

## 2. L'attività dell'Autorità

del provvedimento è al momento *sub iudice*, essendo fissata per il 21 maggio 2019 la pronuncia del Consiglio di Stato in merito alle istanze cautelari avanzate dagli operatori (cfr. Paragrafo 4.3).

Nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento (UE) 2015/2120 del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015, che ha introdotto nell'ordinamento dell'Unione un nuovo insieme di norme in materia di neutralità della rete, l'Autorità ha esercitato i propri poteri di regolamentazione, vigilanza ed *enforcement* per garantire il diritto degli utenti a una rete internet aperta.

Nella cornice di una costante interlocuzione con la Commissione europea e con il Gruppo dei regolatori europei, con delibera n. 348/18/CONS, è stato approvato il provvedimento sulla libertà di scelta dei terminali, che ha avuto grande rilievo in ambito sia nazionale sia internazionale, affermando il diritto degli utenti di scegliere i terminali di accesso a internet da postazione fissa e definendo specifici obblighi in capo agli operatori. Questi ultimi non possono rifiutare di collegare apparecchiature terminali scelte dall'utente alla propria rete se soddisfano i requisiti di base previsti dalla normativa europea e nazionale, né imporre oneri aggiuntivi o ritardi ingiustificati, o discriminazioni nella qualità dei servizi; sono inoltre tenuti a fornire ai propri clienti informazioni adeguate per il corretto collegamento e la semplice configurazione degli apparati terminali, sostitutivi o integrativi, di propria scelta.

Con l'obiettivo di fornire tutele precise ai consumatori nel momento in cui decidono di recedere da un contratto o passare ad altro operatore, dopo un processo di consultazione pubblica conclusosi con delibera n. 487/18/CONS, l'Autorità ha adottato le *"Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferi-*

*mento dell'utenza nei contratti per adesione"*, in attuazione delle nuove norme introdotte dalla Legge annuale per il mercato e la concorrenza n. 124/2017. Le Linee guida contengono le modalità per definire *secundum legem* le spese per la dismissione o il trasferimento dell'utenza ad altro operatore, che devono essere commisurate al valore del contratto e ai costi sostenuti dall'azienda e non possono eccedere il canone medio mensile. Forniscono, inoltre, indicazioni in merito alla restituzione degli sconti che gli operatori possono richiedere agli utenti che recedono anticipatamente da un'offerta promozionata, che dovrà essere equa e proporzionata al valore del contratto ed alla durata residua della promozione. In merito ai piani di rateizzazione di servizi – quali ad esempio servizi di assistenza o prodotti (ad esempio *smartphone*) acquistati congiuntamente al servizio di comunicazioni elettroniche o di pay tv – le Linee guida chiariscono che non potranno eccedere i ventiquattro mesi e che, in caso di recesso anticipato, l'utente potrà scegliere se continuare i pagamenti secondo il piano di rateizzazione in corso oppure pagare le rate residue in un'unica soluzione. Tra gli obblighi in capo agli operatori si annoverano quelli di informazione e comunicazione agli utenti dei costi che dovranno effettivamente sostenere. Nel 2018, dopo una prima fase di sperimentazione e al termine di un confronto con i Co.re.com., gli operatori e le associazioni dei consumatori, è divenuto pienamente operativo il nuovo sistema di gestione online delle controversie, il ConciliaWeb. La delibera n. 203/18/CONS – insieme al successivo regolamento applicativo, approvato con delibera n. 339/18/CONS – ha dettato la disciplina di funzionamento della piattaforma, nata dall'esigenza di rendere più efficiente la gestione

dell'enorme flusso di istanze di conciliazione ricevute ogni anno dai Co.re.com., agevolando la redazione e la trasmissione alle parti di comunicazioni inerenti alla procedura, nonché facilitando l'estrazione di dati statistici. La possibilità di svolgere tutto il procedimento in via telematica consente maggiore flessibilità anche nella conduzione della fase conciliativa vera e propria, evitando le disfunzioni derivanti dalla necessaria presenza fisica e contestuale delle parti coinvolte. Nel corso dell'anno, tenendo conto dei risultati della consultazione pubblica precedentemente svolta, è stato inoltre approvato, con delibera n. 347/18/CONS, il nuovo regolamento sugli indennizzi applicabili in sede di definizione delle controversie, adeguato alla nuova prospettiva della gestione telematica delle controversie.

In materia di servizio universale, l'Autorità è intervenuta aggiornando le agevolazioni per le famiglie in condizioni economiche disagiate che intendono sottoscrivere contratti di telefonia, estendendo a circa 2,6 milioni di nuclei familiari la possibilità di avvantaggiarsi degli sconti, rimuovendo i precedenti vincoli che ne condizionavano l'accesso alla presenza, nel nucleo familiare, di anziani al di sopra dei 75 anni, di percettori di pensioni sociali o di invalidità, o di capifamiglia disoccupati. La delibera n. 258/18/CONS ha modificato il regime previsto dalla delibera n. 314/00/CONS, stabilendo, a favore dei nuclei familiari caratterizzati da un indice di situazione economica equivalente (ISEE) inferiore a 8.112,23 euro, uno sconto pari al 50% del canone di rete fissa nonché 30 minuti di telefonate gratuite verso tutte le direttrici nazionali di rete fissa e mobile. Con delibera n. 258/18/CONS, l'Autorità ha altresì invitato TIM, il soggetto incaricato della fornitura del servizio universale, a mettere a disposizione anche



un'offerta per la connessione a internet a banda larga a condizioni di mercato. Consapevole dell'importanza dell'accesso alla rete nell'ottica di un'effettiva inclusione sociale, l'Autorità ha voluto così assicurare agli utenti che beneficino delle agevolazioni la possibilità di trovare sul mercato offerte di servizi internet disgiunte da ogni altro servizio.

Rispetto alla qualità del servizio universale, l'Autorità ha definito i valori degli obiettivi qualitativi per l'anno 2019, confermando quelli fissati per l'anno precedente in quanto ritenuti già sufficientemente impegnativi da conseguire (delibera n. 588/18/CONS).

Infine, con particolare riferimento al servizio di telefonia pubblica, l'Autorità ha sottoposto a consultazione pubblica il documento *"Le postazioni telefoniche pubbliche: nuove prospettive regolamentari"* (delibera n. 486/18/CONS) con l'obiettivo di valutare l'opportunità di modificare l'attuale sistema di regole che disciplinano la distribuzione sul territorio nazionale delle postazioni di telefonia pubblica, anche alla luce di quanto previsto dal Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (direttiva n. 2018/1972) che vede il servizio universale circoscritto ai soli servizi di accesso a internet e di comunicazione vocale. Il sostanziale calo della domanda nel servizio di telefonia pubblica impone un ripensamento della funzione delle postazioni, che potrebbero essere utilizzate anche per servizi diversi, tra cui i servizi a banda larga e ultralarga, consentendo agli utenti di accedere a internet, oltre che da rete fissa, anche in mobilità, tramite la tecnologia wi-fi. Per consultare in maniera interattiva, a qualunque livello di dettaglio, la distribuzione delle postazioni telefoniche pubbliche sul territorio italiano, l'Autorità ha inoltre messo a disposizione degli utenti un

applicativo disponibile al *link* <https://maps.agcom.it/agcomapps/tp>. In tema di tutela dei disabili, l'Autorità ha continuato a vigilare sul rispetto delle misure di agevolazione economica rivolte a non vedenti e non udenti previste dalla delibera n. 46/17/CONS: a fine febbraio risultavano erogate dai principali operatori circa 7.500 agevolazioni relative a servizi di rete fissa e 18.000 relative a servizi di rete mobile.

Nel 2018, è poi proseguita la sperimentazione del modello di autoregolamentazione proposto nel luglio 2017 da Asstel, finalizzato a contrastare il fenomeno delle attivazioni inconsapevoli dei servizi *premium*, e basato sul controllo totale degli operatori delle pagine di attivazione dei servizi, sull'istituzione di un *call center* unico che consente agli utenti di conoscere i servizi attivi sul proprio numero telefonico e di procedere alla loro disattivazione, e sull'istituzione di un Comitato di garanzia per i servizi a valore aggiunto volto a garantire il presidio costante sulla correttezza dell'attivazione e del funzionamento dei servizi *premium*.

Durante il periodo di sperimentazione, l'Autorità ha condotto un'attività di monitoraggio, tesa a verificare l'efficacia delle misure proposte, che ha avuto, fra i suoi elementi centrali, l'analisi delle informazioni richieste mensilmente a operatori ed a *content service provider*, e l'esame del flusso di segnalazioni pervenute dagli utenti tramite i tradizionali canali (posta certificata, modelli D) e tramite la casella sperimentazioneVAS@agcom.it attivata ad aprile 2018 quale canale preferenziale per segnalare criticità relative ai servizi *premium*. Tale monitoraggio, unitamente a quello svolto dalla Polizia Postale e delle Comunicazioni sulla base delle indicazioni dell'Autorità (cfr. Paragrafo 1.2), ha consentito di rilevare il persistere di attivazioni

non conformi al modello sottoposto a sperimentazione e di attivazioni fraudolente.

Sulla scorta dei dati acquisiti, con delibera n. 108/19/CONS del 5 aprile 2019 è stato approvato il nuovo Codice di condotta per l'offerta dei servizi *premium* (CASP 4.0) in cui sono confluite tutte le misure concordate durante la sperimentazione e quelle - ulteriori - richieste dall'Autorità, relative ai contenuti e alla grafica delle pagine di acquisto, all'adozione di una procedura unica di rimborso, agli *standard* minimi di trasparenza della messaggistica ed ai controlli necessari per rilevare le attivazioni fraudolente o non conformi. A tale riguardo, nel CASP 4.0 è stata prevista una specifica attività di monitoraggio, da svolgersi da parte di un soggetto indipendente, sull'intera *user-experience* dell'utente, dalla navigazione sui *banner* pubblicitari alla verifica del consenso fino al perfezionamento dell'acquisto dei servizi *premium*. L'Autorità ha individuato i requisiti che la Società incaricata deve possedere per operare in maniera indipendente e ha stabilito che i costi di tale attività siano interamente a carico degli operatori sulla base di un criterio di proporzionalità.

