

RELAZIONE SULLA PERFORMANCE ANNO 2019



**AUTORITÀ PER LE GARANZIE
NELLE COMUNICAZIONI**

Sommario

1. PRESENTAZIONE DELLA RELAZIONE	3
2. SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E GLI ALTRI <i>STAKEHOLDERS</i> ESTERNI	4
2.1. Il contesto esterno di riferimento.....	4
2.2. L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni.....	7
Tabella 1 – Distribuzione del personale complessivo in servizio in Autorità al 31/12/19.....	10
2.3. I risultati raggiunti.....	11
2.4. Le criticità e le opportunità.....	14
3. OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI E SCOSTAMENTI	15
3.1. Albero della <i>performance</i>	15
Tabella 2 – Albero della <i>performance</i>	15
3.2. Attività svolte nel 2019 per realizzare gli obiettivi del Piano della <i>performance</i>	18
3.3. Obiettivi individuali.....	56
4. PARI OPPORTUNITA’	56

1. PRESENTAZIONE DELLA RELAZIONE

Il presente documento illustra i principali risultati realizzati dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni nell’anno 2019, in attuazione degli obiettivi strategici ed ai correlati obiettivi annuali stabiliti nel Piano della *performance* approvato con la delibera n. 316/19/CONS del 9 luglio 2019.

L’Autorità, pur non rientrando nell’ambito soggettivo di applicazione del d.lgs. n. 150/2009, che si rivolge alle amministrazioni pubbliche di cui all’articolo 2, comma 2, del d.lgs. 30 marzo 2001, n. 165, ha ritenuto, in uno spirito di piena trasparenza nei confronti dei cittadini, degli utenti e degli *stakeholders*, di assoggettarsi ai principi generali in materia di ciclo di gestione della *performance*, a partire dall’adozione del Piano triennale.

La Relazione sulla *performance*, prevista dall’articolo 10, comma 1, lettera b) del 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*”, è il documento che evidenzia, a consuntivo e con riferimento all’anno precedente, i risultati organizzativi e individuali raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati ed alle risorse, con rilevazione degli eventuali scostamenti. Essa rappresenta l’ultima fase del “ciclo di gestione della *performance*”, che consiste nell’insieme delle fasi in cui si inserisce il processo di misurazione e valutazione, e costituisce il principale momento di verifica circa il raggiungimento degli obiettivi fissati nel Piano triennale.

Il presente documento riporta nella prima parte una sintesi delle informazioni di carattere generale per i cittadini e per i portatori di interesse, delineando il contesto esterno di riferimento, la struttura organizzativa dell’Autorità, i principali risultati raggiunti e le criticità ed opportunità rilevate. Nella seconda parte sono contenute, invece, le informazioni di sintesi elaborate per ciascun obiettivo annuale assegnato alle singole unità organizzative, evidenziando i risultati raggiunti nell’anno 2019, ed il relativo livello di realizzazione degli obiettivi strategici ed annuali previsti nel piano triennale della *performance* 2019-2021.

Nel corso del 2019, nonostante l’Autorità abbia operato in regime di *prorogatio*, limitando la propria attività all’adozione di atti d’ordinaria amministrazione e agli atti urgenti ed indifferibili, gli obiettivi previsti nel Piano della *performance* mostrano, comunque, un elevato livello di realizzazione.

La presente Relazione sulla *performance* è stata approvata dal Consiglio dell’Autorità con delibera n. 234/20/CONS del 12 giugno 2020 ed è pubblicata sul sito istituzionale www.agcom.it, nella sezione “*Autorità trasparente*”, ai sensi dell’articolo 10, comma 8, lett. b) del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33.

2. SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E GLI ALTRI STAKEHOLDERS ESTERNI

2.1. Il contesto esterno di riferimento

L'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, nello svolgimento delle funzioni di regolamentazione e vigilanza attribuitele dalla legge (telecomunicazioni, audiovisivo, editoria e servizi postali), opera in sinergia con un'ampia platea di soggetti pubblici e privati, quali consumatori, utenti e loro associazioni, operatori privati, le altre Autorità di regolazione, istituzioni nazionali e internazionali.

L'Autorità, nello svolgimento delle sue funzioni, individua costantemente forme di coinvolgimento dei soggetti interessati dalla sua azione quali, ad esempio, le consultazioni pubbliche, attraverso le quali vengono acquisite le indicazioni provenienti dal contesto esterno di riferimento.

A tal fine, nel corso del 2019, l'Autorità ha avviato numerose consultazioni pubbliche:

- consultazione pubblica concernente la revisione della disciplina dei servizi di contatto tramite operatore nel settore delle comunicazioni elettroniche (delibera n. 375/19/CONS);
- consultazione pubblica inerente alla analisi di sostituibilità fisso-mobile ai fini della contribuzione al costo netto del servizio universale in materia di servizi di comunicazione elettronica per gli anni 1999, 2000, 2002 e 2003 (delibera n. 102/19/CIR);
- consultazione pubblica concernente la “Modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti” (delibera n. 126/19/CONS);
- consultazione pubblica concernente l'analisi del mercato rilevante nel settore della radiofonia, ai sensi dell'articolo 43, comma 2, del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177. (fase 2) (delibera n. 224/19/CONS);
- consultazione pubblica concernente il possibile impiego di frequenze nelle bande 1427-1452 MHz e 1492-1517 MHz per sistemi terrestri di comunicazioni elettroniche ai sensi della decisione (UE) 2018/661 e nelle altre bande destinate agli sviluppi del 5G (delibera n. 119/19/CONS);
- avvio del procedimento e della consultazione pubblica concernente l'approvazione, per l'anno 2018, dell'offerta di riferimento di Telecom Italia relativa ai servizi di raccolta e terminazione delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa e delle condizioni

tecniche e procedurali dell'offerta di riferimento di Telecom Italia relativa ai servizi trasmissivi a capacità dedicata (delibera n. 61/19/CIR);

- avvio, per conto della Commissione europea, della seconda consultazione pubblica relativa allo studio della Commissione europea su un modello di costo per la determinazione dei costi dei servizi di *roaming* internazionale e di terminazione delle chiamate vocali su rete mobile (Comunicazione 20 febbraio 2019).

Nel corso del 2019, l'Autorità ha proseguito il confronto continuo e una costante interlocuzione con i rappresentanti dei consumatori e degli utenti, in particolare attraverso la convocazione di audizioni su temi specifici nonché l'organizzazione di incontri periodici e seminari.

Costante è stato anche il confronto con il Consiglio Nazionale degli Utenti (CNU) e con il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU), che da sempre consente all'Autorità di intrattenere, tramite questo canale privilegiato, un proficuo rapporto con il vasto mondo dell'utenza.

Un ulteriore strumento di interazione con i soggetti privati che gravitano nell'area di azione dell'Autorità è costituito dall'Organo di Garanzia per le negoziazioni paritetiche nel settore delle comunicazioni elettroniche e postale. L'art. 141-ter, lett. e) del Codice del consumo prevede, infatti, che le imprese possono costituire un Organo di garanzia unitario, costituito da un rappresentante per ciascuna impresa aderente e da rappresentanti delle associazioni dei consumatori in numero pari al numero di rappresentanti delle imprese. Gli organi paritetici di garanzia valutano la rispondenza delle procedure di negoziazione paritetica ai requisiti di autonomia sanciti dal Codice del consumo, formulando, ove opportuno, indirizzi alle imprese interessate; esaminano, inoltre, le segnalazioni di utenti e Associazioni di consumatori in ordine alle modalità di gestione delle procedure di negoziazione.

Rilevante è stato, inoltre, il rapporto di collaborazione con le Università, che nel corso dell'anno 2019 si è intensificato attraverso la stipulazione di nuove convenzioni: Convenzione fra l'Autorità e il Consiglio Nazionale delle Ricerche – Istituto Sistemi Complessi (delibera n. 21/19/CONS), Convenzione fra l'Autorità e l'Università degli studi di Napoli “Parthenope” (delibera n. 22/19/CONS), Convenzione fra l'Autorità e l'Università degli Studi di Messina (delibera n. 23/19/CONS) e Convenzione fra l'Autorità e l'Università degli Studi “La Statale” di Milano (delibera 423/19/CONS).

Allo stato, l'Autorità collabora attivamente con le seguenti Università e enti di ricerca: Università degli Studi “Suor Orsola Benincasa” di Napoli, Università degli Studi di Roma “Tor Vergata”, Università degli Studi di Roma “LUMSA”, Università degli Studi di Roma “Roma Tre”, Università degli Studi di Napoli “Federico II”, Università degli Studi di Foggia, Università

degli Studi LUISS Guido Carli di Roma, Università degli Studi Europea di Roma, Università degli Studi di Catania, Università degli Studi di Roma “La Sapienza”, Consiglio Nazionale delle Ricerche – Istituto Sistemi Complessi, Università degli studi di Napoli “Parthenope”, Università degli studi di Messina, Università degli studi di Milano.

La finalità principale delle convenzioni siglate con gli Atenei è lo svolgimento coordinato di attività di reciproco interesse, quali l’attivazione di tirocini, lo svolgimento di master universitari e corsi di perfezionamento nelle materie di interesse istituzionale dell’Autorità, le attività di studio e ricerca congiunte, le attività di formazione rivolte al personale interno, l’organizzazione di convegni, seminari ed eventi formativi. L’Autorità è pienamente consapevole che il confronto costante con il mondo accademico costituisce un elemento indispensabile di conoscenza e di stimolo per l’assolvimento delle proprie funzioni istituzionali.

Il rapporto costante con le Università si è, inoltre, tradotto, nel corso dell’ultimo anno, nella organizzazione, presso le Università convenzionate o presso l’Autorità stessa, di numerosi convegni e *workshop*, che sono stati realizzati grazie all’apporto derivante sia dal mondo accademico, sia dagli operatori del settore.

In questo quadro, si sono inseriti anche i numerosi patrocinii gratuiti rilasciati dall’Autorità per la promozione di numerosi eventi, che hanno visto la partecipazione congiunta di utenti, *stakeholders* e mondo accademico.

L’Autorità, nell’anno 2019, ha continuato a svolgere una funzione informativa e di supporto agli *stakeholders* nazionali e internazionali attraverso la pubblicazione, sul sito istituzionale, dell’*Osservatorio sulle comunicazioni*, dell’*Osservatorio sulle piattaforme online*, dell’*Osservatorio sulla disinformazione on line*, nonché di *report* e *focus*, con l’obiettivo di fornire informazioni su specifici argomenti sui mercati di competenza dell’Autorità.

Costante è stata anche la cooperazione con le altre Autorità di regolazione. L’Autorità ha, infatti, promosso forme di collaborazione con le altre *authorities* attraverso lo scambio di informazioni, pareri e segnalazioni, secondo le modalità previste dalla legge e dai protocolli d’intesa, ed ha partecipato attivamente agli organismi di cooperazione regolamentari europei.

L’Autorità ha, inoltre, collaborato con altre istituzioni nazionali come i Comitati regionali per le comunicazioni (CORECOM), la Polizia Postale e la Guardia di Finanza. Continuo è stato il confronto con il Governo, con il Ministero dello Sviluppo Economico con il quale condivide diverse competenze, con il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo e con il Ministero dell’Istruzione, dell’Università e della Ricerca.

Rilevante è stata la partecipazione dell’Autorità in tutte le sedi internazionali ed europee con una significativa presenza nei principali organismi, associazioni, e reti di regolatori settoriali.

2.2. L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni

L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni è un'Autorità indipendente, istituita con la legge n. 249 del 31 luglio 1997, con funzioni di regolamentazione, di vigilanza, di composizione delle controversie e sanzionatorie nei settori delle comunicazioni elettroniche, dell'audiovisivo e dell'editoria. Con il decreto legge n. 201 del 6 dicembre 2011, le competenze dell'Autorità sono state estese anche al mercato dei servizi postali.

L'Autorità è organo collegiale e le sue decisioni sono assunte a maggioranza. Sono organi dell'Autorità il Presidente, la Commissione per le infrastrutture e le reti, la Commissione per i servizi e i prodotti ed il Consiglio dell'Autorità. 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, previo parere favorevole delle competenti Commissioni parlamentari. Il Senato della Repubblica e la Camera dei deputati eleggono due Commissari ciascuno, i quali vengono nominati con decreto del Presidente della Repubblica. Il Presidente e i Componenti del Consiglio durano in carica 7 anni, non rinnovabili.

Va segnalato che nel corso del 2019 e precisamente il 24 luglio 2019, gli Organi collegiali dell'Autorità avrebbero dovuto terminare il loro mandato. In assenza delle nuove nomine, a far data dal 25 luglio 2019 hanno operato in regime di *prorogatio*, al fine di assicurare la continuità nello svolgimento delle funzioni istituzionali cui l'Autorità è preposta, limitando la propria attività all'adozione di atti di ordinaria amministrazione e agli atti urgenti ed indifferibili.

Il collegio nel 2019 è stato composto dal Presidente Angelo Marcello Cardani e da quattro Componenti, Antonio Martusciello, Antonio Nicita, Francesco Posteraro e Mario Morcellini.

Per lo svolgimento dei compiti ad essa assegnati, l'Autorità si avvale di una struttura operativa cui è preposto il Segretario generale, che risponde al Consiglio del complessivo funzionamento della struttura, assicura il coordinamento dell'azione amministrativa e vigila sulla efficienza e l'efficacia delle Direzioni e dei Servizi dell'Autorità. Il Segretario generale è coadiuvato da due Vice Segretari Generali.

Il Gabinetto del Presidente è costituito dal Capo di Gabinetto, da tre consiglieri e da tre addetti di segreteria.

Rispondono al Presidente ed al Consiglio dell'Autorità, operando in piena autonomia, la Commissione di Controllo interno, la Commissione di garanzia e il Comitato etico.

A partire da marzo 2017 e fino a marzo 2019, l'Autorità ha messo a punto un articolato processo di riorganizzazione al fine di adeguare la struttura organizzativa al mutato quadro normativo, tecnologico e di mercato (delibere nn. 125/17/CONS, 172/17/CONS, 386/17/CONS, 405/17/CONS, 406/17/CONS, 232/18/CONS, 233/18/CONS, 346/18/CONS, 95/19/CONS).

Gli uffici sono stati riorganizzati secondo criteri di migliore utilizzo delle risorse, aumento dell'efficienza, razionale divisione del lavoro e trasparenza verso le imprese e i consumatori. Le Unità organizzative di primo livello sono state suddivise per ambiti di competenza più specifici, secondo una ripartizione delle attività che potesse garantire un miglioramento in termini di funzionalità e di efficienza.

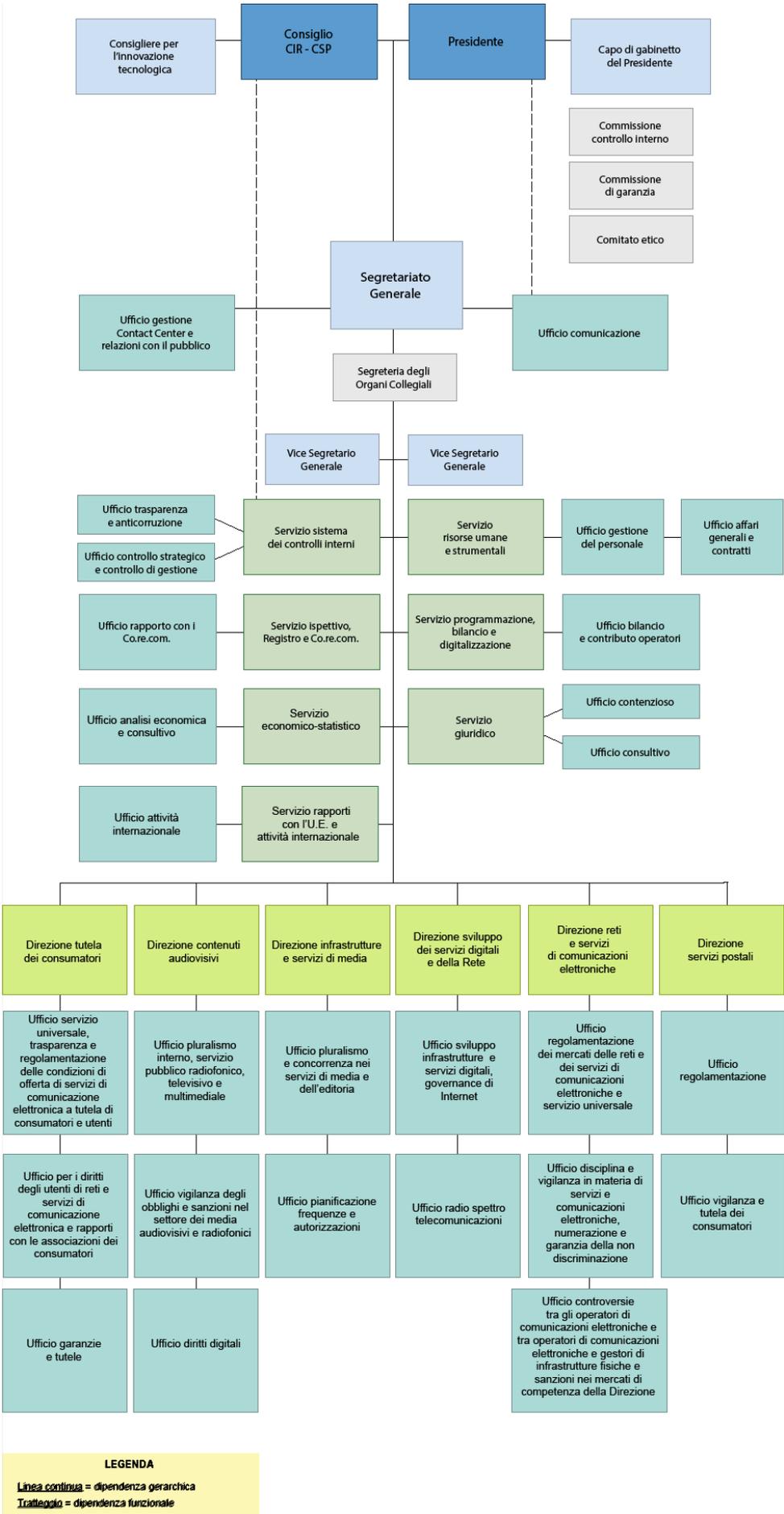
Le innovazioni più rilevanti apportate da questi interventi regolamentari sono costituite, in modo particolare, dalla riunione, sotto la medesima struttura di primo livello, delle funzioni di gestione del personale e di quelle di approvvigionamento e gestione dei beni strumentali (con l'istituzione di un apposito "*Servizio risorse umane e strumentali*"), dalla istituzione di un apposito Servizio di controllo interno (denominato "*Servizio sistema dei controlli interni*").

Si segnala che, attesa la rilevanza che l'Autorità annette ai temi della trasparenza, della legalità e della lotta alla corruzione, nell'ambito della riorganizzazione del 2017 è stato istituito, all'interno del Servizio Sistema dei controlli interni, un apposito Ufficio trasparenza e anticorruzione, al quale sono state attribuite le attività e gli adempimenti previsti dalla normativa in materia di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni, nonché di prevenzione della corruzione.

L'attuale struttura organizzativa dell'Autorità è articolata in 6 Direzioni e 7 Servizi.

Gli uffici di secondo livello sono 27. Ai sensi dell'art. 9 bis del Regolamento concernente l'organizzazione e funzionamento dell'Autorità è prevista inoltre la funzione del Consigliere per l'innovazione tecnologica che svolge attività di studio, ricerca e supporto alla struttura organizzativa ed agli Organi collegiali nelle materie di competenza dell'Autorità.

Nella pagina seguente è riportato l'organigramma dell'Autorità al 31 dicembre 2019.



