



2015

---

**RAPPORTO PIT SERVIZI  
SULLA STRADA DEL  
CONSUMATORE:  
DA SPETTATORE A PROTAGONISTA**

---

Focus

TELECOMUNICAZIONI E SERVIZI POSTALI

## Informazioni per il lettore

Questo file PDF è una versione gratuita di sole 20 pagine ed è leggibile con



La versione completa dell'e-book (a pagamento) è leggibile con Adobe Digital Editions. Per tutte le informazioni sulle condizioni dei nostri e-book (con quali dispositivi leggerli e quali funzioni sono consentite) consulta [cliccando qui](#) le nostre F.A.Q.





Fare “informazione civica” è una delle attività ordinarie di Cittadinanzattiva e il filo conduttore di questa collana che porta la sua firma.

Informazione civica è la “*produzione di informazioni da parte dei cittadini e a partire dal loro punto di vista, orientata alla trasformazione della realtà*” (Giovanni Moro, *Manuale di cittadinanza attiva*).

Mobilizzare i cittadini intorno a un problema che li interessa o li coinvolge, accrescere la loro capacità di osservare la realtà e di raccogliere dati, mettere a punto le informazioni prodotte e usarle per definire, comunicare e far contare il proprio punto di vista nelle questioni di rilevanza pubblica e sociale, è una delle modalità scelte da Cittadinanzattiva per tutelare i diritti e prendersi cura dei beni comuni. Questo approccio ha permesso di portare all'attenzione generale problemi che, pur comportando pesanti conseguenze sulla vita dei cittadini, erano stati fino a quel momento ignorati o sottovalutati. A partire dalla sicurezza scolastica, argomento per molti anni considerato secondario, e a cui abbiamo dedicato da oltre dieci anni un Rapporto annuale *Sicurezza, qualità e comfort a scuola*. O, ancora, le priorità del Servizio Sanitario Nazionale che emergono dalle segnalazioni dei cittadini che ogni anno si rivolgono al servizio di consulenza e tutela del Tribunale per i diritti del malato e che confluiscono nel *Rapporto PiT Salute*. Così come una analisi degli effetti reali del federalismo in sanità, in termini di differenza di servizi, qualità e accesso, ad esempio, che viene resa evidente nel *Rapporto annuale dell'Osservatorio civico sul federalismo in sanità*; o quella resa dal *Rapporto annuale sulle politiche della cronicità*, in cui decine di associazioni di pazienti concorrono alla creazione di una fonte di informazione diversa e puntuale su come nel nostro Paese vengano affrontate le necessità dei pazienti affetti da patologie croniche e rare. Ma la collana offrirà anche una analisi civica delle difficoltà affrontate quotidianamente dai cittadini consumatori e l'elaborazione di proposte per il superamento delle criticità, con il *Rapporto PiT Servizi*, su ambiti come i servizi di pubblica utilità e i servizi finanziari, bancari e assicurativi.

Sostienici con una donazione: ci permetterai di conservare gratuito il nostro servizio di ascolto, informazione e tutela a disposizione di tutti i cittadini. 20 euro sono il costo che Cittadinanzattiva sostiene, in media, per tutelare i diritti di una persona che si rivolge gratuitamente al servizio Pit, che nel solo 2012 ha aiutato 36.470 persone a vedere riconosciuti i propri diritti. E questa quota può anche essere dedotta dalle tasse. Questo è solo uno dei possibili esempi con cui puoi sostenerci: ma puoi scoprire di più sul nostro sito, alla pagina **[www.cittadinanzattiva.it/aderire-attivarti.html](http://www.cittadinanzattiva.it/aderire-attivarti.html)**



2015

---

**RAPPORTO PIT SERVIZI  
SULLA STRADA DEL  
CONSUMMATTORE:  
DA SPETTATORE A PROTAGONISTA**

---

Focus

TELECOMUNICAZIONI E SERVIZI POSTALI

**FrancoAngeli**

Copyright © 2015 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

*L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore. L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni della licenza d'uso dell'opera previste e comunicate sul sito [www.francoangeli.it](http://www.francoangeli.it).*

