

Tabella 1.5.1 - Denunce per fattispecie oggetto della segnalazione

Oggetto della segnalazione		n. Modelli D
A	attivazione non richiesta di servizi	604
B	sospensione di servizi in difformità dalle disposizioni vigenti	190
C	mancato riscontro a reclami con le modalità previste	95
D	problematiche di passaggio ad altro operatore	1.032
E	mancato rispetto delle direttive generali in materia di qualità e carte dei servizi	157
F	modifica delle condizioni contrattuali senza preavviso di legge	66
G	applicazione agli utenti di prezzi superiori ai prezzi massimi imposti dall'Autorità	4
H	altre tipologie emergenti	32
I	inosservanza alle disposizioni della Legge n. 40/2007	168
L	disconoscimento traffico verso numerazioni a valore aggiunto e internazionali	395
M	servizio universale/traslochi	24
N	problematiche contrattuali	1.216
R	pratiche commerciali scorrette	67
ALTRO	denunce non di competenza	16
TOTALE		4.066

tramite il sito *web* dell'Autorità, migliorando tempestività ed efficacia dell'azione di vigilanza.

Nel periodo di riferimento, sono pervenute 4.066 denunce di cittadini tramite modello D che, unitamente a quelle pervenute dalle Associazioni di consumatori, hanno dato impulso all'attività istruttoria (cfr. Tabella 1.5.1).

Le attività di verifica, istruttorie ed ispettive, si sono concentrate sulle casistiche più gravi, attuali e diffuse: per la telefonia fissa, i disservizi nelle procedure di migrazione, cessazione e portabilità del numero; per la telefonia mobile, l'attivazione di servizi non richiesti e la modifica unilaterale delle condizioni economiche.

Le problematiche nel trasferimento delle utenze fisse sono state, anche in questo periodo di rilevamento, tra le più segnalate, con un incremento del 13% rispetto al precedente periodo. Attraverso un ciclo di mirate attività ispettive presso i principali operatori, svolte in collaborazione con la Polizia postale e delle comunicazioni, sono state individuate le criticità che ledono gli interessi degli utenti e le condotte delle società poste in violazione della normativa che impone, da un lato, di limitare al massimo i dis-

servizi per chi cambia il proprio gestore e, dall'altro, di evitare ingiustificate sospensioni del servizio. Le risultanze delle ispezioni hanno condotto sia all'adozione di sanzioni pecuniarie nei confronti degli operatori per violazione della normativa di settore, sia alla costituzione di un apposito Gruppo di lavoro per il monitoraggio dei processi di migrazione e per la ricerca di soluzioni per migliorare l'efficienza delle procedure e ridurre i disservizi all'utenza. Molte delle sanzioni comminate per l'inottemperanza agli ordini di riattivazione del servizio emessi dall'Autorità o dai Co.Re.Com. sono correlati ad interruzioni di servizio verificatisi nel corso delle procedure di trasferimento delle utenze (Tabella 1.5.2).

Tabella 1.5.2 - Denunce per tipologia di servizio (%)

Tipologia di servizio	%
Telefonia Fissa	38,6
Telefonia Mobile	29,9
Internet	26,2
Tv a pagamento	3,2
Altro	2,1

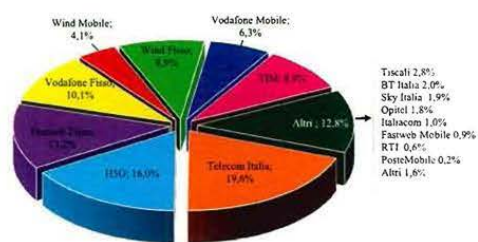


Figura 1.5.1 - Denunce per operatore

L'attivazione su rete mobile di servizi *premium* in abbonamento, prevalentemente via *web*, mostra anche nell'ultimo anno una crescita delle segnalazioni (7%). Le attività di verifica effettuate hanno portato ad individuare, in ragione della complessità del fenomeno già oggetto di precedenti sanzioni economiche, una soluzione di tipo regolamentare – proposta nell'ambito del provvedimento Bolletta

2.0 – tesa a rendere più trasparente l'attivazione dei servizi e più rapido ed efficace il rimborso delle somme illegittimamente addebitate.

Con riguardo all'attività sanzionatoria l'Autorità ha avviato, anche in base ad una trattazione unitaria ed aggregata delle fattispecie analoghe, 21 nuovi procedimenti sanzionatori per violazione di norme a tutela dei consumatori/utenti (Tabella 1.5.3). Nel medesimo arco temporale sono stati portati a termine 26 procedimenti, dei quali 10 avviati nel corso del precedente periodo di riferimento. Di tali procedimenti, 23 si sono conclusi con l'adozione di provvedimenti di ordinanza-ingiunzione, 1 con archiviazione per pagamento in misura ridotta della sanzione e 2 con archiviazione nel merito.

Il totale degli importi irrogati a titolo di sanzione ovvero corrisposti a titolo di pagamento in misura ridotta è stato pari a 2.246.404 euro.

Tabella 1.5.3 - Procedimenti sanzionatori avviati e relativi provvedimenti adottati

Fattispecie Concreta	Presidio sanzionatorio	N° nuovi procedimenti	In corso	Archiviazione	Oblazione	Ingiunzione
Mancata risposta a reclamo	art. 1, co. 31, l. 249/97	1			1	
Inottemperanza provvedimento temporaneo	art. 1, co. 31, l. 249/97	11	2	1		8
Inottemperanza ordini 5 ex l. 481/9	art. 1, co. 31, l. 249/97	2				2
Inottemperanza ordini	art. 98, co. 11, d.lgs. n.259/03	2				2
Disservizi procedure di migrazione e portabilità	art. 98, co. 13, d.lgs. n. 259/03	2	2			
Mancata trasparenza informativa	art. 98, co. 16, d.lgs. n. 259/03	2	1			1
Mancato rispetto obiettivi di qualità	art. 98, co. 16, d.lgs. n. 259/03	1				1
TOTALI		21	5	1	1	14

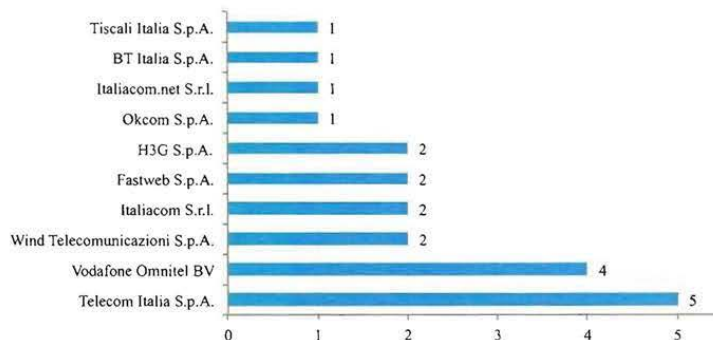


Figura 1.5.2 - Procedimenti sanzionatori avviati per operatore

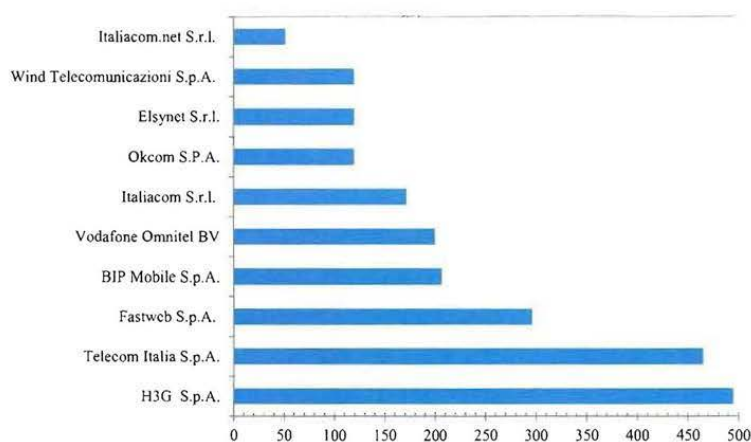


Figura 1.5.3 - Importi delle sanzioni per operatore (migliaia di €)

