

52/10/CSP	Associazione Sinistra Ecologia e Libertà	R.T.I. Reti Televisive Italiane s.p.a. - emittenti per la radiodiffusione in ambito nazionale Canale 5, Italia 1 e Rete 4
53/10/CSP	Associazione Sinistra Ecologia e Libertà	Sky Italia - emittente radiotelevisiva in ambito nazionale Sky Tg24
56/10/CSP	Lista Forza Nuova	Rai Radiotelevisione Italiana s.p.a.
57/10/CSP	Lista Forza Nuova	R.T.I. Reti Televisive Italiane s.p.a. - emittente per la radiodiffusione in ambito nazionale Canale 5 (TG 5)
58/10/CSP	Lista Forza Nuova	Telecom Italia Media s.p.a. - emittente per la radiodiffusione in ambito nazionale La7
59/10/CSP	Lista Rete dei cittadini	Rai Radiotelevisione Italiana s.p.a. - emittente per la radiodiffusione televisiva in ambito nazionale Rai Tre (TGR Lazio)
60/10/CSP	D'ufficio	Rai Radiotelevisione Italiana s.p.a., esercente l'emittente per la radiodiffusione in ambito nazionale Rai 1
61/10/CSP	D'ufficio	R.T.I. Reti Televisive Italiane s.p.a., esercente l'emittente per la radiodiffusione televisiva in ambito nazionale Canale 5
62/10/CSP	D'ufficio	Emittenti radiotelevisive pubbliche e private
30/10/CSP	D'ufficio	Emittenti radiotelevisive pubbliche e private

Fonte: Autorità

**Tabella 3.31.** *Periodo elettorale 2010 – Provvedimenti in materia di comunicazione politica*

<b>Delibera</b>	<b>Segnalante</b>	<b>Segnalato</b>
54/10/CSP	Associazione Politica Nazionale Lista Marco Pannella Liste Bonino-Pannella	Rai Radiotelevisione Italiana s.p.a.
55/10/CSP	Massimo Ronchi candidato alla carica di consigliere regionale per la Lega Nord - Liga Veneta	Teleradiodiffusione Bassano s.r.l. (emittente per la radiotelevisione in ambito locale Reteveneta)

Fonte: Autorità

**Tabella 3.32.** *Periodo elettorale 2010 – Provvedimenti in materia di messaggi politici-elettorali*

<b>Delibera</b>	<b>Segnalante</b>	<b>Segnalato</b>
70/10/CSP	D'ufficio	Grandinetti Holding s.r.l. - emittente televisiva locale City One

Fonte: Autorità

**Periodo non elettorale**

Nel corso del periodo non elettorale oltre ai principi generali in materia di informazione dettati dagli artt. 3 e 7 del Testo unico della radiotelevisione, si applicano le specifiche regolamentazioni attuative della legge 28 dettate sia dall'Autorità che dalla Commissione parlamentare di vigilanza nei confronti della concessionaria del servizio pubblico. Poiché l'apparato sanzionatorio dettato dalla legge 28 del 2000 è applicabile unicamente nei periodi elettorali, il periodo ordinario è sprovvisto di sanzioni pecuniarie. Soccorrono allora le norme generali che sanzionano l'inottemperanza a ordini o diffide impartite dall'Autorità ai sensi dell'art. 1, comma 31, della legge 249 del 1997 e che prevedono una sanzione da 10.330 a 258.230 euro, oltre alle specifiche sanzioni previste dal Testo unico nei confronti della Rai, nell'ipotesi in cui la violazione di tali principi costituisca anche violazione del contratto di servizio.

In applicazione del quadro normativo e regolamentare previsto per il periodo non elettorale l'Autorità ha svolto 9 procedimenti, adottando 5 provvedimenti di archiviazione nei confronti della concessionaria del servizio pubblico, di cui tre relativamente a trasmissioni di approfondimento informativo (in un provvedimento, unitamente all'archiviazione, è stato deliberato anche l'impegno della Rai a trasmettere una puntata integrativa del programma, alla sua ripresa) e due in materia di telegiornali. Sono inoltre stati adottati 3 provvedimenti di richiamo, uno alle emittenti radiotelesive private, uno alla concessionaria del servizio pubblico ed il terzo nei confronti di un'emittente radiotelevisiva in ambito locale, intesi ad assicurare nei notiziari una rappresentazione più equa delle forze politiche nel rispetto dei principi di tutela del pluralismo, imparzialità, completezza, equità, obiettività e parità di trattamento tra i soggetti politici nel periodo non elettorale. In un caso specifico è stata adottata un'ordinanza ingiunzione nei confronti di un'emittente televisiva in ambito locale per mancato invio delle informazioni richieste ai sensi dell'articolo 1, comma 30, della legge n. 249 del 1997 (tabella 3.33).

