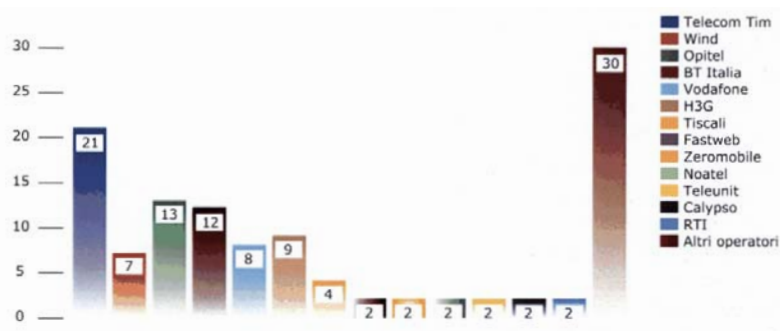


Figura 3.19. Procedimenti avviati per operatore (1° maggio 2009 - 30 aprile 2010)



Fonte: Autorità

L'attività sanzionatoria avviata nel periodo di riferimento ha riguardato principalmente due tematiche: l'attivazione di servizi non richiesti e la qualità dei servizi, in relazione sia alla trasparenza dei piani tariffari che all'efficienza ed alla funzionalità dei *call center*. In quest'ottica di fondamentale importanza si è rivelata l'attività di vigilanza e ispettiva svolta dagli uffici competenti, anche in collaborazione con la Polizia postale e delle comunicazioni e con la Guardia di finanza, sulle base delle segnalazioni degli utenti e delle associazioni dei consumatori.

Per quanto concerne la casistica dei servizi non richiesti oggetto di contestazione, le fattispecie più rilevanti afferiscono all'illegittima attivazione di servizi ADSL, all'attivazione e/o disattivazione arbitraria di servizi di telefonia in modalità CPS e ULL, nonché all'attivazione non richiesta di servizi vari (supplementari, innovativi, teleassistenza, videotelefonino, *cordless*). Le suddette ipotesi sono state sanzionate sulla base della specifica regolamentazione di settore - delibere n. 4/06/CONS, n. 274/07/CONS e n. 664/06/CONS - in combinato disposto con l'articolo 70 del decreto legislativo n. 259/2003, con conseguente applicazione della sanzione ex articolo 98, comma 16, del Codice delle comunicazioni elettroniche (da euro 58.000 ad euro 580.000).

Una cospicua parte dell'attività sanzionatoria ha avuto ad oggetto l'accertamento della violazione degli obblighi imposti in materia di qualità dei servizi, con particolare attenzione alla trasparenza delle condizioni economiche relative alle offerte di servizi di telefonia fissa e mobile. Per tali inosservanze, riconducibili alle prescrizioni contenute nella delibera n. 96/07/CONS, sono stati avviati 13 procedimenti, alcuni già conclusi con l'irrogazione di sanzioni a carico delle società Visitel e Unidata per la mancata informativa e l'omessa pubblicazione sulle pagine *web* dei piani tariffari, delle relative condizioni contrattuali e dell'elenco delle offerte vigenti.

Negli ultimi mesi del 2009 poi, è stata avviata una vasta azione di verifica sulla qualità dei servizi di *call center* di ciascun operatore, conformemente agli obblighi imposti dalla direttiva n. 79/09/CSP che prevede, tra l'altro, il diritto dell'utente di conoscere l'identificativo della propria pratica, nonché dell'addetto che prende in carico la gestione del reclamo. In merito, l'Autorità ha effettuato una

serie di ispezioni finalizzate ad accertare l'adeguamento delle società telefoniche alle nuove disposizioni regolamentari. All'esito delle predette attività sono stati avviati procedimenti sanzionatori conclusi con l'irrogazione di una sanzione complessiva di euro 290.000 che ha interessato la maggior parte degli operatori telefonici, tra cui le società Telecom Italia, Wind Telecomunicazioni, Fastweb, Tiscali ed Opitel. Nel medesimo filone procedimentale, la società H3G è stata sanzionata per non aver fornito gratuitamente agli utenti il servizio di assistenza clienti.

Va altresì rimarcata la contestazione che ha interessato le società BT Italia e Wind Telecomunicazioni, sanzionate per un totale di euro 290.000, per la mancata interruzione del processo di portabilità nonostante l'esercizio del diritto di recesso da parte degli utenti nei termini e nelle modalità di legge.

Infine, ulteriori infrazioni sono state riscontrate relativamente all'inottemperanza ai provvedimenti di riattivazione del servizio emessi dall'Autorità o dai Comitati regionali ai sensi dell'articolo 5 del regolamento di cui alla delibera n. 173/07/CONS, ovvero al mancato riscontro, da parte degli operatori, alle richieste dell'Autorità di fornire dati o documentazione.

3.26 Le controversie tra utenti e operatori

Il regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie adottato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, già integrato e modificato dalle disposizioni regolamentari di cui alle delibere n. 95/08/CONS del 19 febbraio 2008 e n. 502/08/CONS del 29 luglio 2008, è stato oggetto di ulteriore rivisitazione nel secondo semestre dell'anno 2009 in concomitanza con lo *start up* dell'esercizio effettivo delle deleghe ai Comitati regionali per le comunicazioni (Co.re.com.).

Come è noto, fino al 1° ottobre 2009 l'attività di definizione con provvedimento vincolante delle controversie sottoposte con esito negativo al tentativo obbligatorio di conciliazione è stata di competenza esclusiva di questa Autorità. Successivamente a tale data, sono divenute operative le deleghe anche per la fase di definizione delle controversie per i primi tre Comitati regionali (Friuli Venezia Giulia, Emilia Romagna e Puglia), alle quali sono seguite quelle del 1° gennaio 2010 per altri sei Comitati (Lombardia, Lazio, Toscana, Umbria, Calabria e Provincia di Trento).

La recente delibera n. 479/09/CONS del 14 settembre 2009, in vigore dal 22 novembre 2009, ha garantito l'adeguamento delle disposizioni regolamentari vigenti al processo di decentramento territoriale della funzione di risoluzione delle controversie delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, con l'intento di semplificare e snellire il relativo iter procedurale nel rispetto dei principi di economicità, efficacia e proporzionalità dell'azione amministrativa.

Il nuovo regolamento ha introdotto elementi innovativi sia nella procedura di conciliazione sia in quella di definizione.