La tutela degli utenti dei servizi postali

Come sopra esposto, il mercato postale rappresenta un ambito neo-liberalizzato (a partire dal 2011, mentre per le telecomunicazioni fisse si è partiti nel 1998) e necessita pertanto di una speciale attività di tutela.

La garanzia di livelli sufficienti di tutela per gli utenti e una maggiore responsabilizzazione di tutti gli operatori postali sono gli obiettivi perseguiti dalla Direttiva generale in materia di carte dei servizi (cfr. delibera n. 413/14/CONS) che si pone in evidente parallelismo con gli strumenti di tutela già previsti a favore degli utenti nel settore delle comunicazioni elettroniche e risponde all'obiettivo indicato nella precedente Relazione annuale di rafforzamento delle garanzie per gli utenti nel settore postale.

La direttiva mira ad introdurre, in un settore che il Legislatore riconduce incontrovertibilmente a quelli dei servizi di interesse economico generale, obblighi minimi di tutela di contenuto essenzialmente informativo a favore degli utenti. Sono obblighi che trovano riscontro, non solo nella normativa dell'Unione europea, ma anche nei principi della legislazione nazionale: la legge n. 481/95 e, da ultimo il decreto legge n. 1/2012 convertito dalla legge n. 27/2012, riaffermano la fondamentale rilevanza delle carte di servizio evidenziando l'importanza della stretta correlazione tra gli obblighi in capo al fornitore del servizio ed un sistema che consenta un congruo ristoro dell'utente attraverso

la previsione, all'interno delle carte, dei diritti, anche di natura risarcitoria.

Tutti gli operatori postali sono stati chiamati a conformarsi alla direttiva, adeguando le proprie carte dei servizi e rendendole disponibili al pubblico, anche attraverso il proprio sito *web*. La direttiva individua i contenuti minimi delle carte dei servizi e i principi fondamentali che ne debbono ispirare la stesura, con particolare riguardo alla gestione dei rapporti con gli utenti e all'erogazione dei servizi postali. Con la carta dei servizi, rivista alla luce della direttiva generale, il fornitore di servizi postali si impegna ad agire nel rispetto dei principi di trasparenza, obiettività, equità e imparzialità; ad offrire i servizi in modo regolare e continuo; ad assicurare l'eguaglianza di trattamento degli utenti, indicando ogni forma di fruizione differenziata per particolari categorie di utilizzatori. Ogni operatore deve, inoltre, indicare, per ciascun servizio, le caratteristiche e la disponibilità di servizi accessori; fissare gli indicatori di qualità di ciascun servizio (esplicitando definizioni e metodi di misurazione) e i relativi *standard* generali e specifici dell'anno solare di riferimento; specificare il sistema di rimborsi e/o indennizzi in favore degli utenti, in caso di mancato rispetto degli *standard* di qualità e indicare i casi di indennizzo a richiesta e di indennizzo automatico con i relativi importi; assicurare all'utente il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami, segnalazioni e istanze di conciliazione tenuto conto della regolamentazione dell'Autorità (cfr. delibera n. 184/13/CONS). Infine, in relazione al ser-

vizio di assistenza clienti, l'operatore postale deve garantire che gli utenti possano segnalare disservizi, ottenere informazioni sulle caratteristiche e sui prezzi dei servizi, sulle modalità di fatturazione, sulle procedure di reclamo e di conciliazione.

La risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori

L'Autorità, oltre ad assicurare il coordinamento ed il corretto svolgimento delle attività di risoluzione delle controversie affidate ai Co.Re.Com., anche mediante attività di affiancamento e supporto per arginare momentanee situazioni di emergenza, svolge direttamente l'attività di definizione delle controversie relative a utenze di Regioni per le quali il Co.Re.Com. non ha ancora acquisito la delega a svolgere tale funzione (Valle d'Aosta, Campania, Sardegna, Sicilia e Veneto).

Nel periodo di riferimento sono state ricevute 1.625 istanze per la definizione di controversie tra utenti ed operatori, rispetto alle quali in 1.071 casi (pari al 65% del totale) il relativo procedimento è già stato concluso. Dei procedimenti conclusi, nel 70% dei casi le parti hanno raggiunto un accordo conciliativo nel corso dell'udienza o, comunque, nel corso della procedura, mentre nel 21% dei procedimenti si è giunti fino al provvedimento finale (poco più della metà di questi con determina direttoriale, perché di valore inferiore ad euro 500,00).

L'Autorità ha mantenuto un elevato *standard* per la durata dei procedimenti che sono rimasti, in

media, al di sotto del termine regolamentare (pari a 180 giorni) (Tabella 1.5.4). Inoltre, il valore dei rimborsi e indennizzi versati dagli operatori agli utenti in esito ai procedimenti di definizione è stimabile in 1 milione di euro.

Progetti speciali per la qualità dei servizi

Nel corso dell'anno sono proseguiti i progetti già avviati per promuovere la qualità dei servizi ed una più diffusa consapevolezza in merito alle loro caratteristiche attraverso la trasparenza informativa connessa alle prestazioni delle reti.

Il progetto "Misura Internet", che consente di verificare e certificare gratuitamente la qualità del servizio di accesso ad Internet a banda larga da postazione fissa, ha raggiunto i 200.000 utenti iscritti al sito www.misuraInternet.it, di cui 30.000 nell'ultimo anno. Sono stati complessivamente rilasciati 39.000 certificati, di cui il 78,3% per mancato rispetto della banda minima contrattualmente garantita, assicurando così agli utenti la possibilità di presentare reclamo per chiedere all'operatore il ripristino degli *standard* pattuiti, oppure recedere dal contratto senza costi. Circa il 90% degli utenti si sono visti aumentare la velocità di connessione dal proprio operatore ed i rimanenti sono stati oggetto di attività di *caring* compensative che hanno comportato una riduzione del canone mensile.

