

ATTI PARLAMENTARI

XVI LEGISLATURA

CAMERA DEI DEPUTATI

Doc. CLVII
n. 2

RELAZIONE

SULL'ATTIVITÀ SVOLTA E SUI PROGRAMMI
DI LAVORO DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE
NELLE COMUNICAZIONI

(Anno 2010)

*(Articolo 1, comma 6, lettera c), numero 12),
della legge 31 luglio 1997, n. 249)*

**Presentata dal Sottosegretario di Stato alla Presidenza
del Consiglio dei ministri**

(LETTA)

Trasmessa alla Presidenza il 28 giugno 2011

PAGINA BIANCA

Indice

1. L'ecosistema digitale

1.1. Introduzione	15
1.2. La catena del valore	18
1.3. Le reti	23
1.3.1. Le reti NGAN su rete fissa	24
1.3.2. Le reti a banda larga su rete mobile	30
1.3.3. La digitalizzazione delle reti televisive e l'andamento del processo di <i>switch-over</i>	34
1.4. I servizi e le piattaforme	36
1.5. I contenuti	45
1.6. La <i>net neutrality</i>	54
1.7. Le prospettive regolamentari	59

2. Il settore delle comunicazioni

2.1. Il contesto internazionale	65
2.1.1. Le telecomunicazioni	65
2.1.2. L'audiovisivo	74
2.2. Il contesto nazionale	84
2.2.1. Le telecomunicazioni	84
2.2.2. La televisione	117
2.2.3. La radio	128
2.2.4. L'editoria	132
2.2.5. Internet	147
2.2.6. La pubblicità	156
2.2.7. L'evoluzione del quadro normativo in Italia	165

3. Gli interventi dell'Autorità

3.1. Le analisi dei mercati di comunicazione elettronica	171
3.2. I servizi di telecomunicazione su rete fissa	184
3.3. I servizi di telecomunicazione su rete mobile	194
3.4. I servizi e le reti a banda larga	203
3.5. Le controversie tra operatori nelle comunicazioni elettroniche	209

3.6. Il Sistema integrato delle comunicazioni e i singoli mercati che lo compongono215
3.7. L'Informativa economica di sistema218
3.8. I procedimenti in materia di posizioni dominanti e di attività di verifica delle operazioni di concentrazione ed intese nel SIC220
3.9. I servizi di <i>media</i> audiovisivi223
3.10. La televisione digitale terrestre225
3.11. Il servizio pubblico radiotelevisivo234
3.12. Gli obblighi connessi all'esercizio dell'attività radiotelevisiva269
3.13. Le autorizzazioni satellitari e le autorizzazioni ai trasferimenti di proprietà di società radiotelevisive274
3.14. Le comunicazioni commerciali278
3.15. La rilevazione degli indici di ascolto e di diffusione dei mezzi di comunicazione283
3.16. La pubblicazione e la diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa286
3.17. La tutela dei minori e degli utenti290
3.18. La tutela del diritto d'autore sulle reti di comunicazione elettronica295
3.19. La commercializzazione dei diritti audiovisivi sportivi e il diritto di cronaca sportiva298
3.20. La comunicazione politica304
3.21. Il Registro degli operatori di comunicazione315
3.22. Il Catasto nazionale delle infrastrutture di diffusione321
3.23. L'attività ispettiva323
3.24. I rapporti con i consumatori e gli utenti326
3.25. La qualità dei servizi e la trasparenza delle offerte agli utenti finali331
3.26. Gli obblighi di servizio universale340
3.27. Le attività di vigilanza e sanzione a tutela dell'utenza342
3.28. I procedimenti sanzionatori nei confronti degli operatori di comunicazione elettronica349
3.29. Le controversie tra utenti ed operatori351
3.30. Le indagini conoscitive355
3.31. La tutela giurisdizionale in ambito nazionale361

4. L'Autorità: rapporti istituzionali e organizzazione

4.1. I rapporti istituzionali375
4.1.1. I rapporti internazionali375
4.1.2. I rapporti con le istituzioni nazionali e con il Ministero dello sviluppo economico383

