

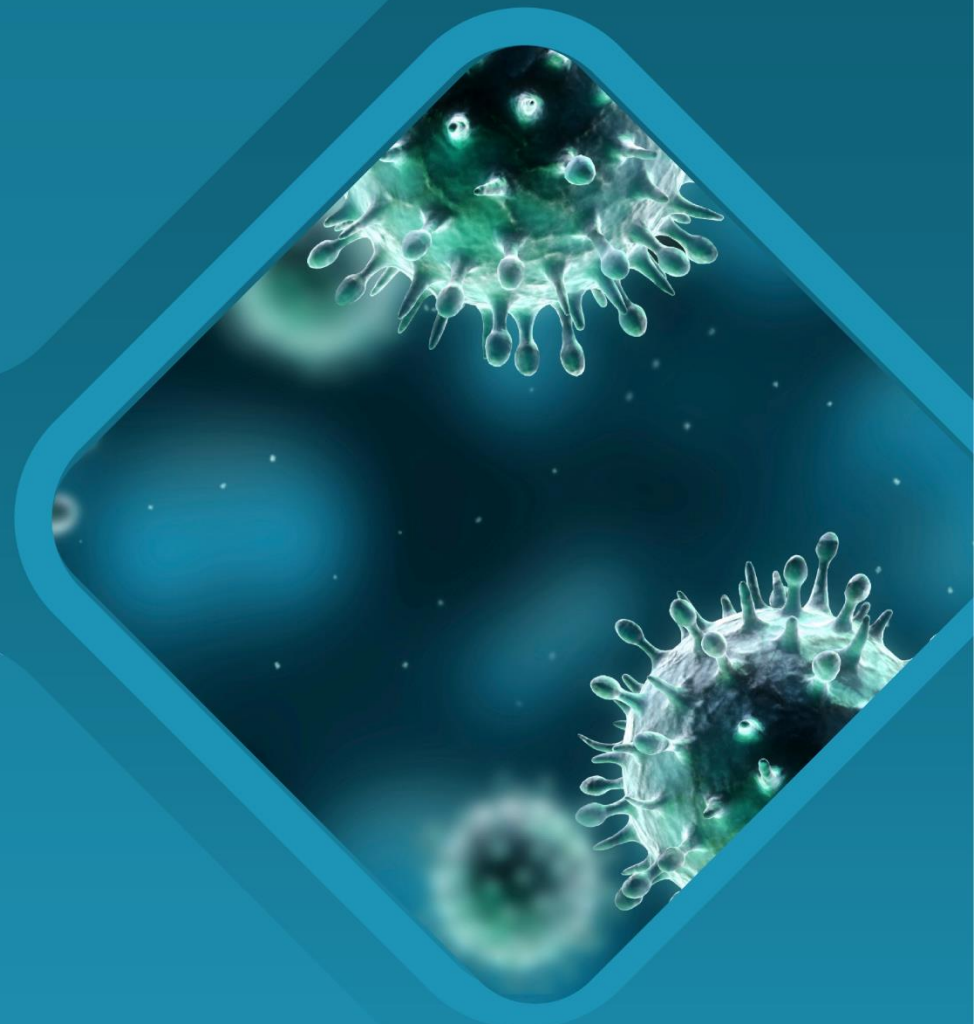


AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

# OSSERVATORIO SULLE COMUNICAZIONI

Monitoraggio COVID-19

Gennaio - Maggio  
2020



# 01

## INTRODUZIONE

**1.1**  
**Monitoraggio COVID-19:**  
il ruolo di AGCOM durante  
la pandemia

---

**1.2**  
**Monitoraggio COVID-19:**  
il processo di digitalizzazione  
della società

---

**1.2**  
**Ricavi:**  
andamento dei ricavi nei settori  
di competenza AGCOM

# 02

## COMUNICAZIONI ELETTRONICHE

**2.1**  
**Rete fissa e mobile:**  
traffico dati giornaliero  
complessivo

---

**2.2**  
**Rete fissa e mobile:**  
traffico dati mensile in  
download e upload

---

**2.3**  
**Rete fissa e mobile:**  
traffico dati per linea  
broadband e per sim  
«human»

# 03

## MEDIA

**3.1**  
**Media:**  
iniziative intraprese da  
AGCOM (link dedicati)

---

# 04

## SERVIZI POSTALI

**4.1**  
**Servizi postali:**  
andamento dei ricavi  
(milioni di €)

---

**4.2**  
**Servizi postali:**  
corrispondenza  
(milioni di invii)

---

**4.3**  
**Servizi postali:**  
pacchi  
(milioni di invii)

**NOTA:** i valori indicati nelle figure che seguono rappresentano elaborazioni e stime dell'Autorità su dati forniti dalle imprese durante i primi 5 mesi dell'anno 2020. Le composizioni percentuali sono arrotondate automaticamente alla prima cifra decimale. I dati non risultano direttamente confrontabili con quelli riportati in altri elaborati prodotti dall'Autorità a causa delle differenze temporali nella raccolta dei dati.

## 1.1: MONITORAGGIO COVID-19: IL RUOLO DI AGCOM DURANTE LA PANDEMIA

- 1 Il cd. **decreto “Cura Italia”**, ha ribadito il ruolo di AGCOM quale autorità competente per eventuali modifiche, integrazioni o deroghe alla regolamentazione ordinaria, necessarie per far fronte all'emergenza sanitaria, assicurando la concorrenza nei mercati delle infrastrutture e dei servizi e, al contempo, la tutela degli utenti.
- 2 A tale scopo sono stati avviati **tavoli tecnici** permanenti di consultazione e di confronto continuo con gli operatori di settore e gli *stakeholder*, al fine di giungere ad individuare proposte idonee a risolvere le principali criticità emerse nelle settimane dell'emergenza sanitaria.
- 3 Il periodo di *lockdown* ha rappresentato un rilevante **stress test** per il sistema delle comunicazioni italiano che ha mostrato di saper reggere l'urto. Il settore delle comunicazioni ha infatti giocato un ruolo centrale nella gestione della crisi, dimostrandosi uno degli assi portanti del sistema economico e sociale del nostro Paese.
- 4 Le **informazioni** esposte nelle figure che seguono rappresentano il risultato di una specifica **attività di monitoraggio condotta dall'Autorità**, raggiunto anche grazie alla proficua collaborazione con gli operatori, nell'intento di fornire una base informativa che possa contribuire ad una migliore comprensione delle tendenze in atto in un periodo così complesso.

