



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

ALLEGATO A alla delibera n. 225/22/CONS

PIANO DELLA *PERFORMANCE* 2022-2024

SOMMARIO

1. Presentazione del Piano.....	3
2. L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni: competenze e mandato istituzionale.....	4
3. Le risorse.....	6
3.1 Struttura organizzativa e risorse umane.....	6
3.2 Risorse economico-finanziarie.....	9
4. Elementi di contesto.....	11
4.1. Linee di tendenza dei mercati di riferimento.....	11
4.2 Il nuovo quadro legislativo di riferimento.....	14
4.3. Efficienza organizzativa.....	15
5. Pianificazione strategica 2022-2024.....	16
5.1. Premessa.....	16
5.2 I nuovi obiettivi strategici dell’Autorità.....	17
5.3 Obiettivi specifici annuali.....	20

1. Presentazione del Piano

Il ciclo della *performance* è stato introdotto nell'ordinamento nazionale dal decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 recante “Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”.

Per quanto le relative previsioni non trovino diretta applicazione nei confronti delle Autorità indipendenti, riferendosi esplicitamente “alle amministrazioni pubbliche” di cui all’articolo 1, comma 2, del d.lgs. 165/2001, l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito “Autorità” o “Agcom”) ha ritenuto, al fine di garantire la maggiore efficienza ed efficacia dell’azione amministrativa, di fare propri alcuni dei relativi principi con riferimento all’attività di pianificazione strategica e di controllo.

L’art. 12-*bis*, comma 1-*bis* del Regolamento di organizzazione e funzionamento dell’Autorità¹ prevede, infatti, che il Consiglio, su proposta del Presidente, definisca gli indirizzi della programmazione strategica e approvi annualmente il piano della *performance* dell’Autorità.

Tenuto conto delle risorse disponibili nonché del contesto di riferimento, il Piano della *performance* delinea, dunque, gli obiettivi strategici triennali al cui perseguimento l’Autorità orienta la propria azione, nonché gli obiettivi annuali che individuano, nell’anno in corso, le specifiche linee di attività, ulteriori rispetto alle attività ordinarie, che, in coerenza con il mandato istituzionale, sono finalizzate al raggiungimento dei suddetti obiettivi strategici.

Il presente Piano della *performance* 2022-2024 contiene i seguenti elementi di novità rispetto al Piano 2021-2023 di cui alla delibera n. 125/21/CONS del 21 aprile 2021:

- acquisizione, per la prima volta, del contributo degli *stakeholder*, degli utenti e delle associazioni di categoria sugli indirizzi della programmazione strategica per il triennio 2022- 2024, attraverso la consultazione pubblica, indetta con la delibera n. 4/22/CONS del 13 gennaio 2022 al fine di assicurare la massima trasparenza e il più ampio coinvolgimento dei vari settori di mercato;

- definizione di obiettivi strategici volti - alla luce del recente adeguamento dell’assetto organizzativo dell’Autorità - a potenziare un approccio intersettoriale e interdisciplinare, per tenere conto delle più recenti competenze attribuite all’Autorità dal Legislatore, delle novità derivanti dal recepimento della normativa europea nell’ordinamento italiano, nonché degli obiettivi di transizione digitale contenuti nel PNRR;

- formulazione di obiettivi annuali che tengono conto delle sollecitazioni provenienti dal contesto di riferimento, anche alla luce degli esiti della suddetta consultazione pubblica.

¹ Delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 124/22/CONS, del 13 aprile 2022.

2. L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni: competenze e mandato istituzionale

La legge 14 novembre 1995, n. 481, ha istituito le autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità, dettando principi cardine in materia di promozione della concorrenza ed efficienza nel settore dei servizi di pubblica utilità e in materia di autonomia ed indipendenza di tali organismi e attribuendo ad essi funzioni di regolazione e vigilanza, assistite da precipi poteri, anche di natura sanzionatoria.

Successivamente, con la legge 31 luglio 1997, n. 249 è stata istituita l'Agcom, quale Autorità amministrativa indipendente, secondo il modello di autorità "convergente", con l'obiettivo di affidare a un unico organismo il complesso delle funzioni di regolamentazione, di vigilanza e sanzionatorie in tutti i settori della comunicazione (telecomunicazioni, audiovisivo, editoria e, successivamente, servizi postali e, da ultimo, servizi di intermediazione *on line* e motori di ricerca). Il modello di Autorità convergente, nel senso sopra esposto, è stato visto in Europa come un esempio da imitare: così, nel Regno Unito, nel 2002, si è proceduto alla istituzione di OFCOM e all'attribuzione a tale organismo delle competenze regolamentari nei settori delle telecomunicazioni e dell'audiovisivo.

Segnatamente, con riferimento al settore delle comunicazioni elettroniche, l'Autorità è autorità nazionale di regolamentazione secondo il dettato delle direttive europee - confluite nel Codice europeo delle comunicazioni elettroniche di cui alla direttiva (UE) n. 2018/1972 dell'11 dicembre 2018 del Parlamento europeo e del Consiglio - che fanno esplicito riferimento alla necessità per gli Stati membri di istituire un organismo indipendente, cui assegnare le funzioni di regolamentazione, vigilanza, composizione delle controversie e sanzionatorie e che operi in stretto raccordo con le altre Autorità nazionali istituite negli Stati membri e con la stessa Commissione europea.

Con riferimento, invece, al settore dell'audiovisivo e dell'editoria, l'Autorità è subentrata nelle competenze già esercitate nei settori della radiodiffusione e editoria dal Garante per la radiodiffusione e l'editoria e svolge i compiti previsti dal quadro normativo dettato dal legislatore europeo in materia di servizi di media audiovisivi. Alle competenze attribuite all'Autorità dalla legge n. 249/97, riferibili ai settori dell'audiovisivo e delle telecomunicazioni, se ne sono aggiunte, nel corso degli anni, numerose altre. Si citano, in particolare: la tutela del pluralismo informativo, del diritto d'autore, la vigilanza sugli organismi di gestione collettiva dei diritti, la vigilanza sull'adempimento degli obblighi di servizio pubblico radiotelevisivo, ivi compresa la contabilità separata e l'individuazione dei compiti di servizio pubblico, diritti audiovisivi sportivi, vigilanza sul divieto di pubblicità di giochi e scommesse. La considerazione unitaria delle competenze che l'Autorità è chiamata ad esercitare, conducono ad attribuire ad essa un ruolo di garanzia di diritti di rilevanza costituzionale, quali la libertà di espressione, il pluralismo dell'informazione sui mezzi di comunicazione di massa, il diritto di rettifica, il diritto di cronaca, la tutela dei minori, la tutela della dignità umana, la tutela del diritto d'autore.

Nel 2011 l’Autorità è stata designata quale autorità nazionale di regolamentazione per il settore postale (direttiva 2008/6/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 20 febbraio 2008, che modificava la direttiva 97/67/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 15 dicembre 1997, per quanto riguarda il pieno completamento del mercato interno dei servizi postali della comunità), così mutuando l’esempio di altri Stati membri (tra i quali Francia, Germania, Olanda, Norvegia e Svezia), nei quali l’autorità preposta alla regolamentazione e alla vigilanza sul settore delle comunicazioni elettroniche è competente anche in materia di servizi postali.

Infine, nel 2021 il legislatore ha attribuito all’Autorità il compito di garantire l’adeguata ed efficace applicazione del regolamento (UE) 2019/1150 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 giugno 2019, che promuove equità e trasparenza per gli utenti commerciali di servizi di intermediazione on line, anche mediante l’adozione di linee guida, la promozione di codici di condotta e la raccolta di informazioni pertinenti (art. 1, comma 515, della legge n. 178/2020). Questa competenza va ad aggiungersi a quella già affidata dal legislatore all’Autorità sul mercato secondario *on line* dei biglietti per eventi di intrattenimento (art. 545 della legge n. 232/2016) e tutela del gioco d’azzardo (art. 9 del decreto-legge n. 87/2018, convertito con legge n. 96/2018).

Con il recepimento del codice europeo delle comunicazioni elettroniche (direttiva 2018/1972)² e della direttiva 2019/790 sul “*diritto d’autore e sui diritti connessi nel mercato unico digitale*”³, nonché con il recepimento Direttiva (UE) 2018/1808 sui servizi di media audiovisivi (c.d. direttiva SMAV)⁴, sono state attribuite all’Agcom ulteriori competenze.

Ulteriori funzioni potranno essere attribuite all’Autorità una volta che saranno adottate le proposte dalla Commissione europea volte ad aggiornare la disciplina UE del settore digitale (*Digital Services Act* sulla sicurezza, la trasparenza e le condizioni di accesso ai servizi *online*, il regolamento *Digital Markets Act* sugli aspetti commerciali e di concorrenza e il *Data Governance Act* che ha l’obiettivo di promuovere la disponibilità dei dati, potenziando gli strumenti e meccanismi di condivisione dei dati stessi)⁵.

² Decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 recante “Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche”.

³ Decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 177, recante “Attuazione della direttiva (UE) 2019/790 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 aprile 2019, sul diritto d’autore e sui diritti connessi nel mercato unico digitale e che modifica le direttive 96/9/CE e 2001/29/CE”.

⁴ Decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 208 recante “Attuazione della direttiva (UE) 2018/1808 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 14 novembre 2018, recante modifica della direttiva 2010/13/UE, relativa al coordinamento di determinate disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri, concernente il testo unico per la fornitura di servizi di media audiovisivi in considerazione dell’evoluzione delle realtà del mercato”.

⁵ Per il puntuale quadro di riferimento della normativa, europea e nazionale, si rinvia a quanto riportato, per ciascun settore di competenza, nell’elenco pubblicato sul sito web www.agcom.it nella sezione “Autorità trasparente” - pagina “atti generali”.

3. Le risorse

3.1 *Struttura organizzativa e risorse umane*

Sono organi dell'Autorità il Presidente, la Commissione per le infrastrutture e le reti, la Commissione per i servizi e i prodotti e il Consiglio. Ciascuna Commissione è un organo collegiale costituito dal Presidente dell'Autorità e da due Commissari. Il Consiglio è costituito dal Presidente e da tutti i Commissari⁶.

Il Consiglio è attualmente composto dal Presidente, Giacomo Lasorella, e da quattro Commissari: Laura Aria, Elisa Giomi, Antonello Giacomelli e Massimiliano Capitanio⁷.

Il Gabinetto del Presidente è costituito dal Capo di Gabinetto, che può essere coadiuvato da tre Consiglieri e tre addetti di segreteria. A ciascun Commissario sono assegnati tre Consiglieri e due addetti di segreteria.