**Tabella 3.33.** *Provvedimenti adottati nel periodo non elettorale*

<b>Delibera</b>	<b>Segnalante</b>	<b>Segnalato</b>
165/09/CSP	D'ufficio	Rai Radiotelevisione Italiana s.p.a. - emittente televisiva in ambito nazionale Rai Tre - Trasmissione Report
194/09/CSP	Onorevole Silvana Mura Italia dei Valori - Lista Di Pietro	Rai Radiotelevisione Italiana s.p.a. - emittenti televisive in ambito nazionale Rai Uno e Rai Due (Tg1 e Tg2)
195/09/CSP	Onorevole Silvana Mura Italia dei Valori - Lista Di Pietro	R.T.I. Reti Televisive Italiane s.p.a. - emittenti televisive in ambito nazionale Canale 5, Italia 1 e Rete 4 (Tg5, Studio Aperto e Tg4)
199/09/CSP	Partito Radicale Nonviolento Transnazionale, Associazione Politica Nazionale Lista Marco Pannella, Radicali Italiani, Associazione Luca Coscioni e Associazione Nessuno Tocchi Caino	Rai Radiotelevisione Italiana s.p.a. - emittenti per la radiodiffusione in ambito nazionale Rai Uno, Rai Due e Rai Tre (Tg1, Tg2 e Tg3)
201/09/CSP	Davide Conte, Consigliere comunale di Ischia	Teleischia s.r.l. - emittente per la radiotelevisione in ambito locale Teleischia
8/10/CSP	Associazione Politica Nazionale Lista Marco Pannella, Radicali Italiani, Associazione Luca Coscioni e Associazione Nessuno Tocchi Caino	Rai Radiotelevisione Italiana s.p.a. - emittente per la radiodiffusione in ambito nazionale Rai Due (Trasmissione Annozero)
9/10/CSP	Associazione Politica Nazionale Lista Marco Pannella, Radicali Italiani, Associazione Luca Coscioni e Associazione Nessuno Tocchi Caino	Rai Radiotelevisione Italiana s.p.a. - emittente per la radiodiffusione in ambito nazionale Rai Tre (Trasmissione Ballarò)
10/10/CSP	Associazione Politica Nazionale Lista Marco Pannella, Radicali Italiani, Associazione Luca Coscioni e Associazione Nessuno Tocchi Caino	Rai Radiotelevisione Italiana s.p.a. - emittenti per la radiodiffusione in ambito nazionale Rai Uno e Rai Due (Tg1 e Tg2)
32/10/CSP	D'ufficio	Teleischia s.r.l. - emittente televisiva operante in ambito locale Teleischia

Fonte: Autorità

### **La risoluzione dei conflitti di interesse**

Nel periodo di riferimento considerato dalla presente relazione annuale l'Autorità, oltre alla ordinaria attività prevista dall'art. 8 della legge 20 luglio 2004, n. 215 quanto agli obblighi di comunicazione di eventuali situazioni di incompatibilità da parte di titolari di cariche di governo, ha svolto la propria attività prendendo le mosse dalla conduzione di preliminari verifiche nei confronti delle imprese che agiscono nel sistema integrato delle comunicazioni di cui alla legge 3 maggio 2004, n. 112 e che fanno capo a titolare di cariche di governo, coniuge e parenti entro il secondo grado, ovvero sono sottoposte al controllo dei medesimi soggetti. In particolare, l'attività dell'Autorità è finalizzata ad accertare che tali imprese non pongano in essere comportamenti che, in violazione delle disposizioni di cui alla legge 6 agosto 1990, n. 223, alla legge 31 luglio 1997, n. 249, alla legge 22 febbraio 2000, n. 28 e alla citata legge n. 112/2004, forniscano un sostegno privilegiato al titolare di carica di governo.

Le attività di controllo svolte nel periodo di riferimento hanno riguardato i titolari di cariche del 60° Governo della Repubblica (Berlusconi IV) fino alla data del 31 dicembre 2009.

Ai sensi dell'art. 5 della legge n. 215/2004, i titolari di carica di governo debbono adempiere agli obblighi di comunicazione nel rispetto di una precisa tempistica. L'obbligo di comunicazione si sostanzia nel dichiarare all'Autorità, entro trenta giorni dall'assunzione della carica, le situazioni di incompatibilità di cui all'art. 2, comma 1, della legge n. 215/2004 che riguardano "i settori delle comunicazioni, sonore e televisive, della multimedialità e dell'editoria, anche elettronica", e nel trasmettere, entro i sessanta giorni successivi "i dati relativi alle attività patrimoniali, ivi comprese le partecipazioni azionarie" attinenti ai settori delle comunicazioni, ed inclusi i dati relativi alle attività detenute nei tre mesi precedenti l'assunzione della carica. Le dichiarazioni debbono essere rese anche dal coniuge e dai parenti entro il secondo grado ai sensi dei commi 1 e 2 dell'art. 5 della legge, e deve essere altresì comunicata all'Autorità ogni successiva variazione dei dati patrimoniali "entro venti giorni dai fatti che l'abbiano determinata".

Su tali dati l'Ufficio risoluzione conflitti d'interesse ha svolto ogni opportuna verifica finalizzata ad accertare la veridicità e la completezza delle dichiarazioni pervenute, nonché l'eventuale omissione dell'invio delle dichiarazioni medesime. Per compiere l'attività appena descritta l'Ufficio ha acquisito e aggiornato dati e informazioni riguardanti la composizione dei nuclei familiari dei titolari di cariche di governo; le attività patrimoniali, riferite ai settori delle comunicazioni, dei titolari di cariche di governo e dei membri del nucleo familiare; le imprese, attive nei settori del SIC, che editano testate e programmi radiotelevisivi e che fanno capo a titolari di cariche di governo, coniugi e parenti entro il secondo grado, ovvero sottoposte al controllo dei medesimi soggetti, le testate edite e i programmi trasmessi dalle suddette imprese.

Come già indicato, il fine ultimo dell'attività di vigilanza dell'Autorità è quello di accertare che le citate imprese non forniscano al titolare di cariche di governo un vantaggio che la legge n. 215 definisce di "sostegno privilegiato" e che l'art. 1, comma 2, del regolamento dell'Autorità in materia di conflitto di interessi adottato con delibera n. 417/04/CONS considera come "qualsiasi forma di vantaggio, diretto o indiretto, politico, economico, di immagine al titolare di cariche di governo".