4.1.3. I rapporti con le università e gli enti di ricerca	391
4.1.4. Il programma di ricerca "Servizi e Contenuti per le Reti di Nuova Generazione"	393
4.1.5. La Guardia di finanza e la Polizia postale e delle comunicazioni	395
4.2. Gli organismi strumentali e ausiliari	401
4.2.1. I Comitati regionali per le comunicazioni	401
4.2.2. Il Consiglio nazionale degli utenti	427
4.2.3. Gli organi di <i>governance</i> degli Impegni di Telecom Italia	428
4.3. L'organizzazione dell'Autorità	433
4.3.1. L'organizzazione e le risorse umane	433
4.3.2. Il Comitato etico	437
4.3.3. Il sistema dei controlli	438
4.3.4. Il bilancio	439
<i>Acronimi</i>	441

PAGINA BIANCA

Indice delle figure

1. L'ecosistema digitale

Figura 1.1.	La catena del valore dell'ecosistema digitale.....
Figura 1.2.	Previsioni dell'andamento e della tipologia del traffico dati su rete mobile (2010-2015)
Figura 1.3.	Standard rilasciati dal 3GPP (1999-2011)
Figura 1.4.	Evoluzione delle reti mobili
Figura 1.5.	Assegnazione delle bande a 800 MHz e a 2600 MHz.....
Figura 1.6.	Il processo di <i>switch-over</i> in Europa.....
Figura 1.7.	Evoluzione dei servizi <i>online</i>
Figura 1.8.	Ricavi mondiali dei servizi <i>cloud</i> (miliardi di dollari)

2. Il settore delle comunicazioni

Figura 2.1.	I servizi tlc nel mondo – Variazione % dei ricavi (2007-2010)
Figura 2.2.	I servizi tlc nel mondo – ARPU mensile (2007-2010, euro).....
Figura 2.3.	I servizi tlc nel mondo – Abbonati internet (2007-2010, milioni)
Figura 2.4.	I servizi tlc in Europa – Diffusione della fibra (giugno 2010)
Figura 2.5.	I servizi tlc in Europa – Variazione % dei ricavi (2007-2010)
Figura 2.6.	I servizi tlc in Europa – ARPU mensile (2009-2010, euro)
Figura 2.7.	I servizi tlc in Europa – Ripartizione dei ricavi per paese (2010, in %).....
Figura 2.8.	I servizi tlc in Europa – Variazione % dei ricavi per paese (2009-2010).....
Figura 2.9.	I servizi tlc in Europa – ARPU mensile per paese (2008-2010, euro).....
Figura 2.10.	I servizi televisivi nel mondo – Ricavi per fonte di reddito (2009-2010, miliardi di euro)
Figura 2.11.	I servizi televisivi nel mondo – Variazione dei ricavi per fonte di reddito e per area geografica (2010 in %)
Figura 2.12.	I servizi televisivi nel mondo – Variazione delle <i>TV households</i> per area geografica (2010 in %)
Figura 2.13.	I servizi televisivi nel mondo – ARPU in euro dei servizi televisivi a pagamento e tasso di penetrazione della <i>pay-tv</i> (2010).....
Figura 2.14.	I servizi televisivi nel mondo – <i>TV households</i> per tecnologia e per area geografica (2010 in %)
Figura 2.15.	I servizi televisivi in Europa – Ricavi per fonte di reddito (2009-2010, miliardi di euro)
Figura 2.16.	I servizi televisivi in Europa – Ricavi per paese (2010, in %).....
Figura 2.17.	I servizi televisivi in Europa – Variazione % dei ricavi per paese (2009-2010) ..
Figura 2.18.	I servizi televisivi in Europa – <i>TV households</i> per paese (2009-2010, milioni) ..
Figura 2.19.	I servizi televisivi in Europa – <i>TV households</i> per paese e per tecnologia (2010 in %)
Figura 2.20.	I servizi televisivi in Europa – <i>TV households</i> per tipologia (2006-2010 in %) ..
Figura 2.21.	TLC e prezzi al consumo: dinamiche a confronto (1997=100)
Figura 2.22.	Indice dei prezzi alla produzione dei servizi tlc (2006=100)
Figura 2.23.	Dinamica delle principali tariffe pubbliche (2000=100).....
Figura 2.24.	Dinamica dei prezzi nelle tlc in Europa (1998=100)
Figura 2.25.	Spesa finale per tipologia di rete e clientela (2010 in %).....
Figura 2.26.	Accessi a larga banda su rete fissa (2008-2010).....
Figura 2.27.	Incrementi netti degli accessi a larga banda (2005-2010, milioni).....