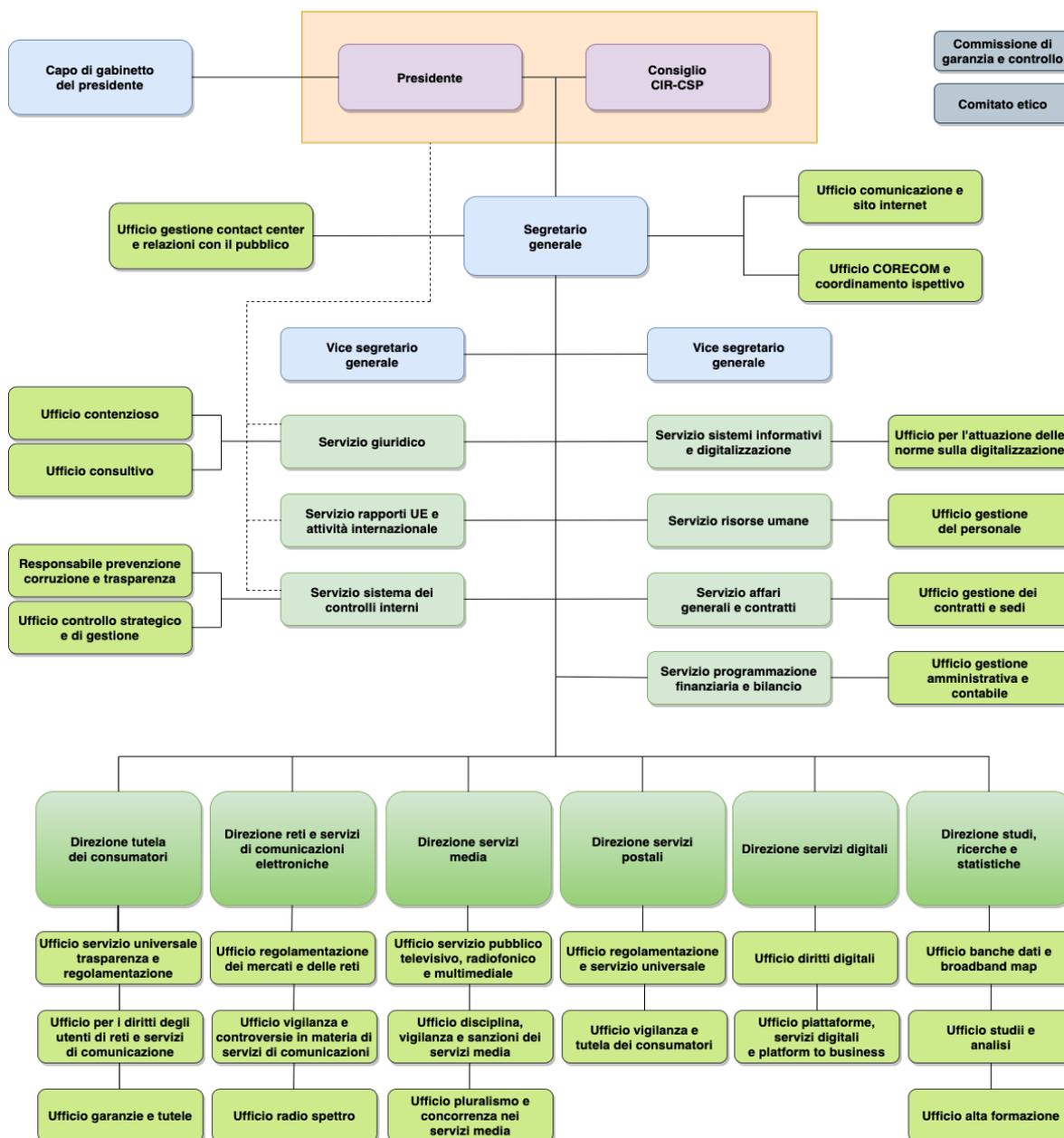
Il Segretariato generale dell'Autorità è diretto dal Segretario generale, che risponde al Consiglio del complessivo funzionamento della struttura, assicura il coordinamento dell'azione amministrativa e vigila sulla efficienza ed efficacia delle Direzioni e dei Servizi dell'Autorità.

Con la delibera n. 238/21/CONS del 22 luglio 2021, è stata definita la nuova struttura organizzativa dell'Autorità. Dal 1° ottobre 2021 (data di entrata in vigore della citata delibera), la struttura dell'Autorità - articolata tra due sedi (Roma e Napoli) - è la seguente:

⁶ I quattro Componenti sono eletti per metà dal Senato della Repubblica e per metà dalla Camera dei deputati e vengono nominati con decreto del Presidente della Repubblica. Durano in carica sette anni e non sono rinnovabili. Il Presidente dell'Autorità è nominato con decreto del Presidente della Repubblica, su proposta del Presidente del Consiglio dei ministri, d'intesa con il Ministro dello Sviluppo economico (già Ministro delle comunicazioni).

⁷ Con decreto del Presidente della Repubblica del 15 settembre 2020, sono stati nominati i componenti dell'AGCOM eletti dalla Camera e dal Senato. Con il dPR 15 settembre 2020, il dott. Giacomo Lasorella è stato nominato Presidente del Consiglio dell'Autorità (GU Serie Generale n. 244 del 2/10/2020). Il Commissario Enrico Mandelli è deceduto in data 10 dicembre 2021. Con decreto del Presidente della Repubblica del 28 aprile 2022 è stato nominato il Commissario Massimiliano Capitanio.

Figura 1 - La struttura organizzativa dell'Autorità



Data di aggiornamento: 08/06/2022

Come risulta dall'organigramma, l'organizzazione di primo livello dell'Autorità è articolata in Direzioni e in Servizi.

Le Direzioni sono le seguenti:

- a) Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche;

- b) Direzione servizi media;
- c) Direzione per i servizi digitali;
- d) Direzione tutela dei consumatori;
- e) Direzione servizi postali;
- f) Direzione studi, ricerche e statistiche.

I Servizi sono i seguenti:

- a) Servizio giuridico;
- b) Servizio risorse umane;
- c) Servizio affari generali e contratti;
- d) Servizio programmazione finanziaria e bilancio;
- e) Servizio sistemi informativi e digitalizzazione;
- f) Servizio sistema dei controlli interni;
- g) Servizio rapporti con l'Unione europea e attività internazionale.

Con delibera n. 261/21/CONS del 29 luglio 2021 sono stati individuati gli Uffici di secondo livello nell'ambito delle sopra citate Direzioni e Servizi.

Il personale dell'Autorità è assunto attraverso pubblico concorso secondo requisiti di competenza ed esperienza nei settori regolati. Dal 2014 il processo di reclutamento dei dipendenti dell'Autorità viene gestito in modo unitario insieme ad altre Autorità amministrative indipendenti⁸.

Al 31 dicembre 2021, l'organico dell'Autorità è costituito da 352 unità di personale, di cui 323 dipendenti di ruolo, aventi contratto a tempo indeterminato; di questi ultimi, 31 appartengono all'area dirigenziale, 191 hanno qualifica di funzionario, 81 hanno mansioni operative e 20 esecutive. Nel numero complessivo delle 323 unità di personale di ruolo, sono considerate anche 13 unità che attualmente non prestano servizio in Autorità perché distaccate in qualità di esperti presso istituzioni UE o internazionali, collocate fuori ruolo presso altre istituzioni di regolazione e garanzia, comandate presso uffici di diretta collaborazione di cariche governative ovvero in aspettativa non retribuita.

Alla medesima data, i dipendenti con contratto di lavoro a tempo determinato sono 17, di cui 11 con funzioni direttive (1 dirigente e 10 funzionari) e 6 con mansioni operative.

⁸ Cfr. art. 22, comma 4, del decreto-legge 24 giugno 2014, n. 90, recante “*Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari*”, convertito con modificazioni dalla legge 11 agosto 2014, n. 114. La disposizione in questione ha trovato applicazione con la stipula, in data 9 marzo 2015, della “*Convenzione quadro in materia di procedure concorsuali per il reclutamento del personale delle autorità indipendenti ai sensi dell'art. 22, comma 4, del D.L. n. 90/2014*”, stipulata dall'AGCOM e da altre Autorità indipendenti.

Prestano servizio in Autorità 12 dipendenti in comando, distacco o fuori ruolo appartenenti ad altre amministrazioni.

Rispondono al Presidente e al Consiglio, operando in piena autonomia, la Commissione di garanzia e controllo e il Comitato etico.

In data 18 novembre 2021, è stata istituita la Commissione di garanzia e controllo⁹ chiamata a svolgere le competenze precedentemente attribuite alla Commissione di controllo interno e alla Commissione di garanzia. La Commissione, composta dal Presidente e da quattro componenti, vigila sull'osservanza della legge e dei regolamenti da parte delle strutture amministrative, effettua il riscontro degli atti della gestione finanziaria, svolge verifiche di cassa e di bilancio, esprime parere sul progetto di bilancio preventivo nonché sul rendiconto annuale, vigila sulla realizzazione degli obiettivi stabiliti dalle norme vigenti e dalle delibere dell'Autorità, verifica i risultati e le buone pratiche di promozione delle pari opportunità e assicura il necessario supporto metodologico per la realizzazione di indagini volte a rilevare il livello di benessere organizzativo del personale dipendente. La Commissione, inoltre, attesta l'assolvimento degli obblighi relativi alla trasparenza e all'integrità di cui all'articolo 14, comma 4, lett. g), del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, monitora la funzionalità e la trasparenza del sistema dei controlli interni e ne riferisce al Consiglio con periodicità almeno semestrale; infine, può formulare pareri su richiesta dell'Autorità.

In data 4 dicembre 2020, si è insediato il Comitato etico¹⁰, che ha il compito di garantire la corretta applicazione del Codice etico, avvalendosi della collaborazione degli Uffici dell'Autorità.

3.2 Risorse economico-finanziarie

L'Autorità, ai sensi delle leggi istitutive (articolo 2, comma 27 della legge 14 novembre, n. 481 ed articolo 1, comma 9 della legge n. 249/1997), gode di autonomia organizzativa, contabile e amministrativa.

Agli oneri di funzionamento dell'Autorità – che non grava sul bilancio dello Stato – si provvede essenzialmente mediante il contributo versato dai soggetti operanti nei settori di competenza dell'Autorità.

L'Autorità adotta un regime di contabilità finanziaria. In coerenza con tale impostazione, il bilancio preventivo, da approvare entro il 31 dicembre dell'anno precedente a quello cui si riferisce, assolve alla funzione di autorizzazione alla spesa¹¹.

⁹ Delibera n. 375/21/CONS: “*Nomina dei componenti della commissione di garanzia e controllo e determinazione del compenso spettante*”. La Commissione, che si è insediata in data 16 dicembre 2021, è composta da: Maria Annunziata Rucireta (Presidente), Angelo Cagnazzo, Francesco Carofiglio, Giulio Castriota Scanderbeg, Claudio Tucciarelli.

¹⁰ Delibera n. 654/20/CONS: “*Nomina dei componenti del comitato etico*”. Sono componenti del Comitato etico: Enzo Cheli (Presidente), Vincenzo Lippolis, Pier Francesco Lotito, Michela Manetti, Gianmaria Palmieri.

¹¹ A partire dal bilancio di previsione per l'esercizio 2016, l'Autorità ha affiancato ai tradizionali schemi di

Il conto consuntivo costituisce, invece, il documento di sintesi che riepiloga per ognuna delle voci in cui si articola il bilancio, i relativi stanziamenti definitivi e, con riferimento alle entrate, le somme accertate, riscosse e da riscuotere, mentre, con riferimento alle spese, le somme impegnate, pagate e da pagare.

Il conto consuntivo è approvato dal Consiglio entro il 30 giugno dell'anno successivo a quello di riferimento, sentito il parere della Commissione di garanzia.

In ottemperanza a quanto dettato dalla normativa UE di settore¹², l'Autorità provvede, ogni anno, alla redazione di un Rendiconto annuale che riporta le entrate e le spese relative al settore comunicazioni elettroniche. A tal fine è stato introdotto, a partire dal 2013, un sistema di contabilità analitica, finalizzata ad individuare – a partire dai valori complessivi di bilancio – il costo di ciascuna struttura (centro di costo/centro di responsabilità gestionale) in cui si articola l'assetto organizzativo dell'Autorità.

La più importante fonte di contribuzione è rappresentata dalle entrate derivanti dai contributi degli operatori delle comunicazioni elettroniche e dei servizi *media*, che – secondo le previsioni di entrata relative all'esercizio finanziario 2022 - determinerà l'81,9% delle entrate correnti totali. Le entrate attese dagli operatori del settore postale rappresentano l'11,4 % delle entrate correnti. La previsione di entrata per il contributo dovuto per le piattaforme *online* è pari al 5,4% delle entrate correnti. Il contributo dovuto dagli organizzatori delle competizioni sportive per la commercializzazione dei diritti audiovisivi e quello derivante da corrispettivi per autorizzazioni satellitari e altri servizi *media* si prevede incideranno per circa lo 0,8% sul totale delle entrate correnti, mentre altre entrate non contributive, relative a recuperi, rimborsi, interessi, ecc., si prevede incideranno per circa lo 0,4 % del totale¹³. Nessun trasferimento statale è previsto nell'esercizio 2022.

contabilità finanziaria anche la classificazione ed articolazione delle entrate e spese secondo il Piano dei conti integrato di cui al d.P.R. 4 ottobre 2013, n. 132, nell'ambito delle attività volte a adeguare il proprio sistema gestionale e contabile al processo di armonizzazione dei sistemi contabili delle amministrazioni pubbliche (legge n. 196/2009; d.lgs. n. 91/2011).

¹² L'articolo 12 della direttiva n. 2002/20/CE (c.d. "Direttiva autorizzazioni"), nel dettare la disciplina dei "diritti amministrativi" che possono essere imposti alle imprese che prestano servizi o reti di comunicazioni elettroniche, prevede, al comma 2, che "Le autorità nazionali di regolamentazione che impongono il pagamento di diritti amministrativi sono tenute a pubblicare un rendiconto annuo dei propri costi amministrativi e dell'importo complessivo dei diritti riscossi. Alla luce delle differenze tra l'importo totale dei diritti e i costi amministrativi, vengono apportate opportune rettifiche". Tale previsione è confluita nell'articolo 34, comma 2-bis e 2-ter del decreto legislativo n. 259/2003 – c.d. Codice delle comunicazioni elettroniche (CCE) – così come introdotti dall'articolo 5 della legge 29 luglio 2015, n. 115, Disposizioni per l'adempimento degli obblighi derivanti dall'appartenenza dell'Italia all'Unione europea - Legge europea 2014.