Per quanto concerne la procedura conciliativa, si è inteso favorire la tempestiva conoscenza da parte degli uffici del Co.re.com. dell'intenzione delle parti di non partecipare all'udienza di conciliazione ed inibire la riproponibilità innanzi ai Co.re.com. delle istanze già sottoposte inutilmente ai precedenti tentativi di componimento.

Segnatamente alla procedura di definizione delle controversie, improntata a maggiore speditezza, si è inteso incentivare lo scambio di informazioni e di comunicazioni tra le parti in via telematica o a mezzo telefax, al fine di garantire la conclusione del procedimento nel termine, sia pure ordinario, dei 150 giorni previsti dal regolamento. In particolare, con la comunicazione di avvio del procedimento è consentita la possibilità delle parti di interfacciarsi ancora prima dell'udienza di discussione che, mentre nel precedente quadro regolamentare fungeva da *asset building* dell'attività istruttoria, da obbligatoria è divenuta facoltativa, in quanto rimessa alla volontà delle parti o alla necessità di completamento istruttorio.

In merito alle istanze di deferimento delle controversie pervenute alla Direzione tutela dei consumatori nel periodo 1° maggio 2009 – 30 aprile 2010, si evidenzia come il numero complessivo delle stesse sia maggiore rispetto allo stesso periodo del precedente anno, superando il numero di 1.700. Pur tuttavia, dalla tabella riepilogativa sotto riportata si evince che il numero delle istanze pervenute nei primi quattro mesi dell'anno 2010 è all'incirca pari alla metà delle istanze pervenute nello stesso periodo dell'anno precedente: dato quest'ultimo sintomatico del processo di conferimento delle deleghe ai Co.re.com. potenziato a partire dal 1° gennaio 2010.

Nel periodo di riferimento, a fronte dei 1.733 procedimenti avviati, 65 procedimenti si sono conclusi con l'adozione del provvedimento decisorio collegiale, 10 procedimenti sono stati definiti con l'adozione del provvedimento decisorio monocratico (determina direttoriale), mentre 1.659 procedimenti si sono risolti con il raggiungimento di un accordo transattivo intervenuto in sede di udienza, ovvero nella fase antecedente/successiva alla medesima, con conseguente rinuncia dell'istante al prosieguo dell'iter procedimentale (tabella 3.37).

Tabella 3.37. Attività di risoluzione extragiudiziale delle controversie

	Pervenute	Concluse con provvedimento		Concluse* Improcedibili	In corso	
		determine direttoriali	definizioni nel merito			
2009						
1/5 - 31/12	1440	10	51	996**	64	348
2010						
1/1 - 30/04	293	-	14	663***	20	560

* in udienza di discussione, con accordo prima dell'udienza o a seguito di rinuncia al procedimento

** controversie concluse nel 2009 (riferite ad istanze presentate nel 2009 o precedentemente)

*** controversie concluse nel 2010 (riferite ad istanze presentate nel 2010 o precedentemente)

Fonte: Autorità

Nell'ambito della medesima procedura di risoluzione delle controversie, le richieste di provvedimento temporaneo in materia di sospensione del servizio, pervenute ai sensi dell'articolo 5 del regolamento menzionato, sono state, invece, circa 950.

A fronte delle istanze procedibili, in quanto pervenute dal bacino di utenza facente capo alle Regioni in cui il Co.re.com. non è ancora attivo o non ha ancora richiesto le deleghe di funzioni, la Direzione tutela dei consumatori ha riscontrato, nella quasi totalità dei casi, l'adeguamento spontaneo dell'operatore a seguito della richiesta di memorie e controdeduzioni inviata; solo per 144 istanze si è dovuto procedere all'adozione del provvedimento temporaneo.

In aggiunta all'espletamento delle funzioni proprie di definizione delle controversie insorte tra utenti ed operatori, la Direzione tutela dei consumatori è stata impegnata, nel corso del 2009 e nei primi mesi del corrente anno, in molteplici attività di affiancamento ai Co.re.com. nell'esercizio delle funzioni delegate in materia di risoluzione delle controversie.

Il primo risultato raggiunto è stato l'approvazione da parte dell'Autorità delle "Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", con le quali sono state fornite ai Comitati regionali per le comunicazioni le direttive in ordine alle modalità di svolgimento di tutte le fasi delle controversie (conciliazione, provvedimenti temporanei, definizione).

Al contempo, è stata svolta un'approfondita disamina delle decisioni della Commissione infrastrutture e reti in materia di controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, addivenendo alla redazione di una rassegna della casistica, utilizzabile al fine di individuare agevolmente i principi finora espressi dall'Autorità in ordine alle varie fattispecie, appositamente specificate.

Il manuale operativo, redatto dalla Direzione tutela dei consumatori, riporta la casistica ricorrente, ricondotta in sostanza alle seguenti tipologie: questioni relative all'accesso alla rete (sia di natura tecnica, quali guasti della rete fissa, sospensioni del servizio, difficoltà di accesso in *dial-up* o in ADSL; sia di natura amministrativa, quali la mancata attivazione del servizio telefonico, il ritardo nell'attivazione dello stesso, la mancata attivazione o il ritardo nella procedura di trasloco); contestazioni di addebiti per traffico non riconosciuto, in particolare delle chiamate non fatturate in precedenza; variazione delle condizioni economiche contrattuali (ad esempio le contestazioni relative ai pacchetti tariffari, alla mancata informativa e documentazione contrattuale, al recapito delle apparecchiature); problematiche inerenti alle procedure di passaggio da un operatore ad un altro (nella specie, mancato rispetto dei termini e delle modalità previste dalla procedura di preselezione dell'operatore *carrier*, nella portabilità del numero sia fisso che mobile, nel passaggio in modalità ULL) e questioni attinenti alla mancata applicazione della legge n. 40/07 (credito residuo, penali a titolo di recesso anticipato e disattivazione servizio).

Sempre nell'ambito dell'attività di affiancamento ai Co.re.com. nell'esercizio delle funzioni delegate, la Direzione ha curato l'attività di formazione, articolata in seminari di studio ed incontri con il personale dei Comitati, sia presso la sede dell'Autorità, anche con la partecipazione diretta alle sedute di discussione, sia presso le rispettive sedi regionali, tramite affiancamento in udienza. Tale formazione ha interessato anche i Comitati della Campania e del Molise che, dal 1° gennaio di quest'anno, hanno ricevuto delega per gestire la fase di conciliazione e i correlati provvedimenti temporanei.

Di particolare rilevanza risulta, infine, l'iniziativa regolamentare, intrapresa nel mese di aprile 2010 con l'indizione di una procedura di consultazione pubblica sullo schema di regolamento in materia di indennizzi applicabili nei rapporti tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche.

