

Tabella 3.2.4 - Piano di monitoraggio per la tutela del consumatore

Linee strategiche	Indicatore	Descrizione	Settore	Valore 2014	Valore 2015
TUTELA DELL'UTENZA E DELLE CATEGORIE DEBOLI	Indice di qualità globale - IQG - del Servizio Universale <sup>(1)</sup>	Scostamento risultati TI/obiettivi regolamentari <sup>(2)</sup> (anno 2013 e 2014)	Comunicazioni elettroniche	11	9,34
	Qualità dei servizi di accesso a Internet da postazione mobile	Velocità in <i>download</i> (Kbps) <sup>(3)</sup>	Comunicazioni elettroniche	6.738	7.040
		Velocità in <i>upload</i> (Kbps) <sup>(3)</sup>		1.707	1.915
	Risoluzione delle controversie tra utenti e operatori	Controversie risolte con accordo (% sui procedimenti conclusi) <sup>(4)</sup>	Comunicazioni elettroniche	65%	75%
	Risoluzione delle controversie tra utenti e operatori	Controversie risolte con accordo presso CORECOM (% sui procedimenti conclusi) <sup>(4)</sup>	Comunicazioni elettroniche	79%	78%
	Vantaggio economico diretto per i consumatori	TOTALE valore dei rimborsi/indennizzi derivante da attività di risoluzione controversie <sup>(5)</sup>	Tutti	€ 33.550.000	€ 33.110.000
		Valore dei rimborsi/indennizzi derivante da attività di risoluzione controversie AGCOM <sup>(5)</sup>	Tutti	€ 1.000.000	€ 1.300.000
		Valore dei rimborsi/indennizzi derivante da attività di conciliazione dei CORECOM <sup>(5)</sup>	Tutti	€ 32.550.000	€ 31.810.000
	Indice dei prezzi del settore delle comunicazioni rispetto ai prezzi al consumo (2010 = 100)	Indice dei prezzi AGCOM-ISA <sup>(6)</sup> ; indice sintetico dei prezzi dei prodotti e servizi di comunicazione	Tutti	0,76	0,77
		Telefonia fissa - accesso e servizi di base <sup>(7)</sup>	Comunicazioni elettroniche	1,13	1,13
		Telefonia fissa - Internet/banda larga <sup>(7)</sup>		0,89	0,89
		Telefonia mobile - servizi <sup>(7)</sup>		0,77	0,76
		Servizi postali <sup>(7)</sup>	Servizi postali	1,05	1,12
		Televisione a pagamento <sup>(7)</sup>	Media	1,06	1,12
		Quotidiani <sup>(7)</sup>		1,16	1,19

(1) L'indice rappresenta la misura complessiva, basata sulla media ponderata della valenza assunta dalle 15 misure di qualità del servizio universale (si veda al riguardo la delibera n. 328/10/CONS). L'indice è calcolato al netto degli indicatori relativi al servizio di assistenza clienti.

(2) I dati sono resi disponibili l'anno successivo a quello di rilevazione. Pertanto, i valori si riferiscono agli anni 2013 e 2014.

(3) I dati sono resi disponibili l'anno successivo a quello di rilevazione. Pertanto, i valori si riferiscono alle campagne di misurazione del 2H 2013 e dell'anno 2014.

(4) L'indicatore è calcolato considerando al numeratore il numero di procedimenti conclusi con accordo conciliativo o con transazione.

(5) Rimborsi, detrazioni dalle bollette e altri indennizzi. Nel dato Co.re.com non sono comprese le detrazioni dalle bollette.

(6) Nell'indice sono inclusi i servizi postali, gli apparecchi ed i servizi per la telefonia fissa e mobile, il canone radiotelevisivo, la *pay tv*, l'editoria quotidiana e periodica, per complessive 10 distinte voci. Coerentemente con la procedura adottata dall'Istat per gli indici dei prezzi al consumo, l'indice aggregato delle comunicazioni è calcolato con la metodologia del concatenamento, che prevede l'aggiornamento annuale del sistema dei pesi attribuiti alle singole voci che compongono il paniere considerato.

(7) Rapporto tra indice settoriale e indice dei prezzi al consumo.

sta assistendo ad una ripresa degli investimenti in reti di telecomunicazioni: ciò rappresenta la logica premessa di un significativo aumento delle velocità di connessione a Internet. I risultati disponibili sulla rete mobile evidenziano un sensibile miglioramento della velocità delle connessioni mobili sia in *download* sia in *upload* (cfr. tabella 3.2.4), frutto degli investimenti effettuati dagli operatori (cfr. Capitolo II, par. 2.1).

In sintesi, le problematiche che l'Autorità ha affrontato nell'ultimo anno di attività, in materia di servizio universale e di qualità del servizio (cfr. Capitolo I, par. 1.4 e 1.5) e le indicazioni sintetiche ottenute dal piano di monitoraggio mostrano situazioni differenziate per le telecomunicazioni e per i servizi postali. Nel primo settore l'attività di vigilanza sulla qualità del servizio continua ad essere necessaria, soprattutto perché questa rappresenta la variabile strategica su cui le imprese punteranno maggiormente per attuare politiche di differenziazione del prodotto. In particolare, appare sempre più importante soffermarsi sulla qualità dei servizi di connessione ad Internet a larga banda, utilizzati dai consumatori per accedere ad una molteplicità di servizi *online*. Nel settore postale, invece, il principale elemento di attenzione è rappresentato dal servizio universale e dalla qualità della sua prestazione, tema che assume grande importanza tenuto conto che i servizi che vi rientrano hanno scarse possibilità di essere sostituiti con altri servizi analoghi.

Come anticipato, l'intervento a tutela dell'utenza si esplica anche attraverso un'azione di prevenzione e composizione dei conflitti tra i consumatori e gli operatori. L'attività di risoluzione delle controversie rientra in un questo ambito e viene svolta sia dall'Autorità sia, a livello decentrato, dai Co.re.com. (cfr. Capitolo I, par. 1.5 e 1.7). Al riguardo, le informazioni raccolte durante il 2015 per alimentare gli indicatori di monitoraggio evidenziano un elevato livello, peraltro in aumento, dell'efficacia dello strumento della conciliazione: i casi risolti positivamente dai Co.re.com. a fine 2015 sono pari al 78% dei procedimenti conclusi; per le istanze gestite dall'Autorità la percentuale di casi risolti con accordo delle parti durante la procedura, nel 2015, raggiunge una percentuale

analogha (pari al 75%) registrando un incremento rispetto all'anno precedente.

Questi risultati appaiono positivi e possono essere qualificati ulteriormente. Infatti, nel caso delle attività svolte dai Co.re.com. si tratta di grandi volumi riguardanti soprattutto le istanze di conciliazione, mentre il dato dell'Autorità si riferisce a istanze di definizione delle controversie per quelle Regioni in cui i Co.re.com. non hanno ancora le deleghe c.d. di seconda fase (cfr. Capitolo I, par. 1.7). Il contenzioso gestito dall'Autorità è nel complesso di entità minore, ma corrisponde a quei casi in cui il tentativo obbligatorio di conciliazione è fallito e in cui le divergenze tra le parti sono più difficili da comporre.