¹³ Con riferimento alle entrate relative all'esercizio 2022, l'Autorità, in data 18 novembre 2021, ha approvato la delibera n. 376/21/CONS, recante "Misura e modalità di versamento del contributo dovuto all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per l'anno 2022 dai soggetti che operano nel settore delle comunicazioni elettroniche", la delibera n. 377/21/CONS recante "Misura e modalità di versamento del contributo dovuto all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per l'anno 2022 dai soggetti che operano nel settore dei servizi *media*", la delibera n. 378/21/CONS recante "Misura e modalità di

Le spese complessivamente stimate per il 2022 ammontano a 81,9 milioni di euro e risultano determinate per 76 milioni di euro da spese correnti e per 5,9 milioni di euro da spese in conto capitale.

Il bilancio 2022 è formulato in coerenza con la normativa di riferimento e nel rispetto delle disposizioni di contenimento della spesa pubblica applicabili all’Autorità.

4. Elementi di contesto

Al fine di inquadrare il piano degli obiettivi strategici che guideranno le scelte dell’Autorità nel prossimo triennio, occorre illustrare i principali elementi di contesto che caratterizzeranno, nel periodo di riferimento, i settori di intervento e le modalità di azione dell’Autorità.

4.1. Linee di tendenza dei mercati di riferimento

L’andamento delle risorse registrato dai mercati di diretto interesse istituzionale dell’Autorità ha risentito in misura rilevante del quadro economico sfavorevole causato dalla pandemia da COVID-19. Le risorse complessive si sono, infatti, ridotte del 2,8% nel periodo dicembre 2019 - dicembre 2020, mostrando, tuttavia, tendenze differenziate a seconda dei mercati considerati.¹⁴ Per i servizi di comunicazione elettronica (da rete fissa e mobile) la riduzione (-4,8%) è stata superiore al valore medio complessivo, così come per il comparto dei media (-3,2%) seppure con alcuni importanti distinguo tra i vari segmenti che lo compongono: in riduzione il comparto dell’editoria (-16,6%) e della televisione e radio (-6,6%), mentre la pubblicità *online* risulta in crescita (+19,3%). Per quanto riguarda i servizi postali, complessivamente le risorse hanno registrato un aumento (+4,8%) per effetto di una dinamica contrapposta che ha visto, da una parte, la crescita delle risorse attribuibili ai servizi di consegna pacchi (+20,2%) e, dall’altra, una riduzione di quelle derivanti dai servizi di corrispondenza (-24,6%). È opportuno sottolineare che tali andamenti risentono di pregresse dinamiche sulle quali l’impatto della pandemia ha svolto in alcuni casi da acceleratore ed in altri da freno, a seconda della maggiore centralità ricoperta dai differenti servizi di comunicazione.

Entrando più nel dettaglio, nonostante una riduzione delle risorse, le reti di telecomunicazioni rappresentano sempre di più una infrastruttura cruciale per la crescita

versamento del contributo dovuto all’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per l’anno 2022 dai soggetti che operano nel settore dei servizi postali”, la delibera n. Delibera n. 379/21/CONS recante “Misura e modalità di versamento del contributo dovuto all’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per l’anno 2022 dai soggetti che operano nel settore dei servizi di intermediazione online e dei motori di ricerca online” e la delibera n. Delibera n. 380/21/CONS recante “Misura e modalità di versamento del contributo annuo dovuto dagli organizzatori delle competizioni per la commercializzazione dei diritti audiovisivi sportivi ai sensi dell’art. 29 del decreto legislativo 9 gennaio 2008, n. 9 per l’anno 2021 (stagione sportiva 2020/2021)”.

¹⁴ Per un dettaglio si veda: AGCOM, *Relazione annuale 2021 sull’attività svolta e sui programmi di lavoro*, Appendice statistica. Tabelle: A1.11, A2.17, A3.3, A3.8, A4.7.

e lo sviluppo economico e sociale. Non a caso, il 9 marzo 2021, la Commissione europea, sulla base della strategia digitale del febbraio 2020, ha presentato il piano per la trasformazione digitale dell'Europa entro il 2030 individuando nelle infrastrutture di rete un punto cardinale nell'ideale "bussola digitale" concepita per orientare tale trasformazione.¹⁵ Infrastrutture e tecnologie resilienti, sicure, sostenibili e affidabili, sono infatti considerate indispensabili per garantire il raggiungimento degli obiettivi di inclusione sociale nel futuro dell'Europa. Di conseguenza, i servizi di telefonia da rete fissa e mobile continueranno sempre di più a svolgere un ruolo cruciale, giacché essi rappresentano lo strumento principale attraverso cui cittadini ed imprese accedono alle opportunità offerte da internet. Ciò appare evidente osservando l'evoluzione tendenziale del traffico dati: la vertiginosa crescita fatta registrare durante la prima fase della pandemia (+44,5% per la rete fissa e +58% per la rete mobile nel periodo settembre 2019 – settembre 2020), infatti, non si è fermata, evidenziando, nel corso del 2021, un ulteriore aumento (rispettivamente +20% per la rete fissa e +35% per la rete mobile nel periodo settembre 2020 - settembre 2021)¹⁶. La rapida diffusione delle tecnologie 5G per soddisfare una maggiore richiesta di connettività ad altissime velocità; la gestione delle risorse scarse come lo spettro frequenziale; l'integrazione con le tecnologie di IA (Intelligenza Artificiale) e ML (*Machine learning*), sono le principali linee evolutive che interesseranno il settore e che vedranno, giocoforza, il coinvolgimento dell'Autorità nella sua più ampia funzione di regolatore. Garantire configurazioni di mercato competitive e creare un ambiente in cui gli utenti siano soggetti attivi dei processi di cambiamento, rappresentano alcuni dei principali obiettivi che il regolatore deve raggiungere al fine di ultimo di aumentare il benessere collettivo.

Un contesto fortemente dinamico fa da sfondo anche ai mercati dei servizi postali, sia come conseguenza della pandemia, che ha agito da acceleratore di numerosi fenomeni già in atto, sia per effetto del maggiore utilizzo delle tecnologie digitali da parte di cittadini e imprese. In particolare, va rimarcata la crescente diffusione del fenomeno dell'*e-commerce* e il correlato sviluppo dei servizi di consegna pacchi. Se nel corso del 2020 il ricorso agli acquisti online era ascrivibile principalmente alle regole in materia di distanziamento sociale, nel corso del 2021, in un contesto di misure leggermente più allentate, la tendenza dei consumatori ad acquistare tramite internet non solo non si è ridotta, ma mostra segni di consolidamento. Le risultanze dell'attività di monitoraggio condotta da AGCOM, infatti, mostrano che la movimentazione di pacchi nazionali è aumentata del 28,5% da gennaio a settembre 2021, proseguendo la tendenza alla crescita già evidenziata nello stesso arco temporale del 2019 (+37,4%).¹⁷ Ciò sta determinando una trasformazione di grande portata che riguarderà, tra l'altro, quello che viene definito "l'ultimo miglio" (ovvero le modalità di recapito dei pacchi all'utente finale). Numerose alternative sono già state abbracciate dagli operatori; armadietti di consegna, punti di ritiro, consegne in *crowdsourcing* e, nel prossimo futuro, saranno prevedibili anche consegne con veicoli autonomi. L'evoluzione della tecnologia sta rimodellando l'intera

¹⁵ European Commission COM(2021) 118 final: *Digital Compass the European way for the Digital Decade*.

¹⁶ Per un dettaglio si veda: *Osservatorio sulle Comunicazioni* n. 4/2021.

¹⁷ Per un dettaglio si veda: *Osservatorio sulle Comunicazioni* n.4/2021.

catena di fornitura del servizio assurgendo a fattore cruciale per aumentarne l'efficienza e soddisfare le aspettative dei consumatori. L'evoluzione delle tendenze di mercato, quindi, rendono ancora più centrale l'operato dell'Autorità sia per gli aspetti relativi al servizio universale, sia per garantire la promozione della concorrenza e assetti di mercato effettivamente competitivi.

L'ecosistema digitale e i suoi rapidi cambiamenti sono alla base anche delle tendenze osservate nel settore dei media. La digitalizzazione dell'industria dei media, già in atto da tempo, è stata guidata anche dal cambiamento del comportamento e delle aspettative dei consumatori che, specialmente tra le generazioni più giovani, richiedono un accesso immediato ai contenuti, sempre e ovunque. Ne consegue una modifica continua delle modalità attraverso cui gli utenti si informano: aspetto di particolare interesse per l'Autorità giacché le fonti tradizionali, in particolare la televisione, tendono a perdere d'importanza a vantaggio della Rete. Internet, infatti, non solo rappresenta uno dei mezzi principali attraverso cui reperire informazioni, ma anche il comparto che ha visto aumentare, in questi ultimi anni, la raccolta di risorse pubblicitarie: la relativa quota di ricavi, su quelli complessivi del settore media, è passata infatti dal 27% nel 2016 al 49,9% nel 2020.¹⁸ La diffusione di internet quale strumento informativo, se da un lato può essere considerato un fattore di crescita del pluralismo (grazie ad un numero di fonti sempre maggiore), dall'altro ha fatto emergere problematiche di non poco conto collegate principalmente alla qualità (ad esempio l'accuratezza e il grado di approfondimento delle notizie), in modo preoccupante durante la pandemia, e al finanziamento dell'informazione, su cui l'Autorità vigila e monitora con particolare impegno.

In riferimento alle piattaforme online, in virtù del Regolamento europeo 2019/1150 (cd. Regolamento *platform-to-business*), l'Autorità è chiamata a svolgere un ruolo di primaria importanza in quanto incaricata dell'efficace applicazione di tale normativa. Il ruolo assunto dalle piattaforme, anche nella fornitura di servizi di intermediazione online a utenti commerciali, è tale da rappresentare oggi, e a maggior ragione nel prossimo futuro, un fattore produttivo quasi indispensabile per numerose imprese, soprattutto quelle di medie e piccole dimensioni. La relazione piattaforma-azienda (P2B), tuttavia, è complessa: se da una parte le piattaforme consentono alle piccole e medie imprese di sfruttare le opportunità offerte dall'ecosistema digitale, dall'altra, emergono svariati aspetti che rendono di fatto particolarmente problematica la relazione, soprattutto in conseguenza del fatto che le piattaforme svolgono il ruolo di "guardiano" (*gatekeeper*) tra le imprese e i loro clienti (in termini principalmente di informazioni e dati sui clienti). In questo contesto, le competenze attribuite all'Autorità sono volte a tutelare gli utenti commerciali e i titolari di siti web aziendali che utilizzano servizi di intermediazione online e motori di ricerca online per svolgere la propria attività commerciale, nell'ottica di garantire un ambiente in cui siano preservate condizioni di trasparenza e correttezza nei rapporti tra gli attori in gioco.

Le linee di tendenza dei mercati appena delineate evidenziano il ruolo centrale

¹⁸ Per un dettaglio si veda: AGCOM, Relazione annuale 2021 sull'attività svolta e sui programmi di lavoro, Appendice statistica, Tabella A4.6.

svolto dai consumatori negli ambiti di intervento istituzionale dell’Autorità perché con le loro scelte, sono in grado di guidare le dinamiche di mercato. I consumatori, se correttamente informati e posti nelle condizioni di poter scegliere le offerte a loro più congeniali (in termini anche di qualità dei servizi) rappresentano un fondamentale fattore di stimolo per spingere i mercati verso configurazioni più efficienti e, quindi, aumentare il benessere collettivo. Gli operatori, dal canto loro, dovranno lavorare costantemente per migliorare i servizi offerti, arricchendoli delle nuove tecnologie disponibili, così da soddisfare le continue e mutevoli aspettative dei consumatori.

4.2 Il nuovo quadro legislativo di riferimento

Le nuove regole dettate dal legislatore dell’Unione europea in materia reti e servizi di comunicazioni elettroniche¹⁹ e servizi di media audiovisivi²⁰ indicano le nuove linee di intervento dell’Autorità nei relativi settori di competenza.