La proposta regolamentare, in conformità a quanto previsto dall'articolo 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, è finalizzata alla predeterminazione di criteri e di importi minimi applicabili nel calcolo degli indennizzi dovuti nei rapporti tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, al fine di garantire l'uniformità di trattamento e la proporzionalità in termini di adeguatezza della misura compensativa all'effettivo pregiudizio, derivante dal disservizio.

L'elemento innovativo non si esaurisce nell'individuazione dei criteri di parametrizzazione delle misure indennitarie minime applicabili in sede di risoluzione delle controversie, bensì incide anche sui singoli rapporti contrattuali tra le parti, antecedenti l'avvio della fase contenziosa, prevedendo ipotesi di automatismo per il riconoscimento da parte degli operatori degli indennizzi previsti dalle singole Carte dei servizi.

3.27 Le indagini conoscitive

L'indagine conoscitiva sul diritto d'autore

L'evoluzione tecnologica e i nuovi utilizzi dei contenuti digitali hanno stimolato l'esigenza di analizzare e ricostruire il quadro del diritto d'autore in Italia. Con tale scopo, l'Autorità ha avviato l'indagine conoscitiva sulla tutela del diritto d'autore sulle reti di comunicazione elettronica per individuare soluzioni in grado di garantire, da una parte, un'efficace applicazione delle norme che tutelano le opere dell'ingegno e, dall'altra, una adeguata tutela dei diritti dei cittadini (accesso alla cultura e ad internet, *privacy*, libertà di espressione), anche alla luce dell'approvazione del nuovo pacchetto di direttive comunitarie sulle comunicazioni elettroniche, che elevano il diritto di accesso ad internet a principio fondamentale dell'ordinamento comunitario.

L'indagine ha fatto emergere la piena competenza dell'Autorità in materia di tutela del diritto d'autore sulle reti di comunicazione elettronica che si concreta in azioni di prevenzione - in tutte le forme possibili - e di accertamento degli illeciti.

Per definire, secondo un principio di proporzionalità, le possibili azioni da porre in essere da parte dell'Autorità, si sono condotte analisi tecniche ed economiche del fenomeno della "pirateria", così da poter meglio identificare gli strumenti più adatti da utilizzare. Nella quantificazione del fenomeno è peraltro emerso che l'Autorità ad oggi non dispone dei dati sulle diverse tipologie di traffico (*download*, *peer-to-peer* e *streaming*), di cui sono in possesso gli operatori fornitori dell'accesso ad internet.

Da un punto di vista tecnico, nell'analisi è emerso che tutte le possibili misure di contrasto tecnico alle pratiche illegali, se pure efficaci nell'ambito di organizzazioni private o pubbliche (che le utilizzano per limitare l'accesso ad internet da parte dei propri dipendenti), risultano poco adattabili all'utilizzo nel mercato residenziale a larga banda, perché in contrasto con la normativa a tutela della *privacy*, il diritto di accesso ad internet e il principio di neutralità della rete (oltre ad essere tecnicamente aggirabili dai singoli utenti).

L'analisi sui possibili rimedi per prevenire ed accertare le violazioni del diritto d'autore, ha fatto dunque emergere un quadro tecnico e normativo piuttosto complesso per cui, ad esempio, obblighi di monitoraggio o misure tecniche in capo agli ISP possono essere imposti solo nel pieno rispetto delle norme previste dal nostro ordinamento.

In ogni caso, indipendentemente dalla misura proposta, l'indagine conoscitiva ha rilevato il ruolo fondamentale della cooperazione di tutti gli attori della filiera (SIAE, titolari dei diritti, fornitori di accesso ad internet, associazioni dei consumatori, etc.) come presupposto perché le misure a tutela del diritto d'autore siano attuate con efficacia. Coerentemente, l'Autorità ha effettuato una serie di audizioni su richiesta delle parti interessate per acquisire ulteriori elementi informativi ed ha organizzato un *workshop*, in collaborazione con la LUISS, di presentazione dei risultati dell'indagine stessa.

L'indagine ha altresì evidenziato la necessità di procedere alla revisione dell'accordo di collaborazione tra l'Autorità e la SIAE per ripristinare correttamente le diverse posizioni delle amministrazioni coinvolte e massimizzare l'efficacia delle azioni di prevenzione e vigilanza sugli illeciti sul diritto d'autore sulle reti di comunicazioni elettroniche.

Il libro bianco sul rapporto tra media e minori

Con la delibera n. 194/09/CONS l'Autorità ha approvato un importante progetto volto alla redazione di un Libro Bianco sul rapporto tra *media* e minori. Lo studio, di cui si è avviata la realizzazione, è finalizzato a approfondire, tramite un approccio interdisciplinare, il rapporto sinergico tra l'offerta multimediale in tutta la sua articolazione e i comportamenti sociali dei minori, in particolare quelli degli adolescenti, anche al fine di verificare l'evoluzione del rapporto tra *media* e minori. Per la realizzazione dello studio l'Autorità ha costituito gruppi di studio avvalendosi di competenze ed esperienze specialistiche del settore.

Il progetto è articolato in quattro aree di indagine:

1. *review* sistematica;
2. analisi dell'offerta televisiva;
3. aspetti relativi alla fruizione dei contenuti audiovisivi da parte di bambini e di ragazzi;
4. uso dei nuovi *media* da parte di adolescenti e minori.

La prima area di indagine è finalizzata all'analisi e alla sintesi della letteratura scientifica nazionale e internazionale sul tema relativo al rapporto tra minori e *media* nelle sue varie declinazioni. Costituisce uno dei principali oggetti di analisi il tema "*media* e famiglia", volto a delineare l'evoluzione delle abitudini di consumo mediatico, i processi di *governance* familiare e il ruolo svolto dai *media* nella vita quotidiana del nucleo familiare.

Con la seconda area di indagine, l'Autorità intende tracciare un quadro dell'evoluzione dell'offerta televisiva nella fascia oraria di cosiddetta "televisione per tutti" (7,00 - 22,30) ed in quella specificamente dedicata ai minori (16,00 - 19,00). Oggetto di analisi sono la struttura e i contenuti dei palinsesti della concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo, delle emittenti televisive nazionali e dei fornitori di contenuti digitali terrestri, satellitari e via cavo trasmessi, anche al fine di individuare i programmi significativi e innovativi, quelli di maggior *appeal* per i minori e quelli che presentano criticità.