I risultati esposti, dunque, segnalano un generale successo del modello decentrato dei Co.re.com. e dell'azione di *moral suasion* svolta dall'Autorità, che nel corso della controversia s'indirizza soprattutto alle imprese.

In generale, il meccanismo di risoluzione alternativa delle controversie ha determinato un vantaggio economico diretto per i consumatori (che consiste nella restituzione di somme non dovute o nel riconoscimento di spese sostenute) di entità pari a circa 33 milioni di euro nel 2015.

Oltre al vantaggio diretto, esiste una serie di vantaggi di tipo indiretto derivante dal processo di liberalizzazione regolamentata dei mercati. Un primo riferimento generale per valutare i miglioramenti del benessere del consumatore è dato dall'andamento dei prezzi dei servizi di comunicazione. L'Autorità, sulla base della metodologia ISTAT (e in collaborazione con l'Istituto nazionale di statistica) ha definito un indice sintetico dei prezzi *retail* (ISA) che include tutti i servizi dei mercati di sua competenza. Il valore di tale indice, rapportato all'indice generale dei prezzi al consumo (IPC), è stato riportato nella tabella 3.2.3, in maniera tale da tener conto dell'andamento generale dell'economia e dei fenomeni di inflazione. Il valore dell'ISA evidenzia che negli ultimi anni (base 2010) i prezzi dei servizi di comunicazione sono diminuiti in maniera sensibile rispetto al generale costo della vita. In particolare si riscontra una diminuzione relativa di quasi il 25%, che dà l'idea di quanto i consumatori abbiamo (anche in-

direttamente) beneficiato dell'evoluzione pro-concorrenziale dei settori in esame<sup>82</sup>.

Più in dettaglio, è evidente che le comunicazioni elettroniche – ambito in cui l'Autorità ha maggiori e più cogenti poteri di regolazione dei mercati e in cui li ha esercitati per un arco temporale più prolungato (ossia dalla sua costituzione nel 1998, a differenza dei servizi postali che si sono aperti alla concorrenza regolamentata soltanto a partire dal 2011) – sono il settore in cui l'evoluzione dei prezzi è stata più virtuosa. L'andamento appena descritto appare essere legato ad una componente settoriale, riconducibile allo sviluppo tecnologico che ha interessato negli anni il comparto. Da un'analisi condotta dall'Autorità<sup>83</sup>, è emerso che l'entità stimata della riduzione dei prezzi è attribuibile non già all'evoluzione tecnologica quanto piuttosto al processo di liberalizzazione regolamentata (stimabile in 20 punti percentuali

dalla liberalizzazione ad oggi). Si è quindi espunto l'“effetto Paese” dato dalla differenza tra l'andamento dei prezzi nazionali e quello delle migliori pratiche europee. Ne è conseguito un effetto positivo – derivante dalla struttura regolamentare nazionale – significativo e pari a 14 punti percentuali di riduzione dei prezzi.

Per quanto riguarda gli altri comparti, invece, si registrano contenuti incrementi dei prezzi al consumo nel corso del 2015, legati alle caratteristiche specifiche dei mercati così come illustrate nel Capitolo II. In particolare, il settore dei servizi postali, così come quello dei quotidiani, soffre di una strutturale, significativa riduzione dei volumi, che produce inevitabili effetti sui costi medi di produzione, e quindi sui prezzi al consumo.

In sintesi, di seguito si evidenziano le principali conclusioni relativamente alla priorità strategica “Tutela dell'utenza e delle categorie deboli”:

**Stato di avanzamento:** la tutela dell'utenza e delle categorie deboli necessita di un'azione continua nel tempo e da affinare progressivamente; i risultati intermedi sono in generale positivi come emerge dall'andamento dei prezzi finali e per quanto riguarda l'utilizzo degli strumenti di tutela messi in campo dall'Autorità. In particolare si sono riscontrati notevoli benefici diretti ed indiretti derivanti dall'azione regolamentare dell'Autorità.

**Punti di forza:** presenza sul territorio attraverso attività svolta dai Co.re.com; rapporto diretto con gli utenti finali mediante la gestione delle attività di segnalazione e di risoluzione delle controversie.

**Criticità:** esigenza di monitoraggio costante dei mercati *retail*, a fronte di un'attività regolamentare di analisi dei mercati (così come definita in ambito comunitario) prevalentemente indirizzata sugli ambiti *wholesale*.

**Opportunità:** maggior numero di informazioni da rendere disponibili ai consumatori.

**Sfide:** crescente complessità nella formulazione delle offerte ai consumatori; rafforzamento della tutela delle categorie deboli; modifica del paniere dei servizi rientranti nel servizio universale.

<sup>82</sup> Per un confronto più puntuale sull'andamento dei prezzi al consumo si vedano i dati pubblicati dall'Osservatorio sulle comunicazioni dell'Autorità.

<sup>83</sup> Citata in A. Nicita “#questi anni: domande digitali in cerca di regole”, dicembre 2015, pp. 103-108.

**Diffusione della cultura della legalità nella fruizione di opere digitali**

Le competenze che la legge affida all'Autorità in materia di diritto d'autore sono esercitate sulla base del Regolamento adottato con la delibera n. 680/13/CONS, in vigore da due anni. L'Autorità ha, altresì, ritenuto di dover operare non solo sull'*enforcement* delle regole ma soprattutto sulla prevenzione delle violazioni. Coerentemente, la pianificazione strategica 2015 ha definito un obiettivo di portata ampia, che punta alla creazione di una cultura della legalità nella fruizione delle opere digitali, attraverso una diffusione della consapevolezza, da parte degli utenti del *web*, sia dei servizi loro accessibili quando navigano su Internet sia del tipo di tutela riservata alle opere digitali.

L'obiettivo definito, che risulta ambizioso nella misura in cui si propone di modificare una prassi comportamentale non sempre pienamente consapevole e comunque largamente diffusa presso gli

utenti, richiede pertanto un'azione di lungo periodo, articolata secondo molteplici linee di azione.

Oltre a quanto già citato nel paragrafo 3.1 in merito alle iniziative poste in essere per prevenire violazioni nella fruizione di opere digitali, l'Autorità ha concentrato il suo impegno sull'implementazione del suddetto Regolamento attraverso l'azione procedimentale di accertamento e cessazione delle violazioni.

Uno degli elementi più significativi che emerge dall'analisi dei dati rilevati nel monitoraggio riguarda i procedimenti trattati con rito ordinario, riferiti prevalentemente a violazioni accidentali di singoli utenti, che si sono ridotti di circa 26 punti percentuali nell'arco di un anno. Ciò sembra indicare che gli utenti stanno diventando più consapevoli e maggiormente informati delle problematiche che afferiscono alla proprietà intellettuale su Internet.