Sotto questo profilo il lavoro istruttorio derivante dal configurarsi di un "sostegno privilegiato", come sopra definito, ha comportato, nel corso del 2009, in occasione della

campagna elettorale per le elezioni europee del 6 e 7 giugno, l'apertura di un procedimento avviato nei confronti della società R.T.I. s.p.a. per accertamento della presunta violazione della legge n. 215/2004 in favore del Presidente del Consiglio dei ministri on. Silvio Berlusconi controllante di diritto e in modo indiretto la società R.T.I. Il procedimento si è concluso con l'archiviazione per assenza dei presupposti per l'adozione di una diffida ai sensi dell'art. 7, comma 1, della legge n. 215/2004, in quanto la precedente violazione, accertata con delibera n. 86/09/CSP per inottemperanza all'ordine di riequilibrio nell'applicazione dei principi sul pluralismo dell'informazione e sulla parità di accesso ai mezzi di informazione impartito con delibera n. 78/09/CSP, non è risultata reiterata nel corso della campagna elettorale e, inoltre, la società R.T.I. ha comprovato di aver posto in essere le necessarie misure per assicurare l'osservanza delle norme in materia di parità di accesso dei soggetti al mezzo radiotelevisivo e quelle correttive per ottemperare al riequilibrio nell'applicazione dei principi sul pluralismo dell'informazione.

Per completezza si segnala, infine, la trasmissione di una interrogazione consiliare, per "verifica conflitto di interessi", giunta dal gruppo consiliare di opposizione del comune di Bardolino (VR), in merito alla quale è stata rilevata la mancanza dei presupposti di ambito soggettivo di applicazione della legge 215, la quale ha riguardo ai soli titolari di cariche del governo centrale.

### 3.19 Il Registro degli operatori di comunicazione

Nel periodo di riferimento, al Registro degli operatori di comunicazione ("Registro") sono state delegate alcune funzioni. L'art. 25 del nuovo Regolamento per l'organizzazione e la tenuta del Registro<sup>100</sup> ("Regolamento"), infatti, consente la delega di funzioni relative alla tenuta del Registro ai Comitati regionali per le comunicazioni (Co.re.com.), previa stipulazione di apposita convenzione con l'Autorità. Nel corso del 2009, sono state conferite deleghe ai Co.re.com. delle regioni Emilia Romagna, Friuli Venezia Giulia e Puglia (a partire dal 1° ottobre 2009), nonché a quelli delle regioni Calabria, Lazio, Lombardia, Toscana ed Umbria e delle province autonome di Trento e Bolzano (a partire dal 1° gennaio 2010). Le deleghe, ai sensi dell'accordo quadro sottoscritto dall'Autorità e approvato con la delibera n. 444/08/CONS del 28 luglio 2008, comprendono i procedimenti di iscrizione e l'aggiornamento delle posizioni all'interno del Registro, nonché il rilascio delle certificazioni attestanti la regolare iscrizione.

Il decentramento delle suddette attività agli enti territoriali facilita il dialogo con gli operatori di comunicazione presenti sul territorio, grazie anche alla migliore conoscenza delle realtà locali. Ciò consente una più rapida definizione dei procedimenti e una più efficiente individuazione dei soggetti obbligati all'iscrizione operanti sul territorio nell'ambito di un unico sistema di registro centralizzato.

Al fine di garantire un corretto esercizio delle deleghe da parte dei Co.re.com., è stata effettuata un'attività di formazione tanto presso gli uffici dell'Autorità quanto presso i Co.re.com., alla quale ha fatto seguito un ciclo di seminari.

Infine, al fine di prevenire eventuali difformità applicative, il Servizio ispettivo e registro ha emanato una circolare volta a chiarire aspetti operativi emersi nel primo periodo di delega della tenuta del Registro. Rimane comunque ferma la competenza esclusiva dell'Autorità in materia di attività ispettive e avvio di procedimenti sanzionatori.

Con riferimento all'attività ordinaria del Registro, nell'ultimo anno sono stati iscritti 1198 operatori di comunicazione e sono state rilasciate 356 certificazioni. Gli operatori cancellati sono stati 256, mentre le comunicazioni di variazione caricate nel sistema informatizzato del Registro sono state 1445.

Nel periodo di riferimento, ha avuto applicazione il nuovo Regolamento del Registro che, tra l'altro, ha previsto l'abbreviamento dei termini di conclusione dei procedimenti d'iscrizione (da 60 a 30 giorni), l'introduzione di nuove categorie di soggetti tenuti all'iscrizione, l'invio esclusivamente in modalità telematica delle comunicazioni annuali e la previsione della cancellazione d'ufficio dal Registro.

La definitiva transizione dalla radiodiffusione con tecnica analogica a quella con tecnica digitale ha reso necessario ridefinire le attività svolte dagli operatori precedentemente iscritti come soggetti esercenti l'attività di radiodiffusione, modificando il Regolamento del Registro. Così, hanno fatto ingresso nel Registro nuove categorie di operatori, quali gli operatori di rete, i fornitori di contenuti, i fornitori di servizi interattivi associati o di servizi di accesso condizionato, nonché i soggetti che gestiscono siti

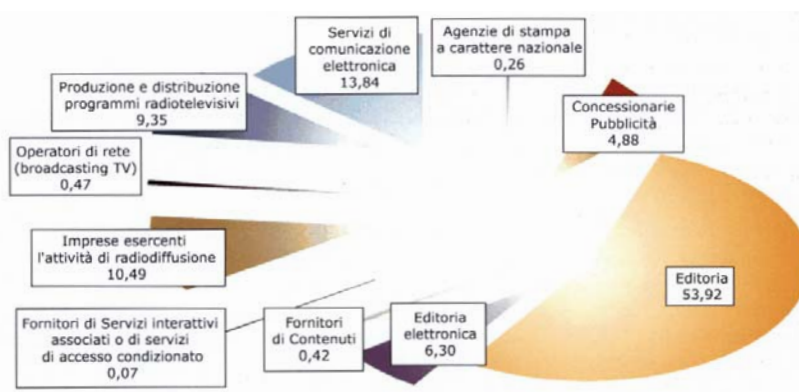
---

100 Allegato A alla delibera n. 666/08/CONS del 26 novembre 2008.

internet per la pubblicazione degli avvisi di vendita di cui all'art. 490 c.p.c. (così come previsto dal decreto del Ministero della giustizia del 31 ottobre 2006).