LEGENDA
 Linea continua = dipendenza gerarchica
 Trattaglio = dipendenza funzionale

La pianta organica dell’Autorità, alla luce delle disposizioni di cui alla legge n. 296/06, risulta pari a complessive 419 unità, come previsto dalla delibera n. 374/11/CONS approvata con DPCM del 2 aprile 2012.

Al 31 dicembre 2019, l’organico dell’Autorità è costituito da 331 dipendenti di ruolo, di cui 32 appartenenti all’area dirigenziale, 179 con qualifica di funzionario, 98 con funzioni operative e 22 con mansioni esecutive.

Alla medesima data, i dipendenti con contratto di lavoro a tempo determinato sono 8, di cui 3 appartenenti all’area dirigenziale, 3 con qualifica di funzionario, 1 aventi funzioni operative e 1 avente funzione esecutiva.

Prestano, inoltre, servizio presso l’Autorità 8 dipendenti in posizione di comando, distacco o fuori ruolo provenienti da altre Amministrazioni.

Alla data del 31 dicembre 2019, 10 unità di personale dell’Autorità risultano distaccate in qualità di esperti presso istituzioni comunitarie o internazionali, collocate fuori ruolo presso altre istituzioni di regolazione e garanzia, ovvero comandate presso uffici di diretta collaborazione di cariche di governo.

Si riporta di seguito la tabella 1 che illustra la articolazione del personale complessivo in servizio presso l’Autorità contenente: il personale di ruolo (non comprensivo del personale in comando/fuori ruolo presso altre amministrazioni), il personale a tempo determinato ed il personale in comando, distacco o fuori ruolo proveniente da altre amministrazioni.

Tabella 1 – Distribuzione del personale complessivo in servizio in Autorità al 31/12/19

	Dirigente	Funzionario	Operativo	Esecutivo	Totale
Direzione tutela dei consumatori	3	22	9	1	35
Direzione sviluppo dei servizi digitali e della rete	3	9	2	1	15
Direzione reti e servizi di comunicazione	2	17	4	0	23
Direzione infrastrutture e servizi di media	2	11	6	1	20
Direzione contenuti audiovisivi	4	26	5	0	35
Direzione servizi postali	3	13	1	1	18
Servizio ispettivo, registro e Co.re.com	1	10	8	0	19
Servizio risorse umane e strumentali	2	11	18	14	45
Servizio programmazione bilancio e digitalizzazione	2	9	16	0	27
Servizio giuridico	2	16	3	1	22
Servizio sistema dei controlli interni	2	5	3	0	10
Servizio economico-statistico	1	13	5	0	19
Servizio rapporti con l’UE e attività internazionale	1	7	1	0	9
Segretariato generale	5	8	8	4	25
Gabinetto dell’Autorità	1	0	0	0	1
Staff Consiglio	0	5	9	0	14
	34	182	98	23	337

In materia di gestione del personale, sono state portate a compimento le procedure interne atte all'erogazione dell'indennità incentivante individuale per l'anno 2019 (c.d. premio di valutazione). In particolare, con comunicazione di servizio n. 2/20/SRU recante "*Indennità incentivante individuale – premio di valutazione – anno 2019*" sono stati predisposti i termini e le modalità di compilazione di schede individuali riassuntive delle attività svolte da ciascun dipendente al fine di procedere alla valutazione delle prestazioni rese per l'anno 2019, in relazione alle finalità assegnate a ciascun dipendente dal Responsabile della Struttura di appartenenza.

2.3. I risultati raggiunti

Nel Piano della *performance* 2019 – 2021, si dà evidenza degli obiettivi strategici per il triennio di riferimento e degli obiettivi specifici annuali per l'anno 2019, elaborati alla luce del mandato affidato all'Autorità dalla legge istitutiva, delle risorse complessive disponibili nonché del contesto di riferimento.

Gli obiettivi strategici individuati dall'Autorità nel Piano della *performance* 2019 – 2021 mirano a finalità di *enforcement* delle attività di regolamentazione e vigilanza nei settori delle comunicazioni elettroniche, radiotelevisivo, editoriale, dei diritti digitali e dei servizi postali.

Al fine di assicurare la continuità della propria azione nei settori regolati, nel Piano sono stati confermati anche per il triennio 2019-2021 gli obiettivi della pianificazione strategica individuati nel Piano della *performance* 2018-2020, nel seguito elencati:

1. Promozione di una regolamentazione pro-concorrenziale e convergente per lo sviluppo di reti e servizi;
2. Tutela del pluralismo e della parità di accesso ai mezzi di informazione;
3. Tutela dell'utenza e delle categorie deboli;
4. Diffusione della cultura della legalità nella fruizione di opere digitali;
5. Efficiente allocazione delle risorse scarse: frequenze, numerazione;
6. Efficienza, efficacia e trasparenza dell'azione amministrativa;
7. Rafforzamento del ruolo AGCOM nell'ambito degli organismi internazionali.

Nel Piano della *performance* sono stati, altresì, definiti gli obiettivi specifici annuali, che declinano le linee strategiche, secondo gli indirizzi impartiti dal Consiglio, che ha definito le priorità di cui sopra (obiettivi strategici 2019-2021). Tali obiettivi, chiari, misurabili, sono assegnati agli Uffici competenti per materia.

Nel capitolo successivo sono descritti i principali risultati raggiunti nel corso del 2019 e il livello di raggiungimento degli obiettivi annuali di riferimento.

Di seguito si espongono, invece, le principali attività realizzate nel corso dell'anno 2019 per realizzare gli obiettivi di trasparenza e prevenzione della corruzione.

Trasparenza

Nell'ambito del Servizio sistema dei controlli interni è stato istituito l'Ufficio trasparenza e anticorruzione per la gestione delle attività e degli adempimenti previsti dalla normativa sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni, nonché per la gestione della prevenzione della corruzione. Il Dirigente di tale Ufficio ha svolto anche le funzioni di Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza (RPCT).

Nel corso del 2019, è stato effettuato stabilmente il controllo sull'adempimento degli obblighi di trasparenza da parte dell'Autorità per assicurare la completezza, la chiarezza e il tempestivo aggiornamento delle informazioni oggetto di pubblicazione nella sezione "*Autorità trasparente*" del sito istituzionale.

L'Ufficio ha garantito il monitoraggio periodico dell'osservanza degli obblighi di pubblicazione previsti dal Decreto Trasparenza e delle ulteriori misure di trasparenza contenute nel Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza, individuate dall'Autorità in ragione delle proprie caratteristiche strutturali e funzionali. Il Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza (RPCT) ha svolto, altresì, la funzione di indirizzo e supporto nella rilevazione dei dati oggetto di pubblicazione, fornendo chiarimenti e formulando indicazioni operative ai Responsabili e ai Referenti per la trasparenza delle singole unità organizzative.

Inoltre, in materia di trasparenza è stato effettuato il costante monitoraggio delle istanze di accesso pervenute in Autorità, al fine di garantire, insieme con i Responsabili delle unità organizzative, la regolare esecuzione dell'istituto dell'accesso civico secondo le disposizioni contenute nel Regolamento Trasparenza e nel Regolamento relativo alla disciplina dell'accesso, di cui alla delibera n. 383/17/CONS.

Nello svolgimento di tale funzione, inoltre, è stato garantito il supporto alla Commissione di controllo interno per l'esercizio delle funzioni di Organismo Indipendente di Valutazione relativamente all'assolvimento degli obblighi previsti dalle norme in materia di trasparenza in capo all'Autorità, ai sensi dell'articolo 14, comma 4, lett. g), del d. lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 e delle delibere ANAC n. 1310/2016 e n. 141/2019.

Prevenzione della corruzione

Il Responsabile ha svolto i seguenti adempimenti previsti dalle vigenti disposizioni in materia: la redazione della Relazione sullo stato di attuazione delle misure volte a prevenire il fenomeno della corruzione per l'anno 2019, pubblicata nella sezione "*Autorità trasparente*" del sito; la proposta del Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza

dell’Autorità 2020-2022, approvato dal Consiglio con delibera n. 527/19/CONS del 16 dicembre 2019.

È stata svolta stabilmente attività di controllo sugli adempimenti legati alla prevenzione della corruzione, attraverso una attività di monitoraggio, ed interlocuzione con tutte le Strutture. Su ciascuna misura, sono state monitorate, nel corso dell’anno di riferimento, le attività poste in essere dalle singole unità competenti, al fine di verificare le azioni intraprese e, ove del caso, sono state indicate le necessarie modifiche e/o integrazioni da porre in essere.

Le principali misure anticorruzione

Il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della trasparenza 2019-2021 (PTPC), approvato con Delibera n. 32/19/CONS, ha indicato le principali misure di prevenzione della corruzione.

In particolare, il Codice etico e la sua rigorosa attuazione ha rappresentato una delle principali “azioni e misure” atte a prevenire eventuali fenomeni corruttivi (Misura 02 del PTPC). Sulla base delle disposizioni ivi contenute, il Responsabile ha svolto verifiche presso le strutture per assicurarne il doveroso rispetto.

Nel 2019 è stato adottato il nuovo sistema di gestione documentale integrato dell’Autorità (Misura 03 del PTPC), mirato a realizzare la completa ed effettiva informatizzazione dei procedimenti amministrativi di competenza dell’Autorità, con il conseguente definitivo abbandono del supporto cartaceo e la dematerializzazione dei fascicoli.

L’accesso telematico a dati, documenti e procedimenti ha consentito una maggiore diffusione all’esterno del patrimonio pubblico ed il controllo sull’attività da parte dell’utenza (Misura 04 del PTPC). L’Autorità ha implementato questa misura con diverse modalità quali, ad esempio, la comunicazione via PEC di atti o documenti richiesti tramite procedura di accesso telematico, la pubblicazione sul portale dell’Autorità di documentazione che rende più trasparente l’azione delle singole strutture e la pubblicazione di modelli e documenti per l’avvio di procedimenti amministrativi.

L’Autorità ha effettuato il monitoraggio dei tempi procedurali (Misura 05 del PTPC), che costituisce un obbligo previsto dall’articolo 1, comma 9, lett. d), della legge n. 190/2012, in combinato disposto con il successivo comma 28 del medesimo articolo. Gli esiti del monitoraggio non sono più soggetti a pubblicazione, ma costituiscono un valido strumento per l’eliminazione di eventuali anomalie.

Sono stati verificati potenziali situazioni di conflitto di interesse (Misura 06 del PTPC) in cui potrebbero versare i soggetti che, a qualunque titolo, prestano lavoro in Autorità, in attuazione

delle prescrizioni e dei presidi sanzionatori di cui all'articolo 2, comma 31, della legge 14 novembre 1995 n. 481, nonché del Codice etico.

Si è, altresì, proseguito nell'attività di monitoraggio di situazioni ritenute anche potenzialmente portatrici di conflitto di interessi o, comunque, nell'individuazioni di ogni possibile situazione contrastante con il principio costituzionale di imparzialità (Misura 08 del PTPC).

È proseguito il controllo sul rispetto del cd. "*Cooling off*", ovvero il divieto, per i Componenti e i dirigenti delle Autorità, di intrattenere, direttamente o indirettamente, rapporti di collaborazione, di consulenza o di impiego con le imprese operanti nel settore di competenza (Misura 11 del PTPC).

La rotazione del personale (Misura 14 del PTPC) è stata applicata progressivamente ai dipendenti operanti nelle aree a rischio, secondo un criterio di gradualità. La rotazione ha riguardato gli uffici più esposti al rischio di corruzione (personale, bilancio, e contratti), garantendo la flessibilità nell'organizzazione delle strutture e nella gestione delle risorse umane, anche mediante processi di riconversione professionale e di mobilità del personale all'interno dell'Amministrazione.

E' stato istituito, inoltre, un canale di comunicazione tramite mail dedicata partecipazione.cittadini@agcom.it, mediante il quale i cittadini possono inviare commenti, elementi di informazione e documentazione sulle misure finalizzate alla prevenzione della corruzione incluse nel Piano, nonché di suggerirne di nuove (Misura 15 del PTPC).

E' proseguita, nel corso del 2019, l'attività di monitoraggio dei rapporti tra amministrazione e soggetti esterni (Misura 16 del PTPC), richiedendo alle strutture di indicare eventuali circostanze che potessero ricadere nell'ambito di applicazione della misura.

Da ultimo, l'Ufficio corruzione e trasparenza ha ricevuto e gestito alcune segnalazioni di *whistleblowing* (Misura 17 del PTPC) tramite un apposito sistema informatizzato idoneo a garantire la tutela del dipendente (riservatezza tramite strumenti crittografici) e conforme a quanto disposto dall'art. 54-bis, comma 5, del dlgs 165/01 come modificato dalla legge n. 179/2017.

2.4. Le criticità e le opportunità

L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha pienamente colto la grande opportunità, in termini di miglioramento della efficacia ed efficienza della macchina amministrativa, offerta sia dalla traduzione del ciclo della *performance* nel tessuto organizzativo dell'Autorità sia dalla costante attività di monitoraggio dei principali eventi gestionali, posto in essere da un articolato sistema di controlli.

3. OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI E SCOSTAMENTI

3.1. Albero della performance

Nel Piano triennale della *performance* 2019 – 2021, approvato con delibera n. 316/19/CONS del 9 luglio 2019, l’Autorità ha definito gli obiettivi strategici e gli obiettivi annuali relativi al periodo pluriennale di riferimento, in un’ottica di rafforzamento dell’azione amministrativa, in termini di efficienza ed efficacia.

Si riporta di seguito l’Albero della *performance* delineato nel Piano triennale, quale mappa logica che rappresenta i legami tra mandato istituzionale, aree strategiche, obiettivi strategici, e piani d’azione.

Tabella 2 – Albero della performance

OBIETTIVO STRATEGICO	OBIETTIVO ANNUALE	U.O.
1. PROMOZIONE DI UNA REGOLAMENTAZIONE PRO-CONCORRENZIALE E CONVERGENTE PER LO SVILUPPO DI RETI E SERVIZI	1.1 Completamento e adeguamento dell’impianto regolamentare sottostante alla fornitura di servizi all’ingrosso e conseguente potenziamento dell’attività di vigilanza e sanzionatoria con particolare riferimento ai servizi di accesso e interconnessione.	DRS (Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche)
	1.2 Sviluppo del tema della sicurezza delle comunicazioni	DRS (Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche)
	1.3 Ulteriore potenziamento degli strumenti di monitoraggio e di <i>policy</i> per lo sviluppo di reti e servizi, con particolare riferimento alle attività di: regolamentazione e vigilanza in materia di <i>net neutrality</i> e <i>roaming</i> internazionale; vigilanza e sanzionatorie su <i>secondary ticketing</i> ; monitoraggio dello sviluppo dei servizi digitali innovativi e delle reti di accesso ad Internet.	DSD (Direzione sviluppo dei servizi digitali e della rete)
	1.4 Ulteriore potenziamento delle attività di verifica delle concentrazioni (ex art. 43, comma 1, TUSMAR) e di analisi delle posizioni dominanti o lesive del pluralismo (ex art. 43, comma 2, TUSMAR).	DIS (Direzione infrastrutture e servizi di media)
	1.5 Miglioramento della qualità e dell’efficacia della regolamentazione e dell’attività di vigilanza e sanzionatorie nel settore postale, adeguando l’azione agli sviluppi del mercato e aggiornando le regole in materia di requisiti per il rilascio dei titoli abilitativi e di obblighi da rispettare nell’esercizio dell’attività.	DSP (Direzione servizi postali)
	1.6 Estensione e potenziamento dell’analisi economico-statistica a supporto dei processi regolatori e decisionali, mediante, tra l’altro, Osservatori, Rapporti, Indagini conoscitive, Analisi e Studi, basati sulla gestione di database interni ed esterni.	SES (Servizio economico-statistico)
	1.7 Ulteriore potenziamento delle attività di vigilanza a tutela della concorrenza attraverso lo svolgimento delle attività ispettive richieste dagli Uffici, l’organizzazione e l’efficace tenuta del ROC (Registro degli Operatori di Comunicazione) e la conclusione delle attività sanzionatorie avviate.	SIR (Servizio ispettivo, Registro e Co.re.com.)

OBIETTIVO STRATEGICO	OBIETTIVO ANNUALE	U.O.
2. TUTELA DEL PLURALISMO E DELLA PARITÀ DI ACCESSO AI MEZZI DI INFORMAZIONE	2.1 Potenziamento del sistema a garanzia dei diritti degli utenti, attraverso la conclusione delle verifiche della metodologia utilizzata da <i>Audiweb</i> in materia di indici di ascolto nell'ambito del progetto " <i>Audiweb 2.0</i> " (cfr. delibera n. 130/18/CSP); l'implementazione delle attività di <i>media literacy</i> e tutela consumatori nell'ambito del Tavolo tecnico pluralismo; la definizione della disciplina " <i>par condicio</i> " per le Elezioni europee 2019 e relative attività connesse	DCA (Direzione contenuti audiovisivi)
	2.2 Potenziamento delle analisi e verifiche nei mercati dei media. Elaborazione di metodologie di nuovi strumenti finalizzati alla verifica della qualità dell'informazione sulle piattaforme digitali e all'analisi dell'impatto dell'intermediazione algoritmica, nonché dell'attendibilità e della trasparenza degli indici di ascolto online, anche attraverso l'attività del Tavolo tecnico per la garanzia del pluralismo e la correttezza dell'informazione sulle piattaforme digitali (delibera 423/17/CONS).	SES (Servizio economico-statistico)
3. TUTELA DELL'UTENZA E DELLE CATEGORIE DEBOLI	3.1 Miglioramento della tutela giustiziale degli utenti, mediante opportune e tempestive modifiche regolamentari e applicative per l'aggiornamento della piattaforma <i>ConciliaWeb</i> .	DTC (Direzione tutela dei consumatori)
	3.2 Garanzia dell'accesso ad una rete neutrale, attraverso il potenziamento delle attività di vigilanza e <i>enforcement</i> sull'applicazione della delibera n. 348/18/CONS.	
	3.3 Aggiornamento della regolazione su fatturazione, con particolare riferimento alla modifica della disciplina su <i>Bolletta 2.0</i> .	
	3.4 Ulteriore ampliamento delle iniziative a sostegno dei processi di autoregolamentazione e co-regolamentazione relativi alla tutela degli utenti, dei minori e delle categorie deboli, con riferimento tra l'altro alla materia di <i>hate speech</i> , sia con riferimento ai <i>broadcasters</i> sia con riferimento alle piattaforme nonché alla materia di videogiochi e opere <i>web</i> in attuazione decreto Franceschini (decreto leg.vo 7 dicembre 2017, n. 203).	DCA (Direzione contenuti audiovisivi)
	3.5 Potenziamento delle attività di tutela degli interessi degli utenti di tutti i servizi postali, anche attraverso la revisione della disciplina in materia e il rafforzamento dell'azione di vigilanza specie nei confronti delle imprese con posizioni di rilievo nel mercato.	DSP (Direzione servizi postali)
	3.6 Ulteriore potenziamento delle attività vigilanza a tutela delle categorie deboli attraverso lo svolgimento delle attività ispettive richieste dagli Uffici e la conclusione delle attività sanzionatorie avviate.	SIR (Servizio ispettivo, Registro e Co.re.com.)
	3.7 Potenziamento del sistema di tutele degli utenti attraverso il rafforzamento delle relazioni con il pubblico e del <i>contact center</i> Agcom.	SG - Ufficio gestione Contact Center e relazioni con il pubblico