Anche nel 2018, l'Autorità è stata in prima linea negli interventi in favore delle popolazioni colpite da eventi calamitosi, quali il crollo del Viadotto Polcevera del 14 agosto 2018 e il sisma che ha coinvolto nel mese di agosto 2017 i comuni ischitani di Casamicciola Terme, Forio e Lacco Ameno. In attuazione delle disposizioni introdotte dalla legge di conversione del Decreto Legge n. 109/18 che attribuiscono all'Autorità il potere di prevedere esenzioni dal pagamento delle "forniture di telefonia" in favore dei nuclei familiari le cui abitazioni sono state dichiarate inagibili a causa degli eventi sopra riportati, l'Autorità ha riconosciuto l'esen-

## 2. L'attività dell'Autorità

zione dal pagamento delle fatture per il servizio di telefonia fissa a tutti i proprietari, residenti o domiciliati in immobili che in conseguenza del crollo e del sisma abbiano presentato all'operatore la documentazione attestante lo stato di inagibilità o lo sgombero dal fabbricato, casa, studio professionale o azienda (delibera n. 587/18/CONS). Per tali utenti, è

stata altresì prevista la possibilità di ottenere gratuitamente e in qualsiasi momento il recesso dal servizio o il suo trasloco ad altra sede.

### L'attività di vigilanza e sanzione a tutela dell'utenza

La vigilanza dell'Autorità sul rispetto della normativa di settore è stata svolta attraverso l'attività di indagine

d'ufficio e l'impulso delle denunce dei consumatori, pervenute tramite l'apposito "modello D" nonché le segnalazioni inoltrate mediante altri canali.

La Tabella 2.5.1 rappresenta in modo sintetico le informazioni relative alla distribuzione delle denunce tramite modello D, per fattispecie oggetto di segnalazione.

Tabella 2.5.1 - Denunce per fattispecie oggetto della segnalazione

	OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE	N. MODELLI D	% SUL TOTALE
A	passaggio ad altro operatore	397	13,3%
B	addebito di costi non giustificati per la cessazione del contratto	576	19,3%
C	mancata esecuzione di recesso/disattivazione	277	9,3%
D	modifica di piani tariffari e condizioni contrattuali	341	11,4%
E	addebito per servizi <i>premium</i> (giochi, loghi, suonerie, ecc.)	84	2,8%
F	attivazione di servizi di comunicazione elettronica non richiesti (telefonia, internet, pay tv)	171	5,7%
G	sospensione o disattivazione di servizi	391	13,1%
H	addebiti per traffico extra-soglia senza preavviso o in presenza di blocco	25	0,8%
I	trasparenza delle informazioni (contrattuali, siti web e punti vendita)	187	6,3%
L	trasparenza della fatturazione	93	3,1%
M	servizi di assistenza clienti ( <i>call center</i> , <i>app</i> , area clienti web)	120	4,0%
N	<i>roaming</i> internazionale (traffico voce e dati dall'estero)	17	0,6%
O	elenchi telefonici	10	0,3%
P	mancata risposta al reclamo	242	8,1%
Q	inottemperanza a provvedimenti temporanei (GU5) o a provvedimenti di definizione di controversie	60	2,0%
<b>TOTALE</b>		<b>2.991</b>	

I dati evidenziano quattro principali aree di criticità nei rapporti tra utenti e operatori che, nel loro insieme, sono responsabili di più della metà delle lamentele dei consumatori: addebito di costi non giustificati per la cessazione del contratto (19%), passaggio ad altro operatore (13%), sospensione o disattivazione dei servizi (13%) e modifica piani tariffari e condizioni contrattuali (11%). Rispetto ai costi non giustificati per la cessazione del contratto, divenuti il principale motivo di insoddisfazione lamentato

dai consumatori, l'Autorità ha tratto impulso dalle segnalazioni degli utenti e ha adottato, con delibera n. 487/18/CONS, le "Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti di adesione", un provvedimento di carattere generale volto ad eliminare gli abusi e a guidare l'azione di vigilanza.

I numerosi interventi dell'Autorità in occasione delle modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali hanno fatto sì che la rimodulazione dei piani tariffari non costituisca

più la maggiore area di criticità, sebbene continui a occupare una posizione di rilievo nelle denunce degli utenti. Da segnalare una riduzione delle denunce relative all'attivazione non richiesta di servizi a pagamento, casistica su cui l'Autorità ha avviato da un anno uno specifico monitoraggio.

Nel corso dell'anno, l'Autorità ha svolto un'intensa attività di vigilanza in merito al rispetto da parte degli operatori di comunicazioni elettroniche degli obblighi di trasparenza tariffaria sui propri siti web

nonché sull'attuazione delle disposizioni introdotte dalla legge n. 124/2017 (*Legge annuale per il mercato e la concorrenza*) in materia di modalità con le quali esercitare il diritto di recesso. In particolare, sono stati sottoposti a verifica 37 operatori di telefonia e pay tv circa il rispetto dell'obbligo di adottare procedure semplici e di immediata attivazione per consentire agli utenti di esercitare il recesso, che dovrà avvenire, come stabilito dalla legge, nelle medesime forme utilizzabili al momento dell'attivazione o della conclusione del contratto e comunque per via telematica. Attraverso richiami e diffide si è oggi pervenuti a un sostanziale adeguamento alla richiamata normativa, fatti salvi alcuni aspetti per i quali sono stati avviati mirati procedimenti sanzionatori.

L'azione di vigilanza ha riguardato anche l'avvio, da parte di un operatore, della proposta di soluzione

di compensazione alternativa alla restituzione dei giorni erosi dalla illegittima anticipazione a ventotto giorni della fatturazione delle offerte di telefonia fissa. In particolare, la soluzione alternativa deve essere espressamente scelta dagli utenti – attraverso un consenso esplicito reso in modalità *opt-in* – dopo aver fornito un'informativa chiara e completa circa il fatto che tale scelta determina la rinuncia alla restituzione dei giorni erosi.

Con riferimento all'attività sanzionatoria svolta nel periodo di riferimento, l'Autorità ha avviato, anche in base ad una trattazione unitaria e aggregata delle fattispecie analoghe, 16 nuovi procedimenti sanzionatori per violazione di norme a tutela dei consumatori/utenti (Tabella 2.5.2), portando a termine 20 procedimenti, di cui 11 avviati nel corso del precedente periodo di riferimento. Di tali procedimenti,

19 si sono conclusi con l'adozione di provvedimenti di ordinanza-ingiunzione e 1 con un provvedimento di archiviazione (Tabella 2.5.3).

L'irrogazione di sanzioni amministrative pecuniarie ha avuto ad oggetto la violazione, in particolare, delle disposizioni in materia di: cadenza della fatturazione; *roaming* internazionale all'interno dell'Unione europea; obblighi di trasparenza e completezza delle informazioni contrattuali; diritto di recesso senza costi in caso di modifiche contrattuali; costi extra-soglia.

In generale, è stato intensificato ulteriormente lo strumento della diffida, al fine di prevenire la realizzazione della lesione degli interessi degli utenti. In alcuni casi è stato necessario sanzionare l'operatore per inottemperanza.

Il totale degli importi irrogati a titolo di sanzione è stato pari a euro 6.990.000.

**Tabella 2.5.2** - Procedimenti sanzionatori avviati (1° maggio 2018-30 aprile 2019)

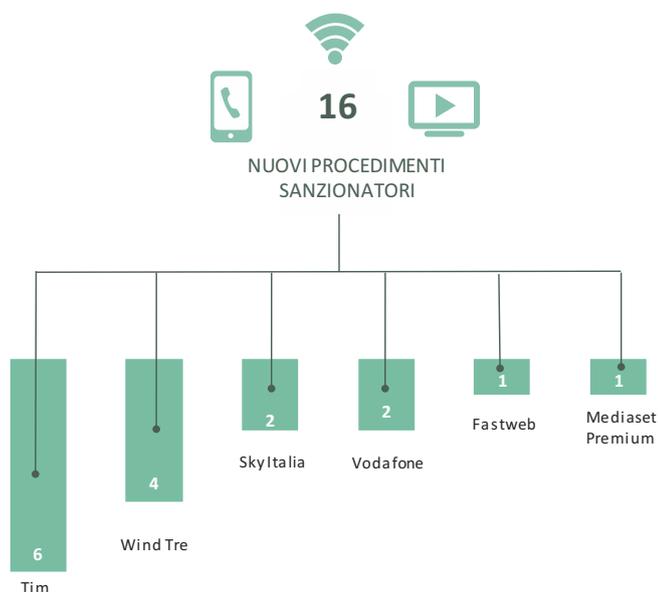
Fattispecie Concreta	Presidio sanzionatorio	N° nuovi procedimenti
Inottemperanza a diffida - principio di simmetria delle forme per esercizio diritto di recesso	art. 98, co. 11, D. Lgs. n. 259/03	5
Inottemperanza a provvedimenti temporanei Co.re.com.	art. 1, co. 31, l. 249/97	1
Mancato rispetto obiettivi di qualità servizio universale	art. 98, co. 16, D. Lgs. n. 259/03	1
Mancato rispetto obblighi di trasparenza e diritto di recesso	art. 98, co. 16, D. Lgs. n. 259/03	7
Addebiti traffico dati extra soglia	art. 98, co. 16, D. Lgs. n. 259/03	1
Mancato rispetto delle agevolazioni previste per determinate categorie di utenti	art. 98, co. 11, D. Lgs. n. 259/03	1
<b>TOTALE</b>		<b>16</b>

## 2. L'attività dell'Autorità

Tabella 2.5.3 - Provvedimenti adottati (1° maggio 2018-30 aprile 2019)

Fattispecie Concreta	Presidio sanzionatorio	Archiviazione	Oblazione	Ingiunzione
Inottemperanza a diffida - principio di simmetria delle forme per esercizio diritto di recesso	art. 98, co. 11, D. Lgs. n. 259/03			2
Mancato riscontro a richiesta di dati e informazioni	art. 98, co. 9, D. Lgs. n. 259/03			1
Mancato rispetto obiettivi di qualità servizio universale	art. 98, co. 16, D. Lgs. n. 259/03			1
Mancato rispetto obblighi di trasparenza e diritto di recesso	art. 98, co. 16, D. Lgs. n. 259/03			6
Addebiti traffico dati extra soglia	art. 98, co. 16, D. Lgs. n. 259/03			1
Mancato rispetto delle agevolazioni previste per determinate categorie di utenti	art. 98, co. 11, D. Lgs. n. 259/03	1		
Mancata adozione cadenza di rinnovo e fatturazione delle offerte su base mensile	art. 98, co. 16, D. Lgs. n. 259/03			3
Mancata trasparenza costi di recesso	art. 98, co. 16, D. Lgs. n. 259/03			4
Mancato rispetto regolamenti europei su <i>roam-like-at-home</i>	art.98, co. 16bis, D. Lgs. n. 259/03			1
<b>TOTALE</b>		<b>1</b>		<b>19</b>

Figura 2.5.1 - Procedimenti sanzionatori avviati per operatore (1° maggio 2018-30 aprile 2019)



Le Figure 2.5.1 e 2.5.2 riportano informazioni di dettaglio in merito ai procedimenti sanzionatori per operatore e agli importi delle sanzioni comminate.