### I tavoli permanenti di consultazione

Tavolo telco e consumatori

<https://www.agcom.it/tavolo-telecomunicazioni-e-consumatori>

Tavolo servizi postali

<https://www.agcom.it/tavolo-servizi-postali>

Tavolo servizi media

<https://www.agcom.it/tavolo-servizi-media>

Tavolo piattaforme digitali e big data

<https://www.agcom.it/tavolo-piattaforme-digitali-e-big-data>

### I principali temi trattati e monitorati durante la pandemia

il potenziamento e la sicurezza di reti e servizi di telecomunicazioni - la protezione e facilitazione all'uso di servizi digitali da parte dei consumatori

la riorganizzazione e esercizio degli uffici e servizi postali e di consegna dei pacchi

il ruolo dei servizi media audiovisivi, con particolare riferimento alla correttezza delle informazioni concernenti l'epidemia e l'emergenza sanitaria

il possibile uso dei Big data e della promozione di meccanismi di autoregolamentazione da parte delle piattaforme on-line

## 1.2: MONITORAGGIO COVID-19: IL PROCESSO DI DIGITALIZZAZIONE DELLA SOCIETÀ

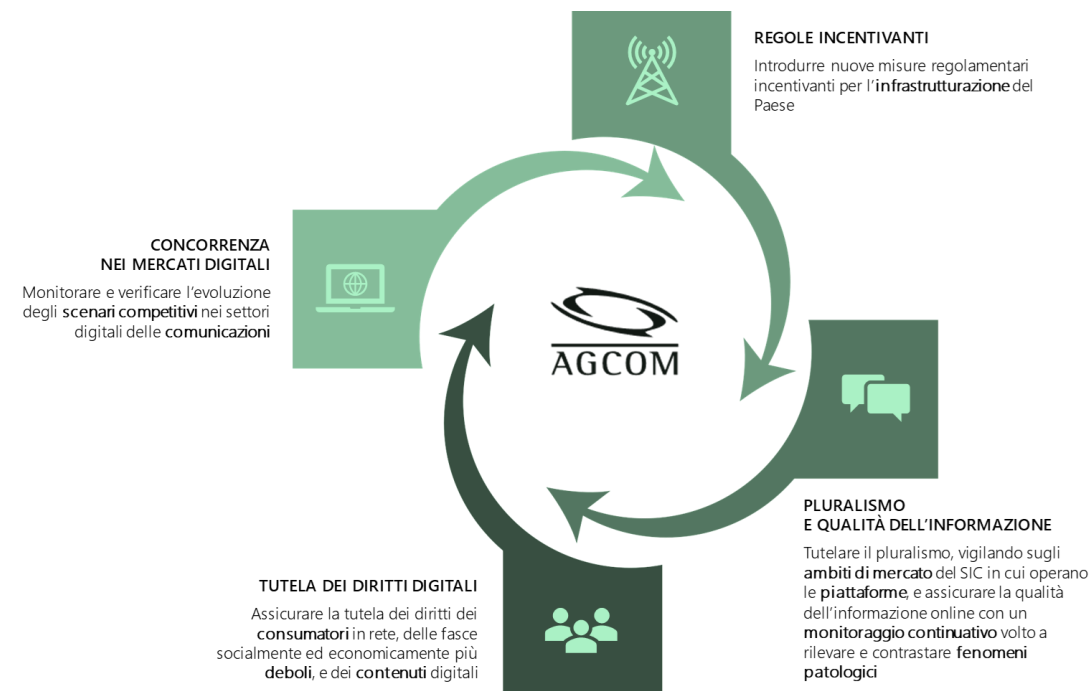
- 1 L'emergenza sanitaria di questi ultimi mesi ha accelerato inevitabilmente il **processo di digitalizzazione della società italiana**; individui, famiglie, imprese e istituzioni si sono trovati dinanzi alla necessità di utilizzare servizi digitali per continuare a lavorare, per studiare, per tenersi informati, per mantenere i propri rapporti familiari e sociali.
- 2 **Perdite di risorse, disuguaglianze digitali, capacità infrastrutturali e sicurezza della rete, disinformazione e ruolo delle piattaforme online** sono alcune **criticità emerse** durante la crisi sanitaria che, in buona parte, rappresentano debolezze preesistenti; sono queste le sfide da superare per la **transizione al digitale**, in maniera economicamente efficace, socialmente efficiente, e dinamicamente sostenibile, del nostro Paese.



Per un approfondimento riguardo le attività svolte dall'Autorità per **fronteggiare l'emergenza sanitaria**, le **criticità emerse**, con particolare riguardo a quelle relative alle disuguaglianze sociali, e su possibili **interventi di policy** si veda:

[Le comunicazioni nel 2020 - Allegato alla Relazione Annuale](#)

### 3 Il ruolo di AGCOM nella transizione digitale

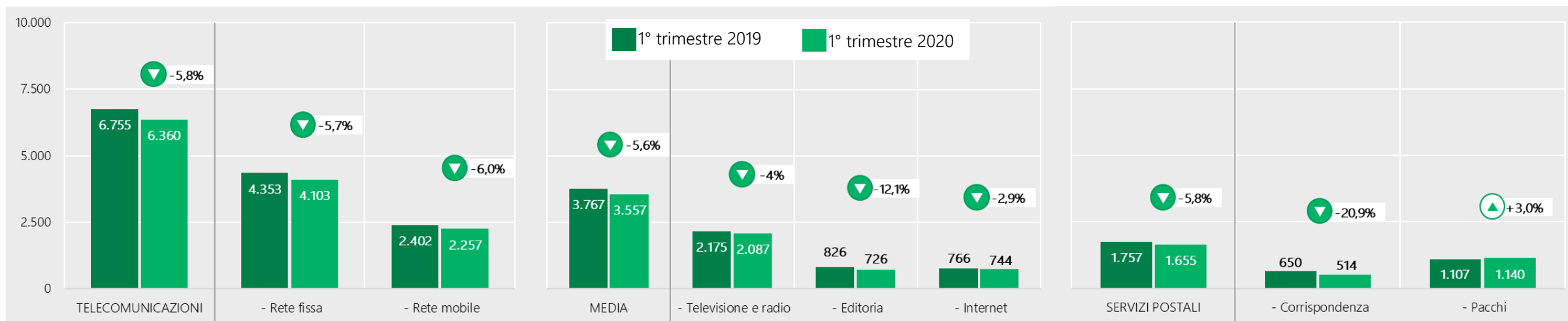


- 4 **L'Agcom contribuisce alla digitalizzazione del Paese** attraverso una serie di interventi che toccano in particolare: la rete di telecomunicazioni, il sistema dell'informazione e il ruolo delle piattaforme nel settore delle comunicazioni.

## 1.3: RICAVI: ANDAMENTO DEI RICAVI NEI SETTORI DI COMPETENZA AGCOM

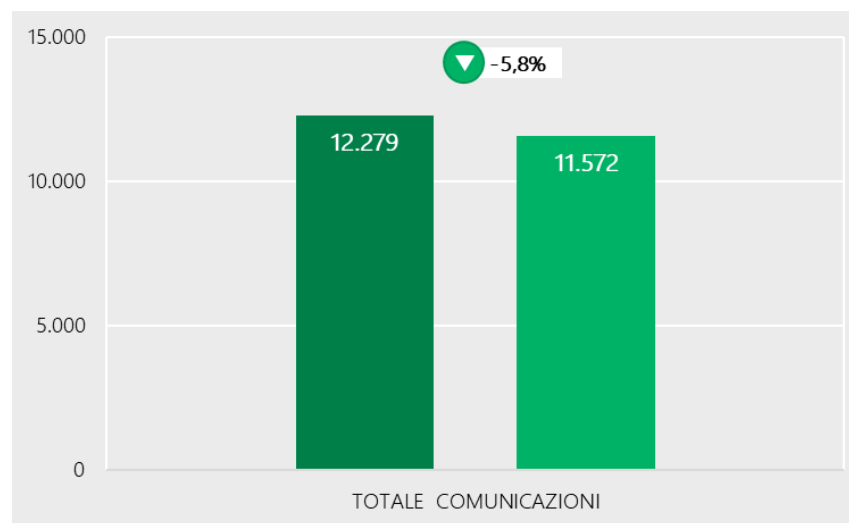
MILIONI DI €

CONFRONTO: 1° TRIMESTRE 2019 – 1° TRIMESTRE 2020



1 La riduzione dei ricavi registrati nel 1° trimestre 2020 dal complesso dei **settori di competenza AGCOM** è pari a **708 milioni di euro** rispetto al corrispondente periodo del 2019