Inoltre, l'aumento dei procedimenti con rito abbreviato (che passano dal 43% al 69% in un anno),

**Tabella 3.2.5** - Piano di monitoraggio per la tutela dei diritti digitali

Linee strategiche	Indicatore	Descrizione	Settore	Valore 2014	Valore 2015
DIFFUSIONE DELLA CULTURA DELLA LEGALITÀ NELLA FRUIZIONE DI OPERE DIGITALI	Tutela del diritto d'autore	Numero di procedimenti aventi ad oggetto violazioni accidentali - rito ordinario (% sul totale dei procedimenti avviati) <sup>(1)</sup>	Media	57%	31%
		Numero di procedimenti conclusi con ordini di disabilitazione dell'accesso (% sul totale dei procedimenti avviati) <sup>(1)</sup>	Media	34%	61%
		Numero di adeguamenti spontanei alle richieste di rimozione (% sul totale dei procedimenti avviati) <sup>(1)</sup>	Media	52%	27%

(1) Il periodo di riferimento dell'indicatore è aprile 2014 – aprile 2015 e aprile 2015 - aprile 2016.

ossia quelli che hanno ad oggetto violazioni massive, appare come l'indicazione di un fenomeno che non riguarda l'errore accidentale o l'azione di qualche singolo, ma di violazioni condotte nell'ambito di attività illegali organizzate e mirate alla speculazione economica (cfr. Capitolo I, par. 1.3). Infatti, se si considera l'esito dei procedimenti si

osserva che in un numero crescente di casi (61% nel 2015), l'Autorità ha ordinato la disabilitazione dell'accesso.

In sintesi, di seguito si evidenziano le principali conclusioni relativamente alla priorità strategica "Diffusione della cultura della legalità nella fruizione di opere digitali":

**Stato di avanzamento:** gli interventi di vigilanza posti in essere, ragionevolmente, possono esplicitare i loro effetti in un tempo relativamente breve; le attività preventive, se svolte con costanza, potranno invece risultare efficaci in un tempo più lungo tenuto conto della loro natura e del contesto tecnologico.

**Punti di forza:** controllo costante del fenomeno e azione tempestiva.

**Criticità:** difficoltà nella rilevazione di dati inerenti alle violazioni.

**Opportunità:** cambiamento nei modelli di *business* dei fornitori di opere digitali.

**Sfide:** rapida evoluzione delle tecniche utilizzate dai trasgressori; dislocazione su scala globale dei trasgressori.

**Efficienza, efficacia e trasparenza dell'azione amministrativa**

L'AGCOM è un'Autorità indipendente che risponde della propria attività (*accountability*) presso le istituzioni nazionali (Parlamento) ed internazionali (Commissione europea), nonché più in generale nei confronti degli *stakeholder* (associazioni dei consumatori, associazioni di categoria, ecc.).

Come evidenziato nell'introduzione di questo capitolo e nel paragrafo 3.1, l'azione dell'Autorità si inserisce in un nuovo ciclo di regolamentazione improntato ai principi della *better regulation*. In questo quadro, l'Autorità ha ricompreso tra le proprie linee strategiche anche quella prioritaria dell'efficienza, dell'efficacia e della trasparenza della propria azione amministrativa.

Con riferimento alla trasparenza, che mal si presta ad essere misurata quantitativamente, il paragrafo 3.1 (nonché il Capitolo IV) ha fornito un resoconto completo, ancorché di natura qualita-

tiva, circa l'insieme di misure intraprese dall'Autorità a tal fine. Quanto all'efficacia della propria azione, le pagine che precedono sono state dedicate proprio a misurare quantitativamente, attraverso gli indicatori connessi alle diverse linee strategiche, l'effetto dell'azione regolamentare sui mercati su cui AGCOM ha precipue competenze di vigilanza.

Questo paragrafo è pertanto dedicato a misurare l'efficienza dell'Autorità attraverso l'analisi di alcuni indicatori quantitativi.

Una prima categoria di indicatori rendiconta la mole di attività che l'Autorità, anche attraverso l'operato dei Co.re.com., svolge annualmente per ottemperare alle proprie funzioni istituzionali. Tali indicatori sono quindi di natura dimensionale e offrono una prima, parziale indicazione numerica circa l'entità di alcune selezionate attività, che ovviamente non esauriscono l'insieme delle funzioni svolte da AGCOM, a fronte dell'attuale dotazione di

**Tabella 3.2.6** - Piano di monitoraggio per il miglioramento dei processi decisionali

Linee strategiche	Indicatore	Settore	Valore 2014	Valore 2015
EFFICIENZA, EFFICACIA E TRASPARENZA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA	Numero di comunicazioni di operatori gestite dal ROC	Tutti	12.683	17.961
	Numero di comunicazioni di operatori gestite dalla IES	Media	4.428	4.701
	Numero di segnalazioni da parte di operatori di comunicazione elettronica gestite <sup>(1)</sup>	Comunicazioni elettroniche	512	447
	Numero di procedimenti sanzionatori conclusi <sup>(2)</sup>	Tutti	101	205
	Numero di segnalazioni da parte di utenti gestite	Tutti	4.275	5.665
	Numero di procedimenti conclusi dai CORECOM aventi ad oggetto controversie tra operatori e utenti <sup>(3)</sup>	Comunicazioni elettroniche	86.872	97.236
	Tempi medi di definizione dei procedimenti di iscrizione, cancellazione e richieste di certificazione pervenuti al ROC (30 giorni previsti)	Tutti	14,5 gg.	12 gg.
	Numero di procedimenti di definizione controversie operatori-utenti conclusi sul numero totale delle istanze pervenute - AGCOM	Comunicazione elettroniche	66%	87%
	Numero di ordinanze e sentenze TAR e CDS favorevoli su numero di ordinanze e sentenze totali	Tutti	59%	74%

(1) Dato riferito al periodo maggio 2014 - aprile 2015 e maggio 2015 - aprile 2016.

(2) Settore media (pubblicità e minori), settore comunicazioni elettroniche (tutela del consumatore), settore servizi postali (solo anno 2015).

(3) Dato riferito ai procedimenti conclusi riguardanti le istanze di conciliazione, le istanze di definizione delle controversie e i provvedimenti temporanei.

personale (cfr. Capitolo 4, par. 4.1)<sup>84</sup>. Tali attività sono distinte in funzioni che coinvolgono gli operatori del settore delle comunicazioni e attività che impegnano l'Autorità sul fronte della tutela dell'utenza.

Nel primo caso, vengono annualmente gestite oltre 10.000 comunicazioni al Registro degli operatori di comunicazione (ROC) e circa 5.000 all'Informativa economica di sistema (IES). Queste attività, fondamentali ai fini dello svolgimento delle funzioni istituzionali dell'Autorità (quali la tenuta e la pubblicazione del registro di tutti gli operatori di comunicazione, il catasto delle frequenze, le verifiche per i contributi all'editoria, l'accertamento di posizioni dominanti nei mercati media, l'annuale valorizzazione del SIC, ecc.), prevedono onerose e complesse mansioni (quali i controlli sulle comunicazioni acquisite al sistema e su quelle mancanti, le attività di *recall*, le eventuali attività ispettive, ecc.). A queste attività si affiancano quelle procedurali che riguardano sia gli operatori sia gli utenti.

Sul fronte dell'utenza, nel solo 2015, l'Autorità ha gestito oltre 5.000 segnalazioni, mentre l'insieme dei Co.re.com. ha concluso poco meno di 100.000 procedimenti inerenti controversie tra utenti e operatori.