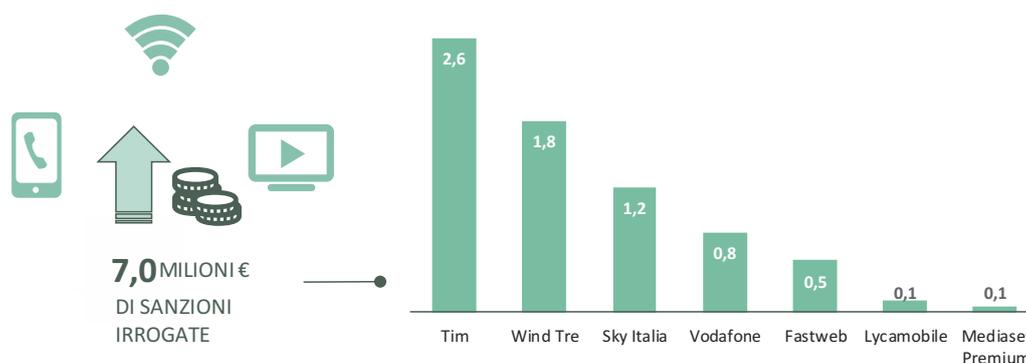
L'attività sanzionatoria ha avuto ancora ad oggetto la cadenza di fatturazione: da una parte, attraverso l'adozione di provvedimenti di ordinanza ingiunzione nei confronti

degli operatori TIM S.p.A., Vodafone Italia S.p.A. e Fastweb S.p.A., dall'altra, si è provveduto a verificare l'ottemperanza alle diffide impartite dall'Autorità alle società TIM S.p.A., Vodafone Italia S.p.A., Fastweb S.p.A., Wind Tre S.p.A. e SKY Italia S.p.A.

Particolare attenzione è stata rivolta anche ai costi addebitati in caso di esercizio del diritto di recesso a fronte di una modifica unilaterale del contratto. L'Autorità è intervenuta aprendo procedimenti sanzionatori in diversi casi, ivi compresi quelli in cui al recesso dell'utente seguiva la richiesta da parte dell'operatore di costi riferibili ai modem o all'attivazione.

È da segnalare, inoltre, l'istruttoria concernente il contenuto delle offerte commercializzate dalla società SKY Italia S.r.l. per la visione delle partite della stagione calcistica 2018/2019. A tale proposito, l'Autorità ha esaminato la variazione della composizione del pacchetto denominato "SKY Calcio", concludendo che la condotta dell'opera-

Figura 2.5.2 - Importi delle sanzioni per operatore (milioni di €, 1° maggio 2018-30 aprile 2019)



tore fosse ascrivibile a un esercizio di *ius variandi*, ai sensi dell'art. 70, comma 4, del Codice delle comunicazioni elettroniche. Per tali motivi, l'Autorità, con la delibera n. 488/18/CONS, ha adottato un provvedimento di diffida per condotta non conforme alla normativa di settore, ordinando alla predetta società di provvedere a informare, con le modalità di cui all'art. 6, comma 5, dell'allegato A, alla delibera n. 519/15/CONS, tutti gli utenti interessati dell'intervenuta modifica del citato pacchetto e del conseguente diritto di recedere senza costi di disattivazione né penali, anche in caso di offerte promozionali. Poiché l'operatore non ha ottemperato a quanto prescritto, è stato avviato il relativo procedimento sanzionatorio.

Infine, a seguito all'attività di vigilanza sulla conformità dei siti web aziendali alle prescrizioni recate dall'art. 4 della delibera n. 252/16/CONS in materia di trasparenza tariffaria, sono state irrogate delle sanzioni amministrative pecuniarie agli operatori TIM S.p.A., Vodafone Italia S.p.A., Wind Tre S.p.A. e Fastweb S.p.A. In particolare, dall'esame delle informazioni pubblicate nelle sezioni dei siti web dedicate alla "Trasparenza tariffaria" delle offerte di telefonia fissa e mobile, sono emerse diverse carenze informative circa l'esatta illustrazione dei costi di attivazione,

disattivazione e recesso, nonché delle relative modalità di calcolo degli stessi e di tutti gli elementi che li compongono.

#### L'attività di risoluzione delle controversie

Fino all'introduzione della piattaforma ConciliaWeb, l'attività di definizione delle controversie tra utenti e operatori è proseguita con risultati positivi, confermandosi una *best practice* a livello europeo.

Rispetto al totale delle istanze (1.112) trattate dall'Autorità, la quasi totalità dei procedimenti (77,6%) si è conclusa senza provvedimento finale, tramite accordo (660) e tramite transazione (203). In un altro 14,2% di casi (159) l'Autorità ha definito la controversia, mentre le rinunce e i casi di improcedibilità sono stati l'8,1% (rispettivamente 37 e 53).

Dopo una fase di sperimentazione e di rodaggio, la piattaforma ConciliaWeb si è rivelata uno strumento largamente apprezzato dagli utenti registrati che, alla data del 27 marzo 2019, sono stati 92.351, con una media di una registrazione ogni 4 minuti nell'arco delle 24 ore. Gli operatori attualmente censiti sono 140. L'Autorità è stata impegnata in un'intensa attività di formazione e affiancamento ai Co.re.com., garantendo tramite il proprio personale 33 giornate di formazione e impegnando 48 giornate/uomo per atti-

vi di affiancamento. Nel periodo intercorrente tra il 23 luglio (data di avvio della piattaforma) e il 31 dicembre 2018, sono state inserite sulla piattaforma 51.794 istanze di conciliazione, con un incremento del 9% rispetto alle istanze presentate nell'intero secondo semestre del 2017.

Ampio il ricorso alla conciliazione semplificata, il 33% del totale, per la quale è previsto uno scambio non simultaneo di comunicazioni tra le parti e il conciliatore, e riservata ad alcune fattispecie ben definite. Le conciliazioni semplificate sono state 17.601, delle quali 12.595 (pari al 71,6%) concluse con accordo tra le parti e 1.958 (pari all'11,1%) concluse con un verbale di mancato accordo.

Le conciliazioni in udienza sono state 34.193, delle quali 22.480 (pari al 65,7%) concluse, e solo 2.631 (7,7%) concluse con un verbale di mancato accordo.

Nello stesso periodo sono state presentate 3.846 istanze di definizione delle controversie (con un incremento del 20% rispetto all'intero secondo semestre del 2017), delle quali 547 (14,2%) di competenza diretta dell'Autorità, ai sensi dell'art. del Regolamento di procedura, in quanto riguardanti disservizi nei passaggi tra operatori. Rispetto al totale delle istanze presentate, 1.949 procedure (pari al 50,7%) risultano già concluse in virtù di: i) accordo

## 2. L'attività dell'Autorità

raggiunto tra le parti nel corso dell'udienza di discussione (650, pari a 33,4%); *ii*) di rinuncia da parte dell'istante (358 pari al 18,3%) o di un provvedimento di archiviazione (790, pari a 40,5%); *iii*) 70 istanze sono state dichiarate inammissibili (3,5%) e *iv*) 81 (pari al 4,1%) si sono concluse con provvedimento decisorio.

Infine, nel periodo di riferimento sono state presentate 5.663 istanze per l'adozione di provvedimenti temporanei, delle quali 2.286 (40,4%) si sono concluse con l'adozione del provvedimento richiesto, 304 (5,4%) con un provvedimento di rigetto, mentre 2.706 (47,8%) sono state le archiviazioni per adeguamento spontaneo da parte dell'operatore alle richieste dell'utente, 254 (4,5%) i procedimenti chiusi per rinuncia dell'istante e 62 (1,1%) quelli dichiarati inammissibili, mentre 51 (0,9%) risultano ancora in corso.

### **Progetti speciali per la qualità dei servizi**

Nel corso dell'ultimo anno e nei primi mesi del 2019 sono proseguiti i progetti "Misura Internet" e "Misura Internet Mobile" volti a fornire trasparenza agli utenti sulla qualità delle prestazioni della rete di accesso a internet.

Per quanto riguarda il progetto "Misura Internet", che certifica la qualità del servizio da postazione fissa, oltre all'ampliamento del bacino di utenza, un importante risultato ottenuto riguarda la certificazione, da parte dell'Istituto Superiore delle Comunicazioni e delle Tecnologie dell'Informazione, degli strumenti di misura per linee con velocità fino a 1 Gbps. Questo ha consentito di mettere a disposizione degli utenti l'ultima versione dei *software Ne.Me.Sys.* e *Misura Internet Speed Test* e la verifica delle connessioni anche con velocità superiori a 100 Mbps, in linea con le offerte degli operatori agli utenti finali.

