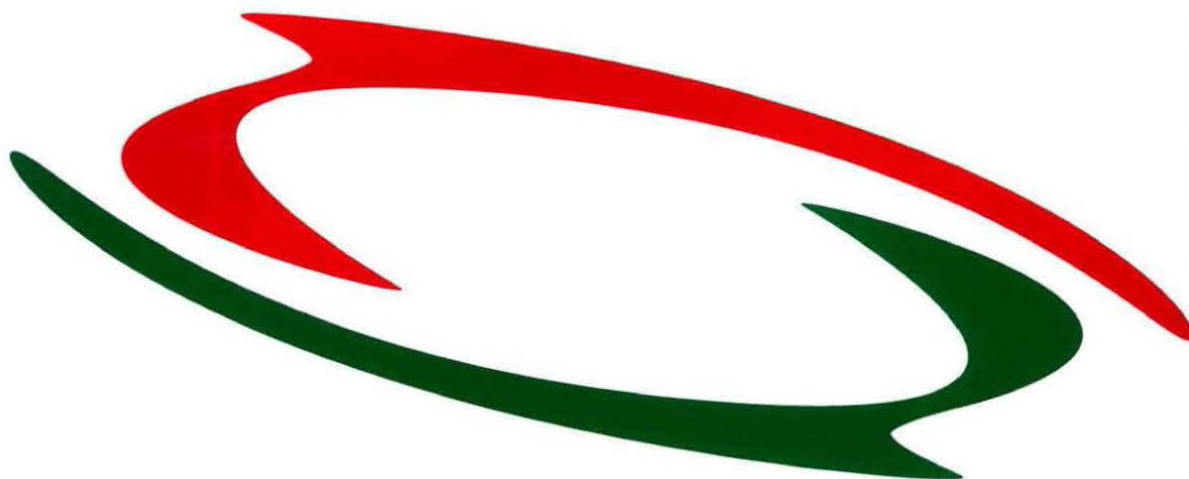




RELAZIONE ANNUALE 2015

sull'attività svolta e sui programmi di lavoro





Autorità per le garanzie nelle comunicazioni

Presidente

ANGELO MARCELLO CARDANI

Componenti

ANTONIO MARTUSCIELLO

ANTONIO NICITA

FRANCESCO POSTERARO

ANTONIO PRETO

Segretario generale

FRANCESCO SCLAFANI

Vice segretari generali

LAURA ARIA

ANTONIO PERRUCCI

Capo di gabinetto del Presidente

ANNALISA D'ORAZIO

Indice

<i>Prefazione del Presidente</i>	7
--	---

CAPITOLO I

Le principali aree di intervento dell'Autorità nel periodo 2014-2015	9
1.1 Gli interventi regolatori e le attività di vigilanza nei mercati delle telecomunicazioni	12
1.2 I servizi "media": analisi, regole e controlli	18
1.3 Tutela e garanzia dei diritti nel sistema digitale	22
1.4 Concorrenza e regole nel settore postale	29
1.5 I consumatori: una categoria da tutelare	31
1.6 La nuova generazione regolamentare: analisi ed indagini conoscitive	38
1.7 Le funzioni ispettive e di registro	43

CAPITOLO II

Le dinamiche nel settore delle comunicazioni in Italia e in Europa	47
2.1 L'evoluzione dei mercati delle telecomunicazioni tra realtà e prospettive	50
2.2 Gli sviluppi dei media nell'era della convergenza	70
2.3 La situazione nel mercato dei servizi postali	93

CAPITOLO III

La strategia dell'Autorità e le attività programmatiche	101
3.1 La verifica sui risultati della regolamentazione dell'Autorità	104
3.2 L'individuazione degli obiettivi e degli strumenti di valutazione dell'attività	130
3.3 La definizione delle linee di intervento strategiche per il prossimo anno	138

CAPITOLO IV

L'organizzazione dell'Autorità e le relazioni con le istituzioni	151
4.1 Il nuovo assetto organizzativo ispirato all'efficienza	153
4.2 Gli organismi strumentali e ausiliari	158
4.3 La tutela giurisdizionale in ambito nazionale	162
4.4 La collocazione dell'Autorità nel sistema nazionale	166
4.5 La collocazione dell'Autorità nel sistema internazionale	174

Appendice	177
----------------------------	-----

La *Relazione annuale 2015 sull'attività svolta e sui programmi di lavoro*, se non diversamente specificato, presenta dati e rendiconti sull'azione di lavoro condotta dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni nel periodo compreso tra il 1° maggio 2014 e il 30 aprile 2015.

Le elaborazioni dei dati, salvo diversa indicazione, sono eseguite dall'AGCOM. Per i dati dell'Autorità si omette l'indicazione della fonte.