Con un recente provvedimento (cfr. delibera n. 656/14/CONS) l'Autorità, nell'indirizzare l'evoluzione del sistema di misura verso il nuovo *standard*

Tabella 1.5.4 - Istanze di definizione ricevute ed esito dei procedimenti avviati

Esito controversia	N. di proc. conclusi	% sui proc. conclusi	Durata media (in giorni)	Termine regolamentare	Valore medio rimborsi/indennizzi (euro)
Accordo in udienza	461	43%	75	-105	1.589,00
Decisione	117	11%	118	-62	214,00
Delibera	92	8,5%	110	-70	960,00
Transazione	234	22%	—	—	465,00
Rinuncia	97	9%	—	—	—
Improcedibilità	70	6,5%	—	—	—
TOTALE	1.071				954.702,00

ETSI ES 202 765-4, ha introdotto novità di rilievo per gli utenti, quali la possibilità di chiedere, in alternativa al recesso gratuito, il *downgrade* commerciale dell'offerta e l'estensione delle misurazioni a connessioni con velocità superiori ai 30 Mbps. Tale estensione assume particolare significato con l'approvazione del documento "Strategia italiana per la banda ultralarga" della Presidenza del Consiglio dei Ministri, che espressamente prevede l'utilizzo del software Ne.Me.Sys. per il monitoraggio della penetrazione della banda ultralarga e la valutazione della effettiva velocità di connessione nelle aree interessate dal Piano del Governo.

Il progetto "Misura Internet Mobile" (cfr. delibera n. 154/12/CONS), si avvale di misurazioni sul campo (*drive test*) per ottenere dati sulle prestazioni qualitative delle reti dei principali operatori mobili (H3G, Telecom Italia, Vodafone e Wind) con riferimento ai servizi di trasmissione dati. Nel corso dell'ultimo anno sono stati pubblicati i risultati relativi alla seconda campagna di misurazioni, svoltasi tra novembre 2013 e marzo 2014. Un'ulteriore sessione di misurazioni si è tenuta da maggio a settembre 2014. In quest'ultima campagna, è stato esaminato un maggiore numero di punti di *test* (da 1.000 a 1.200) ed è stata ampliata la distribuzione territoriale coinvolgendo un maggior numero di città (40 in luogo di 20), con aumento della popolazione rappresentata e della superficie esplorata. Il piano di evoluzione funzionale delle misurazioni per il biennio 2015-2016, approvato dal Tavolo tecnico sulla qualità mobile (cfr. delibera n. 154/12/CONS) prevede l'impiego degli *smartphone* quali dispositivi terminali di *test*, l'allargamento del *test* alle reti 4G (tecnologia LTE), l'introduzione di test di *video streaming* e la pubblicazione dei risultati delle misurazioni dinamiche, ossia condotte durante gli spostamenti urbani ed extraurbani.

Per quanto attiene alla qualità del servizio universale, infine, con la delibera n. 620/14/CONS sono stati fissati gli obiettivi per l'anno 2015. Anche per l'attuale periodo di riferimento si conferma l'andamento positivo dell'indice globale (IQG) utilizzato per la valutazione di qualità del servizio universale. Dalla sua introduzione nel 2010, gli indicatori che lo compongono sono sensibilmente migliorati (si stima nella misura di circa il 70%).

Le relazioni con le Associazioni dei consumatori e il pubblico

Il confronto costante con i singoli utenti e con le Associazioni dei consumatori costituisce un elemento indispensabile di conoscenza e di stimolo per l'assolvimento delle funzioni di tutela dell'utenza assegnate dall'ordinamento. Il rapporto con le Associazioni dei consumatori e degli utenti, particolarmente proficuo sia con riferimento all'attività di vigilanza che a quella regolamentare, è stato rinnovato prevedendo incontri periodici che favoriscano lo scambio di informazioni, la tempestività dell'azione di vigilanza ed il coinvolgimento diretto delle Associazioni medesime.

Le relazioni con il pubblico sono state curate dall'Autorità attraverso il *contact center*, che ha sinora rivestito un ruolo strategico nella cura e nell'orientamento del rapporto con gli utenti e si è rivelato quale luogo privilegiato per coglierne, con rapidità, il disagio e così informare le funzioni dedite alla regolamentazione e alla vigilanza. Il contatto con gli utenti avviene attraverso un *front-office* con il compito di ricevere le segnalazioni e le richieste di chiarimenti dei cittadini e di fornire indicazioni per la corretta gestione e risoluzione delle problematiche con i fornitori di servizi.

Nel periodo 1 maggio – 31 dicembre 2014, sono stati gestiti, in media, 135 contatti al giorno e sono state complessivamente riscontrate circa 22.500 richieste di utenti ed Associazioni di consumatori. Il mezzo maggiormente utilizzato per rivolgersi all'Autorità è stato il telefono: il 58% dei contatti si è registrato a seguito di telefonate; il 23% circa a mezzo mail all'indirizzo info@agcom.it ed il rimanente 19% via fax e posta ordinaria. Il 20% dei contatti ha riguardato informazioni di carattere generale sulle attività dell'Autorità, segnalazioni non inerenti ai servizi di comunicazione elettronica, richieste di riscontro sui procedimenti in corso e assistenza in relazione agli adempimenti connessi all'Informativa economica di sistema e al Registro degli operatori di comunicazione. Il restante 80% dei contatti ha avuto ad oggetto segnalazioni in materia di telecomunicazioni e di *pay-tv*.

Dal 1 febbraio 2015, nelle more del nuovo affidamento del servizio di *contact center*, l'Autorità assicura agli utenti un servizio di contatto tramite il canale *e-mail* (info@agcom.it).

1.6 La nuova generazione regolamentare: analisi ed indagini conoscitive

La regolamentazione, specie relativa ad ambiti così innovativi come quelli su cui l'Autorità ha competenza, implica una attenta fase di studio e di analisi delle tendenze tecnologiche e di mercato. L'Autorità in questi anni ha quindi prodotto analisi, ricerche, indagini conoscitive che hanno riguardato, tra l'altro, i servizi Internet, la pubblicità *online*, le nuove reti di comunicazione ad ultra-larga banda, i servizi *machine-to-machine* (M2M), la televisione 2.0, i nuovi media, l'informazione digitale. Inoltre, l'approfondimento di tali tematiche ha inevitabilmente riguardato anche la parte regolamentare. L'Autorità si è quindi soffermata in più occasioni su quale debba essere la regolamentazione di nuova generazione, che, ad esempio, stimoli al contempo la competizione nei mercati e gli investimenti infrastrutturali degli operatori, il pluralismo informativo e la professione giornalistica.

Verifiche di replicabilità tecnica ed economica (Test di prezzo)

Un primo aspetto concerne la valutazione della replicabilità tecnica ed economica di tutte le offerte di rete fissa, ed in particolare quelle relative ai servizi di accesso di nuova generazione, a banda larga e ultra-larga. Nel corso del periodo in esame, l'Autorità ha svolto le previste verifiche di replicabilità delle offerte al dettaglio di Telecom Italia per clientela residenziale e non residenziale, comprendenti servizi di accesso alla rete fissa, sulla base di quanto previsto al riguardo dalle relative delibere (cfr. delibere n. 731/09/CONS, n. 499/10/CONS, n. 1/12/CONS e n. 604/13/CONS). Tale attività mira a verificare il rispetto, da parte di Telecom Italia, dell'obbligo di non discriminazione nelle condizioni di fornitura dei servizi all'ingrosso regolati, per assicurare condizioni di parità di trattamento interna-esterna e, conseguentemente, prevenire eventuali comportamenti che lederebbero il corretto funzionamento del meccanismo concorrenziale, con ricadute negative anche sul livello di benessere dei clienti finali.