# *Indice*

**Premessa** pag. 7

## **Parte prima - Le telecomunicazioni**

<b>1. Le telecomunicazioni in Europa</b>	« 11
1.1. La politica europea delle telecomunicazioni	« 11
1.2. L'Agenda Digitale	« 14
1.3. Quanto ancora resta da fare?	« 18
<b>2. Le telecomunicazioni in Italia</b>	« 23
2.1. I mutamenti del settore e la tutela dei consumatori	« 23
<b>3. Il punto di vista dei consumatori</b>	« 26
3.1. I settori maggiormente segnalati	« 26
3.2. La telefonia fissa	« 29
3.3. La telefonia mobile	« 37
3.4. Il collegamento internet	« 43
3.5. Servizi televisivi	« 45
3.6. Le nostre proposte	« 48

## **Parte seconda - I servizi postali**

<b>1. L'Europa e i servizi postali</b>	« 51
1.1. Il mercato postale europeo	« 52
1.2. Il mercato postale europeo e l'andamento dei prezzi	« 53

1.3. La Rete postale Europea e i punti di accesso	pag. 53
1.4. Il Gruppo dei Regolatori Europei per i servizi postali-ERG	« 54
<b>2. Le politiche del settore in Italia</b>	« 55
2.1. Il mercato italiano dei servizi postali	« 55
2.2. Le dinamiche del settore	« 56
2.3. Gli elementi critici del settore	« 58
<b>3. Il punto di vista dei consumatori</b>	« 61
3.1. I servizi maggiormente segnalati	« 61
3.2. I prodotti postali	« 62
3.3. I prodotti di BancoPosta	« 65
3.4. Le nostre proposte	« 68
<b>Ringraziamenti</b>	« 71



## *Premessa*

La nascita del servizio di assistenza e consulenza ai cittadini-consumatori, Progetto Integrato di Tutela, è stata possibile grazie all'Europa, e il rapporto PiT Servizi, quest'anno giunto alla quindicesima edizione, continua a guardare a quell'Europa che sulle politiche dei consumatori sollecita la riflessione sul ruolo del consumatore stesso attraverso le parole della commissaria Věra Jourová, che bene delineano lo scenario dei prossimi anni e delle prossime sfide.

***“Mettere il consumatore al centro:  
più libertà, più diritti, più scelta” \****

La priorità della Commissione Juncker è quella di spingere il consumatore ad assumere un ruolo da protagonista nel mercato unico digitale. Sarà quindi determinante completare la riforma relativa alla protezione dei dati e rendere più moderne e semplici le norme per gli acquisti online e digitali. Tale mercato, una volta completato, avrà il potenziale per diventare il motore della crescita economica nell'UE.

L'economia della condivisione (*sharing economy*), oggi al centro della discussione, potrà svilupparsi solo potendo contare sulla tecnologia digitale, visto che si condividono non solo prodotti e servizi, ma anche molti dati personali.

Una recente indagine Eurobarometro ha dimostrato che il 43% degli utenti internet nell'UE teme l'uso improprio dei dati personali e il 42% non ritiene sicuri i pagamenti on-line. Di conseguenza la riforma della normativa europea sulla protezione dei dati è una que-

*\* Dal discorso di Věra Jourová, Commissaria Giustizia, consumatori e parità di genere, in occasione della Giornata europea del consumatore, marzo 2015.*

stione prioritaria. Per quanto riguarda i consumatori, la Direttiva sui diritti è già realtà. Ma per essere efficaci ed ispirare fiducia tali norme devono essere note sia ai consumatori che ai venditori. Non devono essere solo enunciate sulla carta ma produrre risultati sostanziali all'atto pratico.

Ecco perché, da maggio dello scorso anno, è in corso una campagna di informazione sui diritti dei consumatori in 8 Stati membri dell'UE con l'intenzione di aggiungerne altri 6 nel corso dell'anno.

È necessario che i consumatori siano adeguatamente informati dei loro diritti in occasione della richiesta di un prestito, come prescritto dalla direttiva sul credito al consumo per gli importi tra i 200 e i 75.000 €. Entro fine 2015 verrà lanciata una campagna di informazione in tema di credito al consumo, in tre Stati membri, puntando in particolare sulle classi di giovani consumatori che sono quelle più vulnerabili.