Le composizioni percentuali sono arrotondate automaticamente alla prima cifra decimale. Il totale dei valori percentuali così calcolati può risultare non uguale a 100.

Inoltre, si evidenzia come i dati non sempre sono direttamente confrontabili con quelli riportati nelle precedenti Relazioni annuali. In alcuni casi, infatti, le imprese hanno operato integrazioni e ri-classificazioni dovute sia a variazioni e integrazioni nelle metodologie di calcolo (ad esempio driver per l'attribuzione dei ricavi o degli investimenti) sia a mutamenti dei perimetri di attività economica aziendale; ciò ha determinato aggiustamenti in termini di importi economici talvolta di entità anche non marginale.

Sul sito www.agcom.it sono pubblicati approfondimenti ed eventuali segnalazioni di errata corrige.



Autorità per le garanzie nelle comunicazioni

Centro direzionale, Isola B5 - 80143 Napoli

Via Isonzo, 21/b - 00198 Roma

www.agcom.it

Prefazione del Presidente

Sono trascorsi diciotto anni dall'atto di fondazione dell'Autorità; lo scenario tecnologico e di mercato del settore delle comunicazioni è in questo lasso di tempo profondamente cambiato. Abbiamo assistito ad una accelerazione dei processi di innovazione tecnologica; allo sviluppo di reti con protocolli evoluti (ISO/OSI); alla diffusione di servizi di accesso a banda larga; al rovesciamento di consolidati equilibri di mercato; all'irrompere di nuovi soggetti nella catena del valore delle reti, dei servizi e delle applicazioni di comunicazione; all'esplosione dei social network e degli "user generated content". Il tutto ha radicalmente mutato da un lato il rapporto tra i consumatori e la comunicazione tradizionale legata ai servizi telefonici, postali e radiotelevisivi; dall'altro la relazione tra singoli (libertà di espressione e informazione) e particolari categorie (minori, soggetti politici) di utenti e mezzi di comunicazione e informazione di massa. In questo contesto l'Autorità ha esteso il proprio mandato istituzionale, che si è arricchito di nuove competenze, quali la regolamentazione e vigilanza del settore postale e la tutela del diritto d'autore.

La Relazione annuale ha lo scopo di rendere pubblica, trasparente, e dunque giudicabile l'azione dell'Autorità; di rendere misurabile in termini di ragionevolezza, efficienza ed economicità, oltre che ovviamente sotto il profilo della legittimità, ognuna delle scelte compiute nell'esercizio delle proprie funzioni di regolamentazione, vigilanza e tutela; di dar conto delle linee strategiche che guideranno l'attività regolamentare nel prossimo anno.

L'Autorità si muove in un mondo complesso ed in continuo mutamento in cui mantenere una visione coordinata a fronte della convergenza dei mercati è condizione difficile ma imprescindibile. In tale scenario il regolatore si trova a dover coniugare il diritto dell'utente di accesso alle reti e servizi di comunicazione elettronica con la garanzia del rispetto delle libertà individuali e i diritti fondamentali della persona con la tutela dei diritti di proprietà di opere digitali; a dover contemperare la promozione della concorrenza e dell'innovazione con il diritto all'informazione, attiva e passiva, e la libertà di espressione.

Un lavoro impegnativo che ha al centro la salvaguardia dei principi costituzionali la cui tutela ricade sotto l'azione dell'Autorità, e che si esplicita nell'esercizio di una potestà regolamentare trasparente, funzionale al perseguimento degli obiettivi prefissati, in primis la promozione della concorrenza e dell'innovazione e la tutela dei cittadini e dei consumatori di servizi, applicazioni e contenuti della comunicazione.

La Relazione permetterà al lettore che lo desidera di avere contezza in dettaglio dell'attività svolta nell'ultimo anno dall'Autorità in tutti i settori regolati. Nel breve spazio di questa presentazione mi limito a richiamare il tema strategico della tutela del consumatore, elemento chiave delle azioni dell'Autorità, che richiede maggiori sforzi al crescere dell'economia e della società digitale. Al riguardo, diamo conto nel volume di una costante attività di miglioramento delle informazioni sui prezzi e sulla qualità dei servizi, intesa ad accrescere il livello di trasparenza

delle offerte ed a guidare i consumatori verso scelte consapevoli. A ciò si è affiancata una impegnativa azione di vigilanza e sanzionatoria nei confronti delle condotte scorrette degli operatori. Essenziale, al riguardo, il coordinamento con i Comitati regionali per le comunicazioni, che svolgono l'importante funzione di risoluzione delle controversie a livello decentrato.