In particolare, si segnalano le attività di valutazione delle nuove offerte al dettaglio di servizi di ac-

cesso a banda ultralarga in tecnologia FTTC e FTTH, svolte sulla base della metodologia stabilita con la citata delibera n. 604/13/CONS. Tale delibera ha definito le modalità tecnico-applicative alle nuove offerte su infrastruttura di accesso in fibra ottica, disponendo tra l'altro, come già per le valutazioni relative ai prezzi dei servizi ADSL, l'impiego del criterio del cosiddetto *mix* produttivo, da intendersi quale ponderazione dei costi propri delle diverse soluzioni impiantistiche disponibili agli operatori alternativi a livello *wholesale*. Si richiama, a tale proposito, il recente aggiornamento dei valori del *mix* produttivo impiegato per le verifiche di replicabilità di offerte di servizi *ultrabroadband*, effettuato a valle di una complessa attività di monitoraggio svolta in contraddittorio con gli operatori. In particolare sono stati fissati i valori del *mix* produttivo per le verifiche di replicabilità economica delle offerte *retail ultrabroadband* di Telecom Italia in tecnologia FTTC (30% *bitstream* NGA; 58% VULA; 12% *sub-loop unbundling*) e sono stati aggiornati i valori del *mix* produttivo per le verifiche di replicabilità economica delle offerte in tecnologia FTTH (30% *bitstream* NGA; 70% VULA).

Per quanto riguarda le verifiche relative alle offerte su rete in rame ADSL, si è proceduto alle ordinarie attività di valutazione con l'obiettivo di verificare la presenza di margini ragionevoli per i *competitor* che acquistano da Telecom Italia *input* essenziali nei mercati all'ingrosso. Anche in tal caso l'Autorità ha effettuato le opportune valutazioni di replicabilità; dell'ultimo aggiornamento dei valori del *mix* produttivo (65,32% per i servizi di accesso *narrowband* e 66,85% per i servizi di accesso *broadband*) è stata recentemente data evidenza.

Si segnala inoltre l'attività di verifica relativa alla nuova offerta congiunta di Telecom Italia e dell'operatore satellitare SKY che prevede la vendita congiunta dei servizi di accesso alla rete fissa di Telecom Italia e dei contenuti audiovisivi dell'offerta SKY, veicolati mediante piattaforma IPTV.

Nel corso del 2014 è stata approvata anche la prima offerta di Telecom Italia relativa ad un *bundle* di servizi di rete fissa e mobile, che ha richiesto una serie di approfondimenti volti a valutare, in particolare, le corrette modalità di imputazione, ai fini del *test*, dei costi dei servizi di rete mobile non regolati.

Si evidenzia che, allo scopo di verificare la permanenza delle condizioni di replicabilità, è stata svolta, d'ufficio un'attività di monitoraggio a consuntivo relativa al grado di diffusione delle offerte già approvate, dei consumi sviluppati dalla clientela di quest'ultime, nonché un'attività di analisi dei dati relativi al numero di attivazioni, con l'obiettivo di verificarne l'impatto sul mercato e sulle dinamiche competitive.

Infine, in linea con l'obiettivo strategico generale di rafforzare l'attività di vigilanza in ordine al divieto di pratiche di *margin squeeze*, l'Autorità ha svolto un monitoraggio delle offerte *retail* NGA, avviate nel 2014, da diversi operatori.

Piano strategico Banda Ultralarga

Sempre in tema di rete fissa di nuova generazione, l'Autorità, in coerenza con gli obiettivi strategici di sviluppo delle reti, ha partecipato attivamente al dibattito relativo allo sviluppo dell'Agenda Digitale in Italia. Al riguardo, l'Autorità ha reso al Governo il proprio contributo sulla strategia per la banda ultralarga nel corso della consultazione pubblica svolta tra novembre e dicembre del 2014, esprimendo un generale apprezzamento per il documento approvato dal Consiglio dei Ministri. L'Autorità ha condiviso la necessità di definire politiche pubbliche volte a recuperare il ritardo infrastrutturale italiano in termini di diffusione della banda larga sul territorio nazionale e che, al tempo stesso, guardino al futuro dell'economia e della società. L'Autorità ha inoltre valutato positivamente l'approccio sinergico della strategia e il coordinamento delle istituzioni nella sua attuazione, attraverso il Comitato per la diffusione della banda ultralarga (COBUL) teso a favorire un'ampia cooperazione per raggiungere gli obiettivi attesi al 2020.

In linea con gli Orientamenti della Commissione Europea sugli Aiuti di Stato, la strategia riconosce un ruolo centrale all'Autorità, la quale darà un contributo tecnico, essenziale a garantire condizioni concorrenziali e a tutelare i consumatori. Gli Orientamenti prevedono, in particolare, che: "[...] *Le ANR dovrebbero essere consultate anche al fine di definire le tariffe e le condizioni di accesso all'ingrosso e risolvere le controversie tra i richiedenti l'accesso alle infrastrutture e gli operatori delle infrastrutture sovven-*

zionate [...]." Coerentemente il documento della Presidenza del Consiglio dei Ministri (Strategia italiana per la banda ultralarga), *"L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni [...] ha il compito di definire il contesto regolamentare all'interno del quale si muove, e si muoverà, lo sviluppo della banda ultralarga, definendo le condizioni tecniche ed economiche di accesso e gestendo la regolazione di settore"*. A tal fine l'Autorità ha avviato le attività volte alla definizione dei criteri generali (sotto forma di linee guida) per la definizione dei prezzi *wholesale* di accesso alle infrastrutture finanziate, che si propongono di fornire, alla stazione appaltante, un utile riferimento nell'elaborazione dei bandi e nell'analisi delle offerte.

L'Autorità sarà inoltre chiamata a verificare la velocità effettiva di connessione nelle aree interessate dai vari progetti di investimento e l'andamento degli abbonamenti a banda ultralarga ad almeno 100 Mbps. Inoltre, l'Autorità è attualmente coinvolta, attraverso un costante coordinamento con il MISE ed Infratel, alla costruzione del *"Sistema informativo nazionale federato delle infrastrutture del sotto e sopra suolo"*.

Infine, l'Autorità sarà coinvolta nell'attività relativa al recupero degli eventuali extra-profitti del beneficiario del finanziamento pubblico (attraverso il cosiddetto meccanismo di *claw back*). In particolare, la strategia prevede che al termine del primo quadriennio, l'operatore aggiudicatario sarà tenuto alla restituzione di una parte del contributo se i ricavi effettivi superano una determinata soglia prevista dal bando. Il tasso di remunerazione sarà definito sulla base del *Weighted Average Cost of Capital* (WACC) stabilito da AGCOM.