2 In termini assoluti (milioni di €), le perdite maggiori si registrano nel settore delle **Telecomunicazioni** (-395 milioni) a causa della riduzione sia dei ricavi da rete fissa (-250 milioni) sia, in misura minore, dei ricavi da rete mobile (-145 milioni)

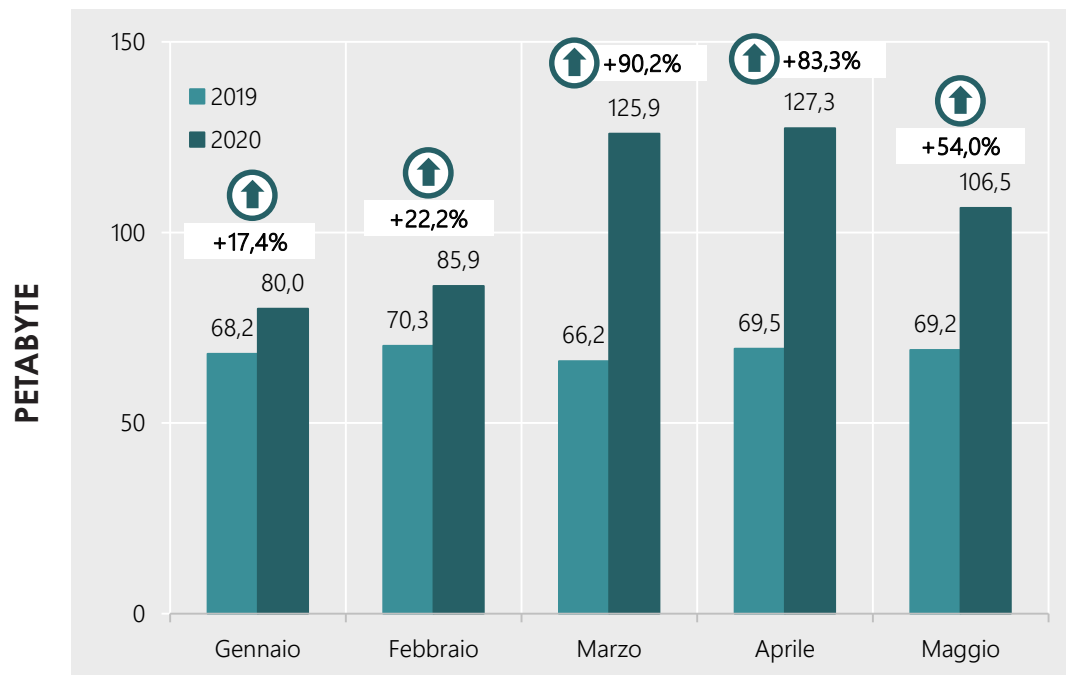


3 Nel settore dei **Media** (-210 milioni), rilevante è la perdita registrata nel comparto dell'editoria (-100 milioni) e della televisione e radio (-88 milioni), mentre sembrano meno intaccati i ricavi pubblicitari di internet (-23 milioni).

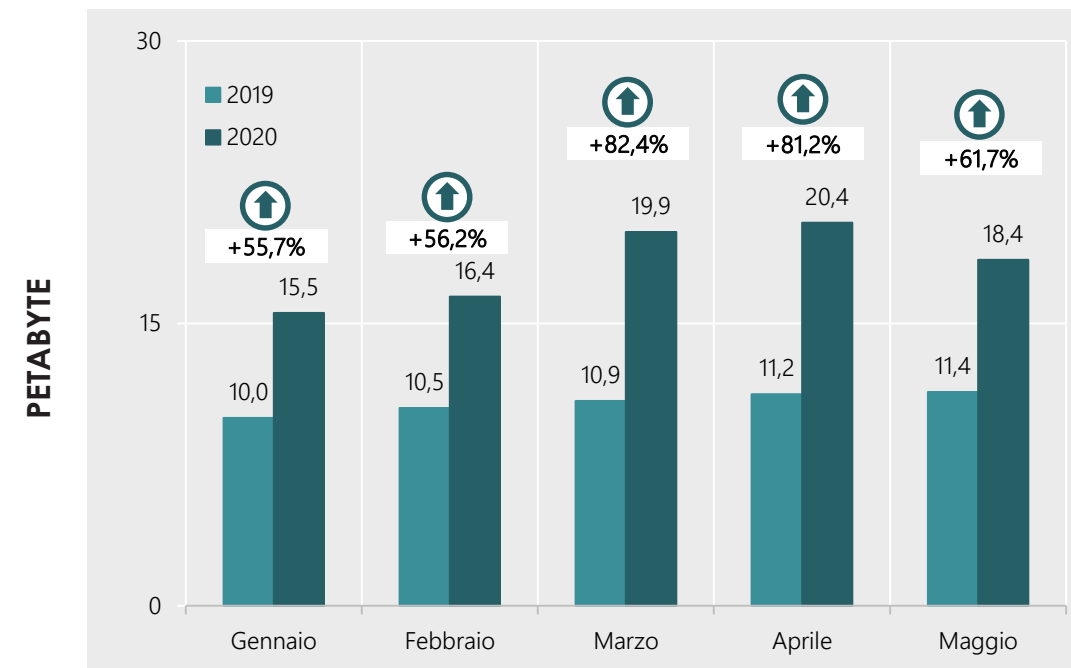
4 Nel **Settore postale** (-103 milioni) la riduzione dei ricavi è ascrivibile principalmente al segmento dei servizi di corrispondenza Servizio Universale (-136 milioni) a cui fa da contraltare il comparto della consegna dei pacchi (+33 milioni), l'unico in crescita tra tutti i settori di competenza AGCOM.

