valore 2017	Valore 2018	Valore 2019
DEFINIZIONE DI UNA REGOLAMENTAZIONE PRO-CONCORRENZIALE E CONVERGENTE PER LO SVILUPPO DI RETI E SERVIZI	Quota di mercato dell' <i>incumbent</i> nei mercati dell'accesso	Quota sul totale delle linee	Comunicazioni elettroniche	61%	58%	56%	54%	50%	47%
		Quota sul totale delle linee a banda larga		48%	47%	46%	45%	44%	44%
	Quota di mercato dell' <i>incumbent</i> nei mercati dell'accesso	Indice HHI - linee di accesso	Comunicazioni elettroniche	4.065	3.807	3.567	3.351	3.095	2.824
		Indice HHI - ricavi da servizi <i>broadband</i>		2.626	2.603	2.594	2.475	2.452	2.391
	Risalita verso servizi NGA su rete TIM e su rete di terzi	Variazione della domanda di linee NGA di tipo SLU+VULA + Bitstream NGA (var. % rispetto all'anno precedente) ⁽⁹⁾	Comunicazioni elettroniche	1%	5%	5%	7%	4%	31%
		Variazione della domanda di linee in bitstream rame + WLR + ULL (var. % rispetto all'anno precedente) ⁽¹⁰⁾		-4%	-7%	-8%	-10%	-13%	-22%
		Variazione della domanda su rete di terzi (FTTH+FWA) (var. % rispetto all'anno precedente)					25%	26%	19%
	Infrastruttura	Indice INF1 Infrastrutturazione di I livello ⁽¹⁾ (%)	Comunicazioni elettroniche	85%	85%	86%	87%	88%	89%
		Indice INF2 Infrastrutturazione di II livello ⁽²⁾ (%)		15%	20%	27%	32%	35%	38%
		Linee in fibra sul totale delle linee (%) ⁽¹¹⁾			10%	16%	28%	42%	53%
	Copertura NGA ⁽³⁾	Unità immobiliari raggiunte	Comunicazioni elettroniche	24%	46%	72% ⁽⁴⁾	87% ⁽⁵⁾	90% ⁽⁵⁾	90% ⁽⁵⁾
	Penetrazione dei servizi NGA	Linee con velocità ≥30 Mbps e < 100 Mbps (% linee BB) ⁽⁸⁾	Comunicazioni elettroniche	3,0%	6,0%	12,2%	10,3%	15,6%	15,1%
		Linee con velocità ≥100 Mbps (% linee BB) ⁽⁸⁾		0,4%	1,0%	2,8%	20,0%	30,2%	40,4%
	Numero di operatori postali	Imprese titolari di licenza e/o autorizzazione	Servizi postali	2.469	2.519	2.776	2.904	3.056	3.159
	Punti di accesso <i>retail</i> alla rete postale	Totale punti di accettazione degli operatori postali	Servizi postali	15.393	15.256	17.495	19.783	22.085	27.738
		Punti di accettazione degli operatori alternativi sul totale dei punti di accettazione (%) ⁽⁶⁾		14,0%	14,5%	25,9%	34,6%	40,0%	52,1%
	Quota di mercato dell' <i>incumbent</i> nel servizio postale non universale	Quota di mercato dell' <i>incumbent</i> - ricavi ⁽⁷⁾	Servizi postali	65,7%	68,2%	68,2%	68,8%	71,4%	73,1%
	Indice HHI	Indice di concentrazione nel servizio postale non universale - ricavi ⁽⁷⁾	Servizi postali	4.778	5.075	5.167	5.220	5.506	5.698

⁽¹⁾ 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.

⁽²⁾ 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.

⁽³⁾ 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).

⁽⁴⁾ Il valore del 2016, riportato in tabella, è tratto dal rapporto della Commissione europea "Europe's digital progress report 2017".

⁽⁵⁾ 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*.

⁽⁶⁾ Per il triennio 2016-2018 si è provveduto a un aggiornamento dei valori dell'indicatore a seguito di rettifiche da parte degli operatori.

⁽⁷⁾ Per il triennio 2016-2018 i valori sono relativi al segmento di mercato "prodotti di posta (lettere) non da servizio universale".

⁽⁸⁾ La serie potrebbe essere non pienamente confrontabile con quella pubblicata gli scorsi anni, a seguito di riclassifiche effettuate da alcuni operatori sui dati a partire da quelli relativi al 2017.

⁽⁹⁾ 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).

⁽¹⁰⁾ 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.

⁽¹¹⁾ Le linee in fibra comprendono: linee FTTC (fibra su rete mista rame), linee FTTH (solo fibra) e linee FWA (fibra su rete mista radio).

Poste Italiane. Il mercato di prodotti postali che non rientrano nel servizio universale, invece, mostra una condizione differente a seconda che si considerino i servizi di corrispondenza o i servizi di consegna dei pacchi; all'interno di quest'ultimo segmento, in particolare, sono attivi anche gli operatori di corriere espresso.

Per quanto riguarda il mercato dei servizi postali non rientranti nel servizio universale e con riferimento alla spedizione di lettere, la situazione è più complessa poiché è un ambito potenzialmente competitivo ma nel quale la posizione dell'ex monopolista si mantiene solida. La quota di mercato di Poste Italiane e l'indice di concentrazione HHI mostrano che l'operatore storico detiene una posizione di forza sul mercato: nel 2019 Poste Italiane rappresenta circa il 73% del mercato e la concentrazione si attesta su 5.698 punti. A contribuire a tali esiti è la riduzione strutturale della domanda di corrispondenza tradizionale unita alla frammentazione dell'offerta (v. Capitolo III); c'è, tuttavia, da attendersi un'evoluzione nei prossimi anni, legata sia all'affermarsi dei servizi innovativi a valore aggiunto (ad esempio con consegna a data e ora certa), sia all'effetto dei fenomeni di *e-substitution* che possono costituire un'occasione per gli operatori di innovare i processi e valorizzare la propria offerta e, quindi, di conseguire una ulteriore fonte di ricavo, con l'opportunità, peraltro, di guadagnare quote di mercato. Anche per tener conto dei cambiamenti in atto, nel 2019 l'Autorità ha avviato uno specifico procedimento istruttorio di analisi del mercato dei servizi di corrispondenza e determinazione delle tariffe massime dei servizi postali universali, volto ad esaminare in che modo la sostituzione della comunicazione fisica con quella digitale incida sul mercato dei servizi postali e valu-

tare il grado di concorrenzialità dei mercati rilevanti individuati per definire, ove necessario, gli opportuni interventi regolamentari.

Relativamente ai servizi di consegna dei pacchi, si può osservare che tale ambito è quello più solido da un punto di vista economico e con maggiori prospettive di crescita grazie anche alla diffusione del commercio online. L'Autorità, proprio quest'anno, ha esaminato l'impatto del commercio elettronico e delle piattaforme di vendita online sulla domanda e sull'offerta del medesimo mercato (v. Capitolo II). Dall'analisi effettuata emerge una certa stabilità delle condizioni concorrenziali nei mercati rilevanti individuati a eccezione del mercato dei servizi di consegna pacchi destinati alla clientela residenziale e del mercato dei servizi destinati alla clientela *business* nel segmento *business-to-consumer*. In particolare, questi mercati sono sotto esame e stretto monitoraggio da parte dell'Autorità, in ragione del ruolo significativo ivi svolto da Amazon. Tali mercati, peraltro, sono quelli che hanno risentito maggiormente dello sviluppo del commercio elettronico e sono quindi suscettibili di evolvere nei loro assetti competitivi, di conseguenza è opportuno mantenere un livello di vigilanza elevato sull'emergere di eventuali situazioni di significativo potere di mercato. In sintesi, di seguito si evidenziano le principali conclusioni relativamente alla priorità strategica "Definizione di una regolamentazione pro-concorrenziale e convergente per lo sviluppo di reti e servizi".

Stato di avanzamento: lo sviluppo della concorrenza nei mercati dei servizi di comunicazione elettronica procede ed è in una fase avanzata; il settore dei servizi postali, invece, necessita di un ulteriore e continuo consolidamento della concorrenza.

Punti di forza: nuovo quadro regolamentare aggiornato; stretto coordinamento con le autorità e le istituzioni europee per la definizione e l'aggiornamento della regolamentazione; attività di supporto alle istituzioni nazionali, centrali e locali, per la definizione di linee di policy per lo sviluppo delle infrastrutture di nuova generazione.

Criticità: necessità di un adeguamento frequente della regolamentazione; esistenza di colli di bottiglia strutturali connessi alla presenza di elevati costi affondati per la creazione di infrastrutture e reti; necessità di politiche pubbliche sul versante della domanda; sostenibilità e qualità del servizio universale postale.

Opportunità: presenza di politiche pubbliche a sostegno degli investimenti; innovazioni tecnologiche.

Sfide: settore postale attraversato da cambiamenti strutturali (declino dei volumi postali, crescente rilievo dei servizi online, etc.); settore delle comunicazioni elettroniche in concorrenza con nuovi servizi offerti da operatori di servizi internet (c.d. *piattaforme online*).

Efficiente allocazione delle risorse scarse: radiospettro, numerazione

In merito all'obiettivo dell'efficiente allocazione delle risorse scarse (Tabella 5.2.2), i valori percentuali di allocazione dello spettro radio ai servizi di comunicazione elettronica sono rimasti invariati. Infatti, nel periodo considerato dalla presente relazione, è rimasto immutato l'ammontare di spettro disponibile per il quale definire nuovi piani di assegnazione sulla base del processo di armonizzazione comunitario. Peraltro, l'Italia, a seguito delle misure adottate con la delibera dell'Autorità n. 231/18/CONS, ha già assegnato nel 2018 (primo e finora

unico Paese nell'Unione) le risorse spettrali disponibili nelle tre bande "pioniere" per lo sviluppo del 5G (ossia le bande 694-790 MHz, 3600-3800 MHz e 26,5-27,5 GHz), anticipando di più di 2 anni i termini previsti dal nuovo Codice europeo delle comunicazioni elettroniche¹¹⁸, nonostante la deroga di 2 anni prevista dalle norme comunitarie per l'uso della banda 700 MHz al fine di consentire il *refarming* da parte dei servizi televisivi nazionali che attualmente la occupano. Pertanto, anche nel 2019 la percentuale di banda assegnata rispetto a quella disponibile, comprendendo tutte le frequenze, risulta pari al 94%.

A partire dal 2018, in ragione della prima assegnazione di spettro nelle bande a onde millimetriche (c.d. *mmWave*), si è ritenuto opportuno riportare, oltre al valore percentuale complessivo relativo a tutto lo spettro assegnato, anche due indicatori riferiti alle percentuali di frequenze assegnate nelle sole bande di frequenza fino a 6 GHz e in quelle al di sopra di 6 GHz, che risultano pari rispettivamente all'89% e al 100%. Ciò per tener conto delle differenze tra le due gamme di frequenze, in termini sia di caratteristiche di propagazione (con la prima gamma maggiormente rivolta alla copertura e la seconda alla capacità), sia di ampiezza di spettro disponibile (che aumenta non linearmente man mano che la frequenza cresce)¹¹⁹.

Per quanto riguarda la pianificazione delle frequenze per la televisione digitale terrestre e la radio digitale, anche nel 2019 l'attività

svolta dall'Autorità si inquadra nell'ambito degli adempimenti, finalizzati all'attuazione del cd. *refarming* della banda 700 MHz, previsti dagli interventi normativi di cui alla legge 27 dicembre 2017, n. 205 (legge di bilancio 2018) successivamente integrata e modificata dalla legge 30 dicembre 2018 n. 145 (legge di bilancio 2019). In particolare, l'azione dell'Autorità è stata diretta, da un lato, a garantire il corretto funzionamento del processo di riassetto delle frequenze per il *broadcasting*, dall'altro lato, a completare il processo di pianificazione delle frequenze da destinare ai servizi radiofonici in tecnica digitale DAB+, al fine di consentire la copertura del servizio sull'intero territorio nazionale (v. Capitolo II). Pertanto, dopo l'adozione del nuovo Piano nazionale di assegnazione delle frequenze da destinare al servizio televisivo digitale terrestre in tecnica DVB-T2, l'Autorità ha proceduto a definire le modalità di assegnazione dei diritti d'uso delle frequenze per l'esercizio delle reti nazionali pianificate, in base alle citate disposizioni di legge. Sono, inoltre, proseguite le attività di elaborazione del Piano nazionale di assegnazione delle frequenze in banda VHF-III per il servizio di radiodiffusione sonora in tecnica digitale DAB+, nell'ambito del procedimento avviato a inizio 2019 (delibera n. 13/19/CONS), nelle more del completamento delle attività di coordinamento internazionale svolte dal MISE con la collaborazione dei medesimi uffici dell'Autorità. A tal proposito, si evidenzia che, allo

scopo di garantire un assetto plurale e competitivo al mercato che andrà a determinarsi con la nuova pianificazione frequenziale, l'Autorità ha proceduto ad aggiornare il Regolamento sulla radiofonia digitale con l'introduzione di obblighi di accesso alla capacità trasmissiva dei consorzi e della concessionaria di servizio pubblico a favore dei fornitori di contenuti indipendenti (delibera n. 455/19/CONS del 27 novembre 2019).

Con riferimento all'utilizzo della capacità trasmissiva per la diffusione di programmi televisivi, si osserva che nel 2019 il numero medio di programmi per ogni *multiplex* è aumentato a 8,8. Con riferimento alle codifiche utilizzate, si rileva, invece, una diminuzione della percentuale di contenuti diffusi in alta definizione rispetto all'anno precedente, ciò a causa del fatto che l'incremento dei programmi ha riguardato la trasmissione con codifica MPEG-2.

Tali dati confermano, da un lato, il grado di maturazione raggiunto dal sistema, in quanto la capacità trasmissiva disponibile sull'attuale piattaforma in standard DVB-T non consente consistenti incrementi nella diffusione di programmi con codifiche avanzate, dall'altro lato, danno evidenza di una fase di sostanziale stasi nell'incremento dell'offerta televisiva sulla piattaforma digitale terrestre, in vista dell'ormai prossimo passaggio al nuovo standard trasmissivo DVB-T2 e a nuovi sistemi di codifica (che consentiranno un utilizzo più efficiente delle frequenze e della relativa capacità trasmissiva).

¹¹⁸ Infatti, il nuovo Codice, all'articolo 54 ("*Tempistica coordinata delle assegnazioni per specifiche bande 5G*") prevede che entro il 2020 gli Stati membri debbano riorganizzare e consentire l'uso di blocchi sufficientemente ampi della banda 3.4-3.8 GHz, nonché consentire l'uso di almeno 1 GHz della banda 24.25-27.5 GHz.

¹¹⁹ Per le caratteristiche radioelettriche, le bande *mmWave*, che hanno ampiezze di spettro dell'ordine dei GHz, sono tipicamente impiegate per aumentare la capacità trasmissiva all'interno di aree circoscritte.