Tra gli aspetti qualificanti del nuovo Codice europeo delle comunicazioni elettroniche, si segnalano:

1) il parziale ampliamento del perimetro di operatività delle ANR delle comunicazioni elettroniche nella direzione dei mercati digitali (per il tramite di un intervento sulle definizioni che estende l’azione delle ANR di settore ai “*servizi di comunicazione interpersonale indipendenti dalla numerazione*” e di un rafforzamento dei poteri di raccolta di informazioni presso gli operatori attivi in segmenti di mercato limitrofi a quello delle comunicazioni elettroniche);

2) una maggiore armonizzazione in materia di gestione dello spettro radio mediante, per esempio, l’armonizzazione della durata minima dei diritti d’uso delle frequenze (15 anni) e l’introduzione di un meccanismo di c.d. “*peer review*” per la definizione delle procedure nazionali di assegnazione delle risorse spettrali);

3) una spinta nella direzione di investimenti infrastrutturali in reti a banda ultra-larga per il tramite di misure di alleggerimento del carico regolatorio;

4) l’introduzione di un approccio di armonizzazione massima in tema di tutela degli utenti, volto ad escludere il mantenimento ovvero l’introduzione di norme maggiormente o minormente stringenti rispetto a quelle disciplinate dal Codice europeo.

Sul fronte della disciplina dei contenuti audiovisivi, invece, le principali novità introdotte dalla nuova direttiva dell’Unione europea riguardano la disciplina relativa alle piattaforme di *video-sharing*; i vincoli maggiormente stringenti posti in capo ai fornitori

¹⁹ Direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell’11 dicembre 2018 che istituisce il codice europeo delle comunicazioni elettroniche, recepito in Italia con d.lgs. 8 novembre 2021, n. 207.

²⁰ Direttiva (UE) 2018/1808 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 14 novembre 2018, recante modifica della direttiva 2010/13/UE, relativa al coordinamento di determinate disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri concernenti la fornitura di servizi di media audiovisivi (direttiva sui servizi di media audiovisivi), in considerazione dell’evoluzione delle realtà del mercato, recepita in Italia con d.lgs. 8 novembre 2021, n. 208.

di servizi non-lineari, con particolare riguardo alla tutela dei minori-utenti e agli obblighi di promozione delle opere europee nonché, sul piano dei rapporti istituzionali, il riconoscimento dell'*European Regulators Group for Audiovisual Media Services* quale piattaforma di cooperazione regolamentare di settore.

Con riferimento, infine, alle piattaforme *on line* e ai “servizi digitali” si segnala che, accanto al primo tassello dell’ampia strategia di intervento dell’Unione europea costituito dal citato regolamento (UE) 2019/1150 sull’equità e trasparenza per gli utenti commerciali di servizi di intermediazione *on line*, la Commissione europea ha recentemente avanzato due proposte di Regolamento per *Digital Services Act* e *Digital Markets Act*, pubblicate il 15 dicembre 2020, e i due piani d’azione - *European Democracy Action Plan* e *Media Action Plan* - pubblicati il 3 dicembre 2020 .

In parallelo con le iniziative in materia di servizi digitali, la Commissione europea ha inoltre sviluppato una riflessione sull’esigenza di un aggiornamento delle misure europee in tema di sicurezza delle reti, nella consapevolezza che l’intero sistema digitale si fonda sulla affidabilità e resilienza delle infrastrutture di trasporto dei segnali digitali. Tale riflessione si è concretizzata, il 16 dicembre 2020, nella pubblicazione del cd. *Cybersecurity package*, un insieme di misure regolamentari e di policy per il prossimo decennio.

4.3. Efficienza organizzativa

L’Autorità è, da sempre, particolarmente attenta al tema dell’efficienza e trasparenza della propria azione.

Al fine di rafforzare l’efficacia, l’efficienza e la trasparenza dell’azione e della organizzazione amministrativa interna, l’Autorità fin dal 2017 ha avviato un progetto di Trasformazione digitale al fine, in primo luogo, di realizzare un “*Sistema Informativo dell’Autorità*” (c.d. SIA), moderno e in grado di ottimizzare e integrare i processi interni ed esterni dell’Amministrazione, per gestire in maniera efficiente e trasparente i processi di lavoro e migliorare la gestione dei dati, garantendone sicurezza e trasparenza.

Il Progetto di trasformazione digitale dell’Autorità si sviluppa in tre linee di intervento:

- 1) Piattaforma SIA per la digitalizzazione dei “processi interni” avviato nel 2017;
- 2) Piattaforma SIA2 per la digitalizzazione dei “processi esterni” e la gestione delle banche dati avviato nel 2019;
- 3) Piano della sicurezza ICT avviato nel 2020.

Il percorso verso la completa digitalizzazione ha subito, già nel corso del 2020, e successivamente nel 2021, una accelerazione durante la pandemia di SARS-Covid 19, per l’esigenza di garantire la piena operatività di tutte le strutture durante l’emergenza COVID-19. Inoltre, la forte spinta alla digitalizzazione di Agcom, unitamente alla diffusione delle tecnologie *web*, *cloud* e del lavoro da remoto, hanno reso le

problematiche di sicurezza informatica sempre più rilevanti. Con le iniziative in materia di sicurezza ICT, raccolte nel Piano della Sicurezza ICT di AGCOM, l'Autorità ha voluto innalzare il livello di protezione nei confronti degli incidenti informatici investendo, tra l'altro, sulla formazione specifica per i dipendenti.

Nel prossimo triennio dovranno essere consolidati e razionalizzati i benefici in termini di efficienza e trasparenza derivanti dall'introduzione dei nuovi strumenti informatici ed il percorso complessivo dovrà evolvere nella direzione di offerta sempre più estesa di servizi *on line* in linea con il Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione 2020-2022.

Sempre al fine di rafforzare l'efficienza e la trasparenza dei processi interni, fin dal 2017 è stato istituito in Autorità una struttura istituzionalmente preposta alle attività di controllo interno (Servizio sistema dei controlli interni).

È stato dunque implementato un compiuto sistema di controllo strategico, al fine di verificare l'effettiva realizzazione degli obiettivi pianificati dall'Autorità. Inoltre, l'Autorità ha rafforzato il sistema di controllo di gestione, in modo da orientare, previa definizione dei diversi processi necessari al conseguimento dei compiti istituzionali dell'Autorità, l'azione dell'amministrazione verso obiettivi di efficienza e riduzione dei costi.

L'Autorità è, da sempre, impegnata nel rafforzare le misure per la trasparenza e la prevenzione della corruzione, previste nel Piano Triennale per la prevenzione della corruzione e la trasparenza, e declinate altresì quali obiettivi prioritari dell'amministrazione anche nel presente Piano della *performance*.

Si rileva, infine, che il profondo mutamento in atto nel quadro normativo che funge da cornice all'azione dell'Autorità ha reso pressante l'esigenza di avviare un'attività di ricognizione dell'apparato regolamentare introdotto, nel corso degli anni, dall'Autorità nei settori di competenza, nell'ottica di programmare i necessari interventi di revisione in chiave di razionalizzazione ed efficienza dell'azione amministrativa.

5. Pianificazione strategica 2022-2024

5.1. Premessa

L'obiettivo generale costantemente perseguito dall'Autorità è il puntuale adempimento del complesso e delicato mandato affidato dalla legge istitutiva e dalla normativa sopravvenuta che, nell'arco di oltre un ventennio, hanno esteso progressivamente gli ambiti di intervento ad essa affidati, ampliando notevolmente le competenze e le funzioni originarie, come descritto al precedente paragrafo 2.

Tale obiettivo di fondo permea costantemente tutta l'attività svolta - a prescindere dall'arco temporale di riferimento - della quale l'Autorità è chiamata a rendere conto, ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera c, della legge 31 luglio 1997, n. 249, nella Relazione presentata, entro il 30 giugno di ogni anno, al Presidente del Consiglio dei Ministri per la trasmissione al Parlamento.

Muovendo da tale premessa, la presente pianificazione strategica individua:

- a) gli obiettivi strategici triennali, ovvero le principali linee di azione attraverso le quali l'Autorità persegue la propria missione istituzionale;
- b) gli obiettivi annuali assegnati alle singole unità organizzative dell'Autorità, che individuano, nell'anno in corso, le specifiche linee di attività, ulteriori rispetto alle ordinarie attività volte alla realizzazione del mandato istituzionale individuate quali misure atte al raggiungimento dei suddetti obiettivi strategici.

5.2 I nuovi obiettivi strategici dell'Autorità

Il presente Piano contiene una ridefinizione degli obiettivi strategici volti - alla luce del recente adeguamento dell'assetto organizzativo dell'Autorità - a potenziare un approccio intersettoriale e interdisciplinare, che tiene conto delle più recenti competenze attribuite all'Autorità dal Legislatore, delle novità derivanti dal recepimento della normativa europea nell'ordinamento italiano, nonché degli obiettivi di transizione digitale contenuti nel PNRR.

La definizione degli obiettivi strategici contenuta nel presente Piano tiene conto, inoltre, degli esiti della consultazione pubblica avviata con la delibera n. 4/22/CONS del 13 gennaio 2022.

I nuovi obiettivi strategici previsti dal presente Piano sono:

1. Attuare, in modo efficiente ed armonico, le nuove discipline emanate dall'Unione europea nei vari settori di competenza dell'Autorità, in coerenza con le disposizioni normative nazionali.

Le riforme legislative intraprese intendono adeguare l'ordinamento dell'Unione europea agli effetti che i processi di digitalizzazione hanno sui diritti fondamentali, sulla concorrenza e, più in generale, sulle società e le economie europee.

L'Autorità è chiamata a concorrere alla realizzazione di tale processo; l'efficienza e la competitività nei mercati, la crescita economica, la garanzia di accesso ai servizi, la tutela dei diritti di consumatori e utenti risentono infatti della qualità della regolazione, che dovrà necessariamente tenere conto sia delle direttive europee già recepite nell'ordinamento italiano che di quelle che saranno adottate nel prossimo triennio.

È per tale motivo che l'Autorità - sulla base di quanto auspicato dal PNRR e per quanto di competenza - è intenzionata a migliorare l'efficacia e la qualità della regolazione, attraverso l'adozione di una serie di interventi di natura regolamentare adatti al nuovo scenario.

2. Promuovere una regolamentazione pro-concorrenziale delle reti a sostegno della crescita dell'economia digitale, anche tenendo conto degli obiettivi del PNRR, anche nell'ottica del superamento del *digital divide*.

La transizione al digitale presuppone una connettività omogenea ad altissima velocità in tutto il Paese. Il raggiungimento di tale obiettivo necessita di un'azione dell'Autorità volta alla creazione di un contesto di mercato che promuova la concorrenza e al tempo stesso incentivi gli investimenti e lo sviluppo nelle reti ad altissima capacità.

Occorrerà, dunque, continuare a garantire un'efficiente allocazione delle risorse scarse anche finalizzata al massimo sfruttamento delle tecnologie di quinta generazione. In considerazione del ruolo di “*enabler* essenziale” rivestito dai servizi di connettività 5G per la trasformazione digitale, come riconosciuto anche dal PNRR, nel definire le *policy* di gestione dello spettro radio sarà necessario creare le condizioni opportune per il pieno sfruttamento di tale tecnologia, anche al fine di agevolare l'effettiva concretizzazione delle potenzialità delle reti 5G di fornire servizi di connettività pienamente funzionali alla trasformazione digitale dei settori verticali.

3. Assicurare una maggiore efficacia pro-concorrenziale e convergente della regolamentazione riducendo l'asimmetria tra i vecchi e i nuovi attori dell'odierno ecosistema digitale.

Le dinamiche generate dall'affermarsi delle piattaforme digitali hanno di fatto introdotto collegamenti fra settori in precedenza del tutto distinti, rendendo indispensabile l'acquisizione di una visione olistica. Nel prossimo futuro l'azione dell'Autorità dovrebbe quindi essere maggiormente improntata ad una “rinnovata convergenza” che, muovendo dall'ormai rilevante ruolo assunto dalle piattaforme, consenta di definire un nuovo approccio per disciplinare la realtà digitale. Tale approccio dovrebbe basarsi sulla previsione di principi comuni a tutti gli attori dell'odierno ecosistema digitale, nonché su regole generali ed elastiche più attente al momento della fruizione dei contenuti e dei servizi.

4. Tutelare il pluralismo e i diritti di rilevanza costituzionale nelle comunicazioni, anche nel nuovo eco-sistema dell'era digitale.