## 2.1: RETE FISSA E MOBILE: TRAFFICO DATI GIORNALIERO COMPLESSIVO

### RETE FISSA



### RETE MOBILE



① **Traffico dati giornaliero: valori medi mensili**  
 (Gen.-Mag. 2019) → (Gen.-Mag. 2020)  
 68,6 petabyte → 105,2 petabyte  
**+53,3%**

① **Traffico dati giornaliero: valori medi mensili**  
 (Gen.-Mag. 2019) → (Gen.-Mag. 2020)  
 10,8 petabyte → 18,1 petabyte  
**+67,8%**

② **Andamento mensile nel 2020 (variazioni %)**

Gennaio – Febbraio:	+7,4%
Febbraio - Marzo:	+46,5%
Marzo - Aprile:	+1,1%
Aprile - Maggio:	-16,4%

③ **Effetto pandemia (valori medi mensili)**

Marzo – Aprile – Maggio	
Anno 2019	Anno 2020
68,3 petabyte	119,8 petabyte
	<b>+75,5%</b>

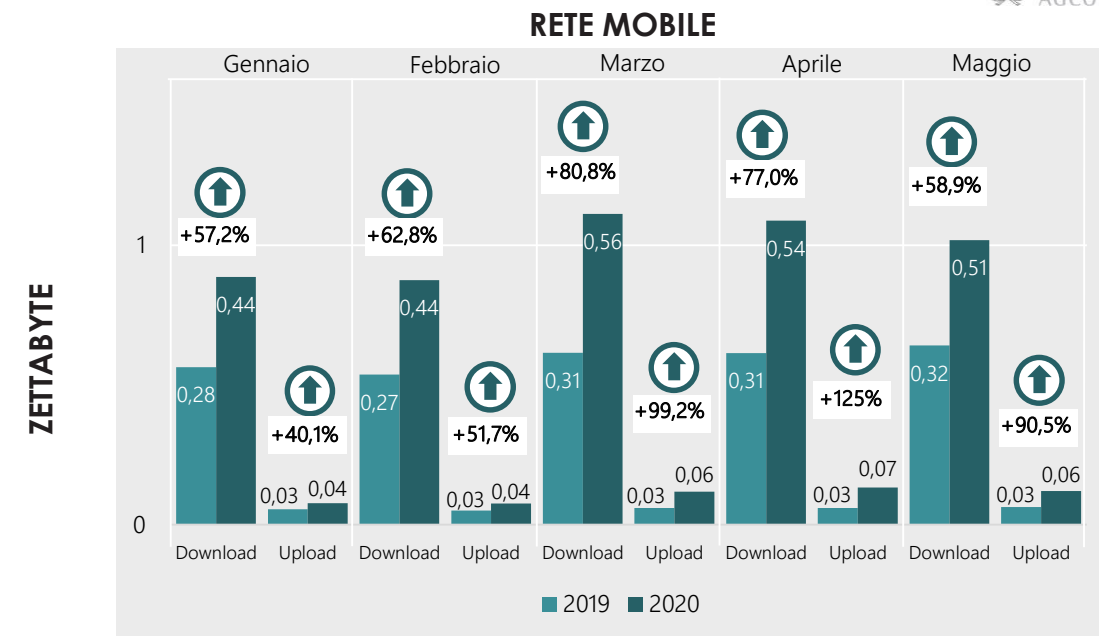
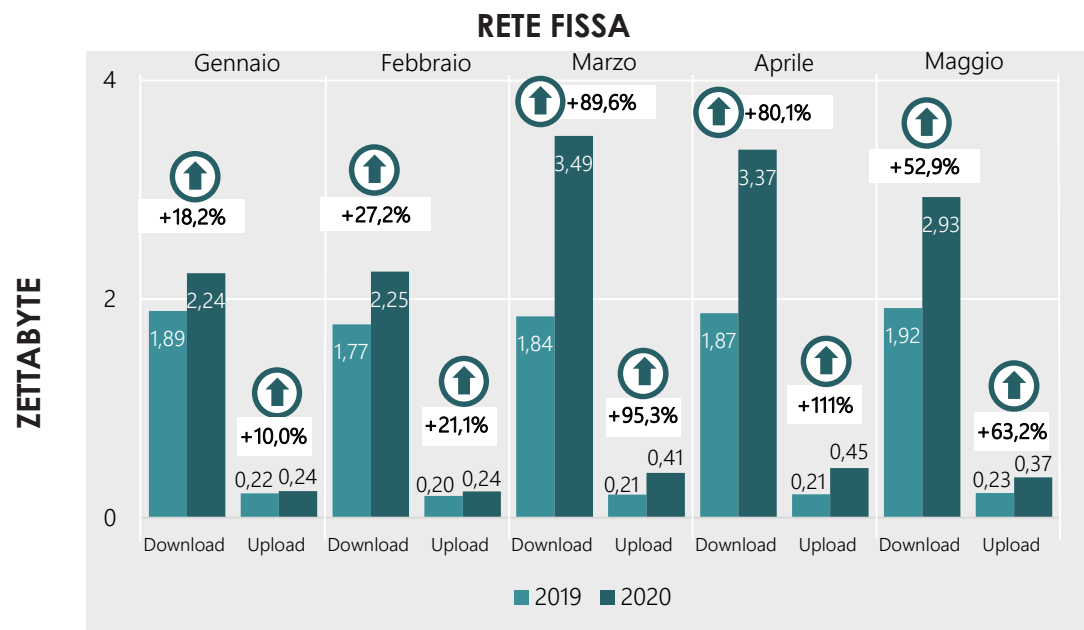
② **Andamento mensile nel 2020 (variazioni %)**

Gennaio – Febbraio:	+5,6%
Febbraio - Marzo:	+21,0%
Marzo - Aprile:	+2,5%
Aprile - Maggio:	-9,7%

③ **Effetto pandemia (valori medi mensili)**

Marzo – Aprile – Maggio	
Anno 2019	Anno 2020
11,2 petabyte	19,5 petabyte
	<b>+74,9%</b>

## 2.2: RETE FISSA E MOBILE: TRAFFICO DATI IN DOWNLOAD E UP LOAD



#### 1 Traffico dati in download: valori medi mensili

	Anno 2019	→	Anno 2020
(gennaio – maggio)	1,86 zettabyte	↑ +53,7%	2,86 zettabyte
effetto pandemia (marzo – aprile – maggio)	1,88 zettabyte	↑ +73,9%	3,26 zettabyte

#### 2 Traffico dati in upload: valori medi mensili

	Anno 2019	→	Anno 2020
(gennaio – maggio)	0,21 zettabyte	↑ +60,2%	0,34 zettabyte
effetto pandemia (marzo – aprile – maggio)	0,22 zettabyte	↑ +89,3%	0,41 zettabyte