Figura 2.28.	Quote di mercato di Telecom Italia nella larga banda (2008-2011, %)
Figura 2.29.	Quote di mercato nella larga banda (dic. 2010, %)
Figura 2.30.	Rapporto tra ricavi servizi dati e servizi fonia vocale (%)
Figura 2.31.	Terminali UMTS/HSDPA (milioni)
Figura 2.32.	Sim-dati e <i>connect card</i> (milioni)
Figura 2.33.	Traffico dati su rete mobile (2007=100)
Figura 2.34.	<i>Mobile Number Portability</i> (2005-2010, milioni)
Figura 2.35.	Analisi dinamica dell' <i>audience</i> media annuale (2000-2011)
Figura 2.36.	Mezzi di informazione in Italia e negli USA (2010)
Figura 2.37.	Vendite medie giornaliere di quotidiani (1995-2010 in migliaia)
Figura 2.38.	Distribuzione degli investimenti pubblicitari <i>online</i> in Italia nel 2009
Figura 2.39.	Distribuzione degli investimenti pubblicitari <i>online</i> negli Stati Uniti nel 2009	..

3. **Gli interventi dell'Autorità**

Figura 3.1.	Numero di portabilità del numero mobile effettuate in ciascun anno (2002-2010 in milioni)
Figura 3.2.	Operatori iscritti al Registro suddivisi per attività (31 marzo 2011 in %)
Figura 3.3.	Numero di giornate ispettive effettuate (%)
Figura 3.4.	Operatori interessati dall'attività ispettiva (%)
Figura 3.5.	Campi dell'attività ispettiva (%)
Figura 3.6.	Contatti per tipologia di soggetto (%)
Figura 3.7.	Segnalazioni pervenute al <i>contact center</i> per tipologia di servizio (1 maggio 2010-31 marzo 2011)
Figura 3.8.	Fonia fissa: problematiche più frequentemente segnalate
Figura 3.9.	Fonia mobile: problematiche più frequentemente segnalate
Figura 3.10.	Logo del sito "Misura Internet"
Figura 3.11.	Profili di pdf rilasciati: statistiche delle velocità e dei sistemi operativi (%)
Figura 3.12.	Tecnologie di accesso <i>wireless</i>
Figura 3.13.	Andamento Indice di Qualità Globale (2007-2011)
Figura 3.14.	Segnalazioni e denunce per tipologia di mittente
Figura 3.15.	Segnalazioni e denunce per regione di provenienza (%)
Figura 3.16.	Segnalazioni e denunce per operatore
Figura 3.17.	Segnalazioni e denunce per principali casistiche
Figura 3.18.	Procedimenti avviati per operatore

4. **L'Autorità: rapporti istituzionali e organizzazione**

Figura 4.1.	Il programma di ricerca SCREEN
Figura 4.2.	Mappa dei Co.re.com
Figura 4.3.	Istanze di conciliazione (2008 – 2010 in migliaia)
Figura 4.4.	Efficacia del processo di conciliazione (2009 – 2010, in %)
Figura 4.5.	Gli Organi e il Gabinetto dell'Autorità
Figura 4.6.	La struttura dell'Autorità

Indice delle tabelle

1. *L'ecosistema digitale*

Tabella 1.1. Regolamentazione dei mercati 4 e 5 in Europa (2011)

2. *Il settore delle comunicazioni*

Tabella 2.1. I servizi televisivi nel mondo – Ricavi per area geografica (2009-2010, miliardi di euro)

Tabella 2.2. L'economia italiana nel 2009-2010

Tabella 2.3. Incidenza delle tlc nell'economia (2009-2010 in %)

Tabella 2.4. Le tlc fisse e mobili in Italia – Ricavi lordi (miliardi di euro)

Tabella 2.5. Spesa finale degli utenti residenziali e affari (miliardi di euro)

Tabella 2.6. Ricavi da servizi intermedi (miliardi di euro)