La terza area di indagine - che prevede la realizzazione di interviste a genitori di un campione rappresentativo della popolazione italiana di minori tra i 4 e i 17 anni e a un sottogruppo di adolescenti tra i 15 e i 17 anni (metodo CAWI) - ha lo scopo di rilevare i comportamenti di fruizione dei programmi televisivi da parte dei minori ed il ruolo svolto dai genitori rispetto alla visione dei programmi televisivi, le opinioni di adolescenti e genitori sulla programmazione televisiva e sugli eventuali effetti positivi e negativi della stessa. Si pone, inoltre, l'obiettivo di valutare, anche attraverso apposite audizioni, le misure poste a tutela dei minori.

L'ultima area di indagine mira a raccogliere dati e informazioni sul consumo e sulle scelte di consumo dei minori in relazione a una pluralità di *media*. L'evoluzione tecnologica ha, infatti, ridefinito l'assetto del sistema mediale determinando un ampliamento dell'offerta e nuove modalità di fruizione; i giovani sembrano costituire i destinatari d'elezione di questo nuovo panorama dell'offerta mediale, essendo dotati, come è noto, di una straordinaria e quasi naturale "competenza" tecnologica, rafforzata da una significativa propensione all'aggiornamento.

A conclusione di questa parte dell'indagine saranno esaminate le misure già applicate e quelle che possono essere implementate a garanzia dei minori, tenendo presen-

te anche la suddivisione tra contenuti lineari e non lineari introdotta dalla direttiva 2007/65/CE sui servizi di *media* audiovisivi, recepita dal decreto legislativo 15 marzo 2010, n. 44.

Il libro bianco sui contenuti

Con la delibera n. 626/08/CONS del 6 novembre 2008, l'Autorità ha avviato un'indagine conoscitiva sui produttori di contenuti nel settore delle comunicazioni elettroniche e ha costituito un apposito gruppo di lavoro. L'indagine è stata volta ad approfondire tutti gli aspetti relativi al mercato dei contenuti offerti con la tecnologia digitale nel settore delle comunicazioni elettroniche e, in particolare, gli aspetti concernenti la struttura del mercato e la relativa catena del valore, i modelli di *business*, la gestione dei diritti di esclusiva, il regime del diritto d'autore, i possibili sviluppi della domanda e dell'offerta, la competizione tra le differenti piattaforme distributive, lo sviluppo in termini di concorrenza e pluralismo, la garanzia di accesso ai contenuti e la neutralità del mezzo di diffusione, i benefici sull'utente finale, le previsioni in termini di sviluppo culturale, economico e sociale, al fine di redigere, a conclusione dell'attività medesima, un "Libro bianco" sui contenuti diffusi sulle reti di comunicazione elettronica.

L'indagine è nata dall'esigenza di approfondire le molteplici fasi del processo di innovazione dei contenuti diffusi su reti di comunicazione elettronica, nonché gli impatti sul mercato del settore di riferimento e le previsioni di sviluppo culturale, economico e sociale derivanti da tale processo, anche alle luce delle nuove modalità di diffusione di tali contenuti, quali l'offerta dei contenuti su protocollo IP attraverso internet, che vedono lo sviluppo di nuovi servizi convergenti offerti da operatori del settore delle comunicazioni prima storicamente separati, quali i fornitori di contenuti tradizionali, i fornitori di servizi *media*, i *carrier* di telecomunicazioni e le imprese del *web*.

Nel corso dell'indagine sono stati acquisiti i contributi degli attori dei diversi livelli della catena del valore dei contenuti digitali, quali i produttori di contenuti, i *broadcaster*, le associazioni di categoria, gli esperti del settore audiovisivo e le associazioni dei consumatori, e auditi oltre 50 operatori del settore, al fine di approfondire i diversi aspetti del processo di innovazione dei nuovi contenuti digitali, da quelli più propriamente tecnologici e di mercato a quelli relativi alla concorrenza, al pluralismo e allo sviluppo culturale e sociale e al loro impatto sugli utenti, e sono stati organizzati diversi *workshop* tematici con esperti del settore e visite studio presso istituzioni estere ai fini della definizione di un *benchmark* internazionale sull'approccio seguito da altre istituzioni a livello europeo. Allo scopo di assicurare una compiuta valutazione della documentazione acquisita e di acquisire ulteriori elementi informativi, l'Autorità, con delibera n. 407/09/CONS del 17 luglio 2009, ha ritenuto opportuno procedere alla proroga del termine di conclusione dell'indagine di ulteriori 180 giorni, ai fini dell'espletamento di tutte le attività sopra descritte.

L'indagine si concluderà con la pubblicazione del Libro bianco entro il 2010, fornendo una disamina dettagliata di tutti gli aspetti inerenti gli effetti della rivoluzione digitale sul piano dei *media*, della distribuzione dei contenuti audiovisivi, dei contenuti *online*, della tutela degli utenti nell'accesso ai contenuti e delle trasformazioni del servizio pubblico. Parallelamente, per quanto riguarda i risvolti sul mercato, saranno affrontati i temi afferenti all'industria dei contenuti, all'industria creativa dei contenuti *online* ed alla dimensione economica del mercato anche sul fronte della domanda, fornendo altresì una mappatura delle principali criticità emerse sul piano della neutra-

lità tecnologica e della neutralità della rete e che potranno caratterizzare i prossimi anni di regolamentazione a livello nazionale.

Le attività supplementari all'indagine conoscitiva SMS / MMS e servizi dati in mobilità

L'Autorità, con delibera n. 696/09/CONS, ha indetto una consultazione pubblica sull'adozione di un provvedimento relativo a misure di armonizzazione con i principi del regolamento europeo sul *roaming* internazionale e per la tutela ordinaria dei consumatori.

Tale decisione si ricollega a quanto emerso nell'indagine conoscitiva riguardante le condizioni di mercato e concorrenziali attuali e prospettiche dei servizi SMS (*short message service*), MMS (*multimedia messaging service*) ed in generale dei servizi dati in mobilità (delibera n. 251/09/CONS), che l'Agcom ha condotto congiuntamente all'Autorità garante della concorrenza e del mercato. L'indagine, pur avendo evidenziato come il ricavo medio degli SMS in Italia fosse sensibilmente inferiore a quanto rilevato in un'analisi comparativa condotta nel 2007 dal regolatore francese, aveva tuttavia individuato talune criticità sotto il profilo della tutela del consumatore.