La Relazione dà conto, in conclusione, di un percorso di riorganizzazione interna compiuto nell'ultimo anno, finalizzato a dotare l'Autorità di una struttura più efficiente e più aderente alle profonde trasformazioni che interessano i mercati di competenza. Si è trattato di un percorso essenzialmente focalizzato sugli obiettivi di efficienza, efficacia e trasparenza dell'organizzazione e dell'azione amministrativa che costituiscono il fondamento di ogni buona amministrazione. Ma è stata altresì l'occasione per conseguire importanti contenimenti di spesa, necessari in un contesto caratterizzato dall'imperativo della spending review per tutte le istituzioni pubbliche.

Da ultimo, nel mentre esprimo un sincero ringraziamento al personale dell'Autorità che con dedizione e competenza lavora per il conseguimento degli obiettivi della nostra attività di regolazione e vigilanza, auspico che il lettore voglia anche apprezzare la rinnovata veste grafica e contenutistica che proponiamo, caratterizzata da una maggiore sintesi e da una architettura espositiva che riteniamo più efficace e più chiara.

ANGELO MARCELLO CARDANI

Presidente dell'AGCOM

2015

CAPITOLO I

**Le principali aree di intervento dell'Autorità
nel periodo 2014-2015**

PAGINA BIANCA

Introduzione

Il periodo intercorso tra la metà del 2014 e i primi mesi del 2015 è trascorso sulla scia dell'evoluzione dell'ecosistema digitale lungo un percorso già tracciato dall'affermazione del processo di convergenza in atto nel settore delle comunicazioni, secondo l'inarrestabile ritmo del cambiamento tecnologico. Si è assistito, infatti, a fenomeni di convergenza che hanno riguardato piattaforme tecnologiche, reti *ultrabroadband* e servizi di comunicazione, *social media*, servizi video e *smart application* che hanno pervaso il tessuto sociale a livello mondiale, generando una maggiore domanda di capacità trasmissiva. Parallelamente allo sviluppo tecnologico si è assistito ad un cambiamento della figura del consumatore che, riaffermando la propria centralità nel processo economico, ha assunto un ruolo sempre più attivo in grado di influenzare le sorti dei mercati delle comunicazioni e delle tecnologie digitali.

L'emergente ambiente *broadband-centric* pone ai legislatori e alle autorità di regolamentazione nuove sfide. Accanto ai tradizionali temi della concorrenza, essi devono affrontare i nuovi problemi dell'era digitale rappresentati, tra l'altro, dalle frodi *online*, dalla pirateria digitale, dai furti di identità, in un contesto economico e sociale caratterizzato da nuovi *player*, da un maggiore consolidamento e integrazione tra i fornitori di servizi di telecomunicazione, fornitori di contenuti e produttori. A ciò si aggiunge lo sviluppo di reti a banda ultralarga e la separazione dei servizi dall'infrastruttura fisica sottostante che ha favorito sia lo sviluppo di una nuova serie di applicazioni e servizi innovativi sia di nuovi modelli di *business* che sfidano i regimi regolamentari precedenti.

In questo ambito si dipana la riflessione della comunità internazionale che delinea le caratteristiche della cosiddetta "regolamentazione di 4ª generazione" che, rispetto alle precedenti, si configura quale strumento non solo di regolazione di mercati neo-liberalizzati o comunque contraddistinti da strutturali fallimenti di mercato, ma anche di supporto all'azione di Governi e Parlamenti per il raggiungimento degli obiettivi di politica economica e sociale, garantendo un'adeguata tutela dei consumatori ed un sempre più diffuso accesso alle reti a banda larga e ultralarga, così da massimizzare gli enormi benefici che l'ecosistema digitale promette.

Anche la Commissione Europea – rinnovata ai propri vertici alla fine del 2014 con la nomina del presidente Juncker – ha osservato che i benefici dell'economia digitale in Europa non si manifestano pienamente perché imbrigliati nella disomogenea geografia paneuropea. Le proposte operative tendono, pertanto, a rendere ancora più ambiziosa la riforma delle norme in materia di comunicazioni elettroniche a promuovere e supportare gli investimenti in infrastrutture *ultrabroadband*, a modernizzare le regole sul diritto d'autore, ad aggiornare e semplificare le norme sulla tutela dei consumatori negli acquisti *online* e digitali, a creare un approccio armonizzato allo spettro radio da parte degli Stati membri, a sostenere la creazione di una rete digitale di alta qualità, a contribuire alle attività che incoraggiano la ricerca digitale e l'imprenditorialità, a sviluppare ed attuare misure volte a rendere l'Europa *online* più affidabile e sicura.

L'Autorità, consapevole di queste linee di tendenza, nella precedente Relazione annuale aveva programmato la propria attività, nei diversi settori di competenza, orientandosi alla promozione della concorrenza, alla tutela dei consumatori e degli utenti, alla garanzia di un'efficiente allocazione delle risorse scarse, al sostegno per lo sviluppo delle reti e dei servizi digitali di comunicazione, alla promozione e tutela del pluralismo, nonché alla garanzia della parità di accesso ai mezzi di informazione e di promozione della cultura della legalità nella fruizione delle opere digitali, coniugando i principi di trasparenza, efficacia ed efficienza dell'azione amministrativa.