Nelle Regioni in cui ha avuto luogo il c.d. *switch-off* sono state svolte verifiche al fine di appurare l'attività effettivamente svolta dagli operatori televisivi. Questi ultimi hanno comunicato il mutamento dell'attività svolta presentando in via telematica il modello 15/ROC "Comunicazione di variazione". L'Autorità ha proceduto ad un'estesa campagna di verifiche, prendendo contatto con gli operatori che non avevano provveduto ad adeguarsi al nuovo quadro normativo, richiedendo l'aggiornamento dei titoli di autorizzazione, la dichiarazione dei diritti d'uso delle frequenze, l'aggiornamento dei dati al Catasto nazionale delle frequenze.

■ **Figura 3.7.** Operatori attivi iscritti al Registro per attività  
(30 aprile 2010 in %)



Fonte: elaborazioni dell'Autorità

I dati indicati in figura 3.7 mostrano come il processo di *switch-off* (peraltro ancora in corso) stia causando una flessione nel numero degli operatori di radiodiffusione sonora e televisiva - passati dall'11,27% (cfr. dati relazione annuale 2009) al 10,49%, e la comparsa di soggetti operanti in qualità di operatori di rete (*broadcast TV*), di fornitori di contenuti e di fornitori di servizi interattivi associati o di accesso condizionato (assenti nei dati della Relazione annuale 2009).

Appaiono, invece, sostanzialmente stabili il numero dei soggetti concessionari di pubblicità e delle agenzie di stampa a carattere nazionale iscritti nel Registro, mentre presenta un lieve incremento il numero degli operatori che forniscono servizi di comunicazione elettronica (passati dal 12,44% - cfr. dati Relazione annuale 2009 - al 13,84%).

Con riferimento al settore dell'editoria, dai dati emerge che il 53,92% degli operatori di comunicazione iscritti al Registro sono attivi nell'editoria in formato cartaceo (contro il 56,77% di cui alla Relazione 2009), mentre solo il 6,30% sono attivi nel settore dell'editoria elettronica (5,2% nella Relazione 2009).

L'analisi specifica dei dati del Registro per il settore editoriale evidenzia come un cospicuo numero di editori tradizionali sia attivo anche nell'editoria elettronica. Quest'ultima, nell'anno di riferimento, ha presentato il più alto tasso di crescita rispetto alle restanti attività.

**Tabella 3.34.** ROC – Attività dei nuovi iscritti nel settore dell'editoria (%)

<b>Nuovi operatori iscritti</b>	<b>1° maggio 2008 30 aprile 2009</b>	<b>1° maggio 2009 30 aprile 2010</b>	<b>Variazione % nel numero di iscrizioni</b>
Editoria cartacea ed elettronica	101	113	+11,88
Editoria cartacea	532	496	-6,77
Editoria elettronica	209	239	+14,35

Fonte: elaborazioni dell'Autorità

In particolare, nel periodo 1° maggio 2009 – 30 aprile 2010, si sono registrate 113 iscrizioni per attività editoriale cartacea ed elettronica contro le 101 conteggiate nell'anno precedente (+11,88%) (tabella 3.34). Nel periodo 1° maggio 2009 – 30 aprile 2010 sono state altresì rilevate 532 iscrizioni per attività editoriale in formato cartaceo, contro le 496 rilevate nei 12 mesi precedenti (-6,77%).

Al fine di facilitare l'adempimento da parte degli operatori all'obbligo di effettuare le comunicazioni annuali esclusivamente in modalità telematica, l'Autorità, attraverso l'Ufficio del registro, ha ulteriormente migliorato il servizio di assistenza istituendo un numero telefonico dedicato. L'obbligatorietà del mezzo telematico, peraltro, facilita il controllo dell'Autorità sull'adempimento da parte degli operatori. Sono stati così avviati controlli e procedimenti nei confronti dei soggetti inottemperanti.

Nel corso del 2009, alcune innovazioni normative hanno modificato la portata delle verifiche delle partecipazioni di controllo nelle imprese editoriali. La legge 27 febbraio 2009, n. 14, infatti, ha modificato l'art. 1 della legge 5 agosto 1981, n. 416, introducendo la possibilità che la titolarità della partecipazione di controllo nelle imprese in questione possa fare capo anche a società controllate indirettamente da persone fisiche, consentendo altresì che la partecipazione di controllo possa essere intestata a società fiduciarie. La normativa previgente, invece, disponeva che la partecipazione di controllo delle società editoriali dovesse essere riconducibile a una persona fisica entro il terzo livello della catena di controllo. Tale modifica ha poi portato all'emendamento del Regolamento tramite la delibera n. 195/09/CONS del 16 aprile 2009, che ha previsto l'obbligo, per gli editori di quotidiani (o quelli a essi equiparati), di comunicare le partecipazioni di controllo delle società cui sono intestate le loro azioni o quote tramite il modello 12/3/ROC.

La novella legislativa rende, quindi, più complesse le verifiche sugli assetti proprietari. Questo ha portato l'Autorità a segnalare al Governo un intervento legislativo organico e omogeneo non solo per il settore editoriale, ma anche per quello radiotelevisivo in modo da rendere più efficace l'azione di verifica delle compagini societarie.