In linea con la necessità di adottare una visione realmente convergente nella regolazione dei mercati, che prenda atto delle interrelazioni fra i settori tradizionali (comunicazioni elettroniche, media e postale) determinate dalla digitalizzazione e l'affermarsi delle piattaforme, l'Autorità è chiamata a riconoscere un'effettiva “centralità degli utenti” nell'ecosistema digitale.

Si pone innanzitutto la questione di individuare, nell'attuale quadro normativo, le modalità più adeguate per una tutela del pluralismo anche nel nuovo contesto digitale, nella consapevolezza che tale contesto è sempre più rilevante al fine della tutela di alcuni diritti che incidono direttamente sulla formazione dell'opinione pubblica e, dunque, sulla

stessa democrazia.

Ferma restando la necessità di continuare a garantire l'universalità dei servizi e, al tempo stesso, la valorizzazione delle differenze, assicurando dunque la tutela delle categorie più deboli (tutela delle disabilità, degli utenti economicamente disagiati), l'obiettivo di tale linea strategica è dunque quello di vigilare sulle nuove strategie commerciali rese possibili dall'odierno ecosistema digitale ed intervenire laddove tali strategie risultino lesive degli interessi degli utenti – consumatori.

Al tempo stesso, si dovrebbe accrescere la consapevolezza degli utenti in merito alle caratteristiche tecnico/economiche di prodotti e servizi acquistabili sul mercato, alle condizioni contrattuali e alle disposizioni di legge e regolamentari che ne sanciscono i diritti. L'Autorità è quindi chiamata a individuare strumenti idonei a migliorare l'accesso alle predette informazioni con riferimento a tutti i settori di competenza dell'Autorità.

5. Promuovere l'alfabetizzazione e la cultura digitale e tutelare i soggetti più vulnerabili.

L'alfabetizzazione digitale e l'uso consapevole dei mezzi di comunicazione sono obiettivi essenziali per contrastare i fenomeni di disinformazione (*fake news*) e di incitamento all'odio (*hate speech*) nonché per mitigare i rischi cui soprattutto i minori sono esposti nel consumo di media online.

La promozione della cultura digitale potrebbe, inoltre, essere affiancata da un intervento dell'Autorità che tenga conto del mutato contesto tecnologico, sociale e di mercato in cui operano i media e dei cambiamenti registrati anche nelle modalità di svolgimento del dibattito pubblico. A tal fine, l'Autorità dovrebbe innanzitutto approfondire la conoscenza dei fenomeni in atto nell'odierno contesto digitale, attraverso indagini conoscitive, collaborazioni con il mondo della ricerca, oltre che partecipare al dibattito di *policy* in sede europea.

I modelli di consumo dell'informazione, che online avviene sempre più attraverso fonti algoritmiche (come motori di ricerca e *social network*) che fonti editoriali riconosciute, sono dettati dalla frammentazione nella fruizione dei contenuti, con un'elevata probabilità di imbattersi in fonti alternative non qualificate e in contenuti di disinformazione. In tale ottica, la nuova frontiera della garanzia del pluralismo assicurata dall'Autorità passerà anche per la trasparenza delle decisioni algoritmiche.

6. Rafforzare l'economicità, l'efficacia, l'efficienza e la trasparenza dell'azione amministrativa, anche attraverso il monitoraggio del rispetto della tempistica dei procedimenti.

L'obiettivo di tale linea strategica è volto a semplificare e razionalizzare l'attività, assicurando economicità, efficacia ed efficienza organizzativa e, nel contempo, garantendo la massima pubblicità e trasparenza dell'azione. Attraverso tale linea strategica, sulla base del rapporto tra costi e risultati raggiunti, si intende efficientare

l'andamento economico gestionale dell'Autorità nonché sviluppare i servizi di "amministrazione digitale" e completare la dematerializzazione dei flussi informativi e documentali, coordinando le attività di sviluppo di sistemi integrati di dati dell'Autorità.

7. Realizzare la semplificazione e razionalizzazione del quadro normativo e regolamentare dell'Autorità, a vantaggio degli utenti, del mercato e dell'efficienza interna, anche attraverso la predisposizione di un Testo unico delle norme sulla tutela dei consumatori e utenti.

Tabella 1 – Obiettivi strategici dell'Autorità per il triennio 2022 – 2024

Tabella obiettivi strategici 2022 - 2024	
1.	Attuare, in modo efficiente ed armonico, le nuove discipline emanate dall'Unione europea nei vari settori di competenza dell'Autorità, in coerenza con le disposizioni normative nazionali.
2.	Promuovere una regolamentazione pro-concorrenziale delle reti a sostegno della crescita dell'economia digitale, anche tenendo conto degli obiettivi del PNRR, anche nell'ottica del superamento del <i>digital divide</i>.
3.	Assicurare una maggiore efficacia pro-concorrenziale e convergente della regolamentazione riducendo l'asimmetria tra i vecchi e i nuovi attori dell'odierno ecosistema digitale.
4.	Tutelare il pluralismo e i diritti di rilevanza costituzionale nelle comunicazioni, anche nel nuovo eco-sistema dell'era digitale.
5.	Promuovere l'alfabetizzazione e la cultura digitale e tutelare i soggetti più vulnerabili.
6.	Rafforzare l'economicità, l'efficacia, l'efficienza e la trasparenza dell'azione amministrativa, anche attraverso il monitoraggio del rispetto della tempistica dei procedimenti.
7.	Realizzare la semplificazione e razionalizzazione del quadro normativo e regolamentare dell'Autorità, a vantaggio degli utenti, del mercato e dell'efficienza interna, anche attraverso la predisposizione di un Testo unico delle norme sulla tutela dei consumatori e utenti.

5.3 Obiettivi specifici annuali

Il Piano della *performance* individua altresì gli specifici obiettivi annuali che declinano le linee strategiche dell'attività amministrativa secondo gli indirizzi impartiti dal Consiglio.

In particolare, tali obiettivi individuano, nell'anno in corso, le specifiche linee di

attività, ulteriori rispetto alle attività ordinarie volte alla realizzazione del mandato istituzionale, programmate per il raggiungimento dei suddetti obiettivi strategici.

Tali obiettivi, chiari, misurabili e di interesse per gli *stakeholders* esterni, sono assegnati alle unità organizzative competenti per materia.

Si riportano, nella tabella che segue, per ciascuno degli obiettivi strategici, i relativi obiettivi specifici per l'anno 2022.

Tabella 2 – Obiettivi annuali dell’Autorità per l’anno 2022

1. Attuare, in modo efficiente ed armonico, le nuove discipline emanate dall’Unione europea nei vari settori di competenza dell’Autorità, in coerenza con le disposizioni normative nazionali.	
Obiettivi annuali	U.O. responsabile
1.1 Predisposizione di Linee guida che definiscano una nuova metodologia per la verifica delle posizioni lesive del pluralismo, alla luce dei nuovi criteri previsti dal TUSMA	DSM
1.2 Definizione di Linee guida e di apposite procedure per l’attività di vigilanza e sanzionatoria, per garantire una corretta competizione nell’ecosistema <i>online</i> e promuovere equità e trasparenza delle condizioni di servizio a tutela degli utenti, assicurando l’ <i>enforcement</i> del Regolamento (UE) 1150/2019	DSDI
1.3 Predisposizione dei regolamenti propedeutici all’avvio delle nuove competenze di vigilanza, sanzionatorie e di definizione delle controversie attribuite all’Autorità, come previsto dai decreti legislativi di recepimento 8 novembre 2021, n. 177 e 8 novembre 2021, n. 181, al fine di assicurare in maniera efficace l’ <i>enforcement</i> delle direttive UE 2019/790 sul diritto d’autore e sui diritti connessi nel mercato unico digitale (cd. direttiva <i>Copyright</i>) e 2019/789 (cd. SATCAB)	DSDI
1.4 Definizione, d’intesa con gli Uffici interessati, di una regolazione efficace che attui, nel nuovo ecosistema digitale, le riforme legislative dell’Unione europea, coerentemente con il quadro normativo nazionale, anche in un’ottica di deflazione del contenzioso nazionale ed europeo.	SGI

1.5 Revisione della direttiva postale, attraverso il coordinamento in sede ERGP, in relazione ai reali bisogni degli utenti e in coerenza con il nuovo scenario digitale.	DSP
1.6 Predisposizione di proposte di revisione della disciplina a tutela degli utenti alla luce delle modifiche introdotte dal d.lgs. 207/2021, in materia di Postazioni di Telefonia Pubblica (PTP)	DTC
1.7 Rafforzamento del ruolo dell'Autorità all'interno degli organismi di cooperazione regolamentare europei con l'assunzione di ruoli di <i>governance</i> (con specifico riguardo all'ERGA), finalizzata all'armonizzazione della nuova legislazione del settore dell'audiovisivo e <i>media</i>	SRI
2. Promuovere una regolamentazione pro-concorrenziale delle reti a sostegno della crescita dell'economia digitale, anche tenendo conto degli obiettivi del PNRR, anche nell'ottica del superamento del <i>digital divide</i>.	
Obiettivi annuali	U.O. responsabile
2.1 Promozione dello sviluppo delle reti per il servizio radiofonico digitale in standard <i>Digital Audio Broadcasting</i> - DAB+ (PNAF-DAB) e definizione dell'assetto frequenziale definitivo per la radiofonia digitale, attraverso l'elaborazione del relativo PNAF su base nazionale, nell'ambito delle attività di riassetto del sistema radiotelevisivo conseguenti al <i>refarming</i> della banda 700 MHz	DRS
2.2 Implementazione e promozione dell'utilizzo efficiente delle frequenze disponibili per sistemi terrestri di comunicazioni elettroniche in tecnologia 5G attraverso misure regolamentari per la proroga dei diritti d'uso delle frequenze per sistemi WLL nella banda 24.25-26.5 GHz	DRS
2.3 Definizione di Linee guida per le condizioni di accesso all'infrastruttura finanziata che saranno applicate dagli aggiudicatari al fine di assicurare la massima apertura dell'offerta all'ingrosso, al fine di promuovere l'attuazione dei Piani pubblici per la Banda Ultra Larga "Italia 1 Giga" e "5G"	DRS
2.4 Aggiornamento e implementazione della regolamentazione di settore (piano di numerazione; messaggistica aziendale) avvalendosi delle attività antifrode condivisa nell'ambito del "Comitato Tecnico sulla Sicurezza delle Comunicazioni", al fine di promuovere una maggiore sicurezza delle comunicazioni a garanzia dell'utenza finale	DRS

<p>2.5 Implementazione e calcolo degli indicatori definiti dalla Commissione Europea per l'alimentazione del <i>Digital Economy and Society Index</i> – DESI, e all'integrazione della BMap con una sezione specifica per l'identificazione delle prestazioni minime funzionali all'erogazione del Voucher banda larga II (imprese), al fine di favorire la conoscenza presente e futura delle tecnologie e dei servizi di comunicazione elettronica sul territorio</p>	<p>DSR</p>
<p>3. Assicurare una maggiore efficacia pro-concorrenziale e convergente della regolamentazione riducendo l'asimmetria tra i vecchi e i nuovi attori dell'odierno ecosistema digitale.</p>	
<p>Obiettivi annuali</p>	<p>U.O. responsabile</p>
<p>3.1 Definizione di interventi di coregolamentazione per lo sviluppo, da parte dei fornitori di servizi <i>media</i>, di piani di azione volti a rafforzare l'accesso dell'utenza ai servizi di <i>media</i> audiovisivi e radiofonici, alla luce delle novità introdotte dal TUSMA</p>	<p>DSM</p>
<p>3.2 Predisposizione di linee guida per la redazione, da parte dei fornitori di piattaforma, dei codici di condotta, al fine di estendere anche alle piattaforme <i>online</i> di condivisione di video gli strumenti di tutela per gli utenti, in una visione di <i>level playing field</i> tra tutti i soggetti attivi nello stesso ecosistema, alla luce delle nuove competenze attribuite ad Agcom in materia di VSP</p>	<p>DSDI</p>
<p>3.3 Predisposizione di un <i>focus</i> sullo stato della giurisprudenza in ordine al riparto di competenze tra le autorità amministrative indipendenti in materia di tutela dei consumatori, al fine di elaborare proposte di soluzione</p>	<p>SGI</p>
<p>3.4 Revisione della regolamentazione in materia di rilascio dei titoli abilitativi (delibera n. 129/15/CONS), al fine di adeguarla ai nuovi modelli di <i>business</i> e operativi per la fornitura dei servizi postali</p>	<p>DSP</p>
<p>4. Tutelare il pluralismo e i diritti di rilevanza costituzionale nelle comunicazioni, anche nel nuovo eco-sistema dell'era digitale.</p>	
<p>Obiettivi annuali</p>	<p>U.O. responsabile</p>
<p>4.1. Aggiornamento della classificazione dei prodotti audiovisivi affinché i contenuti nocivi per i minori siano classificati in modo omogeneo per tutti gli operatori (emittenti televisive, piattaforme di condivisione, <i>internet service provider</i>)</p>	<p>DSM</p>