Nell'ambito del progetto "Misura

Internet Mobile", volto a fornire trasparenza agli utenti sulla qualità del servizio di trasmissione dati a banda larga e ultra-larga (*mobile broadband*), l'Autorità ha coordinato le attività di esecuzione delle campagne di misurazione sul campo (*drive test*) previste dalla delibera n. 580/15/CONS, che hanno esteso le verifiche dalle reti 2G e 3G a quelle 4G, in tecnica LTE (*Long Term Evolution*). Con l'ultima campagna, svoltasi da aprile ad agosto 2018, le misurazioni sulla rete di quarta generazione sono state eseguite in 40 città e i risultati sono stati pubblicati a dicembre 2018. Gli utenti, collegandosi al sito [www.misurainternetmobile.it](http://www.misurainternetmobile.it), attraverso un'apposita applicazione cartografica, possono verificare i risultati delle misurazioni nel *pixel* più vicino a un dato indirizzo. Il resoconto delle elaborazioni complessive sulle quattro reti evidenzia, rispetto alla campagna di misurazione del 2017 (chiusa a novembre 2017), un generalizzato miglioramento nelle prestazioni delle reti. Il valore medio della velocità in *download* risulta di oltre 31 megabit al secondo con un miglioramento del 12%, mentre la velocità in *upload* risulta di circa 20 megabit al secondo con un miglioramento del 10%.

### **I rapporti con le associazioni dei consumatori**

Il contributo fornito nel corso dell'anno dalle Associazioni dei consumatori è stato significativo sia in sede di vigilanza, sia in sede di regolazione.

Mentre le segnalazioni degli utenti singoli rappresentano, per la loro numerosità, un importante impulso all'azione di verifica del rispetto della normativa di settore, le denunce presentate dalle Associazioni dei consumatori costituiscono un essenziale strumento per la tempestiva e approfondita conoscenza dei fenomeni in atto. Le memorie e le documentazioni presentate al-

l'Autorità sono state, pertanto, propeedeutiche all'avvio di procedimenti sanzionatori ed hanno fornito elementi utili per soluzioni di tipo regolamentare.

Nel procedimento relativo alla restituzione dei giorni erosi agli utenti in occasione della illegittima anticipazione della cadenza di fatturazione, nella complessa fase di sviluppo della piattaforma Concilia-Web e nel monitoraggio della sperimentazione in materia di servizi *premium*, la partecipazione delle Associazioni alle attività poste in essere dall'Autorità è stata intensa e proficua.

### **Le relazioni con il pubblico e gestione del contact center (URP)**

Con l'attuazione della nuova organizzazione (cfr. Paragrafo 4.1), l'Autorità ha ritenuto di migliorare e innovare le modalità di relazione, accesso e partecipazione alle informazioni e ai servizi offerti, individuando nel nuovo Ufficio gestione *contact center* e relazioni con il pubblico (URP), il luogo deputato all'interazione fra i pubblici di riferimento e l'Autorità. L'ascolto dei cittadini consente, infatti, di individuare le problematiche dell'utenza e le aspettative che il pubblico ha rispetto alle attività dell'Autorità che, conseguentemente, ha la possibilità di orientare l'azione amministrativa verso i bisogni e le aspettative dell'utenza.

Per potenziare gli assetti funzionali dedicati all'interlocuzione con il pubblico e realizzare una comunicazione efficace e razionale, è stato individuato, come principale strumento operativo, un servizio di *contact center* (numero verde 800.18.50.60, per chiamate da rete fissa, e numero geografico 081.750750, per chiamate da rete mobile e dall'estero).

Il servizio, operativo dal 5 dicembre 2018, è svolto in *outsourcing* presso l'Autorità, inizialmente da 6 addetti e, dal 6 aprile 2019, da 8 addetti



per 6 ore al giorno, tutti i giorni feriali dalle 8.00 alle 14.00. In tale arco di tempo, l'attività di interlocuzione diretta con il pubblico su canale telefonico (*call center*) è svolta nella fascia oraria 10.00-14.00.

Oltre al servizio di risposta telefonica del *contact center*, l'URP svolge anche un'attività di informazione e risposta ai cittadini per le comunicazioni in forma scritta, in particolare per quelle pervenute a mezzo email ([info@agcom.it](mailto:info@agcom.it)) o compilando la modulistica online del sito istituzionale.

Nel periodo di riferimento, l'URP ha gestito circa 35.000 comunicazioni email e 12.000 contatti telefonici con cittadini e utenti, offrendo loro informazioni generali su tutte le attività dell'Autorità, sulle normative di settore, sulle modalità di presentazione delle denunce e sugli strumenti di tutela, nonché indicazioni per la corretta gestione e risoluzione delle problematiche emerse nei rapporti con i gestori dei servizi.

Con riferimento a tale ultimo aspetto, l'URP ha assunto un ruolo primario, in particolare, nell'assistenza agli utenti della piattaforma ConciliaWeb, la cui partenza ha quasi fatto raddoppiare il numero delle richieste ricevute dall'URP, al punto da richiedere l'ampliamento del *contact center* con ulteriori due postazioni di risposta telefonica.

### **Tutela dei consumatori nel settore dei servizi postali**

Per quanto riguarda l'attività a tutela dei consumatori, dal secondo quadrimestre del 2018, oltre alle consuete relazioni con le associazioni dei consumatori, sono state gestite anche circa 190 segnalazioni di utenti finali, delle quali circa l'80% relative a Poste Italiane (85% per problemi riguardanti disservizi nel recapito). Sono state inoltre definite circa 44 controversie postali tra operatori e utenti anche in questo

caso, per la quasi totalità, relative a problematiche di consumo con Poste Italiane. Complessivamente, dal primo quadrimestre 2018 e fino al primo quadrimestre 2019, sono state irrogate sanzioni per un importo pari a circa 1.563.000,00 euro, al quale vanno aggiunti gli importi per il pagamento delle sanzioni in misura ridotta (490.000,00 euro), per un totale di 2,053 milioni di euro.

Numerosi e frequenti sono risultati i casi di dispersione e di distruzione di corrispondenza. Come in passato, nei casi di dispersione di posta massiva (bollette, comunicazioni di banche e assicurazioni, etc.) sono state allertate anche le altre autorità di settore (energia, bancario, assicurativo) al fine di limitare i possibili danni derivanti dal mancato recapito della corrispondenza (interessi di mora, addebiti inconsapevoli, etc.). A tal proposito, si ricorda che si sta concludendo l'iter istruttorio relativo alle modalità tecniche e operative che il servizio postale deve osservare per assicurare la certezza della data di spedizione delle fatture agli utenti da parte dei soggetti gestori di servizi di pubblica utilità, come stabilito dalla legge di bilancio 2018.

## **2.6 Una nuova generazione regolamentare: servizi digitali e spettro radio**

### **La mappatura delle reti di accesso a internet di proprietà pubblica e privata**

Con il nuovo Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (dicembre 2018), tutti gli Stati Membri dovranno dotarsi di banche dati cartografiche, consultabili dagli utenti, recanti le reti a banda larga per l'accesso a internet. Nel periodo di riferimento, l'Autorità ha ulteriormente sviluppato la propria piattaforma, già disponibile online (<https://maps.agcom.it/>), tramite il

potenziamento dei macchinari, il raffinamento e l'aggiornamento puntuale dei dati via via disponibili.

Sotto il profilo tecnico, la *broadband map* utilizza un motore di analisi ad alta risoluzione capace di valutare circa 40 milioni di punti geografici e, dunque, di consentire all'utente di verificare la velocità del proprio accesso a internet anche in aree di piccole dimensioni, normalmente trascurate dalle implementazioni più datate. Parallelamente all'incremento del dettaglio delle mappe, è stata ulteriormente perfezionata l'interfaccia utente per consentire l'accesso e la leggibilità dei dati anche agli utenti meno esperti o a quanti non dispongono di tecnologie e competenze per l'utilizzo di GIS (*Geographic Information System*). Per gli addetti ai lavori, gli analisti e tutti coloro che hanno bisogno di elaborare le proprie mappe con un elevato livello di dettaglio, è stata inoltre notevolmente potenziata la sezione *open data* per l'analisi secondaria di dati AGCOM.

Grazie alle attività condotte nel 2018, oltre alla ricerca per singolo indirizzo, è attualmente possibile visualizzare interi tratti stradali serviti con velocità fino a 30 Mbps, nell'intervallo 30-100 Mbps o superiori a 100 Mbps. La mappatura è stata altresì adeguata alle disposizioni della delibera n. 292/18/CONS che ha previsto e regolamentato l'impiego di una specifica simbologia grafica, i bollini colorati, per segnalare agli utenti il tipo di infrastruttura fisica utilizzato per l'erogazione dei servizi di connettività. Inoltre, sono stati integrati graficamente altri utili indicatori per il monitoraggio della disponibilità della banda larga sul territorio nazionale (quali la copertura di famiglie, abitazioni, aree industriali, il grado di rispondenza rispetto alla domanda attesa), così da fornire una fotografia completa ed indi-

## 2. L'attività dell'Autorità

pendente dello sviluppo delle reti di accesso a internet in Italia.

Nel corso del 2018, sono state conteggiate circa 226.000 visualizzazioni delle mappe, raggiungendo un valore cumulativo di 476.000 (tra giugno 2017 e dicembre 2018) per un totale di oltre 11 milioni di pagine visualizzate. Gli utenti che accedono alla mappatura tramite la *app* dedicata superano stabilmente le 4.000 unità a fronte delle circa 3.300 di dicembre 2017. L'accesso da mobile, nonostante i limiti dovuti alla ridotta dimensione dello schermo, continua a essere preferito al *desktop*. In particolare, da agosto 2018 la *app* mobile ha registrato 40.453 visualizzazioni a fronte delle 35.749 da *desktop*.