Tra le diverse attività condotte nel corso dell'anno, si evidenziano le verifiche condotte sulle posizioni delle imprese editoriali richiedenti i contributi alla Presidenza del Consiglio dei Ministri ai sensi della legge 7 agosto 1990, n. 250 e della legge 5 agosto



1981, n. 416. In particolare, le verifiche hanno interessato circa quattrocento soggetti richiedenti i contributi per i quali sono state analizzate la posizione presso il Registro, l'assetto societario e la sua conformità alla normativa vigente. Ove rilevante ai fini dell'erogazione dei contributi, è stata altresì analizzata l'eventuale esistenza di partecipazioni o rapporti tra le società tali da configurare situazioni di controllo o collegamento per gli effetti di cui all'art. 3 comma 11-ter della legge n. 250 del 1990. Alle analisi svolte sui dati a disposizione dell'Ufficio del Registro, hanno fatto seguito diverse verifiche presso i soggetti svolte dal Nucleo speciale per la radiodiffusione e l'editoria.

Nel periodo di riferimento, il Registro, su richiesta di Poste Italiane, ha altresì svolto verifiche circa le posizioni delle imprese editoriali che accedono alle agevolazioni tariffarie di cui al decreto legge 24 dicembre 2003, n. 353, convertito, con modificazioni, nella legge 27 febbraio 2004, n. 46.

È stata, inoltre, avviata un'operazione di aggiornamento dei dati del Registro attraverso una serie di verifiche con il sistema camerale allo scopo di controllare l'effettivo stato di attività degli operatori iscritti. Conformemente a quanto disposto dal nuovo Regolamento, sono in via di cancellazione dal Registro i soggetti che risultano cancellati dal Registro delle imprese.

Infine, con riferimento alle evoluzioni future del Registro, a poco più di un anno dall'entrata in vigore della delibera n. 666/08/CONS, si rende necessario un aggiornamento del Regolamento del Registro, per adeguarlo alle modifiche al decreto legislativo 31 luglio 2005 n. 177 recentemente apportate dal decreto legislativo 15 marzo 2010, n. 44 (c.d. "decreto Romani"). Per quanto attiene alle attività del Registro, tale decreto, da un lato, ha allargato il novero degli operatori di comunicazione soggetti all'obbligo d'autorizzazione, determinandone l'obbligo d'iscrizione al Registro; dall'altro lato, ha ampliato le competenze dell'Autorità in materia di tutela del diritto d'autore, per l'esercizio delle quali si renderà necessaria l'acquisizione, da parte del Registro, di nuove tipologie di informazioni.

### 3.20 Il Catasto nazionale delle frequenze radiotelevisive

Il periodo di riferimento ha visto il consolidamento dei dati del "Catasto nazionale delle frequenze radiotelevisive" ("Catasto") che costituisce la Sezione speciale del Registro degli operatori di comunicazione. Tale banca dati contiene informazioni attuali e storiche relative agli impianti di radiodiffusione sonora e televisiva presenti sul territorio nazionale e si costituisce come un importante strumento tecnico, utile per favorire l'ordinato sviluppo del processo di transizione al digitale terrestre.

Il Catasto è stato reso disponibile attraverso un sistema informatico interattivo (accessibile tramite la rete internet) che consente la gestione delle comunicazioni relative alle infrastrutture di diffusione e dei dati tecnico/amministrativi degli impianti da parte degli operatori. I formati di dati utilizzati nel Catasto, così come gli elaborati prodotti, costituiscono uno standard per lo scambio di informazioni riguardanti gli impianti di radiodiffusione. In occasione della convocazione dei Tavoli tecnici previsti nell'ambito dei procedimenti di pianificazione delle Aree tecniche, i competenti uffici dell'Autorità si sono potuti avvalere di procedure automatiche, appositamente sviluppate, per la generazione in tempo reale degli elenchi dei soggetti da convocare unitamente ad una dettagliata reportistica degli impianti.

Il sistema informatico realizzato ha pienamente conseguito gli obiettivi funzionali del progetto iniziale. In particolare, sono state dematerializzate tutte le tipologie di dichiarazioni (inserimento di nuovi impianti, variazioni tecnico/amministrative di impianti già registrati, cessioni, disattivazioni, ecc.) ed è possibile effettuare tutte le operazioni in modalità telematica, tramite le credenziali di accesso assegnate dal Servizio ispettivo e registro. In tal modo, ciascun operatore, a prescindere dal numero di impianti detenuti, ha in linea i dati tecnici dei propri impianti radioelettrici e può effettuare i relativi aggiornamenti. Grazie all'identificativo alfanumerico univoco (il c.d. "id\_impianto", vale a dire il "numero di targa" che accompagna permanentemente l'impianto in tutte le sue evoluzioni), introdotto con la delibera n. 666/08/CONS, è possibile, tramite opportune tecniche di tracciamento delle operazioni di modifica dei dati, ricostruire la storia dell'impianto a partire dal suo inserimento nel Catasto. La modifica dei dati avviene comunque attraverso funzionalità appositamente progettate per prevenire l'inserimento di dati errati. Per quanto riguarda infine il controllo degli accessi, il Catasto dispone di un sistema di tracciamento che consente di registrare tutte le operazioni effettuate dagli utenti durante le sessioni di lavoro.

Le funzioni del Catasto sono, peraltro, in continua evoluzione: alcune funzioni sono state perfezionate, altre sono state aggiunte. Al fine di facilitare l'utilizzo del portale da parte degli operatori, sono state introdotte guide *online* dedicate alla georeferenziazione e all'invio massivo. Quest'ultima funzione consente agli operatori di trasmettere informazioni relative a una pluralità di impianti tramite un unico invio. Sono state, altresì, rese disponibili *online* risposte alle domande più frequenti (c.d. *faq - frequently asked questions*).