OBIETTIVO STRATEGICO	OBIETTIVO ANNUALE	U.O.
4. DIFFUSIONE DELLA CULTURA DELLA LEGALITÀ NELLA FRUIZIONE DI OPERE DIGITALI	4.1 Ulteriore ampliamento degli strumenti regolamentari e di vigilanza in particolare con riferimento all'adozione del "Regolamento quote" in attuazione decreto Franceschini (decreto legislativo 7 dicembre 2017, n. 204), all'adozione del Regolamento produttori- agenti (art. 44-quinquies, comma 1, lett. d), del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177 e decreto legislativo 7 dicembre 2017, n. 204); al potenziamento della vigilanza sulla gestione collettiva dei diritti d'autore e dei diritti connessi; all'adeguamento della disciplina regolamentare a tutela delle produzioni audiovisive europee ed indipendenti e dei conseguenti strumenti di vigilanza; all'adesione alla piattaforma del <i>Safer Internet day</i> per il progetto di formazione sulla cultura della legalità riguardo la tutela del diritto d'autore.	DCA (Direzione contenuti audiovisivi)
5. EFFICIENTE ALLOCAZIONE DELLE RISORSE SCARSE: FREQUENZE, NUMERAZIONE	5.1 Ottimizzazione dell'efficienza d'uso delle frequenze di radiodiffusione in linea con gli sviluppi normativi e tecnologici, con particolare riferimento all'attuazione del processo cd. di "refarming della banda a 700 Mhz", mediante lo svolgimento delle attività demandate all'Autorità dalla legge 27 dicembre 2017, n. 205 successivamente integrata e modificata dalla legge 30 dicembre 2018, n. 145.	DIS (Direzione infrastrutture e servizi di media)
	5.2 Ulteriore miglioramento della promozione dell'innovazione e dell'efficienza nelle piattaforme e negli standard di diffusione dei servizi di media in linea con gli sviluppi normativi e tecnologici	
	5.3 Adeguamento delle regole sull'uso delle frequenze in linea con gli sviluppi normativi e tecnologici, attraverso le attività di assegnazione e gestione delle frequenze nel settore delle comunicazioni elettroniche.	DSD (Direzione sviluppo dei servizi digitali e della rete)
	5.4 Potenziamento delle iniziative tese a garantire l'uso efficiente delle risorse di numerazione e lo sviluppo dei servizi <i>IoT</i> (<i>Internet delle cose</i>)	DRS (Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche)
6. EFFICIENZA, EFFICACIA E TRASPARENZA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA	6.1 Ulteriore sviluppo del sistema di comunicazione istituzionale coordinato, chiaro e trasparente.	SG - Ufficio comunicazione
	6.2 Valorizzazione delle risorse umane interne, attuando con continuità le attività di formazione professionale e implementando operativamente i sistemi di misurazione delle performance individuali.	SRU (Servizio risorse umane e strumentali)

OBIETTIVO STRATEGICO	OBIETTIVO ANNUALE	U.O.
6. EFFICIENZA, EFFICACIA E TRASPARENZA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA	6.3 Proseguimento dello sviluppo del progetto di <i>Digital Transformation</i> per migliorare i processi interni e l'uso delle risorse tecniche ed economiche disponibili.	SPB (Servizio Programmazione, Bilancio e Digitalizzazione)
	6.4 Potenziamento delle attività di prevenzione della corruzione e della trasparenza, mediante la piena attuazione dell'istituto del <i>whistleblowing</i> , il rafforzamento del processo formativo nelle aree a rischio corruttivo e la piena implementazione del principio della rotazione del personale.	SCI (Servizio sistema dei controlli interni)
	6.5 Ulteriore miglioramento dell'analisi giuridica a supporto dei processi regolatori e decisionali, attraverso: il potenziamento dell'attività consultiva agli Organi collegiali ed agli Uffici; l'ulteriore aggiornamento dei Regolamenti interni; la diffusione di informazioni sulle novità normative/giurisprudenziali.	SGI (Servizio giuridico)
7. RAFFORZAMENTO DEL RUOLO AGCOM NELL'AMBITO DEGLI ORGANISMI INTERNAZIONALI	7.1 Ulteriore potenziamento del ruolo dell'Autorità nell'ambito degli organismi internazionali di cooperazione settoriale e dei processi legislativi europei, mediante: la partecipazione ai lavori a tutti i livelli del BEREC, dell'ERGA, dell'ERG-Post e degli organismi UE (RSPG, Comitato CEPT ECC) e il correlato contributo tecnico; la partecipazione ai lavori a tutti i livelli degli organismi internazionali (quali IRG, EMERG, REGULATTEL, EPRA, OCSE, ITU, RéseauMed) e il correlato contributo tecnico; la gestione di progetti europei di gemellaggio; le analisi tecniche delle iniziative legislative nella fase ascendente e coordinamento e il contributo tecnico nella fase discendente di implementazione nei tavoli nazionali.	SRI (Servizio rapporti con l'UE e attività internazionale)

3.2. Attività svolte nel 2019 per realizzare gli obiettivi del Piano della *performance*

Nel presente paragrafo, si illustrano le attività svolte dall'Autorità nell'anno 2019 allo scopo di realizzare gli obiettivi strategici ed annuali definiti dal Piano della *performance*, ed i principali risultati ottenuti.

Per l'anno 2019, l'Autorità ha identificato 7 obiettivi strategici di ampia portata, attraverso le quali orientare l'attività regolamentare e di vigilanza nei settori delle comunicazioni elettroniche, radiotelevisivo, editoriale, dei diritti digitali e dei servizi postali. Tali linee strategiche sono state tradotte in 27 obiettivi annuali, riferiti ai singoli settori di attinenza e ritenuti prioritari, in un orizzonte temporale annuale, in ragione del contesto tecnologico, di mercato e normativo.

Di seguito, si riporta uno schema di sintesi degli obiettivi strategici e degli obiettivi annuali, con indicazione dello stato di raggiungimento degli stessi da parte delle strutture preposte, così graduati:

- Livello di raggiungimento dell'obiettivo: 100 % (= completato);
- Livello di raggiungimento dell'obiettivo: 75 % (= avanzato);
- Livello di raggiungimento dell'obiettivo: 50 % (= in corso);
- Livello di raggiungimento dell'obiettivo: 25 % (= iniziale).

1.	PROMOZIONE DI UNA REGOLAMENTAZIONE PRO-CONCORRENZIALE E CONVERGENTE PER LO SVILUPPO DI RETI E SERVIZI	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
1.1	Completamento e adeguamento dell'impianto regolamentare sottostante alla fornitura di servizi all'ingrosso e conseguente potenziamento dell'attività di vigilanza e sanzionatoria con particolare riferimento ai servizi di accesso e interconnessione.	DRS	100% (completato)
1.2	Sviluppo del tema della sicurezza delle comunicazioni	DRS	75% (avanzato)
1.3	Ulteriore potenziamento degli strumenti di monitoraggio e di <i>policy</i> per lo sviluppo di reti e servizi, con particolare riferimento alle attività di: regolamentazione e vigilanza in materia di <i>net neutrality</i> e <i>roaming</i> internazionale; vigilanza e sanzionatorie su <i>secondary ticketing</i> ; monitoraggio dello sviluppo dei servizi digitali innovativi e delle reti di accesso ad Internet.	DSD	Tra 75% (avanzato) e 100% (completato)
1.4	Ulteriore potenziamento delle attività di verifica delle concentrazioni (ex art. 43, comma 1, TUSMAR) e di analisi delle posizioni dominanti o lesive del pluralismo (ex art. 43, comma 2, TUSMAR).	DIS	100% (completato)
1.5	Miglioramento della qualità e dell'efficacia della regolamentazione e dell'attività di vigilanza e sanzionatorie nel settore postale, adeguando l'azione agli sviluppi del mercato e aggiornando le regole in materia di requisiti per il rilascio dei titoli abilitativi e di obblighi da rispettare nell'esercizio dell'attività.	DSP	75% (avanzato)
1.6	Estensione e potenziamento dell'analisi economico-statistica a supporto dei processi regolatori e decisionali, mediante, tra l'altro, Osservatori, Rapporti, Indagini conoscitive, Analisi e Studi, basati sulla gestione di database interni ed esterni.	SES	100% (completato)
1.7	Ulteriore potenziamento delle attività di vigilanza a tutela della concorrenza attraverso lo svolgimento delle attività ispettive richieste dagli Uffici, l'organizzazione e l'efficace tenuta del ROC (Registro degli Operatori di Comunicazione) e la conclusione delle attività sanzionatorie avviate.	SIR	100% (completato)

2.	TUTELA DEL PLURALISMO E DELLA PARITÀ DI ACCESSO AI MEZZI DI INFORMAZIONE	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
2.1	Potenziamento del sistema a garanzia dei diritti degli utenti, attraverso la conclusione delle verifiche della metodologia utilizzata da <i>Audiweb</i> in materia di indici di ascolto nell'ambito del progetto " <i>Audiweb 2.0</i> " (cfr. delibera n. 130/18/CSP); l'implementazione delle attività di media <i>literacy</i> e tutela consumatori nell'ambito del Tavolo tecnico pluralismo; la definizione della disciplina " <i>par condicio</i> " per le Elezioni europee 2019 e relative attività connesse.	DCA	100% (completato)
2.2	Potenziamento delle analisi e verifiche nei mercati dei media. Elaborazione di metodologie di nuovi strumenti finalizzati alla verifica della qualità dell'informazione sulle piattaforme digitali e all'analisi dell'impatto dell'intermediazione algoritmica, nonché dell'attendibilità e della trasparenza degli indici di ascolto online, anche attraverso l'attività del Tavolo tecnico per la garanzia del pluralismo e la correttezza dell'informazione sulle piattaforme digitali (delibera n. 423/17/CONS).	SES	75% (avanzato)
3.	TUTELA DELL'UTENZA E DELLE CATEGORIE DEBOLI	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
3.1	Miglioramento della tutela giurisdiziale degli utenti, mediante opportune e tempestive modifiche regolamentari e applicative per l'aggiornamento della piattaforma <i>ConciliaWeb</i> .	DTC	100% (completato)
3.2	Garanzia dell'accesso ad una rete neutrale, attraverso il potenziamento delle attività di vigilanza e <i>enforcement</i> sull'applicazione della delibera n. 348/18/CONS.	DTC	100% (completato)
3.3	Aggiornamento della regolazione su fatturazione, con particolare riferimento alla modifica della disciplina su <i>Bolletta 2.0</i> .	DTC	100% (completato)
3.4	Ulteriore ampliamento delle iniziative a sostegno dei processi di autoregolamentazione e co-regolamentazione relativi alla tutela degli utenti, dei minori e delle categorie deboli, con riferimento tra l'altro alla materia di <i>hate speech</i> , sia con riferimento ai <i>broadcasters</i> sia con riferimento alle piattaforme nonché alla materia di videogiochi e opere <i>web</i> in attuazione decreto Franceschini (decreto legislativo 7 dicembre 2017, n. 203).	DCA	100% (completato)
3.5	Potenziamento delle attività di tutela degli interessi degli utenti di tutti i servizi postali, anche attraverso la revisione della disciplina in materia e il rafforzamento dell'azione di vigilanza specie nei confronti delle imprese con posizioni di rilievo nel mercato.	DSP	Tra 75% (avanzato) e 100 % (completato)
3.6	Ulteriore potenziamento delle attività vigilanza a tutela delle categorie deboli attraverso lo svolgimento delle attività ispettive richieste dagli Uffici e la conclusione delle attività sanzionatorie avviate.	SIR	Tra 75% (avanzato) e 100 % (completato)
3.7	Potenziamento del sistema di tutele degli utenti attraverso il rafforzamento delle relazioni con il pubblico e del <i>contact center</i> Agcom.	SG - Ufficio gestione Contact Center e relazioni con il pubblico	100% (completato)

4.	DIFFUSIONE DELLA CULTURA DELLA LEGALITÀ NELLA FRUIZIONE DI OPERE DIGITALI	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
4.1	Ulteriore ampliamento degli strumenti regolamentari e di vigilanza in particolare con riferimento all'adozione del "Regolamento quote" in attuazione decreto Franceschini (decreto legislativo 7 dicembre 2017, n. 204), all'adozione del Regolamento produttori- agenti (art. 44-quinquies, comma 1, lett. d), del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177 e decreto legislativo 7 dicembre 2017, n. 204); al potenziamento della vigilanza sulla gestione collettiva dei diritti d'autore e dei diritti connessi; all'adeguamento della disciplina regolamentare a tutela delle produzioni audiovisive europee ed indipendenti e dei conseguenti strumenti di vigilanza; all'adesione alla piattaforma del <i>Safer Internet day</i> per il progetto di formazione sulla cultura della legalità riguardo la tutela del diritto d'autore.	DCA	Tra 75% (avanzato) e 100 % (completato)
5.	EFFICIENTE ALLOCAZIONE DELLE RISORSE SCARSE: FREQUENZE, NUMERAZIONE	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
5.1	Ottimizzazione dell'efficienza d'uso delle frequenze di radiodiffusione in linea con gli sviluppi normativi e tecnologici, con particolare riferimento all'attuazione del processo cd. di " <i>refarming</i> della banda a 700 Mhz", mediante lo svolgimento delle attività demandate all'Autorità dalla legge 27 dicembre 2017, n. 205 successivamente integrata e modificata dalla legge 30 dicembre 2018, n. 145.	DIS	Tra 75% (avanzato) e 100 % (completato)
5.2	Ulteriore miglioramento della promozione dell'innovazione e dell'efficienza nelle piattaforme e negli <i>standard</i> di diffusione dei servizi di media in linea con gli sviluppi normativi e tecnologici.	DIS	75% (avanzato)
5.3	Adeguamento delle regole sull'uso delle frequenze in linea con gli sviluppi normativi e tecnologici, attraverso le attività di assegnazione e gestione delle frequenze nel settore delle comunicazioni elettroniche.	DSD	100% (completato)
5.4	Potenziamento delle iniziative tese a garantire l'uso efficiente delle risorse di numerazione e lo sviluppo dei servizi <i>IoT</i> (<i>Internet delle cose</i>).	DRS	100% (completato)
6.	EFFICIENZA, EFFICACIA E TRASPARENZA DELL' AZIONE AMMINISTRATIVA	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
6.1	Ulteriore sviluppo del sistema di comunicazione istituzionale coordinato, chiaro e trasparente.	SG – Ufficio comunicazione	100% (completato)
6.2	Valorizzazione delle risorse umane interne, attuando con continuità le attività di formazione professionale e implementando operativamente i sistemi di misurazione delle performance individuali.	SRU	100% (completato)
6.3	Proseguimento dello sviluppo del progetto di <i>Digital Transformation</i> per migliorare i processi interni e l'uso delle risorse tecniche ed economiche disponibili.	SPB	100% (completato)
6.4	Potenziamento delle attività di prevenzione della corruzione e della trasparenza, mediante la piena attuazione dell'istituto del <i>whistleblowing</i> , il rafforzamento del processo formativo nelle aree a rischio corruttivo e la piena implementazione del principio della rotazione del personale.	SCI	Tra il 75% (avanzato) e il 100% (completato)

6.	EFFICIENZA, EFFICACIA E TRASPARENZA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
6.5	Ulteriore miglioramento dell'analisi giuridica a supporto dei processi regolatori e decisionali, attraverso: il potenziamento dell'attività consultiva agli Organi collegiali ed agli Uffici; l'ulteriore aggiornamento dei Regolamenti interni; la diffusione di informazioni sulle novità normative/giurisprudenziali.	SGI	75% (avanzato)
7.	RAFFORZAMENTO DEL RUOLO DI AGCOM NELL'AMBITO DI ORGANISMI INTERNAZIONALI	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
7.1	Ulteriore potenziamento del ruolo dell'Autorità nell'ambito degli organismi internazionali di cooperazione settoriale e dei processi legislativi europei, mediante: la partecipazione ai lavori a tutti i livelli del BEREC, dell'ERGA, dell'ERG-Post e degli organismi UE (RSPG, Comitato CEPT ECC) e il correlato contributo tecnico; la partecipazione ai lavori a tutti i livelli degli organismi internazionali (quali IRG, EMERG, REGULATEL, EPRA, OCSE, ITU, RéseauMed) e il correlato contributo tecnico; la gestione di progetti europei di gemellaggio; le analisi tecniche delle iniziative legislative nella fase ascendente e coordinamento e il contributo tecnico nella fase discendente di implementazione nei tavoli nazionali.	SRI	100% (completato)

Nelle pagine seguenti, si fornisce una descrizione dei principali risultati conseguiti in relazione a ciascun obiettivo.

OBIETTIVO STRATEGICO 1 - PROMOZIONE DI UNA REGOLAMENTAZIONE PRO-CONCORRENZIALE E CONVERGENTE PER LO SVILUPPO DI RETI E SERVIZI.	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 1.1 - Completamento e adeguamento dell'impianto regolamentare sottostante alla fornitura di servizi all'ingrosso e conseguente potenziamento dell'attività di vigilanza e sanzionatoria con particolare riferimento ai servizi di accesso e interconnessione.	DRS	100% (completato)

Con riferimento all'obiettivo annuale inerente il completamento e adeguamento dell'impianto regolamentare sottostante alla fornitura dei servizi all'ingrosso, l'Autorità ha portato a termine il procedimento di analisi dei mercati dei servizi di accesso alla rete pubblica di comunicazione elettronica da postazione fissa con delibera n. 348/19/CONS del 18 luglio 2019. Con tale provvedimento sono stati definiti gli obblighi in capo all'operatore dominante TIM S.p.A. nel momento in cui mette a disposizione, tramite le Offerte di riferimento soggette all'approvazione dell'Autorità, i servizi di accesso da postazione fissa che gli operatori acquistano per realizzare le proprie reti di comunicazione elettronica e competere nel mercato dei servizi finali voce e connettività ad *Internet*.

Con la delibera n. 348/19/CONS si conferma TIM S.p.A. quale operatore con significativo potere di mercato (SMP) e si confermano in capo a TIM S.p.A. gli obblighi previsti dal Codice,

ossia gli obblighi di: *i*) accesso; *ii*) trasparenza; *iii*) non discriminazione; *iv*) separazione contabile; *v*) controllo dei prezzi e *vi*) contabilità dei costi.

Tale risultato ha rappresentato un passaggio importantissimo nell'attività di regolazione dell'Autorità alla luce di una serie di novità, rispetto al quadro regolamentare nazionale ed europeo, contenute nella delibera n. 348/19/CONS.

Il primo elemento, soprattutto per l'attenzione suscitata da parte degli operatori concorrenti oltre che delle istituzioni europee, è l'approvazione del progetto di separazione societaria di TIM sottoposto e valutato dall'Autorità secondo la procedura prevista dall'art. 50 ter del Codice. Trattasi di un progetto di separazione volontario che, allocando in un'unica società le infrastrutture di rete di accesso e l'attività di vendita all'ingrosso, determina una completa parità di trattamento, sia per le divisioni commerciali di TIM che degli operatori concorrenti, nel momento in cui acquistano servizi di rete.

Il secondo elemento di novità, rispetto alle precedenti analisi di mercato dell'Autorità, è il riconoscimento della presenza di una concorrenza effettiva nel comune di Milano in ragione della significativa presenza di infrastrutture di comunicazione elettronica alternative a quelle di TIM S.p.A. e del livello di concorrenza registrato sui servizi di accesso alla rete fissa *wholesale*. Nei mercati dell'accesso da postazione fissa relativi al Comune di Milano, essendo stato riscontrato un livello di concorrenza effettiva, si revoca la regolamentazione imposta in capo a TIM S.p.A. con la precedente analisi di mercato di cui alla delibera n. 623/15/CONS.