Coerentemente con tali obiettivi, nell'ultimo anno, l'Autorità è intervenuta, nel settore delle telecomunicazioni, fisse e mobili, sia con le analisi di mercato e le approvazioni delle offerte di riferimento dell'operatore *incumbent*, sia con meccanismi incentivanti l'adozione di tecnologie di ultima generazione, con le attività di vigilanza e di analisi delle contabilità regolatorie degli operatori di rete fissa e mobile.

Nel settore dell'audiovisivo si è proceduto, con opportuni interventi, ad implementare e semplificare i sistemi di acquisizione di dati nei servizi *media* al fine di svolgere nella maniera più efficiente le attività di monitoraggio dei mercati e presidiare i processi di regolamentazione. L'Autorità ha poi

intrapreso diversi interventi tesi a difendere la libertà di informazione, a promuovere e tutelare il pluralismo informativo, oltre che ad assicurare le dovute protezioni alle fasce deboli – quali i minori – nell’accesso ai servizi e ai contenuti di comunicazione. Tra le misure a tal fine adottate si evidenzia l’istituzione dell’Osservatorio delle garanzie per i minori e dei diritti fondamentali della persona su Internet.

Parallelamente, nel settore dei servizi postali, l’Autorità ha posto in essere attività volte alla ridefinizione degli obiettivi di qualità nonché alla quantificazione dell’onere del servizio postale universale.

Attraverso l’attività di ricezione ed analisi delle segnalazioni pervenute all’Autorità, sono stati individuati quegli ambiti in cui si concentrano le maggiori criticità inerenti alla tutela dell’utenza, tenuto conto che l’innovazione tecnologica, se da un lato ha favorito l’ampliamento della gamma di servizi fruibili dal consumatore, dall’altro ha allargato le potenziali minacce per i fruitori di servizi digitali. La protezione dei diritti degli utenti ha richiesto, pertanto, un’attività di aggiornamento del quadro regolamentare per rispondere all’evoluzione degli strumenti di comunicazione.

Il lavoro dell’Autorità in un settore caratterizzato dalla scarsa disponibilità di risorse, come lo spettro, si è orientato a favorire l’uso efficiente dello spettro e la diffusione di servizi di *wireless broadband*, promuovendone l’utilizzo condiviso e rendendo disponibili nuove risorse. In tale ottica si colloca, ad esempio, la pianificazione delle risorse frequenziali per il servizio televisivo digitale e l’eliminazione delle frequenze interferenti.

Facendo proprio lo spirito della regolamentazione di 4ª generazione, l’Autorità ha intrapreso, infine, molteplici attività volte alla collaborazione con le diverse articolazioni governative (Ministeri, Enti locali, Uffici legislativi del governo) per supportare, per i diversi aspetti di propria competenza e nel rispetto dei reciproci ruoli, le iniziative di politica economica e sociale intraprese da Parlamento e Governo. Tale attività ha oltrepassato i confini nazionali, essendo l’Autorità presente e attiva in tutti

gli ambiti comunitari (Commissione europea, BEREC, ERGA, ERGP, ecc.) ed internazionali (OCSE, UNESCO, ecc.).

1.1 Gli interventi regolatori e le attività di vigilanza nei mercati delle telecomunicazioni

Nell’ultimo anno, la regolamentazione del settore delle comunicazioni elettroniche si è ulteriormente sviluppata secondo gli obiettivi della promozione della concorrenza e della tutela dei consumatori. In questo senso, le evidenze che saranno presentate nei Capitoli I e II dimostrano un significativo sviluppo del processo competitivo (con la continuazione del *trend* di discesa degli indici di concentrazione dei principali mercati), nonché un consolidamento dell’andamento decrescente dei prezzi che ha portato nell’ultimo quinquennio enormi benefici ai consumatori. In tal contesto, gli interventi regolamentari attuati hanno comportato un rafforzamento della posizione degli operatori concorrenti, attraverso misure pro-competitive volte a favorire l’accesso *wholesale* alla rete fissa di Telecom Italia (dal classico *unbundling*, al *bitstream* fino a VULA su rete *Fiber To The Cabinet – FTTC*) e la *mobile number portability*. Inoltre, l’Autorità ha sviluppato una serie di attività volte a verificare le condizioni, anche dal punto di vista regolamentare, più idonee a far decollare in Italia la fornitura di servizi a banda larga di ultima generazione.

