



**PIANO DEGLI INDICATORI E DEI RISULTATI ATTESI DI BILANCIO
PER L'ESERCIZIO 2019 DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI**

INDICE

1	Introduzione	2
2	Il Piano 2019 nel processo di pianificazione e programmazione dell'Autorità	2
3	Gli obiettivi delle missioni e dei programmi di spesa	5
3.1	Missione A – Regolazione dei mercati	5
3.1.1	Programma A1 – Regolazione dei mercati delle comunicazioni elettroniche.....	5
3.1.2	Programma A2 - Regolazione del settore dei servizi media.....	5
3.1.3	Programma A3 – Regolazione del settore dei servizi postali.....	6
3.2	Missione B – Servizi istituzionali e amministrativi per l'Autorità	7
3.2.1	Programma B1 – Definizione ed attuazione dell'indirizzo politico	7
3.2.2	Programma B2 – Servizi e affari generali per l'Autorità.....	7
4	Gli indicatori e i risultati attesi di bilancio per l'esercizio 2019	8

PIANO DEGLI INDICATORI E DEI RISULTATI ATTESI DI BILANCIO PER L'ESERCIZI 2019 DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

1 Introduzione

1. Il presente *Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio 2019* (di seguito anche *Piano 2019*) illustra gli obiettivi delle spese che l'Autorità ha programmato nel prossimo triennio, focalizzando le informazioni sui servizi/prodotti e gli obiettivi perseguiti, nell'ottica sia di orientare l'azione dell'amministrazione sia di favorire l'*accountability* nei confronti dei soggetti – istituzioni, operatori economici, cittadini, consumatori e utenti – destinatari dell'azione dell'Autorità.

2. Il *Piano 2019* è costruito in linea con il Piano della *performance* 2019-2021 (delibera n. 316/19/CONS) e dei documenti di programmazione finanziaria dell'Autorità per il prossimo triennio (delibere nn. 602/18/CONS e 603/18/CONS).

3. Esso si compone – come previsto dalla normativa vigente e, in particolare, dal d.lgs. n. 91/2011 – da un lato, della sintetica descrizione di ciascun programma di spesa, con l'individuazione delle sue finalità e delle attività che l'amministrazione intende porre in essere per il conseguimento degli obiettivi prefissati (cfr. *infra* par. 2); dall'altro lato, di indicatori utilizzati al fine di misurare il grado di realizzazione di ciascun programma e associati a valori *target* fissati per monitorare l'effettivo perseguimento dei corrispondenti obiettivi (cfr. *infra* par. 3).

2 Il Piano 2019 nel processo di pianificazione e programmazione dell'Autorità

4. L'Autorità – in quanto autorità nazionale di regolamentazione del settore delle comunicazioni elettroniche, del settore dei servizi postali e del sistema dei servizi di *media* – è incaricata di svolgere attività di regolazione dei mercati: *i*) delle comunicazioni elettroniche, in postazione fissa e mobile, all'ingrosso e al dettaglio, *ii*) dei servizi *media*, dai prodotti radiotelevisivi a quelli editoriali, inclusa la raccolta pubblicitaria, e *iii*) dei servizi postali, come l'invio e il recapito di lettere oppure di pacchi per mezzo del corriere espresso.

5. Per ciascun settore di competenza l'Autorità svolge dunque le attività amministrative al fine di promuovere la concorrenza e lo sviluppo dei mercati, vigilare sulla corretta applicazione delle regole da parte degli operatori e tutelare i consumatori e gli utenti dei servizi regolati.

6. Tali interventi vengono svolti tenendo conto lo scenario di mercato che caratterizzerà i settori regolati nel prossimo triennio (le cui principali tendenze attese sono



delineate nel Piano della *performance* 2019-2021), sulla base dei compiti attribuiti all’Autorità dal legislatore nonché della struttura organizzativa di cui l’amministrazione si è dotata al fine del loro svolgimento.