Tabella 5.2.2 - Piano di monitoraggio per lo spettro radio

Linea strategica	Indicatore	Descrizione	Settore	Valore 2014	Valore 2015	Valore 2016	Valore 2017	Valore 2018	Valore 2019
EFFICIENTE ALLOCAZIONE DELLE RISORSE SCARSE: RADIOSPETTRO, NUMERAZIONE	Banda assegnata	Frequenze assegnate su frequenze disponibili (%)	Comunicazioni elettroniche	83%	88%	88%	88%	94%	94%
		Banda assegnata fino a 6 GHz		83%	88%	88%	88%	89%	89%
		Banda assegnata al di sopra di 6 GHz						100%	100%
	Copertura delle reti mobili	Copertura delle reti 3G (% popolazione)	Comunicazioni elettroniche	99,0%	99,0%	99,0%	99,0%	99,8%	99,8%
		Copertura delle reti 4G (% popolazione)		90%	91%	91%	97%	98%	98%
	Copertura rete radiofonica DAB	Bacini pianificati su bacini totali (%)	Media	12,8%	20,5%	38,5%	38,5%	38,5%	38,5%
		Popolazione bacini pianificati su popolazione totale (%)	Media	8,2%	13,8%	42,9%	42,9%	42,9%	42,9%
	Utilizzo capacità trasmissiva <i>multiplex</i> nazionali	Numero di programmi per Mux ⁽¹⁾	Media	6,1	7,4	6,7	7,0	7,0	8,8
		Programmi codificati MPEG-4 o HEVC su programmi totali (%)	Media	6,1%	13,5%	20,0%	20,6%	21,5%	15,0%

⁽¹⁾ Gli indicatori di efficienza di utilizzo Mux rappresentano un dato medio calcolato sui Mux nazionali più significativi (sono esclusi PDSB, 3lettronica, Europaway).

In sintesi, di seguito si evidenziano le principali conclusioni relativamente alla priorità strategica “Efficiente allocazione delle risorse scarse: radiospettro, numerazione”.

Stato di avanzamento: completati i procedimenti per l'adozione del Piano nazionale delle frequenze destinate alla televisione digitale terrestre (PNAF) e per la definizione dei criteri di conversione e di assegnazione delle frequenze nazionali pianificate, in attuazione della legge 27 dicembre 2017, n. 205 (legge di bilancio 2018) e s.m.i. nell'ambito del *refarming* della banda 700MHz. Nel corso del 2020, l'Autorità sarà impegnata nella finalizzazione degli ulteriori compiti in materia previsti dalla legge 30 dicembre 2018, n. 145 (legge di bilancio 2019) in particolare relativi alla procedura onerosa nonché all'aggiornamento del

piano LCN (destinato comunque ad operare dal 2022). Effettuata l'assegnazione delle bande disponibili.

Punti di forza: rapidità nell'esecuzione degli adempimenti assegnati all'Autorità dalla normativa nazionale, al fine di dare attuazione al *refarming* della banda 700 MHz nel rispetto delle tempistiche previste dagli impegni internazionali ed europei. Cooperazione con il MISE; pianificazione completa delle bande assegnabili.

Criticità: il completamento della pianificazione delle frequenze per la radiofonia digitale dipende dalle tempistiche di finalizzazione delle attività di coordinamento internazionale; gli esiti dei ricorsi amministrativi, tuttora pendenti, presentati da alcuni operatori, possono avere ripercussioni sui provvedimenti (assunti e da assumere) dell'Autorità

nell'ambito del *refarming* della banda 700 MHz.

Opportunità: miglioramento della qualità dei servizi di diffusione offerti sulla piattaforma digitale terrestre attraverso l'introduzione di codifiche più performanti.

Sfide: uso condiviso dello spettro; decollo servizi 5G; ampia diffusione dei ricevitori dotati di codifiche e standard più avanzati per consentire un uso più efficiente dello spettro; transizione del settore televisivo su piattaforma digitale terrestre sia nazionale che locale al nuovo standard trasmissivo (DVB T2), in un contesto evolutivo in cui si rende necessario un adeguamento dei modelli di *business*, per far fronte alla pressione competitiva delle altre piattaforme, in particolare quelle online, nonché alla congiuntura di crisi economica che ha caratterizzato il primo semestre 2020.

Tutela del pluralismo e della parità di accesso ai mezzi di informazione

Le molteplici accezioni di pluralismo riflettono la complessità del concetto stesso, cui si accompagna inevitabilmente un altrettanto complesso insieme di strumenti volti alla sua salvaguardia, che consistono in una tutela “rafforzata” rispetto al controllo *antitrust* delle posizioni dominanti (v. Capitolo II). Tali strumenti spaziano dalle misure rivolte alla tutela del pluralismo esterno (analisi dei mercati, limiti al numero delle autorizzazioni radiotelevisive, tetti ai ricavi conseguibili nel settore, limiti alla titolarità incrociata di giornali quotidiani ed emittenti televisive nazionali), a quelle relative alla qualità dei contenuti finalizzata tanto alla tutela del pluralismo interno (obblighi di servizio pubblico, limiti di affollamento pubblicitario, quote di programmazione per categorie di contenuti) quanto alla salvaguardia del pluralismo politico (imparzialità ed equilibrio dell’informazione radio-televisiva, disciplina della comunicazione politica, della pubblicità istituzionale e dei sondaggi politico-elettorali e tutto ciò che viene comunemente ricondotto alla nozione di par condicio).

È utile sottolineare che la missione affidata all’Autorità in tale ambito si è nel tempo evoluta, poiché il sistema dell’informazione è mutato e si è complicato, tanto dal lato dell’offerta quanto dal lato della domanda, come è stato approfonditamente descritto nelle numerose analisi svolte dall’Autorità nel corso degli anni, tra indagini conoscitive, report di approfondimento e osservatori specifici (v. Capitolo I).

Dal punto di vista del regolatore, tali cambiamenti hanno reso necessaria una maggiore focalizzazione sulle problematiche della qualità e varietà dell’informazione, derivanti dall’acuirsi di alcuni tipici

fallimenti di mercato presenti nel settore (le asimmetrie informative, le esternalità, presenza di beni pubblici). Inoltre, nuove sfide si sono poste all’attenzione dell’Autorità, derivanti in particolare dalla rilevanza crescente dell’informazione online, ove il tema della salvaguardia del pluralismo si presenta in forme nuove e più complesse. Qui, infatti, la tendenza al consolidamento di posizioni di dominanza sul mercato – con effetti diretti sul pluralismo esterno – deriva non solo dalla mera concentrazione delle risorse economiche (pubblicitarie e non), ma anche dalla capacità di utilizzo dei *big data*, asset strategico difficilmente replicabile, in funzione di profilazione e orientamento (tramite algoritmi di raccomandazione) degli utenti. Si aggiunga che la struttura multiversante caratteristica dei mercati online è, di per sé, più complessa da analizzare; inoltre, le piattaforme online, che sono i soggetti chiave dell’informazione in rete, possiedono una serie di caratteristiche – forte integrazione verticale e differenziazione orizzontale, dotazioni e reti infrastrutturali difficilmente replicabili, forte capacità di investimento in asset patrimoniali e R&D, elevato livello di globalizzazione – che richiedono strumenti di analisi più sofisticati per conoscerne in profondità i meccanismi di funzionamento (v. Capitolo III); infine, preservare la qualità dell’informazione e contrastare i fenomeni di disinformazione su internet appare compito decisamente complesso, per le caratteristiche intrinseche (globalità, pervasività, interattività) della rete. Di conseguenza, anche gli strumenti a disposizione del regolatore necessitano di un aggiornamento e un riorientamento; in tal senso, come si è visto nel Capitolo I e II, l’Autorità ha avviato una serie di iniziative, sia regolamentari in senso più tradizionale, sia di moni-

toraggio, sia, infine, di implementazione di inedite forme di auto e co-regolamentazione. Nel primo ambito ricadono tipicamente tutti i procedimenti per l’accertamento delle posizioni dominanti, tra cui si rammenta quello avviato con la delibera n. 356/19/CONS, volto all’individuazione dei mercati rilevanti nonché all’accertamento di posizioni dominanti o comunque lesive del pluralismo nel settore della pubblicità online. Per ciò che riguarda le attività di monitoraggio, l’Autorità sta lavorando alla realizzazione di un sistema di verifica continuativa della qualità dell’informazione online e di analisi dell’impatto dell’intermediazione algoritmica (v. Capitolo I); infine, sul fronte delle nuove forme di regolazione, negli ultimi anni l’Autorità ha inteso coinvolgere gli *stakeholder* nei percorsi regolamentari attraverso il ricorso a tavoli tecnici, in particolare sul tema della correttezza dell’informazione e il pluralismo sulle piattaforme online, nell’intento di disegnare forme di autoregolamentazione e co-regolamentazione e di individuare soluzioni innovative basate sulla conoscenza dei fenomeni.

Lo stato del pluralismo è, dunque, monitorato dall’Autorità costantemente. Gli indicatori riportati di seguito (Tabella 5.2.3) descrivono alcuni aspetti principali delle misure su menzionate, fornendo, in tal modo, indicazioni sull’adeguatezza dell’attività svolta.

Per quanto riguarda nello specifico il pluralismo esterno, le quote di mercato dei *leader* e gli indici di concentrazione (CR4) mostrano il fisiologico perdurare di differenze di ordine strutturale tra i settori, con i mercati della tv a pagamento e della tv in chiaro che presentano i livelli di concentrazione più elevati (nel 2019 i primi 4 operatori detengono circa il 90-95%), seguiti dalla pubblicità online (CR4 pari a circa il 70%), dall’editoria quoti-

diana (CR4 al 62%) e in ultimo dalla radio (CR4 pari a 55%).

Se si osserva la dinamica nel tempo, emergono alcune oscillazioni dei valori della concentrazione in ciascuno di questi ambiti, imputabili sia ad operazioni di concentrazione tra imprese, sia a mutamenti più strutturali delle dinamiche concorrenziali dei mercati (v. Capitolo III).

In particolare, in alcuni mercati si è assistito ad un incremento dei livelli di concentrazione: è il caso della radio (che comunque come detto conserva valori ancora piuttosto moderati) e della tv a pagamento (v. Capitolo III). Diversamente, la tv in chiaro e l'editoria quotidiana mostrano una sostanziale stabilità degli assetti concorrenziali nell'ultimo triennio, pur considerando che nell'editoria quotidiana si sono verificati importanti processi di acquisizione e di concentrazione industriale, come strategia intesa ad arginare gli effetti della crisi strutturale che da oltre un decennio ha investito il mezzo. Tuttavia, anche per la presenza di stringenti vincoli anti-concentrativi, i livelli di concentrazione nel mercato dell'editoria quotidiana non destano, almeno allo stato, preoccupazioni di tipo concorrenziale.

In questo contesto, internet (dal lato in particolare della pubblicità online) continua a crescere quale mezzo di comunicazione sia in va-

lore (che come osservato nel Capitolo III ha per la prima volta superato la raccolta pubblicitaria televisiva), sia come mezzo per i cittadini per informarsi (e degli editori per raggiungere gli utenti). La pubblicità online presenta livelli elevati di concentrazione, con i primi 4 operatori che possiedono stabilmente almeno il 70% del relativo mercato. Si tratta, peraltro, di un *trend* globale che merita grande attenzione perché prefigura una crescente dipendenza dei produttori di informazione (tradizionali e non), e dei cittadini, dalle piattaforme online.

Quanto al pluralismo interno, e in particolare agli obblighi di servizio pubblico, si è visto in dettaglio, nel Capitolo II, come l'attività di vigilanza svolta quest'anno abbia focalizzato l'attenzione sulle condizioni di vendita degli spazi pubblicitari da parte della concessionaria di servizio pubblico e sul tema della completezza e dell'imparzialità dell'informazione. Quest'attenzione testimonia il ruolo di primo piano che l'Autorità riconosce al servizio pubblico radiofonico, televisivo e multimediale quale strumento per il superamento dei fallimenti di mercato e come garanzia della salvaguardia di un'informazione corretta e plurale contro ogni forma di disinformazione, ancor più importante a fronte delle difficoltà di finanziamento della produzione di infor-

mazione, vistosissime e di grande impatto anche a livello locale.

Con riferimento al pluralismo sociale, il tempo di parola dei diversi soggetti nei telegiornali descrive lo spazio messo a disposizione delle diverse istanze sociali, politiche e culturali presenti in Italia. Al riguardo, si osserva una decisa prevalenza del tempo destinato all'informazione politica, che ha occupato uno spazio pari al 45% circa del tempo di parola, con una tendenza in aumento rispetto all'anno precedente. A seguire, si collocano gli organi costituzionali (31% circa), e a maggiore distanza altri soggetti, l'Unione europea e infine il Vaticano.

Per ciò che riguarda il pluralismo culturale, le quote di programmazione e di investimento in opere europee raggiunte nel 2018 mostrano che le soglie minime di legge (50% per gli obblighi di programmazione e 10% e 15% per gli obblighi di investimento, rispettivamente per gli operatori commerciali e per l'operatore di servizio pubblico) sono state rispettate (v. Capitolo II)¹²⁰ ed evidenziano, in particolare, che la percentuale di superamento rispetto alla soglia minima prevista è pari al 19% in più in media per la programmazione di opere europee e pari al 93% in più in media, rispetto alla soglia, relativamente agli investimenti in opere europee di produttori indipendenti¹²¹.

¹²⁰ I dati sono resi disponibili l'anno successivo a quello di rilevazione, per cui gli ultimi si riferiscono all'anno 2018.

¹²¹ Dal momento che per gli investimenti è previsto un obbligo differenziato per gli operatori commerciali e per l'impresa di servizio pubblico, l'indicatore è stato calcolato come percentuale di superamento rispetto a un valore soglia espresso come la media ponderata dei valori previsti per le due tipologie di operatori.

Tabella 5.2.3 - Piano di monitoraggio per il pluralismo

Linea strategica	Indicatore	Descrizione	Settore	Valore 2014	Valore 2015	Valore 2016	Valore 2017	Valore 2018	Valore 2019
TUTELA DEL PLURALISMO E DELLA PARITÀ DI ACCESSO AI MEZZI DI INFORMAZIONE	Quote di mercato	Quota di mercato del <i>leader</i> - televisione in chiaro	Media	48,4%	48,2%	50,3%	48,1%	47,1%	49,3%
		Quota di mercato del <i>leader</i> - televisione a pagamento		76,9%	78,2%	76,5%	74,9%	77,7%	83,5%
		Quota di mercato del <i>leader</i> - radio		24,4%	22,7%	25,0%	23,7%	22,3%	22,3%
		Quota di mercato del <i>leader</i> - editoria quotidiana		21,9%	20,9%	20,4%	26,2%	25,6%	25,4%
	Indice di concentrazione	Indice CR4 - televisione in chiaro	Media		89,4%	89,8%	88,7%	87,9%	88,8%
		Indice CR4 - televisione a pagamento			98,0%	97,2%	97,5%	98,5%	95,5%
		Indice CR4 - settore radio			45,4%	53,1%	54,6%	54,5%	55,0%
		Indice CR4 - editoria quotidiana			54,7%	57,3%	62,3%	62,3%	62,2%
		Indice CR4 - pubblicità online			69,2%	72,4%	73,8%	68,3%	70,6%
	Audience tv	Quote di ascolto annuale nel giorno medio - <i>leader</i> di mercato	Media	37,5%	37,2%	36,7%	36,5%	36,3%	35,7%
	Tirature quotidiani	Tirature del <i>leader</i> di mercato	Media	16,4%	16,6%	16,3%	19,6%	19,1%	19,1%
	Pluralismo informativo	Numero di ore di informazione - servizio pubblico radiotelevisivo ⁽¹⁾	Media		5.231	5.444	5.573	6.957	6.029
	Pluralismo sociale	Tempo di parola dei soggetti sociali nei Tg (%) - tutte le emittenti	Media		- Organi Costituz. 28,6% - Partiti 22,6% - Vaticano 10,4% - Ammin. locali 7,1% - UE 4,8% - Altri soggetti 26,5%	- Organi Costituz. 27,0% - Partiti 27,0% - Vaticano 10,5% - Ammin. Locali 9,6% - UE 3,1% - Altri soggetti 22,8%	- Organi Costituz. 23,2% - Partiti 30,7% - Vaticano 9,4% - Ammin. locali 10,2% - UE 4,5% - Altri soggetti 22,0%	- Organi Costituz. 31,3% - Partiti 38,1% - Vaticano 5,8% - Ammin. Locali 7,7% - UE 5,2% - Altri soggetti 12,1%	- Organi Costituz. 31,3% - Partiti 44,6% - Vaticano 4,9% - Ammin. Locali 5,9% - UE 6,1% - Altri soggetti 13,3%
	Pluralismo culturale	Programmazione di opere europee - media dei principali <i>broadcaster</i> : superamento in percentuale della soglia minima ⁽²⁾	Media			13,0%	17,0%	21,0%	19,0%
		Investimento in opere europee di produttori indipendenti - media dei principali <i>broadcaster</i> : superamento in percentuale della soglia minima ⁽²⁾				51,0%	66,0%	71,0%	93,0%

⁽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 e 2018.