Il Catasto consente ora anche la georeferenziazione degli impianti. Avvalendosi di tale funzione, l'utente può visualizzare direttamente la posizione geografica degli impianti su mappa digitale o esportare i dati per l'utilizzo con applicazioni di tipo

*Geographic Information System* (GIS). È così possibile monitorare concretamente gli impianti presenti sul territorio. Giova sottolineare che la georeferenziazione è disponibile sia per gli utenti interni all'Autorità sia per gli operatori, che vengono così a beneficiare direttamente delle potenzialità offerte dal Catasto.

Nel corso dell'ultimo anno, inoltre, il Catasto è stato arricchito con la "sezione statistiche". Quest'ultima non solo evidenzia le anomalie relative alla localizzazione degli impianti, ai canali di trasmissione, ai diagrammi di irradiazione, ai programmi/*bouquet* e agli impianti c.d. *co-sited*, ma consente altresì di avere indicazioni sul complesso dei dati presenti nel sistema. È ora possibile individuare le statistiche complessive degli operatori, anche in vista di futuri miglioramenti del sistema.

Nel periodo compreso tra gennaio 2009 e marzo 2010, l'utilizzo è stato il seguente: l'84% circa degli operatori di radiodiffusione si è collegato almeno una volta al sistema informatico del Catasto, facendo registrare un totale di 14.054 accessi, con una media di 45 per giorno lavorativo e punte di oltre 140 accessi. Anche il numero di *download* effettuati (oltre 3.100) risulta consistente<sup>101</sup>.

Nel corso degli accessi effettuati dagli operatori di radiodiffusione, sono state acquisite al Catasto e automaticamente validate oltre 11.100 pratiche, integralmente dematerializzate, relative a inserimenti, variazioni tecnico/amministrative, trasferimenti o cessazioni di impianti, per una media di 36 pratiche per giorno lavorativo. Questo risultato è assai positivo, soprattutto se si considera che con una singola pratica possono venire aggiornati i dati di quantità anche considerevoli di impianti (in taluni casi, migliaia). Il Catasto contiene ora 24.715 impianti dichiarati in stato "attivo". Di questi, 24.451 sono impianti televisivi (16.913 analogici e 7.538 digitali, pari rispettivamente al 68,4% e al 30,4% degli impianti censiti), mentre 264 sono impianti radiofonici digitali.

---

<sup>101</sup> Vista la giovane età del Catasto, i primi 15 mesi di attività vengono qui considerati unitariamente, al fine di offrire una statistica maggiormente indicativa.

### 3.21 L'attività ispettiva

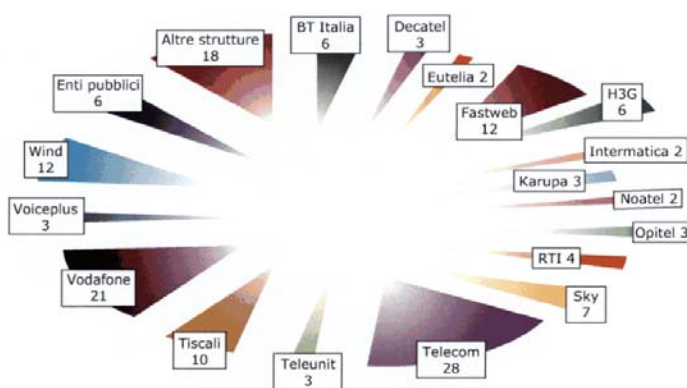
Nel periodo di riferimento, il Servizio ispettivo ha effettuato verifiche secondo le procedure definite dalla delibera n. 220/08/CONS. L'attività ispettiva ha riguardato, in particolare:

- a) l'erogazione agli utenti di telefonia di servizi non richiesti e l'errato addebito;
- b) la tutela del diritto di cronaca;
- c) la pubblicità istituzionale degli enti pubblici;
- d) le verifiche sul pagamento da parte degli operatori di comunicazione del contributo all'Autorità;
- e) la tariffazione applicata agli utenti.

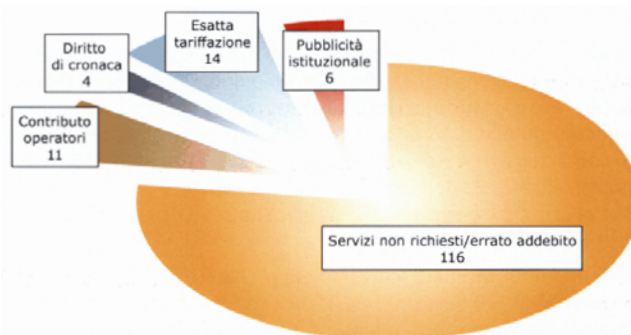
Sono stati oggetto dell'attività ispettiva, condotta con la Direzione tutela dei consumatori e la Direzioni reti e servizi di comunicazione elettronica, i seguenti operatori: BT Italia s.p.a., Decatel s.r.l., Eutelia s.p.a., Fastweb s.p.a., Karupa s.p.a., Intermatica s.p.a., Noatel s.p.a., Opitel s.p.a., H3G s.p.a., RTI s.p.a., Sky Italia s.r.l., Telecom Italia s.p.a., Teleunit s.p.a., Tiscali s.p.a., Vodafone s.p.a., Voiceplus s.r.l., Wind Telecomunicazioni s.p.a.

Sono stati impiegati in attività ispettiva in sede esterna, complessivamente, 151 giorni. Le figure seguenti riportano i giorni per operatore di comunicazione (figura 3.8) e per campi di attività (figura 3.9).