Oltre all'aspetto dimensionale delle attività svolte dall'Autorità in un anno, si è proceduto a definire degli indicatori che misurano la qualità dell'azione amministrativa. Ad esempio, il tempo medio dei procedimenti relativi al ROC (pari a 12 giorni) è ampiamente al di sotto di quanto previsto (30 giorni) e in miglioramento rispetto al 2014; analogamente, quasi il 90% delle controversie utenti-operatori si è concluso lo scorso anno, percentuale in deciso aumento rispetto all'anno precedente. Ancora più significativo è il fatto che tre quarti delle sentenze del giudice amministrativo di primo e secondo grado (TAR e Consiglio di Stato) sono risultate, nel 2015, favorevoli all'Autorità.

In sintesi, di seguito si evidenziano le principali conclusioni relativamente alla priorità strategica "Efficienza, efficacia e trasparenza dell'azione amministrativa":

**Stato di avanzamento:** nuovo ciclo di regolazione secondo i principi della *better regulation* quasi completato; attuazione in corso di un nuovo sistema di controlli interni (controllo di gestione, controllo strategico e valutazione del personale).

**Punti di forza:** elevata quantità e diversificazione delle attività svolte; gestione di un enorme patrimonio informativo (tramite ROC, IES e altre richieste informazioni); presidio sul territorio attraverso il sistema dei Co.re.com.

**Criticità:** gestione di un elevatissimo numero di segnalazioni e procedimenti a fronte dell'attuale dotazione di personale.

**Opportunità:** informatizzazione dei processi e della gestione documentale, strumentale anche al sistema di controlli interni.

**Sfide:** ulteriore diminuzione dei tempi procedurali e allargamento delle proprie attività e funzioni ai nuovi servizi digitali.

<sup>84</sup> Al riguardo si evidenzia che il personale AGCOM in servizio è pari a 364 unità (cfr. par. 4.1). L'Autorità britannica di regolamentazione (Ofcom), che come AGCOM ha una natura convergente e quindi assume competenze e funzioni simili, ha una dotazione organica pari a 787 unità (dato medio 2015, tratto da Ofcom, *Annual Report and Accounts*).

### Rafforzamento del ruolo dell'Autorità nell'ambito degli organismi internazionali

Una linea strategica correlata e accessoria rispetto a quella dell'efficienza e dell'efficacia amministrativa riguarda il ruolo di AGCOM nel panorama internazionale.

In quest'ambito l'Autorità assume un ruolo multiforme. In primo luogo, l'AGCOM fornisce, come detto, dati, informazioni sui mercati e *Report* (anche in lingua inglese) che vengono spesso utilizzati da investitori e fondi internazionali per le loro analisi. La domanda di tali informazioni da parte di un vasto pubblico estero è crescente e l'AGCOM organizza in tal senso incontri bilaterali e *meeting* multilaterali volti a fornire il maggior numero di informazioni sui mercati nazionali, al fine di accrescere l'entità e la qua-

lità degli investimenti esteri in Italia.

Inoltre, l'Autorità è presente presso organismi internazionali (BEREC, ERGA, ERGP, ecc.) per partecipare al processo di revisione normativa e regolamentare che viene definito sempre più spesso a livello comunitario, se non mondiale.

Tale partecipazione qualificata risulta particolarmente importante per il nostro Paese perché assicura che le istanze nazionali siano tenute in debita considerazione al momento di formazione del processo decisionale comunitario (o internazionale), come emerge dagli indicatori riportati nella Tabella 3.2.7.

In sintesi, di seguito si evidenziano le principali conclusioni relativamente alla priorità strategica "Rafforzamento del ruolo dell'Autorità nell'ambito degli organismi internazionali"

**Tabella 3.2.7** - Piano di monitoraggio per le attività internazionali

Linee strategiche	Indicatore	Descrizione	Settore	Valore 2014	Valore 2015
RAFFORZAMENTO DEL RUOLO AGCOM NELL'AMBITO DEGLI ORGANISMI INTERNAZIONALI	Incarichi di responsabilità assunti	Numero di incarichi di <i>governance</i> e di coordinamento tecnico degli organismi europei di settore (BEREC, ERGA, ERGP)	Tutti	-	10
	Esperti nazionali coinvolti in gruppi di lavoro/gemellaggi	Numero di dipendenti coinvolti in gruppi di lavoro BEREC, ERGA, ERG-P, EMERG, REGULATTEL, OECD	Tutti	-	65

**Stato di avanzamento:** buono, ma necessita di continue attività affinché la linea strategica possa continuare ad essere perseguita nel tempo.

**Punti di forza:** elevata reputazione a livello internazionale testimoniata dalla recente assegnazione di importanti cariche in organismi internazionali (BEREC, ERGP).

**Criticità:** l'aumento delle attività internazionali crea un notevole *stress* organizzativo.

**Opportunità:** gli incarichi internazionali che AGCOM ricoprirà nei prossimi anni garantiscono una certa influenza nei processi decisionali comunitari.

**Sfide:** influenzare positivamente il processo di formazione decisionale comunitario nei settori di competenza, la cui regolamentazione è in corso di revisione (comunicazioni elettroniche, servizi media audiovisivi).

### 3.3 Le priorità strategiche di intervento per il prossimo anno

La definizione delle linee di intervento strategiche, come preannunciato nei paragrafi che precedono, scaturisce sia dalla verifica – in termini di azioni realizzate e di indicatori quantitativi – dei risultati dell'attività svolta, sia dall'analisi dei punti di forza e di eventuali incongruenze rilevate attraverso l'attività di *fitness check*.

L'individuazione delle linee strategiche per il prossimo futuro si pone nel solco di quanto già definito nella Relazione annuale dello scorso anno. Infatti, seppur declinata annualmente la pianificazione strategica dispiega i propri effetti nel tempo e quindi necessita di un orizzonte temporale pluri-annuale. Inoltre, la precedente analisi ha dimostrato la bontà delle linee strategiche individuate lo scorso anno e l'esigenza di un'attività di *fine tuning* solo in relazione ad alcuni, limitati obiettivi specifici dell'azione regolamentare.

Alla luce dei tali considerazioni e, soprattutto, in base ai risultati delle analisi svolte nei precedenti paragrafi, l'Autorità intende proseguire con la definizione di una regolamentazione pro-concorren-

ziale e convergente per lo sviluppo di reti e servizi nei diversi settori di propria competenza; la garanzia di un'efficiente allocazione delle risorse scarse con riferimento al radiospettro e alla numerazione; la tutela del pluralismo e della parità di accesso ai mezzi di informazione; la tutela dell'utenza e delle categorie deboli in tutti i mercati di interesse; la promozione della cultura della legalità nella fruizione di opere digitali. Tali linee strategiche devono essere declinate in modo da perseguire al contempo efficienza, efficacia e trasparenza della propria azione amministrativa e un ulteriore rafforzamento del ruolo dell'Autorità nell'ambito degli organismi internazionali.

In considerazione degli obiettivi istituzionali che la legge attribuisce all'Autorità e quelli di carattere più specifico che di volta in volta l'Autorità considera come prioritari in ragione dell'andamento dei mercati, e delle innovazioni tecnologiche e normative che investono i settori di intervento, in continuità con la Relazione annuale 2015, sono identificati due livelli di obiettivi: linee strategiche (Figura 3.3.1) ed obiettivi specifici / direttrici.



