



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

PIANO DEGLI INDICATORI E DEI RISULTATI ATTESI DI BILANCIO PER L'ESERCIZIO 2018 DELL'AUTORITÀ

SOMMARIO

1	Introduzione.....	2
2	I compiti dell'Autorità	3
2.1	<i>I compiti dell'Autorità con riferimento al settore delle comunicazioni elettroniche</i>	3
2.2	<i>I compiti dell'Autorità con riferimento al settore dei servizi media</i>	6
2.3	<i>I compiti dell'Autorità con riferimento al settore dei servizi postali</i>	10
3	La struttura organizzativa dell'Autorità	11
4	Le missioni e i programmi dell'Autorità.....	13
4.1	<i>Missione A – Regolazione dei mercati</i>	16
4.1.1	Programma A1 – Regolazione dei mercati delle comunicazioni elettroniche.....	16
4.1.2	Programma A2 – Regolazione del settore dei servizi <i>media</i>	17
4.1.3	Programma A3 – Regolazione del settore dei servizi postali.....	18
4.2	<i>Missione B – Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche</i>	20
4.2.1	Programma B1 – Definizione e attuazione dell'indirizzo politico	20
4.2.2	Programma B2 – Servizi e affari generali per le amministr. di competenza.....	21
5	Le spese previste nell'esercizio 2018 per le missioni e i programmi dell'Autorità.....	22
6	Gli obiettivi perseguiti nell'esercizio 2018 con i programmi di spesa.....	24
6.1.1	Obiettivi del Programma A1 - Regolazione dei mercati delle com. elettroniche	25
	Obiettivo A1.a) – Promozione di una regolamentazione pro-concorrenziale e convergente per lo sviluppo di beni e servizi.....	25
	Obiettivo A1.b) – Efficiente allocazione delle risorse scarse: frequenze e numerazione.	26
	Obiettivo A1.c) – Tutela dell'utenza e delle categorie deboli	27
	Obiettivo A1.d) – Rafforzamento del ruolo dell'Autorità negli organismi internaz....	28
6.1.2	Obiettivi del Programma A2 - Regolazione del settore dei servizi <i>media</i>	29
	Obiettivo A2.a) – Tutela del pluralismo e della parità di accesso ai mezzi di inform.	29
	Obiettivo A2.b) – Efficiente allocazione delle risorse scarse: frequenze e numerazione.	30
	Obiettivo A2.c) – Tutela dell'utenza e delle categorie deboli	30
	Obiettivo A2.d) – Promozione cultura della legalità nella fruizione di opere digitali.	31
	Obiettivo A2.e) – Rafforzamento del ruolo dell'Autorità negli organismi internaz....	31
6.1.3	Obiettivi del Programma A3 – Regolazione del settore dei servizi postali.....	33
	Obiettivo A3.a) – Promozione di una regolamentazione pro-concorrenziale e convergente per lo sviluppo di beni e servizi.....	33
	Obiettivo A3.b) – Tutela dell'utenza e delle categorie deboli	33
	Obiettivo A3.c) – Rafforzamento del ruolo dell'Autorità negli organismi internaz....	33
6.1.4	Obiettivi del Programma B1 – Definizione ed attuazione dell'indirizzo politico	35
	Obiettivo B1.a) – Promozione efficienza, efficacia e trasparenza dell'azione amm. ..	35
6.1.5	Obiettivi del Programma B2 – Servizi e affari generali per le amm. di competenza.....	35
	Obiettivo B2.a) – Promozione efficienza, efficacia e trasparenza dell'azione amm. ..	35
7	Gli indicatori e i risultati attesi di bilancio per l'esercizio 2018.....	37