**Figura 3.8.** Numero di giorni di ispezione per operatore

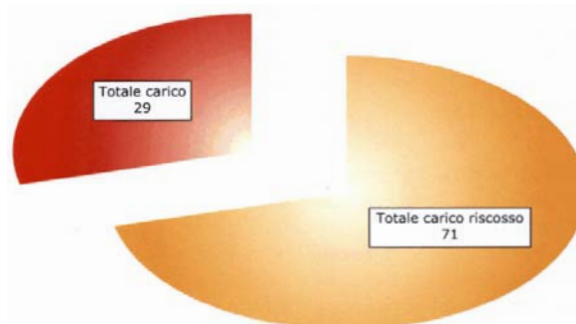


Fonte: Autorità

**Figura 3.9.** Numero di giorni di ispezione per tipologia di servizi

Fonte: Autorità

Infine, ai sensi dell'art. 9, comma 3, della delibera n. 25/07/CONS, il Servizio ispettivo e registro è competente per l'accertamento del regolare pagamento da parte dei soggetti operanti nel settore delle comunicazioni delle sanzioni amministrative irrogate dall'Autorità. In tale ambito, per i casi di indisponibilità dei singoli soggetti allo spontaneo adempimento, sono stati predisposti 102 procedimenti di iscrizione a ruolo per il recupero delle somme non oblate presso la società Equitalia s.p.a. Ad oggi, sono stati iscritti al ruolo procedimenti sanzionatori per la somma complessiva di euro 6.150.190,09 (comprensivi da sanzioni, maggiorazioni ed interessi) (figura 3.10).

**Figura 3.10.** Percentuale di riscossione delle sanzioni iscritte al ruolo

Fonte: Autorità

Infine, è stata altresì oggetto di verifica la documentazione trasmessa dagli operatori relativamente al pagamento dei canoni di concessione radiotelevisiva.

**Destinazione della comunicazione istituzionale di amministrazioni ed enti pubblici**

Nell'ambito dell'attività di verifica degli obblighi di spesa per la pubblicità istituzionale è intervenuta la Presidenza del Consiglio dei ministri con la direttiva del 28 settembre 2009, recante "Indirizzi interpretativi ed applicativi in materia di destinazione delle spese per l'acquisto di spazi pubblicitari da parte delle Amministrazioni dello Stato ai sensi dell'art. 41 del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177" pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 4 novembre 2009, n. 257, ed in relazione ai principi ivi contenuti l'Autorità ha reso il proprio parere nella seduta del 14 settembre 2009.

L'Autorità ha, quindi, stabilito, con delibera n. 30/10/CONS, di prorogare eccezionalmente il termine del 30 settembre 2010 per la trasmissione dei dati economici riguardanti le somme impegnate nell'anno 2009 per l'acquisto di spazi sui mezzi di comunicazione di massa ai fini della comunicazione istituzionale, mediante la compilazione di un modello elettronico disponibile presso una sezione apposita del proprio sito *web*, che dovrà essere inviato a cura delle amministrazioni pubbliche esclusivamente in via telematica mediante posta elettronica o posta elettronica certificata (PEC). Per ciò che riguarda le funzioni di controllo, si rileva che verrà delegata ai Co.re.com. la vigilanza sugli enti locali, restando di competenza dell'Autorità unicamente il caso degli enti pubblici centrali e regionali. Al fine di agevolare la traslazione delle competenze e di garantire l'uniforme applicazione della normativa, ai Co.re.com. sarà trasmessa un'apposita circolare, da diffondere anche tra le amministrazioni e gli enti pubblici soggetti all'obbligo di comunicazione.

È stata altresì posta in essere una campagna informativa per le dichiarazioni degli impegni sostenuti e delegate ai Co.re.com., al fine di informare e rendere più agevole l'applicazione della norma in questione da parte delle amministrazioni dello Stato titolari dei bilanci più significativi, ferma restando la competenza dell'Autorità per le Amministrazioni centrali e gli enti da rendere nell'anno 2010, riferite all'anno di competenza finanziaria 2009. Tale campagna è stata realizzata tramite una comunicazione diretta a ciascun Ministero, Regione e Provincia. Sono, poi, stati destinatari della campagna informativa anche l'Associazione nazionale comuni italiani, l'Unione delle Province d'Italia, la Conferenza Regioni e Province autonome, la Conferenza dei Rettori delle Università e la Presidenza del Consiglio dei ministri – Dipartimento per il coordinamento delle amministrazioni, ai quali è stata manifestata la disponibilità a svolgere incontri formativi.

L'Autorità ha condotto la campagna avvalendosi di tutte le tecnologie a disposizione, ivi comprese la PEC e il contatto telefonico diretto. Sono stati ottenuti ottimi risultati, tanto dal punto di vista delle comunicazioni pervenute, quanto da quello della sensibilizzazione delle amministrazioni e degli enti pubblici. Al riguardo, basti pensare che sino ad oggi, alla casella di posta elettronica *infoentipubblici@agcom.it*, messa a disposizione dell'utenza pubblica per finalità informative, sono pervenute più di millequattrocento richieste di chiarimenti e quesiti.

### 3.22 I rapporti con i consumatori e gli utenti

Nel periodo di riferimento, l'Ufficio qualità, servizio universale e rapporti con le associazioni della Direzione tutela dei consumatori ha sviluppato ulteriormente le iniziative avviate nell'ambito del Protocollo di Intesa, siglato nel 2008 tra l'Autorità e le associazioni di consumatori componenti il Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (CNCU) istituito presso il Ministero dello sviluppo economico ai sensi dell'art. 136 del Codice del consumo (decreto legislativo n. 206/2005).