Per quanto concerne l'applicazione di nuovi piani tariffari di base per i servizi di SMS nazionali coerenti con il livello massimo comunitario (individuato nel regolamento n. 544/2009 del Parlamento Europeo e del Consiglio, entrato in vigore il 18 giugno 2009, che ha modificato con integrazioni il regolamento n. 717/2007, relativo al *roaming* internazionale sulle reti mobili all'interno dell'Unione europea) pari a 13 centesimi di euro, l'Autorità ha ottenuto l'introduzione, a partire da febbraio 2010, di nuovi piani tariffari.

Le proposte dell'Autorità hanno riguardato, invece, l'armonizzazione delle modalità di tariffazione del servizio di telefonia vocale e l'applicazione di ulteriori sistemi di tariffazione trasparenti per l'utilizzo dei servizi a traffico dati.

Per quanto riguarda le modalità di tariffazione del servizio di telefonia vocale, l'Autorità ha proposto che gli operatori rendano disponibili dei piani tariffari di base che siano conformi al regolamento europeo relativamente alla tariffazione al secondo e allo scatto alla risposta. Alcune tariffe dovrebbero essere, quindi, basate sul consumo effettivo misurato in secondi e senza scatto alla risposta, fatta eccezione per un periodo iniziale della durata massima di trenta secondi. L'obiettivo è quello di assicurare una modalità di tariffazione, quella al secondo, che tutela maggiormente il consumatore.

Infine, in riferimento al sistema di tariffazione per l'utilizzo dei servizi a traffico dati, l'Autorità ritiene opportuno migliorare il grado di trasparenza delle condizioni di offerta in modo da prevenire i cosiddetti fenomeni di "*bill shock*", ossia gli addebiti molto elevati e lontani dalle abitudini di consumo di chi li sperimenta, dovuti talora a utilizzi inconsapevoli o a difficoltà di configurazione del terminale.

La proposta dell'Autorità è quella di introdurre soglie automatiche di blocco della spesa per il traffico dati, salvo rinuncia espressa dell'utente, in linea con il nuovo regolamento sul *roaming* internazionale che prevede un meccanismo di blocco nel caso in cui la bolletta raggiunga i 50 euro o un'altra soglia più elevata a scelta del consumatore. Nel caso in cui il limite per il blocco venga superato, i clienti non dovrebbero più ricevere tali servizi né il relativo addebito a meno che non ne facciano espressamente richiesta.

L'indagine conoscitiva sui servizi VoIP e peer-to-peer su rete mobile

Con la delibera n. 649/09/CONS, l'Autorità ha avviato l'indagine conoscitiva avente ad oggetto "Garanzie dei consumatori e tutela della concorrenza con riferimento ai servizi VoIP ed al traffico *peer-to-peer* da rete mobile" allo scopo di analizzare i profili tecnici, economici e giuridici che caratterizzano la fornitura dei servizi dati in mobilità, con specifico riguardo al VoIP e al *peer-to-peer*, e valutare se le strategie messe in atto da alcuni operatori mobili, di limitazione dei servizi in esame, siano compatibili con il quadro regolamentare vigente.

Attraverso tale indagine, sviluppata in collaborazione dalla Direzione studi ricerca e formazione e la Direzione tutela dei consumatori, sono in corso di esame le molteplici tematiche relative all'utilizzo di servizi VoIP e *peer-to-peer* su rete mobile ed alla diffusione dei servizi dati in mobilità.

In particolare, l'Autorità ha sentito la necessità di avviare l'indagine conoscitiva su tali tematiche poiché, a fronte della crescente diffusione di servizi dati in mobilità, gli operatori mobili sia italiani che europei hanno introdotto nuove pratiche commerciali volte a bloccare il traffico generato da applicazioni VoIP (ovvero ad applicare delle restrizioni in base al piano tariffario sottoscritto) e a limitare la possibilità di condividere *file* tra gli utenti finali (*peer-to-peer*) per evitare un eccessivo traffico dati sulla rete (c.d. *traffic shaping*).

Pertanto, sul versante della tutela del consumatore, sono oggetto di indagine eventuali pratiche discriminatorie a danno di talune categorie di utenza e, più in generale, il rispetto del principio di trasparenza delle offerte al cliente finale.

Per quanto riguarda, invece, la tutela della concorrenza, sono oggetto di studio le relazioni che intercorrono tra gli operatori di rete e i diversi fornitori di servizi, al fine di garantire che non vi siano strategie che escludano o limitino la concorrenza nei mercati finali, a danno - in ultima analisi - dei consumatori.

A seguito dell'avvio dell'indagine sono pervenuti all'Autorità diversi contributi da parte dei soggetti interessati, attraverso i quali sono emersi utili elementi di informazione e documentazione relativi all'attuale situazione ed all'evoluzione futura delle condizioni di fornitura dei servizi dati in mobilità. Il termine di conclusione dell'indagine conoscitiva è previsto per l'inizio dell'estate.

3.28 La tutela giurisdizionale in ambito nazionale

Dati statistici

Dal 1° maggio 2009 al 30 aprile 2010 sono stati depositati 141 ricorsi al Tribunale amministrativo regionale del Lazio avverso provvedimenti dell'Autorità, dei quali 56 ricorsi in materia di audiovisivo, 36 in materia di telecomunicazioni, 7 in materia di parità di accesso ai mezzi di comunicazione di massa (c.d. *par condicio*), 4 in materia di organizzazione, 37 in materia di personale e 1 sui diritti sportivi.

Dei 141 ricorsi depositati nel periodo di riferimento, 85 erano corredati da istanza cautelare. La discussione in sede cautelare ha avuto come esito il rigetto di 28 istanze cautelari, e l'accoglimento di sole 9 istanze; 2 istanze sono state seguite da un'ordinanza di cancellazione dal ruolo; la trattazione di 18 istanze è stata rinviata alla disamina del merito; per le residue 28 istanze si è in attesa di fissazione dell'udienza camerale.

Quanto ai ricorsi (depositati nel periodo di riferimento, ovvero pre-esistenti) definiti, invece, nel merito dal Tar del Lazio nell'arco temporale suindicato, che ammontano complessivamente a 54, 47 di essi sono stati respinti (4 solo parzialmente) e 7 sono stati accolti in toto.

Sono altresì intervenuti 4 decreti di rinuncia, e 1 di perenzione del ricorso.

Con riferimento ai giudizi, invece, innanzi al Consiglio di Stato, sono stati proposti in appello 15 ricorsi, dei quali 4 in materia di audiovisivo, 10 in materia di telecomunicazioni e 1 in materia di organizzazione. Degli appelli in argomento 9 erano corredati da istanza cautelare, delle quali 5 sono state rigettate (con esito favorevole all'Autorità, che in 2 casi era appellante), mentre 1 è stata accolta; 1 è stata oggetto di rinuncia della parte privata ricorrente, 1 di rinuncia da parte dell'appellante Autorità e 1 di cancellazione dal ruolo.