I dati sono forniti anche in formato *open data* e con licenza *Creative Commons* mediante un sistema semplice e intuitivo grazie al quale gli utenti possono autonomamente, e in qualsiasi momento, analizzare lo stato di sviluppo dell'offerta di accesso a internet relativa al proprio indirizzo di residenza, nonché effettuare valutazioni comparative sulle diverse tecnologie e velocità disponibili (Adsl, FTTC, FTTH, 2G, 3G, 4G, FWA).

### **La gestione dello spettro radio e l'utilizzo delle bande di frequenza per servizi di wireless broadband**

In linea con l'obiettivo strategico dell'efficiente allocazione delle risorse scarse nel quadro generale europeo e nazionale, l'Autorità ha proseguito le proprie attività in ambito nazionale e internazionale mirate alla definizione delle politiche per lo spettro radio e alla sua efficiente gestione.

A livello nazionale, l'Autorità ha contribuito all'adeguamento del quadro normativo italiano che regola l'assegnazione e gli usi delle frequenze destinate ai servizi di *wireless broadband* con tecnologia e *standard* di quinta generazione (5G) in attuazione degli obiettivi fissati

dal *framework* europeo, con particolare riguardo al Piano d'azione per il 5G della Commissione e alla Decisione (UE) del Parlamento e del Consiglio del 17 maggio 2017, relativa all'uso della banda di frequenza 470-790 MHz nell'Unione (n. 2017/899).

Nel periodo di riferimento, facendo seguito all'adozione della legge 27 dicembre 2017, n. 205, recante "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020" (legge di bilancio 2018) che, in linea con la suddetta Decisione, ha definito gli interventi volti a destinare ai servizi di comunicazione elettronica le frequenze attualmente utilizzate al *broadcasting* televisivo (cd. *refarming* della banda a 700MHz, di cui si tratterà più diffusamente nel paragrafo successivo), l'Autorità ha svolto una consultazione pubblica indetta con delibera n. 89/18/CONS. L'8 maggio 2018, al termine della consultazione, l'Autorità ha adottato le disposizioni relative all'assegnazione e all'utilizzo delle frequenze disponibili nelle bande 694-790 MHz, 3600-3800 MHz e 26.5-27.5 GHz per sistemi terrestri di comunicazioni elettroniche, al fine di favorire la transizione verso la tecnologia 5G (delibera n. 231/18/CONS). AGCOM è risultata così il primo regolatore in Europa ad aver definito procedure e regole per l'assegnazione simultanea dei diritti d'uso delle frequenze di tutte le tre bande c.d. "pioniere" per lo sviluppo del 5G.

Il regolamento dell'Autorità mira, in particolare, a garantire l'uso efficiente e condiviso dello spettro (ad esempio attraverso l'introduzione di misure quali lo "*use-it-or-lease-it*" nella banda 3600-3800 MHz e il "*club use*" nella banda 26 GHz) e, al contempo, a creare un quadro regolamentare innovativo e flessibile, idoneo a promuovere tutti i possibili futuri sviluppi legati alle tecnologie 5G, tenuto conto

anche delle informazioni raccolte durante la precedente indagine conoscitiva dell'Autorità su questo tema. Gli obblighi individuali e collettivi stabiliti dall'Autorità puntano a garantire il più ampio livello di copertura e di accesso ai futuri servizi 5G per tutti gli utenti sul territorio nazionale, in linea con le disposizioni della legge n. 205/2017, nonché con il *framework* europeo, incluso il citato Piano d'azione per il 5G della Commissione e la Decisione (UE) del Parlamento e del Consiglio del 17 maggio 2017 (n. 2017/899). Coerentemente con tali strumenti, il regolamento dell'Autorità ha inteso promuovere l'accesso e lo sviluppo di nuovi attori nella catena del valore, compresi operatori "*wholesale-only*" e fornitori di servizi che possono collaborare con gli operatori di rete mobile per offrire applicazioni 5G innovative, a beneficio anche dei c.d. "*verticals*".

Sulla base delle regole definite dall'Autorità, il Ministero dello Sviluppo Economico (MISE) ha predisposto il bando di gara e il relativo disciplinare e ha quindi condotto la gara, conclusasi lo scorso ottobre con un incasso totale di 6,55 miliardi di euro, superiore di oltre 4 miliardi rispetto all'introito minimo fissato dalla legge di bilancio 2018 (pari a 2,5 miliardi), registrando pertanto un fattore di incremento rispetto all'obiettivo del legislatore pari al 162%. Le frequenze che hanno generato l'incasso maggiore risultano quelle della banda dei 3.6-3.8 GHz. L'Italia è dunque il primo paese in Europa ad aver assegnato tutte le bande pioniere per lo sviluppo del 5G, anticipando di oltre due anni i termini disposti dal nuovo Codice europeo delle comunicazioni elettroniche, seppure utilizzando la deroga di 2 anni prevista dalle norme europee per l'utilizzo della banda 700 MHz, al fine di permetterle il *refarming* da parte dei servizi televisivi.



Nel periodo di riferimento, sulla base delle misure previste dall'Autorità con la delibera n. 183/18/CONS, il MISE ha proceduto con le attività riguardanti la concessione delle proroghe dei diritti d'uso nella banda 3,4-3,6 GHz richieste, ai sensi del Codice europeo, da alcuni dei soggetti titolari. Le misure previste dall'Autorità, al fine di garantire condizioni di concorrenza e di uso efficiente dello spettro, nonché la promozione degli investimenti verso il 5G, hanno incluso prescrizioni concernenti l'adeguamento alle nuove norme tecniche idonee al 5G, la deframmentazione della banda, il monitoraggio della copertura e degli investimenti.

L'Autorità ha poi condotto una consistente attività pareristica nei confronti del MISE, che rappresenta una forma di normazione secondaria atta a garantire l'uniforme applicazione del quadro regolatorio europeo nell'ambito della gestione nazionale dello spettro. Tra i vari pareri si annoverano quelli relativi all'aggiornamento del Piano Nazionale di Ripartizione delle Frequenze (PNRF), con cui è stato riorganizzato l'uso di alcune bande di frequenze alla luce di modifiche derivanti dal recepimento di norme internazionali, europee e nazionali, ad esito del quale è stato pubblicato dal MISE il decreto del 5 ottobre 2019.

Altri pareri hanno riguardato l'autorizzazione di accordi di servizi ed uso condiviso di frequenze nella banda 3.4-3.6 GHz tra alcuni dei soggetti titolari che prevedono il trasferimento di diritti d'uso di frequenze nella medesima banda e l'utilizzo in neutralità tecnologica della banda 2.100 MHz. È inoltre proseguito, in materia di frequenze per servizi di telecomunicazioni, un proficuo rapporto di collaborazione istituzionale con il MISE su temi di interesse comune, ad esempio attraverso la partecipazione al Tavolo tecnico GSM, preposto al-

l'analisi delle condizioni per una eventuale revisione dell'obbligo di servizio GSM fissato nel 2017 in occasione della proroga relativa all'assegnazione delle frequenze a 900 e 1800 MHz. Analogamente, le attività del gruppo nazionale incaricato della definizione della posizione nazionale in previsione della prossima Conferenza mondiale delle radiocomunicazioni dell'ITU (WRC-19). L'Autorità ha inoltre fornito alcuni chiarimenti, anche attraverso il proprio sito web, circa gli obblighi di copertura previsti dalla citata delibera n. 231/18/CONS. In particolare, a seguito delle richieste di alcuni sindaci dei comuni interessati, è stato chiarito che la copertura prevista con la banda 700 MHz in 120 specifici comuni non prevede oneri per gli stessi e va a loro beneficio, ponendo le basi per superare annosi problemi di deficit di servizio, senza peraltro alcuna modifica del quadro legale e normativo per la realizzazione degli eventuali nuovi siti necessari. Tale realizzazione dovrà infatti rispettare la vigente regolazione in materia edilizia, urbanistica e del rispetto dei limiti di emissione elettromagnetica.

Infine, si segnala l'avvio, con delibera n. 119/19/CONS, di una consultazione per la verifica dell'interesse di mercato all'utilizzo di porzioni aggiuntive, recentemente armonizzate a livello dell'Unione, della c.d. banda L (1500 MHz) per servizi SDL, cioè *downlink-only*, a potenziamento dei servizi mobili.

#### **Pianificazione delle frequenze per la televisione digitale terrestre e la radio digitale**

Per quanto riguarda le frequenze destinate ai servizi di media audiovisivi, la Decisione (UE) 2017/899 ha destinato ai servizi di comunicazioni elettroniche *wireless broadband* (5G) le frequenze nella banda dei 700 MHz (694-790 MHz), in precedenza e tuttora uti-

lizzate per il servizio di *broadcasting*. Pertanto, la legge di bilancio 2018, all'art. 1, commi 1026-1034, ha disciplinato e scadenzato per l'Italia il processo di *refarming*, da realizzare nel quadriennio 2018-2022, ai fini del riassetto del sistema radiotelevisivo su piattaforma digitale terrestre nazionale e locale. In base a quanto previsto dalla legge, in particolare dal comma 1030, l'Autorità ha avviato il procedimento per la definizione del nuovo piano nazionale di assegnazione delle frequenze da destinare al servizio televisivo digitale terrestre all'esito del *refarming* (PNAF 2018), adottato con delibera n. 290/18/CONS del 27 giugno 2018.

Il PNAF 2018 ha pianificato, tenendo conto dei vincoli normativi europei e nazionali, 10 reti nazionali in banda UHF e 4 reti locali in banda UHF, più un'ulteriore rete su base regionale in banda III VHF destinata alla trasmissione di programmi televisivi in ambito locale nonché di programmi di servizio pubblico contenenti l'informazione a livello regionale.