Gestione dello spettro radio e utilizzo delle bande di frequenza per servizi di wireless broadband

Sul fronte delle telecomunicazioni mobili, l'attività dell'Autorità concernente la disciplina dell'utilizzo dello spettro radio per i sistemi di comunicazione elettronica è proseguita in linea con gli obiettivi previsti dal quadro comunitario e dalla programmazione strategica dell'Autorità, al fine di favorire lo sviluppo dei servizi a banda larga e ultralarga. Fra gli interventi, come previsto dalla Legge di stabilità 2015, l'Autorità ha avviato l'attività volta alla definizione delle procedure per l'as-

segnazione e l'utilizzo delle frequenze disponibili nella banda 1452-1492 MHz (cfr. delibera n. 18/15/CONS). Il nuovo regolamento consentirà al MISE di pubblicare il bando di gara e procedere all'assegnazione della banda entro l'autunno, come previsto dal dettato normativo.

È stato poi fornito al MISE il parere sullo schema di aggiornamento del Piano nazionale di ripartizione delle frequenze, previsto dalla legge istitutiva, con l'indicazione, tra l'altro, della necessità di una costante verifica degli usi correnti, al fine di destinare tempestivamente tutta la banda disponibile ai servizi *wireless broadband*, in linea con quanto previsto dal programma politico europeo sullo spettro radio di cui alla decisione del Parlamento europeo e del Consiglio n. 243/2012/EU, dagli obiettivi dell'Agenda digitale europea e nazionale per il 2020 e, da ultimo, dal documento del Governo recante la Strategia italiana per la banda ultralarga.

L'Autorità ha esaminato le richieste di prolungamento della durata dei diritti d'uso GSM in banda 900 e 1800 MHz degli operatori Telecom Italia e Vodafone, la cui scadenza era fissata al 31 gennaio 2015, indicando una consultazione pubblica (cfr. delibera n. 233/14/CONS) al termine della quale ha inviato il proprio parere favorevole al MISE per il prolungamento della durata dei suddetti diritti fino al 30 giugno 2018 – data di scadenza dell'autorizzazione del terzo gestore GSM nazionale (WIND) – allineando le scadenze di tutti gli operatori GSM.

Nel corso dell'ultimo anno, inoltre, è stata positivamente esaminata la richiesta dell'operatore Wind di avvio del *refarming* parziale della banda 900 MHz, già assegnata per uso in tecnologia GSM, con sistemi *broadband* di tipo 3G, in particolare per l'UMTS.

In applicazione di quanto previsto dalla delibera n. 282/11/CONS, è proseguito sul territorio nazio-

nale il *roll-out* delle reti radiomobili in tecnologia 4G-LTE (*Long Term Evolution*) da parte di tutti gli operatori radiomobili, sia nelle bande di nuova assegnazione (800, 1.800 e 2.600 MHz) che attraverso il *refarming* di alcune porzioni della banda 1.800 MHz già impiegata per il GSM. L'uso contemporaneo di più bande di frequenza in tecnologia LTE, con l'aggregazione di più portanti, ha consentito anche l'avvio di servizi in tecnologia LTE-Advanced.

In tema di gestione dello spettro radio a livello comunitario, l'Autorità ha proseguito la partecipazione con il MISE ai due principali organismi dell'Unione europea, il Comitato Radio Spettro² (RSC, *Radio Spectrum Committee*) e il Gruppo per la politica dello spettro radio³ (RSPG, *Radio Spectrum Policy Group*). I temi principali trattati dal Comitato nel periodo della presente relazione hanno riguardato: a) l'aggiornamento della decisione n. 2007/131/EC per l'utilizzo delle frequenze per apparati a bassa potenza di tipo UWB (*Ultra Wide Band*); b) l'adozione di una decisione per l'armonizzazione di banda per l'utilizzo da parte dei sistemi di tipo PMSE (*Program Making and Special Event*) comprendenti radiomicrofoni, videocamere, etc.; c) la prosecuzione delle attività per la realizzazione dello *spectrum inventory* previsto dal programma politico europeo; d) l'avvio delle attività per una nuova armonizzazione della banda UMTS TDD a 2 GHz; e) l'avvio delle attività per l'adozione di una misura di armonizzazione per la banda a 2.3 GHz; f) l'adozione di una decisione (in corso di pubblicazione) al fine dell'armonizzazione della cosiddetta banda L a 1.5 GHz.

Nell'ambito del gruppo RSPG sono state adottate due importanti *opinion*. Nella prima viene effettuata un'analisi strategica sull'uso a breve, medio e lungo termine della banda UHF televisiva, sia della parte a 700 MHz, già identificata per un probabile utilizzo per sistemi a larga banda, che del resto della

² Il Comitato Radio Spettro, istituito con la decisione n. 676/2002/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 7 marzo 2002, persegue l'obiettivo di favorire l'armonizzazione nell'Unione della gestione e dell'uso dello spettro radio, provvedendo alla definizione e adozione delle rilevanti misure di implementazione tecnica.

³ Il Gruppo per la politica dello spettro radio RSPG, istituito dalla decisione della Commissione n. 2002/622/EC, emendata dalla decisione n. 2009/978/EC, adotta pareri (*opinions*) e rapporti tecnici che hanno l'obiettivo di assistere e fornire consulenza strategica alla Commissione, ed eventualmente ad altre istituzioni europee (Parlamento e Consiglio), su questioni di politica dello spettro radio e sul coordinamento europeo delle misure attuative.

banda, offrendo una serie di raccomandazioni alla Commissione ed agli stessi Stati Membri. In particolare viene raccomandato di procedere rapidamente con un processo di *refarming* e armonizzazione della banda 700 MHz per i sistemi *wireless broadband*, che dovrebbero divenire effettivi al più tardi entro il 2020, con la possibilità, per giustificati motivi, di ritardare tale processo fino a due anni. Nella seconda *opinion* vengono analizzati i vari temi in agenda della prossima Conferenza mondiale sul radio spettro, che si terrà sotto l'egida dell'ONU a novembre del 2015 e si raccomanda di non proporre cambiamenti all'uso televisivo per la banda UHF sotto 700 MHz e di allocare ulteriore banda per l'uso *wireless broadband* a 1.5 e 3.7 GHz. Inoltre, sono stati avviati i lavori per ulteriori *opinion* o *report* riguardanti rispettivamente *Efficient awards of spectrum*, *Wireless Backhauling*, *Review of the Radio Spectrum Policy Program*, il cui completamento è previsto nel corso dell'anno.

Di particolare importanza per l'Italia, come forma di assistenza comunitaria per i Paesi che presentano problemi di coordinamento con Paesi confinanti, l'istituto dei cosiddetti "buoni uffici" (*good offices*), istituzionalizzato dall'RSPG. I *good offices* costituiscono un'attività di assistenza ai Paesi membri fornita nell'ambito di un gruppo di lavoro coordinato da un esperto di un Paese terzo, che si chiude con un parere tecnico che l'RSPG presenta alla Commissione europea al fine di facilitare la risoluzione dei problemi. Tale meccanismo è stato inaugurato proprio con l'Italia, per le difficoltà di coordinamento nelle bande televisive con Malta, ed è stato poi adottato per le problematiche dell'Italia anche con Francia, Slovenia, Croazia, estendendolo recentemente anche alla frequenza della radio FM. Ai lavori hanno preso parte anche altri Paesi coinvolti nelle negoziazioni con l'Italia, come la Svizzera. Nel periodo di riferimento sono stati effettuati numerosi incontri sotto la guida della Francia e avviate varie iniziative da parte delle parti coinvolte, registrando progressi che fanno sperare circa la risoluzione delle controversie in maniera negoziale.