Altro elemento cruciale per la tutela dei consumatori è la risoluzione delle controversie online. Nel 2016 la piattaforma online a ciò destinata diventerà operativa e aiuterà consumatori e venditori a risolvere le questioni connesse ai contratti on line.

I diritti e le tutele dei consumatori devono essere attuati in maniera efficace in tutta l'UE, e continueremo a vigilare per individuare e «spazzare» via pratiche illegali e fraudolenti diffuse soprattutto mediante web.

È necessario spingere fuori dal mercato tali pratiche anche per indirizzare il consumatore verso scelte responsabili in termini sociali e ambientali. A tal fine la Commissione lavora costantemente per la predisposizione di linee guida da indirizzare alle imprese e alle autorità di regolamentazione.

I consumatori devono essere al centro dei nuovi mercati energetici, con la possibilità di accedere alla fornitura dei servizi a prezzi equi e l'opportunità di produrre autonomamente la propria energia.

Ma che significato assume questo insieme di regole e diritti nella sharing economy? Innanzitutto, non esiste un unico modello di sharing economy ma nuovi modelli di business che vanno dai vicini di casa che condividono il tosaerba a compagnie di taxi a livello mondiale. È evidente che la sharing economy si spinge oltre confini di norme e regolamenti esistenti.

A mio avviso la sharing economy aumenta la responsabilità dei

consumatori. Essi accettano di partecipare a qualcosa di non normato quando utilizzano tali modelli di condivisione. Personalmente apprezzo la diffusione di questi nuovi atteggiamenti e strumenti di condivisione e ne comprendo pienamente la popolarità, soprattutto tra i giovani. D'altro canto è però necessario che coloro che li utilizzano siano consapevoli di farlo in un contesto privo di regole e diritti, al di fuori della rete di protezione della legislazione esistente.

Ritengo che le norme comunitarie sui consumatori non dovrebbero essere di ostacolo ai consumi collettivi. La sharing economy è un'opportunità per imprese e consumatori. La condivisione può rendere i mercati più competitivi, offrire ai consumatori maggiore scelta e prezzi più vantaggiosi e indirizzare verso modalità di consumo più sostenibili.

Ma grandi opportunità portano con sé anche grandi responsabilità. Le tasse che sono dovute devono essere pagate. I diritti dei consumatori, la salute e le norme di sicurezza devono essere rispettati e in nessun modo minati.



## *1. Le telecomunicazioni in Europa*

### **1.1. La politica europea delle telecomunicazioni**

Negli ultimi anni l'Europa ha attraversato una delle più gravi crisi economiche che ha costretto i governi nazionali dei 28 Stati Membri a ricorrere a delle misure riparatorie al fine di risanare le finanze pubbliche e salvaguardare i progressi raggiunti in decenni di integrazione europea. In tale contesto generale possiamo affermare che seppur lentamente, l'Europa sta risalendo la china, riprendendo un percorso di crescita e di fiducia.

Se analizziamo le dinamiche nel breve periodo e le rapportiamo agli sviluppi degli ultimi tempi, è di tutta evidenza l'evoluzione di una società globale sempre più connessa e digitale, al passo con l'incessante e continuo cambiamento delle nuove tecnologie.

La parola d'ordine è «*integrazione*» dei servizi, delle reti, della connettività del tessuto sociale in cui abitiamo e con cui interagiamo nel nostro quotidiano.

E integrazione è anche la convergenza delle piattaforme tecnologiche, delle reti ultraveloci e servizi di comunicazione, dei social media, dei servizi video e smart application, che hanno innovato il sistema di comunicazione a livello globale, andando così a incrementare la domanda correlata alla capacità trasmissiva.

Ma accanto alla evoluzione tecnologica, a cambiare nel corso degli anni è anche la figura stessa del «*consumatore*», con i suoi usi e le sue abitudini sempre più smart, in grado di orientare e determinare l'andamento dei mercati a seconda dei propri bisogni.