4.2 Predisposizione del regolamento ex art. 41, comma 9, TUSMA per la limitazione dei contenuti dannosi diffusi sulle piattaforme di condivisione di contenuti <i>online</i> , e avvio di attività di vigilanza e monitoraggio sui contenuti diffusi per verificare il rispetto dei principi in materia di pluralismo e di tutela della dignità umana. Predisposizione di report di monitoraggio	DSDI
4.3 Rafforzamento della vigilanza per assicurare un adeguato livello di trasparenza del mercato al fine di garantirne la concorrenzialità	DSP
4.4 Predisposizione di un nuovo regolamento in materia di indennizzi e rimborsi a favore degli utenti prevedendo criteri e principi uniformi per tutti gli operatori, al fine di garantire pienamente la tutela dei diritti dei consumatori in materia postale	DSP
4.5 Censimento delle società che forniscono servizio di piattaforme di condivisione video e attivazione della sezione ROC dedicata ai soggetti esercenti l'attività di fornitore dei servizi di piattaforme di condivisione video, come previsto dalla nuova normativa	DSR
5. Promuovere l'alfabetizzazione e la cultura digitale e tutelare i soggetti più vulnerabili.	
Obiettivi annuali	U.O. responsabile
5.1. Adozione di iniziative di comunicazione volte a promuovere la legalità <i>online</i> e diffondere l'educazione alla "cittadinanza digitale" al fine di contrastare efficacemente la diffusione di contenuti illegali su internet e prevenire i rischi connessi	DSDI
5.2 Supervisione della coerenza e uniformità delle azioni che l'Autorità adotterà al fine di garantire il pluralismo nel nuovo ecosistema digitale e di incrementare la tutela della legalità <i>online</i> , anche in un'ottica di deflazione del contenzioso nazionale ed europeo	SGI
5.3 Rafforzamento, in collaborazione con il MISE, delle attività volte all'alfabetizzazione digitale dei consumatori in materia di trasparenza, contratti, diritti di recesso e caratteristiche dei servizi di comunicazione elettronica	DTC
5.4 Definizione degli indirizzi prioritari per le attività delegate ai Corecom in merito all'alfabetizzazione digitale e realizzazione del monitoraggio delle iniziative di alfabetizzazione digitale e di educazione sulle tecniche di diffusione di contenuti cui sono tenuti i fornitori di servizi <i>media</i> e le piattaforme di condivisione video, al fine di promuovere l'uso consapevole dei mezzi di comunicazione per	DSR

contrastare i fenomeni di disinformazione e di incitamento all'odio, nonché per mitigare i rischi per i minori	
6. Rafforzare l'economicità, l'efficacia, l'efficienza e la trasparenza dell'azione amministrativa, anche attraverso il monitoraggio del rispetto della tempistica dei procedimenti.	
Obiettivi annuali	U.O. responsabile
6.1 Revisione della regolamentazione e delle specifiche attività di vigilanza sulle modalità di inserimento delle comunicazioni commerciali audiovisive, adeguandola alla nuova disciplina sugli affollamenti pubblicitari	DSM
6.2 Definizione, in ottica di razionalizzazione e semplificazione, delle misure di attuazione delle modalità di calcolo e versamento del contributo dovuto all'Autorità dai soggetti operanti nei nuovi settori, armonizzandole e coordinandole con quelle già vigenti, anche introducendo la dichiarazione contributiva unica per tutti i settori regolati	SPF
6.3 Promozione dell'efficientamento e della razionalizzazione del sistema dei controlli interni e delle misure in materia di trasparenza e anticorruzione	SCI/RPCT
6.4 A seguito della riorganizzazione attuata con delibera n. 124/22/CONS, adeguamento dell'organico, in termini di dotazione e competenze, alle esigenze derivanti dall'attribuzione all'Autorità di nuove competenze, attraverso procedure concorsuali, e introduzione di strumenti di flessibilità organizzativa, attraverso la definizione di una proposta di Regolamento per il lavoro a distanza	SRU
6.5 Efficientamento, a supporto di SSI, delle procedure di affidamento finalizzate a sviluppare i servizi di "amministrazione digitale" e a completare la dematerializzazione dei flussi informativi e documentali	SAGC
6.6 Adeguamento funzionale e riallocazione delle risorse presso le sedi dell'Autorità, al fine di razionalizzare e garantire la massima economicità, efficacia ed efficienza organizzativa	SAGC

6.7 Integrazione dei sistemi informativi e realizzazione di iniziative di formazione in attuazione delle Linee guida Agid in materia di digitalizzazione, sicurezza e interoperabilità	SSI
7. Realizzare la semplificazione e razionalizzazione del quadro normativo e regolamentare dell’Autorità, a vantaggio degli utenti, del mercato e dell’efficienza interna, anche attraverso la predisposizione di un Testo unico delle norme sulla tutela dei consumatori e utenti.	
Obiettivi annuali	U.O. responsabile
7.1 Implementazione della certezza e della massima conoscibilità del diritto vigente, mediante la proposta di un Testo coordinato del <i>Regolamento concernente il trattamento giuridico ed economico del personale dell’Autorità</i> , l’avvio delle attività per l’adozione di un Testo coordinato del <i>Regolamento concernente la gestione amministrativa e la contabilità</i> , e l’approfondimento sullo stato del contenzioso in materia di contributo	SGI
7.2 Aggiornamento delle previsioni del regolamento di cui alla delibera n. 77/18/CONS in materia di notifiche a mezzo posta, a seguito della pubblicazione delle nuove Linee Guida ANAC–AGCOM per l’affidamento degli appalti pubblici e al fine di razionalizzare la materia	DSP
7.3 Ricognizione del quadro regolamentare inerente alla tutela degli utenti finali e alla qualità dei servizi in un’ottica di semplificazione e armonizzazione, prodromica alla successiva predisposizione di un Testo unico entro l’arco temporale della pianificazione strategica 2022/2024	DTC

Sintesi dei contributi alla Consultazione pubblica avviata con la delibera n. 4/22/CONS del 13 gennaio 2022 recante “Avvio della consultazione pubblica concernente gli indirizzi della programmazione strategica 2022-2024 dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”

Indirizzo strategico 1. Attuare, in modo efficiente ed armonico, le nuove discipline emanate dall’Unione europea nei vari settori di competenza dell’Autorità, in coerenza con le disposizioni normative nazionali.

Con riferimento al primo indirizzo strategico individuato dall’Autorità, **Wind Tre** ha richiamato l’attenzione sulla necessità che l’Autorità proceda ad una sistematica riorganizzazione regolamentare - non più posticipabile alla luce del recepimento del nuovo codice delle comunicazioni elettroniche¹ - al fine di espungere le disposizioni più rigorose e/o incompatibili rispetto a quanto previsto dal nuovo codice, nonché le disposizioni superate in ragione dell’evoluzione tecnologica o della normativa primaria². L’operatore richiama l’attenzione anche sulla necessità che l’Autorità provveda a chiarire la portata di alcune norme del nuovo Codice, al fine di poter dare ad esse applicazione certa. Inoltre, propone che l’Autorità valuti di coinvolgere gli operatori nelle attività di predisposizione dei contributi per la revisione del Regolamento (UE) N. 531/2012 relativo al *roaming* sulle reti pubbliche di comunicazioni mobili – attesa per giugno 2022 – e per il prossimo aggiornamento delle Linee guida del BEREC sull’attuazione del Regolamento (UE) 2015/2120 che stabilisce misure riguardanti l’accesso a un’Internet aperta. Infine, con riferimento al Regolamento Delegato (UE) 2021/654³, in materia di armonizzazione del valore di terminazione sulle reti fisse e sulle reti mobili, l’operatore ritiene necessaria la

¹ Decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 recante “Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)”.

² L’operatore fa riferimento, come esempio: alle delibere che regolano l’avviso al cliente dell’esaurimento delle soglie di consumo del servizio Internet; all’obbligo di comunicazione annuale al cliente delle condizioni economiche; all’obbligo di fornire una sintesi contrattuale al potenziale cliente che, secondo l’operatore, costituisce un obbligo vigente in caso di sottoscrizione di una relazione contrattuale *ex novo* (le c.d. *Gross Adds*), ma non anche per eventuali variazioni di offerta richiesti dal già cliente.

³ Il Regolamento Delegato (UE) 2021/654 integra la direttiva (EU) 2018/1972 definendo una tariffa unica massima di terminazione per le chiamate vocali su reti mobili a livello dell’Unione europea e una tariffa unica massima di terminazione per le chiamate vocali su reti fisse a livello dell’Unione.



promozione, da parte dell’Autorità, di azioni di armonizzazione a livello di interconnessione EU al fine di evitare il sostanziale aggiramento dello spirito della regolamentazione in oggetto, con pregiudizio per la redditività della fornitura dei servizi internazionali e della sostenibilità del principio “*Roaming Like at Home*”.

Vodafone sottolinea l’esigenza di interventi regolamentari volti ad adeguare il contesto normativo, oltre che alle nuove discipline emanate dall’Unione europea, al nuovo contesto di mercato e alle nuove modalità di fruizione dei servizi di comunicazione elettronica⁴, anche nell’ambito di specifici tavoli tecnici con gli operatori. Auspica, inoltre, una maggiore coordinazione con la legislazione europea, al fine di evitare squilibri competitivi per le imprese che operano non solo all’interno dei confini nazionali ma anche nel panorama europeo, anche nell’ambito di tavoli transfrontalieri, al fine di definire una regolamentazione europea omogenea a tutte le imprese operanti nel territorio europeo.

PostePay sottolinea come, a valle del recepimento del nuovo Codice Europeo delle Comunicazioni Elettroniche, le attività di aggiornamento e revisione della regolamentazione di secondo livello da parte dell’Autorità dovranno avere, come obiettivo, non soltanto quello di non alterare gli assetti regolamentari e di mercato che hanno fin qui consentito di assicurare condizioni di effettiva concorrenza, ma anche quello di ulteriormente favorire la promozione della concorrenza.

Open Fiber sottolinea come sia essenziale che l’Autorità prosegua la sua importante attività di coordinamento e partecipazione ai lavori delle istituzioni europee in cui si articola la cooperazione internazionale nei settori di competenza⁵.

Asstel ritiene prioritario che l’Autorità proceda ad una ampia revisione della normativa di propria emanazione per giungere ad un “codice del consumatore di servizi di comunicazione elettronica”, suggerendo, a tale scopo, l’istituzione di un tavolo tecnico di attuazione del nuovo Codice delle Comunicazioni elettroniche. L’operatore richiede che, nell’implementazione delle nuove norme, si tenga nella massima considerazione sia la coerenza delle tempistiche rispetto alle tempistiche delle procedure aziendali, sia la sostenibilità economica di medio-lungo periodo del settore. Con riferimento a tale ultimo aspetto, l’operatore: 1) richiede che la disciplina per

⁴ L’operatore cita l’esempio della delibera n. 252/16/CONS DEL 16 giugno 2016. Si parla in proposito di un crescente “*effetto di sostituzione fra i servizi di comunicazione tradizionale con quelli online*”, riscontrato con riferimento alla costante crescita del divario tra le SIM che utilizzano solo i servizi voce e quelle impiegate anche per accedere a Internet”.

⁵ L’operatore cita, in particolare, la consultazione lanciata dalla Commissione sulla revisione della Raccomandazione del 2010 sulle reti di accesso di nuova generazione e della Raccomandazione del 2013 sulle metodologie di non discriminazione e di determinazione dei costi.



l'allocazione delle frequenze passi dalla definizione di regole d'asta che tengano conto degli investimenti necessari agli operatori per mettere in uso la risorsa e del tempo atteso per il ritorno degli stessi; 2) auspica che il confronto con il mercato venga avviato anche sulle analisi di impatto regolamentare (preliminare alle consultazioni pubbliche); 3) propone di istituire meccanismi di conciliazione preliminare all'avvio dei procedimenti istruttori di vigilanza. In materia di tutela del consumatore, l'operatore propone l'adozione dello strumento dell'interpello all'Autorità.