Figura 3.3.1 - Linee di intervento strategiche dell'Autorità

**Definizione di una regolamentazione pro-concorrenziale e convergente per lo sviluppo di reti e servizi**

In merito al primo obiettivo strategico enunciato di **definizione di una regolamentazione pro-concorrenziale**, nel settore delle comunicazioni elettroniche l'Autorità completerà ed adeguerà, nel prossimo futuro, l'impianto regolamentare definito dalle analisi di mercato. In particolare, a valle della consultazione nazionale avviata con delibera n. 82/16/CONS, l'Autorità intende giungere al provvedimento conclusivo inerente all'analisi dei mercati dei servizi d'interconnessione su rete fissa (raccolta, terminazione e transit distrettuale). L'Autorità perfezionerà, altresì, il quadro di regole già delineato dalla delibera n. 623/15/CONS di analisi dei mercati dell'accesso alla rete fissa, definendo le condizioni di fornitura dei servizi accessori (attivazione e manutenzione correttiva delle linee di accesso) da parte di imprese terze, rinnovando l'insieme di SLA e penali relativi ai processi di fornitura e manutenzione e degli indicatori di *performance* (KPI) al fine di rafforzare la parità di trattamento, adeguando il regolamento dell'Organo di Vigilanza e le regole di utilizzo delle emergenti tecnologie trasmissive a banda ultralarga. In merito ai processi di approvazione annuale delle Offerte di Riferimento di Telecom Italia, l'Autorità intende portare a compimento i procedimenti di approvazione relativi al biennio 2015-2016.

Per rafforzare la concorrenza nei mercati dell'accesso alla rete fissa e favorire lo sviluppo ulteriore di reti NGA, l'Autorità proseguirà nell'attività di definizione di regole che agevolino una competizione infrastrutturale sostenibile mediante la realizzazione di infrastrutture di nuova generazione (FTTC, FTTB, FTTH). L'Autorità intende, inoltre, adeguare, ove necessario, i prezzi di accesso ai *bottleneck* della rete fissa (infrastrutture di posa, verticale di palazzo), secondo l'orientamento al costo, e agevolare la condivisione delle infrastrutture.

La promozione della concorrenza verrà realizzata anche attraverso la verifica delle condizioni di fornitura dei servizi all'ingrosso. In particolare l'Autorità continuerà nell'attività di vigilanza sul rispetto delle regole fissate nelle analisi di mercato, incluse quelle sulla parità di trattamento e sugli obiettivi di qualità nella fornitura dei servizi di accesso alla rete fissa, intervenendo in ambito contro-

versale o sanzionatorio in caso di inottemperanza ai parametri definiti dall'analisi di mercato.

Nel perseguimento del generale obiettivo di promozione della concorrenza nel settore delle comunicazioni elettroniche, la valutazione preventiva della replicabilità tecnica ed economica delle nuove offerte al dettaglio di Telecom Italia (per clienti residenziali e affari) costituisce lo strumento idoneo per prevenire pratiche discriminatorie (ad esempio di *margin squeeze*) nella fornitura dei servizi *wholesale* regolamentati. L'Autorità ritiene, quindi, di primaria importanza, sul solco degli anni precedenti, continuare con lo svolgimento tempestivo di tali verifiche. Parallelamente l'Autorità procederà all'aggiornamento dei valori del c.d. "mix produttivo" per l'applicazione dei *test* di prezzo ai fini della verifica della replicabilità delle offerte al dettaglio a banda larga e ultralarga su fibra ottica di Telecom Italia.

La condivisione dei dati e delle informazioni nell'ambito di accordi di collaborazione, quale ad esempio la collaborazione con il MISE, il COBUL ed Infratel, si è rivelato, nel corso dell'anno precedente, uno strumento utile ed efficace per il conseguimento degli obiettivi prefissati dalla Strategia italiana per la banda ultralarga, in particolare nelle attività inerenti allo sviluppo della banca dati per la mappatura dei servizi di accesso a banda larga e ultralarga e nella redazione delle Linee guida per la definizione dei prezzi *wholesale* di accesso alle infrastrutture finanziate di cui agli Orientamenti comunitari. L'Autorità intende, dunque, potenziare le sinergie con tali istituzioni, in logica *future proof*, soprattutto in vista dell'imminente pubblicazione, da parte del Governo, dei bandi di gara di assegnazione dei contributi pubblici per la realizzazione delle infrastrutture a banda ultralarga, fornendo supporto alle stazioni appaltanti nelle fasi di redazione di bando e svolgimento della gara di assegnazione dei contributi pubblici e verificando l'attuazione delle citate Linee guida. L'Autorità intende, in accordo col progetto SINFI del MISE, completare la mappatura dei servizi di accesso ad Internet e il monitoraggio della velocità effettiva di connessione nelle aree oggetto di finanziamento pubblico, come previsto dal piano di Governo "Strategia italiana per la banda ultralarga".

Con riferimento ai servizi di comunicazione *machine to machine* (M2M), sempre in un'ottica di confronto e scambio di competenze e di conoscenze, al fine di sviluppare il coordinamento delle attività re-

golamentari nello spirito di una piena collaborazione con soggetti pubblici e privati, l'Autorità, attraverso il Comitato permanente per lo sviluppo dei servizi M2M, approfondirà insieme agli *stakeholder* in apposite sessioni tematiche i temi relativi alle soluzioni tecnologiche dello *smart metering* e *service switch*.

Parallelamente, l'Autorità potenzierà gli strumenti di raccolta e condivisione dei dati (cfr. *infra*) al fine di disporre di una rappresentazione costantemente aggiornata dell'andamento dei mercati, promuovendo altresì indagini conoscitive idonee a fornire una mappatura aggiornata delle dinamiche e dei processi caratterizzanti i mercati di riferimento. Ciò con riferimento, in particolare, all'evoluzione del contesto competitivo delle comunicazioni elettroniche in conseguenza dell'affermazione delle piattaforme digitali dei cd. *Over The Top*.

Nel settore dei servizi postali l'azione regolamentare a tutela della concorrenza continuerà ad essere orientata ad assicurare la sostenibilità dell'onere del servizio universale attraverso una sua riconfigurazione nella prospettiva della minimizzazione del divario tra costi e ricavi, anche alla luce delle dinamiche dei volumi in atto nei diversi segmenti del mercato dei servizi postali. Ciò comporterà il continuo monitoraggio degli obiettivi di qualità dei servizi e l'ottimizzazione dell'offerta tariffaria dei servizi di invii postali rientranti nel servizio universale, la graduale prosecuzione dell'attuazione del re-

gime di consegna a giorni alterni, nonché la verifica dei modelli di separazione contabile di Poste Italiane e la loro relativa attuazione.

L'Autorità proseguirà altresì nella promozione di condizioni di neutralità concorrenziale, assicurando un contesto paritario tra tutti gli operatori del mercato di riferimento, alla luce dei principi di trasparenza e non discriminazione, garantendo che siano rispettate le condizioni e gli obblighi stabiliti dal regolamento sui titoli abilitativi, nella consapevolezza che il rispetto delle regole e la piena contendibilità del mercato sono condizioni necessarie per salvaguardare la qualità del servizio postale nel suo complesso.