7. Più in dettaglio, come definito nell’ambito del citato piano della performance 2019-2021 gli interventi dell’Autorità sono articolati in base a sette obiettivi strategici e declinati, ove possibile, in funzione dei settori destinatari delle misure normative disposte dall’amministrazione (comunicazioni elettroniche, *media* e servizi postali).

8. Tali interventi sono affidati, nello svolgimento delle azioni istruttorie e procedurali propedeutiche alle decisioni, alla responsabilità delle unità organizzative competenti per materia (figura 1).

Figura 1 – Ripartizione settoriale degli obiettivi strategici e strutture responsabili

	Com. elettroniche		Servizi <i>media</i>		Servizi postali	
Promozione di una regolamentazione pro-concorrenziale e convergente per lo sviluppo di reti e servizi	DRS DSD	SES SIR	DIS	SES SIR	DSP	SES SIR
Tutela dell’utenza e delle categorie deboli	DTC		DCA		DSP	
Efficiente allocazione delle risorse scarse: frequenze, numerazione	DRS DSD DIS		DIS			
Tutela del pluralismo e della parità di accesso ai mezzi di informazione			DCA			
Diffusione della cultura della legalità nella fruizione di opere digitali			DCA			
Efficienza, efficacia e trasparenza dell’azione amministrativa	SG SGI SCI SPB SRU		SG SGI SCI SPB SRU		SG SGI SCI SPB SRU	
Rafforzamento del ruolo Agcom nell’ambito degli organismi internazionali	SRI		SRI		SRI	

9. Il quadro finanziario relativo al triennio 2019-2021 è dettagliato nel *Piano di programmazione finanziaria 2019-2021* (delibera n. 602/18/CONS) e nel *Bilancio di previsione dell’Autorità per l’esercizio 2019* (delibera n. 603/18/CONS).

10. In particolare, i documenti di Bilancio sono riclassificati – ai sensi dell’art. 21, comma 2, terzo e quarto periodo, della legge n. 196/2009 – per missioni, ossia le funzioni principali e le finalità perseguite dell’Autorità, e programmi, che rappresentano gli aggregati omogenei di attività svolte all’interno dell’amministrazione per perseguire gli obiettivi definiti nell’ambito delle sue finalità istituzionali.

11. Conseguentemente, l’articolazione del Bilancio per Missioni e Programmi (cfr. allegato 2 alla *Relazione illustrativa al Bilancio di previsione per l’esercizio finanziario*



2019) prevede quattro missioni (regolazione dei mercati, servizi istituzionali e generali dell'amministrazione, fondi da ripartire, servizi per conto terzi e partite di giro) e sette programmi dell'Autorità (regolazione dei mercati delle comunicazioni elettroniche, regolazione dei mercati dei servizi *media*, regolazione dei mercati dei servizi postali, definizione ed attuazione dell'indirizzo politico, servizi amministrativi e generali per l'Autorità, fondi di riserva e speciali, servizi per conto terzi e partite di giro) (tabella 1).

Tabella 1 – Bilancio di previsione: spese per missioni e programmi 2019 (euro)