In sintesi, di seguito si evidenziano le principali conclusioni relativamente alla priorità strategica “Tutela del pluralismo e della parità di accesso ai mezzi di informazione”.

Stato di avanzamento: conclusione del procedimento volto all’individuazione del mercato rilevante nonché all’accertamento di posizioni dominanti o comunque lesive del pluralismo nel settore della radiofonia. Avviato il procedimento di individuazione del mercato e analisi delle posizioni dominanti nel settore della pubblicità online.

Sviluppo della concorrenza nei mercati dei media, con differenti gradi di avanzamento a seconda delle caratteristiche strutturali dei diversi ambiti; la tutela del pluralismo transita sia dalla presenza di una pluralità di soggetti qualificati (pluralismo esterno), sia dall’offerta informativa prodotta dal servizio pubblico radio-televisivo e multimediale (pluralismo interno).

Punti di forza: esistenza di differenti strumenti di monitoraggio e regolamentari per la tutela delle diverse forme di pluralismo.

Criticità: il quadro normativo-regolamentare necessita di aggiornamenti e adeguamenti sistemici per presidiare l’evoluzione tecnologica in atto; limitatezza degli strumenti regolamentari per i nuovi soggetti e servizi online; necessità di un forte presidio sul servizio pubblico radio-televisivo.

Opportunità: innovazione tecnologica in atto.

Sfide: nuovo ruolo del servizio pubblico; regolamentazione del sistema dell’informazione nel nuovo ecosistema digitale; crescenti difficoltà di finanziamento dei media tradizionali con l’avvento delle piattaforme digitali; criticità avvertite soprattutto per alcuni mezzi (quotidiani e periodici) e a livello locale.

Tutela dell’utenza e delle categorie deboli

La tutela degli utenti nel settore delle comunicazioni rappresenta un ambito di intervento dell’Autorità sempre più rilevante e, al tempo stesso, caratterizzato da una crescente complessità, a causa della rapidità dei cambiamenti tanto dell’offerta quanto della domanda nei diversi mercati, cui si accompagna la necessità di un aggiornamento continuo della regolamentazione stessa.

Se si considera il settore nel suo complesso, il quadro regolamentare europeo e nazionale è in notevole evoluzione, con una tendenziale estensione delle tutele, sia con riferimento ai servizi forniti dalle piattaforme online, sia ai nuovi profili di interesse degli utenti, con una specifica attenzione ai dati personali rilasciati dai consumatori ai fini della fruizione dei servizi, in particolare sulla rete. Su tutti questi aspetti sono in corso le attività propedeutiche all’applicazione in ambito nazionale delle disposizioni recate dal Codice europeo delle comunicazioni elettroniche e dalla nuova Direttiva sui servizi media audiovisivi, che prevedono il potenziamento dell’azione regolamentare nei riguardi dei soggetti che operano online; nella stessa direzione, come visto nel Capitolo I, si muove anche il regolamento europeo cd. *platform-to-business*, di prossima applicazione, e le preannunciate iniziative europee in materia di responsabilità delle piattaforme online (*Digital services act*) e in materia di *big data* e intelligenza artificiale. Anche il quadro regolamentare per i servizi postali si avvia a una fase di revisione che prospetta un allargamento dell’ambito di applicazione, al di là del fulcro oggi rappresentato dal servizio universale (v. Capitolo II).

Oltre all’attività di aggiornamento del perimetro e dei contenuti delle

disposizioni a tutela dell’utenza, è in atto da qualche anno una evoluzione degli strumenti applicativi che affiancano alla regolamentazione classica forme di intervento intese a promuovere l’*empowerment* del consumatore (si vedano, a titolo di esempio, gli strumenti di trasparenza per il confronto dei prezzi, per il monitoraggio della qualità della connessione, per la verifica della copertura del servizio) che puntano a coinvolgere direttamente gli operatori attraverso tutte le forme possibili di autoregolamentazione come nel caso del recente Codice di autoregolamentazione dei servizi *premium* nelle comunicazioni elettroniche).

Con riferimento ai singoli settori, nell’ambito delle telecomunicazioni è proseguita l’attività di vigilanza e di monitoraggio della qualità del servizio, che, insieme al livello dei prezzi, costituisce una dimensione fondamentale per il benessere del consumatore. A questo proposito, gli indicatori di qualità (Tabella 5.2.4) evidenziano una situazione positiva e in miglioramento nel tempo. Per ciò che riguarda la rete fissa, oltre a quanto illustrato nel Capitolo III circa le prestazioni della rete di accesso, si segnala che i servizi compresi nel paniere del servizio universale confermano, anche per il 2019, il *trend* in crescita degli ultimi anni, mostrando una buona qualità tecnico-funzionale. È quanto emerge dall’indice sintetico di qualità globale (IQG) che esibisce uno scarto positivo (84,6) tra la *performance* dell’operatore incaricato e l’obiettivo fissato dall’Autorità. Per ciò che attiene alla qualità del servizio di telecomunicazione mobile, dagli esiti delle campagne di misurazione effettuate nell’ambito del progetto “Misura Internet Mobile”, si osserva un aumento della velocità media delle reti 4G, che raggiungono nel 2019 valori compresi tra 50 e 66 Mbps in *download* e tra

23 e 26 Mbps circa in *upload*. Nel contesto di un quadro concorrenziale piuttosto vivace, che spinge i livelli di qualità verso l'alto e amplia al contempo le possibilità di scelta del consumatore quanto a operatori e offerte disponibili, la trasparenza rappresenta un'altra dimensione su cui l'Autorità continua a mantenere un elevato livello di attenzione e su cui ha ottenuto dei risultati positivi. Al riguardo, vale richiamare l'intensa attività di vigilanza e sanzionatoria condotta quest'anno, e descritta in dettaglio nel Capitolo II, in particolare con riferimento all'applicazione della delibera n. 348/18/CONS in materia di libertà di scelta dei terminali da parte degli utenti; agli interventi per contrastare le manovre tariffarie degli operatori sui tagli di ricarica delle offerte di telefonia mobile; alla restituzione agli utenti dei giorni illegittimamente erosi a seguito della cd. fatturazione a 28 giorni; all'azione sanzionatoria a seguito dell'introduzione, da parte degli operatori mobili, delle modalità di prosecuzione automatica del traffico mobile in caso di esaurimento del credito residuo. Accanto alla fondamentale attività di vigilanza e sanzionatoria, per la risoluzione di problematiche nella fruizione di servizi di comunicazione elettronica, gli utenti possono contare ormai da anni sullo strumento della conciliazione, con un'azione congiunta dell'Autorità e dei Co.re.com. a livello decentrato. A questo riguardo, quest'anno è entrato a pieno regime il sistema ConciliaWeb, per la gestione centralizzata online delle controversie tra operatori e utenti. I dati mostrano una sostanziale efficacia dello strumento della conciliazione, in linea con i risultati degli scorsi anni: nel 2019, infatti, la percentuale di controversie risolte con accordo tra le parti è stata superiore all'80% per ciò che riguarda le definizioni di compe-

tenza dell'Autorità e pari al 77% – in crescita rispetto allo scorso anno – per quanto attiene alle controversie (conciliazioni e definizioni) di competenza dei Co.re.com.. Come già rilevato da un triennio, il volume di controversie trattato dall'Autorità è in diminuzione, sebbene faccia riferimento in gran parte alle istanze di definizione, quindi a situazioni più problematiche in cui il tentativo obbligatorio di conciliazione è fallito e i conflitti sono più complessi da comporre. Di contro, l'estensione delle deleghe complete a tutte le Regioni ha comportato una crescita del volume di attività relativo alle controversie in capo ai Co.re.com. e, dunque, una maggiore difficoltà da parte di questi ultimi, che tuttavia dovrebbe attenuarsi con la semplificazione introdotta dalla piattaforma ConciliaWeb. Unitamente ai vantaggi in termini di celerità e di riduzione dei costi di transazione, provenienti dalla risoluzione alternativa delle controversie, i consumatori possono contare anche su benefici economici diretti che derivano da rimborsi e indennizzi, ossia da restituzioni operate dagli operatori, che nel 2019 sono pari a più di 460.000 euro, se si considera la sola risoluzione delle controversie effettuata dall'Autorità. Nei servizi di telecomunicazione, dunque, emerge un quadro in generale positivo, per quanto attiene agli effetti della regolamentazione in materia di tutela del consumatore. Restano naturalmente delle aree di intervento da potenziare, come emerge dalle segnalazioni degli utenti, dall'analisi dello stesso contenzioso operatori-utenti, nonché dalle attività di vigilanza condotte, in particolare relativamente a problematiche quali la modifica dei piani tariffari, l'addebito di costi non giustificati per la cessazione del contratto e il mancato esercizio del diritto di recesso/di-

sattivazione (v. Capitolo II). Per quanto riguarda i servizi postali, si è visto nel Capitolo II il dettaglio delle attività svolte dall'Autorità lo scorso anno. In questa parte della Relazione vale, quindi, sottolineare come gli interventi a tutela del consumatore nel corso degli anni siano stati potenziati, sia sul fronte della vigilanza della qualità del servizio, sia sul fronte della risoluzione delle controversie operatori-utenti. Si tratta di attività che l'Autorità intende costantemente potenziare. Dal monitoraggio sulla qualità del servizio universale, infatti, emergono dei risultati ancora non pienamente positivi nel complesso, e variabili sul territorio. Come mostrano anche i procedimenti sanzionatori e le segnalazioni degli utenti, molte problematiche riguardano disservizi nel recapito di corrispondenza, disservizi nella consegna dei pacchi, problematiche di distruzione/dispersione di posta, soprattutto da parte di Poste italiane. Si è, inoltre, osservato un deficit di conoscenza dello strumento della conciliazione da parte degli utenti, aggravato, in taluni casi, da una resistenza degli operatori a espletare la procedura, che, in ambito postale, come noto, si svolge direttamente presso l'operatore, residuando in capo all'Autorità solo l'eventuale fase di definizione. A tale insoddisfacente situazione l'Autorità ha reagito diffidando gli operatori in difetto (v. Capitolo II) ad espletare correttamente il tentativo obbligatorio di conciliazione, pena l'avvio di procedimenti sanzionatori. Con riferimento alle attività di tutela, in particolare, dei minori, l'Autorità svolge un'azione intensa di vigilanza sul rispetto delle norme che riguardano la fruizione di contenuti audiovisivi da parte di tali categorie utenti. Nel Capitolo II sono stati presentati, al riguardo,

gli interventi effettuati in materia di classificazione delle opere audiovisive destinate al web e dei videogiochi, nonché quelli riferiti al rispetto delle norme in materia di comunicazione audiovisiva. In tale ultimo ambito, si segnala la significativa azione sanzionatoria compiuta quest'anno, che ha registrato un incremento e una più forte incidenza delle sanzioni per violazioni delle norme a tutela dei minori sul complesso delle sanzioni comminate nel settore dei servizi media (40% del totale).

Più in generale l'attività a tutela dei cittadini nella fruizione di servizi media si è negli ultimi anni notevolmente rafforzata, potendo contare su strumenti innovativi che quest'anno hanno conosciuto la loro piena applicazione. Tra questi si ricorda il presidio sanzionatorio a salvaguardia della dignità umana e del principio di non discriminazione e di contrasto al linguaggio d'odio, rappresentato dal regolamento approvato con la delibera n. 157/19/CONS che, tra l'altro, mediante strumenti di co-regolamentazione, coinvolge anche le piattaforme online. Una prima misura, in attesa della trasposizione della direttiva europea sui servizi media audiovisivi che estende alle piattaforme di *video-sharing* specifici obblighi in materia. A ciò si aggiunge l'azione di vigilanza e sanzionatoria svolta per il rispetto del divieto di pubblicità dei giochi con vincite in denaro, sulla base di un nuovo quadro di regole finalizzato ad inasprire il contrasto alla ludopatia e ad estendere la tutela del consumatore/giocatore, con particolare riferimento alle categorie più vulnerabili (v. Capitolo II).

Passando ad esaminare il tema del prezzo dei servizi, si può osservare come l'intervento regolamentare produca significativi vantaggi economici indiretti per i consumatori, attraverso la promozione della concorrenza e la conseguente pressione al ribasso dei prezzi dei servizi medesimi. Il piano di monitoraggio (Tabella 5.2.4) mostra tali effetti presentando l'evoluzione dei prezzi al consumo nel settore delle comunicazioni¹²². In particolare, l'indice sintetico dei prezzi *retail* (ISA), rapportato all'indice generale dei prezzi al consumo (IPC) per tener conto dell'andamento generale dell'economia e dei fenomeni di inflazione, conferma una generalizzata tendenza al ribasso dei prezzi dei servizi di comunicazione, peraltro sempre al di sotto del costo generale della vita (l'indicatore assume nel periodo considerato valori inferiori a 1). In definitiva i consumatori hanno potuto beneficiare di prezzi dei servizi sempre più bassi se raffrontati con l'andamento generale dei prezzi al consumo e del tasso di inflazione, godendo dunque di un risparmio di spesa notevole e ormai strutturale.

Distinguendo per singoli settori, si osserva come la dinamica dei prezzi *retail* dei servizi a banda larga su rete fissa e dei servizi di rete mobile (sia i servizi di connessione a internet da rete mobile, sia quelli di telefonia mobile) evidenzia una diminuzione degli stessi anche nel 2019; essi, inoltre, restano saldamente ben al di sotto del costo della vita, con valori degli indicatori nettamente inferiori a 1. Diversamente, per ciò che riguarda i servizi di tv a paga-

mento, i servizi postali e i quotidiani, come emerge dalle ultime Relazioni annuali, si registra un andamento nel tempo in lieve crescita dei prezzi *retail*, che si collocano anche al di sopra dell'indice generale dei prezzi al consumo (i valori degli indicatori sono superiori a 1).