Infine, si segnala che l'Autorità ha attivamente partecipato, nell'ambito del BEREC, all'attività di analisi e commento delle iniziative legislative su

pianificazione e gestione delle frequenze legate alla proposta della Commissione europea nota come *Telecommunication Single Market*, in corso tra Parlamento e Consiglio europei. Ciò attraverso la *co-chairmanship*, assieme all'Autorità svedese, del gruppo di lavoro di esperti nazionali sullo spettro, che ha condotto alla pubblicazione di una posizione comune sul tema. Il gruppo guidato dall'Agcom ha tra l'altro organizzato, a novembre 2014, un *workshop* a Bruxelles, incentrato sulle esperienze e *best practice* delle assegnazioni di spettro nei vent'anni di liberalizzazione e delle prossime sfide che la regolamentazione dovrà cogliere.

Attività di vigilanza in tema di roaming internazionale

Sempre in tema di comunicazioni mobili, l'Autorità ha il compito di garantire l'*enforcement* del Regolamento comunitario UE n. 531/2012 che disciplina il *roaming* internazionale (regolamento *roaming*). Tale impegno ha comportato, nel corso dell'ultimo anno, lo svolgimento di una serie di attività di vigilanza finalizzate a verificare la corretta applicazione delle disposizioni in tema di: (i) Eurotariffa, (ii) trasparenza tariffaria, (iii) sviluppo degli accordi di *roaming* e (iv) competizione infrastrutturale. Attraverso l'Eurotariffa, è stabilito il tetto massimo dei prezzi per le chiamate vocali, gli SMS e per il traffico dati, effettuato in un paese dell'Unione europea. Tutti gli utenti possono beneficiare dell'Eurotariffa, oppure possono optare per una tariffa di *roaming* alternativa proposta dall'operatore. La Figura 1.6.1 riporta le soglie dell'Eurotariffa.

Risulta evidente che nel 2014 la regolamentazione europea ha imposto una significativa riduzione del prezzo unitario *retail* per i dati (da 0,45€ a 0,20€ per Mbyte) e per la voce (da 0,24€ a 0,19€ per minuto per ogni chiamata).

L'attività di vigilanza sui prezzi regolamenti è stata svolta dall'Autorità attraverso il monitoraggio dell'evoluzione dei prezzi *roaming* all'ingrosso e al dettaglio, per la fornitura ai clienti dei servizi di chiamata vocale, dell'invio di SMS e trasmissione dati. Le rilevazioni svolte hanno evidenziato che i valori dei prezzi applicati all'utenza, in Italia, sono in linea con i principali Paesi europei.

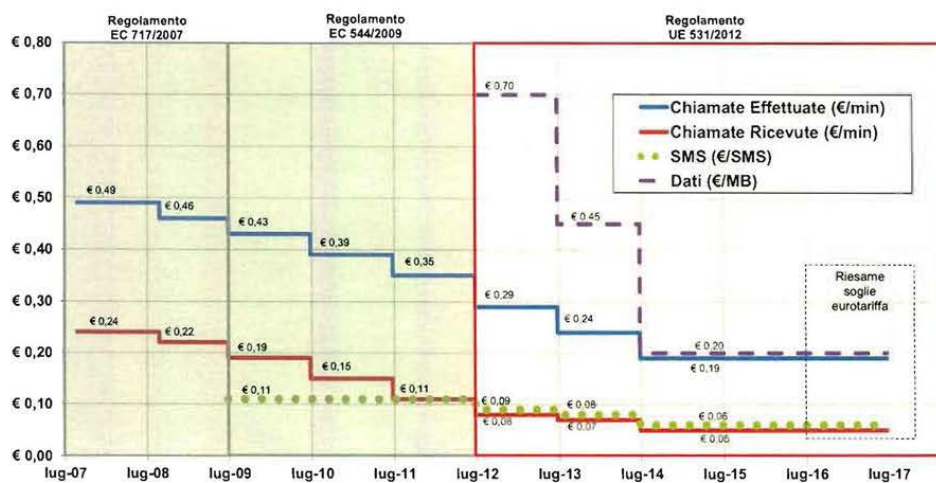


Figura 1.6.1 - Eurotariffa - prezzi massimi al dettaglio (iva esclusa)

In particolare:

- a livello *retail* i prezzi, in area euro, si approssimano ai valori delle soglie massime, mentre, in area non euro, si verifica un innalzamento dei prezzi applicati con il sistematico superamento dei CAP; inoltre, sempre in area euro, con riferimento al traffico dati, si verifica una tendenza alla diminuzione dei prezzi *retail*, ma il valore appare comunque distante dai corrispondenti prezzi *wholesale*, specialmente per l'utenza prepagata;
- a livello *wholesale* i prezzi regolamentati sono marcatamente inferiori alle soglie massime.

Il monitoraggio ha permesso di rilevare una crescente dinamica competitiva accompagnata da una significativa innovazione delle tariffe di *roaming*, in cui la presenza di *bundle* voce/sms/dati, tipicamente della durata giornaliera o settimanale, favorisce l'utilizzo degli *smartphone* salvaguardando e proteggendo l'utente dal rischio di *bill-shock*. Alcuni operatori, al fine di differenziare la propria offerta, propongono modelli tariffari del tipo *roaming-like-at-home* attraverso i quali è possibile usufruire di condizioni economiche molto prossime a quelle applicate al traffico svolto in Italia.

Indagine conoscitiva sui servizi Machine to Machine (M2M)

L'aspetto più innovativo dell'attività dell'Autorità riguarda l'analisi dell'evoluzione dei mercati e delle

tecnologie. In questo senso, negli scorsi anni, sono state effettuate indagini conoscitive che hanno riguardato i principali aspetti innovativi dei mercati delle comunicazioni. Nell'ultimo anno, come è stato evidenziato in precedenza e come sarà rimarcato anche nel prossimo capitolo, l'Autorità ha concluso un'indagine sulla concorrenza statica e dinamica nel mercato dei servizi di accesso e sulle prospettive di investimento nelle reti di telecomunicazioni a banda larga ed ultra-larga (par. 1.1), un'altra in tema di "Informazione e Internet in Italia" (par. 1.3) ed ancora una sulla "Televisione 2.0 nell'era della convergenza" (par. 1.3).

In questo quadro, l'Autorità ha anche svolto un'indagine sui servizi di comunicazione *machine-to-machine* (M2M) conclusa a marzo di quest'anno (cfr. delibera n. 120/15/CONS). Si tratta di una delle prime indagini svolte a livello europeo in cui, grazie alla partecipazione di numerosi e qualificati *stakeholder*, sono stati esaminati i fattori che influenzano lo sviluppo e le modalità di utilizzo dei servizi M2M e, più in generale, nell'*Internet of Things*, individuandone le criticità e le aree di intervento sul piano regolamentare.