Tuttavia, nello svolgimento dei compiti assegnati dalla legge di bilancio 2018 all'Autorità, sono emerse alcune criticità e incertezze alla luce delle quali l'Autorità ha inviato, in data 17 luglio 2018, una segnalazione al Governo relativa all'attuazione delle disposizioni previste dall'art. 1, commi 1030-1031, della legge di bilancio 2018 (cfr. Paragrafo 1.2). La segnalazione ha evidenziato, nel contesto del *refarming* della banda dei 700 MHz, la centralità assunta dal tema della riserva di destinazione di un terzo della capacità trasmissiva complessivamente pianificata a favore dell'emittenza locale (di cui all'articolo 8, comma 2, del D. Lgs. 31 luglio 2005, n.177). Pertanto, l'Autorità ha auspicato una revisione della normativa di settore che tenga conto del nuovo contesto e delle prospettive di mercato, nonché del

## 2. L'attività dell'Autorità

cambiamento richiesto dalla transizione. Ciò in considerazione della radicale riorganizzazione che dovrà essere attuata nel comparto dell'emittenza locale a seguito delle novità introdotte dalla legge di bilancio 2018, quali la completa introduzione dell'*horizontal entry model*, con superamento del concetto di emittente verticalmente integrata, e i mutamenti che sono intervenuti nel mercato dell'offerta di contenuti locali. Di conseguenza, l'Autorità ha ribadito quanto rappresentato in altre occasioni in merito alla necessità di una rimodulazione della citata riserva, in nome del principio di uso efficiente delle risorse frequenziali, anche alla luce dell'evoluzione tecnologica e dell'*upgrade* qualitativo richiesto dalla legge.

La legge 30 dicembre 2018 n. 145, recante "*Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2019 e bilancio pluriennale per il triennio 2019-2021*" (legge di bilancio 2019), art. 1, ai commi da 1101 a 1111, ha apportato incisivi cambiamenti al quadro normativo prevalente in materia di *refarming* della banda 700 MHz e di riassetto del sistema radiotelevisivo, anche alla luce della summenzionata segnalazione dell'Autorità e dei lavori del "Tavolo di coordinamento TV 4.0" istituito con il decreto del Ministro dello Sviluppo Economico dell'8 agosto 2018.

In particolare, la legge di bilancio 2019 ha riformato la riserva di capacità trasmissiva destinata all'ambito locale. Sul punto, il comma 1101 ha emendato il comma 2 dell'art. 8 del TUSMAR, stabilendo che una quota della capacità trasmissiva determinata dal PNAF sia riservata alla diffusione di contenuti in ambito locale in ossequio alle finalità di tutela dell'emittenza locale fissate dalla disciplina legislativa dei servizi di media audiovisivi. Queste, peraltro, sono state esplicitate all'interno del TUSMAR

con l'introduzione del nuovo comma 2-bis all'art. 8 del testo unico dove si prevede espressamente l'adozione, da parte dell'Autorità, del piano nazionale di assegnazione delle frequenze da destinare al servizio televisivo digitale terrestre, individuando in ciascuna area tecnica, elencata al comma 1030 della legge di bilancio 2018, più frequenze in banda UHF per la realizzazione di reti, di cui almeno una con copertura non inferiore al 90% della popolazione dell'area, finalizzate alla messa a disposizione di capacità trasmissiva ai fornitori di servizi di media audiovisivi in ambito locale.

La legge di bilancio 2019 ha altresì modificato ulteriori aspetti della precedente disciplina sulla pianificazione delle frequenze radiotelevisive, come la destinazione delle frequenze in banda III VHF alla radiofonia digitale e la realizzazione del *multiplex* da destinare alla concessionaria di servizio pubblico per la diffusione dell'informazione regionale. Al riguardo, l'art. 1, comma 1030 della legge di bilancio 2018 è stato emendato affidando all'Autorità il compito di aggiornare il PNAF in ossequio agli accordi internazionali sottoscritti per l'assegnazione delle frequenze in banda III VHF alla radiofonia digitale e, ove necessario, per il servizio televisivo digitale terrestre entro il 31 gennaio 2019. La stessa norma ha previsto che l'Autorità pianifichi una rete con decomponibilità per macroaree con frequenze in banda UHF per la realizzazione di un *multiplex* contenente l'informazione regionale da parte del concessionario del servizio pubblico radiofonico, televisivo e multimediale. Pertanto, al fine di garantire una quantità di risorse frequenziali adeguata allo sviluppo della radiofonia digitale, in ossequio al dettato normativo, l'Autorità, già nell'elaborazione del PNAF televisivo di cui alla delibera n. 39/19/CONS, ha

limitato al massimo l'impiego di frequenze della banda III VHF per l'uso televisivo. Sulla base di questa chiara indicazione normativa, l'Autorità ha avviato il procedimento per l'adozione del "Piano nazionale di assegnazione delle frequenze in banda III VHF per il servizio di radiodiffusione sonora in tecnica digitale DAB+" (delibera n. 13/19/CONS del 22 gennaio 2019), tuttora in corso.

Inoltre, sono state avviate le attività di negoziazione internazionale con i paesi radioelectricamente confinanti, svolte dal MISE con la collaborazione dell'Autorità, volte a pervenire ad una razionalizzazione delle frequenze in banda III VHF attualmente attribuite all'Italia; ciò anche allo scopo, ove possibile, di incrementare ulteriormente le risorse disponibili per la pianificazione della radiofonia digitale.

In attuazione di tali disposizioni, l'Autorità ha avviato un procedimento per l'aggiornamento del PNAF 2018, che si è concluso con delibera n. 39/19/CONS, recante "Piano nazionale di assegnazione delle frequenze da destinare al servizio televisivo digitale terrestre (PNAF 2019)". L'elaborazione del PNAF 2019 ha quindi tenuto in considerazione, oltre a quanto stabilito dall'ultima legge di bilancio, anche delle novità introdotte nell'articolo 8 del TUSMAR relativamente alla riserva di capacità trasmissiva destinata alla diffusione di contenuti in ambito locale.

In ossequio a quanto previsto dalla normativa, la pianificazione è stata effettuata considerando le codifiche e gli *standard* più avanzati per accrescere l'efficienza negli usi dello spettro e utilizzando esclusivamente le frequenze attribuite all'Italia dagli accordi internazionali sottoscritti dal MISE e dalle Autorità degli Stati confinanti in attuazione della già menzionata Decisione (UE) 2017/899.

Nel dettaglio, il PNAF pianifica le

frequenze per le seguenti reti digitali terrestri: 12 reti nazionali in banda UHF, di cui una decomponibile per macroaree e una integrata da frequenze della banda III-VHF; 1 rete locale di 1° livello in banda UHF con copertura non inferiore al 90% della popolazione in ciascuna delle 18 aree tecniche in cui è stato suddiviso il territorio nazionale (ad eccezione dell'area tecnica 3 in cui sono pianificate 2 reti locali di 1° livello e delle sub-aree tecniche 4a e 4b in cui sono pianificate ulteriori 3 reti locali di 1° livello); 1 o più reti locali di 2° livello in banda UHF senza vincolo di copertura nel bacino di riferimento, in ciascuna area tecnica (Figura 2.6.1).

La legge di bilancio 2018 ha demandato all'Autorità due ulteriori compiti: (i) la definizione dei criteri per convertire i diritti d'uso delle frequenze, attualmente in titolarità degli operatori di rete nazionali, in diritti d'uso di capacità trasmissiva in *multiplex* nazionali di nuova realizzazione in tecnologia DVB-T2; (ii) la definizione dei criteri per la nuova assegnazione delle frequenze della banda dei 470-694 MHz (canali 21-48 UHF) a operatori di rete nazionali.

Con delibera n. 182/18/CONS, pertanto, è stato avviato il procedimento volto alla definizione dei criteri per la conversione dei diritti d'uso delle frequenze e per l'assegnazione dei diritti d'uso delle frequenze pianificate (ai sensi del PNAF 2018) in ambito nazionale. Con delibera n. 474/18/CONS, l'Autorità ha quindi sottoposto a consultazione pubblica lo schema di provvedimento relativo allo svolgimento dei suddetti compiti.

La legge di bilancio 2019, intervenuta successivamente, ha posticipato i termini per la definizione, da parte dell'Autorità, dei criteri di conversione e assegnazione dei diritti d'uso delle fre-

Figura 2.6.1 - Rappresentazione cartografica delle aree tecniche PNAF



Nota: \* Province comuni alle aree tecniche 1 e 3.

quenze nazionali. Pertanto, a seguito di ulteriori approfondimenti istruttori, svolti anche attraverso audizioni con i soggetti interessati e richieste di informazioni, in data 18 aprile 2019 è stato approvato il provvedimento finale (delibera n. 129/19/CONS). Nella stessa data l'Autorità ha provveduto ad attuare ulteriori prescrizioni derivanti dalla legge di bilancio 2019 in materia di *refarming* della banda a 700 Mhz, in base alle quali l'assegnazione di ulteriore capacità trasmissiva resa disponibile in esito a questo processo e di frequenze aggiuntive destinate al servizio televisivo digitale terrestre, oltre a quelle destinate alla conversione dei diritti d'uso e pianificate nel PNAF, deve avvenire mediante procedura onerosa senza rilanci

competitivi e secondo le procedure definite da AGCOM. Pertanto, l'Autorità con delibera n. 128/19/CONS ha avviato il relativo procedimento.

Anche per le frequenze destinate ai servizi di media audiovisivi l'Autorità è chiamata a pronunciarsi con proprio parere sul rilascio delle autorizzazioni al trasferimento dei diritti d'uso individuali da parte del MISE. A tal fine, l'Autorità effettua un'istruttoria volta a verificare che siano rispettati i vincoli di pianificazione previsti dalle relative delibere e, sentita l'AGCOM, che non si determinino alterazioni della concorrenza. Nel corso del periodo di riferimento di questa Relazione sono stati adottati 50 pareri ed espletata 1 istruttoria (Tabella 2.6.1).

## 2. L'attività dell'Autorità

Tabella 2.6.1 - Pareri sui trasferimenti dei diritti d'uso delle frequenze radiotelevisive

Trasferimenti dei diritti d'uso delle frequenze radiotelevisive ai sensi dell'art. 14-ter del Codice delle comunicazioni elettroniche	
Pareri conclusi	50
Istruttorie espletate	1
In attesa del parere AGCM	1

**L'attività di vigilanza in materia di network neutrality**

Nel periodo di riferimento l'Autorità ha esercitato i poteri derivanti dal Regolamento (UE) 2120/2015 "Telecom Single Market" (TSM) che ha introdotto una disciplina europea comune riguardante l'accesso a un'internet aperta secondo il paradigma della *net neutrality*, attribuendo alle autorità nazionali di regolamentazione (ANR) funzioni regolamentari, di vigilanza e sanzionatorie in questa materia.