Tali andamenti differenziati tra settori sono il risultato delle condizioni strutturali e congiunturali dei rispettivi mercati, analizzate nel Capitolo III, e del diverso tipo di intervento regolamentare che li caratterizza. Infatti, la dinamica al ribasso dei prezzi dei servizi di telecomunicazione è frutto della concorrenza introdotta nei relativi mercati, promossa e consolidata nel tempo dal regolatore, e favorita, peraltro, dall'evoluzione tecnologica. I prezzi *retail* nei mercati dei media e postali, invece, hanno seguito maggiormente la dinamica del livello generale dei prezzi, sia perché il ruolo attribuito dall'ordinamento all'Autorità, e la sua conseguente azione regolamentare, non investono il prezzo dei servizi (in particolare nei mercati dei servizi media); sia perché alcuni di questi mercati sono attraversati da una fase di crisi strutturale, il che determina risposte reattive sul livello dei prezzi, si pensi al riguardo ai settori dell'editoria quotidiana e periodica e dei servizi postali che stanno sperimentando una notevole contrazione dei volumi, con ricadute sui costi medi di produzione e, quindi, sui prezzi finali. Tali considerazioni sono avvalorate dagli analoghi andamenti dei prezzi in questi ultimi settori che si registrano negli altri mercati europei.

¹²² Il monitoraggio dei prezzi dei servizi *retail* è costantemente effettuato dall'Autorità (si veda al riguardo l'Osservatorio sulle comunicazioni, pubblicato trimestralmente dall'Autorità), in quanto i prezzi rappresentano una misura del benessere del consumatore prodotto dalla concorrenza.

Tabella 5.2.4 - Piano di monitoraggio per la tutela del consumatore

Linea strategica	Indicatore	Descrizione	Settore	Valore 2014	Valore 2015	Valore 2016	Valore 2017	Valore 2018	Valore 2019
TUTELA DELL'UTENZA E DELLE CATEGORIE DEBOLI	Indice di qualità globale - IQG - del servizio universale ⁽¹⁾	Scostamento risultati TIM/obiettivi regolamentari ⁽²⁾	Comunicazioni elettroniche	11,0	9,3	13,3	57,1	78,4	84,6
	Qualità dei servizi 4G di accesso a internet da postazione mobile	Velocità in <i>download</i> (Mbps) ⁽³⁾	Comunicazioni elettroniche		22,7	27,8	28,0	31,4	66,2 ⁽¹¹⁾
									50,2 ⁽¹²⁾
		Velocità in <i>upload</i> (Mbps) ⁽³⁾			17,0	19,9	18,4	20,1	29,3 ⁽¹¹⁾
									26,0 ⁽¹²⁾
	Risoluzione delle controversie tra utenti e operatori	Controversie risolte con accordo (% sui procedimenti conclusi) ⁽⁴⁾	Comunicazioni elettroniche	65,0%	75,0%	61,0%	76,0%	78,0% ⁽¹⁰⁾	83,0%
	Risoluzione delle controversie tra utenti e operatori	Controversie risolte con accordo presso Co.re.com. (% sui procedimenti conclusi) ⁽⁴⁾	Comunicazioni elettroniche	79,0%	78,0%	85,0%	72,0%	63,0% ⁽¹⁰⁾	77,0%
	Procedimenti a tutela dei minori	Ammontare complessivo delle sanzioni irrogate in materia di tutela dei minori	Media					€ 237.500	€ 282.500
		Sanzioni a tutela dei minori sul totale delle sanzioni pecuniarie irrogate	Media					20%	41%
	Vantaggio economico diretto per i consumatori	Valore dei rimborsi/indennizzi derivante da attività di risoluzione controversie ⁽⁵⁾	Tutti	€ 33.550.000	€ 33.110.000	€ 31.695.630	€ 29.630.259	€ 21.662.208 ⁽¹⁰⁾	n.d. ⁽¹⁴⁾
		Valore dei rimborsi/indennizzi derivante da attività di risoluzione controversie AGCOM ⁽⁵⁾	Tutti	€ 1.000.000	€ 1.300.000	€ 1.388.000	€ 1.270.081	€ 882.906 ⁽¹⁰⁾	€ 460.373 ⁽¹³⁾
		Valore dei rimborsi/indennizzi derivante da attività di risoluzione controversie Co.re.com. ⁽⁶⁾	Tutti	€ 32.550.000	€ 31.810.000	€ 30.307.630	€ 28.360.178	€ 20.779.302 ⁽¹⁰⁾	n.d. ⁽¹⁴⁾
	Indice dei prezzi del settore delle comunicazioni rispetto ai prezzi al consumo (2010=100)	Indice dei prezzi AGCOM-ISA ⁽⁷⁾ : indice sintetico dei prezzi dei prodotti e servizi di comunicazione	Tutti	0,76	0,77	0,87	0,84	0,80	0,75
		Telefonia fissa - accesso e servizi di base ⁽⁸⁾	Comunicazioni elettroniche	1,13	1,13	1,12	1,13	1,18	1,21
		Telefonia fissa - internet/banda larga ⁽⁸⁾		0,89	0,89	0,90	0,83	0,79	0,66
		Telefonia mobile - servizi ⁽⁸⁾		0,77	0,76	0,74	0,72	0,68	0,63
		Telefonia mobile -servizi internet (2015=100) ⁽⁹⁾				0,97	0,92	0,86	0,76
		Servizi postali ⁽⁸⁾	Servizi postali	1,05	1,12	1,16	1,20	1,25	1,26
		Televisione a pagamento ⁽⁸⁾	Media	1,06	1,12	1,11	1,11	1,16	1,16
		Quotidiani ⁽⁸⁾		1,16	1,19	1,21	1,22	1,25	1,26

⁽¹⁾ 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.

⁽²⁾ I dati sono resi disponibili l'anno successivo a quello di rilevazione. Pertanto, i valori si riferiscono agli anni 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018.

⁽³⁾ I dati sono resi disponibili l'anno successivo a quello di rilevazione. Pertanto, i valori si riferiscono alle campagne di misurazione degli anni 2014, 2015, 2016, 2017, 2018.

⁽⁴⁾ 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.

⁽⁵⁾ Rimborsi, detrazioni dalle bollette e altri indennizzi. Il valore del 2018 si riferisce al primo semestre, prima dell'avvio di ConciliaWeb.

⁽⁶⁾ Nel dato Co.re.com. non sono compresi gli storni delle fatturazioni.

⁽⁷⁾ 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.

⁽⁸⁾ Rapporto tra indice settoriale e indice dei prezzi al consumo.

⁽⁹⁾ Dal 2016 l'Istat rileva l'aggregato di prodotto "servizi internet su rete mobile", precedentemente afferente alla sottoclasse "servizi di telefonia mobile".

⁽¹⁰⁾ Considerata la fase di transizione alla piattaforma ConciliaWeb, il dato al momento disponibile si riferisce al primo semestre del 2018.

⁽¹¹⁾ Dato riferito alle misure statiche effettuate in 10 città.

⁽¹²⁾ Dato riferito alle misure dinamiche effettuate in 35 città.

⁽¹³⁾ 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.

⁽¹⁴⁾ Il dato è in attesa di elaborazione considerato il passaggio al nuovo sistema di gestione delle controversie ConciliaWeb.

In sintesi, di seguito si evidenziano le principali conclusioni relativamente alla priorità strategica “Tutela dell’utenza e delle categorie deboli”.

Stato di avanzamento: la tutela dell’utenza e delle categorie deboli richiede un’azione costante e da affinare progressivamente, soprattutto per quanto riguarda la vigilanza; i risultati intermedi sono assai positivi, come emerge dall’andamento dei prezzi finali e dall’utilizzo da parte dei consumatori degli strumenti di tutela introdotti dall’Autorità.

Punti di forza: consolidata esperienza nell’implementazione dell’attività di vigilanza e sanzionatoria; predisposizione di strategie che “aggrediscono” dinamicamente specifiche criticità che emergono nel mercato; presenza sul territorio attraverso l’attività svolta dai Co.re.com.; rapporto diretto con gli utenti finali mediante la gestione delle attività di segnalazione e di risoluzione delle controversie.

Criticità: esigenza di monitoraggio costante dei mercati *retail*.

Opportunità: maggior numero di informazioni da rendere disponibili ai consumatori.

Sfide: crescente complessità nella formulazione delle offerte ai consumatori; modifica del paniere dei servizi rientranti nel servizio universale; maggiore *empowerment* del consumatore.

Promozione della cultura della legalità nella fruizione di opere digitali

Con riferimento alla promozione della cultura della legalità nella fruizione di opere digitali, l’ultimo anno ha visto la piena operatività delle novità introdotte dalla delibera n. 490/18/CONS, nel nuovo regolamento in materia di diritto d’autore (v. Capitolo II). I nuovi strumenti, quali la reiterazione e i provvedimenti cautelari, hanno permesso un’azione più tempestiva e mirata da parte dell’Autorità, soprattutto sul fronte del contrasto alle violazioni massive e sistematiche del diritto d’autore online.

Inoltre, l’Autorità ha messo in campo nuove azioni volte a tutelare il diritto d’autore nell’ambito dei servizi di rassegna stampa (delibera n. 169/20/CONS), nonché ha auspicato una modifica della normativa primaria che permetta all’Autorità di adottare ordini di rimozione selettiva dei contenuti caricati in violazione del diritto d’autore rivolti direttamente a operatori di messaggistica istantanea che utilizzano risorse nazionali di numerazione. La necessità di un adeguamento del quadro normativo è emersa con particolare evidenza in relazione all’istanza con cui, nell’aprile 2020, la Federazione Italiana Editori Giornali (FIEG) ha chiesto la rimozione di tutte le edizioni digitali di testate pubblicate su alcuni canali della piattaforma di messaggistica istantanea Telegram, nonché di sospendere l’accesso all’intera piattaforma in ragione del grave danno arrecato all’industria editoriale dalla diffusione illecita di contenuti editoriali protetti. A seguito della segnalazione inviata, AGCOM ha prontamente avviato un confronto con la piattaforma, ottenendo un adeguamento parziale da parte di Telegram che ha rimosso 7 degli 8 canali segnalati da FIEG. Contestualmente, nel dare applicazione al proprio regolamento sul diritto d’autore, ormai divenuto una *best practice* internazionale, l’Autorità ha riscontrato e segnalato le limitazioni imposte dal quadro legislativo di riferimento, che andrebbe adeguato al fine di considerare come stabiliti in Italia – con riferimento ai diritti di cui all’art. 4, comma 1, lettera a), del decreto legislativo n. 70 del 2003 – gli operatori che, come Telegram, offrono servizi della società dell’informazione nel territorio italiano utilizzando risorse nazionali di numerazione. Tale adeguamento permetterebbe all’Autorità di adottare ordini di ri-

mozione selettiva dei contenuti caricati in violazione del diritto d’autore rivolti direttamente nei confronti delle piattaforme digitali che offrono servizi di messaggistica istantanea con risorse nazionali di numerazione, nel rispetto dei principi europei vigenti in materia.

Anche quest’anno si conferma il *trend*, ormai consolidato, che mostra una preponderanza dei procedimenti con rito abbreviato (ossia quelli aventi ad oggetto violazioni gravi o massive) a fronte di una minore incidenza di quelli con rito ordinario (ossia delle violazioni episodiche). Ciò dimostra che negli ultimi anni si è prodotto un mutamento nei comportamenti della generalità degli utenti, più consapevoli rispetto al tema della fruizione legale dei contenuti online, mentre le trasgressioni del diritto d’autore si configurano sempre più come violazioni massive compiute da parte di organizzazioni con finalità di lucro economico.

In particolare, quest’anno si è assistito a una leggera flessione, rispetto all’anno precedente, dei procedimenti per violazioni gravi o massive, che nel 2019 rappresentavano il 77% del totale dei procedimenti avviati; al contempo si è registrata anche una diminuzione degli ordini di disabilitazione dell’accesso, che si attestano al 74% delle istanze ricevute. Tale andamento suggerisce che le violazioni massive con carattere d’urgenza continuano a costituire il fenomeno su cui l’Autorità più spesso è chiamata a intervenire, confermando che i casi più frequenti riguardano trasgressori che agiscono con un sistema organizzato e complesso, finalizzato al profitto.

D’altra parte, la crescita degli adeguamenti spontanei agli ordini di rimozione (+4 punti percentuali in un anno) mostra che l’attività di sensibilizzazione al rispetto della legalità è una linea di intervento che si sta dimostrando efficace.

Tabella 5.2.5 - Piano di monitoraggio per la tutela dei diritti digitali

Linea strategica	Indicatore	Descrizione	Settore	Valore 2014	Valore 2015	Valore 2016	Valore 2017	Valore 2018	Valore 2019
PROMOZIONE DELLA CULTURA DELLA LEGALITÀ NELLA FRUIZIONE DI OPERE DIGITALI	Tutela del diritto d'autore ⁽¹⁾	Numero di procedimenti aventi ad oggetto violazioni gravi o massive - rito abbreviato (% sul totale dei procedimenti avviati) ⁽²⁾	Media				70%	82%	77%
		Numero di procedimenti conclusi con ordini di disabilitazione dell'accesso (% sul totale delle istanze ricevute) ⁽²⁾	Media				55%	78%	74%
		Numero di adeguamenti spontanei alle richieste di rimozione (% sul totale dei procedimenti avviati con rito ordinario) ⁽²⁾	Media				71%	64%	68%

⁽¹⁾ 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.

⁽²⁾ 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.

In sintesi, di seguito si evidenziano le principali conclusioni relativamente alla priorità strategica "Promozione della cultura della legalità nella fruizione di opere digitali".

Stato di avanzamento: progressi nella riduzione delle violazioni "accidentali"; focalizzazione del fenomeno su violazioni "massive" legate a interessi economici.

Punti di forza: monitoraggio e vigilanza costante del fenomeno e azione tempestiva; esperienza consolidata sia nella fase di monitoraggio che in quella sanzionatoria.

Criticità: limiti normativi per il contrasto di nuovi fenomeni di violazione del diritto d'autore; difficoltà nella rilevazione di dati inerenti alle violazioni.

Opportunità: cambiamento nei modelli di *business* dei fornitori di opere digitali; maggiore consapevolezza dei consumatori delle problematiche di diritto d'autore.

Sfide: rapida evoluzione delle tecniche utilizzate dai trasgressori; educazione digitale degli utenti.

Efficienza, efficacia e trasparenza dell'azione amministrativa

Il miglioramento della qualità dell'azione amministrativa, in termini di efficacia, efficienza e trasparenza nei riguardi dei cittadini e delle imprese, rappresenta un obiettivo prioritario dell'Autorità, che tocca tanto il ciclo della regolamentazione, quanto quello della

performance organizzativa e individuale.

Tale obiettivo è perseguito attraverso una molteplicità di azioni che riguardano tutti gli ambiti di intervento dell'Autorità. Al riguardo, si è visto nelle pagine precedenti l'avanzamento del percorso in materia di *better regulation*. Nei capitoli I, II e IV, in particolare, sono state descritte tutte le azioni che, nei vari settori di competenza dell'Autorità, sono state realizzate per migliorare l'efficacia e l'efficienza dell'azione regolamentare. Si ricordano in particolare gli interventi di aggiornamento della regolamentazione (v. Capitolo II), le attività di analisi e ricerca per migliorare la conoscenza dei fenomeni e rendere più efficace ed efficiente l'azione del regolatore (v. Capitolo I), gli interventi diretti agli utenti per la semplificazione e la trasparenza (dal miglioramento del sistema delle segnalazioni e delle controversie alla realizzazione di strumenti di consultazione e comparazione di prezzi e di verifica della qualità dei servizi di connessione a internet), quelli per il potenziamento del presidio territoriale dei Co.re.com., attivi anche su tematiche di rilevanza sociale, quali la *media education* e l'accrescimento della consapevolezza dei giovani nell'utilizzo delle piattaforme *social* e del web nel suo complesso.