In uno scenario così variegato e integrato dei passi in avanti sono stati fatti, anche in termini di obiettivi raggiunti, ma altrettanti ne restano da fare, primo fra tutti quello di sfruttare al meglio le notevoli opportunità che proprio le tecnologie digitali sono in grado di offrirci.

A osservarlo è la Commissione Europea, durante il discorso di apertura alla seduta plenaria del nuovo Parlamento europeo da parte del neopresidente Junker che, tra i settori strategici da implementare per il rilancio di una Europa più globale, pone ai primi posti la necessità di «*un mercato unico del digitale connesso*».

Secondo la Commissione in pratica, sarebbe necessaria una piena integrazione e armonizzazione in termini di legislazione, già a partire dalle singole regolamentazioni nazionali nel settore delle comunicazioni elettroniche, in modo da favorire anche il fenomeno di una libera concorrenza del settore.

In tal modo i consumatori avrebbero libero accesso ai servizi integrati sui propri dispositivi elettronici ovunque in Europa, e indipendentemente dal Paese in cui si connettono, oltre a vedersi garantita una tutela equa e uniforme, in termini di protezione dei dati personali, di tutela contro le frodi online, la pirateria digitale, i furti di identità, etc.

Capita spesso che i cittadini e le imprese dell'Unione Europea si scontrino con delle «*barriere*» materiali, come ad esempio il geoblocco (l'impossibilità di utilizzare i servizi online disponibili in altri paesi UE) o le inefficienze nella consegna transfrontaliera di pacchi a causa di servizi digitali non connessi.

Ed è proprio nell'ottica di una perfetta armonizzazione delle singole legislazioni nazionali in tema di nuove tecnologie che il Vicepresidente responsabile per il Mercato unico digitale della Commissione Europea ha affermato: «*sbarazziamoci di tutte le barriere che ci bloccano. Le persone devono poter attraversare liberamente i confini quando sono online, come già avviene offline*».

L'Europa, in sostanza, sottolinea l'importanza dello sviluppo di una società globale e digitalizzata, mettendo in evidenza gli orientamenti della Commissione che si sostanziano in tre principali ambiti:

- 1.** riuscire a garantire ai consumatori ed alle imprese un migliore accesso ai servizi digitalizzati, in termini di qualità del servizio erogato attraverso la rete, finalizzato allo scambio di beni e servizi online (ad esempio lotta al geoblocco, e semplificazione dell'e-commerce transfrontaliero);

2. riuscire a creare le condizioni per favorire la diffusione di connessioni internet ad alta velocità e di reti sicure. In tale contesto rientra, da una parte, una policy europea di implementazione degli investimenti nelle infrastrutture, attraverso una revisione ad hoc delle attuali norme in materia di comunicazioni elettroniche, perché siano più adatte a far fronte alle nuove sfide, in particolar modo per quanto riguarda i servizi utilizzati dai consumatori (come ad esempio, in relazione all'implementazione del fenomeno delle chiamate vocali via internet) e i nuovi attori del settore. Dall'altra, la necessità di armonizzare il coordinamento tra i 28 Stati Membri in termini di spettro, fino ad arrivare a prevedere un regolamento in materia di protezione di dati personali, al fine di ristabilire il rapporto fiduciario con il consumatore informatizzato;
3. riuscire a creare una società economico-digitale europea, che abbia delle potenzialità di crescita nel lungo periodo.

In ragione di ciò, la Commissione considera necessario che la società digitalizzata sfrutti al massimo l'economia dei dati ed il potenziale di crescita, stimolando le imprese e la pubblica amministrazione all'utilizzo di infrastrutture ICT (Information and Communications Technology) e di servizi e applicazioni digitali e in rete (Cloud Computing, Big data, internet delle cose).

L'utilizzo del cloud computing sembra essere in rapido aumento, tanto che per la percentuale di dati digitali memorizzati nella «*nuvola informatica*» sarebbe previsto un incremento, passando così dal 20% del 2013, al 40% nel 2020.

La strategia per il *Digital Single Market* adottata dalla Commissione Europea, prevede una serie di azioni mirate da consegnare entro la fine del 2016.