L’indagine conoscitiva sui servizi di accesso alle reti Next Generation Network (NGN)

Al fine di adottare gli interventi più opportuni nell’ambito della infrastrutturazione in reti di accesso NGN l’Autorità ha, pertanto, condotto, congiuntamente all’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM), un’indagine conoscitiva sulla concorrenza statica e dinamica nel mercato dei servizi di accesso e sulle prospettive di investimento nelle reti di telecomunicazioni a banda larga ed ultralarga (conclusa a novembre 2014¹). Nell’indagine

¹ Cfr. <http://www.agcom.it/documents/10179>.

congiunta sono stati prospettati diversi scenari tecnologici e di mercato con le relative ricadute in termini competitivi. Ciò ha fornito un contributo tecnico, funzionale alla comprensione ed alla valutazione dei risultati conseguibili attraverso l'iniziativa privata e, di conseguenza, utile alla definizione di un contesto istituzionale di regole e, più in generale, di una politica pubblica efficace, coerente e trasparente. Tenendo conto degli esiti di tale indagine, della Strategia per la banda ultralarga del Governo nonché degli obiettivi della Agenda Digitale Europea, come nel seguito sarà più diffusamente illustrato, l'Autorità ha, conseguentemente, improntato l'approccio regolamentare per i prossimi anni per i mercati dei servizi di accesso alla rete fissa, nell'ottica di incentivare gli investimenti degli operatori nello sviluppo delle reti di nuova generazione – con architettura *Fiber To The Cabinet* e *Fiber To The Home* (FTTH) – e di garantire condizioni di maggiore concorrenzialità infrastrutturale.

L'accesso alla rete fissa: l'insieme coordinato delle misure regolamentari

Sulla base di quanto è emerso nell'indagine conoscitiva sui servizi di accesso alle reti NGN, l'Autorità ha sottoposto a consultazione pubblica due proposte regolamentari alternative (valide per il periodo 2014-2017) relative all'analisi dei mercati dell'accesso all'ingrosso alle reti fissa di Telecom Italia, finalizzate a: i) favorire la diffusione di tecnologie di accesso a banda ultralarga; ii) promuovere l'infrastrutturazione in reti *Next Generation Access* (NGA); iii) rafforzare le misure sulla parità di trattamento e non discriminazione (cfr. delibera n. 42/15/CONS).

La prima proposta (cosiddetto scenario ALFA), in continuità con il precedente ciclo regolamentare, conferma i *remedies* esistenti su base nazionale e le misure pro-concorrenziali introdotte dalla delibera n. 747/13/CONS, al fine di promuovere una concorrenza infrastrutturata su tutto il territorio nazionale. La seconda proposta (cosiddetto scenario BETA) è invece basata sul riconoscimento di condizioni concorrenziali differenziate in alcune aree del Paese. In particolare, si prevedono condizioni regolamentari e prezzi differenziati nelle aree di Centrale coperte almeno al 70% da due reti FTTx

(cosiddette Aree B), rispetto alle aree in cui tali condizioni non si verificheranno (cosiddette Aree A). A fronte del maggiore grado di concorrenza e infrastrutturazione nelle Aree B, la proposta dell'Autorità prevede un alleggerimento degli obblighi di controllo dei prezzi in capo a Telecom Italia per i servizi *bitstream* e *unbundling*.

La proposta dell'Autorità include, inoltre, un rafforzamento delle misure relative alla parità di trattamento e alla non discriminazione con particolare riferimento ai *key performance indicator*, alle basi di dati a disposizione degli operatori alternativi, alla *governance* dell'*equivalence of output*, agli SLA (*Service Level Agreement*) e alle penali, elementi cardine a garanzia della concorrenza, in particolar modo nella fase di sviluppo dei nuovi servizi a banda ultralarga.

Al fine di fornire le necessarie condizioni di certezza regolamentare al mercato l'Autorità, parallelamente all'analisi dei mercati dell'accesso, ha completato il ciclo 2013 di approvazione delle offerte di riferimento di Telecom Italia (cfr. delibere n. 69/14/CIR, n. 67/14/CIR, n. 70/14/CIR, n. 68/14/CIR e n. 128/14/CIR) ed ha avviato i procedimenti di approvazione delle offerte di riferimento per il 2014 (cfr. delibere n. 135/14/CIR, n. 136/14/CIR, n. 17/15/CIR, n. 29/15/CIR, n. 55/15/CIR).

Sempre in materia di accesso, per valutare lo stato della concorrenza nella fornitura dei servizi di alta qualità in postazione fissa, l'Autorità ha avviato e sottoposto a consultazione pubblica l'analisi del mercato n. 4 della Raccomandazione della Commissione europea 2014/710/UE (cfr. delibera n. 559/14/CONS). Le misure proposte in consultazione comunitaria mirano, come nel caso dei mercati dell'accesso alla rete fissa, alla promozione delle tecnologie di ultima generazione (come i collegamenti a capacità dedicata GBE su fibra ottica) e al superamento delle tecnologie *legacy* (basate su tecnologie di trasporto PDH e SDH).