Sempre nel settore postale, un obiettivo impegnativo attiene alla regolamentazione dell'accesso al mercato delle notifiche degli atti giudiziari a mezzo posta. Il disegno di legge n. 2085 (Legge annuale per il mercato e la concorrenza) prevede che, a partire dal 2017, cesserà la riserva di legge sulle notifiche degli atti giudiziari e delle sanzioni ai sensi del Codice della strada. A seguito di tale intervento legislativo, entro 90 giorni dalla data di entrata in vigore della legge, l'Autorità dovrà determinare gli specifici requisiti e obblighi per il rilascio delle licenze individuali ed i requisiti relativi all'affidabilità, alla professionalità e all'onorabilità di coloro che richiedono la licenza individuale per la fornitura dei medesimi servizi.

In sintesi:

#### DEFINIZIONE DI UNA REGOLAMENTAZIONE PRO-CONCORRENZIALE E CONVERGENTE PER LO SVILUPPO DI RETI E SERVIZI

- Completare ed adeguare l'impianto regolamentare definito dalle analisi di mercato
- Rafforzare la concorrenza nei mercati dell'accesso e favorire lo sviluppo delle reti NGA
- Verificare le condizioni di fornitura dei servizi all'ingrosso
- Semplificare e aggiornare la regolamentazione di settore
- Consolidare il ruolo di AGCOM nello sviluppo dell'Agenda digitale
- Potenziare le sinergie con le Istituzioni (MISE, Infratel, COBUL)
- Favorire lo sviluppo dei servizi M2M - "Internet delle cose"
- Analizzare lo sviluppo delle comunicazioni elettroniche alla luce dell'affermazione delle piattaforme digitali
- Migliorare l'efficacia degli strumenti di controllo dei prezzi e di garanzia della non discriminazione
- Rafforzare l'attività di vigilanza in ordine al divieto di pratiche di *margin squeeze*
- Assicurare la sostenibilità dell'onere del servizio universale postale
- Vigilare sul rispetto della normativa vigente tesa a garantire la fornitura e la continuità dell'erogazione del servizio universale postale sull'intero territorio nazionale
- Garantire la trasparenza e la non discriminazione nell'accesso alla rete postale

### **Efficiente allocazione delle risorse scarse: radio-spettro e numerazione**

In merito all'obiettivo strategico in tema di **efficiente allocazione delle risorse scarse (radiospettro e numerazione)**, negli anni a venire l'Autorità prevede di continuare secondo la pianificazione strategica passata, operando i necessari affinamenti degli obiettivi per renderli più aderenti alla dinamica del settore ed ai cambiamenti tecnologici, attraverso un'opera di *fine tuning* regolamentare.

Nell'ambito delle competenze in materia di pianificazione delle frequenze di radiodiffusione televisiva, l'Autorità intende avviare una fase di analisi, anche alla luce del prossimo *refarming* della banda a 700 MHz, tenendo conto dell'evoluzione tecnologica e della compatibilità con gli utilizzi negli altri Paesi. Tali temi saranno affrontati nell'ambito di un contesto più ampio, che coinvolge anche le Istituzioni nazionali e internazionali.

Per quanto concerne il settore radiofonico, l'Autorità valuterà la possibilità di ulteriori estensioni sul territorio della pianificazione delle frequenze per il servizio radiofonico digitale. In questo ambito, l'Autorità intende poi portare a compimento le attività del gruppo di lavoro per disporre del sistema informatico di gestione del Catasto delle Frequenze, attualmente esposto sul portale [www.impresainungiorno.gov.it](http://www.impresainungiorno.gov.it), al fine di consentire il censimento degli impianti di radiodiffusione sonora analogica operanti in banda FM (87,5 – 108 MHz). Tale evoluzione del Catasto delle Frequenze consentirà di disporre di un database telematico contenente le informazioni relative a tutte le infrastrutture di diffusione su frequenze terrestri operanti nel territorio nazionale e di supportare l'Autorità nelle attività legate alle complesse problematiche del coordinamento internazionale delle frequenze, nelle analisi connesse all'avvio della radio digitale, nonché per ogni futura attività di pianificazione della predetta banda.

Nell'ottica di garantire un'efficiente allocazione delle risorse scarse, l'operato dell'Autorità sarà volto al potenziamento della collaborazione nazionale e comunitaria e alla verifica del rispetto delle normative dell'Unione europea, ITU e CEPT. In tale contesto, tra gli esempi di attività che verranno realizzate nel corso dell'anno di riferimento, possono essere individuate le seguenti: la definizione, in collabora-

zione con il Ministero dello sviluppo economico, delle posizioni nazionali in materia di spettro radio, da supportare nell'ambito dell'Unione europea, CEPT ed ITU; la cooperazione con le altre autorità europee di regolamentazione dello spettro, nell'ambito dei gruppi di lavoro, al fine di contribuire a sviluppare posizioni comuni; l'adozione di piani nazionali di assegnazione delle frequenze coerenti con l'evoluzione della normativa tecnica e regolamentare e delle attività comunitarie e internazionali.

L'Autorità si muoverà, altresì, lungo due filoni di attività: l'uno volto a favorire l'uso efficiente dello spettro e la diffusione di servizi di *wireless broadband*, l'altro a favorire l'utilizzo condiviso dello spettro e a rendere disponibili nuove risorse. Per quanto riguarda il primo filone di attività verranno predisposti i piani di assegnazione dello spettro allocato ai servizi *wireless broadband* (WBB), in accordo con la normativa di armonizzazione comunitaria e compatibilmente con le disponibilità derivanti dalle esigenze nazionali, e si contribuirà all'implementazione nazionale delle *policy* comunitarie in materia di *spectrum management*. Con riferimento al secondo filone di attività, si introdurranno, ove possibile, nell'ambito dei piani di assegnazione delle risorse spettrali, previsioni atte ad incentivare, e se necessario a prescrivere, l'utilizzo condiviso delle frequenze, temperando in ogni caso le esigenze degli utilizzi concorrenti. Una linea di attività necessaria al perseguimento degli obiettivi programmatici è la collaborazione con le altre Istituzioni nazionali e comunitarie, incluso il *Radio Spectrum Committee*, per favorire la destinazione di nuove risorse agli usi di comunicazione elettronica, eventualmente anche in modalità condivisa.

Fra i principali obiettivi si possono, inoltre, annoverare: una consultazione pubblica per verificare l'interesse da parte del mercato per l'introduzione di meccanismi di uso condiviso dello spettro, in particolare nella forma del *Licensed Shared Access* (LSA); l'adozione di un piano di assegnazione per le frequenze disponibili per servizi satellitari a 9° Est; l'eventuale adozione di un piano di assegnazione per la banda a 2.3 GHz, compatibilmente con la definizione a livello comunitario delle norme tecniche di armonizzazione e la messa a disposizione della banda da parte del Ministero.