L'UE inoltre, per sostenere investimenti ed incrementare una maggiore competitività, ha approvato il progetto «*Connecting Europe Facility-Digital*» finanziandolo per il periodo 2014-2020 con una somma pari a 1.140 miliardi di euro, di cui circa 170 milioni per lo sviluppo di reti a banda larga e 970 milioni a infrastrutture per servizi digitali.

Nella stessa direzione si sta muovendo anche l'Italia, promuovendo il finanziamento e lo sviluppo delle reti a banda ultra larga e servizi di comunicazioni ICT<sup>1</sup>.

## 1.2. L'Agenda Digitale

Per comprendere lo stato attuale in cui versa la politica di diffusione della banda ultralarga in senso più ampio, è necessario fare una panoramica sull'avanzamento degli obiettivi in materia di Agenda Digitale Italiana ed europea.

<sup>1</sup> Cfr. il documento approvato dal Governo «Strategia italiana per la banda ultra larga».



L'Agenda digitale, istituita il 1° marzo 2012 in seguito alla sottoscrizione da parte di tutti gli Stati Membri, rappresenta l'insieme di azioni e norme per lo sviluppo delle tecnologie, dell'innovazione e dell'economia digitale e rappresenta uno dei sette obiettivi più importanti da raggiungere per garantire una crescita omogenea e uniforme a livello europeo entro il 2020.

Nel contesto dell'Agenda Digitale Europea si inserisce quella italiana che fissa una propria strategia nazionale, adeguandosi e conformandosi agli obiettivi dell'Agenda Digitale Europea, e favorendo il coordinamento e la coesione tra livello nazionale e regionale.

A oggi gli obiettivi fissati per il 2015 nell'Agenda digitale per l'Europa si apprestano a essere raggiunti. La strategia elaborata ha tenuto conto dello sviluppo attuale e prospettico delle infrastrutture e dei servizi a banda larga e ultralarga in Europa e in Italia, e della prassi utilizzata dalla maggior parte dei Paesi europei. L'Italia detiene a oggi un record negativo nell'adeguamento del settore, tanto nella dotazione infrastrutturale e nelle prestazioni, che nella offerta di tali servizi come emerge dai dati elaborati nell'ultima relazione della Commissione Europea.

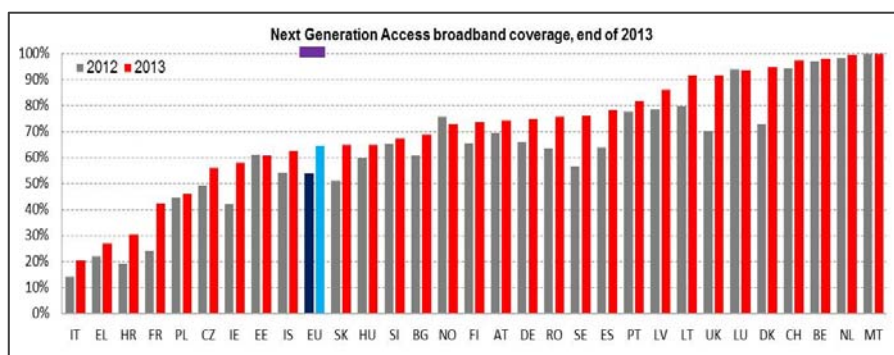


Figura 1 - Next Generation Access broadband coverage, end of 2013  
 Fonte: Digital Agenda Scoreboard 2014

Basti richiamare a riguardo un dato molto preoccupante, secondo il quale appena il 21% della popolazione italiana avrebbe la possibilità di accedere a internet a più di 30 Mbps rispetto alla media dei Paesi europei che ha già raggiunto il 64% della popolazione.

Tabella 1 - Sintesi degli obiettivi di copertura

	Inizio 2015	Obiettivo intermedio 2018	Traguardo finale 2020
Popolazione coperta ad almeno 30 Mbps	45%	75%	100%
Popolazione coperta ad almeno 100 Mbps	1%	40%	85%

Fonte: Documento sulla Strategia Italiana per la banda ultralarga

Del resto tale dato viene confermato anche nell'ultimo report dell'UE pubblicato nel corso del 2015, che vede il Bel Paese posizionarsi al venticinquesimo posto su un totale di 28 Stati membri.