Anitec – Assinform auspica che per ciascuna area d'intervento gli atti emanati siano coordinati con le direttive e regolamenti europei in fase di adozione, e che anche tali atti vengano, nell'ottica della trasparenza, posti in consultazione.

TIM ritiene prioritario promuovere un quadro regolamentare che favorisca l'utilizzo dei servizi digitali da parte del cittadino, attraverso la definizione di linee guida sulla tutela dei consumatori dei servizi di comunicazione elettronica che tengano conto dell'evoluzione dell'ecosistema digitale e che siano in grado di semplificare i requisiti di *compliance* per gli Operatori, nel rispetto dei diritti dei consumatori e delle disposizioni del Codice europeo delle comunicazioni elettroniche. A tale fine, TIM auspica l'avvio di un tavolo tecnico di attuazione del nuovo Codice⁶.

Poste Italiane propone di inserire, già in sede di programmazione degli indirizzi strategici, un'esplicita indicazione ed enumerazione dei nuovi servizi digitali. Inoltre, nell'ambito del processo di revisione della Direttiva postale, ritiene utile, in futuro, approfondire la conoscenza dei fenomeni di convergenza tra il mercato postale tradizionale e i nuovi servizi abilitati dalle tecnologie digitali, con particolare riferimento – tra l'altro – ai nuovi bisogni della clientela e alla sostituibilità dei servizi postali con i servizi digitali. Infine, l'operatore ritiene importante porre attenzione ai temi connessi all'uso dei dati e all'applicazione delle nuove tecnologie.

Indirizzo strategico 2. Promuovere una regolamentazione pro-concorrenziale delle reti a sostegno della crescita dell'economia digitale, anche tenendo conto degli obiettivi del PNRR.

⁶ Tale tavolo dovrebbe: risolvere i principali dubbi interpretativi; semplificare e razionalizzare il quadro regolamentare, innanzitutto abrogando le norme non più applicabili; porre attenzione alle tempistiche di implementazione delle normative per evitare ritardi; favorire la semplificazione delle misure contrattuali a tutela della trasparenza dell'offerta *retail* sulla base delle disposizioni del nuovo Codice UE e alla luce dell'evoluzione tecnologica: consentire nuove modalità di contatto e assistenza della clientela (es: servizi di assistenza) alla luce dell'evoluzione tecnologica; prevedere l'adozione di procedure di cambio operatore simmetriche ed efficienti, anche per i clienti attivi che intendono migrare tra reti FTTH diverse.



Wind Tre sottolinea la necessità che l’Autorità – nel definire le regole di allocazione delle risorse frequenziali - garantisca il rispetto di due principi fondamentali: l’assegnazione delle risorse frequenziali solo a soggetti aventi le necessarie autorizzazioni, e la garanzia che le assegnazioni avvengano a prezzi sostenibili per gli operatori.

Vodafone pone l’accento sulla necessità che gli interventi di regolamentazione siano non meramente impositivi, ma di supporto alle imprese, tenendo nella massima considerazione la sostenibilità economica di lungo periodo del settore e cercando di cadenzare tali interventi in modo da permettere alle aziende di avere una efficace programmazione degli sviluppi richiesti. In particolare, l’operatore richiama l’attenzione sulle seguenti tematiche: 1) definizione certa dei *remedies* in materia di accesso imposti in capo all’operatore SMP; 2) gestione efficiente dello *switch-off* delle reti *legacy* che via via verranno sostituite e dismesse con le nuove reti VHCN; 3) alla luce dell’introduzione, da parte del nuovo codice delle comunicazioni elettroniche, della fornitura dei servizi *ultra-broadband* nel perimetro degli obblighi di Servizio Universale, evitare un meccanismo di ripartizione dei costi a carico dei fornitori di reti e di servizi di comunicazione in tutte quelle aree in cui ci saranno gli investimenti pianificati dal PNRR per lo sviluppo dei servizi *ultra-broadband*, evitando così effetti distorsivi e discriminatori; 4) revisione del regolamento concernente la risoluzione delle controversie tra operatori e tra operatori e gestori di infrastrutture, con particolare riguardo alle misure cautelari.

PostePay, con riferimento alla diffusione della nuova tecnologia 5G, sottolinea che la regolamentazione del settore dovrà fare in modo che i bandi di gara per le assegnazioni delle risorse prevedano, per gli assegnatari, obblighi volti a garantire l’accesso ai servizi e alle infrastrutture 5G a condizioni eque, ragionevoli e non discriminatorie agli MVNO e, in definitiva, ai clienti di questi ultimi. Anche con riferimento al servizio VoLTE, l’operatore sottolinea che costituisce elemento cruciale l’estensione del paradigma “*Terminal Neutrality*” anche alla tecnologia 5G NSA e SA. I *terminal vendor* devono abilitare il servizio 5G a tutti gli operatori, virtuali e non, attraverso modalità chiare e semplici.

Open Fiber sottolinea che la promozione degli investimenti e lo sviluppo di reti ad altissima capacità continueranno a rivestire un ruolo cruciale nell’ambito della futura analisi di mercato, i cui obiettivi prioritari auspica siano volti a promuovere non solo la migrazione tecnologica (*switch off* del rame), ma anche l’accelerazione del *take up* delle reti VHC. L’operatore sottolinea anche il ruolo centrale dell’Autorità nella definizione dei rimedi nelle aree geografiche più competitive, per consentire il rapido sviluppo delle reti VHC e il raggiungimento degli obiettivi definiti nel PNRR entro il



2026. Infine, l'operatore ritiene che un altro tema cruciale sia quello dell'identificazione di un processo e l'adozione di linee guida per l'accesso e la condivisione alle frequenze licenziate, con l'obiettivo che lo sviluppo di questo settore avvenga sulla base di un quadro di regole certe e non discriminatorie, che favorisca la più ampia accessibilità da parte degli operatori interessati ad offrire il servizio di connettività agli utenti finali.

Asstel propone la promozione di misure che consentano la creazione di ambienti-prova ("sandbox") per facilitare lo sviluppo e l'adozione di nuovi servizi in coerenza con gli obiettivi del PNRR.

TIM, nell'ambito dello sviluppo delle reti e della domanda FTTH, ritiene prioritario che la regolamentazione acceleri il *take-up* FTTH *retail* e *wholesale* e la copertura FTTH nelle aree grigie in linea con le *best practice* regolamentari europee. Nell'ambito dello sviluppo delle coperture 5G e dell'utilizzo efficiente dello spettro, TIM ritiene prioritario: ottimizzare l'impatto ambientale dello sviluppo delle reti mobili 5G (riduzione dei costi delle frequenze o estensione della durata dei diritti d'uso a parità di prezzo, subordinata all'utilizzo di apparati di rete radio-mobile a basso impatto ambientale); disporre di condizioni per il rinnovo dei diritti d'uso delle frequenze specificate già in fase di assegnazione nei bandi di gara o in un tempo certo e ragionevole prima della relativa scadenza, per garantire maggiore prevedibilità agli operatori; agevolare i processi di *phasing out* delle tecnologie 2G/3G e *refarming* delle relative bande di frequenza (considerando l'insieme delle frequenze a disposizione dei vari operatori e non le singole bande), sulla base di una valutazione costi/benefici e dei servizi attualmente offerti; pubblicare una *roadmap* pluriennale di bande disponibili di frequenze per consentire un'ottimale pianificazione degli investimenti⁷. Sempre, in tema di sviluppo delle coperture 5G e di utilizzo efficiente dello spettro a condizioni sostenibili, TIM propone che l'Autorità sensibilizzi il Governo sulla necessità di aumentare i limiti di protezione della popolazione dalla esposizione ai campi elettromagnetici, uniformandoli a quelli raccomandati dall'Unione Europea. Infine, TIM ritiene che l'Autorità dovrebbe tenere conto - nell'ambito delle proprie priorità strategiche - che lo sviluppo di nuovi servizi digitali e la differenziazione dei *business*

⁷ Con riferimento a questo ultimo punto, TIM propone che AGCom, di concerto con il MiSE, pubblichi un documento che esponga il piano evolutivo di gestione dello spettro che copra un arco temporale almeno triennale e che tenga conto dello sviluppo dei mercati, delle priorità strategiche nazionali e delle indicazioni espresse dagli operatori del settore. Questo documento dovrebbe essere confermato o aggiornato annualmente, in esito a successive consultazioni / indagini conoscitive, provvedimenti comunitari e decisioni delle *World Radio Conference ITU*. Inoltre, dovrebbero essere definite regole d'asta per le frequenze che tengano conto degli investimenti necessari agli operatori per mettere in uso la risorsa e del tempo atteso per il ritorno degli investimenti attesi.



non dovrebbe essere ostacolata da una rigida applicazione delle regole di *Net Neutrality*.

Poste Italiane ritiene importante che - nel conseguimento degli obiettivi di sviluppo e di superamento del *digital divide* – si tenga conto del fatto che, nell’ambito degli obiettivi del PNRR, un valore strategico è stato riconosciuto alle reti di “prossimità” (tra le quali, la rete degli Uffici Postali).

Indirizzo strategico 3. Assicurare una maggiore efficacia pro-concorrenziale e convergente della regolamentazione riducendo l’asimmetria tra i vecchi e i nuovi attori dell’odierno ecosistema digitale.

Wind Tre, nel sottolineare la centralità della tematica, richiama l’attenzione sulla necessità di sottoporre gli *Over The Top* alle medesime regole cui sono sottoposti gli operatori autorizzati alla fornitura di servizi di comunicazione elettronica. È inoltre necessario che AGCom individui come unici interlocutori gli OTT in caso di violazione di diritti d’autore che avvengano tramite loro piattaforme di erogazione di servizi. Infine, ritiene necessario che le regolamentazioni relative alla fornitura di servizi digitali continuino a separare nettamente il ruolo dei fornitori di tali servizi dal ruolo degli intermediari (*mere conduit, caching, hosting*), evitando l’imposizione, in capo a questi ultimi, di obblighi il cui rispetto possa configurarsi come un onere iniquo o che creino potenziali situazioni di contrasto con i fornitori di tali servizi.

Vodafone, con riferimento a tale obiettivo strategico – e, congiuntamente, con riferimento all’obiettivo strategico 4) – sottolinea l’importanza di una regolamentazione uniforme cui assoggettare anche gli *Over The Top*. L’operatore auspica interventi dell’Autorità finalizzati a garantire parità di accesso, trattamento e tecnologia a tutti gli operatori fruitori dei servizi di accesso *wholesale* forniti dal SMP.

Asstel condivide la necessità di un approccio olistico, tenendo presente il contesto competitivo complessivo, che deve realizzare “*un piano da gioco livellato tra attori della filiera del digitale (ad es.: operatori e OTT) attraverso l’imposizione di specifiche regole anche ai soggetti diversi dagli operatori*”.

Anitec – Assinform osserva che gli interventi sulle piattaforme digitali dovrebbero essere coordinati e allineati con le istituzioni dell’UE, attualmente impegnate nella discussione per l’approvazione del *Digital Markets Act* (“DMA”) e del *Digital Services Act* (DSA). L’obiettivo principale, infatti, delle proposte di regolamento è esattamente quello di stabilire regole generali per i “*gatekeeper*” per garantire il corretto funzionamento del mercato unico dei servizi digitali; interventi di



qualsiasi natura a livello nazionale porterebbero ad una mancanza di armonizzazione con la normativa europea.

Su tale tema, **TIM** ritiene che l'impatto dei servizi OTT nel mercato dei servizi di comunicazione elettronica non possa essere più trascurato al fine di evitare effetti distorsivi sulla concorrenza. L'operatore, inoltre, ritiene necessario che la regolamentazione tenga conto di una efficiente ed efficace ripartizione dei costi e dei benefici tra i diversi attori della filiera. Ritiene, inoltre, che debba essere assicurata una riduzione della asimmetria tra *Network Operator* e *Broadcast Network operator*, in ordine all'accesso a risorse scarse, impiegabili nel prossimo futuro anche per l'offerta di servizi di comunicazione elettronica. Infine, propone un'azione coordinata tra le Autorità di settore (delle diverse *utilities* locali) per la fissazione di regole e procedure che favoriscano l'accesso alle strutture passive e garantiscano la condivisione e l'utilizzo di elementi della propria rete a condizioni non discriminatorie ad operatori di comunicazioni elettroniche per il dispiegamento delle nuove reti ad altissima capacità.