Dal punto di vista degli strumenti e

delle soluzioni organizzative per il miglioramento dei processi interni si è visto diffusamente nel Capitolo IV come l'Autorità abbia proseguito nel percorso di implementazione di un sistema di valutazione della *performance*, come abbia incentivato con risultati apprezzabili la sperimentazione di forme di lavoro a distanza, realizzando economie di gestione e una razionalizzazione delle attività lavorative; nel corso dell'anno, inoltre, è entrata in esercizio la nuova piattaforma di gestione documentale, basata sulla soluzione *Digital Process Manager* (DPM), che a regime prevede la completa digitalizzazione dei flussi documentali e delle attività procedurali.

Per quanto riguarda la verifica più puntuale e in dettaglio dei risultati raggiunti, il piano di monitoraggio relativo alle attività svolte dall'Autorità per il miglioramento dei processi decisionali presentato nel seguito (Tabella 5.2.6) offre informazioni di carattere quantitativo, che puntano a descrivere alcuni aspetti legati all'efficienza dell'azione amministrativa e che vanno messi in relazione con le risorse umane disponibili. Gli indicatori scelti offrono un'indicazione numerica circa l'entità di alcune selezionate attività, che naturalmente non esauriscono l'insieme di funzioni svolte dall'Autorità a fronte dell'attuale dotazione di personale. Gli indicatori di natura dimensio-

nale (Tabella 5.2.6), relativi alle funzioni che coinvolgono gli operatori del settore delle comunicazioni e che vedono impegnata l'Autorità sul fronte della tutela dell'utenza, mostrano volumi ragguardevoli di attività amministrativa. Sia la gestione del ROC sia quella della IES hanno visto nel tempo un sensibile aumento delle comunicazioni, che nel 2019 sono state più di 24.000 in totale; tale andamento è ascrivibile agli aggiornamenti del quadro regolamentare che nel tempo hanno ricompreso nuovi soggetti, da ultimo le piattaforme online, nel novero dei soggetti vigilati. Per ciò che riguarda le segnalazioni ricevute, restano sostanzialmente stabili, rispetto allo scorso anno, sia le segnalazioni da parte di operatori (717 nel periodo maggio 2019-aprile 2020), sia quelle ricevute

dagli utenti (circa 3.527 nel 2019). Si osserva, a questo proposito, che la riduzione nel tempo del volume delle segnalazioni da parte dei consumatori è l'effetto (positivo) sia dell'attività di *enforcement* del regolatore, che si è intensificata negli ultimi anni e ha agito in maniera preventiva (v. Capitolo II), sia degli sforzi di semplificazione del sistema delle segnalazioni, nonché delle modifiche organizzative che hanno permesso, attraverso l'istituzione dell'Ufficio relazioni con il pubblico, di gestire più efficacemente le segnalazioni, consentendo una maggiore focalizzazione su problematiche specifiche e più complesse. Volumi fisiologicamente più ridotti e in linea con l'andamento degli scorsi anni, si registrano per i procedimenti sanzionatori nei tre settori di intervento. Ma in questo

ambito, più che il numero (naturalmente inferiore a quello delle segnalazioni e delle comunicazioni all'Autorità), conta la complessità dei procedimenti.

In tal senso, oltre all'aspetto dimensionale, per quanto riguarda la qualità complessiva dell'azione amministrativa, si osserva che nel 2019 il tempo medio dei procedimenti relativi al ROC (pari a 14,5 giorni) è ampiamente al di sotto di quanto previsto (30 giorni); inoltre, è significativo il numero di sentenze del giudice amministrativo di primo e secondo grado favorevoli all'Autorità, nel 2019 sopra il 60%. Infine, per quanto attiene ai rapporti con l'utenza, la percentuale di controversie tra operatori e utenti concluse si è attestata al 64% delle istanze ricevute.

Tabella 5.2.6 - Piano di monitoraggio per il miglioramento dei processi decisionali

Linea strategica	Indicatore	Settore	Valore 2014	Valore 2015	Valore 2016	Valore 2017	Valore 2018	Valore 2019
EFFICIENZA, EFFICACIA E TRASPARENZA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA	Numero di comunicazioni di operatori gestite dal ROC	Tutti	12.683	17.961	13.840	15.764	20.539	20.391
	Numero di comunicazioni di operatori gestite dalla IES	Media	4.428	4.701	4.457	4.217	4.092	4.120
	Numero di segnalazioni da parte di operatori di comunicazione elettronica gestite ⁽¹⁾	Comunicazioni elettroniche	512	447	446	534	788	717
	Numero di procedimenti sanzionatori conclusi ⁽²⁾	Tutti	103	205	116	160	139	125
	Numero di segnalazioni da parte di utenti gestite	Tutti	4.275	5.665	6.600	5.346	3.195	3.527
	Numero di procedimenti conclusi dai Co.re.com. aventi ad oggetto controversie tra operatori e utenti ⁽³⁾	Comunicazioni elettroniche	86.872	97.236	91.784	95.947	37.471 ⁽⁴⁾	n.d. ⁽⁵⁾
	Tempi medi di definizione dei procedimenti di iscrizione, cancellazione e richieste di certificazione pervenuti al ROC (30 giorni previsti)	Tutti	14,5 gg.	12,0 gg.	13,4 gg.	16,0 gg.	11,0 gg.	14,5 gg.
	Numero di procedimenti di definizione controversie operatori-utenti conclusi sul numero totale delle istanze pervenute - AGCOM	Comunicazione elettroniche	66%	87%	88%	81%	86% ⁽⁴⁾	64%
	Numero di ordinanze e sentenze Tar e CDS favorevoli su numero di ordinanze e sentenze totali	Tutti	59%	74%	68%	65%	77%	62%

⁽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.

⁽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 al momento disponibile si riferisce al primo semestre del 2018.

⁽⁵⁾ Il dato è in attesa di elaborazione considerato il passaggio al nuovo sistema di gestione delle controversie ConciliaWeb.

In sintesi, di seguito si evidenziano le principali conclusioni relative alla priorità strategica "Efficienza, efficacia e trasparenza dell'azione amministrativa".

Stato di avanzamento: completata la sperimentazione AIR; avviato il sistema di controlli interni (controllo di gestione, controllo strategico e di bilancio); implementazione del Sistema Integrato dell'Autorità.

Punti di forza: gestione di un consistente patrimonio informativo (tramite ROC, IES e altre richieste di informazioni); presidio sul territorio attraverso il sistema dei Co.re.com..

Criticità: crescente complessità dei settori oggetto di analisi e regolazione.

Opportunità: informatizzazione dei processi e della gestione documentale e dei servizi offerti ai cittadini e alle imprese, strumentale anche al sistema dei controlli interni.

Sfide: ulteriore diminuzione dei tempi procedurali ed estensione delle proprie attività e funzioni ai nuovi servizi digitali.

Rafforzamento del ruolo dell'AG-COM nell'ambito degli organismi internazionali

L'Autorità ha proseguito nel percorso di progressivo rafforzamento del proprio profilo europeo ed internazionale, nella consapevolezza di come esso sia divenuto tanto più cruciale, nel periodo di riferimento, in ragione del significativo potenziamento dell'integrazione regolamentare in ambito europeo e del nuovo ruolo dei Regolatori nazionali in seno ai processi regolamentari e agli organismi europei di cooperazione settoriale, entrambi sanciti dalle recenti riforme legislative nei settori delle comunicazioni elettroniche¹²³ e dei servizi media audiovisivi¹²⁴.

Un fattore non meno rilevante, che impone un rafforzamento dell'im-

pegno sovra-nazionale dell'Autorità, è costituito dalla profonda trasformazione, oramai consolidata, delle modalità di consumo dei tradizionali servizi di comunicazione e di accesso ai contenuti, sempre più basate sulla rete internet, e dalla conseguente esigenza di monitorare e trovare risposte efficaci ai nuovi fenomeni e problemi recati dalla rivoluzione digitale, in una dimensione che necessariamente travalica i confini nazionali. In particolare, il BEREC, nel comparto delle comunicazioni elettroniche, e l'ERGA, in quello dei servizi audiovisivi, hanno visto consolidare i propri profili istituzionali ed espandere notevolmente i propri ambiti di intervento, assurgendo al ruolo di attori centrali per l'attuazione dell'*acquis* settoriale. Ciò ha richiesto e continuerà a richiedere un impegno ancor più pervasivo da parte dell'Autorità, al fine di assicurare un presidio qualificato delle sempre più numerose linee d'attività, fondamentali ai fini dell'attuazione della disciplina europea settoriale e del governo delle nuove dinamiche dell'ecosistema digitale. Il lavoro pianificato, in parte già attuato, in parte in attesa di dispiegarsi, sulla base dell'atteso lancio di importanti consultazioni pubbliche europee, ha vissuto una inevitabile riorganizzazione, a causa della crisi dettata dalla pandemia di COVID-19, a valle della quale gli obiettivi di lavoro sono stati tuttavia confermati, così come le relative scadenze, attraverso moduli operativi nuovi, improntati all'operatività a distanza. Per altro verso, l'emergenza COVID-19 – dei cui effetti, quanto al ruolo dell'Auto-

rità, si dà dettagliatamente conto nell'approfondimento allegato – ha dato impulso ad una serie di nuovi filoni d'attività su scala europea, coinvolgenti i vari organismi di cooperazione regolamentare e le ANR, e tutti miranti alla gestione efficiente degli impatti e delle conseguenze della pandemia nei settori di riferimento.

Nel corso del 2019, l'Autorità ha confermato e, ogni volta possibile, incrementato il proprio qualificato contributo a tutte le attività degli organismi settoriali, prendendo parte alla definizione delle numerose disposizioni attuative e linee guida per un'efficace applicazione delle nuove direttive europee settoriali, e rivestendo in alcuni casi un rilevante ruolo di coordinamento tecnico (v. Capitolo I).

In seno al BEREC si ricordano, a mero titolo di esempio, gli incarichi, entrambi confermati per il biennio 2019-2020, di co-presidenza dei gruppi di lavoro *End-User* e *Regulatory Framework*, responsabili di rilevanti linee d'attività per l'attuazione di numerose norme del Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (per una trattazione esaustiva degli incarichi in tale ambito si rimanda al Capitolo I).

In seno all'ERGA, l'Autorità ha svolto un importante ruolo nel coordinamento nella redazione di sette documenti tematici, predisposti con l'intento di approfondire l'analisi delle disposizioni introdotte dalla nuova direttiva SMAV e dar conto delle buone pratiche, eventualmente già poste in essere, per assicurarne l'attuazione nazionale. In ragione dell'esperienza vantata

¹²³ Direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018 che istituisce il codice europeo delle comunicazioni elettroniche, in GUUE 17.12.2018.

¹²⁴ Direttiva (UE) 2018/1808 del Parlamento europeo e del Consiglio del 14 novembre 2018 recante modifica della direttiva 2010/13/UE, relativa al coordinamento di determinate disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri concernenti la fornitura di servizi di media audiovisivi (direttiva sui servizi di media audiovisivi), in considerazione dell'evoluzione delle realtà del mercato, in GUUE 28.11.2018.

nell'esercizio delle proprie competenze in materia di comunicazione politica, l'Autorità ha inoltre assunto il coordinamento della *task force* incaricata di seguire il tema della disinformazione sulle piattaforme online, al fine di valutare l'efficacia dell'attuale *Code of practice*.

Anche nel settore postale, nel corso del 2019, l'AGCOM ha garantito il pieno coinvolgimento nelle attività dei gruppi di lavoro dell'ERGP, confermando il proprio ruolo di co-presidenza del gruppo di lavoro *Future regulatory framework*, incaricato di redigere il parere dell'ERGP alla Commissione europea sulla revisione del quadro regolamentare europeo dei servizi postali.

L'impulso dei numerosi processi di riforma europei si è riflesso sull'im-

pegno dell'Autorità nell'ambito dei tavoli tecnici istituiti presso il Ministero dello sviluppo economico e il Dipartimento per le politiche europee, ai fini della formazione della posizione nazionale in fase ascendente in relazione alla proposta di regolamento europeo sull'attività delle piattaforme di intermediazione online (cd. P2B)¹²⁵ e di regolamento europeo cd. *e-Privacy*. Degno di menzione è inoltre il contributo tecnico fornito dall'Autorità nelle fasi propedeutiche alla trasposizione dei nuovi quadri legislativi europei in materia di comunicazioni elettroniche e di servizi media audiovisivi.

L'evoluzione dell'impegno europeo non ha comportato un allentamento degli sforzi profusi dall'Autorità

nella dimensione extra-europea. È infatti proseguita la partecipazione attiva a tutti i principali organismi, associazioni e reti di regolatori settoriali internazionali, con il contributo dell'Autorità all'assolvimento di responsabilità di *governance* e allo svolgimento di attività tecniche e operative (è il caso dell'impegno assunto nel Segretariato permanente dell'EMERG). È proseguito infine il rilevante impegno dell'Autorità nell'ambito dei progetti di gemellaggio finanziati dall'Unione europea, mediante la prosecuzione dei due progetti attivi in Marocco e Israele e l'avvio di due nuovi progetti: uno di *Technical Assistance* in Kosovo e un altro di gemellaggio con l'Azerbaijan, entrambi sui temi del *copyright* online.

Tabella 5.2.7 - Piano di monitoraggio per le attività internazionali

Linea strategica	Indicatore	Descrizione indicatore	Settore	Valore 2014	Valore 2015	Valore 2016	Valore 2017	Valore 2018	Valore 2019
RAFFORZAMENTO DEL RUOLO AGCOM NELL'AMBITO DEGLI ORGANISMI INTERNAZIONALI	Incarichi di responsabilità assunti	Numero di incarichi di <i>governance</i> e di coordinamento tecnico degli organismi internazionali di settore	Tutti		10	19	18	20	24
	Esperti nazionali coinvolti in gruppi di lavoro/gemellaggi	Numero di dipendenti coinvolti in gruppi di lavoro attivi presso organismi europei e internazionali di settore	Tutti		65	119	117	91	107

In sintesi, di seguito si evidenziano le principali conclusioni relative alla priorità strategica "Rafforzamento del ruolo dell'AGCOM nell'ambito degli organismi internazionali".

Stato di avanzamento: nel periodo di riferimento si registra il pieno conseguimento dell'obiettivo di rafforzamento del ruolo e della reputazione dell'Autorità nei contesti sovra-nazionali in cui essa opera. L'Autorità ha mantenuto la titolarità di rilevanti incarichi di coordinamento tecnico all'interno dei vari organismi regolamentari europei,

acquisendone di nuovi, proprio in relazione a temi o settori particolarmente innovativi per i rispettivi organismi, garantendo un'affidabile e puntuale guida dei filoni d'attività ed il conseguimento di tutti gli obiettivi annuali assegnati, nel rispetto delle tempistiche definite dai rispettivi programmi di lavoro.

Punti di forza: la natura istituzionale convergente e la conseguente attitudine della sua struttura organizzativa a sviluppare analisi e soluzioni su temi interdisciplinari si sono confermate prerogative particolarmente preziose, in grado di consentire al-

l'Autorità di porsi come punto di riferimento, nei vari contesti sovra-nazionali, per le attività di analisi e valutazione dei possibili interventi regolamentari per affrontare in modo tempestivo ed efficace le sfide poste dalle dinamiche dell'ecosistema digitale.