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1 Introduzione

1. L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni fornisce ai cittadini e alle imprese che operano nel territorio italiano servizi di regolazione dei mercati *i)* delle comunicazioni elettroniche, in postazione fissa e mobile, all'ingrosso e al dettaglio, *ii)* dei servizi *media*, dai prodotti radiotelevisivi a quelli editoriali, inclusa la raccolta pubblicitaria, e *iii)* dei servizi postali, come l'invio e il recapito di lettere oppure di pacchi per mezzo del corriere espresso.
2. Ciascun servizio è erogato sulla base di attività amministrative poste in essere al fine di promuovere la concorrenza e lo sviluppo dei mercati, vigilare sulla corretta applicazione delle regole da parte degli operatori e tutelare i consumatori e gli utenti dei servizi regolati.
3. Tali funzioni sono state affidate all'Autorità dal legislatore, che le ha attribuito i compiti di autorità nazionale di regolamentazione del settore delle comunicazioni elettroniche, del sistema dei servizi di *media* e del settore dei servizi postali (cfr. *infra* **paragrafo 2**).
4. L'Autorità, al fine di svolgere i propri compiti istituzionali, si avvale di una struttura operativa sotto la responsabilità del Segretario generale ed è articolata in unità organizzative di I livello (Direzioni e Servizi) e di II livello (uffici), oltre a comprendere il Consigliere per l'innovazione tecnologica e gli organi ausiliari (Comitato etico, Commissione di Garanzia, Commissione del controllo interno) (cfr. *infra* **paragrafo 3**).
5. Le attività svolte dall'Autorità e dai relativi uffici sono quindi articolate in funzione degli scopi prefissati dal quadro normativo e in tal modo sono organizzate le entrate e le spese che compongono il bilancio dell'amministrazione, come previsto dalla normativa in materia di contabilità e finanza pubblica (legge n. 196/2009).
6. In particolare, sulla scorta dei compiti attribuiti all'Autorità dalla legge e della vigente struttura organizzativa dell'amministrazione, sono individuate – ai sensi dell'art. 21, c. 2, terzo e quarto periodo, della legge n. 196/2009 – le missioni, ossia le funzioni principali e le finalità perseguite dall'Autorità, e i relativi programmi, che rappresentano gli aggregati omogenei di attività svolte all'interno dell'amministrazione per perseguire gli obiettivi definiti nell'ambito delle sue finalità istituzionali (cfr. *infra* **paragrafo 4**).
7. Successivamente, sono quantificate le spese per missioni e programmi registrate nel bilancio di previsione dell'esercizio 2018, la cui responsabilità è affidata, ai sensi dell'art. 21, c. 2, della l. 196/2009, alle singole unità organizzative (cfr. *infra* **par. 5**).
8. Ad ogni programma di spesa sono quindi associati, *ex lege*, i corrispondenti obiettivi, riferiti ai singoli settori regolati e con un orizzonte temporale annuale (cfr. *infra* **paragrafo 6**).
9. Al fine di illustrare gli obiettivi della spesa, misurarne i risultati e monitorarne l'effettivo andamento in termini di servizi forniti e di interventi realizzati sono individuati, infine, gli indicatori e i risultati attesi di bilancio, come previsto dagli artt. 19, 21 e 22 della legge 91/2011 (cfr. *infra* **paragrafo 7**).



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2 I compiti dell'Autorità

10. L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni svolge i compiti di autorità nazionale di regolamentazione del settore delle comunicazioni elettroniche, del settore dei servizi postali e del sistema dei servizi di *media* sulla base delle competenze ad essa affidati dal legislatore nazionale ed europeo.

2.1 I compiti dell'Autorità con riferimento al settore delle comunicazioni elettroniche

11. I compiti attribuiti all'Autorità dal legislatore nazionale con riferimento al settore delle comunicazioni elettroniche derivano, in via principale, dalle previsioni contenute nella legge istitutiva dell'Autorità (l. 249/1997) e dal seguente apparato normativo:

- 1) decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*” (di seguito anche CCE);
- 2) legge 4 agosto 2017, n. 124 recante “*Legge annuale per il mercato e la concorrenza*” (art. 1, commi 41-55);
- 3) decreto legislativo 15 febbraio 2016, n. 33, recante “*Attuazione della direttiva 2014/61/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 15 maggio 2014, recante misure volte a ridurre i costi dell'installazione di reti di comunicazione elettronica ad alta velocità*”.

12. La disciplina delle reti e servizi di comunicazione elettronica è volta *i)* a salvaguardare, nel rispetto del principio della libera circolazione delle persone e delle merci, alcuni diritti costituzionalmente garantiti (libertà di comunicazione, segretezza delle comunicazioni, libertà di iniziativa economica e suo esercizio in regime di concorrenza – cfr. art. 4, comma 1, del CCE), nonché *ii)* ad affermare principi specifici della regolazione quali *inter alia* la semplificazione, la trasparenza, la pubblicità e la tempestività dei procedimenti amministrativi (cfr. art. 4, comma 3, del CCE).¹