Altro elemento di novità di questa analisi di mercato è il fatto di aver riconosciuto che nel territorio nazionale vi sono, oltre al comune di Milano, delle rilevanti ulteriori differenze in termini di concorrenza tra infrastrutture di rete di accesso. Ed è proprio in ragione di questa osservazione che l'Autorità introduce, per la prima volta, una differenziazione geografica (ossia in alcuni Comuni) di alcuni obblighi in capo a TIM. In particolare, nei Comuni ritenuti maggiormente concorrenziali (Comuni contendibili), l'Autorità alleggerisce gli obblighi regolamentari di controllo di prezzo prevedendo la possibilità, per TIM, di proporre liberamente i prezzi di accesso.

Da ultimo, la delibera n. 348/19/CONS, ha definito un quadro compiuto di regole per la dismissione, ordinata e con minimi impatti sugli operatori concorrenti e sui clienti finali, di circa 6500 centrali locali di accesso di TIM (cosiddetto *decommissioning*). Entro il 2023, laddove il progetto venisse realizzato da TIM, le centrali locali di accesso passerebbero da circa 10.300 a circa 4000.

Al fine di completare il quadro regolamentare l'Autorità ha, inoltre, avviato il procedimento di analisi dei mercati dei servizi d'interconnessione nella rete telefonica pubblica fissa (mercati n. 1/2014 e n. 2/2007), con delibera n. 327/19/CONS. Trattasi dell'analisi di mercato che definisce

le regole e le tariffe di interconnessione tra tutte le reti di comunicazione elettronica per lo scambio del traffico voce dei clienti finali.

A completamento del quadro regolamentare, l'Autorità ha poi avviato e concluso i procedimenti di approvazione delle Offerte di riferimento che contengono tutti i servizi di accesso e i relativi prezzi.

Quindi, con delibera n. 101/19/CIR l'Autorità, agli esiti della consultazione pubblica nazionale avviata con delibera n. 61/19/CIR, ha concluso il procedimento di approvazione dell'offerta di riferimento 2018 di TIM relativa ai servizi di raccolta, terminazione e transito delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa e dell'offerta di riferimento di Telecom Italia relativa ai servizi di accesso da postazione fissa di alta qualità; con delibera n. 100/19/CIR l'Autorità ha concluso il procedimento istruttorio di approvazione delle offerte di riferimento di Telecom Italia relative ai servizi di accesso all'ingrosso, su rete fissa, offerti agli operatori alternativi da centrale locale per l'anno 2018.

Il quadro di regole fissato dalle analisi di mercato dell'accesso pone in capo a TIM e agli operatori mobili l'obbligo di comunicare all'Autorità, annualmente le contabilità regolatorie che devono essere poi certificate. L'Autorità, con delibere nn. 86/19/CONS e 325/19/CONS, ha pubblicato le relazioni di conformità rispettivamente della contabilità regolatoria di rete fissa di Telecom Italia S.p.A. relativa all'esercizio 2014 e 2015. Con delibera n. 326/19/CONS l'Autorità ha, inoltre, pubblicato le relazioni di conformità sulle contabilità regolatorie di rete mobile degli operatori TIM S.p.A., Vodafone Italia S.p.A., Wind Telecomunicazioni S.p.A. e H3G S.p.A., relative agli esercizi 2014 e 2015.

Un ulteriore completamento dell'attività regolamentare ha riguardato la definizione delle procedure con le quali gli operatori che utilizzano reti in fibra ottica (FTTH) di soggetti diversi da TIM, come ad esempio Open Fiber, devono consentire il cambio operatore da parte dei clienti. Queste procedure erano ben definite e collaudate nel caso di clienti finali attestati sulla rete di TIM ma inesistenti in caso di uso di reti di diversi operatori di rete. Con delibera n. 82/19/CIR l'Autorità ha, pertanto, definito la regolamentazione delle procedure di passaggio dei clienti di operatori di rete fissa che utilizzano reti FTTH di operatori *wholesale* diversi da TIM, assicurando che la migrazione dell'accesso fisico e delle numerazioni associate avvenga in modo sincronizzato, tecnicamente efficiente e nel minor tempo possibile.

Un quadro di regole, per essere completo, deve anche tutelare, oltre che la concorrenza, i clienti finali. A tal fine l'Autorità aveva già adottato la delibera n. 292/18/CONS che chiarisce le differenti caratteristiche tecniche e di qualità dei servizi di connettività a banda larga e ultra larga. A tal fine, le differenti offerte di connettività devono essere distinte per il tramite di "bollini" ossia di simboli colorati che consentano ai clienti di orientarsi nelle proprie scelte di acquisto.

Con la delibera n. 35/19/CONS, concluso il periodo di sperimentazione, è stato approvato, in via definitiva l'utilizzo dei simboli colorati "F", "FR", "R" con i relativi sottotitoli, in tutte le comunicazioni al pubblico, della delibera n. 292/18/CONS.

Va evidenziato inoltre, l'istituzione del tavolo tecnico avente la finalità di condividere un Codice di condotta in relazione all'utilizzo, al fine di acquisire clienti di servizi di comunicazione elettronica, dell'attività dei *call center* (delibera n. 420/19/CONS). Tale Codice di condotta si ispira ai principi generali e alle norme in materia di protezione dei dati dei clienti finali, al rispetto delle norme sui contratti e delle carte dei servizi dei clienti finali, al rispetto delle norme, da parte dei *call center*, sull'iscrizione al ROC, sulla richiamabilità da parte del cliente, e sul divieto di modificare il CLI (*Calling Line Identifier*) della linea da cui origina la chiamata al cliente.

In conclusione, l'obiettivo annuale concernente il completamento ed adeguamento dell'impianto regolamentare sottostante alla fornitura dei servizi all'ingrosso, è stato realizzato.

OBIETTIVO STRATEGICO 1 - PROMOZIONE DI UNA REGOLAMENTAZIONE PRO-CONCORRENZIALE E CONVERGENTE PER LO SVILUPPO DI RETI E SERVIZI.	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 1.2 - Sviluppo del tema della sicurezza delle comunicazioni	DRS	75% (avanzato)

Con riferimento all'obiettivo inerente allo *sviluppo del tema della sicurezza delle comunicazioni*, l'Autorità ha partecipato alle attività del gruppo BEREC "*Cybersecurity in the context of 5G networks*".

Inoltre, con delibera n. 112/19/CIR, del 23 luglio 2019, sono stati diffidati gli operatori autorizzati alla fornitura di servizi di comunicazione elettronica ad adottare, senza indugio, ogni misura funzionale a garantire il rispetto degli obblighi di verifica della correttezza e di non alterazione del CLI (*Calling Line Identifier*), di cui all'art. 6 della delibera n. 8/15/CIR, come integrata dalla delibera n. 156/18/CIR.

Complessivamente, dunque, il livello di realizzazione dell'obiettivo annuale concernente lo sviluppo del tema della sicurezza delle comunicazioni, si è attestato al 75% (avanzato).

OBIETTIVO STRATEGICO 1 - PROMOZIONE DI UNA REGOLAMENTAZIONE PRO-CONCORRENZIALE E CONVERGENTE PER LO SVILUPPO DI RETI E SERVIZI.	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 1.3 - Ulteriore potenziamento degli strumenti di monitoraggio e di <i>policy</i> per lo sviluppo di reti e servizi, con particolare riferimento alle attività di: regolamentazione e vigilanza in materia di <i>net neutrality</i> e <i>roaming</i> internazionale; vigilanza e sanzionatorie su <i>secondary ticketing</i> ; monitoraggio dello sviluppo dei servizi digitali innovativi e delle reti di accesso ad <i>Internet</i> .	DSD	Tra 75% (avanzato) e 100% (completato)

L'Autorità ha realizzato l'obiettivo attraverso l'intensificazione delle attività di monitoraggio in materia di *net neutrality* e *roaming* internazionale, attraverso il presidio dei siti *web* e delle comunicazioni alla clientela da parte degli operatori, le richieste di informazioni e le audizioni degli operatori, nonché tramite specifici procedimenti istruttori per la verifica dell'applicabilità di deroghe ai regolamenti europei in materia di *roaming* internazionale. Nei termini previsti dalla normativa di riferimento è stata pubblicata la relazione "Attività di vigilanza in materia di *net neutrality* - Implementazione del Regolamento (UE) 2015/2120 - Relazione Annuale 2019", trasmessa al BEREC e alla Commissione europea.

Sui temi relativi alla *net neutrality*, *roaming* internazionale, chiamate intra-EU e monitoraggio dello sviluppo dei servizi digitali e delle reti di accesso a *internet*, l'attività a livello internazionale è aumentata fortemente nel 2019, anche a causa del processo complementare all'introduzione del nuovo Codice Europeo delle Comunicazioni Elettroniche (Direttiva 1972/2018), che si basa sullo sviluppo di numerose linee guida in ambito BEREC (indicatori statistici e mappatura *broadband*, collocazione del punto terminale di rete, *open internet*, reti ad altissima velocità, etc.), cui l'Autorità partecipa attivamente.

In tema di applicazione del Regolamento UE) N. 2012/531 cd. *roaming-like-at-home*, nel 2019 sono state adottate quattro delibere di autorizzazione ad applicare un sovrapprezzo, a norma dell'art. 6 quater, par. 2, del Regolamento (UE) N. 2012/531: 1) Delibera n. 306/19/CONS: autorizzazione a Fastweb; 2) Delibera n. 289/19/CONS: autorizzazione alla Società Welcome Italia S.P.A.; 3) Delibera n. 367/19/CONS: autorizzazione alla Società Tiscali S.P.A.; 4) Delibera n. 392/19/CONS: autorizzazione alla Società Digi Italy.

Nell'ambito dell'obiettivo di riferimento, è proseguita l'attività di monitoraggio sull'applicazione della delibera n. 348/18/CONS, che consente agli utenti di scegliere il proprio modem nei collegamenti a banda larga, e rappresenta una delle prime e più articolate implementazioni dei dettami del Regolamento EC 2120/2015 attualmente in vigore.

Ai fini della realizzazione dell'obiettivo, è proseguita nel corso del 2019 l'attività di monitoraggio di sviluppo dei servizi digitali e delle reti di accesso ad *Internet*. La mappatura delle reti di accesso a *internet* (maps.agcom.it), nel 2019, è stata aggiornata in termini di dati disponibili. Le elaborazioni effettuate sui dati della *broadband map* sono state utilizzate anche nell'ambito della cooperazione istituzionale. I temi relativi allo sviluppo delle reti a banda larga e ultralarga sono seguiti dall'Autorità anche nell'ambito di specifici gruppi BEREC e di appositi Comitati nazionali.

Al fine di realizzare l'obiettivo in esame, sono proseguite le attività in materia di *secondary ticketing*, attraverso la contestazione ai principali siti di *secondary ticketing* per aver messo in vendita, su *web* e *social network*, biglietti per concerti e eventi senza essere titolari dei sistemi per

la loro emissione e a prezzi fortemente maggiorati rispetto a quelli ufficiali, in violazione della legge 11 dicembre 2016, n. 232, art. 1, comma 545. Le verifiche sono state condotte dall’Autorità anche attraverso la Guardia di Finanza e la Polizia Postale e sono state avviate a seguito di segnalazioni presentate da società di vendita autorizzate, associazioni di artisti ed organizzatori di eventi. Inoltre, l’Autorità ha collaborato alla stesura di regole tecniche stabilite con provvedimento del Direttore dell’Agenzia delle entrate, previa intesa con il Ministero per i beni e le attività culturali (Mibac).

L’Autorità ha, altresì, concluso l’Indagine conoscitiva svolta con l’Autorità garante della concorrenza e del mercato e con il Garante per la protezione dei dati personali sui *BIG DATA* con la delibera n. 458/19/CONS del 27 novembre 2019. L’Indagine ha approfondito, da tre prospettive diverse e complementari e attraverso audizioni e richieste di informazioni a imprese, associazioni di categoria ed esperti della materia, i cambiamenti derivanti dai *Big Data* sugli utenti che forniscono i dati, sulle aziende che li utilizzano e, dunque, sui mercati. Ciò anche al fine di cogliere appieno le possibili sinergie tra le tre Autorità e identificare gli strumenti più appropriati per eventuali interventi. Sempre sul tema delle Piattaforme, l’Autorità collabora attivamente con le istituzioni nazionali e comunitarie partecipando ai diversi Tavoli in materia.

Complessivamente, dunque, il livello di realizzazione dell’obiettivo annuale concernente l’ulteriore potenziamento degli strumenti di monitoraggio e di *policy* per lo sviluppo di reti e servizi, con particolare riferimento alle attività di: regolamentazione e vigilanza in materia di *net neutrality* e *roaming* internazionale; vigilanza e sanzionatorie su *secondary ticketing*; monitoraggio dello sviluppo dei servizi digitali innovativi e delle reti di accesso ad *Internet*, si è attestato tra il 75 % (avanzato) e il 100 % (completato).

OBIETTIVO STRATEGICO 1 - PROMOZIONE DI UNA REGOLAMENTAZIONE PRO-CONCORRENZIALE E CONVERGENTE PER LO SVILUPPO DI RETI E SERVIZI.	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 1.4 - Ulteriore potenziamento delle attività di verifica delle concentrazioni (ex art. 43, comma 1, TUSMAR) e di analisi delle posizioni dominanti o lesive del pluralismo (ex art. 43, comma 2, TUSMAR).	DIS	100% (completato)

Nell’ambito delle funzioni attribuite dal Titolo VI del d.lgs. 31 luglio 2005, n. 177 (Testo Unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici, di seguito *Tusmar*) a tutela della concorrenza nel settore dei media (c.d. “pluralismo esterno”) ed in particolare dall’articolo 43, comma 1, l’Autorità verifica il rispetto dei limiti anti-concentrativi previsti dai commi 7, 8, 9, 10, 11 e 12 del medesimo articolo in occasione di operazioni di concentrazione e intese tra soggetti operanti nel

SIC (Sistema Integrato delle Comunicazioni). I relativi procedimenti sono svolti secondo le procedure previste dal Regolamento approvato con delibera n. 368/14/CONS; nel corso del 2019, sono stati avviati 11 procedimenti conclusi con determina direttoriale ed è stato dato riscontro a tutte le istanze. È stata, inoltre, effettuata la verifica annuale, prevista dall'art. 23, comma 1, dell'Allegato A alla delibera n. 353/11/CONS, sul rispetto dei limiti al numero di autorizzazioni per la fornitura dei programmi televisivi in ambito nazionale e locale sulle reti digitali terrestri. Gli esiti di tale verifica sono stati presentati al Consiglio nella riunione del 27 novembre 2019.

Per quanto concerne l'attività di analisi delle posizioni dominanti o comunque lesive del pluralismo, ai sensi dell'art. 43, comma 2, del *Tusmar*, l'Autorità, con delibera n. 389/19/CONS del 19 settembre 2019, ha approvato il provvedimento finale di conclusione del procedimento volto ad accertare la sussistenza di posizioni dominanti o comunque lesive del pluralismo nel settore della radiofonia, all'esito di una complessa istruttoria articolata su due fasi. Infatti, in base alle procedure previste dal Titolo IV del citato Regolamento, i suddetti procedimenti sono articolati in due fasi, ciascuna delle quali comporta l'adozione di uno specifico provvedimento previo svolgimento di una consultazione pubblica. Nella prima fase viene individuato il mercato rilevante; nella seconda fase, nella quale viene analizzato il mercato rilevante, si procede all'accertamento di posizioni dominanti o comunque lesive del pluralismo nonché all'eventuale adozione delle misure previste dal comma 5 del medesimo articolo.

Nel corso del 2019, sono state completate le attività istruttorie relative alla "fase 2" del procedimento, le cui risultanze sono state sottoposte a consultazione pubblica con delibera n. 224/19/CONS.

Alla luce delle osservazioni pervenute in sede di consultazione l'Autorità ha confermato le conclusioni raggiunte nell'analisi del mercato rilevante e, pertanto, ha accertato l'insussistenza di posizioni dominanti o comunque lesive del pluralismo, ai sensi dell'articolo 43, comma 2, del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177 nel settore della radiofonia.

Con riferimento, invece, al procedimento volto ad accertare la sussistenza di posizioni dominanti o comunque lesive del pluralismo nel settore dei servizi di media audiovisivi, l'Autorità, con delibera n. 355/19/CONS del 18 luglio 2019, ha sospeso i termini del procedimento, nelle more del processo di *refarming* della banda a 700 Mhz, poiché i processi di trasformazione in atto nell'intero settore dei servizi di media audiovisivi su scala globale e, a livello nazionale, il processo di *refarming* della banda 700 MHz, che è destinato a modificare profondamente l'attuale assetto di mercato, a cui si aggiunge la sopravvenuta instabilità del quadro normativo di riferimento, non rendevano possibile disporre di un quadro di riferimento sufficientemente stabile ai fini della conclusione dell'analisi.

L'obiettivo risulta completato.

OBIETTIVO STRATEGICO 1 - PROMOZIONE DI UNA REGOLAMENTAZIONE PRO-CONCORRENZIALE E CONVERGENTE PER LO SVILUPPO DI RETI E SERVIZI.	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 1.5 - Miglioramento della qualità e dell'efficacia della regolamentazione e dell'attività di vigilanza e sanzionatorie nel settore postale, adeguando l'azione agli sviluppi del mercato e aggiornando le regole in materia di requisiti per il rilascio dei titoli abilitativi e di obblighi da rispettare nell'esercizio dell'attività.	DSP	75% (avanzato)

Nell'ambito dell'obiettivo annuale concernente il miglioramento della qualità e dell'efficacia della regolamentazione e dell'attività di vigilanza e sanzionatoria nel settore postale, l'Autorità ha posto in essere una serie di iniziative ed ha concluso numerose istruttorie.

In primo luogo, il procedimento concernente la verifica del calcolo del costo netto del servizio postale universale, per gli anni 2015 e 2016, si è concluso con l'adozione della delibera n. 214/19/CONS del 7 giugno 2019. Nell'ambito di tale procedimento, l'Autorità ha utilizzato la metodologia prevista dall'Allegato I alla direttiva europea 2008/6/CE (c.d. metodologia del *profitability cost*) adoperando, come perimetro di riferimento, i servizi rientranti nel servizio universale.

Con la delibera n. 215/19/CONS del 7 giugno 2019, si è dato poi avvio al procedimento istruttorio concernente la verifica del calcolo del costo netto del servizio postale universale per gli anni 2017 e 2018.

Con delibera n. 469/19/CONS, l'Autorità ha approvato la modalità di tariffazione a *forfait* per remunerare le comunicazioni connesse (CAN e CAD) anche per la clientela non contrattualizzata. L'Autorità ha, inoltre, effettuato l'aggiornamento al 2018 delle aree di recapito EU2, richiedendo agli operatori alternativi di trasmettere le informazioni aggiornate relative alla copertura delle loro reti di recapito. Utilizzando i dati aggiornati sulle coperture, sono state quindi condotte le verifiche di replicabilità delle offerte di Poste Italiane. In un anno sono state sottoposte al vaglio dell'Autorità più di 30 offerte di servizi postali di recapito di invii multipli presentate da Poste Italiane nell'ambito di gare o RDO del valore annuo di almeno 500 mila euro.

Nell'ambito delle attività di sorveglianza regolamentare per l'attuazione del regolamento sui servizi di consegna transfrontaliera dei pacchi (Regolamento UE 2018/644 del Parlamento europeo e del Consiglio del 18 aprile 2018) sono state raccolte le informazioni sui fornitori e sui servizi di consegna offerti. La raccolta di tali informazioni è stata propedeutica alla pubblicazione *on line* da parte della Commissione europea del comparatore dei prezzi di spedizione dei pacchi transfrontalieri, una pagina *web* per migliorare la trasparenza e facilitare la spedizione dei pacchi in Europa. Sulla base di tali informazioni è stato redatto un report per la Commissione contenente la valutazione dell'abbordabilità dei prezzi dei servizi di consegna transfrontalieri. La

Commissione ha, altresì, invitato le ANR a contribuire alla divulgazione del comparatore prezzi; pertanto, il comparatore prezzi è stato pubblicato in italiano sul sito *web* dell'Autorità, in data 5 dicembre 2019, ed è stato diffuso su diversi canali *social*.