Criticità: il perseguimento dell'obiettivo di potenziamento del ruolo dell'Autorità nell'ambito degli organismi internazionali necessita di una rafforzata consapevolezza da parte del contesto istituzionale nazionale del ruolo chiave che l'Autorità è sempre più chiamata a svolgere nei

¹²⁵ Regolamento (UE) 2019/1150 del Parlamento europeo e del Consiglio del 20 giugno 2019 che promuove equità e trasparenza per gli utenti commerciali dei servizi di intermediazione online, in GUUE 11.7.2019.

processi legislativi e regolamentari di settore in ambito europeo e della conseguente esigenza di dotare l'Autorità di competenze, poteri e risorse adeguate a fronteggiare i numerosi nuovi compiti assegnati.

Opportunità: il disegno istituzionale convergente dell'Autorità reca chiari vantaggi in termini di disponibilità di strumenti di comprensione delle sfide scaturenti dai processi di convergenza in atto da tempo nei mercati digitali. Tale caratteristica pare destinata ad amplificarsi nell'ambito del processo di rafforzamento di reti ed organismi di cooperazione regolamentare in settori in cui il modello di integrazione europea è di più recente introduzione; in tali contesti, l'Autorità potrà svolgere un importante ruolo d'indirizzo e di condivisione delle migliori pratiche per il rafforzamento di tali organismi.

Sfide: l'Autorità dovrà presidiare, in costante raccordo con le istituzioni nazionali competenti, i processi di recepimento nell'ordinamento interno delle riforme completate dal legislatore europeo nel settore delle comunicazioni elettroniche, dei media e dei servizi postali (anch'essi sempre più condizionati dalla dimensione digitale) assicurando altresì il proprio contributo tecnico alla piena attuazione di ulteriori norme settoriali europee adottate nello scorso intervallo programmatico.

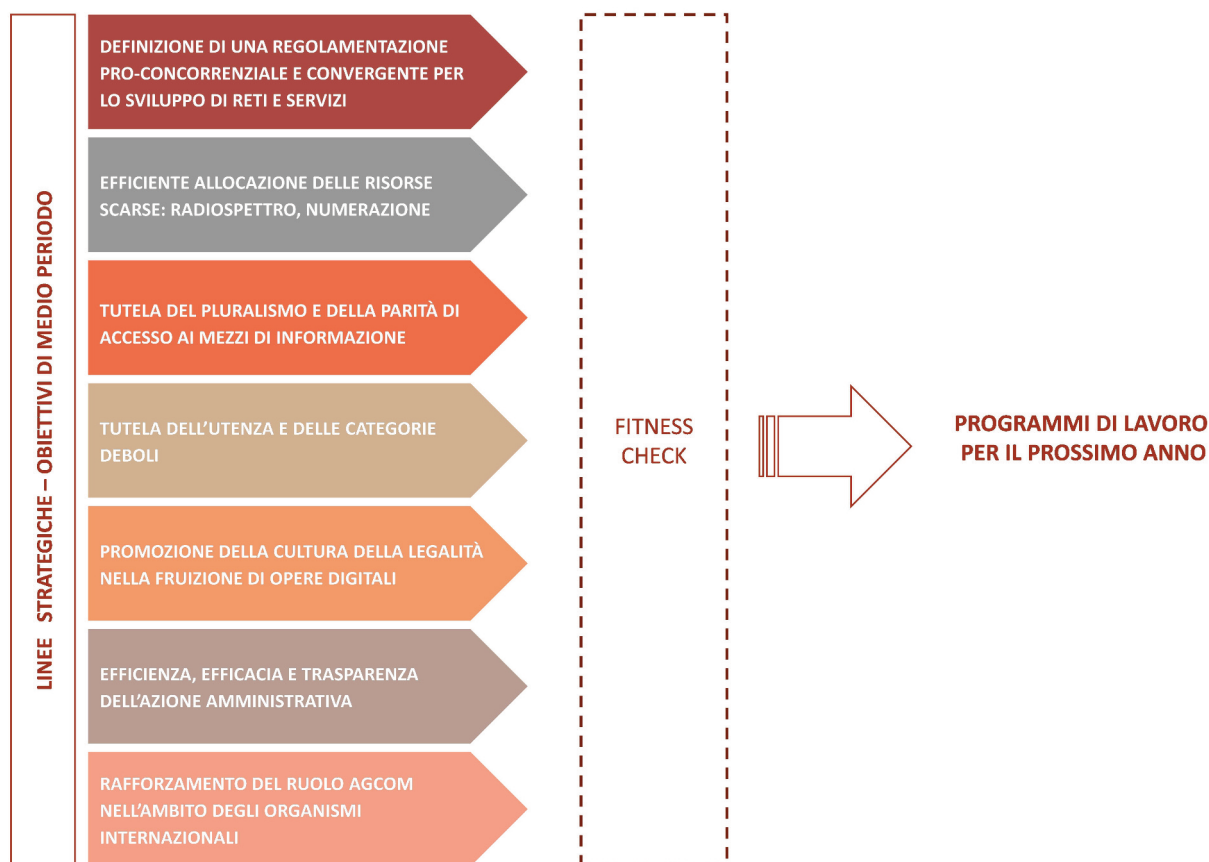
5.3 I programmi di lavoro dell'Autorità per il prossimo anno

Secondo quanto prevede la legge istitutiva dell'Autorità, nel seguito sono presentati i programmi di lavoro per il prossimo anno. Come per le scorse Relazioni, le attività programmate, che saranno descritte

per linee generali d'intervento, scaturiscono dagli obiettivi di medio periodo, definiti per il corrente ciclo regolatorio, e dall'attività di *fitness check* condotta mediante la verifica sull'attività svolta, l'analisi dei risultati e delle eventuali incongruenze (Figura 5.3.1).

In risposta all'emergenza sanitaria che il Paese sta vivendo in questi ultimi mesi, proseguiranno le attività specificamente avviate per fronteggiare la situazione negli ambiti di competenza. Di queste attività e delle nuove criticità legate alla fase emergenziale e post-emergenziale si dà conto nello specifico approfondimento allegato alla Relazione. In questa sede, si illustrano le attività "ordinarie" programmate valutando anche alcuni adattamenti in corso d'opera per rispondere alle sopravvenute esigenze di operatori e consumatori, per effetto dall'emergenza predetta.

Figura 5.3.1 - Linee strategiche e programmi di lavoro



Definizione di una regolamentazione pro-concorrenziale e convergente per lo sviluppo di reti e servizi

Nell'ambito dei servizi di comunicazione elettronica, saranno portati a compimento gli interventi regolamentari di implementazione delle analisi di mercato adottate dall'Autorità, volti *inter alia* a promuovere la concorrenza infrastrutturale, nonché a favorire l'adozione dei servizi a banda ultra-larga e su reti ad altissima capacità (VHC).

L'Autorità completerà il processo di definizione del livello minimo di *take up* dei servizi di accesso a banda larga ultraveloce forniti su reti VHC, atteso per la fine dell'anno 2020, il cui raggiungimento rappresenta – ai sensi della delibera n. 348/19/CONS – una delle due condizioni che devono verificarsi affinché TIM possa beneficiare, a partire dall'anno 2021, di una flessibilità nella definizione dei prezzi dei servizi VULA praticati nei Comuni contendibili. Una volta determinato il suddetto livello di *take up*, infatti, l'Autorità, in un successivo procedimento, verificherà la sussistenza delle seguenti due circostanze: i) la presenza di adeguati livelli di concorrenza nel mercato cd. “3a”; ii) il raggiungimento, nel 2020, del prestabilito livello di *take up*. Qualora tale verifica abbia esito positivo, TIM sarà autorizzata a praticare nei Comuni contendibili prezzi diversi da quelli regolamentati per il resto d'Italia, e potrà dunque comunicare all'Autorità una proposta di prezzi VULA (equi e ragionevoli) che potranno essere praticati nei predetti Comuni a seguito dell'approvazione da parte dell'Autorità stessa.

L'Autorità, inoltre, aggiornerà la lista dei Comuni contendibili, con riferimento ai mercati dei servizi di accesso locale e centrale all'ingrosso (attualmente pari a 26 Comuni), sulla base dei criteri fissati

dalla delibera n. 348/19/CONS, ossia del livello di copertura delle reti degli operatori alternativi e delle quote di accessi NGA *wholesale* e *retail* di TIM.

Parallelamente, l'Autorità continuerà a svolgere un ruolo di coordinamento e di supervisione delle attività di implementazione della regolamentazione nei mercati dei servizi di comunicazione elettronica in seno ai tavoli di confronto con gli operatori.

Sul tema delle procedure di passaggio dei clienti proseguiranno le attività di definizione delle specifiche tecniche di migrazione e portabilità su reti FTTH di operatori diversi da TIM e di riduzione delle tempistiche di portabilità del numero su rete fissa.

Sul tema del *decommissioning*, l'Autorità dovrà verificare il soddisfacimento delle condizioni richieste a TIM prima dell'annuncio di dismissione, tra cui il raggiungimento della prevista copertura dei servizi NGA. L'Autorità dovrà anche definire, nell'ambito di un tavolo tecnico, le specifiche tecniche operative e qualitative del servizio FWA di TIM, che quest'ultima deve fornire agli operatori richiedenti l'accesso per il completamento della copertura NGA nelle aree del territorio oggetto di *decommissioning* delle centrali in rame.

Inoltre, l'Autorità proseguirà le attività dell'Unità per il Monitoraggio volta all'implementazione della modalità disaggregata di fornitura dei servizi di *provisioning* ed *assurance*.

L'Autorità – nelle more del recepimento nella legislazione nazionale del nuovo Codice europeo delle comunicazioni elettroniche – esaminerà l'offerta di co-investimento di TIM per la realizzazione di una nuova infrastruttura ad altissima capacità in fibra ottica (FTTH/B) in 39 città, pubblicata sul proprio sito web e presentata all'Autorità come proposta preliminare di impegni, ai

sensi degli artt. 76 e 79 del suddetto Codice europeo. Si proseguirà, altresì, nell'attività di definizione di regole utili per la realizzazione di infrastrutture di nuova generazione di rete fissa (FTTC, FTTB, FTTH) e di rete mobile (LTE e 5G). Si darà impulso alla realizzazione di un'interconnessione prevalentemente IP su rete mobile.

Proseguirà, infine, l'attività di vigilanza e di risoluzione delle controversie tra gli operatori per assicurare il rispetto degli obblighi regolamentari introdotti nei mercati, relativi, in particolare, alla qualità dei servizi e alle garanzie di non discriminazione.

Per promuovere la diffusione delle reti sul territorio italiano, l'Autorità continuerà a sviluppare, potenziandola, la propria piattaforma per la mappatura delle reti a banda larga, in collaborazione col BEREC. Ai sensi del nuovo Codice europeo delle comunicazioni elettroniche, di cui alla direttiva 2018/1972 dell'11 dicembre u.s., il BEREC è infatti chiamato ad adottare linee guida applicative di alcune disposizioni e obblighi contenuti nel Codice, al fine di promuoverne un'applicazione uniforme negli Stati membri. In quest'ambito, l'Autorità ha partecipato alle attività svolte in seno al BEREC, proprio per la definizione delle Linee guida in materia di mappatura geografica delle reti a banda larga sul territorio nazionale, ai sensi dell'articolo 22 del Codice.

Per quanto riguarda i temi regolamentari legati all'evoluzione dell'ecosistema digitale, l'Autorità si propone di dar seguito alle raccomandazioni di *policy* formulate con la conclusione dell'indagine conoscitiva sui Big Data (v. Capitolo I). In particolare, l'Autorità intende continuare a lavorare su tre punti emersi dall'indagine conoscitiva: i) la necessità che Governo e

Parlamento si interrogano sull'opportunità di promuovere un appropriato quadro normativo che affronti la questione della piena ed effettiva trasparenza nell'uso delle informazioni personali (nei confronti dei singoli e della collettività); ii) la promozione di una *policy* unica e trasparente circa l'estrazione, l'accessibilità e l'utilizzo dei dati pubblici al fine della determinazione di politiche pubbliche a vantaggio di imprese e cittadini; iii) il rafforzamento dei poteri di acquisizione delle informazioni – anche nei riguardi delle piattaforme digitali – da parte di AGCM ed AGCOM al di fuori dei procedimenti istruttori, aumentando anche il massimo edittale per le sanzioni al fine di garantire un efficace effetto deterrente delle norme a tutela del consumatore, con un "coordinamento permanente" tra le Autorità coinvolte (AGCOM, AGCM e Garante per la protezione dei dati personali).

Infine, come detto, in considerazione dell'emergenza sanitaria dovuta alla diffusione del Covid-19, e al fine di far fronte alla crescita del traffico sulle reti di comunicazioni elettroniche, l'Autorità, alla luce del decreto legge n. 18 del 17 marzo 2020, e in particolare dell'art. 82 di tale decreto, proseguirà con l'adozione di misure eccezionali volte a favorire il potenziamento, da parte degli operatori di comunicazione elettronica, delle infrastrutture di rete e a migliorare la qualità dei servizi offerti agli utenti finali, modificando o integrando il quadro regolamentare vigente (v. Approfondimento allegato alla Relazione Annuale).

Venendo al settore postale, nel corso del 2020-2021, l'Autorità proseguirà il monitoraggio delle dinamiche competitive dei mercati dei servizi di consegna dei pacchi, in particolare di quelli dell'*e-commerce*, tenendo conto delle conclusioni della relativa analisi di

mercato, al fine di valutare possibili interventi regolamentari.

In tal senso, al fine di promuovere il commercio elettronico, si valuterà l'opportunità di aumentare la trasparenza delle condizioni tecniche ed economiche delle offerte rivolte al pubblico (incluse quelle per i grandi clienti). Lo sviluppo dell'*e-commerce* è, infatti, fortemente legato alla qualità dell'esperienza di acquisto, e quindi dall'adeguatezza delle norme che presidiano la qualità dei servizi, la trasparenza delle offerte e la tutela dell'utenza. Una maggiore trasparenza tariffaria consente, inoltre, di monitorare l'eventuale mancato rispetto da parte degli operatori degli obblighi derivanti dalla detenzione del titolo abilitativo, in particolare di quelli relativi al contratto di lavoro. Come è noto, infatti, dal momento che nel settore postale i costi del lavoro rappresentano i due terzi dei costi totali di produzione, alcuni operatori ricorrono a contrattazioni differenziate, o comunque non omogenee, rispetto a quelle ordinariamente e storicamente applicate nel settore, al fine di utilizzare il costo del lavoro come strumento competitivo. Individuando la categoria dei contratti che possano considerarsi "di riferimento" e afferenti "al settore postale", si eviterà che gli operatori possano attuare pratiche di concorrenza sleale attraverso l'applicazione di forme di "*dumping*" contrattuale, offrendo in tal modo anche adeguate ed effettive garanzie ai lavoratori.

L'Autorità completerà il procedimento di analisi dei mercati dei servizi di corrispondenza per pervenire ad una visione aggiornata e completa dei mercati postali: degli attori presenti sul mercato, del loro funzionamento e delle dinamiche competitive instaurate. Ciò faciliterà il compito del regolatore, consentendo ad esempio di valutare l'aderenza del livello tariffario dei

servizi postali universali ai principi dettati dal quadro normativo europeo e nazionale.