L'Autorità nel disciplinare il processo di migrazione tecnologica dalle tradizionali reti telefoniche TDM a quelle nuove e più efficienti basate sul protocollo IP, ha inteso promuovere l'adozione di tecnologie di ultima generazione attraverso la definizione delle tempistiche di migrazione tecnica e l'introduzione della cosiddetta migrazione amministrativa (cfr. delibera n. 52/15/CIR). La defini-

zione dei processi di migrazione tecnica fornisce le necessarie certezze regolamentari, mentre la migrazione amministrativa ha l'effetto di incentivare tutti gli attori del mercato, sebbene mossi da interessi diversi, al passaggio all'interconnessione IP. Infatti, se da un lato la presenza di servizi TDM inter-distrettuali deregolamentati costituisce un fattore di spinta verso l'interconnessione IP per gli operatori alternativi, l'introduzione della migrazione amministrativa esercita, nei confronti di Telecom Italia, la necessaria pressione affinché tale passaggio avvenga senza ritardi. Infine, con l'obiettivo della promozione della concorrenza infrastrutturale, particolare rilievo rivestono le misure regolamentari adottate dall'Autorità in relazione all'accesso ai *cabinet* e al MOV (cosiddetto *multioperator vectoring*), introdotte nel 2013 e confermate nella proposta di regolamentazione per il prossimo triennio. Tale strategia rappresenta, a livello europeo, una scelta innovativa di apertura della rete in rame di Telecom Italia proprio in prossimità del cliente finale (cosiddetto *sub-loop*), promuovendo l'adozione di tecnologie trasmissive ad elevate prestazioni in termini di velocità di connessione. A tale riguardo sono proseguite le attività del tavolo tecnico appositamente istituito (cfr. delibera n. 747/13/CONS), volte alla definizione delle specifiche tecniche dei requisiti per il MOV (architettura, *requirement hardware* e *software* degli apparati, procedure di manutenzione, ecc.). Sulla base delle prime risultanze del tavolo, l'Autorità (cfr. delibera n. 135/14/CIR) ha proposto che gli operatori, a partire dal 2015, siano obbligati ad installare apparati in grado di supportare la nuova tecnologia, quali *line card MOV-ready* e *chassis e processor/controller MOV-friendly*. Tale previsione, si pone l'obiettivo di facilitare nel breve periodo l'adozione di sistemi MOV. Inoltre, al fine di consentire l'interoperabilità tra sistemi MOV è previsto l'avvio di uno specifico gruppo di lavoro con l'obiettivo di condurre il mercato all'adozione di uno *standard* unico internazionale.

Relazione annuale di Telecom Italia sulla separazione tra i sistemi informativi delle funzioni di rete e delle funzioni commerciali - anno 2014

L'insieme degli interventi volti a promuovere la concorrenza nelle telecomunicazioni fisse, è

completato dall'attività di implementazione di misure di separazione funzionale poste in capo all'operatore dotato di significativo potere di mercato. In particolare, ai sensi della delibera n. 731/09/CONS, Telecom Italia deve garantire, attraverso l'impiego di opportune misure organizzative, una sufficiente separazione tra le funzioni aziendali preposte alla gestione della rete ed alla vendita dei servizi finali. Al fine di verificare nel tempo la persistenza delle suddette condizioni, Telecom Italia deve presentare all'Autorità a giugno di ogni anno una relazione certificata da un soggetto terzo che, oltre a comprovare quanto sopra, indichi le misure adottate per impedire l'utilizzo dei dati riservati relativi alla clientela degli OAO (*Other Authorized Operator*), in possesso delle funzioni di rete, da parte delle divisioni commerciali dell'operatore notificato.

In ottemperanza alle citate disposizioni, Telecom Italia ha presentato, per l'anno 2014 la Relazione annuale sulla separazione tra sistemi informativi delle funzioni di rete e delle funzioni commerciali, unitamente alla certificazione tecnica che, anche per l'anno 2014, è stata affidata alla Società Ernst & Young Financial Business Advisors S.p.A.. La società di revisione ha valutato in particolare:

- i criteri con cui Telecom Italia autorizza e controlla l'accesso ai sistemi informativi contenenti dati riservati relativi all'OAO e/o alla sua clientela;
- la rispondenza di tali criteri con quanto disposto dalle delibere dell'Autorità;
- l'attuazione di misure e procedure idonee ad assicurare il continuo rispetto di tali criteri.

Le conclusioni di tali verifiche evidenziano il pieno rispetto delle prescrizioni espresse dalle delibere dell'Autorità.