E' proseguita l'attività istruttoria relativa all'analisi del mercato dei servizi di consegna dei pacchi con la pubblicazione della delibera n. 350/19/CONS di avvio della consultazione pubblica. Nello schema di provvedimento sottoposto a consultazione, l'Autorità ha individuato quattro mercati merceologici rilevanti, tutti di dimensione geografica nazionale: 1) mercato delle consegne di pacchi *deferred* in ambito nazionale; 2) mercato delle consegne di pacchi espresse in ambito nazionale; 3) mercato delle consegne di pacchi transfrontaliere in entrata (*inbound*); 4) mercato delle consegne di pacchi transfrontaliere in uscita (*outbound*). La valutazione del livello di concorrenza dei mercati rilevanti non ha portato all'individuazione di alcun operatore con significativo potere di mercato; tuttavia, dall'analisi condotta sono comunque emersi alcuni elementi critici sotto il profilo del corretto assetto competitivo del mercato, quali: (i) la presenza di una piattaforma *e-commerce* verticalmente integrata; (ii) la mancata osservanza degli obblighi derivanti dal titolo abilitativo, in particolare in tema di rispetto delle condizioni di lavoro. Alla consultazione hanno partecipato diversi operatori del mercato inviando i propri contributi e, in alcuni casi, chiedendo di essere auditi. Alla luce di quanto emerso dai contributi degli operatori l'Autorità ha inviato un'ulteriore richiesta di informazioni agli operatori del mercato il cui termine per l'invio delle risposte è stato fissato a gennaio 2020.

Ad ottobre 2019 è stato avviato un procedimento istruttorio di analisi del mercato dei servizi di corrispondenza e determinazione delle tariffe massime dei servizi postali universali finalizzato a: i) individuare i soggetti dal lato della domanda e dell'offerta; ii) definire i mercati rilevanti; iii) analizzare in che modo la sostituzione della comunicazione fisica con quella digitale incida sul mercato dei servizi postali; iv) valutare il grado di concorrenzialità dei mercati rilevanti individuati e definire, se necessario, gli opportuni interventi regolamentari; v) valutare l'opportunità di una rimodulazione delle tariffe massime dei servizi postali universali. Nel mese di dicembre, l'Autorità, ha predisposto ed inviato ai principali operatori del mercato un questionario volto all'acquisizione di tutte le informazioni, di carattere qualitativo e quantitativo, necessarie per lo svolgimento dell'analisi il cui termine per l'invio delle risposte è stato fissato a fine gennaio 2020.

Nel mese di ottobre 2019 è stata avviata un'interlocuzione con l'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC) sul tema delle gare aventi ad oggetto servizi postali. A dicembre è stato avviato dall'ANAC un tavolo tecnico per l'aggiornamento delle linee guida per l'affidamento degli appalti pubblici di servizi postali cui l'Autorità partecipa insieme a CONSIP ed i principali operatori del mercato.

In materia di condizioni giuridiche ed economiche per la restituzione degli invii affidati ad altro operatore e rinvenuti nella rete di Poste Italiane, a seguito modifiche ed integrazioni apportate alla delibera n. 621/15/CONS è proseguita l'attività di controllo e di vigilanza al fine di garantire attraverso il rispetto degli obblighi gravanti in capo agli operatori alternativi, la corretta concorrenza nel mercato postale.

Complessivamente il livello di realizzazione dell'obiettivo annuale si è attestato al 75% (avanzato).

OBIETTIVO STRATEGICO 1 - PROMOZIONE DI UNA REGOLAMENTAZIONE PRO-CONCORRENZIALE E CONVERGENTE PER LO SVILUPPO DI RETI E SERVIZI.	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 1.6. - Estensione e potenziamento dell'analisi economico-statistica a supporto dei processi regolatori e decisionali, mediante, tra l'altro, Osservatori, Rapporti, Indagini conoscitive, Analisi e Studi, basati sulla gestione di database interni ed esterni.	SES	100% (completato)

L'Autorità per il raggiungimento di tale obiettivo nel 2019 ha prodotto diverse pubblicazioni che si sono affiancate a quelle già in essere.

L'attività di analisi di economia dei dati, ha portato, infatti, sia alla pubblicazione dell'Osservatorio sulle Piattaforme *online*, a fine dicembre 2019, che analizza annualmente i principali indicatori economici e i settori di attività delle piattaforme *online*, sia alla diffusione del Report "*Educare Digitale. Lo stato di sviluppo della scuola digitale*", che ha fornito una fotografia del processo di digitalizzazione del sistema scolastico italiano, ed ha inteso promuovere un approccio metodologico per monitorare lo sviluppo del digitale nel sistema scolastico e al contempo utilizzare i risultati per indirizzare in maniera efficace gli interventi necessari.

Anche il completamento del rapporto sui consumi informativi dei giovani, approvato dal Consiglio a dicembre 2019, ha supportato, con una metodologia di ricerca articolata e innovativa ed in maniera chiara, la riflessione storicamente documentata dall'Autorità sul rapporto media-minori, fornendo un quadro preciso e puntuale del rapporto tra la generazione dei *Millenials* e l'informazione.

Al raggiungimento di tale obiettivo hanno concorso anche i numeri dell'Osservatorio trimestrale sulle comunicazioni e i Focus bilanci. In Focus bilanci, in particolare, contengono elaborazioni di dati inerenti ai servizi di comunicazione elettronica, agli operatori di rete e ai gestori delle infrastrutture di radio diffusione, all'editoria quotidiana e periodica e ai servizi postali, che integrano le informazioni diffuse tramite l'Osservatorio sulle comunicazioni, la Relazione Annuale, i *Report*, e le indagini conoscitive ad hoc condotte dall'Autorità.

Pertanto, l'obiettivo annuale concernente l'estensione e potenziamento dell'analisi economico-statistica a supporto dei processi regolatori e decisionali, mediante, tra l'altro, Osservatori, Rapporti, Indagini conoscitive, Analisi e Studi, basati sulla gestione di database interni ed esterni, è stato realizzato.

OBIETTIVO STRATEGICO 1 - PROMOZIONE DI UNA REGOLAMENTAZIONE PRO-CONCORRENZIALE E CONVERGENTE PER LO SVILUPPO DI RETI E SERVIZI.	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 1.7 - Ulteriore potenziamento delle attività di vigilanza a tutela della concorrenza attraverso lo svolgimento delle attività ispettive richieste dagli Uffici, l'organizzazione e l'efficace tenuta del ROC (Registro degli Operatori di Comunicazione) e la conclusione delle attività sanzionatorie avviate.	SIR	100% (completato)

Con riferimento a tale obiettivo, l'Autorità ha rafforzato le attività ispettive, di verifica, di vigilanza e controllo nella pluralità di settori presidiati, in materia di pagamento del canone di concessione radiofonica di cui all'art. 1 del D.M. 23 ottobre 2000 (CANORAD), in occasione di operazioni di concentrazione e intese tra soggetti operanti nel SIC.

Le suddette attività svolte sovente in collaborazione con la sezione distaccata presso l'Autorità del Servizio di Polizia Postale e delle Comunicazioni, oltre che con il Nucleo Speciale Beni e Servizi della Guardia di Finanza presso l'Autorità hanno portato alla realizzazione del "Progetto MAIL EXPRESS" consistente nella verifica - in un campione significativo di 215 soggetti maggiormente rilevanti in termini di volume di affari, nonché di equa geolocalizzazione sul territorio nazionale - dell'esercizio del servizio di affrancatura meccanica per gli invii postali denominato commercialmente "Affrancaposta" in osservanza della normativa di settore fissata dal Decreto legislativo n. 261/1991 e dal Regolamento Agcom di cui alla delibera n. 129/15/CONS ed alla delibera n. 77/18/CONS.

In ordine alle attività ispettive e di verifica, l'Autorità ha provveduto allo svolgimento di diversi incarichi ispettivi nei vari campi di intervento, articolando la sua attività dalla tutela dei diritti dei consumatori, alla disciplina delle reti e dei servizi di comunicazione elettronica, dal settore dei contenuti audiovisivi e relativamente al settore postale con riguardo al rispetto delle norme che regolano la fornitura dei servizi di postalizzazione.

Relativamente al settore della tutela dei consumatori nel campo dei servizi di comunicazione elettronica, l'Autorità ha effettuato attività di verifica nei riguardi dei principali operatori di telefonia (sia da *desk* che presso gli operatori stessi). In particolare, le attività sono state volte a verificare il rispetto delle norme poste a tutela dei diritti degli utenti con particolare riferimento

alla problematica del credito residuo, alla gestione dei reclami, alla qualità dei servizi di contatto ed alla fornitura di informazioni agli utenti, alla fruizione di promozioni riservate.

Verifiche sono state, poi, effettuate in ordine alla problematica dei c.d. servizi a sovrapprezzo forniti, impropriamente, attraverso numerazioni previste, invece, per servizi di carattere social informativo e di pubblica utilità. Ulteriori attività di controllo sono state volte ad individuare possibili casi di attivazione non compliant di nuove tipologie di servizi *premium*, nell'ambito delle procedure di gestione dei processi di *marketing* e di vendita dei suddetti servizi.

L'attività ispettiva ha, tra l'altro, evidenziato criticità nel servizio di assistenza alla clientela, con particolare riferimento alla gestione dei reclami presentati dagli utenti relativamente al processo di portabilità.

Per quel che riguarda il rafforzamento delle funzioni di vigilanza molteplici sono state le attività realizzate. La vigilanza sulla regolare applicazione, da parte delle emittenti radiofoniche, delle norme in materia di versamento allo Stato del contributo/canone, c.d. CANORAD, hanno fatto emergere alcune irregolarità nel pagamento del canone di concessione, opportunamente segnalate alla *Direzione Generale per i servizi di comunicazione elettronica, radiodiffusione e postali del Ministero dello Sviluppo Economico*.

Con riferimento alla vigilanza sul rispetto della disciplina in materia di pubblicità istituzionale da parte degli Enti pubblici (*ex art. 41 del TUSMAR*), l'Autorità ha svolto un'attività di verifica nei confronti di una pluralità di Enti controllati (n. 51 Enti Pubblici) facenti parte di un campione significativo di Amministrazioni pubbliche vigilate (composto da: Autorità Portuali, Enti e Casse Nazionali di Previdenza ed Agenzie Regionali per il lavoro), sanzionando i soggetti pubblici inadempienti.

Sono state inoltre acquisite le comunicazioni annuali trasmesse dagli enti pubblici dal 1° al 30 settembre del 2019 ed avviate, conseguentemente, le attività di monitoraggio e verifica nei riguardi degli Enti che compongono il nuovo panel del 2020.

In materia di Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC), oltre all'ordinaria attività di tenuta dello stesso, nell'anno 2019, le verifiche sugli operatori sono state ampliate includendo anche gli operatori esercenti attività di *call center* che non risultavano iscritti al ROC, inducendo le predette società a trasmettere la domanda di iscrizione o a comunicare tutte le numerazioni nazionali utilizzate.

Quanto all'attività di vigilanza sulle imprese editrici richiedenti i contributi all'editoria, i contributi per la stampa italiana all'estero e i contributi all'editoria speciale periodica per non vedenti ed ipovedenti di cui al decreto legislativo 15 maggio 2017, n. 70, si è verificata, su richiesta della *Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per l'Informazione e l'Editoria (DIE)*, la regolare posizione presso il ROC di circa 200 editori, nonché la conformità dei loro assetti

proprietari alla normativa vigente e la sussistenza di eventuali situazioni di controllo e/o collegamento ai sensi dell'art. 2359 del codice civile.

Nell'ambito dell'attività relativa alla tenuta del “*Catasto nazionale delle frequenze*”, l'Autorità ha avviato verifiche sui dati relativi agli impianti trasmettenti su frequenze terrestri del servizio di radiodiffusione sonora in tecnica analogica e digitale e televisiva in tecnica digitale, invitando gli operatori ad aggiornare le stesse, in caso di incongruenza nelle informazioni comunicate.

Per quanto sopra, l'obiettivo annuale risulta completato.

OBIETTIVO STRATEGICO 2 - TUTELA DEL PLURALISMO E DELLA PARITÀ DI ACCESSO AI MEZZI DI INFORMAZIONE.	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 2.1 - Potenziamento del sistema a garanzia dei diritti degli utenti, attraverso la conclusione delle verifiche della metodologia utilizzata da <i>Audiweb</i> in materia di indici di ascolto nell'ambito del progetto “ <i>Audiweb 2.0</i> ” (cfr. delibera n. 130/18/CSP); l'implementazione delle attività di <i>media literacy</i> e tutela consumatori nell'ambito del Tavolo tecnico pluralismo; la definizione della disciplina “ <i>par condicio</i> ” per le Elezioni europee 2019 e relative attività connesse.	DCA	100% (completato)

Con riferimento a tale obiettivo si segnala la conclusione del procedimento istruttorio avviato nei confronti della società *Audiweb* in materia di misurazione dell'audience online - con specifico riguardo alla metodologia proposta nell'ambito del progetto *Audiweb 2.0* – in esito al quale l'Autorità ha adottato la delibera n. 168/19/CSP. Il provvedimento prevede una serie di prescrizioni a carico della società *Audiweb* la quale, per soddisfare i principi di trasparenza e correttezza metodologica a garanzia dei soggetti che operano sul mercato, “*deve sottoporre ad audit e rendere replicabili, da parte di un soggetto terzo certificatore indipendente, tutte le fasi del processo di raccolta ed elaborazione delle rilevazioni censuarie e le fasi del processo di trasferimento di informazioni tra le diverse fonti di dati che costituiscono l'impianto della nuova rilevazione*”.

Intensa è stata, inoltre, l'attività in materia di tutela del pluralismo e di comunicazione politica: nel corso del 2019, si sono svolte numerose competizioni elettorali, sia di ambito nazionale, quali le elezioni europee del 26 maggio 2019 - delibera n. 94/19/CONS e quelle regionali in Piemonte (26 maggio 2019), Umbria (27 ottobre 2019), Emilia Romagna e Calabria (26 gennaio 2020 – delibera n. 464/19/CONS); ma anche di ambito locale con le comunali del 26 maggio 2019 - disciplinate con il regolamento di cui alla delibera n. 109/19/CONS – svoltesi anche in Sicilia (28 aprile 2019), Sardegna (16 giugno 2019) e nel Trentino Alto Adige (17 novembre 2019), e con il turno straordinario di comunali (10 novembre 2019); sempre in ambito locale si

sono svolte le elezioni suppletive della Camera dei deputati nel Trentino Alto Adige (26 maggio 2019) e nel Lazio (1 marzo 2020), e del Senato della Repubblica in Campania (23 febbraio 2020) e in Umbria (8 marzo 2020), così come pure il referendum consultivo nel Comune di Venezia (1° dicembre 2019) per il quale ha trovato applicazione la disciplina contenuta nella delibera n. 89/14/CONS. Le elezioni regionali svoltesi nel 2019 hanno tutte trovato disciplina nelle disposizioni recate dalla delibera n. 43/19/CONS.

Lo svolgimento delle suddette elezioni ha comportato una intensa attività di vigilanza attraverso il monitoraggio dei programmi di informazione diffusi da tutte le emittenti nazionali monitorate (14 testate) che ha dato luogo alla conseguente attività istruttoria e sanzionatoria ai sensi di legge.

Al riguardo, si ricorda che durante i periodi interessati da competizioni elettorali di rango nazionale la pubblicazione dei dati di monitoraggio è stata settimanale.

L'obiettivo è stato completato.

OBIETTIVO STRATEGICO 2 - TUTELA DEL PLURALISMO E DELLA PARITÀ DI ACCESSO AI MEZZI DI INFORMAZIONE.	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 2.2. - Potenziamento delle analisi e verifiche nei mercati dei media. Elaborazione di metodologie di nuovi strumenti finalizzati alla verifica della qualità dell'informazione sulle piattaforme digitali e all'analisi dell'impatto dell'intermediazione algoritmica, nonché dell'attendibilità e della trasparenza degli indici di ascolto online, anche attraverso l'attività del Tavolo tecnico per la garanzia del pluralismo e la correttezza dell'informazione sulle piattaforme digitali (delibera n. 423/17/CONS).	SES	75% (avanzato)

L'Autorità ha realizzato l'obiettivo in esame attraverso lo svolgimento di attività di verifica dei limiti anticoncentrativi a tutela del pluralismo e lo studio di nuove forme di intervento *online*. A tal fine, nel corso dell'anno l'Autorità ha svolto le attività di verifica: a) dei limiti anticoncentrativi nell'ambito del Sistema Integrato delle Comunicazioni, provvedendo all'avvio della valorizzazione del SIC per l'anno 2018 con la delibera n. 346/19/CONS; b) del superamento dei limiti di legge per le testate quotidiane, con la pubblicazione – ad aprile 2019 – dei dati relativi alle tirature 2018, approvati dal Consiglio il 21/3/2019. Al fine di tutelare il pluralismo e la parità di accesso ai mezzi di informazione, è stato avviato l'Osservatorio sulla disinformazione *online* inerente alla qualità dell'informazione, con la predisposizione di quattro numeri pubblicati sul sito dell'Autorità volti ad analizzare in maniera statica e dinamica la produzione di disinformazione *online* e a fornire agli *stakeholder* indicazioni sull'insorgenza e sulla diffusione di contenuti *fake* rispetto a specifici argomenti, nonché sulle principali tematiche oggetto di disinformazione.

L'Autorità ha, altresì, provveduto ad avviare altre due attività volte al monitoraggio della qualità dell'informazione, con particolare riferimento alla verifica dell'attendibilità e della trasparenza degli indici di ascolto *online* e dei sondaggi *online*.

Tenuto conto del regime straordinario di prorogatio dell'organo consiliare alcune attività (ad es. il SIC) sono state posticipate fino al loro termine procedimentale.

Pertanto, il livello di realizzazione di tale obiettivo nell'anno 2019 è del 75% (avanzato)

OBIETTIVO STRATEGICO 3 - TUTELA DELL'UTENZA E DELLE CATEGORIE DEBOLI	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 3.1. - Miglioramento della tutela giustiziale degli utenti, mediante opportune e tempestive modifiche regolamentari e applicative per l'aggiornamento della piattaforma <i>ConciliaWeb</i> .	DTC	100% (completato)

Per realizzare l'obiettivo annuale del miglioramento della tutela giustiziale degli utenti, mediante opportune e tempestive modifiche regolamentari e applicative per l'aggiornamento della piattaforma *ConciliaWeb*, l'Autorità, in data 18 aprile 2019, al termine di una prima fase istruttoria, con delibera n. 126/19/CONS, ha avviato il procedimento per la modifica del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche. Il procedimento si è concluso il 18 luglio 2019 con l'approvazione della delibera n. 353/19/CONS, che ha modificato il citato Regolamento aprendo a una pluralità di soggetti da sempre coinvolti nell'attività di risoluzione delle controversie, così rendendo *Conciliaweb* uno strumento ancora più al servizio dei cittadini e agevolandone l'accesso anche tramite terze parti.

Successivamente, considerato che le modifiche apportate al Regolamento comportano la necessità di adeguamenti della procedura informatica e, conseguentemente, di un aggiornamento del Regolamento applicativo di cui alla delibera n. 339/18/CONS (da adottare d'intesa con la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome), è stato istituito un Gruppo di lavoro incaricato di esaminare le soluzioni operative e regolamentari necessarie all'attuazione delle modifiche di cui alla delibera n. 353/19/CONS.