In sintesi:

**EFFICIENTE ALLOCAZIONE DELLE RISORSE SCARSE:  
FREQUENZE, NUMERAZIONE**

- Favorire l'uso efficiente delle risorse dello spettro radioelettrico
- Favorire l'uso ottimale e condiviso dello spettro
- Rendere disponibili nuove risorse spettrali
- Adottare piani nazionali di assegnazione delle frequenze
- Predisporre piani di assegnazione dello spettro allocato ai servizi di *wireless broadband*
- Implementare a livello nazionale le politiche comunitarie in materia di *spectrum management*
- Potenziare la collaborazione con Istituzioni nazionali e comunitarie (MISE, ITU, CEPT, *Radio Spectrum Committee*)

**Tutela del pluralismo e della parità di accesso ai mezzi di informazione**

Per quanto concerne la **tutela del pluralismo e della parità di accesso ai mezzi di informazione**, l'Autorità, nell'ambito delle attività di vigilanza dei singoli mercati che compongono il Sistema Integrato delle Comunicazioni, successivamente all'individuazione del mercato rilevante dei servizi di media audiovisivi, procederà a svolgere la successiva fase di analisi per l'accertamento di eventuali posizioni dominanti o comunque lesive del pluralismo e all'adozione dei conseguenti provvedimenti. Analogamente, per quanto concerne il procedimento di verifica delle posizioni dominanti o comunque lesive del pluralismo nel mercato della radiofonia, l'Autorità completerà le due distinte fasi relative alla preliminare individuazione del mercato e alla successiva analisi dello stesso.

La promozione della concorrenza e del pluralismo nei media sarà perseguita anche attraverso l'espletamento dell'attività di verifica della conformità alla normativa vigente degli assetti proprietari delle imprese editrici richiedenti i contributi all'editoria nonché della sussistenza di situazioni di controllo e/o collegamento ai sensi dell'articolo 2359 c.c., per gli effetti di cui all'articolo 3, comma 11-ter, della legge n. 250/90. La verifica dei limiti anticoncentrativi nell'editoria quotidiana complementa il quadro di interventi nei mercati delle comunicazioni.

Con riferimento alle attività di vigilanza finalizzate alla tutela del pluralismo e alla garanzia di parità di accesso ai mezzi di informazione, si segnala quella relativa al rispetto dei limiti anticoncentrativi

sulle autorizzazioni alla diffusione dei programmi su frequenze digitali terrestri. Al riguardo, l'Autorità ritiene utile facilitare il monitoraggio dell'ambito locale, anche attraverso il coinvolgimento dei Co.re.com e la sensibilizzazione degli operatori locali, al fine di migliorare il processo di acquisizione dei relativi dati tramite il Registro degli operatori di comunicazione.

L'analisi del pluralismo dell'informazione non può prescindere dalle attività in materia di servizio pubblico radiotelevisivo. In tal senso, si individueranno, d'intesa con il MISE, le linee-guida del nuovo Contratto di Servizio della Rai, la cui durata è stata portata da 3 a 5 anni (legge 220/2015) e si formulerà al Governo una segnalazione per considerare gli interventi necessari nell'ambito della riforma del Servizio pubblico radiotelevisivo. Infine, l'Autorità contribuirà al processo di revisione normativa. Ciò si esplicherà attraverso la direzione dei lavori di uno dei tavoli previsti dal MISE, nell'ambito della Consultazione pubblica sul contenuto del servizio pubblico radiotelevisivo, indetta dal Governo allo scopo di individuare i principi della concessione alla Rai (in scadenza nel 2016).

Con l'obiettivo di semplificare e aggiornare la disciplina in materia di accesso ai mezzi di informazione, l'Autorità assicurerà una più efficace tutela del pluralismo informativo anche attraverso l'implementazione di criteri di monitoraggio di tipo qualitativo e quantitativo.

In questo quadro, l'Autorità si propone altresì di verificare la tenuta complessiva dell'intero sistema delle rilevazioni degli ascolti dei mezzi di comuni-

cazione di massa, attraverso un'apposita indagine conoscitiva. Per quanto concerne gli indici di ascolto radiofonici, l'Autorità intende definire l'attività relativa al tavolo tecnico di cui alla delibera n. 320/11/CSP con il fine di pervenire alla individuazione di una organizzazione sistematica della rilevazione degli indici di ascolto che garantisca la correttezza, la trasparenza, l'equità e l'indipendenza della rilevazione sotto l'aspetto sia della *governance*, sia della metodologia da impiegare. Si proseguirà, inoltre, nell'azione di vigilanza sul rispetto degli impegni assunti da Auditel a seguito degli accadimenti che hanno determinato la sospensione temporanea della pubblicazione dei dati di ascolto televisivo e si verificherà la progressiva attuazione delle misure, valutando anche le eventuali anomalie riscontrate a seguito del *vulnus* inferto al requisito di segretezza di una parte consistente del *panel*.

L'Autorità intende, inoltre, dare un nuovo impulso all'Osservatorio sull'innovazione tecnologica nei servizi di media, anche con riferimento all'evoluzione delle codifiche per lo *standard* DVB-T2, al fine di tenere conto degli esiti del procedimento avviato con delibera n. 686/15/CONS e proseguire la proficua interlocuzione con tutti i soggetti.

Questa linea strategica non può poi prescindere

dalla semplificazione e dall'aggiornamento della regolamentazione di settore alla luce del cambiamento tecnologico in atto. Con riferimento alla produzione audiovisiva europea, l'Autorità intende procedere, infatti, all'adozione di un testo regolamentare coordinato in materia di quote europee che armonizzi la normativa di carattere secondario relativa alla materia in oggetto, al fine di conferirle una maggiore semplicità e organicità, nonché di consentire ai soggetti obbligati di operare in un contesto normativo caratterizzato da un maggior livello di chiarezza e certezza. Partendo dai risultati dell'indagine conoscitiva TV 2.0, si effettuerà, inoltre, un'attività di monitoraggio e di analisi delle trasformazioni in atto nel sistema audiovisivo per valutare l'impatto del processo di innovazione del sistema delle comunicazioni elettroniche e offrire un quadro di riferimento per la definizione di un assetto regolatorio convergente. Con lo scopo di uniformare e semplificare la regolamentazione di settore, anche in un'ottica di snellimento delle pratiche amministrative da parte degli operatori, l'Autorità, nell'ambito delle proprie competenze, intende definire un Testo Unico in materia di titoli abilitativi per la fornitura dei servizi di media.