	2019
MISSIONE A – REGOLAZIONE DEI MERCATI	
Programma A.1. - Regolazione dei mercati delle comunic. elettroniche	24.334.454
<i>Spese del personale</i>	18.772.713
<i>Spese per beni e servizi strumentali</i>	5.561.741
Programma A.2. - Regolazione dei mercati dei servizi <i>media</i>	14.254.898
<i>Spese del personale</i>	10.490.006
<i>Spese per beni e servizi strumentali</i>	3.764.892
Programma A.3. - Regolazione dei mercati dei servizi postali	4.538.353
<i>Spese del personale</i>	3.911.600
<i>Spese per beni e servizi strumentali</i>	626.753
MISSIONE B – SERVIZI ISTITUZIONALI E GENERALI DELL'AMMINISTRAZIONE	
Programma B.1. - Definizione ed attuazione dell'indirizzo politico	17.605.277
<i>Indennità ed oneri per organi collegiali</i>	1.692.000
<i>Spese del personale</i>	15.128.222
<i>Spese per beni e servizi strumentali</i>	785.055
Programma B.2. - Servizi amministrativi e generali per l'Autorità	19.778.918
<i>Spese del personale</i>	8.798.144
<i>Spese per beni e servizi strumentali</i>	496.954
<i>Spese per beni e servizi di funzionamento generale per l'Autorità</i>	10.483.820
MISSIONE C – FONDI DA RIPARTIRE	
Programma C.1 - Fondi di riserva e speciali	1.890.000
MISSIONE D – SERVIZI PER CONTO TERZI E PARTITE DI GIRO	
Programma D.1. - Servizi per conto terzi e partite di giro	21.704.800
TOTALE	104.106.700

3 *Gli obiettivi delle missioni e dei programmi di spesa*

3.1 *Missione A – Regolazione dei mercati*

3.1.1 *Programma A1 – Regolazione dei mercati delle comunicazioni elettroniche*

12. Il programma di spesa “*Regolazione dei mercati delle comunicazioni elettroniche*” consiste nello svolgimento delle attività finalizzate, in via principale, alla promozione della concorrenza nei mercati delle telecomunicazioni, allo sviluppo dei servizi digitali e della Rete, all’attuazione di politiche di gestione dello spettro orientate all’uso efficiente delle risorse scarse, al monitoraggio e al raggiungimento degli obiettivi dell’Agenda digitale europea, alla tutela dei consumatori, con particolare riguardo ai prezzi, alla qualità dei servizi e alla trasparenza delle informazioni a loro disposizione, nonché al consolidamento e rafforzamento del ruolo e della dimensione internazionale dell’Autorità.

13. Le Direzioni Reti e servizi di comunicazione elettronica, Sviluppo servizi digitali e della Rete e Tutela dei consumatori e Infrastrutture e servizi *media*, con il supporto dei Servizi Economico-statistico, Ispettivo e rapporti con i Co.re.com. e Rapporti con l’Unione europea e attività internazionali, costituiscono le strutture incaricate delle attività preparatorie e istruttorie per l’esercizio delle funzioni di regolamentazione, di vigilanza e sanzioni, e di tutela dei consumatori a valere sul settore delle comunicazioni elettroniche.

14. Tali attività sono finanziate in bilancio con il programma A1. In linea con quanto definito nel Piano della *performance* 2019-2021, tali attività sono finalizzate a:

- a) promozione di una regolamentazione pro-concorrenziale e convergente per lo sviluppo di reti e servizi;
- b) Efficiente allocazione delle risorse scarse: frequenze, numerazione;
- c) Tutela dell’utenza e delle categorie deboli;
- d) Rafforzamento del ruolo AGCOM nell’ambito degli organismi internazionali.

3.1.2 *Programma A2 - Regolazione del settore dei servizi media*

15. Il programma di spesa “*Regolazione del settore dei servizi media*” consiste nello svolgimento delle attività finalizzate alla tutela del pluralismo e alla promozione della concorrenza nel settore, all’efficiente gestione delle frequenze destinate ai servizi radiotelevisivi (pianificazione, assegnazione e gestione delle frequenze radiotelevisive), al rilascio dei titoli abilitativi nel settore audiovisivo, nonché all’analisi e verifica del Sistema Integrato delle Comunicazioni (SIC). Tale programma di spesa è composto, inoltre, dalle attività finalizzate alla vigilanza *i)* sul servizio pubblico radiotelevisivo, *ii)* sul rispetto della *par condicio* in periodi elettorali e non elettorali, *iii)* sul rispetto degli obblighi di programmazione, ivi incluse le norme a tutela dei minori, della dignità umana

e delle minoranze, iv) sugli affollamenti pubblicitari e v) a garanzia dei diritti digitali. Ulteriori attività attengono alle verifiche sui sondaggi demoscopici e politico-elettorali e sul rispetto della disciplina sui conflitti di interessi ai sensi della legge 215/2004.