#### 1 Traffico dati in download: valori medi mensili

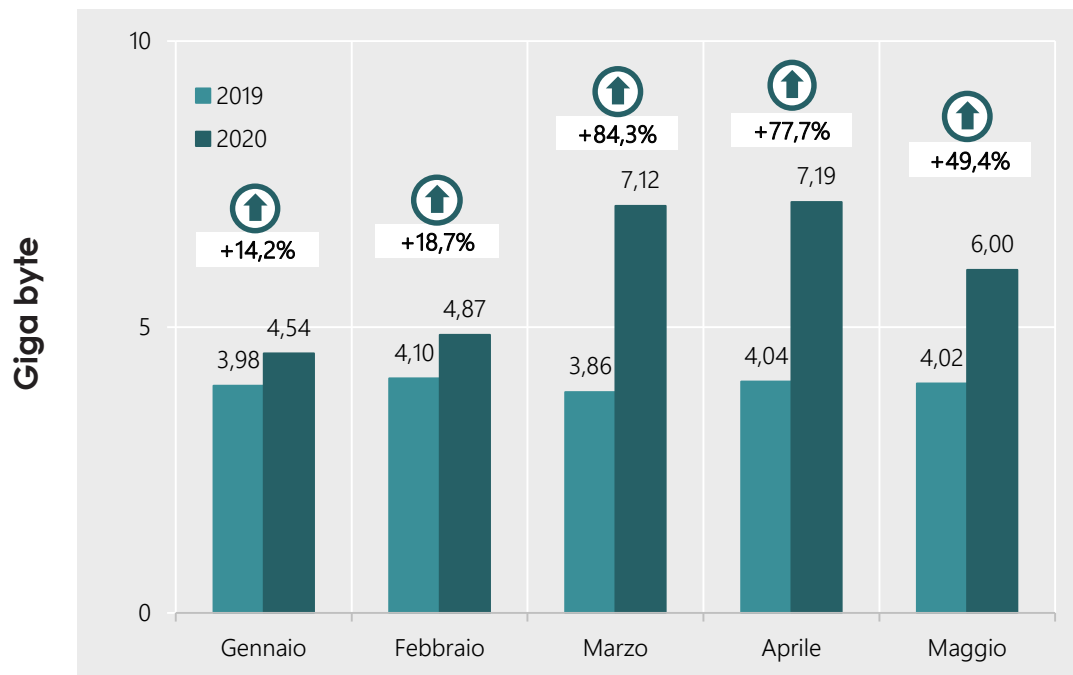
	Anno 2019	→	Anno 2020
(gennaio – maggio)	0,30 zettabyte	↑ +67,5%	0,50 zettabyte
effetto pandemia (marzo – aprile – maggio)	0,31 zettabyte	↑ +72,0%	0,54 zettabyte

#### 2 Traffico dati in upload: valori medi mensili

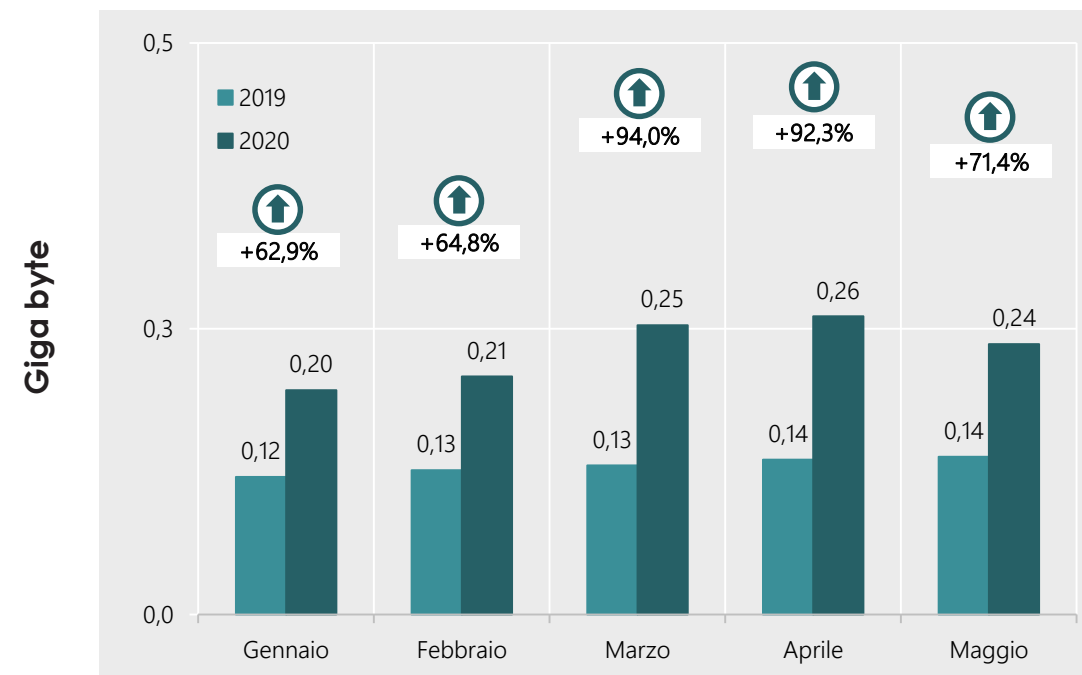
	Anno 2019	→	Anno 2020
(gennaio – maggio)	0,03 zettabyte	↑ +82,9%	0,05 zettabyte
effetto pandemia (marzo – aprile – maggio)	0,03 zettabyte	↑ +104,5%	0,06 zettabyte

## 2.3: RETE FISSA E MOBILE: TRAFFICO DATI GIORNALIERO PER LINEA BROADBAND E PER SIM «HUMAN»

### TRAFFICO DATI GIORNALIERO PER LINEA BROADBAND



### TRAFFICO DATI GIORNALIERO PER SIM «HUMAN»



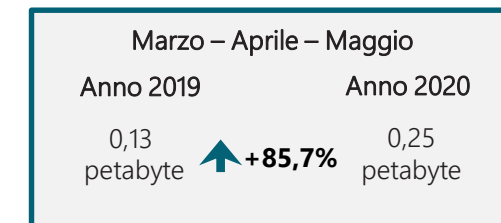
① **Traffico dati giornaliero per linea broadband: valori medi mensili**  
 (Gen.-Mag. 2019) → (Gen.-Mag. 2020)  
 4,00 giga byte → +48,8% → 5,95 giga byte

② **Effetto pandemia (valori medi mensili)**



① **Traffico dati giornaliero per sim «human»: valori medi di periodo**  
 (Gen.-Mag. 2019) → (Gen.-Mag. 2020)  
 0,13 giga byte → +77,4% → 0,23 giga byte

② **Effetto pandemia (valori medi mensili)**





### 3.1: MEDIA: INIZIATIVE INTRAPRESE DA AGCOM (link dedicati)

1 Nel pieno dell'emergenza sanitaria, preso atto di alcuni elementi di criticità nella divulgazione delle informazioni inerenti al tema, è stata rilevata la necessità di richiamare i fornitori di servizi di media audiovisivi e radiofonici a garantire, **in ossequio ai principi sanciti a tutela di una informazione corretta ed obiettiva, un'adeguata copertura informativa sul tema del Covid-19**, ponendo in essere ogni sforzo per assicurare la testimonianza di autorevoli esperti del mondo della scienza e della medicina allo scopo di fornire ai cittadini utenti informazioni verificate e fondate (**delibera n. 129/20/CONS**).

2 Le piattaforme digitali, i big data e il sistema dell'informazione online giocano un ruolo chiave per la gestione dell'emergenza Covid-19 in Italia e nel mondo. Tra le iniziative assunte da AGCOM, vi è stata la costituzione di una **task force di data science sul tema della disinformazione online**. Inoltre, a partire da aprile 2020, è stata avviata la pubblicazione di **un'edizione speciale dell'Osservatorio sulla disinformazione online**, a carattere ricorrente, dedicata al tema del coronavirus con lo studio di milioni di notizie al fine di analizzare il trend via via crescente di informazione e disinformazione prodotta sull'epidemia, l'analisi della fruizione di notizie sul coronavirus, e un approfondimento sulle minacce rilevate per la sicurezza informatica.