In sintesi:

#### TUTELA DEL PLURALISMO E DELLA PARITÀ DI ACCESSO AI MEZZI DI INFORMAZIONE

- Monitorare il SIC ed i relativi mercati rilevanti
- Individuare il mercato rilevante ed accertare la sussistenza di posizioni dominanti o lesive del pluralismo nel settore dei servizi media audiovisivi
- Individuare il mercato ed accertare la sussistenza di posizioni dominanti o lesive del pluralismo nel mercato della radiofonia
- Verificare posizioni di controllo e di mercato nell'editoria quotidiana
- Contribuire al processo di revisione normativa del Servizio pubblico radiotelevisivo
- Semplificare e aggiornare la disciplina in materia di accesso ai mezzi di informazione
- Potenziare l'Osservatorio sull'innovazione tecnologica nei servizi media
- Revisionare la regolamentazione in materia di indici di ascolto
- Implementare criteri di monitoraggio di tipo quali-quantitativo per assicurare una più efficace tutela del pluralismo informativo
- Espletare le attività di vigilanza e di verifica

### *Tutela dell'utenza e delle categorie deboli*

I cambiamenti indotti per effetto dell'evoluzione tecnologica sulle strutture di mercato e sui modelli di comportamento pongono al regolatore nuove sfide anche sul versante della **tutela degli utenti**. La sfida sta nell'elaborare proposte regolamentari "convergenti" in grado di tenere il passo con i cambiamenti e che, senza essere eccessivamente prescrittive, garantiscano un livello coerente di protezione dei consumatori, di fiducia nel mercato, di consapevolezza nella scelta dei servizi, di agevole mobilità tra operatori, di competenze abilitanti e di salvaguardia dei servizi essenziali. Questi elementi rappresentano le leve strategiche per assicurare il benessere dei consumatori di servizi di comunicazioni elettroniche nell'era digitale, fornendo al contempo utili stimoli al mercato. In continuità con quanto programmato lo scorso anno, la linea strategica di tutela dell'utenza verrà perseguita, da un lato, tramite un'attività di regolamentazione e vigilanza sulle pratiche adottate dalle imprese nella fornitura dei servizi nei settori di competenza dell'Autorità, e dall'altro lato, rendendo i consumatori sempre più consapevoli dei loro diritti, mettendo a disposizione strumenti funzionali a garantire il principio generale della libertà negoziale e l'esercizio consapevole del proprio potere d'acquisto.

In tale direzione, compito dell'Autorità per il nuovo anno sarà quello di completare l'aggiornamento del quadro regolamentare con l'approvazione delle nuove misure di trasparenza tariffaria e procedere speditamente alla realizzazione del motore di comparazione delle offerte. Una particolare attenzione sarà rivolta ai consumatori più giovani che possono risultare particolarmente vulnerabili alle pratiche commerciali ingannevoli o avere maggior difficoltà nella comprensione delle strutture di prezzo dei servizi. Al contempo si effettuerà un'attenta attività di monitoraggio del mercato per verificare se, e in che misura, la recente disciplina sui contratti e sugli obblighi informativi contribuisca a ridurre lo squilibrio negoziale e informativo nel rapporto tra utenti e operatori.

Parimenti, sotto il profilo della qualità dei servizi, accanto alle garanzie minime sul servizio universale, si incrementeranno le iniziative per la

verifica e il monitoraggio delle prestazioni effettivamente rese dai fornitori. Particolare attenzione sarà dedicata alla revisione della regolamentazione inerente ai servizi di assistenza clienti, adeguando la disciplina alle nuove modalità di contatto offerte dall'evoluzione dei servizi di comunicazione (*social network, app, ecc.*).

In direzione del miglioramento delle procedure di cambio di operatore, l'utilizzo del nuovo sistema di classificazione delle denunce consentirà all'Autorità di individuare le ulteriori criticità che si frappongono alla possibilità per gli utenti di passare, senza disservizi e senza soluzione di continuità, da un fornitore ad un altro.

Una categoria di utenti che richiede particolare attenzione nell'agenda dei lavori dell'Autorità è rappresentata da coloro che versano in situazioni sia di disagio economico e sociale sia di disabilità. Le attività di analisi già in corso per definire le metodologie più efficaci e adeguate a garantire la fornitura dell'accesso alla rete di sicurezza sociale e dei servizi minimi del servizio universale, potranno essere coordinate sia con le attività sul vigente sistema di agevolazione per garantire a queste categorie di utenti condizioni paritarie di accesso ai servizi di comunicazione, sia con le attività finalizzate a migliorare la qualità minima garantita del servizio di accesso ad Internet incluso nel servizio universale.

La tutela dei minori comporterà, inoltre, lo svolgimento dell'attività di aggiornamento relativa al "*Libro Bianco Media e Minori*" al fine di implementare la parte dello studio relativa all'impatto che il processo di convergenza e i nuovi media hanno prodotto in termini di trasformazione del consumo mediale dei minori in età evolutiva e alle conseguenti nuove emergenze normative e regolatorie. Una ulteriore linea di intervento per la protezione delle fasce deboli è l'implementazione delle singole fasi in cui si articola l'osservatorio Internet e l'integrazione delle basi di dati esistenti anche mediante ricerche *ad hoc*; a ciò si affiancherà lo studio di campagne di comunicazione e sensibilizzazione per la tutela dei diritti fondamentali della persona e si incentiveranno le procedure di auto-regolamentazione degli *Over The Top*. Si incentiverà l'adozione del codice di auto-regolamentazione per la fruizione dei programmi da parte delle persone con disabilità sensoriali e si incentiverà la corretta

rappresentatività di genere. La tutela dell'utenza passerà anche attraverso l'adozione di un nuovo regolamento in materia di pubblicità radiotelevisiva e televendite alla luce del mutato quadro normativo comunitario e nazionale di riferimento.

Per catturare pienamente i benefici economici e sociali dell'era digitale è necessario intervenire non solo sui problemi di infrastrutturazione e di accesso ma anche sul fronte della domanda. Sotto questo profilo, il principale ostacolo allo sfruttamento delle potenzialità connesse all'utilizzo di Internet è rappresentato dalla carenza di competenze digitali. In tale ottica cogliendo questa importante sfida l'Autorità si propone di realizzare progetti di comunicazione istituzionale finalizzati appunto a coniugare la tutela delle garanzie e dei diritti fondamentali del consumatore-utente con l'educazione

e l'alfabetizzazione del consumatore-cittadino alle nuove competenze richieste dalla *connected society*.

Si migliorerà, infine, la messa a punto di processi per lo svolgimento dei compiti di vigilanza, in grado di garantire non solo l'efficace e tempestiva gestione delle denunce degli utenti, ma soprattutto di sviluppare la capacità di anticipare le questioni che possono in prospettiva diventare rilevanti per i consumatori e integrarle nel processo regolamentare. Sotto questo profilo particolare rilievo avrà l'avvio del nuovo servizio di *Contact Center* che consentirà di accrescere la base conoscitiva e tenere costantemente aggiornate le informazioni sulle istanze emergenti dei consumatori, oltre a costituire il principale cardine della relazione dell'Autorità con gli utenti.

In sintesi:

#### TUTELA DELL'UTENZA E DELLE CATEGORIE DEBOLI

- Accrescere il livello di consapevolezza dei consumatori
- Fornire agli utenti strumenti volti a garantire il principio della libertà negoziale
- Migliorare la trasparenza informativa
- Potenziare le iniziative per la verifica e il monitoraggio delle prestazioni rese dai fornitori
- Migliorare le procedure di cambio di operatore
- Garantire la salvaguardia dei servizi essenziali alle categorie deboli (utenti con disagio economico-sociale e con disabilità)
- Garantire il rispetto di minori e disabili
- Aggiornare il Libro Bianco Media e Minori
- Adottare il codice di auto-regolamentazione per la fruizione di programmi da parte delle persone con disabilità sensoriali
- Incentivare l'autoregolamentazione degli *Over The Top* a tutela di minori e fasce deboli
- Semplificare e aggiornare la regolamentazione in materia di pubblicità radiotelevisiva e televendite
- Migliorare le procedure di vigilanza e di *enforcement*
- Avviare il nuovo *Contact Center*