16. Le Direzioni contenuti audiovisivi e Infrastrutture e servizi media, con il supporto dei Servizi Economico-statistico, Ispettivo e rapporti con i Co.re.com. e Rapporti con l'Unione europea e attività internazionali, costituiscono le strutture incaricate della realizzazione delle attività preparatorie e istruttorie per l'esercizio delle funzioni di regolamentazione, di vigilanza e sanzionatorie, e di tutela degli utenti a valere sul settore dei servizi *media*.

17. Tali attività sono finanziate in bilancio con il programma A2. In linea con quanto definito nel Piano della *performance* 2019-2021, tali attività sono finalizzate a:

- a) promozione di una regolamentazione pro-concorrenziale e convergente per lo sviluppo di reti e servizi;
- b) tutela del pluralismo e della parità di accesso ai mezzi di informazione;
- c) efficiente allocazione delle risorse scarse: frequenze, numerazione;
- d) tutela dell'utenza e delle categorie deboli;
- e) diffusione della cultura della legalità nella fruizione di opere digitali;
- f) rafforzamento del ruolo AGCOM nell'ambito degli organismi internazionali.

3.1.3 Programma A3 – Regolazione del settore dei servizi postali

18. Il programma di spesa "*Regolazione del settore dei servizi postali*" consiste nello svolgimento delle attività attinenti alla promozione della concorrenza e allo sviluppo dei mercati postali (analisi dei mercati; accesso alla rete; servizio universale, ecc.), nonché alla realizzazione di *policy* a tutela dei consumatori (qualità e caratteristiche dei servizi; tariffe dei servizi regolamentati; gestione delle denunce e segnalazioni degli utenti; contenzioso tra gestori e utenti).

19. La Direzione Servizi postali, con il supporto dei Servizi Economico-statistico, Ispettivo e rapporti con i Co.re.com. e Rapporti con l'Unione europea e attività internazionali, costituisce la struttura incaricata della realizzazione delle attività preparatorie e istruttorie per l'esercizio delle funzioni di regolamentazione, di vigilanza e sanzionatorie, e di tutela degli utenti a valere sul settore dei servizi postali.

20. Tali attività sono finanziate in bilancio con il programma A3. In linea con quanto definito nel Piano della *performance* 2019-2021, tali attività sono finalizzate a:

- a) promozione di una regolamentazione pro-concorrenziale e convergente per lo sviluppo di reti e servizi;
- b) tutela dell'utenza e delle categorie deboli;
- c) rafforzamento del ruolo Agcom nell'ambito degli organismi internazionali.

3.2 Missione B – Servizi istituzionali e amministrativi per l’Autorità

3.2.1 Programma B1 – Definizione ed attuazione dell’indirizzo politico

21. Il programma di spesa “*Definizione ed attuazione dell’indirizzo politico*” comprende le attività di definizione dell’indirizzo politico proprie degli Organi collegiali.

22. Concorrono altresì a tale programma di spesa, le attività finalizzate all’attuazione e gestione degli indirizzi politici, che competono al Segretario generale, il quale, *inter alia*, risponde al Consiglio del complessivo funzionamento della struttura, assicura il coordinamento dell’azione amministrativa e vigila sulla efficienza e sull’efficacia delle Direzioni e dei Servizi dell’Autorità.

23. In tale ambito rientrano inoltre le attività svolte dal Servizio giuridico e dal Servizio sistema dei controlli interni.

24. Tali attività sono finanziate in bilancio con il programma B1. In linea con quanto definito nel Piano della *performance* 2019-2021, tali attività sono finalizzate a promuovere l’efficienza, l’efficacia e la trasparenza dell’azione amministrativa.