I dati sono per lo più in linea con quelli elaborati da Agcom nell'ultima Relazione annuale che, nel 2015, vede l'Italia ancora in una posizione di arretratezza in tema di adeguamento fattivo della banda larga fissa sul territorio nazionale.

L'arretratezza si sostanzia di fatto in termini di un gap nella distribuzione sull'intero territorio nazionale, che a oggi ancora non riesce a essere omogenea ed uniforme tra il Nord ed il Sud della Penisola, nonostante l'infrastrutturazione abbia raggiunto il 97% della popolazione (attestandosi sul livello medio UE del 3%) in termini di digital divide.

Più critica è la situazione se si considera che solo il 4% delle famiglie utilizza connessioni superiori ai 30 Mbps (contro il 26% dell'UE-28), e quasi nulle sono le connessioni che superano i 100 Mbps (9% nell'UE-20). A fronte di una evoluzione del tessuto infrastrutturale, in linea con la media europea, il livello di penetrazione si presenta più basso, con il 51% delle famiglie che hanno sottoscritto un abbonamento rispetto ad una media europea del 70%.

Il trend registra, invece, una variazione positiva nell'ambito del mobile, dove l'Italia occupa il dodicesimo posto in termini di diffusione della banda larga (66%). In relazione all'interesse manifestato dai consumatori per l'utilizzo di internet e dell'e-commerce, l'Italia si colloca nuovamente tra gli ultimi posti (27° posizione) tra i paesi dell'Unione Europea.

Per realizzare quindi l'obiettivo posto dall'Europa, il Governo italiano intende utilizzare i seguenti strumenti e modalità operative:

- semplificazione degli oneri amministrativi;
- istituzione di un catasto delle infrastrutture esistenti;

- adeguamento agli altri Paesi europei dei limiti in materia di elettromagnetismo;
- introduzione di incentivi fiscali, credito a tassi agevolati e finanziamenti a fondo perduto;
- realizzazione diretta di infrastrutture pubbliche nelle aree non coperte dal mercato.

Ma non mancano almeno a livello europeo, le buone notizie. Eccone alcune.

- **Si conferma il trend positivo sull'incremento dell'utilizzo di Internet:** dal 2010 a oggi la percentuale di chi utilizza internet almeno una volta alla settimana è passato dal 60% al 72%. I Paesi Europei coinvolti nei miglioramenti più significativi sono: Grecia, Romania, Irlanda, Repubblica Ceca e Croazia, mentre i migliori risultati in assoluto si registrano in Danimarca, Svezia, Paesi Bassi e Lussemburgo. Negli Stati Uniti gli utilizzatori di internet rappresentano l'87% della popolazione adulta.
- **Diminuisce sensibilmente chi non utilizza internet:** solo il 20% degli abitanti dell'Unione Europea non ha mai usato internet. Entro la fine del 2015 è previsto il raggiungimento di questo obiettivo (15%).
- **Aumentano gli acquisti online:** si conferma anche il trend positivo degli acquisti online, che già lo scorso anno aveva visto un incremento fino al raggiungimento di un totale di 47 punti percentuali. L'obiettivo del 50% da raggiungere entro il 2015 sembra dietro l'angolo.
- **Accesso garantito per la banda larga:** a oggi il 100% della popolazione europea ha accesso alla banda larga con diverse modalità (fibra, cavo, ADSL o accesso mobile 3G/4G) a costi accessibili.
- **Aumentano le tecnologie di banda larga veloce:** la disponibilità di banda larga mobile 4G subisce un incremento e il primato in questo ambito continua a essere detenuto tra gli altri, dal Belgio, dalla Danimarca, dalla Lituania, dal Lussemburgo, da Malta, dai Paesi Bassi e dal Regno Unito.

E ancora, nel 2015, la Commissione europea con la Digital Economy and Society Index (DESI 2015), evidenzia che sia l'Unione Euro-

pea nel suo complesso, così come i singoli Stati membri, sta progredendo sempre di più verso uno sviluppo a pieno di una società economia e digitalizzata, anche se con velocità diverse da Stato a Stato.