Il Gruppo ha tenuto 4 audizioni con gli operatori e 3 con le associazioni dei consumatori e ha individuato soluzioni tecniche condivise, trasfuse in una proposta di modifica del regolamento applicativo di cui alla delibera n. 339/18/CONS.

L'obiettivo annuale nell'anno 2019 è stato completato.

OBIETTIVO STRATEGICO 3 - TUTELA DELL'UTENZA E DELLE CATEGORIE DEBOLI	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 3.2 - Garanzia dell'accesso ad una rete neutrale, attraverso il potenziamento delle attività di vigilanza e <i>enforcement</i> sull'applicazione della delibera n. 348/18/CONS.	DTC	100% (completato)

Al fine della realizzazione dell'obiettivo in esame, l'Autorità nel 2019 ha gestito tutte le segnalazioni pervenute dagli utenti, dalle Associazioni dei consumatori e dagli operatori con riferimento al rispetto del Regolamento UE n. 2015/2120 in materia di neutralità della rete e sull'attuazione della delibera n. 348/18/CONS in materia di libertà di scelta dei terminali. In particolare, è stata completata l'attività di vigilanza rispetto agli operatori che rappresentano oltre il 90% del mercato delle offerte di telefonia fissa, attraverso richieste istruttorie, ispezioni, ripetute audizioni e informative al Consiglio dell'Autorità. Tale attività, che ha portato all'apertura di tre procedimenti sanzionatori (nei confronti di Vodafone, Fastweb e Wind Tre) nonché un'intensa azione di *moral suasion*, ha consentito di conseguire un sostanziale adeguamento alle norme da parte degli operatori di rete fissa, anche rispetto a quelle società che inizialmente non si erano conformate alla nuova disciplina. Pertanto, al termine dell'attività di vigilanza, in caso di stipula di nuovi contratti per l'accesso ad *Internet* da rete fissa, gli utenti hanno dunque potuto scegliere liberamente il proprio *modem*.

È stata svolta anche un'intensa attività di valutazione delle richieste di restrizione alla libertà di scelta presentate dagli operatori, sia mediante approfondimenti tecnici sia mediante audizioni degli operatori, informando il Consiglio in merito. In particolare, ci si è soffermati sulle richieste di restrizione legate alla fornitura dei moduli di conversione elettro-ottica nel caso di reti FTTH nonché degli apparati di ricetrasmisione per le offerte FWA. Le risposte ai quesiti posti dagli operatori sono state successivamente pubblicate sul sito *Internet* dell'Autorità.

È proseguita, altresì, l'attività di vigilanza sull'applicazione delle restanti misure previste dal Regolamento UE n. 2015/2120, con particolare riferimento ai servizi erogati in modalità *zero rating*, alle pratiche di gestione del traffico ed ai servizi specializzati. Tale attività ha comportato l'acquisizione di informazioni ed approfondimenti documentali nei confronti degli operatori, nonché audizioni e indagini d'ufficio, che sono state puntualmente riportate nella reportistica prevista dal Regolamento e dalle relative Linee Guida nei confronti del BEREC e della Commissione.

Per quanto sopra, l'obiettivo annuale, nell'anno 2019, è stato completato.

OBIETTIVO STRATEGICO 3 - TUTELA DELL'UTENZA E DELLE CATEGORIE DEBOLI	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 3.3 - Aggiornamento della regolazione su fatturazione, con particolare riferimento alla modifica della disciplina su <i>Bolletta 2.0.</i>	DTC	100% (completato)

Relativamente all'obiettivo annuale concernente l'aggiornamento della regolazione su fatturazione, con particolare riferimento alla modifica della disciplina su *Bolletta 2.0.*, con la delibera n. 225/19/CONS è stata avviata, una consultazione pubblica per aggiornare la disciplina riguardante i blocchi di chiamata e la trasparenza della fatturazione alla luce delle diverse abitudini di consumo degli utenti, dell'evoluzione tecnologica e soprattutto delle modifiche al quadro normativo e regolamentare. Con questa proposta di provvedimento sottoposta a consultazione, è stato assolto un duplice obiettivo: quello della razionalizzazione della disciplina - tramite l'aggiornamento dell'elenco delle numerazioni dei servizi a sovrapprezzo per le quali gli operatori sono tenuti a offrire il blocco permanente di chiamata - e quello della modifica delle informazioni minime che gli operatori sono tenuti a fornire agli utenti nel documento di fatturazione. Quest'ultimo, nelle intenzioni dell'Autorità, non dovrà essere un mero prospetto riepilogativo dei costi imputati agli utenti per i servizi sottoscritti, ma dovrà anche contenere informazioni utili ai fini della gestione del contratto.

La consultazione pubblica, conclusasi il 31 ottobre 2019, ha visto la partecipazione dei principali fornitori di servizi di comunicazione elettronica, di alcune associazioni di categoria rappresentative di piccole e medie imprese del settore, e delle principali associazioni di consumatori. Con tali soggetti, peraltro, si è manifestata la necessità di approfondire alcuni aspetti relativi a eventuali sistemi di controllo della spesa e gestione del contratto che gli operatori mettono a disposizione degli utenti tramite applicazioni e/o servizi *online*. La conclusione del procedimento con l'adozione del provvedimento è prevista dalla citata delibera entro i primi mesi del 2020.

Per quanto esposto, l'obiettivo annuale è stato realizzato.

OBIETTIVO STRATEGICO 3 - TUTELA DELL'UTENZA E DELLE CATEGORIE DEBOLI	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 3.4 - Ulteriore ampliamento delle iniziative a sostegno dei processi di autoregolamentazione e coregolamentazione relativi alla tutela degli utenti, dei minori e delle categorie deboli, con riferimento tra l'altro alla materia di <i>hate speech</i> , sia con riferimento ai <i>broadcasters</i> sia con riferimento alle piattaforme nonché alla materia di videogiochi e opere <i>web</i> in attuazione decreto Franceschini (decreto legislativo 7 dicembre 2017, n. 203).	DCA	100% (completato)

Con riferimento a tale obiettivo, l'attività dell'Autorità si è concentrata principalmente su 4 direttrici di azione: 1) la verifica degli obblighi di servizio pubblico radiotelevisivo e multimediale, 2) il divieto di pubblicità del gioco d'azzardo 3) la tutela della dignità della persona e il rispetto del principio di non discriminazione 4) la tutela dei minori, con specifico riguardo ai videogiochi e alle opere audiovisive destinate al *web*.

L'articolo 48 del testo unico attribuisce all'Autorità il compito di verificare che il servizio pubblico generale radiotelevisivo (e ora anche multimediale) sia effettivamente prestato nel rispetto delle disposizioni contenute nello stesso testo unico e nel contratto nazionale di servizio.

Nel 2019 l'attività di vigilanza nei confronti della concessionaria del servizio pubblico ha dato luogo a due procedimenti sanzionatori, avviati ai sensi del ciato art. 48, comma 2, per presunto inadempimento degli obblighi di servizio pubblico generale radiotelevisivo e del Contratto nazionale di servizio 2018-2022.

I procedimenti hanno riguardato, l'uno, il rispetto del dettato dell'art. 25, comma 1, lett. s), punto iii) del contratto e, l'altro, il rispetto delle disposizioni a tutela del pluralismo e della corretta informazione (artt. 3 e 6 del contratto anche in relazione agli obblighi di cui all'art 25).

Una ulteriore attività ha riguardato l'avvio delle attività funzionali alla individuazione della società incaricata della revisione della contabilità Rai. L'incarico relativo al servizio per il controllo della contabilità separata, aggiudicato con delibera n. 544/11/CONS del 12 ottobre 2011 per gli esercizi finanziari del novennio 2010-2018, è cessato con la revisione dell'esercizio finanziario 2018. Pertanto l'Autorità, dopo aver formulato alcuni rilievi prontamente recepiti dalla concessionaria, ha predisposto lo schema di bando di gara, unitamente al disciplinare di gara ed al capitolato tecnico, relativo alla procedura sopra soglia comunitaria per l'affidamento di detto servizio per gli esercizi finanziari 2019-2027.

Con riferimento alla seconda direttrice di azione, l'Autorità ha adottato con delibera n.132/19/CONS le "Linee-guida sulle modalità attuative dell'art. 9 del decreto-legge 12 luglio 2018, n. 87". Attraverso le linee guida l'Autorità ha inteso, entro la cornice primaria di riferimento, fornire principi e regole di carattere generale che consentissero agli operatori del settore di avere un orientamento per la corretta interpretazione dell'articolo 9 del decreto. Nella delibera di approvazione delle linee guida, l'Autorità si riservava di inviare una segnalazione al Governo per evidenziare le criticità riscontrate "[...] *stante la natura imperativa delle norme contenute nell'art. 9 del decreto e rilevate, anche a seguito della consultazione svolta, talune specifiche circostanze nelle quali si pongono criticità ai fini di una effettiva ed efficace azione di vigilanza e di contrasto al fenomeno della ludopatia, l'Autorità invierà al Governo una segnalazione relativa a tali specifici profili*". Sulla scorta di tale previsione, nel mese di luglio 2019, anche alla luce degli esiti della consultazione pubblica svolta, nonché all'esito della prima esperienza applicativa, l'Autorità

ha ritenuto di inviare una segnalazione al Governo per formulare alcune specifiche proposte di intervento, laddove il legislatore intenda procedere ad una auspicabile riforma, in funzione di una reale tutela del consumatore.

In relazione alla terza direttrice di azione, nel 2019 l'Autorità ha concluso l'*iter* procedimentale di adozione di norme specifiche in materia di rispetto della dignità umana e del principio di non discriminazione e di contrasto all'*hate speech* predisponendo il testo definitivo del Regolamento adottato dall'Autorità con delibera n.157/19/CONS. Il provvedimento – frutto anche di una stretta collaborazione con l'Ordine dei giornalisti – ha inteso fornire un quadro più definito di regole finalizzate al contrasto alle espressioni d'odio, secondo i principi delle normative italiane ed europee in materia, assistito anche da un presidio sanzionatorio. Per una maggiore sensibilizzazione degli utenti rispetto al tema *de qua* e all'entrata in vigore del Regolamento, l'Autorità ha, inoltre, ritenuto opportuno realizzare due spot dedicati: uno, reso disponibile *online* sul sito istituzionale e un altro trasmesso dalle principali reti televisive nazionali.

Infine, con riferimento alla quarta direttrice di azione, in attuazione di quanto previsto dell'art. 10 del dlgs. 7 dicembre 2017, n. 203, l'Autorità ha approvato con delibera n. 74/19/CONS il Regolamento in materia di classificazione delle opere audiovisive destinate al *web* e dei videogiochi. In considerazione della rilevanza della materia per la tutela dei minori, e della complessità dell'intervento regolatorio, la delibera ha altresì previsto l'istituzione di un apposito Tavolo tecnico di co-regolamentazione per la definizione di specifiche linee guida sulla classificazione da porre in atto e per l'individuazione di iniziative - campagne di informazione, sensibilizzazione ed educazione — da realizzare, nella prospettiva della fruizione consapevole delle opere audiovisive destinate al *web* e dei videogiochi, d'intesa con i soggetti istituzionali, gli operatori e le associazioni aderenti al Tavolo tecnico.

La delibera n. 359/19/CONS del 18 luglio 2019 ha approvato le linee guida sulla classificazione e ha stabilito la tempistica di applicazione delle attività. Con la medesima delibera, recepita l'esigenza di una riflessione sistematica e generale sull'applicazione delle nuove disposizioni regolamentari, l'Autorità ha altresì istituito l'Osservatorio permanente per la co-regolamentazione della classificazione delle opere audiovisive destinate al *web* e dei videogiochi quale sede di interlocuzione tra l'Autorità, le istituzioni e i soggetti interessati alle problematiche afferenti all'applicazione pratica delle attività di classificazione, alla verifica della persistente efficacia delle previsioni contenute nelle linee guida, e al monitoraggio dell'evoluzione del relativo settore, garantendo il contributo tecnico dell'Autorità anche in sede euro-unitaria sulla specifica materia della classificazione.

L'obiettivo è stato completato.

OBIETTIVO STRATEGICO 3 - TUTELA DELL'UTENZA E DELLE CATEGORIE DEBOLI	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 3.5 - Potenziamento delle attività di tutela degli interessi degli utenti di tutti i servizi postali, anche attraverso la revisione della disciplina in materia e il rafforzamento dell'azione di vigilanza specie nei confronti delle imprese con posizioni di rilievo nel mercato.	DSP	Tra 75% (avanzato) e 100% (completato)

L'Autorità, nel corso del 2019, al fine di realizzare l'obiettivo 3.5, ha svolto diverse attività a tutela dell'utenza tese a monitorare e garantire la regolarità e la correttezza dello svolgimento del servizio postale.

L'Autorità ha approvato la delibera n. 189/19/CONS che stabilisce l'obbligo per gli operatori postali, nell'ambito della risposta ad un reclamo dell'utente o nell'ambito di una procedura di conciliazione o di controversia, di fornire informazioni dettagliate sia all'utente che al gestore del servizio sull'intera tracciatura e, quindi, sulle date di compimento delle varie fasi del servizio postale. Dalla fine del 2019 la delibera è pienamente operativa e pertanto sono state avviate le conseguenti attività di monitoraggio e vigilanza.

Quanto all'ordinaria attività di vigilanza sulla continuità del servizio universale postale nel 2019 sono stati conclusi diversi procedimenti sanzionatori relativi sia alla chiusura per l'intera giornata sia ad aperture ritardate e a chiusure anticipate di Uffici postali non giustificate da motivi di forza maggiore.

Anche nell'anno 2019, sono proseguite le attività di monitoraggio sia sulla corretta implementazione del modello di recapito a giorni alterni da parte di Poste Italiane (quindi sul rispetto delle previsioni di cui alla delibera n. 395/15/CONS), sia riguardo l'attuazione dei piani di razionalizzazione degli uffici postali, in particolare, attraverso la verifica del rispetto della delibera n. 342/14/CONS recante "*Punti di accesso alla rete postale: modifica dei criteri di distribuzione degli uffici di Poste Italiane*", avente la specifica finalità di salvaguardare maggiormente gli utenti che vivono nelle zone remote del Paese.

Numerosi sono stati anche i procedimenti avviati e quelli conclusi con sanzione nei confronti di molti operatori postali alternativi (tra questi anche i maggiori c.d. corrieri espressi), per il mancato rispetto delle delibere di riferimento per la tutela dell'utenza nei servizi postali (delibera n. 413/14/CONS e delibera n. 184/13/CONS), con la conseguenza di impedire agli utenti di esercitare i propri diritti.

Infine, oltre alle ordinarie attività di vigilanza, è stata avviata, con il fondamentale supporto della Nucleo Speciale per la Radiodiffusione e l'Editoria della Guardia di Finanza, una vasta operazione e sull'intero territorio nazionale, riguardante centinaia di soggetti che utilizzano il

servizio di “affrancaposta”, al fine di verificare se essi svolgano attività postale in assenza del prescritto titolo abilitativo. Nel 2019 il Nucleo Speciale ha concluso l’attività ispettiva relativamente a circa 50 soggetti e, conseguentemente, sono state avviate le relative attività preistruttorie di vigilanza.

Complessivamente il livello di realizzazione dell’obiettivo annuale si è attestato tra il 75% (avanzato) e il 100% (completato).

OBIETTIVO STRATEGICO 3 - TUTELA DELL’UTENZA E DELLE CATEGORIE DEBOLI	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 3.6 - Ulteriore potenziamento delle attività vigilanza a tutela delle categorie deboli attraverso lo svolgimento delle attività ispettive richieste dagli Uffici e la conclusione delle attività sanzionatorie avviate.	SIR	Tra 75% (avanzato) e 100% (completato)

Con riferimento all’obiettivo annuale 3.6, l’Autorità ha svolto le attività a tutela del mercato e dell’utenza decentrate nei singoli territori regionali attraverso i Comitati regionali per le comunicazioni (di seguito, Co.re.com.), organi funzionali dell’Autorità ai sensi dell’art. 1, comma 13, della legge istitutiva 31 luglio 1997, n. 249, oltre che organi di consulenza e di gestione delle Regioni in materia di comunicazioni.

Il rafforzamento delle attività di monitoraggio da parte dell’Autorità delle funzioni delegate ai Corecom, a tutela delle categorie deboli, è stata realizzata attraverso la predisposizione di linee guida, circolari e manuali operativi.

In questa direzione, la predisposizione del Regolamento di funzionamento della Commissione paritetica nazionale da parte dell’Autorità, ora in fase di valutazione da parte della Conferenza dei Presidenti dei Consigli Regionali, costituisce un ulteriore e rilevante avanzamento.

L’Autorità ha coordinato l’attività di formazione del personale dei Comitati con specifici seminari di aggiornamento sulle diverse materie, tenendo presente le esigenze formative manifestate dagli stessi Co.re.com. e confluite in un apposito “piano di formazione” condiviso tra i Comitati e l’Autorità. In particolare, il suddetto piano ha previsto un’articolazione dei contenuti formativi in diversi moduli afferenti alle aree organizzazione e comunicazione sociale, giuridica e tecnologica.

Sono state, inoltre, intensificate le attività di verifica presso le sedi dei Co.re.com. al fine di monitorare l’andamento delle attività delegate dall’Autorità e segnalare, non solo le criticità, ma anche le iniziative da porre in essere per il loro superamento, di concerto con gli uffici competenti per materia.

Complessivamente, dunque, il livello di realizzazione dell'obiettivo annuale concernente l'ulteriore potenziamento delle attività vigilanza a tutela delle categorie deboli attraverso lo svolgimento delle attività ispettive richieste dagli Uffici e la conclusione delle attività sanzionatorie avviate, si è attestato tra il 75% (avanzato) e il 100% (completato).

OBIETTIVO STRATEGICO 3 - TUTELA DELL'UTENZA E DELLE CATEGORIE DEBOLI	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 3.7 - Potenziamento del sistema di tutele degli utenti attraverso il rafforzamento delle relazioni con il pubblico e del <i>contact center</i> Agcom.	SG - Ufficio gestione Contact Center e relazioni con il pubblico	100% (completato)

Nell'ambito dell'obiettivo annuale relativo al potenziamento del sistema di tutele degli utenti attraverso il rafforzamento delle relazioni con il pubblico e del *contact center* Agcom, l'Autorità ha previsto la gestione informatizzata dei contatti e-mail ricevuti alla casella info@agcom.it, l'attività di *backoffice* a supporto del *contact center*, la gestione dell'assistenza agli utenti finali della piattaforma *ConciliaWeb* e il miglioramento del coordinamento e dello scambio di informazioni con le altre strutture dell'Autorità.

Sul rafforzamento delle relazioni con il pubblico, come del resto anche sul potenziamento del *contact center*, è stata fortemente incidente la partenza della piattaforma *Conciliaweb* e la conseguente accresciuta richiesta di assistenza da parte degli utenti.

Nel corso del 2019 sono state gestite oltre 30.000 richieste, singole o plurime, pervenute alla casella *info*, rispondendo a circa 22.000 utenti, il 44% circa di queste interlocuzioni hanno riguardato l'assistenza tecnica *Conciliaweb*.

L'allocazione all'interno dell'URP delle funzioni di assistenza agli utenti *ConciliaWeb* ha consentito una complessiva ottimizzazione delle risorse e una armonizzazione degli strumenti di interlocuzione con il pubblico, rendendo disponibile all'utenza sia il canale dell'interlocuzione telefonica del *Contact center*; sia il canale delle e-mail a info@agcom.it, presidiato dalle risorse interne e garantendo anche agli utenti *ConciliaWeb* un efficace modello organizzativo, volto ad assicurare riscontri tempestivi e soddisfacenti, secondo elevati *standard* qualitativi.