A valle del completamento del procedimento relativo al calcolo del costo netto del Servizio Universale, l'Autorità avvierà un procedimento volto a valutare l'adeguatezza degli attuali formati della contabilità regolatoria di Poste Italiane, con l'obiettivo di ottenere informazioni più approfondite in funzione dell'affinamento delle attività di istituto svolte dall'Autorità.

Nel corso dell'anno l'Autorità svolgerà un'attività di ricognizione puntuale delle imprese attive sul mercato. Tale attività è di fondamentale importanza per formulare risposte regolatorie adeguate ad un settore, come quello postale, caratterizzato da un'elevata frammentarietà dell'offerta e dalla diffusione di *partnership* a vario titolo tra operatori.

A seguito della suddetta ricognizione, l'Autorità procederà ad aggiornare il quadro normativo relativo al rilascio dei titoli abilitativi, definito con la delibera n. 129/15/CONS, al fine di chiarire, in maniera univoca, le forme di aggregazione consentite e i profili di responsabilità del soggetto capogruppo; inoltre, l'Autorità valuterà la possibilità di definire obblighi di interoperabilità delle reti postali e obiettivi di qualità (intesi come tempi di recapito) su tutti i servizi postali, così da assicurare standard minimi per tutti gli utenti.

L'Autorità proseguirà, inoltre, l'attività istruttoria avviata a partire dal 27 aprile, quale risposta – nel settore postale – agli effetti dell'epidemia da COVID-19. In considerazione dell'importante ruolo che i servizi di consegna stanno svolgendo nel delicato processo di tenuta sociale ed economica del paese durante l'emergenza sanitaria, l'Autorità ha infatti avviato un'istruttoria volta ad individuare le modalità più efficienti di distribuzione e funzionamento dei loc-

kers e dei *parcel boxes* per le consegne a livello nazionale e a valutare la necessità di eventuali interventi regolamentari. Nel periodo dell'emergenza si è assistito ad un aumento considerevole di acquisti online, soprattutto per alcune categorie di prodotti (es. alimentari, farmaceutici, elettronica; v. anche Approfondimento allegato alla Relazione Annuale). Considerato che nella fase di ripresa molte attività riapriranno, ma resteranno valide le regole di distanziamento fisico, è immaginabile che gli operatori di consegna dei pacchi continueranno a gestire significativi volumi nel rispetto di tali misure di prevenzione. In tale contesto, la consegna mediante *lockers*, rispetto alle ordinarie modalità di consegna, sembra la più adatta al rispetto del distanziamento fisico in quanto azzerà le occasioni di contatto tra destinatario e operatore; inoltre, risponde meglio alle esigenze dei consumatori, azzerando i casi di mancato recapito e risulta, infine, più efficiente sia sotto il profilo della decongestione del traffico cittadino, che della riduzione dei livelli di inquinamento. Lo scopo del procedimento è dunque quello di individuare misure regolamentari per favorire la diffusione e incentivare l'utilizzo dei *lockers* e di formulare eventuali proposte e segnalazioni agli altri soggetti interessati sia pubblici che privati.

Infine, proseguirà la partecipazione dell'Autorità alle attività del Gruppo europeo dei regolatori postali (ERGP), che ha il compito di sviluppare analisi, condividere esperienze e fornire un supporto tecnico alla Commissione europea sui principali temi regolamentari in materia di servizi postali. L'Autorità coordina, insieme al regolatore portoghese, il gruppo sulla revisione delle definizioni in materia postale finalizzato a fornire indirizzi alla Commissione nell'ambito

più complessivo dei lavori relativi alla revisione della direttiva di settore. Al riguardo si segnala che lo scorso marzo la Commissione europea ha aperto formalmente la consultazione pubblica di avvio del processo di valutazione dell'attuale direttiva postale invitando le parti interessate a fornire i propri contributi.

Efficiente allocazione delle risorse scarse: radiospettro, numerazione

In relazione allo spettro radio allocato ai servizi di comunicazione elettronica, l'Autorità intende proseguire le attività mirate alla verifica del rispetto delle normative dell'Unione europea, dell'ITU e della CEPT, e potenziare la collaborazione con le istituzioni nazionali ed europee, incluso il *Radio Spectrum Committee* e il *Radio Spectrum Policy Group*, per favorire la destinazione di nuove risorse spettrali agli usi di comunicazione elettronica e innovare la regolamentazione d'uso. Con riferimento a quest'ultimo Gruppo, si segnala che all'AGCOM sarà affidata la *co-chairmanship*, assieme ad un rappresentante del Ministero spagnolo, di un importante gruppo di lavoro che dovrà realizzare entro il 2021 una *Policy Opinion* sul tema dello *Spectrum Sharing*, un meccanismo di utilizzo condiviso delle frequenze destinato ad assumere un ruolo sempre più significativo nel prossimo futuro, attesa l'intrinseca scarsità del bene frequenze. Pertanto, l'AGCOM potrà contribuire direttamente all'obiettivo indicato, da una posizione di livello comunitario.

Riguardo alla transizione verso la tecnologia 5G, l'Autorità intende accompagnare, di concerto con il MISE, lo sviluppo delle significative opportunità legate al progresso delle nuove reti 5G e alla incrementale diffusione dei relativi dispositivi e servizi di comunica-

zione *wireless* e mobili, anche nell'ottica del raggiungimento degli obiettivi fissati dal Piano d'azione per il 5G della Commissione europea.

L'Autorità, inoltre, alla luce dei diversi profili innovativi in materia di gestione dello spettro radio nel settore delle telecomunicazioni, introdotti dal nuovo quadro regolamentare europeo delle comunicazioni elettroniche, continuerà a partecipare alle relative attività implementative, nell'ambito del processo di trasposizione del Codice europeo nell'ordinamento nazionale, incluse le attività di *peer review* di cui all'articolo 35 del nuovo Codice.

Tra le principali attività programmate rispondenti ai predetti obiettivi, si sottolinea la continuazione, da parte dell'Autorità, della cura degli aspetti implementativi delle procedure e regole emanate con la delibera n. 231/18/CONS. In particolare, si annoverano, oltre alla partecipazione al tavolo tecnico 5G, le modalità di accesso in *leasing* alla banda 3600-3800 MHz; le modalità di accesso alla banda 26 GHz e i meccanismi di condivisione della stessa banda secondo il modello "*club use*"; le attività relative all'implementazione delle nuove norme europee, in costante produzione, in materia di frequenze per servizi di telecomunicazioni, e alla possibile messa a disposizione di nuove porzioni di bande; la partecipazione al tavolo tecnico *refarming* sulle tecnologie GSM e UMTS, che ha in programma una consultazione pubblica sul futuro dell'utilizzo di tali sistemi radiomobili, i cui risultati saranno utilizzati sia dal MISE che dall'Autorità, nell'ambito delle rispettive competenze; la partecipazione alle attività del Gruppo Nazionale per le Frequenze, che dovrà avviare il processo di definizione della posizione nazionale per la prossima *World Radio Con-*

ferenza prevista per il 2023; la gestione, infine, delle richieste di proroga dei diritti d'uso delle frequenze in banda 2100 MHz da parte di alcuni dei principali operatori nazionali.

Inoltre, potranno eventualmente rendersi necessari ulteriori interventi di regolazione concernenti l'uso dello spettro, sulla base dell'evoluzione della normativa tecnica e regolamentare europea, nonché all'esito di eventuali nuove disposizioni legislative in tema di spettro e della consueta collaborazione istituzionale con il Ministero. Con riferimento all'attività in materia di frequenze per la radiodiffusione televisiva e sonora, nel 2020 l'Autorità completerà i compiti ad essa attribuiti dagli interventi normativi più recenti in materia (come detto, la legge di bilancio 2018, successivamente integrata e modificata dalla legge di bilancio 2019) che hanno disciplinato e scadenato il processo cd. di "refarming della banda 700 MHz", da realizzare entro il 30 giugno 2022.

In particolare, in base a quanto previsto dall'articolo 1031-bis della legge di bilancio 2018, l'Autorità definirà le procedure per "l'assegnazione dell'ulteriore capacità trasmissiva disponibile in ambito nazionale e delle frequenze terrestri, aggiuntive rispetto a quelle destinate alla conversione dei diritti d'uso pianificate dall'Autorità stessa nel PNAF", da destinare al servizio televisivo digitale terrestre in ambito nazionale. Nell'ambito di tale procedimento (avviato con delibera n. 128/19/CONS), l'Autorità provvederà altresì a dare attuazione alla sentenza del Consiglio di Stato n. 5928 del 16 ottobre 2018, pronunciata sul ricorso promosso da Telecom Italia Media Broadcasting S.r.l., in base alle indicazioni fornite dallo stesso Consiglio di Stato nella sentenza n. 6910 dell'11 ottobre 2019 sul ricorso per chiarimenti promosso

dall'Autorità ex art. 112, comma 5, c.p.a..

Le ulteriori attività riguarderanno l'adozione del Piano nazionale di assegnazione delle frequenze in banda VHF-III per il servizio radiofonico digitale DAB+ (PNAF-DAB) sull'intero territorio nazionale. Come detto, la conclusione del suddetto procedimento, avviato ai sensi dell'articolo 1, comma 1030, della legge di bilancio 2018, modificato dall'articolo 1, comma 1103, lett. c), della legge di bilancio 2019 (delibera n. 13/19/CONS), è subordinata alla finalizzazione delle relative attività di coordinamento internazionale. Infine, in ossequio alle previsioni di cui all'articolo 1, comma 1035, della legge di bilancio 2018, come modificato dall'articolo 1, comma 1109, della legge di bilancio 2019, l'Autorità proseguirà le attività di aggiornamento del piano di numerazione automatica dei canali del servizio televisivo digitale terrestre e delle modalità di attribuzione delle relative numerazioni. Lo svolgimento del procedimento (avviato con delibera n. 456/19/CONS) è subordinato all'assetto che verrà a determinarsi in ambito locale a seguito della definizione e del successivo espletamento da parte del MISE delle procedure di selezione, previste dall'articolo 1, comma 1134, della medesima legge, degli operatori che dovranno realizzare le nuove reti in tecnica DVB-T2 in ciascuna area tecnica di pianificazione e dei soggetti abilitati quali fornitori di servizi di media audiovisivi.

Tutela del pluralismo e della parità di accesso ai mezzi di informazione

In relazione all'obiettivo di tutela del pluralismo e parità di accesso ai mezzi di informazione, l'Autorità svolgerà, come ogni anno, la valutazione delle dimensioni economiche del SIC, prevista dall'articolo 43, commi 2, 9, 10 del

TUSMAR, e di verifica del rispetto dei limiti anti-concentrativi previsti dall'articolo 43, commi 7, 8, 9, 10, 11 e 12, del TUSMAR, in occasione di operazioni di concentrazione e intese tra soggetti operanti nel SIC.

Inoltre, in osservanza dei principi di trasparenza e pluralismo previsti dalle norme sull'editoria, in particolare dalla legge n. 416/1981 e dalla legge n. 67/1987, l'Autorità provvederà alla raccolta e all'analisi dei dati sulle tirature delle testate quotidiane per valutare eventuali situazioni di concentrazione nel relativo mercato.

Con specifico riferimento ai limiti sul numero di autorizzazioni per la fornitura dei programmi televisivi in ambito nazionale e locale sulle reti digitali terrestri, di cui agli articoli 5 e 43, comma 7, del TUSMAR, l'Autorità svolgerà la consueta verifica annuale entro il 30 ottobre 2020 (come previsto dall'articolo 23, comma 1, dell'Allegato A alla delibera n. 353/11/CONS).

Per quanto concerne i procedimenti avviati ai sensi dell'articolo 43, comma 2, del TUSMAR, proseguiranno le attività di individuazione dei mercati rilevanti, ai fini della tutela del pluralismo, nel settore della pubblicità online (procedimento avviato con delibera n. 356/19/CONS) da sottoporre alla successiva fase di analisi per l'eventuale accertamento della sussistenza di posizioni dominanti, o comunque lesive del pluralismo. L'anno che verrà - pur nella consapevolezza che gli effetti dell'attuale situazione di emergenza sanitaria, ancora da misurare nella loro effettiva portata, sono destinati a produrre un impatto significativo sul settore dei media - è un anno di sfide importanti sotto il duplice profilo dell'attività di regolamentazione e vigilanza, anche con riferimento alla tutela del pluralismo interno. In particolare, il recepimento

mento del nuovo quadro normativo dei servizi media, varato dal legislatore europeo lo scorso anno, postula l'esigenza di compiere scelte destinate a condizionare il settore e la sua evoluzione. Si pensi alla direttiva SMAV – il cui termine per il recepimento è fissato per il prossimo mese di settembre – in relazione alla quale sono allo stato in fase di definizione, presso la Commissione europea, le Linee guida in tema di servizi di *video on demand* (art. 13) e quelle sulla nozione di *essential functionality* per la definizione di *video sharing platform*.

Sono proprio le piattaforme a rappresentare la sfida regolamentare dell'immediato futuro: l'interlocuzione già avviata da tempo dovrà muoversi entro i binari della co-regolamentazione allo scopo di assicurare la tutela effettiva dei diritti fondamentali anche in rete, secondo lo spirito sotteso al nuovo quadro europeo.

Per quanto attiene alla vigilanza sul rispetto degli obblighi in materia di opere europee, nel prossimo anno l'Autorità concentrerà la sua attività sulla implementazione del nuovo quadro normativo e regolamentare. Un'attenzione particolare sarà rivolta ai soggetti con sede di stabilimento in un altro territorio dell'Unione europea, che si rivolgono ai consumatori italiani, cui è richiesto il rispetto di una soglia minima di investimenti in opere europee.

Inoltre, l'anno prossimo sono attese le attività preparatorie al recepimento della direttiva "diritto d'autore e diritti connessi nel mercato unico digitale" e della direttiva "SATCAB".

Sotto altro, ma connesso, profilo, l'inarrestabile processo di trasformazione dell'intero sistema delle comunicazioni è destinato a produrre i suoi effetti anche nell'ambito delle rilevazioni delle *audience* per cogliere alcuni processi di convergenza e multimedia-

lità che caratterizzano l'esperienza di fruizione del consumatore. La tecnologia digitale ha modificato il concetto e lo statuto del contenuto, che è diventato un prodotto cross-mediale caratterizzato da modalità di fruizione individuali o sociali diversificate nel tempo e nello spazio. È da questo scenario che emerge il bisogno di individuare nuovi strumenti di rilevazione in grado di fotografare le nuove *audience* attraverso regole condivise e trasparenti, per allineare l'ecosistema digitale ai mezzi tradizionali e per evidenziare i ruoli dei diversi soggetti attivi lungo la filiera, che ingloba le tecnologie, la gestione dei dati, i flussi finanziari e i dati di investimento.

L'evoluzione tecnologica e la digitalizzazione dei media pongono tutti i Paesi di fronte alle medesime sfide, sia con riferimento al tema della misurazione delle *audience* su internet, sia quanto alla necessità di effettuare analisi cross-mediali, che diano conto del consumo dei contenuti fruiti sia sui mezzi tradizionali sia sui nuovi supporti connessi alla rete internet. In questo contesto appare utile ricordare, avuto riguardo alle azioni che l'Autorità può adottare, il fenomeno crescente del cd. *streaming manipulation* che rischia di coinvolgere l'intera industria discografica e audiovisiva. La strategia di tali siti web è quella di creare dei *fake stream* che non rappresentano l'effettivo consumo da parte di utenti reali. La direttiva (UE) 2019/790 sul diritto d'autore offre lo strumento per contrastare il fenomeno (art. 18): la sua implementazione nell'ordinamento interno consentirebbe all'Autorità di promuovere interventi ancora più efficaci anche a questo riguardo.