¹ La disciplina delle reti e servizi di com. elettronica, ai sensi dell'art. 4, comma 3, del CCE, è volta altresì a: *a)* promuovere la semplificazione dei procedimenti amministrativi e la partecipazione ad essi dei soggetti interessati, attraverso l'adozione di procedure tempestive, non discriminatorie e trasparenti nei confronti delle imprese che forniscono reti e servizi di comunicazione elettronica; *b)* garantire la trasparenza, pubblicità e tempestività delle procedure per la concessione dei diritti di passaggio e di installazione delle reti di comunicazione elettronica sulle proprietà pubbliche e private; *c)* garantire l'osservanza degli obblighi derivanti dal regime di autorizzazione generale per l'offerta al pubblico di reti e servizi di comunicazione elettronica; *d)* garantire la fornitura del servizio universale, limitando gli effetti distorsivi della concorrenza; *e)* promuovere lo sviluppo in regime di concorrenza delle reti e servizi di comunicazione elettronica, ivi compresi quelli a larga banda e la loro diffusione sul territorio nazionale, dando impulso alla coesione sociale ed economica anche a livello locale; *f)* garantire in modo flessibile l'accesso e l'interconnessione per le reti di com. elettronica a larga banda, avendo riguardo alle singole tipologie di servizio, in modo da assicurare concorrenza sostenibile, innovazione e vantaggi per i consumatori; *g)* garantire la convergenza, la interoperabilità tra reti e servizi di com. elettronica e



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

13. In particolare, nello svolgere le funzioni di regolamentazione del settore delle comunicazioni elettroniche, l'**Autorità**, nell'ambito degli obiettivi generali sopra richiamati:

- i. **promuove la concorrenza nella fornitura delle reti e dei servizi di comunicazione elettronica, nonché delle risorse e servizi correlati** (art. 13, comma 1, del CCE):
 - a) assicurando che gli utenti, compresi gli utenti disabili, quelli anziani e quelli che hanno esigenze sociali particolari ne traggano il massimo beneficio in termini di scelta, prezzi e qualità;
 - b) garantendo che non abbiano luogo distorsioni e restrizioni della concorrenza nel settore delle comunicazioni elettroniche, anche per la trasmissione di contenuti;
 - c) incoraggiando un uso efficace e garantendo una gestione efficiente delle radiofrequenze e delle risorse di numerazione.
- ii. **contribuisce allo sviluppo del mercato** (art. 13, comma 5, del CCE):
 - a) rimuovendo gli ostacoli residui che si frappongono alla fornitura di reti di comunicazione elettronica, di risorse e servizi correlati e di servizi di comunicazione elettronica sul piano europeo;
 - b) adottando una disciplina flessibile dell'accesso e dell'interconnessione, anche mediante la negoziazione tra gli operatori, compatibilmente con le condizioni competitive del mercato e avendo riguardo alle singole tipologie di servizi di comunicazione elettronica e in particolare a quelli offerti su reti a larga banda;
 - c) incoraggiando l'istituzione e lo sviluppo di reti trans-europee e l'interoperabilità dei servizi;
 - d) collaborando con le Autorità di regolamentazione degli altri Stati membri, con la Commissione europea e con il BEREC per garantire lo sviluppo di prassi regolamentari coerenti e l'applicazione coerente delle direttive europee recepite con il Codice.
- iii. **promuove gli interessi dei cittadini** (art. 13, comma 6, del CCE):
 - a) garantendo a tutti i cittadini un accesso al servizio universale;
 - b) garantendo un livello elevato di protezione dei consumatori nei loro rapporti con i fornitori, in particolare predisponendo procedure semplici e poco onerose di risoluzione delle controversie da parte di un organismo indipendente dalle parti in causa;
 - c) contribuendo a garantire un livello elevato di protezione dei dati personali e della vita privata;