Pertanto, l'obiettivo annuale è stato realizzato.

OBIETTIVO STRATEGICO 4 - DIFFUSIONE DELLA CULTURA DELLA LEGALITÀ NELLA FRUIZIONE DI OPERE DIGITALI	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 4.1 - Ulteriore ampliamento degli strumenti regolamentari e di vigilanza in particolare con riferimento all'adozione del "Regolamento quote" in attuazione decreto Franceschini (decreto legislativo 7 dicembre 2017, n. 204), all'adozione del Regolamento produttori- agenti (art. 44-quinquies, comma 1, lett. d), del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177 e decreto legislativo 7 dicembre 2017, n. 204); al potenziamento della vigilanza sulla gestione collettiva dei diritti d'autore e dei diritti connessi; all'adeguamento della disciplina regolamentare a tutela delle produzioni audiovisive europee ed indipendenti e dei conseguenti strumenti di vigilanza; all'adesione alla piattaforma del <i>Safer Internet day</i> per il progetto di formazione sulla cultura della legalità riguardo la tutela del diritto d'autore.	DCA	Tra 75% (avanzato) e 100% (completato)

Nel 2019, il quadro normativo di riferimento in materia di quote europee, già oggetto di una significativa azione riformatrice promossa dal Governo con il D.lgs. 7 dicembre 2017, n. 204, è stato nuovamente modificato dal decreto-legge 28 giugno 2019 n. 59, convertito con modifiche nella legge 8 agosto 2019, n. 81 (di seguito, anche Legge). Tale ulteriore novella al testo unico ha reso necessario un nuovo intervento del regolatore per dare attuazione alle richiamate previsioni di rango primario.

L'Autorità ha quindi predisposto le integrazioni e le modifiche al Regolamento in vigore, finalizzato ad attuare le nuove disposizioni, procedendo con delibera n. 421/19/CONS all'avvio di una consultazione pubblica sulla proposta di modifiche al regolamento. In materia, è stata peraltro effettuata anche la Segnalazione al Governo per rappresentare taluni elementi di criticità, segnatamente sotto il profilo della compatibilità con i principi del TFUE, di alcune disposizioni introdotte dal decreto-legge n. 59/2019.

Sempre nell'ambito di tale obiettivo, l'Autorità sulla base delle nuove competenze che le attribuiscono il compito di stabilire con proprio regolamento *"misure finalizzate a rafforzare meccanismi di mercato funzionali a una maggiore concorrenza, anche mediante l'adozione di specifiche regole dirette a evitare situazioni di conflitti di interessi tra produttori e agenti che rappresentino artisti e a incoraggiare la pluralità di linee editoriali"* ha adottato le *"Linee-guida finalizzate all'insorgere di situazioni di conflitto di interessi tra produttori e agenti che rappresentino artisti, nonché alla promozione della pluralità delle linee editoriali"* (delibera n. 73/19/CONS del 6 marzo 2019). L'intento perseguito è stato, dunque, quello di fornire un *vademecum* comportamentale e procedimentale e, con specifico riferimento alla concessionaria del servizio pubblico, quello di prevenire l'insorgere di situazioni che possano compromettere l'economicità e l'efficacia nella gestione delle risorse provenienti dal canone a danno dell'offerta

editoriale. Si tratta di Linee Guida non vincolanti, costituenti un mero strumento di *soft regulation* che è stato sottoposto ad una nuova fase di consultazione.

Tuttavia, proprio il processo di redazione delle Linee-guida ha fatto emergere alcune criticità che si è ritenuto di segnalare al Governo anche con l'obiettivo di proporre soluzioni fattuali alle criticità riscontrate. È stata dunque evidenziata l'opportunità di procedere all'istituzione di un albo degli agenti dello spettacolo che possa essere pubblicamente accessibile ai soggetti interessati o, alternativamente, di prevedere l'estensione anche agli agenti dello spettacolo dell'obbligo di iscrizione al Registro unico degli Operatori di Comunicazione (ROC), la cui tenuta è di competenza dell'Autorità; è stata auspicata, nell'ottica di una maggiore trasparenza delle dinamiche del settore, l'introduzione della forma scritta per il conferimento dell'incarico di agenzia e, infine, l'opportunità di prevedere, a corredo delle norme, anche un apparato sanzionatorio oltre all'opportunità di distinguere tra gli obblighi dei soggetti che svolgono servizio pubblico e le imprese private.

In materia di *collecting societies*, l'attività di vigilanza si è incentrata principalmente sul rispetto degli obblighi di trasparenza e comunicazioni in capo agli Organismi di gestione collettiva (OGC) e alle Entità di gestione indipendenti (EGI) verificando, in particolare, che i primi avessero rese pubbliche sui propri siti *internet* le informazioni riguardanti la loro organizzazione, le condizioni di adesione e ritiro dell'autorizzazione a gestire i diritti, i contratti e le tariffe *standard* per la concessione di licenze, le politiche di gestione dei diritti e gli accordi di rappresentanza.

Significative sono state le attività di verifica del rispetto delle disposizioni di cui al DM n. 111 del 26 febbraio 2019, che definisce le modalità minime comuni relative alla fornitura in via informatica di informazioni da parte degli organismi di gestione collettiva e delle entità di gestione indipendenti. Con riferimento al possesso dei requisiti che gli organismi di gestione collettiva e le entità di gestione indipendente devono certificare ai fini dello svolgimento dell'attività di amministrazione e di intermediazione dei diritti connessi al diritto d'autore (articolo 8 del d. lgs. 35/2017) e alla relativa iscrizione nell'elenco pubblicato sul sito dell'Autorità, sono state avviate due istruttorie concluse con l'adozione di provvedimenti finalizzati all'adeguamento dei rispettivi statuti alla normativa di riferimento.

Giova infine segnalare in tale ambito l'intesa tra l'Autorità e l'organizzazione mondiale per la proprietà intellettuale (*World Intellectual Property Organization-WIPO*) per la creazione di un *Database* unico dei siti oggetto di ordine di inibizione dell'accesso. Si tratta di una piattaforma *online* ad accesso limitato (quindi non pubblica e non disponibile sul sito *web* di *WIPO*) in cui sono raccolti elenchi aggregati di siti *web* che violano il diritto d'autore, compilati a livello nazionale dai c.d. "*authorized contributors*" aderenti al progetto. Gli elenchi sono forniti da Autorità nazionali, Agenzie, Enti (*Authorized Contributors*) e resi accessibili agli *stakeholders* di

riferimento, quali inserzionisti, agenzie di pubblicità e intermediari a cui *WIPO* autorizzerà l'accesso (*Authorized Users*) per consentire loro di evitare l'esposizione di un *brand* e dei relativi messaggi pubblicitari in associazione a contenuti illegali o inappropriati in un contesto non controllato.

L'Autorità è la prima istituzione europea ad aver testato la piattaforma e ad aver firmato la Lettera d'Intesa in qualità di *Authorized Contributor*. L'Autorità, in quanto *Contributor*, carica un elenco di URL dei siti *web* che diffondono contenuti in violazione del diritto d'autore già oggetto di blocco attraverso l'adozione di un provvedimento adottato nell'esercizio dei poteri disciplinati dal Regolamento allegato alla delibera n. 680/13/CONS.

L'obiettivo si è attestato tra il 75% (avanzato) ed il 100% (completato).

OBIETTIVO STRATEGICO 5 - EFFICIENTE ALLOCAZIONE DELLE RISORSE SCARSE: FREQUENZE, NUMERAZIONE	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 5.1 - Ottimizzazione dell'efficienza d'uso delle frequenze di radiodiffusione in linea con gli sviluppi normativi e tecnologici, con particolare riferimento all'attuazione del processo cd. di " <i>refarming</i> della banda a 700 Mhz", mediante lo svolgimento delle attività demandate all'Autorità dalla legge 27 dicembre 2017, n. 205 successivamente integrata e modificata dalla legge 30 dicembre 2018, n. 145.	DIS	Tra 75% (avanzato) e 100% (completato)

Al fine di realizzare l'obiettivo concernente l'ottimizzazione dell'efficienza d'uso delle frequenze di radiodiffusione in linea con gli sviluppi normativi e tecnologici, con particolare riferimento all'attuazione del processo cd. di "*refarming* della banda a 700 Mhz", mediante lo svolgimento delle attività demandate all'Autorità dalla legge 27 dicembre 2017, n. 205 successivamente integrata e modificata dalla legge 30 dicembre 2018, n. 145, l'Autorità ha realizzato molteplici attività di seguito illustrate.

La legge 30 dicembre 2018, n.145 (Legge di Bilancio 2019), all'art. 1, commi 1101 – 1111, ha apportato alcune modifiche e integrazioni alla precedente legge 27 dicembre 2017, n. 205 (Legge di Bilancio 2018), che all'art. 1, commi 1026 – 1034, ha disciplinato per il nostro paese il processo di riassetto del sistema radiotelevisivo su piattaforma digitale terrestre nazionale e locale a seguito della destinazione ai servizi di comunicazione elettronica a banda larga senza fili (5G) delle frequenze nella banda 700 MHz, in attuazione della Decisione (UE) 2017/899 del Parlamento europeo (cd. *refarming* della banda a 700 MHz).

In ossequio alle nuove disposizioni di legge, l'Autorità ha provveduto ad aggiornare il piano di assegnazione delle frequenze da destinare al servizio televisivo digitale terrestre (il nuovo PNAF è stato approvato con delibera n. 39/19/CONS del 7 febbraio 2019), che costituisce la pietra miliare di tutto il processo di *refarming* sopra citato. Nel dettaglio, il relativo procedimento, avviato con

provvedimento presidenziale n. 1/19/PRES del 3 gennaio 2019 (ratificato con delibera n. 6/19/CONS del 10 gennaio 2019.), è stato completato con tempistiche molto stringenti, per consentire lo svolgimento nei tempi previsti di tutte le successive attività affidate dalla legge all’Autorità e al Ministero.

Con delibera n. 129/19/CONS del 18 aprile 2019, è stato poi concluso il provvedimento (avviato con delibera n. 182/18/CONS) recante la “ *definizione dei criteri per la conversione dei diritti d’uso delle frequenze in ambito nazionale per il servizio digitale terrestre in diritti d’uso di capacità trasmissiva e per l’assegnazione in ambito nazionale dei diritti d’uso delle frequenze pianificate dal PNAF, ai sensi dell’articolo 1, comma 1031 della legge 27 dicembre 2017, n. 205*”, all’esito degli approfondimenti istruttori resi necessari alla luce delle novità normative introdotte dalla Legge di Bilancio 2019. A tal fine, si è ritenuto opportuno svolgere un terzo ciclo di audizioni con tutti gli operatori interessati (i precedenti erano stati effettuati nella prima parte e nell’ambito della consultazione pubblica di cui alla delibera n. 474/18/CONS del 27 settembre 2018) sempre allo scopo di acquisire ulteriori osservazioni ed elementi informativi utili per il completamento dell’istruttoria.

Nel corso del 2019 sono proseguite le attività relative al procedimento “*per la definizione delle procedure per l’assegnazione dell’ulteriore capacità trasmissiva disponibile in ambito nazionale e delle frequenze terrestri, ai sensi del comma 1031 - bis della legge 27 dicembre 2017, n. 205, così come introdotto dalla legge 145 del 30 dicembre 2018*”, avviato con delibera n. 129/19/CONS del 18 aprile 2019. Lo svolgimento dell’istruttoria è stato, tuttavia, condizionato dalla sentenza del Consiglio di Stato n. 5928/2018, pronunciata sul ricorso promosso da Telecom Italia Media Broadcasting S.r.l (in corso di causa divenuta Persidera S.p.A.) avente ad oggetto le passate procedure per la digitalizzazione e l’assegnazione delle reti televisive in tecnologia digitale terrestre, che ha stabilito che l’Autorità e il Ministero dello Sviluppo Economico, ciascuno per quanto di propria competenza, recepiscano l’effetto conformativo della pronuncia nella fase di compimento delle attività in corso (di rinnovata pianificazione e assegnazione delle frequenze) connessa al *refarming* della banda 700 MHz. A tal fine, l’Autorità ha ritenuto di presentare al Consiglio di Stato un ricorso per chiarimenti *ex art. 112, comma 5, c.p.a.*, per l’esecuzione della suddetta pronuncia nell’ambito del procedimento in questione, i cui esiti sono stati resi con sentenza dell’11 ottobre 2019. Pertanto, la conclusione del procedimento è risultata condizionata dalle indicazioni del Consiglio di Stato (richiedendo un supplemento di istruttoria) e l’approvazione dello schema di provvedimento (in via di completamento) posticipata ai primi mesi del 2020.

Alla luce delle previsioni normative introdotte dalla legge di Bilancio 2019, che ha previsto la destinazione della banda di frequenze radiotelevisive VHF-III alla radiofonia digitale e solo,

ove necessario, alla televisione digitale terrestre, con delibera n.13/19/CONS del 22 gennaio 2019 è stato avviato anche il procedimento per la compiuta pianificazione delle risorse in tale banda sull'intero territorio nazionale per il servizio radiofonico digitale (DAB+), così come risultanti dagli atti finali della Conferenza Regionale delle Radiocomunicazioni RRC-06. Tuttavia, poiché la concreta possibilità di sviluppare un progetto di pianificazione dipende dalla quantità di risorse frequenziali disponibili per il nostro paese (come risultante dall'attività di coordinamento internazionale con i paesi radioelettricamente confinanti), alla luce della nuova attività di negoziazione avviata dal competente Ministero (MISE) nei primi mesi dell'anno 2010 con i vari paesi interessati, si è ritenuto opportuno posticipare la consultazione pubblica di cui all'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249, all'esito di tale attività. In questo senso, poiché sono stati conclusi diversi accordi internazionali (paesi del versante tirrenico, del versante settentrionale e del versante meridionale), nel corso del mese di dicembre 2019, è stata svolta la citata consultazione con gli operatori interessati, avente ad oggetto una possibile ipotesi di pianificazione per la radiofonia digitale su base nazionale. Tuttavia, la conclusione formale del procedimento è stata subordinata al completamento definitivo delle attività di coordinamento internazionale da parte del MISE, tutt'ora in corso solo per quanto riguarda l'area adriatica (chiusura attività di coordinamento stimata per metà anno 2020).

Pertanto, il livello di realizzazione dell'obiettivo annuale, nel 2019, si attesta tra il 75% (avanzato) e il 100% (completato).

OBIETTIVO STRATEGICO 5 - EFFICIENTE ALLOCAZIONE DELLE RISORSE SCARSE: FREQUENZE, NUMERAZIONE	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 5.2 - Ulteriore miglioramento della promozione dell'innovazione e dell'efficienza nelle piattaforme e negli standard di diffusione dei servizi di <i>media</i> in linea con gli sviluppi normativi e tecnologici.	DIS	75% (avanzato)

Al fine della realizzazione dell'obiettivo, con delibera n. 152/19/CONS dell'8 maggio 2019, l'Autorità ha avviato il procedimento per *“l'aggiornamento e l'integrazione del regolamento recante la nuova disciplina della fase di avvio delle trasmissioni radiofoniche terrestri in tecnica digitale, di cui alla delibera n. 664/09/CONS e successive modificazioni”*. Lo schema di provvedimento contenente le modifiche e integrazioni proposte, relative in particolare all'introduzione di obblighi di accesso alla capacità trasmissiva dei consorzi e della concessionaria di servizio pubblico a favore dei fornitori di contenuti indipendenti, è stato sottoposto a consultazione pubblica della durata di 30 giorni (delibera n. 223/19/CONS del 7 giugno 2019), a

cui hanno partecipato tutti i principali soggetti e associazioni attive nel settore, all'esito della quale è stato approvato con delibera n. 455/19/CONS del 27 novembre 2019.

Infine, in data 27 novembre 2019, con delibera n. 456/19/CONS, l'Autorità ha avviato il procedimento per *“l'aggiornamento del piano di numerazione automatica dei canali del servizio televisivo digitale terrestre e relative modalità di attribuzione dei numeri, ai sensi dell'articolo 1, comma 1035, della legge di Bilancio 2018, come modificato dall'articolo 1, comma 1109, della legge di Bilancio 2019”*. Al riguardo, si evidenzia che, il relativo svolgimento è subordinato all'assetto che verrà a determinarsi in ambito locale a seguito della definizione dal parte del Ministero dello Sviluppo Economico (non ancora avvenuta) e del successivo espletamento delle procedure di selezione, previste dall'articolo 1, comma 1134, della medesima legge, degli operatori che dovranno realizzare le nuove reti in tecnica DVB-T2 e dei soggetti abilitati quali fornitori di servizi di media audiovisivi in ambito locale che potranno accedere alle suddette reti.

Pertanto, il livello di realizzazione dell'obiettivo è 75% (avanzato).

OBIETTIVO STRATEGICO 5 - EFFICIENTE ALLOCAZIONE DELLE RISORSE SCARSE: FREQUENZE, NUMERAZIONE	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 5.3 - Adeguamento delle regole sull'uso delle frequenze in linea con gli sviluppi normativi e tecnologici, attraverso le attività di assegnazione e gestione delle frequenze nel settore delle comunicazioni elettroniche.	DSD	100% (completato)

Nell'ambito dell'obiettivo strategico concernente l'efficiente allocazione delle risorse scarse, l'Autorità ha completato le attività concernenti l'assegnazione e la gestione dello spettro radio nel settore delle comunicazioni elettroniche, al fine del raggiungimento dell'obiettivo annuale riguardante l'adeguamento delle regole sull'uso delle frequenze alla luce degli sviluppi normativi e tecnologici.

L'Autorità ha, infatti, portato a compimento tutte le attività relative ai pareri in materia di gestione dello spettro radio nel settore delle telecomunicazioni richiesti dal MISE e/o da altre istituzioni, tenendo conto anche della normativa internazionale ed europea. Le principali tematiche affrontate nell'ambito di tale attività pareristica - che come noto rappresenta una forma di normazione secondaria atta a garantire l'uniformità di applicazione del quadro regolatorio nell'ambito dello *spectrum management* nazionale - hanno riguardato il trasferimento/affitto di diritti d'uso delle frequenze, il cambio di tecnologia per l'uso di alcune porzioni di spettro (c.d. *refarming*) e l'uso condiviso di risorse spettrali, in particolare ai fini della realizzazione delle nuove reti 5G.

In coerenza con gli intervenuti sviluppi tecnici e regolamentari, e considerato in particolare che nel corso dell'anno precedente è stata portata a termine l'assegnazione delle bande c.d.

“pioniere” per lo sviluppo del 5G in Europa (cioè le bande 700 MHz, 3400-3800 MHz e 26 GHz), nel 2019 l’Autorità ha svolto ulteriori attività di *follow up* per l’impiego di dette bande e/o per la possibile assegnazione di ulteriori bande destinate agli sviluppi di tale tecnologia. In particolare, nell’ambito del proficuo rapporto di collaborazione istituzionale con il MISE in materia di radio spettro per servizi di telecomunicazioni, l’Autorità ha partecipato alle attività del Tavolo tecnico *refarming* e del Tavolo tecnico 5G, entrambi istituiti presso il MISE con il coinvolgimento degli operatori, nonché alle attività del Gruppo Nazionale per la definizione della posizione dell’Italia sui vari temi in discussione alla Conferenza mondiale delle radiocomunicazioni dell’ITU (WRC-19), tenutasi in Egitto dal 28 ottobre al 22 novembre 2019. Inoltre, è stata svolta una consultazione pubblica, avviata con la delibera n. 119/19/CONS, per la verifica dell’interesse di mercato all’utilizzo di porzioni aggiuntive, recentemente armonizzate a livello dell’Unione, della c.d. banda L (1500 MHz) per servizi SDL, cioè *downlink-only*, a potenziamento dei servizi mobili e di ulteriori bande di frequenze destinate agli sviluppi del 5G.