Il mondo del M2M include una vastissima ed eterogenea serie di servizi di comunicazione elettronica, che vanno dalle *connected car*, ossia le automobili che utilizzano la connessione per le dotazioni di sicurezza e per i servizi di *infotainment*, agli *smart metering*; dalle *smart grid* che, nel settore elettrico, permettono di eliminare i contatori elettromeccanici e

di gestire la rete in maniera efficiente e razionale, alle *smart city* grazie alle quali, con l'applicazione di tecnologie ICT alle infrastrutture e ai servizi delle città, si determina una maggiore efficienza e qualità nell'utilizzo dei servizi a beneficio dei cittadini e delle imprese. I servizi M2M possono essere impiegati anche per uso domestico, per la gestione a distanza dei veicoli e come sistema sicuro dei pagamenti, vale a dire per un ampio e crescente insieme di servizi che caratterizzano la cosiddetta *digital life*.

Nel mondo si stimano circa 225 milioni di connessioni M2M nel 2014, di cui il 27% in Europa, con un trend di crescita di oltre il 20% annuo.

L'ecosistema M2M comprende numerosi soggetti: produttori di dispositivi di comunicazione, operatori di rete, gestori di piattaforme, produttori di contenuti, fornitori di servizi.

Dall'indagine sono emerse diverse criticità relative allo sviluppo dei servizi M2M. Ad esempio, a causa della configurazione del servizio e dell'eterogeneità dei soggetti coinvolti, i servizi M2M stanno modificando le relazioni tra operatori tradizionali di telecomunicazioni che, dal tipico modello *Business-to-Consumer* (B2C), si stanno evolvendo verso modelli *Business-to-Business* (B2B) o *Business-to-Business-to-Consumer* (B2B2C), perdendo la relazione diretta con l'utente finale, che diventa invece prerogativa del "fornitore di servizi M2M".

Tale fenomeno ha impatti rilevanti in termini di garanzie contrattuali e *data protection* degli utenti finali.

È emerso, inoltre, che le infrastrutture ad oggi utilizzate per fornire i servizi M2M sono inadeguate a soddisfare le esigenze trasmissive, così come le soluzioni tecnologiche sono estremamente frammentate e le piattaforme risultano di natura prevalentemente proprietaria: è dunque necessario incentivare lo sviluppo di piattaforme *standard*, eventualmente anche attraverso l'intervento pubblico.

A livello transnazionale, i servizi M2M stanno spingendo gli operatori mobili a sviluppare importanti alleanze internazionali. Se da un lato forme di consolidamento possono portare a importanti incrementi di efficienza, dall'altro occorre vigilare sui rischi di innalzamento di barriere all'ingresso del mercato, specie a danno di quegli operatori nazionali che sono più deboli nella competizione globale.

Da ultimo, è emersa anche la necessità di qualificare i servizi M2M rispetto all'attuale regime regolamentare in materia di *roaming* internazionale, autorizzazioni e numerazione: su questi elementi sono in corso approfondimenti per eventuali interventi dell'Autorità a livello nazionale ed europeo. A tal fine, per individuare le eventuali azioni regolamentari per favorire lo sviluppo dei servizi M2M, l'Autorità costituirà un apposito Comitato aperto alla partecipazione di tutti i soggetti, istituzionali e non, coinvolti nello sviluppo di tali servizi.

1.7 Le funzioni ispettive e di registro

Il Registro degli operatori di comunicazione (ROC)

Nell'ultimo anno l'Autorità ha ulteriormente migliorato l'operatività del ROC, introducendo sia innovazioni nella gestione del sistema informativo sia una significativa riduzione degli oneri amministrativi in capo alle imprese. Il nuovo sistema informativo automatizzato consente di acquisire i dati anagrafici, quelli relativi agli organi amministrativi e agli assetti societari degli operatori di comunicazione direttamente dal Registro delle Imprese, riducendo gli oneri di comunicazione dei soggetti obbligati. La funzione che permette di acquisire automaticamente le variazioni depositate presso le Camere di Commercio dai soggetti iscritti al Registro delle Imprese, traducendosi nell'aggiornamento dei dati presenti nel ROC, ha pertanto permesso la realizzazione di ulteriori sviluppi del sistema informatico, finalizzati alla semplificazione.

In ordine agli obiettivi strategici prefissati, è stata resa operativa la convenzione per l'accesso ai servizi in cooperazione applicativa per lo scambio dei dati rispettivamente detenuti dal sistema informativo del Registro e dalle banche dati dell'Agenzia delle Entrate. La convenzione consente, al momento, di accedere ad un servizio di controllo sulla correttezza dei codici fiscali comunicati al ROC. Ad esito dell'aggiudicazione della gara, in corso di definizione, relativa alle prestazioni di manutenzione del *back office* del Registro e del Catasto nazionale delle frequenze per gli anni 2014-2016, si avvierà il coordinamento tra l'Autorità ed il Mini-

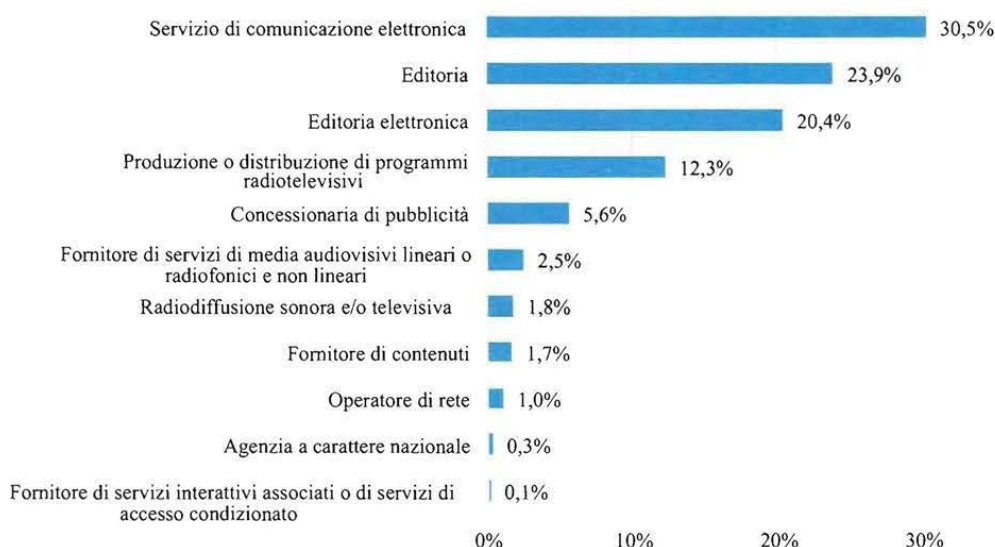


Figura 1.7.1 - Tipologia di attività dichiarate al ROC dagli operatori che ne hanno richiesto l'iscrizione

sterio della Giustizia per definire i meccanismi di integrazione e condivisione telematica delle banche dati e degli adempimenti nei confronti dei Tribunali e del ROC.

È in fase di rivalutazione la stipula di una convenzione per la cooperazione informatica con la Banca dati nazionale dei contratti pubblici (sistema AVCPASS) detenuta dalla soppressa Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici le cui funzioni sono state trasferite nell'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC). La convenzione dovrebbe essere finalizzata alla condivisione dei dati tra i sistemi telematici del ROC e della Banca dati nazionale dei contratti pubblici, al fine di ridurre gli oneri di verifica in capo ai soggetti appaltanti nella pubblica amministrazione.