Si è organizzato, congiuntamente alle associazioni che ne hanno condiviso il relativo progetto, un corso di formazione e aggiornamento tecnico-regolamentare per i rappresentanti e quadri delle associazioni che si occupano quotidianamente della gestione delle problematiche di consumo dell'utenza nel settore delle comunicazioni elettroniche e dei conseguenti contenziosi con gli operatori. L'occasione di fornire una formazione specifica è sorta soprattutto a seguito del passaggio di nuove deleghe ai Comitati regionali delle comunicazioni che rende prevedibile una maggiore partecipazione delle associazioni dei consumatori a livello locale, in particolare di quelle maggiormente radicate sul territorio regionale.

Sono quindi proseguiti gli approfondimenti svolti a seguito delle puntuali segnalazioni inviate dalle associazioni, le quali, in quanto punti di contatto diretto con i consumatori-utenti, rappresentano da tempo importanti "sensori" sulle problematiche di consumo più frequenti e di rilevante urgenza per l'utenza nel settore delle comunicazioni elettroniche.

Numerose sono state, inoltre, le sessioni di incontro con le associazioni, sia nel corso delle audizioni relative alle istruttorie avviate dall'Autorità sia in seno al Tavolo permanente di confronto istituito già dal 2006 (delibera n. 662/06/CONS) per garantire una costante consultazione su importanti temi di rilevante attualità regolatoria. Si pensi, ad esempio, all'attuazione delle disposizioni della legge n. 40/2007 relativamente al divieto di limiti di tempo per l'utilizzo del traffico o del servizio acquistato nei servizi prepagati o all'eliminazione di costi e vincoli temporali ingiustificati in caso di recesso dai contratti per adesione o di trasferimento delle utenze; alla rivisitazione degli obblighi del servizio universale (delibera n. 31/10/CONS); alla qualità dei servizi di accesso a internet da postazione fissa (delibera n. 244/08/CSP e seguenti) e dei servizi telefonici di contatto (delibera n. 79/09/CSP); come pure alla regolamentazione in materia di diritto degli utenti di confronto tra le numerose tariffe degli operatori.

Ulteriori opportunità di incontro si sono avute in occasione della definizione degli standard tecnologici per la classificazione dei *decoder* per la ricezione dei programmi televisivi in tecnica digitale e per l'adozione di un *decoder* unico (delibera n. 523/09/CONS) in grado di agevolare i consumatori nella fruizione dei servizi di contenuti audiovisivi e di servizi a valore aggiunto, sia in termini di semplificazione nell'uso che di riduzione dei costi per la dotazione tecnologica, anche in vista del prossimo completamento dello *switch-off* a livello nazionale.

Congiuntamente alle associazioni, si è anche operato per far sì che le pagine del sito *web* dell'Autorità dedicate a qualità, trasparenza e rapporti con l'utenza

diventassero un utile strumento informativo e di confronto tariffario, nonché punto di accesso diretto al sito del CNCU.

La Direzione sta inoltre lavorando alla redazione di una "Guida pratica sui diritti dei consumatori nel mercato dei servizi di comunicazione elettronica", che gli utenti potranno consultare per ottimizzare la fruizione e la comprensione della molteplicità dei servizi oggi presenti sul mercato delle comunicazioni elettroniche, nonché per essere indirizzati nell'esercizio dei propri diritti di consumatori. La Guida sarà disponibile sul sito *web* dell'Autorità da settembre 2010 e sarà gratuitamente distribuita, di concerto anche con le associazioni dei consumatori, sul territorio nazionale.

#### **Le relazioni con il pubblico e il servizio di contact center**

Nel periodo di riferimento, l'Ufficio gestione segnalazioni e vigilanza della Direzione tutela dei consumatori ha potenziato il servizio di relazioni con il pubblico avvalendosi di un *contact center* attivato il 4 marzo 2009.

Il compito precipuo del servizio consiste nel fornire all'utenza la possibilità di inoltrare all'Autorità segnalazioni aventi a oggetto problematiche riscontrate nei rapporti con operatori di comunicazioni elettroniche e di televisioni a pagamento, nonché nel rendere consapevoli i cittadini riguardo agli strumenti di tutela loro offerti in caso di violazioni da parte degli operatori, fornendo loro informazioni qualificate sulle attività dell'Autorità. Il servizio ha inoltre gestito le richieste pervenute all'indirizzo di posta elettronica dell'Autorità (*info@agcom.it*) anche grazie alla collaborazione, laddove necessario, di altre unità organizzative dell'Autorità.

Tra il 1° maggio 2009 e il 30 aprile 2010, il *contact center* ha gestito contatti con 10.690 cittadini e utenti. Il mezzo prevalentemente utilizzato per rivolgersi all'Autorità è stato il telefono: l'82,9% dei contatti si è registrato a seguito di telefonate al numero verde 800.18.50.60 (da rete fissa) o al numero geografico 081.750.750 (da rete mobile); il 17,1% delle richieste e segnalazioni dei cittadini è pervenuto, invece, alla casella di posta elettronica *info@agcom.it*.

L'Autorità è stata contattata in prevalenza da privati cittadini (66,7%) e imprese (28,8%); relativamente marginali sono stati i contatti da parte di altri soggetti qualificati, quali le associazioni dei consumatori, gli studi legali e le pubbliche amministrazioni (figura 3.11). In particolare, il 16,3% dei 10.690 cittadini ha contattato l'Autorità per ricevere informazioni su temi quali il contenzioso tra utenti ed operatori e l'iscrizione nel Registro degli operatori delle comunicazioni; l'83,7% si è invece rivolto all'Autorità per segnalare problematiche con operatori di comunicazioni elettroniche e di *pay-tv*.