Le attività intraprese dall'Autorità nell'ambito del [Tavolo tecnico servizi media](#)

- [Atto di richiamo - delibera n. 129/20/CONS](#);
- [Richieste e comunicazioni Agcom](#);
- [Iniziative degli stakeholder](#);
- [Pirateria online: il ruolo di Agcom durante l'emergenza sanitaria Covid-19](#);
- [Tempo di argomento dedicato al tema Coronavirus in tv e radio](#);
- [Platea televisiva: ascolti medi \(AMR\) per mese e fascia oraria](#);
- [Riconoscere le fake news in periodo di Covid-19](#);
- [Comunicati stampa](#).

Le attività intraprese dall'Autorità nell'ambito del [Tavolo piattaforme digitali e big data](#)

- [Osservatorio sulla disinformazione online - Speciale Coronavirus n. 1/2020](#)
- [Osservatorio sulla disinformazione online - Speciale Coronavirus n. 2/2020](#)
- [Osservatorio sulla disinformazione online - Speciale Coronavirus n. 3/2020](#)
- [Agcom: coronavirus, Whatsapp avvia fact checking delle informazioni al tavolo di autoregolamentazione su "piattaforme digitali e big data"](#)
- [Comunicazione 22 maggio 2020: Tavolo permanente tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Garante per la protezione dei dati personali per il coordinamento delle rispettive competenze in materia di diffusione di false informazioni anche on-line. Istituzione di un gruppo di lavoro](#)

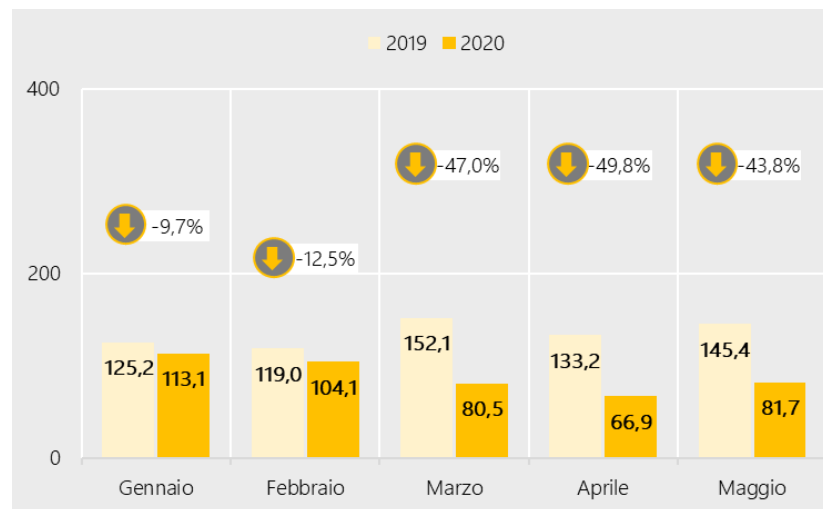
Per i risultati delle analisi della task force di data science dell'Autorità si rimanda a:

- [pagina github dedicata](#)

## 4.1: SERVIZI POSTALI: ANDAMENTO DEI RICAVI (milioni di €)

### CORRISPONDENZA

#### SERVIZIO UNIVERSALE



#### Ricavi mensili 2020 (variazione %)

Gen. – Feb. -7,9%  
 Feb. – Mar. -22,7%  
 Mar. – Apr. -16,9%  
 Apr. – Mag. +22,2%

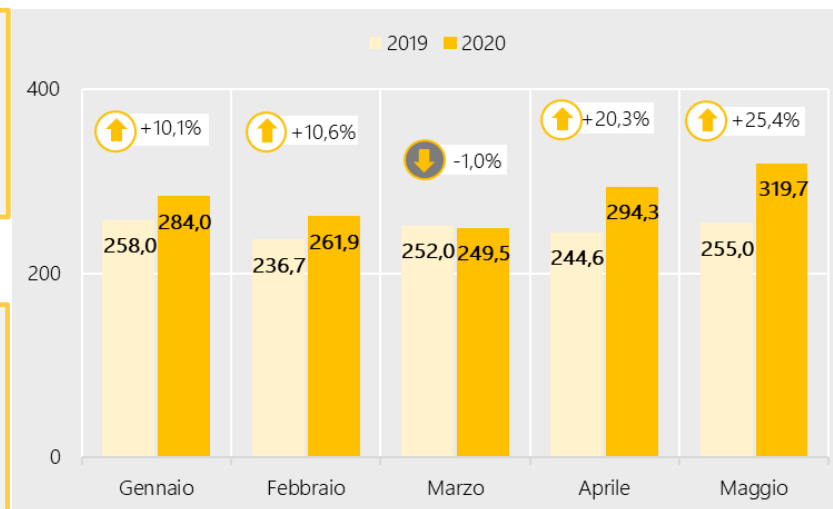
Gen. – Feb. -7,8%  
 Feb. – Mar. -4,7%  
 Mar. – Apr. +18,0%  
 Apr. – Mag. +8,7%

#### Effetto pandemia (valori cumulati in mln di € e var. %)

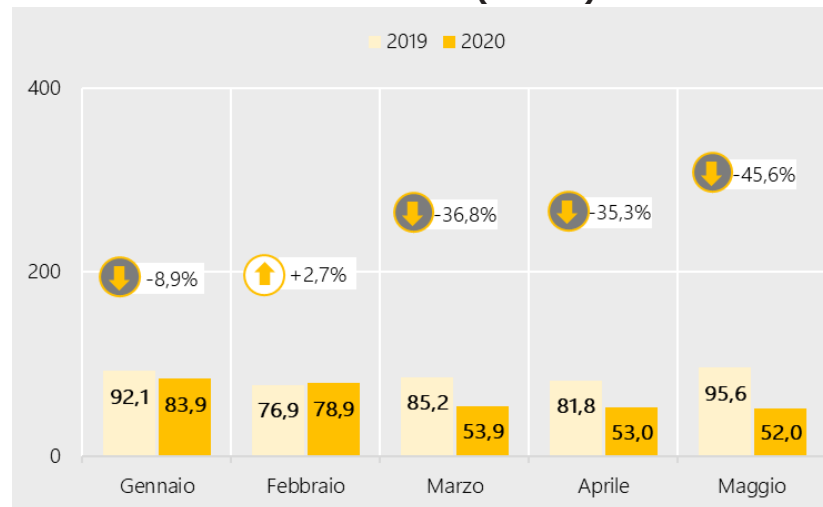
Mar. – Apr. – Mag.  
 2019 → 2020  
 430,7 ↓ 229,2  
**-46,8%**

Mar. – Apr. – Mag.  
 2019 → 2020  
 751,6 ↑ 863,5  
**+14,9%**

### PACCHI NAZIONALI



### ALTRI SERVIZI (NO SU)



#### Ricavi mensili 2020 (variazione %)

Gen. – Feb. -5,9%  
 Feb. – Mar. -31,8%  
 Mar. – Apr. -1,7%  
 Apr. – Mag. -1,9%