Passando a dire dei ricorsi in appello comunque definiti nel merito nello specifico arco temporale 1° maggio 2009 – 30 aprile 2010, si segnala che essi ammontano complessivamente a 55, definiti come segue: 17 ricorsi respinti (con esito favorevole all'Autorità), 8 accolti e 30 oggetto di rinuncia da parte della parte privata ricorrente.

Merita attenzione anche il dato relativo ai ricorsi straordinari al Presidente della Repubblica. Nel periodo di riferimento sono stati proposti nei confronti dell'Autorità 10 ricorsi straordinari: di essi, 5 sono stati oggetto di trasposizione innanzi al Tar Lazio e i rimanenti 5 risultano tuttora pendenti. Con riferimento ai ricorsi straordinari già pendenti all'apertura del periodo in esame, sono intervenuti 3 decreti decisori: 1 di improcedibilità, 1 di rigetto e 1 di accoglimento.

Gli indirizzi della giurisprudenza

Nel periodo di riferimento sono intervenute rilevanti decisioni, con le quali sono stati tracciati indirizzi giurisprudenziali di particolare rilievo nelle materie inerenti all'attività istituzionale dell'Autorità.

Radiotelevisione

Tutela dei minori

Con riferimento alla tutela dei minori nel settore radiotelevisivo, il Giudice amministrativo, con la sentenza Tar Lazio del 26 novembre 2009, n. 11830, nel ribadire un orientamento giurisprudenziale oramai consolidato, ha statuito che il divieto sancito dall'art. 15, comma 10, della legge n. 223/90, laddove concerne i programmi che possano nuocere allo sviluppo psichico o morale dei minori, integra un divieto soltanto relativo, posto che esso può intendersi suscettibile di deroga in relazione all'ora di trasmissione, ove essa consenta di escludere che dei minori possano assistere normalmente a tali programmi. A tal proposito, deve ritenersi che l'orario pomeridiano di messa in onda di immagini inadatte ad un pubblico di minori rende concreto il pericolo della lesione al loro sviluppo. Il Giudicante ha altresì rilevato che la sanzionabilità non potrebbe ritenersi circoscritta alle sole immagini che di per sé integrino fattispecie di rilevanza penale, posto che tale affermazione porrebbe nel nulla l'intero sistema di tutela dei minori contenuto nella citata legge n. 223/1990 ed ora nel Testo unico e nei vari altri atti normativi e di autoregolamentazione, che perseguono proprio il fine di prevenire e sanzionare programmi lesivi dello sviluppo fisico, psichico e morale dei minori, pur senza rilievo sotto il profilo penale (in senso conforme a tale pronunciamento è intervenuta anche la recente sentenza Tar Lazio del 25 febbraio 2010, n. 3050).

Nella stessa materia, con la sentenza Tar Lazio del 25 marzo 2010 n. 4734, il Giudice ha rigettato un ricorso proposto avverso la delibera n. 58/07/CSP, recante ordinanza-ingiunzione per la violazione dell'art. 4, comma 1, lett. b) del d.lgs. 31 luglio 2005, n. 177, osservando che tale disposizione contiene (anche) un divieto di carattere assoluto rispetto alla trasmissione di programmi pornografici, facendo salve solo le norme speciali per le trasmissioni ad accesso condizionato (e sempre che ad esse inerisca un sistema di controllo specifico e selettivo); pertanto, la messa in onda di programmi pornografici in orario notturno non fa venire meno né la loro natura né l'operatività del correlato divieto, avendo il legislatore scelto, mediante il divieto assoluto di trasmissione di programmi televisivi aventi i contenuti vietati, di tutelare incondizionatamente valori e interessi ritenuti primari (in tal senso si vedano anche le sentenze Tar Lazio n. 5874 dell'8 aprile 2010 e n. 6427 del 12 aprile 2010).

Pubblicità

In tema di pubblicità radiotelevisiva è intervenuta la sentenza del 18 giugno 2009 n. 5783, con la quale il Tar Lazio, se per un verso ha dichiarato l'illegittimità della gravata delibera n. 211/08/CSP nella parte in cui estendeva la nozione di autopromozione anche agli annunci dei fornitori di contenuti, ha però anche rilevato, sotto altro profilo, che l'Autorità, nell'enucleare quale condizione di utilizzabilità delle sovrimpressioni animate (c.d. inlogo) il rispetto delle cautele indicate nella Comunicazione della Commissione europea 102/02/2004, ha legittimamente colmato una lacuna legislativa, rinvenendo una disciplina applicabile in via analogica, quella del c.d. "schermo diviso o ripartito", dal cui rispetto dipende la concreta utilizzabilità di tale nuova forma di pubblicità.

Con la sentenza Tar Lazio dell'8 aprile 2010 n. 5873, inoltre, il Giudice ha statuito che la messa in onda all'interno della fascia oraria "protetta" (dalle ore 16,00 alle ore 19,00) di un *trailer* cinematografico di circa un minuto, contenente una sequenza di scene cruente ad elevato impatto sul pubblico, sia per le immagini che per il linguag-

gio usato, comportava la violazione dei paragrafi 3.1, 4.1 e 4.4 del Codice di autoregolamentazione Tv e minori, in combinato disposto con l'art. 34, comma 4, del d.lgs. 31 luglio 2005, n. 177 (Testo unico della radiotelevisione).

Nessun rilievo in senso contrario può poi spiegare la circostanza che il *trailer* sia andato in onda prima che lo stesso film venisse classificato come vietato ai minori di anni 14 da parte del Ministero dei beni e delle attività culturali. A tal riguardo occorre rilevare che il Comitato di applicazione del Codice di autoregolamentazione Tv e minori ha più volte richiamato l'attenzione delle emittenti sull'esigenza di diffondere pubblicità o promozioni televisive di programmazioni destinate a sale cinematografiche unicamente in relazione a film che avessero preventivamente ottenuto il nulla osta da parte del competente Ministero, operando quindi le emittenti necessariamente sotto la propria responsabilità qualora si fossero discostate da tale linea di condotta.