L'Autorità ha sottoposto a stretto monitoraggio le offerte commerciali degli operatori, al fine di assicurare, in particolare, il rispetto degli articoli 3 e 4 del Regolamento. L'Autorità ha anche contribuito all'assolvimento dei compiti che il Regolamento affida al BEREC partecipando, nel corso dell'ultimo anno, alla elaborazione di un parere (*opinion*) sull'attuazione degli obblighi gravanti sulle ANR in virtù del Regolamento TSM e delle linee guida attuative adottate dal BEREC (denominato "orientamenti" ai sensi dell'articolo 5 del Regolamento TSM). In particolare, l'Autorità è stata attivamente impegnata nell'attività del gruppo di esperti BEREC incaricato della valutazione dei primi due anni di attuazione del Regolamento TSM e degli orientamenti del BEREC, anche alla luce degli scenari tecnologici e di mercato futuri, in vista dell'avvio del pro-

cesso di revisione delle linee guida. Nel periodo di riferimento, l'Autorità ha pubblicato e trasmesso alla Commissione europea e al BEREC una relazione con la descrizione delle attività svolte e l'indicazione dei principali risultati raggiunti nel terzo anno di attuazione della disciplina europea in materia *net neutrality*, come richiesto dall'art. 5 comma 1 del Regolamento TSM<sup>29</sup>.

Ai fini dell'attuazione delle norme in materia di *net neutrality*, l'Autorità coopera allo sviluppo, sempre in ambito BEREC, di un *software* di riferimento paneuropeo per la misurazione ed il monitoraggio della Qualità del Servizio (QoS) dei servizi di accesso internet, che potrà essere utilizzato dalle singole autorità nazionali che opereranno per l'adozione dello strumento (su base volontaria, c.d. soluzione *opt-in*).

A livello nazionale, l'Autorità ha, inoltre, adottato importanti misure attuative per la corretta applicazione dell'articolo 3, commi 1, 2 e 3, del Regolamento TSM. Con la delibera n. 348/18/CONS, si è infatti definito il diritto degli utenti a scegliere liberamente il proprio terminale di accesso a internet. A tal fine, l'Autorità ha altresì svolto un'intensa attività di vigilanza sulle offerte di servizi integrati di accesso a internet e/o di connessione alla rete in abbinamento con l'apparecchiatura terminale: in attuazione della delibera, infatti, restrizioni alla libertà

di scelta delle apparecchiature terminali sono state ammesse solo per le offerte in tecnologia *Fixed Wireless Access*.

Sono state, altresì, condotte valutazioni istruttorie riguardanti l'utilizzo del terminale mobile in modalità *tethering*, acquisendo informazioni sulle pratiche in essere da parte degli operatori di rete mobile. Al riguardo, con delibera n. 68/18/CONS, l'Autorità ha adottato un provvedimento di diffida in merito alla pratica commerciale che prevedeva l'utilizzo del terminale mobile in modalità *tethering* a titolo oneroso, mediante il pagamento di una tariffa aggiuntiva per la fruizione del servizio di accesso a internet da rete mobile.

Infine, si segnala che le attività di monitoraggio e vigilanza svolte dall'Autorità si sono concentrate anche sulle misure di gestione del traffico, così come sulla fornitura dei c.d. "servizi specializzati".

Con riguardo alle offerte *zero rating*, ovvero quelle che, in presenza di limiti alla connessione dati, non computano il traffico generato da (o verso) particolari servizi o applicazioni ai fini del raggiungimento delle soglie di consumo, l'attività di vigilanza è proseguita nella direzione di indurre gli operatori a rimodulare le proprie condizioni contrattuali, rimuovendo gli elementi di potenziale incompatibilità con il Regolamento.

**L'attività di vigilanza in tema di roaming internazionale**

In linea con l'obiettivo di esercitare compiutamente la disciplina e la vigilanza sui mercati regolati, l'Autorità ha applicato il Regolamento (UE) 2012/531 e gli emendamenti introdotti dai Regolamenti (UE) 2015/2120 e 2016/2286. In particolare, anche nell'ultimo anno l'Au-

<sup>29</sup> <https://www.agcom.it/documents/10179/11192137/Documento+generico+04-07-2018/5086fc7b-fa64-43b9-b9a6-6cedfe87f8d8?version=1.0>.


 Relazione  
 Annuale **2019**

torità ha assicurato, a livello nazionale, l'esercizio delle funzioni di vigilanza sulla corretta applicazione del Regolamento UE 2012/531 in materia di *roaming* internazionale e, a livello europeo, l'assolvimento dei compiti di monitoraggio affidati al BEREC in questa materia, contribuendo con la propria attività di reportistica e raccolta delle informazioni previste ai sensi del suddetto Regolamento.

Sono state condotte attività istruttorie e di verifica sulle richieste di deroga a norma dell'articolo 6-*quater*, par. 2, del Regolamento UE 2012/531, in esito alle quali sono state concesse alcune deroghe agli operatori MVNO (privi di una rete propria), e segnatamente alle società Digi Italy (delibera n. 473/18/CONS), Tiscali (delibera n. 320/18/CONS) e Fastweb (delibera n. 291/18/CONS). È stata altresì condotta un'intensa attività di vigilanza sulla corretta applicazione del Regolamento alle offerte degli operatori. Inoltre, sono state predisposte le misure attuative del nuovo Regolamento (UE) 2018/1971 di revisione della disciplina organizzativa del BEREC, che contempla nuove regole in materia di chiamate *intra*-EU e reti ad alta velocità.

## 2.7 L'attività ispettiva e il Registro degli Operatori di Comunicazione

### *Il Registro degli Operatori di Comunicazione*

Nel periodo di riferimento, a seguito dell'entrata in vigore della legge 4 agosto 2017, n. 124 (*Legge annuale per il mercato e la concorrenza*), che ha previsto l'istituzione presso il Ministero dello Sviluppo Economico (MISE) del Registro dei soggetti che usano risorse nazionali di numerazione, la cui tenuta compete all'Autorità, si è provveduto all'implementazione del sistema informativo automatizzato del Registro degli Operatori

di Comunicazione (ROC) introducendo il modello 26/ROC per consentire la comunicazione delle informazioni a questa nuova categoria di operatori.

Il decreto ministeriale del 5 marzo 2018 ha stabilito che per utilizzo indiretto delle risorse nazionali di numerazione deve intendersi l'uso delle risorse nazionali di numerazione, assegnate ad un operatore di rete mobile, anche virtuale, da parte di un soggetto diverso da quest'ultimo e come mero identificativo dell'utente del servizio di comunicazioni mobili e personali. Per rispettare, pertanto, il nuovo dettato normativo, si è reso necessario modificare la delibera n. 666/08/CONS con l'adozione della delibera n. 402/18/CONS che ha introdotto, tra gli operatori tenuti all'iscrizione al ROC, anche i soggetti che usano indirettamente risorse nazionali di numerazione.

Nel periodo di riferimento, al fine di coordinare le attività di vigilanza sugli adempimenti derivanti dall'entrata in vigore della legge 11 dicembre 2016, n. 232, in materia di *call center*, sono proseguite presso il MISE-Direzione Generale Attività Territoriali – le riunioni alle quali hanno partecipato lo stesso Ministero, l'Autorità, il Garante per la protezione dei dati personali ed il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Nel corso delle predette riunioni è emersa la necessità di rafforzare le verifiche sugli operatori economici esercenti attività di *call center* con sede in Italia relativamente al rispetto dell'obbligo di iscrizione al ROC e a quello di fornire l'informazione preliminare della collocazione geografica da cui risponde o chiama l'operatore sia nel caso di risposta/chiamata dal territorio nazionale sia nel caso di risposta/chiamata da territorio UE ed extra UE. Sempre in materia di *call center*, l'Autorità ha anche preso parte alle riunioni, svoltesi presso il MISE,

sulle disposizioni della legge 11 gennaio 2018, n. 5, che ha introdotto importanti novità in materia di iscrizione e di funzionamento del Registro delle opposizioni nonché nuove misure volte a garantire l'identificazione della linea chiamante degli operatori che svolgono attività di *call center* rivolte a numerazioni nazionali fisse o mobili. Si è avviata, inoltre, in collaborazione con il Nucleo Speciale Beni e Servizi della Guardia di Finanza, un'attività di vigilanza finalizzata a individuare gli operatori economici che svolgono l'attività di *call center* in assenza dell'iscrizione al ROC ovvero che non hanno comunicato tutte le numerazioni nazionali messe a disposizione del pubblico con l'apposita modulistica.

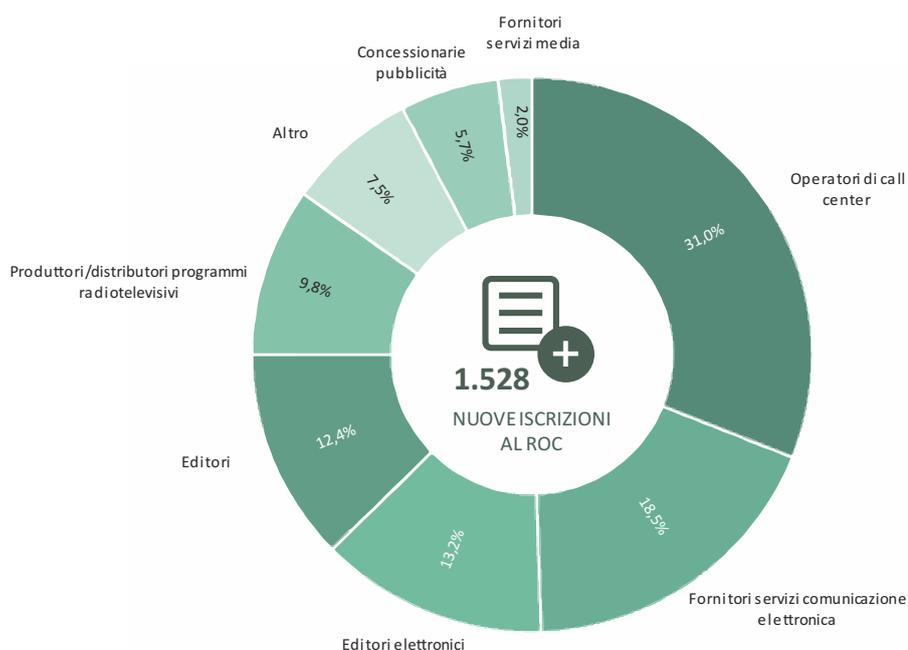
Da ultimo, a seguito della sentenza del TAR del Lazio del 14 febbraio 2018, nella quale è stata sancita la stretta dipendenza tra l'obbligo di comunicare i dati relativi all'Informativa Economica di Sistema (IES), da parte delle concessionarie di pubblicità sul web con sede legale all'estero che conseguono ricavi in Italia, e l'iscrizione al ROC, si è proceduto a diffidare i predetti operatori a inoltrare la domanda di iscrizione.