In conclusione, l’obiettivo annuale concernente l’adeguamento delle regole sull’uso delle frequenze in linea con gli sviluppi normativi e tecnologici, attraverso le attività di assegnazione e gestione delle frequenze nel settore delle comunicazioni elettroniche, è stato realizzato.

OBIETTIVO STRATEGICO - EFFICIENTE ALLOCAZIONE DELLE RISORSE SCARSE: FREQUENZE, NUMERAZIONE	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 5.4 - Potenziamento delle iniziative tese a garantire l’uso efficiente delle risorse di numerazione e lo sviluppo dei servizi <i>IoT</i> (<i>Internet delle cose</i>).	DRS	100% (completato)

Con riferimento all’obiettivo specifico di potenziamento delle iniziative tese a garantire l’uso efficiente delle risorse di numerazione e lo sviluppo dei servizi *IOT* – “*Internet delle cose*”, l’Autorità ha concluso il procedimento istruttorio inerente alle modifiche ed integrazioni del piano di numerazione, di cui alla delibera n. 8/15/CIR, in relazione alle numerazioni necessarie per lo sviluppo delle eSIM, programmabili da remoto, con la pubblicazione della delibera n. 110/19/CIR, del 18 luglio 2019.

Tenuto conto degli sviluppi della normativa internazionale, sia in ambito GSMA sia ITU, con tale delibera si conclude una prima fase di attività, di tipo ricognitivo dello stato dell’arte della tecnologia, e si ritiene di attendere tali sviluppi prima di modificare ed integrare la disciplina del piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa e, comunque, si ritiene opportuno avviare un tavolo tecnico con tutti i soggetti interessati per valutare, con adeguato anticipo, le integrazioni necessarie alle vigenti procedure di MNP al fine di garantire sia la

portabilità del numero mobile, sia la sola portabilità del servizio, in un contesto di utilizzo delle eSIM.

Per quanto sopra, l'obiettivo annuale, nell'anno 2019, è stato realizzato.

OBIETTIVO STRATEGICO 6 - EFFICIENZA, EFFICACIA E TRASPARENZA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 6.1 - Ulteriore sviluppo del sistema di comunicazione istituzionale coordinato, chiaro e trasparente.	SEG – Ufficio comunicazione	100% (completato)

Ai fini del rafforzamento della comunicazione istituzionale a finalità sociale, l'Autorità ha diffuso sui canali Tv e radiofonici della concessionaria pubblica e sulle reti televisive commerciali, diversi spot, aventi la finalità di sensibilizzare il pubblico su fenomeni quali l'*hate speech* che, spesso, finisce per alimentare generalizzazioni che conducono a forme di discriminazione, e la disinformazione.

Nell'ambito delle iniziative di *media literacy*, promosse allo scopo di incoraggiare una maggiore consapevolezza dell'uso della rete, l'Autorità ha predisposto un breve spot finalizzato a sensibilizzare i cittadini affinché adottino le dovute cautele nel fare proprie e condividere le informazioni veicolate dai *social network*, verificando le fonti e approfondendo le notizie, così da non rischiare di consolidare le proprie opinioni sulla base di eventuali *fake news*.

In previsione della campagna elettorale del maggio 2019 per il rinnovo del Parlamento Europeo è stato predisposto un *video clip* della durata di 30" che aveva lo scopo di sensibilizzare il cittadino elettore ad informarsi, verificare le fonti anche prima di condividere post o diventare *follower*. Lo *spot* è stato diffuso attraverso i canali social e il sito istituzionale dell'Autorità.

Nel corso del 2019, sono inoltre stati diffusi sui profili social dell'Autorità diverse comunicazioni e informazioni di carattere istituzionale, quali, ad esempio "Video di fidelizzazione per diffondere notizie riguardanti l'attività del Contact Center Agcom", "Video di fidelizzazione facente parte di una social media strategy volta a rendere edotti gli utenti e i consumatori dell'assistenza fornita da Agcom anche nei week end e al di fuori degli orari di ufficio", "Video di fidelizzazione facente parte social media strategy per ringraziare utenti per numero di follower raggiunti", etc.

Pertanto, tale obiettivo annuale, nell'anno 2019, è stato realizzato.

OBIETTIVO STRATEGICO 6 - EFFICIENZA, EFFICACIA E TRASPARENZA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 6.2 - Valorizzazione delle risorse umane interne, attuando con continuità le attività di formazione professionale e implementando operativamente i sistemi di misurazione delle performance individuali.	SRU	100% (completato)

Al fine di valorizzare l'obiettivo in esame, è stato rafforzato il meccanismo di valutazione e la formazione del personale.

In ordine al meccanismo di valutazione del personale, si è provveduto ad elaborare una procedura informatizzata che ha consentito di rendere il sistema più efficiente e di consentire l'estrazione dei metadati salienti nonché di elaborare in maniera sistematica le informazioni raccolte.

In merito alla formazione si precisa che nel corso del 2019 sono stati organizzati diversi percorsi formativi in varie materie relative l'attività istituzionale, che hanno coinvolto gran parte del personale su specifici argomenti di interesse dell'Autorità.

L'obiettivo è stato completato.

OBIETTIVO STRATEGICO 6 - EFFICIENZA, EFFICACIA E TRASPARENZA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 6.3 - Proseguimento dello sviluppo del progetto di <i>Digital Transformation</i> per migliorare i processi interni e l'uso delle risorse tecniche ed economiche disponibili.	SPB	100 % (completato)

Ai fini della realizzazione dell'obiettivo annuale concernente il proseguimento dello sviluppo del progetto di *Digital Transformation* per migliorare i processi interni e l'uso delle risorse tecniche ed economiche disponibili, il 21 ottobre 2019 è stata rilasciata in esercizio la nuova piattaforma documentale basata sulla soluzione *Digital Process Manager* (DPM) per la gestione del sistema di protocollo a norma integrato con la gestione delle caselle PEC per la posta in ingresso ed in uscita dell'Autorità.

A partire da dicembre 2019 sono stati rilasciati in esercizio i *workflow* generici per la gestione dei procedimenti amministrativi.

Per il rilascio della nuova piattaforma sono state svolte nel corso dell'anno le seguenti macro-attività: implementazione del sistema di protocollo; collaudo; integrazione con il sistema di conservazione a norma della società CSA, già in esercizio; migrazione protocolli dell'anno 2019; formazione del personale; raccolta e gestione delle segnalazioni e richieste di migliorie con pianificazione di *slot* di rilascio a partire da febbraio 2020.

Nel corso dell'anno è stato disegnato, configurato, collaudato e infine rilasciato, a dicembre 2019, il *workflow* relativo al c.d. procedimento "generico", applicabile a tutte le tipologie di procedimento svolte dalle Direzioni. Il *workflow* generico è da utilizzare nelle more del rilascio dei *workflow* dedicati per ciascuna tipologia di procedimento e, a regime, per la gestione delle attività non proceduralizzate e dei procedimenti non tipizzabili a priori.

Alla luce delle novità introdotte, dell'impatto sulla gestione dei flussi documentali e sulle modalità di lavoro, durante l'intero anno 2019 è stato realizzato un intenso piano di sessioni formative per tutto il personale ed è stata creata una rete di utenti esperti (cd. *Key user*), aventi la funzione di svolgere l'importante ruolo di raccolta della richieste di assistenza/miglioramento da parte del personale delle unità organizzative di appartenenza, al fine di raggiungere la piena realizzazione dell'obiettivo.

L'obiettivo annuale, pertanto, è stato realizzato.

OBIETTIVO STRATEGICO 6 - EFFICIENZA, EFFICACIA E TRASPARENZA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 6.4 - Potenziamento delle attività di prevenzione della corruzione e della trasparenza, mediante la piena attuazione dell'istituto del <i>whistleblowing</i> , il rafforzamento del processo formativo nelle aree a rischio corruttivo e la piena implementazione del principio della rotazione del personale.	SCI	Tra il 75% (avanzato) e il 100% (completato)

Nel corso del 2019 è stato effettuato il potenziamento delle attività relative all'istituto del *whistleblowing* mediante l'introduzione di un nuovo sistema informativo che ha consentito una più efficace gestione delle segnalazioni. Inoltre, è stata predisposta un'apposita sezione nella rete interna dell'Autorità dedicata a tale istituto contenente le procedure e la modulistica necessaria per la gestione ed il monitoraggio del *whistleblowing*.

Tramite il Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, sono state altresì implementate le attività programmate con riferimento alla rotazione del personale.

In particolare, l'implementazione del principio di rotazione del personale, è stato realizzato seguendo un criterio di gradualità ed ha riguardato gli uffici più esposti al rischio di corruzione (personale, bilancio, e contratti). Ciò ha garantito la flessibilità nell'organizzazione delle strutture e nella gestione delle risorse umane, anche mediante processi di riconversione professionale e di mobilità del personale all'interno dell'Amministrazione.

L'obiettivo annuale, nell'anno 2019, si è attestato tra il 75% (avanzato) e il 100% (completato).

OBIETTIVO STRATEGICO 6 - EFFICIENZA, EFFICACIA E TRASPARENZA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 6.5 - Ulteriore miglioramento dell'analisi giuridica a supporto dei processi regolatori e decisionali, attraverso: il potenziamento dell'attività consultiva agli Organi collegiali ed agli Uffici; l'ulteriore aggiornamento dei Regolamenti interni; la diffusione di informazioni sulle novità normative/giurisprudenziali.	SGI	75% (avanzato)

Nel corso del 2019, oltre a numerosi approfondimenti nelle materie di interesse dell'Autorità, sono stati adottati il regolamento concernente le procedure di consultazione nei procedimenti regolamentari dell'Autorità (delibera n. 107/19/CONS del 5 aprile 2019) e le ultime modifiche al Rof vigente (delibera n. 95/19/CONS del 28 marzo 2019). Risultano, inoltre, in via di aggiornamento il regolamento sul trattamento giuridico ed economico del personale; il regolamento concernente la contabilità e quello sulle procedure di affidamento dei contratti.

Si rappresenta al riguardo che l'attività di aggiornamento dei regolamenti interni, atteso l'attuale regime di *prorogatio* dell'Autorità, non ha registrato un avanzamento "formale" nell'ultimo semestre, pur avendo continuato la struttura competente a svolgere ulteriori approfondimenti in ordine alle proposte già oggetto di studio.

Si è, poi, provveduto all'analisi e all'aggiornamento della normativa nazionale ed europea, pubblicando gli esiti di tale monitoraggio sulla rete *intranet* dell'Autorità.

La realizzazione dell'obiettivo annuale si è attestato al 75% (avanzato).

OBIETTIVO STRATEGICO 7 - RAFFORZAMENTO DEL RUOLO AGCOM NELL'AMBITO DEGLI ORGANISMI INTERNAZIONALI	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 7.1 Ulteriore potenziamento del ruolo dell'Autorità nell'ambito degli organismi internazionali di cooperazione settoriale e dei processi legislativi europei, mediante: la partecipazione ai lavori a tutti i livelli del BEREC, dell'ERGA, dell'ERG-Post e degli organismi UE (RSPG, Comitato CEPT ECC) e il correlato contributo tecnico; la partecipazione ai lavori a tutti i livelli degli organismi internazionali (quali IRG, EMERG, REGULATEL, EPRA, OCSE, ITU, RéseauMed) e il correlato contributo tecnico; la gestione di progetti europei di gemellaggio; le analisi tecniche delle iniziative legislative nella fase ascendente e coordinamento e il contributo tecnico nella fase discendente di implementazione nei tavoli nazionali.	SRI	100% (completato)

Nel corso dell'anno 2019, l'Autorità ha pienamente attuato tutte le iniziative volte all'ulteriore potenziamento del ruolo dell'Autorità nell'ambito degli organismi internazionali di cooperazione settoriale e dei processi legislativi europei, mediante la partecipazione ai lavori a tutti i livelli del BEREC, dell'ERGA, dell'ERG-Post e degli organismi UE (RSPG, Comitato CEPT ECC) e la partecipazione ai lavori degli organismi internazionali (quali IRG, EMERG, REGULATEL, EPRA, OCSE, ITU, RéseauMed).

Per quanto riguarda il BEREC, l'Autorità ha contribuito attivamente all'operatività dell'Organismo europeo, assicurando il coordinamento di due dei dieci gruppi di lavoro tecnici nei quali il BEREC si articola: sono stati, infatti, confermati per il biennio 2019-2020 in capo all'Autorità i due incarichi di co-presidenza del *Regulatory Framework Working Group* e dell'*End User Working Group*.

Il nuovo *Remedies Working Group*, che ha assorbito il *Regulatory Accounting Working Group* in modo da coprire tutti gli ambiti di operatività che il nuovo Codice delinea per il BEREC, ha affidato all'Autorità il ruolo di *drafting leader* sui temi del WACC.

È stato, altresì, affidato all'Autorità l'incarico di coordinamento delle numerose attività demandate al BEREC dal Codice europeo delle comunicazioni elettroniche in materia di gestione delle risorse di numerazione.

Per quel che concerne la co-presidenza del "*Regulatory Framework Working Group*", l'Autorità ha svolto un fondamentale ruolo di coordinamento, ai fini dell'assolvimento da parte del BEREC di una serie di adempimenti previsti dal nuovo quadro normativo europeo delle comunicazioni elettroniche. Il medesimo gruppo, sotto il coordinamento dell'Autorità, ha proposto per l'adozione da parte del Comitato dei regolatori del BEREC, a valle di un'ampia consultazione pubblica, le Linee guida relative alla messa a punto e alla tenuta di un modello unico per la notifica di inizio attività da parte dei fornitori di reti e servizi di comunicazione elettronica, ai sensi dell'articolo 12 del nuovo Codice; nonché un Rapporto concernente la decisione di stabilire il *database* delle numerazioni di emergenza, la cui istituzione è prevista dall'articolo 109, comma 8 del nuovo Codice europeo. Infine, con il coordinamento dell'Autorità, è stata predisposta e sottoposta a consultazione pubblica una proposta di Linee guida in tema di assegnazione delle risorse di numerazione a soggetti "non-ECN/ECS", vale a dire fornitori non tradizionali di reti e servizi di comunicazione elettronica; si tratta di un documento che esplora i criteri per la valutazione della capacità dei nuovi *player* di gestire la numerazione e l'eventuale rischio di esaurimento delle relative risorse, ai sensi dell'articolo 93, comma 2 del Codice europeo, destinato ad essere adottato dal BEREC – unitamente al relativo rapporto di sintesi degli esiti della consultazione – a marzo 2020, nella prima riunione plenaria dell'anno.

Per quanto riguarda il settore audiovisivo, l'Autorità ha partecipato alle attività dell'ERGA, prendendo parte a tutti i gruppi di lavoro (*sub-groups*) istituiti in attuazione del programma di lavoro 2019, e ha messo a disposizione dell'ERGA la lunga esperienza maturata all'interno degli organismi di cooperazione regolamentare per il rafforzamento delle regole di procedura interna e per la stesura di uno "*Statement of Purpose*", entrambi adottati dall'ERGA nel corso del 2019.

Nel corso del 2019, l'Autorità ha mantenuto un alto livello di coinvolgimento nelle attività di coordinamento e di *drafting* nei gruppi di lavoro di esperti che operano nell'ERG-P.

Per quanto riguarda il filone di diretta responsabilità, l'Autorità ha condiviso il coordinamento (insieme all'Autorità olandese ACM) del Gruppo di lavoro incaricato di redigere il parere dell'ERGP alla Commissione europea sulla revisione del quadro regolamentare europeo dei servizi postali.

Numerose sono state le partecipazioni alle attività dell'EMERG, piattaforma che ha visto l'Autorità quale componente, su base volontaria, del Segretariato permanente.

Per quanto riguarda l'EPRA (*European Platform of Regulatory Authorities*), l'attività si è concentrata sulla partecipazione alle attività preparatorie dei gruppi di lavoro della riunione di Atene nel mese di ottobre, con elaborazione di risposte per i questionari e per la predisposizione dei contributi orali nel corso della Plenaria. Sempre all'insegna della continuità sono stati assolti gli impegni nell'ambito del RéseauMed (*Mediterranean Regulators' Network of the Audiovisual*).

Sono numerosi progetti di cooperazione nei confronti dei Paesi esterni all'Unione europea, un filone d'attività nel quale l'Autorità ha acquisito notevole esperienza e conseguito risultati significativi. L'aggiudicazione e la conseguente attuazione di numerosi progetti di gemellaggio amministrativo (cd. *Twinning Projects*), sotto l'egida e con il finanziamento dell'Unione Europea, che hanno contribuito all'armonizzazione dei quadri normativi e delle *best practice* con i Paesi dell'area della *Neighborhood Policy* dell'Unione europea, hanno reso l'Autorità un'istituzione di riferimento in ambito continentale.

Pertanto, l'obiettivo è stato realizzato.

3.3. Obiettivi individuali

L'assegnazione degli obiettivi individuali è stata realizzata mediante l'individuazione di specifici compiti a ciascun dipendente.

La valutazione della effettiva realizzazione dei compiti assegnati è avvenuta, quale presupposto per l'erogazione dell'indennità incentivante individuale, sulla base di una rendicontazione analitica delle attività compiute nel corso dell'anno, che il personale dipendente ha dovuto fornire mediante la compilazione di un'apposita scheda.

4. PARI OPPORTUNITA'

Al fine di promuovere una più efficiente conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, è stata introdotta, previa intesa con le organizzazioni sindacali, una disciplina sul lavoro a distanza e sul lavoro a tempo parziale.

Si è ritenuto, infatti, che il lavoro a distanza e il lavoro a tempo parziale permettono di realizzare economie di gestione attraverso un impiego più flessibile delle risorse umane, nonché

un maggiore benessere organizzativo, rafforzando la tutela di situazioni particolarmente meritevoli di attenzione sotto il profilo sociale.

Le tabelle che seguono illustrano il numero di ore fruiti, nel corso dell'anno 2019, dai dipendenti dell'Autorità con riferimento agli istituti giuridici dei congedi parentali, malattie del bambino, riposi giornalieri per allattamento, *part time*.

Dipendenti che hanno fruito di permessi per congedi parentali		
	Uomini	Donne
Numero di dipendenti fruitori - anno 2019	14	29
Numero di ore fruiti - anno 2019	1056	4596

(Dati al 31/12/2019)

Dipendenti che hanno fruito di permessi per malattia del bambino		
	Uomini	Donne
Numero di dipendenti fruitori - anno 2019	14	22
Numero di ore fruiti - anno 2019	652	2015

(Dati al 31/12/2019)

Dipendenti che hanno fruito di riposi giornalieri per allattamento		
	Uomini	Donne
Numero di dipendenti fruitori - anno 2019	4	6
Numero di ore fruiti - anno 2019	762	590

(Dati al 31/12/2019)

Dipendenti che hanno fruito del part time		
	Uomini	Donne
Numero di dipendenti fruitori - anno 2019	0	7
Numero di ore fruiti - anno 2019	0	1537

(Dati al 31/12/2019)

Nella tabella seguente è indicato che, nel corso dell'anno 2019, non vi sono state assunzioni di dipendenti rientranti tra le "categorie protette".

Numero di dipendenti assunti in qualità di categorie protette		
	Uomini	Donne
Numero di dipendenti fruitori - anno 2019	0	0

(Dati al 31/12/2019)

Nel merito, i dati che emergono dal prospetto evidenziano che l'Autorità ha operato nel rispetto del principio giuridico delle "pari opportunità" tra gli individui, inteso dal nostro ordinamento come l'impegno alla parità di trattamento tra le persone e alla parità tra uomini e donne nell'ambito dell'attività lavorativa.