3.2.2 Programma B2 – Servizi e affari generali per l’Autorità

25. Il programma di spesa “*Servizi e affari generali per l’Autorità*” consiste nello svolgimento delle attività finalizzate a garantire il funzionamento generale dell’amministrazione, quali:

- la gestione del personale;
- la gestione degli affari generali e dei contratti per l’acquisizione di beni e servizi, nonché la cura dei servizi ausiliari dell’Autorità;
- la gestione del bilancio e la tenuta della contabilità, le attività di programmazione, nonché la gestione dei servizi informatici e dei processi di digitalizzazione dei flussi amministrativi.

26. Il Servizio risorse umane e strumentali e il Servizio programmazione, bilancio e digitalizzazione costituiscono le strutture incaricate della realizzazione delle attività concernenti la fornitura dei servizi e affari generali dell’Autorità.

27. Tali attività sono finanziate in bilancio con il programma B2. In linea con quanto definito nel Piano della *performance* 2019-2021, tali attività sono finalizzate a promuovere l’efficienza, l’efficacia e la trasparenza dell’azione amministrativa.



4 *Gli indicatori e i risultati attesi di bilancio per l'esercizio 2019*

28. In continuità con il Piano adottato per l'esercizio 2018, sono individuati per l'anno 2019, nell'ambito dell'elenco di cui all'articolo 21, comma 3, del d.lgs. 91/2011,¹ i seguenti indicatori di bilancio:

- a) di realizzazione finanziaria, volti a misurare la capacità di utilizzare le risorse loro assegnate in fase di bilancio di previsione 2019 (tabella 2);
- b) di input, volti a misurare la ripartizione dei fattori produttivi (spese del personale, beni e servizi di funzionamento generale, beni e servizi specifici per le attività di regolazione) per i diversi programmi di spesa e quindi il contributo fornito da ciascuna tipologia di *input* alla realizzazione degli obiettivi prefissati (tabella 3);
- c) di struttura della spesa, volti a misurare il peso di ciascun programma sul totale delle spese sostenute nel corso dell'esercizio finanziario e quindi l'effettiva capacità della struttura amministrativa di operare, nella dinamica gestionale, in linea con la distribuzione delle risorse, tra le diverse linee di intervento, disposta in sede di adozione del bilancio di previsione 2019 (tabella 4);
- d) specifici, volti a misurare il grado di rigidità strutturale del bilancio, nonché l'incidenza di alcune voci di spesa di particolare rilievo quali il personale, la locazione degli immobili e la gestione dei sistemi informatici e di comunicazione (tabella 5).

29. Per ogni tipologia di indicatori, l'unità di misura di riferimento applicata per il calcolo del valore di riferimento è espressa in termini percentuali e l'indice è elaborato al netto delle partite di giro, mentre i dati e le informazioni utilizzati ai fini del calcolo derivano dal sistema informativo e contabile dell'Autorità.

¹ Sulle modalità di individuazione degli indicatori si vedano le previsioni contenute all'articolo 21, comma 3, del d.lgs. 91/2011 ed all'articolo 6 del DPCM 18 settembre 2012. In particolare, l'articolo 21, comma 3, del d.lgs. 91/2011, prevede che "Per ciascun indicatore, il Piano fornisce: a) una definizione tecnica, idonea a specificare l'oggetto della misurazione dell'indicatore e l'unità di misura di riferimento; b) la fonte del dato, ossia il sistema informativo interno, la rilevazione esterna, o l'istituzione dalla quale si ricavano le informazioni necessarie al calcolo dell'indicatore, che consenta di verificarne la misurazione; c) il metodo o la formula applicata per il calcolo dell'indicatore; d) il valore 'obiettivo', consistente nel risultato atteso dall'indicatore in relazione alla tempistica di realizzazione; e) l'ultimo valore effettivamente osservato dall'indicatore."