Quanto ai servizi di misurazione delle *audience* sui diversi mezzi – che incidono in modo determinante sulla valorizzazione delle inserzioni di pubblicità, nonché sulla

valutazione del ritorno sugli investimenti effettuati e sulla pianificazione stessa – la possibilità di affidare la rilevazione dei contatti online a soggetti *super partes*, dotati di un sistema di *governance* e metodologie di rilevazione sottoposte a controlli regolamentari e riconosciute dal mercato come *currency* di riferimento, assume, soprattutto per internet, una particolare valenza per la presenza di altri servizi di *web analytic* offerti da operatori internazionali che, allo stato attuale, non partecipano alle indagini condotte dai sistemi nazionali riconosciuti come *currency* di riferimento, né garantiscono la certificazione indipendente da parte di soggetti terzi del dato prodotto. Alla luce delle considerazioni sopra esposte, appare opportuno avviare un percorso di revisione della vigente regolamentazione in materia, procedendo ad una valutazione di quali possano essere le prospettive di una eventuale riorganizzazione organica del settore.

In merito alle attività svolte dall'Autorità a tutela del pluralismo della correttezza dell'informazione sulle piattaforme online, proseguiranno le attività dei gruppi di lavoro del Tavolo tecnico per il pluralismo e la correttezza dell'informazione sulle piattaforme digitali, istituito con la delibera n. 423/17/CONS. Nello stesso ambito, in maniera coordinata, procederanno le iniziative del Tavolo piattaforme digitali e big data istituito in occasione dell'emergenza Covid-19 per affrontare le problematiche inerenti la disinformazione e l'utilizzo di *big data* per la gestione dell'emergenza sanitaria (v. Approfondimento allegato alla Relazione).

Con riferimento più in generale alla qualità dell'informazione, in coerenza con le risultanze dell'Indagine conoscitiva Piattaforme digitali e sistema dell'informazione,

L'Autorità implementerà un sistema di monitoraggio continuativo della qualità dell'informazione online, unitamente al monitoraggio dei sistemi di *web analytics* e alla verifica dell'evoluzione degli scenari competitivi nei settori di attività delle piattaforme online (v. Capitolo I).

Tutela dell'utenza e delle categorie deboli

Alla luce delle previsioni contenute nel nuovo Codice europeo delle comunicazioni, la cui entrata in vigore è prevista entro la fine del 2020, l'Autorità avvierà una verifica dell'attuale regolamentazione di settore a tutela degli utenti e procederà alle conseguenti revisioni, anche avvalendosi di strumenti di indagine al fine di esplorare, *inter alia*, il grado di consapevolezza circa le procedure già esistenti. Particolare attenzione sarà dedicata alla disciplina in materia di trasparenza così come alle norme del regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche, approvato con delibera n. 519/15/CONS. Con riferimento alle attuali misure in favore di soggetti con disabilità, la revisione avrà ad oggetto l'inclusione di ulteriori categorie di beneficiari, con un'attenta analisi delle prospettive che si aprono con il nuovo Codice. Tra le attività programmate per il prossimo anno, la misurazione della qualità dei servizi di connessione a internet, sia da fisso sia da mobile, avrà un'ulteriore implementazione. Per le reti fisse, è prevista una nuova versione del Misura "Internet Speed Test", che sarà completamente rinnovato e basato su piattaforma web, cosicché gli utenti potranno, in modo semplice e veloce, ottenere una misura istantanea della qualità della propria connessione. Tale strumento si affiancherà al software

"Ne.Me.Sys.", che già oggi consente di ottenere una misura certificata con valore probatorio. Sul fronte delle reti mobili, in vista del lancio su larga scala di offerte di connessione a internet con tecnologie 5G, sarà definita la metodologia dei *drive test* per gli anni successivi al 2020, tenendo in considerazione proprio l'evoluzione tecnologica delle reti.

Sul fronte dell'attività di risoluzione delle controversie, ormai pienamente avviata, l'operatività di ConciliaWeb, la piattaforma telematica di risoluzione delle controversie, diventerà ancora più efficiente grazie all'accesso di nuovi interlocutori, quali associazioni dei consumatori ed avvocatura.

Con la legge n. 232/2016 sono state attribuite all'Autorità le competenze in materia di *secondary ticketing*, al fine di contrastare il fenomeno della vendita di titoli di accesso ad attività di spettacolo effettuata da soggetti diversi dai titolari dei sistemi di emissione dei biglietti, individuando specifici presidi sanzionatori per la violazione del divieto ivi sancito. Alla luce del quadro normativo di riferimento, l'Autorità continuerà nella sua azione di contrasto a fenomeni illeciti come definiti dalle norme di settore.

Promozione della cultura della legalità nella fruizione di opere digitali

Nel prossimo anno, proseguiranno le attività inerenti alla tutela del diritto d'autore online, sia con un'azione di *enforcement* efficace, sia attraverso il potenziamento delle iniziative di educazione alla legalità.

Un importante ambito di intervento per il 2020 riguarderà il completamento della ricostruzione del nuovo scenario normativo di riferimento nazionale ed internazionale, con particolare riguardo all'attuazione nazionale della di-

rettiva europea sul diritto d'autore nel mercato unico digitale su cui è in corso il dibattito istituzionale e parlamentare, nonché la partecipazione attiva di AGCOM alle iniziative di cooperazione internazionale coordinate in ambito WIPO. Tra queste merita particolare menzione la creazione del *WIPO Alert Database*, dove grazie all'Autorità l'Italia è attivamente coinvolta insieme a Korea del Sud (Rep. of), Russia, Spagna, Portogallo, Grecia, Brasile, Uruguay, India, Ucraina, Perù, Ecuador, Thailandia, Danimarca Francia e Giappone.

A livello nazionale, proseguirà l'azione di vigilanza a tutela delle opere audiovisive e a carattere editoriale nonché, sulla scorta degli interventi già adottati nei primi mesi del 2020, il monitoraggio sulle questioni legate alla diffusione di contenuti protetti sulle piattaforme digitali (come nel recente intervento che ha riguardato alcuni canali di Telegram) stimolando altresì l'iniziativa del Legislatore, ove necessario, in continuità con le segnalazioni già formulate. L'Autorità resta infine impegnata nelle iniziative di *media e digital education*, anche in collaborazione con altre istituzioni nazionali (es. MIUR, MISE) e internazionali (es. ERGA, ONU, UNESCO).

Efficienza, efficacia e trasparenza dell'azione amministrativa

Per il raggiungimento degli obiettivi strategici inerenti al rafforzamento dell'efficienza, dell'efficacia e della trasparenza dell'azione amministrativa, l'Autorità proseguirà lungo il percorso di implementazione di un sistema di valutazione della *performance* al quale collegare anche percorsi di crescita e di valorizzazione professionale delle risorse umane (v. Capitolo IV). Il sistema in parola verrà caratterizzato annualmente dall'attribuzione degli obiettivi annuali specifici per

ciascuna unità organizzativa e la conseguente definizione dei carichi di lavoro.

Da un punto di vista di gestione del personale, si è raggiunto un elevato grado di informatizzazione dei processi interni, attività che si prevede di portare a completamento nell'arco del prossimo anno anche con una integrazione tra i vari sistemi informatici presenti in Autorità.

In tema di benessere e sicurezza all'interno dei luoghi di lavoro, l'impegno dell'Amministrazione è quello di continuare a garantire il mantenimento dei livelli di qualità del lavoro raggiunti, coerentemente con le previsioni della normativa vigente in materia.

Al riguardo, il successo ottenuto nella sperimentazione dell'istituto del lavoro a distanza, finalizzato a rafforzare la tutela di situazioni meritevoli di attenzione sotto il profilo sociale, ha consentito, da un lato, di valutare il positivo impatto dell'istituto sull'efficacia economico-organizzativa della struttura e, dall'altro, l'opportunità di apportare eventuali modifiche allo stesso, volte a garantire una maggiore rispondenza tra le esigenze della Amministrazione e le richieste dei dipendenti. Tale modalità di lavoro ha consentito all'Autorità di affrontare l'emergenza Covid-19 con efficienza ed efficacia evitando ricadute negative sull'organizzazione del lavoro.

I percorsi di formazione attivati nel corso dell'anno di riferimento, finalizzati a elevare ulteriormente il livello delle professionalità presenti, al fine di far fronte alle specifiche funzioni istituzionali dell'Amministrazione, hanno fatto registrare un incremento del grado di *expertise* e competenze dei dipendenti garantendo, altresì, un aggiornamento delle conoscenze nei campi afferenti alle attività di pertinenza

dell'Autorità. Tale situazione verrà riproposta nel corso del prossimo anno attraverso la programmazione di ulteriori percorsi formativi che riguarderanno anche materie trasversali di interesse delle diverse strutture dell'Amministrazione.

In proposito, giova rilevare che, nell'ambito delle attività previste dalle Convenzioni vigenti tra l'Autorità ed i Co.re.com., il cui articolo 8 (formazione e aggiornamento del personale) stabilisce che l'Autorità "al fine di favorire una maggiore conoscenza delle questioni relative alle funzioni e materie delegate al Co.re.com., può promuovere specifici interventi di formazione e di aggiornamento in favore del personale interessato, mediante l'espletamento di corsi, seminari, workshop e convegni", è stato predisposto negli anni scorsi, anche alla luce del nuovo Accordo Quadro, un piano di formazione sperimentale trimestrale¹²⁶ finalizzato all'aggiornamento del personale dei Co.re.com. addetto all'esercizio ed all'attuazione delle funzioni delegate. In esecuzione al predetto piano di formazione sperimentale, l'Autorità prevede di programmare, anche per i prossimi anni, nuovi interventi formativi sulle materie delegate ai Co.re.com. per il raggiungimento degli obiettivi previsti dalle relative convenzioni.

Relativamente alle politiche assunzionali, tenuto conto del *turn over*, sono stati garantiti i livelli occupazionali interni attraverso il reclutamento dei profili professionali carenti.

Pertanto, sulla base delle previsioni programmatiche concernenti il piano di reclutamento delle risorse umane, sono state concluse le procedure di stabilizzazione interne, attivate nelle forme individuate dal decreto legislativo n. 75/2017, che

hanno portato all'assunzione nei ruoli del relativo personale interessato; è stato espletato un concorso pubblico per il reclutamento di quattro unità di personale, assunte nei ruoli ed inquadrare nella qualifica di funzionario dell'area tecnica. Inoltre, nell'ottica di garantire una crescita professionale del personale interno inquadrato nei ruoli dell'Autorità, con qualifica di operativo, è in corso di svolgimento una procedura selettiva interna basata su principi di meritocrazia e finalizzata al passaggio alla qualifica superiore.

Con riferimento alla gestione degli affari generali e dei contratti, l'Autorità continua a porsi l'obiettivo principale di procedere all'implementazione e al rafforzamento delle procedure cooperative e collaborative con altre pubbliche amministrazioni. In particolare, l'Autorità ha un costante confronto con altre Amministrazioni indipendenti su molteplici tematiche, al fine di definire strategie comuni per una gestione associata dei servizi strumentali, nel rispetto degli obiettivi di razionalizzazione e contenimento della spesa imposti dalla normativa vigente in materia. Inoltre, si ravvisa l'esigenza di proseguire con altre Amministrazioni e Providers nella partecipazione al tavolo istituito presso il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, al fine di riprendere i lavori del Cantiere sul *Procurement* Pubblico.

Infine, sarà consolidata e rafforzata la collaborazione con le università e i centri di ricerca nazionali ed internazionali, così necessaria nell'ambito dell'analisi e del monitoraggio dei mercati della comunicazione, nonché dell'individuazione di nuove forme di intervento regolatorio. In tal senso, l'Autorità proseguirà il percorso av-

¹²⁶ Tale piano è stato approvato dal Consiglio dell'Autorità con delibera n. 395/17/CONS, del 19 ottobre 2017.

viato gli scorsi anni circa la definizione e la partecipazione a importanti progetti di ricerca, nazionali e internazionali, nelle materie di interesse.

Rafforzamento del ruolo dell'AGCOM nell'ambito degli organismi internazionali

L'obiettivo del potenziamento del ruolo dell'Autorità nel contesto internazionale non può che declinarsi, anche per il prossimo anno, in primo luogo in relazione alla imminente trasposizione e applicazione nazionale delle nuove riforme europee settoriali delle comunicazioni elettroniche e dei servizi audiovisivi. Appare in tal senso di fondamentale importanza, ai fini del buon funzionamento dei mercati nazionali delle comunicazioni elettroniche e dei media, proseguire negli sforzi già profusi l'anno scorso per un efficace raccordo con le istituzioni nazionali competenti, ai fini del completamento delle attività propedeutiche ad una corretta e tempestiva trasposizione dei plessi normativi di riferimento nell'ordinamento interno.

Al tempo stesso, sarà indispensabile proseguire nel contributo alle attività in corso nei vari organismi di cooperazione settoriale, per formalizzare alcune linee guida operative pianificate per la seconda

metà del 2020 e, con specifico riferimento al settore postale, monitorare e fornire un contributo tecnico al processo di riforma settoriale appena avviato.

Sarà, inoltre, parimenti importante assicurare un apporto, in termini di analisi e di proposte, in fase ascendente, ai vari processi istituzionali e legislativi di imminente lancio in ambito europeo, destinati a incidere sul comparto allargato dei servizi digitali, al fine di contribuire al futuro assetto europeo dell'economia digitale, rappresentando correttamente le specifiche istanze nazionali. Tale impegno vedrà coinvolta l'Autorità sia nel perimetro degli Organismi europei di settore di cui è membro (quali il BEREC e l'ERGA) – i quali forniranno il proprio contributo tecnico qualificato alla Commissione europea in fase di proposta e, ove richiesti dai co-legislatori, in fase deliberativa – sia individualmente, mediante la partecipazione alle consultazioni pubbliche europee di prossimo avvio e ai vari tavoli istituzionali nazionali.

Molto atteso e meritevole di particolare attenzione sarà altresì l'ampio set di iniziative che la Commissione ha annunciato nel vasto comparto del digitale, ivi inclusi i provvedimenti in materia di *big data* e intelligenza artificiale –

prefigurati mediante l'iniziativa del febbraio scorso in materia di trasformazione digitale – e l'attesissima iniziativa in tema di responsabilità delle piattaforme online, anticipata dalle linee politiche rilasciate dalla Commissione Von der Leyen e più nota sotto la locuzione di "Digital Services Act", il cui *iter* di adozione, a partire dalla consultazione degli *stakeholder*, dovrebbe essere di imminente avvio.

Occorrerà, infine, dedicare la massima attenzione alle numerose attività, recentemente lanciate, sia individualmente dai singoli Regolatori nazionali, sia collettivamente sotto il coordinamento delle istituzioni europee o dei competenti organismi europei di cooperazione regolamentare, per la gestione dei profili afferenti al comparto delle comunicazioni elettroniche e dei media dettati dalla pandemia di COVID-19. L'Autorità proseguirà in tal senso le proprie attività di monitoraggio, di raccordo con gli operatori e di supporto agli utenti finali, garantendo l'assolvimento dei relativi adempimenti di reportistica e scambio con il mercato, in ragione della propria posizione privilegiata di regolatore convergente e del rilievo che le tecnologie digitali sono destinate ad assumere progressivamente nella gestione di questa crisi.