Sono state avviate interlocuzioni tra l'Autorità ed il Ministero dello Sviluppo Economico, Direzione Generale per i Servizi di comunicazione elettronica, di radiodiffusione e postali, per la condivisione in cooperazione applicativa della banche dati in uso ai predetti enti in un'ottica di efficientamento complessivo delle PA.

Da un punto di vista operativo, la gestione ordinaria del ROC è svolta dal Servizio Ispettivo Registro e Co.Re.Com. dell'Autorità e dai Co.Re.Com., delegati sul territorio, il cui processo di delega ri-

sulta quasi completato. Nell'ultimo anno, il sistema ha gestito oltre diecimila contatti (iscrizioni, cancellazioni, variazioni, certificazioni, etc.). Il numero di operatori che hanno richiesto l'iscrizione evidenzia una flessione del 17% rispetto all'anno precedente, strettamente connessa all'andamento dei mercati. La piena operatività del monitoraggio automatico ha consentito l'acquisizione in tempo reale delle variazioni depositate presso le Camere di Commercio e l'aggiornamento con procedimenti massivi delle posizioni di tutti i soggetti iscritti e dei loro soci. L'aggiornamento dei soggetti iscritti ha scontato anche l'effetto di due operazioni di cancellazione massiva disposte nel 2014, con pubblicazione sul sito *web* dell'Autorità, rese esecutive ad inizio 2015. Un ulteriore avviso di cancellazione massiva relativo a più di tremila operatori è stato, di recente, pubblicato e condurrà ad un'ulteriore operazione ad ottobre 2015.

Nel periodo di riferimento, sono stati complessivamente avviati 33 procedimenti sanzionatori. In particolare, sono stati avviati 3 procedimenti per omessa comunicazione al ROC delle situazioni di controllo in violazione dell'art. 1, comma 8, della legge n. 416/1981 e 30 procedimenti per omessa trasmissione della comunicazione annuale al Registro.

Controlli in materia di editoria sulle imprese richiedenti i contributi

Con riferimento all'attività di tenuta del ROC, sulla base del D.P.R. n. 25 novembre 2010, n. 223 e del Protocollo d'intesa stipulato tra l'Autorità e la Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento per l'Informazione e l'Editoria, sono state svolte le verifiche sulle dichiarazioni rese dalle imprese editrici richiedenti i contributi di cui alla legge 7 agosto 1990, n. 250, sui contributi in conto interessi ed in conto canone ai sensi della legge 5 agosto 1981, n. 416 ed ai sensi della legge 7 marzo 2001, n. 62, nonché sui contributi per la stampa italiana all'estero di cui al d.P.R. 15 febbraio 1983, n. 48. Nel periodo di riferimento è stato rinnovato il citato Protocollo d'intesa per il triennio 2014–2017, conformemente a quanto previsto negli obiettivi strategici per il 2015.

L'attività di vigilanza ha complessivamente riguardato 181 imprese iscritte al Registro.

Il Catasto nazionale delle infrastrutture di diffusione

Da oltre sei anni è attivo sulla rete Internet il sistema di gestione *online* della Sezione Speciale del ROC destinata alle infrastrutture di diffusione (Catasto nazionale delle frequenze radiotelevisive) che si è ormai affermato, anche grazie alla sua sezione ad accesso pubblico, come un consolidato strumento di conoscenza del complesso sistema della radiodiffusione televisiva e sonora italiana, consultato online da numerose pubbliche amministrazioni. Il Catasto rappresenta il principale punto di riferimento per numerose attività tecniche ed amministrative tra cui, in particolare, quelle legate ai processi di pianificazione delle frequenze e al coordinamento internazionale, alla verifica delle vulture delle concessioni e dei passaggi di proprietà degli impianti tra operatori, al monitoraggio degli operatori radiofonici che trasmettono in tecnica digitale (DAB). Alla data del 30 aprile 2015, sono dichiarati al Catasto 19.828 impianti attivi, dei quali 19.610 di tipo televisivo digitale e 218 di tipo radiofonico digitale.

Nel periodo in esame sono stati registrati circa 1.800 accessi nel corso dei quali sono state acquisite al Catasto e automaticamente validate poco meno di 1.300 pratiche, integralmente dematerializzate, con le quali sono state comunicate oltre 12.000 va-

riazioni agli impianti tra nuovi inserimenti, modifiche tecnico/amministrative, cessioni, subentri o cessazioni di impianti.

L'attività ispettiva

Il Servizio Ispettivo, Registro e Co.Re.Com. effettua, a seguito di specifiche richieste delle altre strutture dell'Autorità, le verifiche secondo le procedure definite dalla delibera n. 710/13/CONS, che ha integrato la delibera n. 220/08/CONS, per consentire la conduzione di ispezioni anche al settore postale.

L'attività ispettiva, nel periodo considerato, ha riguardato in particolare:

- la verifica, in capo agli operatori di servizi di comunicazione (telefonia e dati), del rispetto della disciplina regolamentare vigente in materia;
- la verifica del rispetto della normativa in materia di corretto esercizio del diritto di cronaca radiofonica e televisiva, dei diritti audiovisivi delle emittenti radiotelevisive e di diritto di accesso nei confronti degli operatori di comunicazione;
- le verifiche nel settore postale.

Si annoverano, fra l'altro, anche le verifiche in materia di pagamento del contributo/canone da parte degli operatori radiotelevisivi. Queste ultime, riguardanti il corretto versamento del contributo/canone da parte degli operatori radiotelevisivi nazionali e locali, sono svolte con il supporto del Nucleo Speciale per la Radiodiffusione e l'Editoria della Guardia di Finanza e sulla base di una serie di approfondimenti da *desk* in ordine alle comunicazioni inviate dagli operatori nel corso del 2014, riferite al contributo/canone 2013. È stata svolta un'attività di coordinamento con la competente Direzione del Ministero dello Sviluppo Economico, al fine di condividere, sostanzialmente, le verifiche da effettuare.

Relativamente alle verifiche sui servizi di telefonia e dati, sono stati oggetto dell'attività ispettiva condotta con la Direzione tutela dei consumatori, operatori di comunicazione elettronica di grandi e medie dimensioni, estendendo l'attività anche a un operatore mobile virtuale.

Le attività effettuate, con la Direzione Servizi Media, per la verifica del rispetto della normativa di settore in materia di corretto esercizio del diritto

di cronaca radiofonica e televisiva, dei diritti audiovisivi delle emittenti radiotelevisive e di diritto di accesso nei confronti degli operatori di comunicazione, hanno riguardato 4 competizioni sportive nell'ambito dei tornei "Serie A Tim" e "Serie Bwin".

In materia di accertamento del regolare pagamento da parte dei soggetti operanti nel settore

delle comunicazioni delle sanzioni amministrative irrogate dall'Autorità, sono stati trattati complessivamente 139 procedimenti e, per i casi di indisponibilità dei singoli soggetti allo spontaneo adempimento, sono stati avviati 106 procedimenti di iscrizione a ruolo presso la società Equitalia S.p.A. per il recupero delle somme non pagate.

2015

CAPITOLO II

Le dinamiche nel settore delle comunicazioni in Italia e in Europa

PAGINA BIANCA