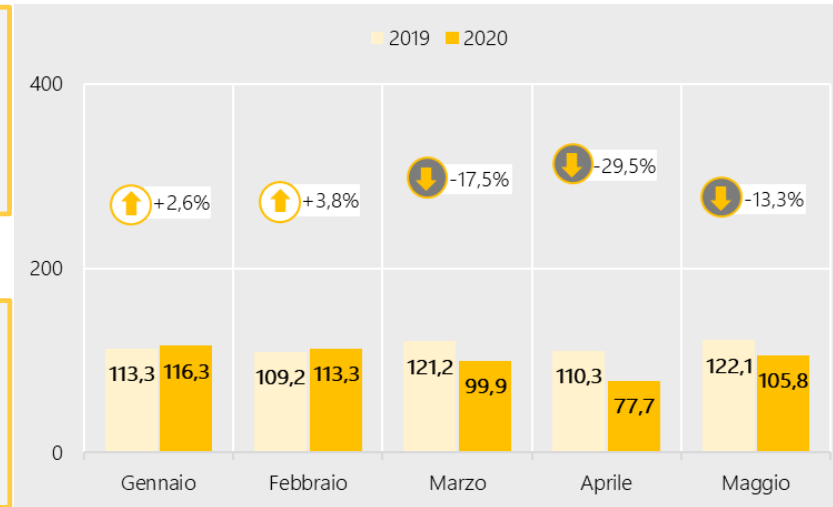
Gen. – Feb. -2,5%  
 Feb. – Mar. -11,8%  
 Mar. – Apr. -22,2%  
 Apr. – Mag. +36,1%

#### Effetto pandemia (valori cumulati in mln di € e var. %)

Mar. – Apr. – Mag.  
 2019 → 2020  
 262,7 ↓ 158,8  
**-39,6%**

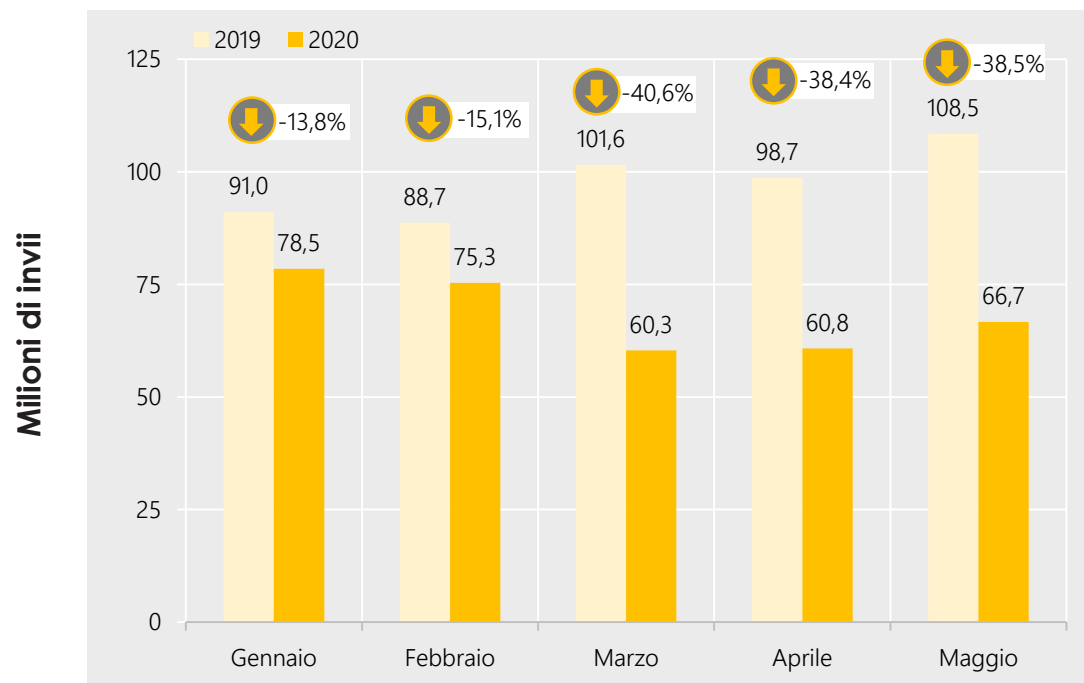
Mar. – Apr. – Mag.  
 2019 → 2020  
 353,6 ↓ 283,5  
**-19,8%**

### INTERNAZIONALI



## 4.2: SERVIZI POSTALI: CORRISPONDENZA (milioni di invii)

### SERVIZIO UNIVERSALE



1 **Invii cumulati (gennaio – maggio)**

(2019) → (2020)  
488,5 milioni → 341,6 milioni  
↓ **-30,1%**

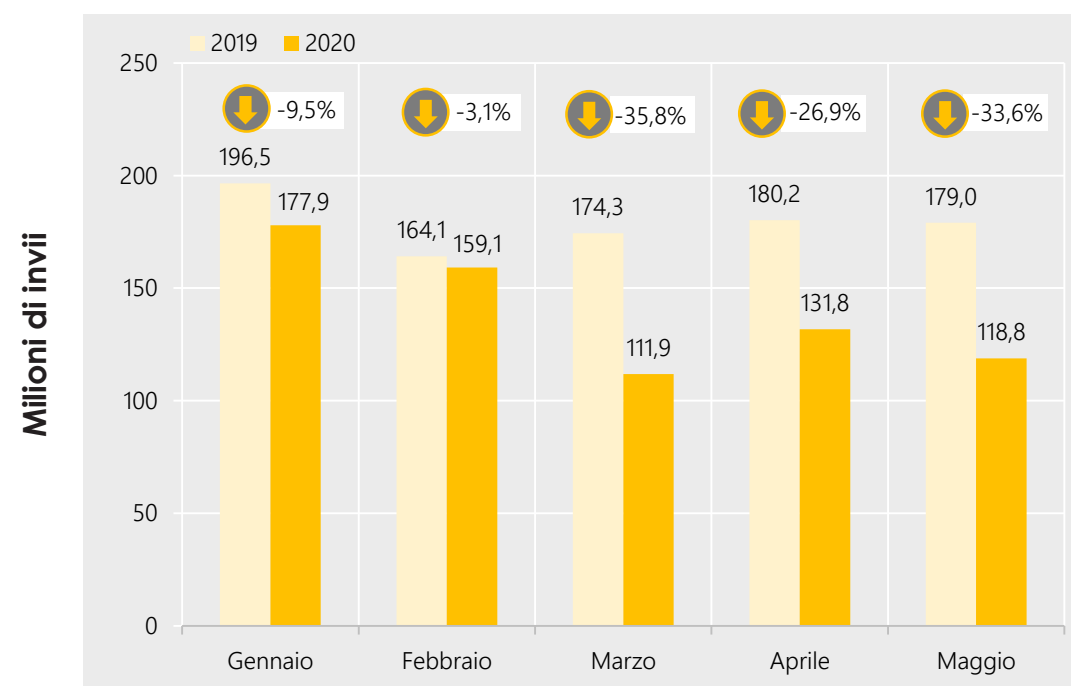
2 **Invii mensili 2020 (variazione %)**

Gennaio – Febbraio: -4,0%  
Febbraio - Marzo: -19,9%  
Marzo - Aprile: +0,7%  
Aprile - Maggio: +9,7%