Tabella 2.7. Spesa finale per categoria di clientela (miliardi di euro)

Tabella 2.8. Investimenti in immobilizzazioni (milioni di euro)

Tabella 2.9. Spesa finale degli utenti di rete fissa e mobile per operatore (%)

Tabella 2.10. Variazione % dei ricavi unitari nei servizi di fonia (2009/2010)

Tabella 2.11. Rete fissa – Spesa degli utenti per tipologia di servizi (miliardi di euro)

Tabella 2.12. Tipologie contrattuali dei servizi *broadband* (%)

Tabella 2.13. Traffico su rete fissa commutata per direttrice (miliardi di minuti)

Tabella 2.14. Accessi a larga banda per classe di velocità nominale (%)

Tabella 2.15. Accessi fisici alla rete fissa (migliaia)

Tabella 2.16. Diffusione degli accessi alla rete fissa (dicembre 2010, in % delle famiglie)

Tabella 2.17. Accessi complessivi alla rete fissa – Quote di mercato (dic. 2010, %)

Tabella 2.18. Diffusione degli accessi a larga banda (dicembre 2010 in % delle famiglie)

Tabella 2.19. Diffusione della larga banda nelle unità abitative (dic. 2010, %)

Tabella 2.20. Accessi a banda larga – Quote di mercato (dic. 2010, %)

Tabella 2.21. Spesa finale degli utenti per operatore (%)

Tabella 2.22. Ricavi da servizi finali su rete commutata e a larga banda (%)

Tabella 2.23. Distribuzione dei ricavi da servizi di fonia e accesso su rete commutata (%)

Tabella 2.24. Distribuzione dei ricavi da servizi finali su rete a larga banda (%)

Tabella 2.25. Spesa degli utenti per tipologia di servizi (miliardi di euro)

Tabella 2.26. Traffico voce nella telefonia mobile (miliardi di minuti)

Tabella 2.27. Componente *on-net* dei ricavi per chiamate vocali e sms-mms (% del totale)

Tabella 2.28. Ricavi da servizi voce per direttrice (miliardi di euro)

Tabella 2.29. Ricavi da servizi dati per tipologia (miliardi di euro)

Tabella 2.30. Ricavi unitari per SIM attiva (euro/anno)

Tabella 2.31. Ricavi unitari per *user* (euro/anno)

Tabella 2.32. Ricavi unitari per comunicazioni voce, sms e dati (euro/cent)

Tabella 2.33. Quote di mercato nella spesa finale per clientela (%)

Tabella 2.34. Quote di mercato nei servizi voce e dati (%)

Tabella 2.35. Sim attive per tipologia di clientela e di contratto (migliaia)

Tabella 2.36. Sim attive per operatore

Tabella 2.37. *Mobile Number Portability*: distribuzione tra operatori (%)