La Commissione ha anche elaborato una analisi in termini di progressi messi a punto dai 28 Paesi dell'Unione Europea, in relazione ai nuovi indicatori previsti dal documento che nello specifico riguardano:

- connettività;
- capitale umano;
- uso di internet;
- integrazione delle tecnologie digitali;
- servizi pubblici digitali.

In sostanza, si può dire che l'UE, nel suo complesso, ha raggiunto un miglioramento in termini di sviluppo digitale, rispetto all'anno precedente, ma che ancora ha bisogno di progredire nell'utilizzo di internet da parte dei cittadini e ancor più nella integrazione della tecnologia digitale da parte delle imprese.

### **1.3. Quanto ancora resta da fare?**

Nell'ambito del contesto europeo assistiamo ancora oggi a un lento processo di sviluppo e diffusione di accesso alla banda larga veloce nelle zone rurali che genera un forte divario tra zone industrializzate e zone rurali. Cittadinanzattiva, nel corso degli anni ha attenzionato la problematica del divario legato, soprattutto, alle zone rurali del Paese, continuando ancora oggi a monitorare il gap.

Il dato trova conferma anche nel panorama italiano che continua, ancora oggi, a fotografare un digital divide significativo, in particolare con riferimento al divario ancora esistente tra Nord e Sud del Paese.

In Italia a quanto sembra, i fattori socio-culturali ed economici che incidono in termini di digital divide, e che quindi rallentano lo sviluppo e la diffusione delle tecnologie dell'informazione e di internet, non sono stati ancora superati. A conferma di ciò, un dato: un maggiore utilizzo delle tecnologie ICT si registra nelle regioni centro-settentrionali, tra le famiglie con almeno un minorenni e con capofamiglia laureato. Nel complesso si conferma quanto già evidenziato

nella scorsa Relazione annuale dell'Agcom, cioè che anche per il 2014 emerge il sostanziale ritardo del Meridione rispetto al Centro-Nord in termini di gap infrastrutturale.

Anche i dati del *Digital Agenda Scoreboard*, evidenziano una Italia che, ancora oggi, continua a occupare le ultime posizioni nell'utilizzo di internet da parte dei cittadini italiani: lo dimostra il fatto che solo il 56% della popolazione di età compresa tra 16 e 74 anni utilizza regolarmente internet, a fronte di una media europea pari al 72%, come a evidenziare che oltre al fattore socio-culturale anche quello relativo alla età anagrafica della popolazione incide notevolmente sul divario interessato dall'accesso all'utilizzo delle nuove tecnologie di banda larga e ultralarga.

Nel nostro Paese, per riuscire a superare il digital divide come fenomeno culturale, e consentire anche alle fasce più deboli della popolazione di fruire dei servizi, viene realizzata in collaborazione con gli enti territoriali una piattaforma per l'allestimento sul territorio di punti di accesso pubblici assistiti.

L'idea è quella di utilizzare degli spazi sociali già presenti, come ad esempio scuole, biblioteche, centri anziani, centri commerciali, uffici comunali, etc., e renderli fruibili e funzionali all'alfabetizzazione dei cittadini attraverso azioni di coordinamento svolte dai digital champion territoriali d'intesa con l'Agenzia per l'Italia Digitale e gli enti territoriali.

Da non sottovalutare poi che tra i punti cardine dell'Agenda Digitale Italiana vi è lo stanziamento di fondi pari a 1 miliardo di euro per l'implementazione dei servizi di e-Government, che secondo gli obiettivi dell'Agenda Digitale Europea entro la fine del 2015 dovranno raggiungere almeno il 50% della popolazione per l'utilizzo di servizi digitali di e-Government.

In Italia nel 2014, stando ai dati Istat<sup>2</sup>, il 64% delle famiglie dispone di un accesso a internet, e l'87,1% possiede un pc, così come aumentano seppur di poco, gli utenti che accedono ai siti della Pubblica Amministrazione per ottenere informazioni: sono il 29,8% degli utenti di internet, in aumento dal 28,5% del 2013.

Riportiamo di seguito uno sguardo di sintesi allo stato attuale di ammodernamento delle infrastrutture italiane di comunicazione.

<sup>2</sup> Studio Istat del 18 dicembre 2014, «Cittadini e Nuove Tecnologie».