Il Consiglio di Stato si è poi pronunciato, con la sentenza del 19 gennaio 2010 n. 169, sulla questione concernente la messa in onda di un messaggio pubblicitario, ritenuta dall'Autorità sanzionabile, a norma dell'art. 10 della legge n. 223/1990, con conseguente obbligo di diffusione di un comunicato di rettifica. Il Collegio ha disatteso la prospettazione dell'appellante, seguendo un'interpretazione secondo la quale si deve tener conto delle moderne tecniche pubblicitarie, che sono in grado di veicolare messaggi persino subliminali, tali da condizionare – pur rimanendo al di sotto del livello di coscienza – il comportamento, le scelte e le opinioni dei destinatari. Non può non essere rapportata anche alla valenza di simili tecniche una corretta lettura del citato art. 10 della legge n. 223/1990, che – nel riferirsi a “trasmissioni contrarie a verità” e al conseguente obbligo di rettifica – non può che riguardare, oltre che la correzione di informazioni *stricto sensu* errate o false, anche di quelle volutamente tali da indurre i destinatari in errore.

L'Autorità, quindi, legittimamente ha riferito l'obbligo di rettifica, oltre che al contenuto immediatamente palese dei messaggi stessi, anche a quello da essi solo implicitamente veicolato; e le modalità della rettifica sono state ritenute ragionevolmente individuate in un messaggio integrativo volto a bilanciare l'informazione trasmessa, eliminandone l'impatto distorto rispetto alla realtà dei fatti.

La sanzione pecuniaria, quale diretta conseguenza della non effettuata rettifica, è stata pertanto ritenuta legittimamente in seguito applicata.

Sanzioni

Con la sentenza del 26 novembre 2009 n. 11830 il Tar del Lazio ha statuito che il beneficio dell'oblazione non può trovare applicazione con riferimento alla procedura sanzionatoria di cui all'art. 31 della legge 6 agosto 1990, n. 223. Ciò in quanto, in primo luogo, l'art. 4, comma 1, del Regolamento in materia di procedure sanzionatorie, approvato dall'Autorità con delibera n. 425/01/CONS, stabilisce che l'atto di contestazione della violazione possa prevedere la possibilità di effettuare il pagamento in misura ridotta ai sensi dell'art. 16 della legge n. 689/1981 solo laddove tale beneficio risulti “applicabile”. Ne deriva che la concessione del beneficio dell'oblazione non opera in via automatica, ma risulta ammissibile solo laddove lo stesso sia effettivamente suscettibile di applicazione. In secondo luogo, viene in rilievo il fatto che il procedimento sanzionatorio di cui all'art. 31 della legge n. 223/1990 riveste natura “derogatoria” rispetto a quello disciplinato dalla legge n. 689/1991, atteso che il procedimento sanzionatorio delineato dalla legge n. 223/1990 prevede già un possibile beneficio a favo-

re dell'autore dell'illecito, consistente nella non sanzionabilità della violazione fino all'accertamento della "persistenza" del comportamento illegittimo.

Concessioni

Il Consiglio di Stato, con le sentenze del 28 dicembre 2009 nn. 8770 e 8771, si è pronunciato sugli atti di appello proposti dall'Autorità per l'annullamento delle sentenze, solo parzialmente sfavorevoli, del Tar Lazio nn. 9318 e 9324 del 16 settembre 2004.

Il Supremo Consesso ha rilevato che l'art. 2 bis della legge 20 marzo 2001, n. 66, ha demandato all'Autorità l'emanazione di un apposito regolamento volto a fissare le condizioni per il rilascio delle licenze e delle autorizzazioni con esclusivo riferimento alla diffusione di trasmissioni in tecnica "digitale", sulla base del piano di assegnazione delle frequenze in tecnica digitale. L'Autorità è quindi chiamata ad esercitare la sua potestà regolamentare in ordine ad uno specifico oggetto, riferito alla fase di avvio dell'attività di radiodiffusione digitale su frequenze terrestri, e sulla base di criteri e regole di indirizzo segnatamente individuati dal legislatore.

Ne consegue che il diverso settore della diffusione radio televisiva "via cavo" deve essere disciplinato sulla base delle disposizioni di cui alla legge 31 luglio 1997, n. 249, e di cui al regolamento previsto dall'art. 1, comma 2, del decreto legge 23 ottobre 1996 n. 545 (convertito in legge 23 dicembre 1996, n. 650).

Il Giudice d'appello ritiene, dunque, che nelle sentenze impugnate il Tar abbia correttamente rilevato la non riconducibilità del disposto di cui all'art. 40, comma 3, della delibera n. 435/01/CONS (il quale comprende fra i destinatari della nuova regolamentazione anche i fornitori di "servizi di accesso condizionato via cavo e satellite e su frequenza terrestre in tecnica analogica") nell'oggetto della delega di cui all'art. 2-bis, comma 7, della legge 20 marzo 2001, n. 66.

Opere europee

Con sentenza del 12 maggio 2009 n. 4509, i Giudici di Palazzo Spada hanno accolto il ricorso proposto dalla società Fox Kids per l'annullamento della sentenza del Tar Lazio n. 3577/2004.

Al fine della valutazione amministrativa sull'istanza di deroga agli obblighi di trasmissione e di investimento di cui all'art. 2 della legge 30 aprile 1998, n. 112 (riserva alle opere europee di più della metà del tempo totale di trasmissione), è stato rilevato dal Consiglio di Stato che la tematicità di un canale va individuata con riferimento al dato della destinazione della produzione ad un ben determinato target di telespettatori (non rilevando al riguardo la provenienza geografica dei programmi destinati alla trasmissione).

L'oggettiva impossibilità di reperimento sul mercato di opere di produzione europea relative ad un determinato genere di programmazione costituisce, sempre per il Consiglio, elemento idoneo a giustificare una deroga totale o parziale, anche limitata nel tempo, dagli obblighi di trasmissione e di investimento di cui all'art. 2 della legge 30 aprile 1998, n. 112.

Il Supremo Consesso ha pertanto statuito l'illegittimità del provvedimento dell'Autorità che aveva rigettato l'istanza di deroga.

Costi di recesso

Con sentenza del 1° giugno 2009 n. 5360, in tema di costi di recesso, il Tar ha condiviso l'interpretazione offerta dall'Autorità dell'art. 1, terzo comma, del decreto legge 31 gennaio 2007 n. 7, nel senso che detta disposizione autorizza l'operatore a chiedere all'utente dei servizi *pay-tv*, che voglia recedere anticipatamente, il rimborso delle sole spese effettivamente sostenute dal primo per la disattivazione dell'impianto e in funzione del recesso.