Tabella 2.38. Utenti di operatori mobili virtuali

Tabella 2.39. Ricavi voce e dati nella telefonia mobile virtuale

Tabella 2.40. Ricavi complessivi della televisione.....
Tabella 2.41. Ricavi complessivi della televisione per tipologia
Tabella 2.42. Ricavi per operatore
Tabella 2.43. Ascolti televisivi per piattaforma
Tabella 2.44. Mezzi per informarsi (marzo 2010, % individui che si informano)
Tabella 2.45. <i>Audience</i> dei principali telegiornali italiani nel 2010.....
Tabella 2.46. Offerta televisiva nazionale in chiaro (2010): i principali canali
Tabella 2.47. Tv gratuita – Quote di mercato dei principali operatori (%).....
Tabella 2.48. Tv a pagamento – Quote di mercato dei principali operatori (%).....
Tabella 2.49. L’offerta radiofonica nazionale
Tabella 2.50. Radio – Ricavi da attività caratteristiche.....
Tabella 2.51. Radio – Ricavi complessivi per impresa
Tabella 2.52. Ricavi complessivi dell’editoria
Tabella 2.53. Editoria – Ricavi da attività caratteristiche
Tabella 2.54. Editoria – Ricavi complessivi per impresa (%)
Tabella 2.55. Editoria quotidiana – Ricavi da attività caratteristiche
Tabella 2.56. Quotidiani – Diffusione media giornaliera nei principali paesi (2008-2009)
Tabella 2.57. Quotidiani – Abbonamenti su totale vendite nei principali paesi (%)
Tabella 2.58. Quotidiani in Italia per tipologia
Tabella 2.59. Diffusione dei principali quotidiani in Italia (ordinati per tiratura netta annua 2009)
Tabella 2.60. Editoria quotidiana – Quote di mercato dei principali gruppi editoriali (%)
Tabella 2.61. Lettura dei periodici per tipologia (2010)
Tabella 2.62. Editoria periodica – Ricavi da attività caratteristiche
Tabella 2.63. Editoria periodica – Quote di mercato dei principali gruppi editoriali (%)
Tabella 2.64. Internet – Utenti attivi (gennaio 2011)
Tabella 2.65. La fruizione di internet in Italia
Tabella 2.66. Le prime 10 società sul <i>web</i> in termini di <i>audience</i> (febbraio 2011)
Tabella 2.67. Utilizzo delle fonti di informazione <i>online</i> (2010 in % individui che si informano su internet)
Tabella 2.68. I primi 15 siti sul <i>web</i> in termini di <i>audience</i>
Tabella 2.69. I primi 15 siti degli operatori dei <i>media</i> classici (gennaio 2009 – gennaio 2011)
Tabella 2.70. Stima della distribuzione della raccolta pubblicitaria <i>online</i> per categoria.....
Tabella 2.71. Stima del settore della raccolta pubblicitaria <i>online</i> in Italia
Tabella 2.72. Ripartizione dei ricavi da pubblicità (nazionale e locale) per mezzo
Tabella 2.73. Numero inserzionisti (pubblicità nazionale e locale) per mezzi classici e internet (display).....
Tabella 2.74. Investimenti pubblicitari (pubblicità nazionale) per mezzi classici e internet (display).....
Tabella 2.75. Ripartizione investimenti pubblicitari mezzi classici e internet (display), valori percentuali (2010)
Tabella 2.76. Principali centri <i>media</i> attivi in Italia (2010).....

3. Gli interventi dell’Autorità

Tabella 3.1. Prezzi delle chiamate da fisso a mobile a partire dal 1° luglio 2010 (eurocent/min, IVA esclusa)
Tabella 3.2. Controversie tra operatori di comunicazione elettronica (1 maggio 2010 - 30 aprile 2011)