Sempre in questo ambito si colloca l'attività dell'Organo di Vigilanza che, come sarà più ampiamente illustrato nel Capitolo IV, è un organo indipendente che ha il compito di vigilare sulla corretta esecuzione degli Impegni presentati da Telecom Italia ed approvati dall'Autorità e di assicurare il più ampio rispetto del principio della parità di trattamento così come il raggiungimento degli obiettivi di qualità del servizio.

Revisione della contabilità regolatoria di rete fissa

Le precedenti attività si accompagnano spesso all'analisi della struttura contabile dell'operatore regolamentato. Questa attività di verifica della contabilità regolatoria ha lo scopo di certificare la conformità della rendicontazione contabile prodotta dall'operatore al quadro normativo vigente. Tale verifica è svolta da un soggetto indipendente dalle parti interessate con specifiche competenze tecniche, che emette il proprio giudizio professionale. A valle delle verifiche revisionali, l'Autorità procede alla pubblicazione, con propria delibera, delle relazioni di conformità redatte dal revisore.

A causa di alcuni impedimenti di natura giuridica sopraggiunti nell'espletamento della gara a procedura aperta per l'affidamento dell'incarico di verifica delle contabilità regolatorie degli operatori di rete fissa e mobile notificati, per gli anni 2011, 2012 e 2013 le tempistiche prefissate hanno subito degli slittamenti, celermente recuperati portando a compimento le revisioni delle contabilità di rete fissa di Telecom Italia relative agli esercizi contabili 2011 e 2012.

Le verifiche sono state svolte sulla base del nuovo quadro regolamentare di riferimento in materia di contabilità dei costi e di separazione contabile, basato sulle delibere del secondo ciclo di analisi dei mercati, nonché delle delibere n. 678/11/CONS e n. 324/13/CONS, che integrano il quadro normativo di riferimento in materia di contabilità regolatoria, definendo il modello contabile, per i mercati all'ingrosso, rispettivamente dell'accesso e del trasporto del traffico sulla rete fissa di Telecom Italia.

La regolamentazione nei mercati delle telecomunicazioni mobili

Per promuovere il dispiegamento della concorrenza nel mercato dei servizi di comunicazione elettronica su reti mobili alla luce delle mutate condizioni di mercato, l'Autorità, nell'ambito del quarto ciclo di analisi di mercato dei servizi di terminazione su rete mobile (cfr. delibera n. 16/15/CONS) propone, per la prima volta, di notificare, quali operatori aventi significativo potere di mercato, oltre agli operatori di rete (Telecom Italia,

Vodafone, Wind e H3G) anche quattro operatori virtuali (BT Italia, Lycamobile, Noverca e Poste Mobile).

In questo ambito, gli operatori di telefonia mobile, notificati quali detentori di significativo potere nel mercato della terminazione delle chiamate vocali sulle rispettive reti, sono tenuti alla predisposizione di un sistema di contabilità regolatoria a costi storici (per il triennio 2011-2013 sono soggetti a tale obbligo Telecom Italia S.p.A., Vodafone Omnitel S.p.A., Wind Telecomunicazioni S.p.A. e H3G S.p.A., cfr. delibere n. 667/08/CONS, n. 60/11/CONS e n. 621/11/CONS). La medesima normativa prevede altresì che il sistema contabile debba essere oggetto di revisione da parte di un organismo indipendente, incaricato dall'Autorità, al fine di verificare il rispetto degli obblighi di rendicontazione (cfr. delibere n. 485/01/CONS, n. 399/02/CONS, n. 3/06/CONS, n. 667/08/CONS, n. 60/11/CONS e n. 621/11/CONS).

L'attività del revisore è finalizzata principalmente ad accertare la correttezza dei raggruppamenti per centro di costo a livello della contabilità gestionale, la corretta integrazione della contabilità gestionale nel modello di contabilità regolatoria e la correttezza dei raggruppamenti per centro di costo nelle categorie definite dall'Autorità. Tutta l'attività, secondo quanto previsto dall'*International Standard on Assurance Engagements* (ISAE) 3000, ha l'obiettivo di esprimere un giudizio sulla correttezza, coerenza e conformità alla normativa di riferimento delle informazioni presentate nella contabilità regolatoria.

L'attività di verifica dei documenti di contabilità regolatoria di rete mobile concernenti l'esercizio 2011 è stata completata nel rispetto della pianificazione concordata e le relazioni conclusive sono state trasmesse all'Autorità tra il mese di novembre e quello di dicembre del 2014. Nel mese di gennaio 2015, infine, sono state avviate le attività relative alla verifica dei documenti contabili relativi al 2012.