Poste Italiane, nell'ambito dell'obiettivo di ridurre l'asimmetria tra i diversi attori dell'ecosistema digitale, ritiene importante tener conto dei lavori sul DMA (*Digital Market Act*) e del ruolo che le piattaforme hanno nell'ambito del mercato digitale e dei mercati cosiddetti adiacenti. Un altro ambito di interesse rilevato dall'operatore è quello connesso allo sviluppo del mondo *e-commerce* (con le sue peculiarità legate al mercato della consegna dei pacchi), e ai potenziali impatti sull'assetto concorrenziale dei mercati postali.

Indirizzo strategico 4. Tutelare il pluralismo e i diritti di rilevanza costituzionale nelle comunicazioni, anche nel nuovo eco-sistema dell'era digitale⁸.

Con riferimento a tale obiettivo, **Wind Tre**, in merito alle offerte di accesso agevolate (a servizi fissi e/o mobili) per clientela con disabilità, ritiene necessario che il finanziamento delle stesse avvenga tramite il ricorso alla fiscalità generale tramite specifici provvedimenti di legge; inoltre, ritiene fondamentale che l'Autorità imponga obblighi specifici ai soggetti diversi dagli operatori autorizzati, riconoscendo al contempo agli operatori la possibilità di fermare legittimamente l'utilizzo delle proprie reti in assenza di un accordo commerciale che garantisca agli operatori una opportuna remunerazione.

PostePay sottolinea come la revisione della disciplina del Servizio Universale - alla luce del nuovo Codice - dovrà privilegiare i meccanismi di mercato, nell'ottica di

⁸ Per la posizione di Vodafone in merito a tale obiettivo strategico, si veda quanto riportato *sub* obiettivo strategico 3).



un intervento limitato al caso in cui la concorrenza non sia in grado di garantire l'accesso universale da parte degli utenti all'insieme minimo di servizi previsto. Con riferimento all'obiettivo di migliorare la consapevolezza degli utenti in merito alle caratteristiche tecnico/economiche di prodotti e servizi, alle condizioni contrattuali e alle disposizioni di legge e regolamentari che ne sanciscono i diritti, l'operatore auspica che gli strumenti che verranno individuati siano di semplice applicazione, anche al fine di ridurre i costi di implementazione per gli operatori, soprattutto quelli di ridotta dimensione.

Asstel suggerisce di coinvolgere la Comunicazione Istituzionale (governo e ministeri) e le Associazioni dei consumatori nelle misure di informazione e trasparenza; per le iniziative di inclusione (ad esempio iniziative per clienti con disabilità), ritiene necessario prevedere il ricorso alla fiscalità generale, coinvolgendo i Ministeri competenti.

TIM condivide il criterio della centralità del cliente, sottolineando peraltro la necessità che sia temperato con l'obiettivo di sostenibilità del settore. Per esempio, con riferimento alle iniziative di inclusione sociale per le categorie di clientela in condizioni di disagio economico, sociale e sanitario, l'operatore propone che si ricorra alla fiscalità generale o che si mutuino le regole adottate da altre Autorità per i servizi di pubblica utilità (luce, gas e acqua), che prevedono il ristoro dei costi "sociali" nella fattura ai clienti finali. Infine, l'operatore sottolinea la centralità del principio di sostenibilità del settore anche nella definizione dei processi di *switch off* delle centrali locali su rete in rame e per la migrazione della clientela da rame e fibra.

Indirizzo strategico 5. Promuovere l'alfabetizzazione e la cultura digitale e tutelare i soggetti più vulnerabili.

In ordine a tale obiettivo, **Wind Tre** propone all'Autorità di far emergere le responsabilità dei diversi attori che intervengono nella catena del servizio, per far comprendere agli utenti che, in considerazione della grande apertura del mercato avvenuta nel corso degli ultimi anni, spesso le responsabilità sono da imputare a soggetti diversi dagli operatori.

Vodafone auspica che l'Autorità si faccia portavoce attraverso sia specifiche campagne pubblicitarie di sensibilizzazione, sia attraverso convegni organizzati nelle scuole dell'importanza dell'alfabetizzazione digitale e dell'uso consapevole dei mezzi di comunicazione, in modo tale da mitigare quanto più possibile i rischi a cui sono



esposti i minori e per sensibilizzare i cittadini riguardo alla diffusione illecita di prodotti audiovisivi e digitali.

Asstel sottolinea che, nella definizione di eventuali misure in materia, è necessario mantenere una coerenza complessiva con il quadro regolamentare comunitario (sia nei contenuti che nelle tempistiche). Inoltre, suggerisce l'adozione di campagne multicanale di consapevolezza, indirizzate ai diversi *target* di consumatori in rapporto ai beni e servizi e all'età e livelli di istruzione di riferimento. Tali campagne possono vedere il coinvolgimento di diversi attori di livello interistituzionale.

TIM auspica iniziative dell'Autorità mirate a divulgare tra i consumatori i benefici derivanti dalla migrazione tecnologica verso le reti di nuova generazione e a promuovere l'alfabetizzazione e la cultura digitale.

Indirizzo strategico 6. Rafforzare l'economicità, l'efficacia e l'efficienza dell'azione amministrativa.

Vodafone ritiene opportuno che l'Autorità continui a migliorare le modalità di interrelazione digitali tra gli operatori e la stessa, al fine di rendere sempre più efficace ed efficiente l'azione amministrativa. Inoltre, suggerisce di procedere ad una semplificazione e razionalizzazione dei procedimenti attraverso una standardizzazione di determinati fascicoli, pratiche e procedure per loro natura omogenee e tipizzate.

Asstel, alla luce del contenzioso in materia, sottolinea l'opportunità di rivedere, in un'ottica generale, la metodologia alla base del calcolo del contributo dovuto all'Autorità da parte dei soggetti regolati.

TIM ritiene opportuna: una profonda revisione dei criteri di calcolo del contributo dovuto all'Autorità da parte dei soggetti regolati; una revisione del procedimento sanzionatorio nella parte preistruttoria e istruttoria al fine di garantire il pieno diritto alla difesa; la previsione, per ogni provvedimento di natura regolamentare, di un'analisi di impatto regolamentare; l'introduzione dell'interpello da parte dell'Autorità (ovvero la facoltà, da parte di ciascun operatore, di porre quesiti se vi sono obiettive condizioni di incertezza nella normativa regolamentare relativamente a casi concreti). Infine, l'operatore sottolinea la necessità che l'Autorità assuma le sue decisioni in tempi rapidi, anche prevedendo in alcuni casi deroghe alle proprie procedure.

Poste Italiane, con riferimento a tale obiettivo strategico – e, congiuntamente, con riferimento all'obiettivo strategico 7) – richiama le misure di semplificazione (volte a eliminare o comunque ridurre la portata di alcuni obblighi informativi) già



proposte nell'ambito del procedimento dell'Autorità per la misurazione degli oneri amministrativi (MOA) derivanti da obblighi informativi (Delibera n. 657/15/CONS). L'operatore, inoltre, auspica un maggiore coordinamento con altre Autorità indipendenti, in modo da definire un quadro complessivo di regole chiaro e di agevole applicazione. Infine, con riferimento all'attività di pubblicazione periodica dei dati di mercato, rappresenta l'opportunità di avviare tavoli di lavoro con gli operatori interessati, al fine di individuare tempistiche, contenuti e modalità di rappresentazione dei dati che possano aiutare tutti gli *stakeholder* nella comprensione delle dinamiche di mercato.

Indirizzo strategico 7. Realizzare la semplificazione e razionalizzazione del quadro normativo e regolamentare dell'Autorità, a vantaggio degli utenti, del mercato e dell'efficienza interna⁹.

Vodafone suggerisce di valutare l'istituzione di una specifica categoria di istanza di interpello, al fine di ottenere chiarimenti in relazione all'interpretazione, all'applicazione o alla disapplicazione di disposizioni regolamentari, quantomeno quelle di natura consumeristica. Con riguardo alle consultazioni pubbliche, auspica possano evitarsi fenomeni di eccessive lungaggini che intercorrono tra l'avvio e la chiusura di una medesima consultazione. Infine, nelle ipotesi di violazione di disposizioni regolamentari, auspica un sempre maggiore ricorso allo strumento della *moral suasion*, in luogo dell'apertura di un procedimento sanzionatorio, laddove ve ne siano i presupposti.

Anitec – Assinform suggerisce che, nel perseguimento di questo obiettivo, l'Autorità valuti l'aggiornamento di alcune normative/requisiti relativi alle modalità di comunicazione tra azienda e clienti/assistenza clienti alla luce del progresso tecnologico (es. utilizzo di *chat*, ecc.).

PostePay ritiene che tale obiettivo potrebbe essere raggiunto tenendo conto di *best practice* che, in ambito comunitario, altri Stati Membri hanno messo in campo per regolare analoghi ambiti di servizi.

TIM propone che sia ripensato il sistema dei KPI di non discriminazione previsto per i servizi di accesso *wholesale* alla rete fissa di TIM. Inoltre, ritiene rilevante che, ai fini della certezza del diritto, si eviti una impropria commistione tra le finalità dei procedimenti di natura regolamentare e quelle di natura sanzionatoria.

⁹ Per la posizione di Poste Italiane in merito a tale obiettivo strategico, si veda quanto riportato sub obiettivo strategico 6).



Wind Tre propone, in aggiunta agli indirizzi strategici già definiti dall’Autorità, le seguenti ulteriori linee strategiche:

- 8) *Avviare le attività propedeutiche ad affrontare le tematiche relative all’intelligenza artificiale in considerazione della Proposta di regolamento del Parlamento Europeo e del Consiglio che stabilisce regole armonizzate sull’intelligenza artificiale*¹⁰;
- 9) *Revisione delle regole per la definizione del CONTRIBUTO AGCOM*¹¹;
- 10) *Revisione in ottica risolutiva delle tematiche inerenti il Servizio Universale*¹²;
- 11) *Attività annuale di analisi per l’individuazione di proposte di variazioni legislative al Governo*¹³.

CERTFin fa riferimento al tema della sicurezza dei canali di telecomunicazione, soprattutto internet e mobile, con particolare riguardo alla sicurezza delle transazioni finanziarie. Inoltre, al fine del rafforzamento dei profili di sicurezza a livello comunitario, sottolinea l’importanza di forme di collaborazione *cross – border* tra Stati membri (e relative autorità di settore), per contrastare gli abusi e le frodi che vengono effettuati attraverso i canali di comunicazione.

¹⁰ L’operatore propone che l’Autorità “*inserisca, tra le proprie linee strategiche, anche un percorso di confronto con gli stakeholder principali del mercato delle telecomunicazioni volto a comprendere per tempo le modalità più idonee di attuazione della proposta di regolamento Europeo sull’intelligenza artificiale prima ancora della sua approvazione definitiva*”.

¹¹ Alla luce delle recenti sentenze del Consiglio di Stato del 2021- che hanno annullato le delibere Agcom relative ai contributi per gli anni 2013 – 2016 - l’operatore propone che l’Autorità avvii l’istruttoria volta alla definizione di una nuova metodologia di calcolo del contributo valida non solo per gli anni pregressi, ma anche per il futuro.

¹² L’operatore propone, in considerazione del complesso e articolato quadro normativo e giurisprudenziale, che l’Autorità “*affronti in maniera organica l’intero arco temporale del servizio universale evitando che i livelli di contribuzione decisi da Agcom per gli anni passati siano incrementati (semmai ci sono ampi motivi per diminuirli) e garantendo che la metodologia del costo netto del servizio universale sia adeguata al fine di rispecchiare correttamente il valore dei benefici indiretti e fornire una oggettiva valutazione dell’eventuale iniquità dell’errore*”. Propone, inoltre, che l’Autorità dichiari definitivamente venuto meno l’obbligo delle PTP (postazioni di telefonia pubblica) nel servizio universale.

¹³ L’operatore propone che l’Autorità – in virtù dell’articolo 1, comma 6, lettera c) della Legge 31 luglio 1997, n. 249, secondo cui il Consiglio “*segnala al Governo l’opportunità di interventi, anche legislativi, in relazione alle innovazioni tecnologiche ed all’evoluzione, sul piano interno ed internazionale, del settore delle comunicazioni*” – preveda stabilmente “*un monitoraggio del quadro legislativo esistente con impatti sulle comunicazioni volto ad identificare annualmente, anche chiedendo contributi agli operatori, quali norme di legge si ritiene debbano essere modificate, o integrate per consentire uno sviluppo armonico dei servizi di comunicazione elettronica in modalità adeguata all’evoluzione in corso*”.