Tabella 2 – Indicatori di realizzazione finanziaria per l'esercizio 2019 (valori target, %)

Entrate*	Formula	Com. elettr.	Servizi media	Servizi postali	Altre entrate (1)		
Capacità di accertamento	Accertamenti / stanziamenti	90	90	90	90		
Capacità di riscossione	Riscossioni / accertamenti	95	95	95	95		
Spese*	Formula	Progr. A1	Progr. A2	Progr. A3	Progr. B1 (2)	Progr. B2	
Spese personale							
Capacità di impegno	Impegni / stanziamenti	80	80	80	80	80	
Capacità di pagamento	Pagamenti / impegni	85	85	85	85	85	
Capacità smaltimento residui passivi ⁽³⁾	Residui pagati / residui iniziali	80	80	80	80	80	
Spese per beni e servizi di funzionamento generale							
Capacità di impegno	Impegni / stanziamenti						85
Capacità di pagamento	Pagamenti / impegni						85
Capacità smaltimento residui passivi	Residui pagati / residui iniziali						80
Spese per beni e servizi strumentali							
Capacità di impegno	Impegni / stanziamenti	75	75	75	75	75	
Capacità di pagamento	Pagamenti / impegni	75	75	75	75	75	
Capacità smaltimento residui passivi	Residui pagati / residui iniziali	75	75	75	75	75	

* Fonte del dato: sistema contabile Agcom

⁽¹⁾ Rimborsi, recuperi, interessi attivi

⁽²⁾ I target del prog. B1 relativi alle "Spese per il personale" saranno applicati anche all'aggregato di spesa "Indennità ed oneri per organi collegiali".

⁽³⁾ Residui passivi al netto degli accantonamenti



**Tabella 3 – Ripartizione degli input per programmi di spesa, esercizio 2019
(valori % della spesa per programma)**

Spese*	Progr. A1	Progr. A2	Progr. A3	Progr. B1	Progr. B2	Progr. C1	Totale
Inden. e oneri per organi collegiali	-	-	-	9,6	-	-	2,1
Spese personale	77,1	73,6	86,2	85,9	44,5	-	69,3
Spese di funzionamento generale	-	-	-	-	53,0	-	12,7
Spese per beni e servizi strumentali	22,9	26,4	13,8	4,5	2,5	-	13,6
Fondi di riserva e speciali	-	-	-	-	-	100	2,3
Totale	100	100	100	100	100	100	100

* Fonte del dato: sistema contabile Agcom

Tabella 4 – Indicatori di composizione della spesa: incidenza dei programmi di spesa sulla spesa totale (valori %)*

Programma	2019	Fonte del dato
A1	29,5	Sistema contabile Agcom
A2	17,3	Sistema contabile Agcom
A3	5,5	Sistema contabile Agcom
B1	21,4	Sistema contabile Agcom
B2	24,0	Sistema contabile Agcom
C1	2,3	Sistema contabile Agcom
Totale	100	

* Rapporto tra stanziamenti di ciascun programma e spese complessive

Tabella 5 – Indicatori specifici: Rigidità del bilancio e incidenza di specifiche tipologie di spesa (valori %)

Aggregato spese	2019	Fonte del dato
Spese personale / entrate	69,3	Sistema contabile Agcom
Spese per locazione immobili / spese totali	4,8	Sistema contabile Agcom
Spese per informatica e servizi comunicazione /spese totali	5,2	Sistema contabile Agcom

30. Il raggiungimento dei valori associati agli obiettivi di ciascun programma di spesa sarà verificato, entro il 30 giugno 2020, in sede di redazione del conto consuntivo dell’Autorità per l’esercizio 2019.

31. Ai fini della valutazione, in sede di rendicontazione, saranno tenuti in debita considerazione i fattori esogeni all’azione dell’amministrazione che interagiscono con gli interventi di competenza dell’Autorità e contribuiscono allo sviluppo del mercato e di riflesso sugli obiettivi fissati nel presente Piano 2019, così come previsto dalla normativa.