Le ottemperanze alle sentenze del Consiglio di Stato

Per effetto di alcune sentenze del Consiglio di Stato intervenute nel biennio 2013-2014, l'Autorità è stata chiamata a riesaminare e, laddove ha ritenuto necessario a modificare, alcuni provvedimenti

aventi ad oggetto la declinazione degli obblighi regolamentari imposti in esito alle analisi di mercato del precedente ciclo regolatorio. In particolare si fa riferimento alla: i) revisione delle condizioni attuative relative all'obbligo di controllo dei prezzi dei servizi regolamentati di accesso all'ingrosso alla rete fissa per gli anni 2010-2012 (cfr. delibera n. 86/15/CONS); ii) rideterminazione, per il servizio di terminazione su rete mobile, di condizioni di asimmetria tariffaria in favore dell'operatore H3G per gli anni 2008-2009 e per l'anno 2013 (cfr. delibere n. 259/14/CONS e n. 365/14/CONS); iii) verifica del canone dei servizi *bitstream naked* per il 2009.

Vigilanza in materia di Servizi di comunicazioni elettroniche, Numerazione

L'attività di vigilanza nei mercati delle telecomunicazioni ha riguardato la vigilanza sul rispetto, da parte di Telecom Italia, degli obblighi di accesso, l'adozione del nuovo piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni, il monitoraggio delle concentrazioni nel settore televisivo locale.

Per quanto riguarda il monitoraggio dei processi di *provisioning* e di *assurance* dei servizi *wholesale* forniti da Telecom Italia agli operatori alternativi, l'Autorità ha: i) vigilato sui casi di inottemperanza alla normativa vigente, identificando le ipotesi di violazione; ii) monitorato la qualità della rete di accesso di Telecom Italia nella fornitura dei servizi intermedi di accesso; iii) dato seguito alle segnalazioni degli operatori. L'attività di verifica svolta si è conclusa con un atto di diffida ad adempiere agli obblighi vigenti (cfr. delibera n. 309/14/CONS).

Con riferimento, invece, all'adozione del nuovo piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni è stata condotta un'istruttoria per l'integrazione del Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni (PNN) (cfr. delibera n. 8/15/CIR) al fine di consentire la raccolta di fondi, tramite numerazione 499, per la partecipazione alla vita politica attraverso servizi di rete mobile e fissa. L'Autorità ha partecipato, inoltre, a tavoli tecnici internazionali svolti in ambito ITU (*International Telecommunication Union*), CEPT (*European Conference of Postal and Telecommunications Administrations*) e Commissione Europea ed ha supportato il MISE (Ministero dello Sviluppo Economico) nella defini-

zione di accordi di reciprocità nel caso di richieste di numerazione del PNN da parte di stati esteri.

Finanziamento del servizio universale: applicabilità del meccanismo di ripartizione del costo netto

La riforma del quadro normativo dell'Unione europea per le reti e i servizi di comunicazione elettronica del 2009 ha riaffermato l'obbligo di garantire la disponibilità di servizi di buona qualità accessibili al pubblico attraverso una concorrenza efficace e un'effettiva possibilità di scelta, nonché di disciplinare i casi in cui le esigenze degli utenti finali non siano adeguatamente soddisfatte dal mercato. Spetta alle Autorità Nazionali di Regolamentazione (ANR) decidere, sulla base di criteri obiettivi, su quali imprese incombe la responsabilità di fornire il "servizio universale" e la definizione di un impianto regolamentare al fine di accertare che gli operatori incaricati dell'obbligo forniscano, a corredo della loro richiesta di finanziamento, informazioni sufficientemente dettagliate sugli elementi specifici da finanziare. Al fine di garantire la trasparenza ed il controllo degli importi imputati al costo netto degli obblighi di servizio universale, le ANR effettuano un'attività di vigilanza.

In tale ambito, l'Autorità, nel corso del 2014, ha concluso l'iter istruttorio riguardante la valutazione del costo netto per l'anno 2007, accertando la mancata sussistenza dei presupposti per l'applicabilità del meccanismo di ripartizione del costo netto del servizio universale, non essendosi determinato un costo netto positivo (cfr. delibera n. 100/14/CIR).

Nel corso del primo trimestre 2014, l'Autorità ha predisposto anche l'avvio contestuale dei procedimenti istruttori di verifica del costo netto da parte del revisore per gli anni 2008 e 2009, al fine di recuperare più rapidamente il ritardo che si è accumulato sulle valutazioni di costo netto degli anni precedenti. Tale ritardo è stato determinato dai numerosi contenziosi degli operatori avverso le decisioni dell'Autorità sul costo netto del servizio universale tra gli anni 1999 e 2005. I ricorsi, alcuni dei quali tuttora pendenti, hanno generato inevitabili ripercussioni sulla tempistica e il consolidamento delle istruttorie già concluse.

La sentenza di primo grado dello scorso mese di gennaio 2015, con cui il giudice amministrativo ha