Tabella 3.3.	Ricavi complessivi del SIC e delle relative aree economiche (2008-2009)
Tabella 3.4.	Principali soggetti operanti nel SIC (2008-2009, in %).....
Tabella 3.5.	Verifica del rispetto dei principi di cui all'art. 43 del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177 e successive modificazioni e integrazioni
Tabella 3.6.	La struttura dell'indice di servizio pubblico
Tabella 3.7.	L'importanza dei generi ai fini del ruolo di servizio pubblico
Tabella 3.8.	L'immagine della Rai come servizio pubblico
Tabella 3.9.	L'immagine della Rai come impresa
Tabella 3.10.	I valori dell'indicatore della qualità percepita (IQP) di Rai.....
Tabella 3.11.	I valori dell'IQP di Rai Uno
Tabella 3.12.	I valori dell'IQP di Rai Due
Tabella 3.13.	I valori dell'IQP di Rai Tre
Tabella 3.14.	I valori dell'indicatore di valore pubblico (IVP) di Rai
Tabella 3.15.	I valori dell'IVP di Rai Uno
Tabella 3.16.	I valori dell'IVP di Rai Due
Tabella 3.17.	I valori dell'IVP di Rai Tre.....
Tabella 3.18.	IQP e IVQ dei programmi di Cultura, scienza, ambiente.....
Tabella 3.19.	IQP e IVQ dei programmi di Attualità
Tabella 3.20.	IQP e IVQ dei Telegiornali.....
Tabella 3.21.	IQP e IVQ dei programmi di Approfondimento informativo
Tabella 3.22.	Rai – Offerta delle reti televisive generaliste terrestri
Tabella 3.23.	Rai – Offerta delle reti televisive generaliste terrestri (%).....
Tabella 3.24.	Rai – La programmazione per minori delle reti televisive generaliste terrestri..
Tabella 3.25.	Rai – Programmi per rete finanziati con il canone
Tabella 3.26.	Rai – Programmi per genere e rete finanziati con il canone e sottotitolati.....
Tabella 3.27.	Rai – Offerta dei canali radiofonici Radio 1, Radio 2, Radio 3 (1 gennaio - 31 dicembre 2010)
Tabella 3.28.	Portali Rai – Fruizione mensile e giornaliera
Tabella 3.29.	Portali Rai – Il pubblico (media mese 2010)
Tabella 3.30.	Portali Rai – Tipo di connessione (%).....
Tabella 3.31.	Portali Rai – Domini di provenienza
Tabella 3.32.	Portali Rai – Contenuti pubblicati nel 2010.....
Tabella 3.33.	Rai – Contabilità separata 2009 (milioni di euro).....
Tabella 3.34.	Obblighi vigenti in capo ai fornitori di servizi di media audiovisivi lineari.....
Tabella 3.35.	Classificazione delle istanze di deroga pervenute.....
Tabella 3.36.	Autorizzazioni alla diffusione via satellite dei programmi televisivi.....
Tabella 3.37.	Programmi e soggetti autorizzati alla diffusione via satellite.....
Tabella 3.38.	Emittenti televisive nazionali, stato dell'attività sanzionatoria nel settore della pubblicità televisiva.....
Tabella 3.39.	Diritti di cronaca sportiva – Procedimenti sanzionatori
Tabella 3.40.	Periodo elettorale 2010 – Provvedimenti in materia di comunicazione istituzionale.....
Tabella 3.41.	Periodo elettorale 2010 – Provvedimenti in materia di informazione politica ..
Tabella 3.42.	Periodo elettorale 2010 – Provvedimenti in materia di sondaggi politico-elettorali
Tabella 3.43.	Provvedimenti adottati nel periodo non elettorale in materia di informazione politica
Tabella 3.44.	Procedimenti registrati nel Registro (maggio 2009-marzo 2011)
Tabella 3.45.	Codici di classificazione delle segnalazioni.....

Tabella 3.46. Procedimenti sanzionatori avviati e relativi provvedimenti adottati
Tabella 3.47. Attività di risoluzione extragiudiziale delle controversie
Tabella 3.48. Fattispecie di disservizio indennizzabili

4. L'Autorità: rapporti istituzionali e organizzazione

Tabella 4.1. Pareri resi all'AGCM in merito alle operazioni di concentrazione e alle fattispecie di abuso di posizione dominante.....
Tabella 4.2. Co.re.com. Abruzzo – Controversie operatore-utente.....
Tabella 4.3. Co.re.com. Basilicata – Controversie operatore-utente.....
Tabella 4.4. Comitato provinciale per le comunicazioni di Bolzano – Controversie operatore-utente
Tabella 4.5. Co.re.com. Calabria – Controversie operatore-utente
Tabella 4.6. Co.re.com. Campania – Controversie operatore-utente
Tabella 4.7. Co.re.com. Emilia Romagna – Controversie operatore-utente
Tabella 4.8. Co.re.com. Friuli Venezia Giulia – Controversie operatore-utente.....
Tabella 4.9. Co.re.com. Lazio – Controversie operatore-utente.....
Tabella 4.10. Co.re.com. Liguria – Controversie operatore-utente
Tabella 4.11. Co.re.com. Lombardia – Controversie operatore-utente
Tabella 4.12. Co.re.com. Marche – Controversie operatore-utente
Tabella 4.13. Co.re.com. Molise – Controversie operatore-utente
Tabella 4.14. Co.re.com. Piemonte – Controversie operatore-utente
Tabella 4.15. Co.re.com. Puglia – Controversie operatore-utente
Tabella 4.16. Co.re.com. Toscana – Controversie operatore-utente.....
Tabella 4.17. Comitato provinciale per le comunicazioni di Trento – Controversie operatore-utente
Tabella 4.18. Co.re.com. Umbria – Controversie operatore-utente.....
Tabella 4.19. Co.re.com. Valle d'Aosta – Controversie operatore-utente.....
Tabella 4.20. Co.re.com. Veneto – Controversie operatore-utente
Tabella 4.21. Autorità – Pianta organica.....
Tabella 4.22. Autorità – Personale in servizio