In particolare, il Tar ha precisato che la finalità ispiratrice della disciplina prevista dal decreto Bersani è quella di tenere indenni gli operatori dalla sole spese vive sostenute in seguito al recesso, e non anche di coprire i mancati guadagni, con la conseguenza che deve ritenersi corretta la decisione dell'Autorità di "non considerare giustificate da costi dell'operatore" le voci afferenti le spese di installazione dell'impianto satellitare e quelle relative al ricondizionamento del *decoder* o della *smart card* abilitante il servizio, dopo la restituzione da parte dell'utente.

Il Giudice di prime cure ha, dunque, giudicato corretta la posizione dell'Autorità secondo cui gli unici costi legittimamente addebitabili all'utente possono essere soli quelli connessi con la chiusura del rapporto: ciò in quanto l'inserimento di costi non pertinenti ha come effetto pratico la reintroduzione della penale che nelle precedenti condizioni di abbonamento l'operatore (nel caso di specie Sky) richiedeva all'abbonato recedente anche a titolo di risarcimento del danno da lucro cessante, con il risultato di scoraggiare l'utente da un recesso anticipato.

Con coeva sentenza n. 5361, in tema di recesso da offerte promozionali, il Tar del Lazio ha ritenuto peraltro conforme all'art. 1, comma 3, del decreto Bersani, e dunque legittima, la pratica dell'operatore di richiedere la restituzione degli sconti di cui l'utente (che decida di avvalersi del recesso anticipato da un'offerta promozionale) abbia eventualmente fruito, quando sia stato prefissato un vincolo di durata liberamente accettato dall'utente sulla base di un proprio calcolo di convenienza economica.

Ad avviso del Giudice, la posizione di "debolezza" dell'utente tutelata dal decreto Bersani, che consente di recedere liberamente ed in ogni momento dal rapporto instaurato con l'operatore, sarebbe sostanzialmente compensata dalla possibilità per l'utente di scegliere, a monte, tra due diverse offerte, di cui una a "prezzo pieno", senza vincoli di durata, e un'altra promozionale a "prezzo ridotto", ma subordinata appunto ad un vincolo di durata minima.

In tal caso, infatti, l'utente conosce sin dall'inizio i limiti di durata dell'offerta promozionale ed accetta spontaneamente di aderirvi per beneficiare dello sconto, pur potendo scegliere una offerta analoga a prezzo pieno.

Tale posizione è stata poi confermata dal Consiglio di Stato con sentenza dell'11 marzo 2010 n. 1442, nella quale si è dichiarato sproporzionata, rispetto agli obiettivi che la norma intende raggiungere, l'interpretazione che precluda questa manifestazione dell'autonomia negoziale delle parti in nome di una "iperprotezione" dell'utente reputata invece, dal Consiglio, ingiustificata.

Con tale decisione, i giudici di palazzo Spada hanno definito l'impegno di non recedere prima di una certa data come il "prezzo" che l'utente paga al fine di godere dello sconto sui servizi acquistati.

Con sentenza 18 marzo 2010 n. 4269 il Tar è poi tornato nuovamente a pronunciarsi sul tema, confermando la posizione già espressa nella decisione n. 5361. Nell'oc-

casione, il giudice amministrativo ha ritenuto "quanto meno discutibile" che possa parlarsi di "contraente debole" a proposito di "un soggetto che non lotta per assicurarsi un indispensabile bene della vita, ma un bene del tutto voluttuario".

Telecomunicazioni

Tariffe di terminazione sulla rete fissa

In materia di prezzi di terminazione sul mercato della rete fissa sono intervenute numerose sentenze (Tar Lazio, sez. III ter, sentenze del 3 luglio 2009, nn. 6437, 6439, 6440, 6442 e 6445), con le quali il Giudice ha confermato la legittimità della delibera n. 251/08/CONS, recante "Modifiche all'art. 40 della delibera 417/06/CONS a seguito dell'applicazione del Modello volto alla determinazione dei costi di terminazione per un operatore alternativo efficiente".

Il Giudice amministrativo ha innanzitutto rilevato che deve riconoscersi una "riserva di amministrazione" in ordine al merito della scelta operata dall'Autorità di adottare un Modello economico volto alla determinazione dei costi di terminazione per un operatore alternativo efficiente; segnatamente, tale riserva di amministrazione sottrae le relative valutazioni di opportunità ai poteri di indagine del giudice, specie laddove vengano in rilievo provvedimenti adottati al di fuori del circuito dell'indirizzo politico, da parte di un organo posto in posizione di particolare indipendenza, che esercita poteri neutrali.

Tanto chiarito, il Collegio ha osservato che in un settore organizzato per assicurare un servizio di utilità generale, come quello delle comunicazioni elettroniche, la concorrenza deve essere intesa come strumento per la difesa degli interessi degli utenti; non si può, pertanto, consentire a ciascun operatore, sol perché diverso dall'*incumbent*, di fissare autonomamente il prezzo del suo servizio di terminazione, rischiando di riversare sull'utente il costo di scelte imprenditoriali errate. Il Tar ha, pertanto, confermato la legittimità della scelta dell'Autorità di adottare un Modello di costi astratto, che fa riferimento ad un operatore ipotetico (c.d. operatore efficiente) per definire i prezzi massimi del servizio di terminazione delle chiamate vocali sulla rete degli operatori alternativi notificati. Tale modello di stampo economico-ingegneristico costituisce il parametro per misurare i costi equi, ragionevoli e innanzitutto pertinenti, che possono essere assunti nella base di calcolo del prezzo di terminazione.

Il Collegio ha, altresì, rilevato che il Modello per la verifica dei costi prescelto dall'Autorità, basato sull'attività di un ideale operatore efficiente, è conforme a quanto previsto nella Raccomandazione della Commissione del 7 maggio 2009, avente ad oggetto la "regolamentazione delle tariffe di terminazione su reti fisse e mobili nella UE", secondo la quale l'obiettivo di favorire la concorrenza fra gli operatori onde assicurare che "tutti gli utenti traggano il massimo beneficio sul piano della scelta, del prezzo e della qualità del servizio" è raggiungibile solo se le tariffe di terminazione "sono ridotte quanto prima possibile al livello costituito dai costi sostenuti da un operatore efficiente" (punto 8 della relazione che accompagna la Raccomandazione).

Con specifico riferimento, poi, alla corretta individuazione della base di calcolo per definire il prezzo del servizio di terminazione, il Giudice amministrativo ha innanzitutto riconosciuto la legittimità della scelta operata dall'Autorità di definire i costi di terminazione sulla base di quelli relativi alle reti di accesso in rame, e non in fibra ottica, tenuto conto che tali ultime reti riflettono la soluzione tecnica più efficiente per la for-