### *La gestione ordinaria*

Nel periodo di riferimento, sono prevenute al ROC circa 21.000 comunicazioni (iscrizioni, comunicazioni annuali, variazioni, certificazioni, cancellazioni, etc.). In particolare, sono state trasmesse 1.528 domande di iscrizione (Figura 2.7.1), 6.100 comunicazioni annuali e 11.900 domande di variazione (di cui 2.487 inviate dagli operatori e 9.358 acquisite automaticamente dal Registro delle Imprese attraverso i processi di cooperazione applicativa) che attestano un costante livello di aggiornamento dei dati del ROC. Sono state inviate, inoltre, 30 richieste di certificazione.

## 2. L'attività dell'Autorità

**Figura 2.7.1** - Tipologia di attività dichiarate al ROC dagli operatori che hanno richiesto l'iscrizione (maggio 2018-marzo 2019, %)



### ***I controlli in materia di editoria sulle imprese richiedenti i contributi***

Nel periodo di riferimento, nell'ambito dell'attività di tenuta del ROC, sono state rilasciate alla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per l'Informazione e l'Editoria (DIE), le attestazioni previste dall'art. 5 del D.P.R. n. 25 novembre 2010, n. 223, esaminando la posizione presso il ROC delle imprese richiedenti i contributi di cui alla legge 7 agosto 1990, n. 250 e i contributi per la stampa italiana all'estero di cui all'art. 1-bis D.L. 18 maggio 2012 n. 63, convertito in legge, con modificazioni, dalla legge 16 luglio 2012, n. 103 e al D.P.R. 11 agosto 2014 n. 138.

Sono state verificate le posizioni di 168 imprese iscritte al ROC richiedenti i contributi e trasmesse le relative attestazioni al DIE nei termini

previsti dalla legge 26 ottobre 2016, n. 198.

A seguito di tale attività, sono stati avviati e definiti, con una delibera di archiviazione e una determina di archiviazione per intervenuta oblazione, due procedimenti sanzionatori per omessa o tardiva trasmissione della comunicazione annuale telematica al ROC.

Sono stati definiti, inoltre, 14 procedimenti sanzionatori avviati nei confronti delle società che non avevano trasmesso l'Informativa Economica di Sistema 2017 in violazione dell'art. 3 della delibera n. 397/13/CONS. Nello specifico, 6 procedimenti sanzionatori si sono conclusi con determine direttoriali di archiviazione per intervenuta oblazione; 2 procedimenti sanzionatori con l'adozione di delibere di archiviazione nel merito, in quanto non sono stati ravvisati gli estremi

per procedere all'irrogazione della sanzione; 6 procedimenti sanzionatori con l'adozione di delibere di ordinanza ingiunzione.

Si è proceduto, infine, ad avviare 8 nuovi procedimenti sanzionatori per il mancato invio dell'Informativa Economica di Sistema (IES) 2018, relativa all'esercizio finanziario 2017.

### ***Il Catasto nazionale delle infrastrutture di diffusione***

La Sezione Speciale del Registro degli operatori di comunicazione destinata alle infrastrutture di diffusione (Catasto nazionale delle frequenze) costituisce il principale punto di riferimento per numerose attività tecniche e amministrative tra cui quelle relative alla prevista liberazione della banda dei 700 MHz, che sarà destinata entro il 2022 ai servizi mobili e non più



alla radiodiffusione televisiva.

Il Catasto consente di disporre, allo stato, dei dati relativi a tutti gli impianti di radiodiffusione digitale televisiva e sonora, nonché sonora analogica operanti sul territorio nazionale. In tal modo l'Autorità detiene un *database* telematico contenente le informazioni relative a tutte le principali tipologie di infrastrutture di diffusione su frequenze terrestri. Alla data del 12 marzo 2019, risultano dichiarati al Catasto 37.596 impianti di radiodiffusione attivi, dei quali 20.350 di tipo televisivo digitale, 328 di tipo radiofonico digitale (DAB) e 16.918 di tipo radiofonico analogico in banda FM. Esaurita la fase di prima raccolta dei dati tecnici degli impianti radiofonici FM, avviata nel 2016, il volume delle transazioni registrate nel sistema informatico nel corso del 2018 è tornato ai suoi livelli fisiologici.

Nel periodo in esame, sono stati infatti registrati circa 2.300 accessi, nel corso dei quali sono state acquisite e automaticamente validate oltre 2.200 comunicazioni, integralmente dematerializzate, con le quali sono state dichiarate 5.280 variazioni agli impianti tra nuovi inserimenti, modifiche tecnico-amministrative, cessioni, subentri o cessazioni.

#### **L'attività ispettiva**

L'Autorità ha esercitato le proprie funzioni ispettive e di controllo nelle diverse aree di competenza, operando in base alle disposizioni stabilite nelle delibere nn. 220/08/CONS e 710/13/CONS. Sulla base di specifiche esigenze operative, le attività ispettive e di verifica sono state spesso effettuate con il supporto del personale appartenente al Nucleo Speciale Beni e Servizi della Guardia di Finanza e alla Sezione di Polizia Postale e delle Comunicazioni distaccata presso l'Autorità (cfr. Paragrafo 1.2).

L'Autorità ha svolto attività ispettive

e di monitoraggio, articolando la sua attività dalla tutela dei diritti dei consumatori, alla disciplina delle reti e dei servizi di comunicazione elettronica, dal settore dei contenuti audiovisivi alla tutela dei diritti sportivi.

Relativamente al settore della tutela dei consumatori nel campo dei servizi di comunicazione elettronica, il Servizio ha effettuato attività di verifica nei riguardi dei principali operatori di telefonia (sia da *desk* sia presso le sedi delle società vigilate). In particolare, le attività sono state volte a verificare il rispetto delle norme poste a tutela dei diritti degli utenti con particolare riferimento alla problematica del credito residuo, alla gestione dei reclami, alla qualità dei servizi di contatto ed alla fornitura di informazioni agli utenti, alla fruizione di promozioni riservate.

Ulteriori e mirate attività sono state volte a verificare il regolare utilizzo delle numerazioni telefoniche e la correttezza dei dati forniti al ROC da parte degli operatori che forniscono servizi di *call center*.

Verifiche sono state, poi, effettuate in ordine alla problematica dei cosiddetti servizi a sovrapprezzo forniti, impropriamente, attraverso numerazioni previste, invece, per servizi di pubblica utilità. Ulteriori attività di controllo sono state volte a individuare possibili casi di attivazione non *compliance* di nuove tipologie di servizi *premium*, nell'ambito delle procedure di gestione dei processi di *marketing* e di vendita dei suddetti servizi. L'attività ispettiva ha, tra l'altro, evidenziato criticità nel servizio di assistenza alla clientela, con particolare riferimento alla gestione dei reclami presentati dagli utenti relativamente al processo di portabilità.

L'attività ispettiva dell'Autorità è stata anche tesa a verificare il regolare e pieno esercizio del diritto di cronaca radiofonica e televisiva relativo agli eventi delle principali

competizioni sportive e le modalità di accesso agli impianti sportivi da parte degli operatori della comunicazione. Tale attività si è svolta, in particolare, nell'ambito dei più noti tornei calcistici nazionali.

Con riguardo alle attività di verifica in ordine alla regolare applicazione degli obblighi normativi sussistenti in capo alle emittenti radio nazionali e locali in materia di versamento allo Stato del contributo/canone, c.d. CANORAD, l'Autorità – oltre a svolgere l'attività di acquisizione delle dichiarazioni annuali, a cui può seguire la fase di approfondimento istruttorio e di verifica, anche di natura presanzionatoria, sulla regolarità delle suddette comunicazioni – ha effettuato una pluralità di ispezioni su un campione di imprese, avvalendosi della collaborazione del Nucleo Speciale Beni e Servizi della Guardia di Finanza. Tali attività sono state tese ad accertare il regolare e corretto pagamento del contributo per l'attività radiotelevisiva (ex canone di concessione) relativamente agli anni 2016 e 2017, calcolati sulla base dei fatturati riferiti, rispettivamente, agli esercizi 2015 e 2016.

#### **Gli obblighi di comunicazione delle AA.PP. e degli enti pubblici per le spese di pubblicità e comunicazione istituzionale**

In ordine alle competenze (ex art. 41 del TUSMAR) in materia di vigilanza sulla pubblicità istituzionale degli enti pubblici, l'Autorità ha svolto, in prosecuzione delle attività portate avanti lo scorso anno, ulteriori verifiche nei confronti dei soggetti facenti parte dell'insieme di enti e amministrazioni pubbliche vigilate (composto dalle agenzie fiscali e dalle città capoluogo di regione). In questo quadro, a valle di un'attività di monitoraggio e di verifica istruttorio, l'Autorità ha indirizzato l'attività sanzionatoria verso una pluralità di soggetti pubblici inadempienti, rientranti nel suin-