3 **Effetto pandemia (valori cumulati e var. %)**

**Marzo – Aprile – Maggio**  
Anno 2019 → Anno 2020  
308,8 milioni → 187,8 milioni  
↓ **-39,2%**

### ALTRI SERVIZI (NO SU)



1 **Invii cumulati (gennaio – maggio)**

(2019) → (2020)  
894,2 milioni → 699,4 milioni  
↓ **-21,8%**

2 **Invii mensili 2020 (variazione %)**

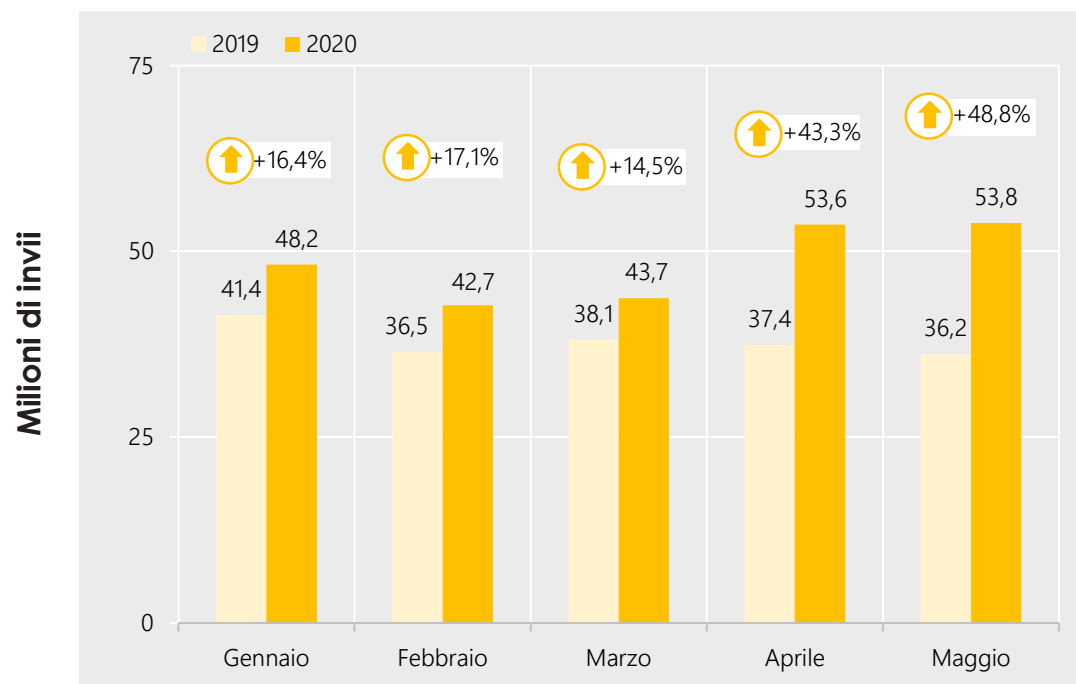
Gennaio – Febbraio: -10,6%  
Febbraio - Marzo: -29,7%  
Marzo - Aprile: +17,8%  
Aprile - Maggio: -9,8%

3 **Effetto pandemia (valori cumulati e var. %)**

**Marzo – Aprile – Maggio**  
Anno 2019 → Anno 2020  
533,5 milioni → 362,5 milioni  
↓ **-32,1%**

## 4.3: SERVIZI POSTALI: PACCHI (milioni di invii)

### NAZIONALI



1 **Invii cumulati (gennaio – maggio)**

(2019) → (2020)  
 189,6 milioni → 242 milioni  
 ↑ +27,6%

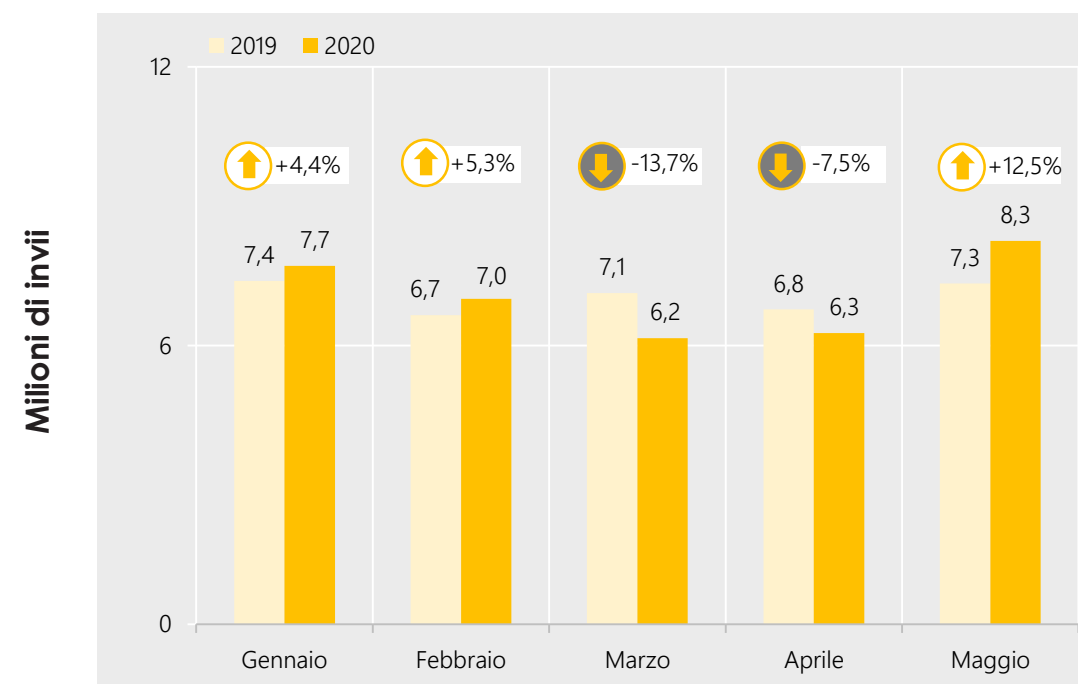
2 **Invii mensili 2020 (variazione %)**

Gennaio – Febbraio: -11,3%  
 Febbraio - Marzo: +2,2%  
**Marzo - Aprile: +22,7%**  
 Aprile - Maggio: +0,4%

3 **Effetto pandemia (valori cumulati e var. %)**

Marzo – Aprile – Maggio  
 Anno 2019 ↑ (Anno 2020)  
 111,7 milioni → 151,1 milioni  
 +35,3%

### INTERNAZIONALI (in entrata e in uscita)



1 **Invii cumulati (gennaio – maggio)**

(2019) → (2020)  
 35,3 milioni → 35,4 milioni  
 ↑ +0,3%

2 **Invii mensili 2020 (variazione %)**

Gennaio – Febbraio: -9,2%  
 Febbraio - Marzo: -12,2%  
 Marzo - Aprile: +1,9%  
**Aprile - Maggio: +31,6%**

3 **Effetto pandemia (valori cumulati e var. %)**

Marzo – Aprile – Maggio  
 Anno 2019 ↓ Anno 2020  
 21,2 milioni → 20,7 milioni  
 -2,6%



## **OSSERVATORIO SULLE COMUNICAZIONI**

Monitoraggio COVID-19

Gennaio - Maggio  
2020

**Servizio Economico Statistico**  
ses@agcom.it

**Roma**

Via Isonzo 21/b -00198

**Napoli**

Centro Direzionale Isola B5 -80143