l'utilizzo di standard aperti; *h*) garantire il rispetto del principio di neutralità tecnologica, inteso come non discriminazione tra particolari tecnologie, non imposizione dell'uso di una particolare tecnologia rispetto alle altre e possibilità di adottare provvedimenti ragionevoli al fine di promuovere taluni servizi indipendentemente dalla tecnologia utilizzata.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- d) promuovendo la diffusione di informazioni chiare, in particolare garantendo la trasparenza delle tariffe e delle condizioni di uso dei servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico;
 - e) prendendo in considerazione le esigenze degli utenti disabili, di quelli anziani e di quelli che hanno esigenze sociali particolari;
 - f) garantendo il mantenimento dell'integrità e della sicurezza delle reti pubbliche di comunicazione;
 - g) promuovendo la capacità degli utenti finali di accedere ad informazioni e distribuirle o eseguire applicazioni e servizi di loro scelta.
14. Nel campo delle comunicazioni elettroniche, con recenti disposizioni normative sono stati assegnati all'Autorità ulteriori compiti, *inter alia*, in materia di:
- a) predisposizione di banche dati con lo scopo di elaborare soluzioni innovative volte a colmare il divario digitale in relazione alla banda larga e ultra larga e di conseguire una mappatura della rete di accesso ad Internet (art. 6, comma 5-bis, del decreto-legge 23 dicembre 2013, n. 145, convertito con modifiche dalla legge n. 9 del 2014 - legge "*Destinazione Italia*");
 - b) installazione di reti di comunicazione elettronica ad alta velocità, allo scopo di facilitarne la realizzazione, promuovendo l'uso condiviso dell'infrastruttura fisica esistente e consentendo un dispiegamento più efficiente di nuove infrastrutture fisiche, in modo da abbattere i costi dell'installazione di tali reti (decreto legislativo n. 33/2016);
 - c) vigilanza sugli operatori che svolgono attività di *call-center* (art. 1, comma 243, legge 11 dicembre 2016, n. 232 - legge di Bilancio per il 2017);
 - d) disciplina delle modalità di recesso o trasferimento dell'utenza ad altro operatore, come da ultimo specificato con la legge 4 agosto 2017, n. 124 recante "*Legge annuale per il mercato e la concorrenza*" (art. 1, c. 41-55);
 - e) tutela degli utenti dei servizi di telefonia e delle comunicazioni elettroniche con riguardo alla cadenza mensile di rinnovo delle offerte e fatturazione dei servizi (decreto legge 16 ottobre 2017 n. 148 – cd. "*Decreto Fiscale*", convertito, in legge 4 dicembre 2017, n. 172);
 - f) rafforzamento del presidio sanzionatorio, poteri cautelari e misure accessorie in materia di *roaming* e *net neutrality* (art. 4, legge 20 novembre 2017, n. 167 cd. Legge Europea 2017);
 - g) contrasto al fenomeno del c.d. *secondary ticketing* (art. 1, comma 545,546, legge 232/2016 – Legge bilancio 2017);
 - h) vigilanza sui soggetti che utilizzano indirettamente risorse nazionali di numerazioni e tenuta del relativo registro (art 1, c. 44 e 45, legge 124/2017);
 - i) miglioramento della gestione dello spettro frequenziale per il completo passaggio al sistema 5G, definendo le procedure per l'assegnazione dei diritti d'uso di frequenze da destinare a servizi di comunicazione elettronica in larga banda mobili terrestri bidirezionali, con utilizzo della banda 694-790MHz e delle bande spettro pioniere 3,6-3,8 GHz e 26,5-27,5 GHz (legge 27 dicembre 2017, n. 205 – Legge Bilancio 2018, art. 1, c. 1026-1027).



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2.2 I compiti dell'Autorità con riferimento al settore dei servizi media

15. I compiti attribuiti all'Autorità dal legislatore nazionale con riferimento al sistema dei servizi di *media* audiovisivi e radiofonici derivano, in via principale, dalle previsioni contenute nella legge istitutiva dell'Autorità (l. 249/1997) e dal seguente apparato normativo:

- 1) decreto legislativo 31 luglio 2005 n.177, recante “*Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici*” (di seguito anche TUSMAR);
- 2) legge 4 agosto 2017, n. 124 recante “*Legge annuale per il mercato e la concorrenza*”;
- 3) legge 22 febbraio 2000, n. 28, recante “*Disposizioni per la parità di accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie e per la comunicazione politica*”;
- 4) legge 20 luglio 2004, n. 215, recante “*Norme in materia di risoluzione dei conflitti di interessi*”;
- 5) decreto legislativo 9 gennaio 2008, n. 9 “*Disciplina della titolarità e della commercializzazione dei diritti audiovisivi sportivi e relativa ripartizione delle risorse*”;
- 6) decreto legislativo 15 marzo 2017, n. 35, recante “*Attuazione della direttiva 2014/26/UE sulla gestione collettiva dei diritti d'autore e dei diritti connessi e sulla concessione di licenze multiterritoriali per i diritti su opere musicali per l'uso online nel mercato interno*”;
- 7) legge 29 maggio 2017, n. 71, recante “*Disposizioni a tutela dei minori per la prevenzione ed il contrasto del fenomeno del cyberbullismo*”.

16. **L'Autorità, sulla base dei compiti ad essa affidati dalla legge (d.lgs. 177/2005), assicura il rispetto dei diritti fondamentali della persona nel settore delle comunicazioni e contribuisce a garantire l'attuazione dei principi generali del sistema dei servizi di *media* audiovisivi e della radiofonia posti:²**

- i. **a tutela degli utenti e dei minori** (artt. 3 e 4 del Tusmar), quali *inter alia*:
 - a) l'accesso dell'utente, secondo criteri di non discriminazione, ad un'ampia varietà di informazioni e di contenuti offerti da una pluralità di operatori nazionali e locali, favorendo a tale fine la fruizione e lo sviluppo, in

² Sono principi fondamentali del sistema dei servizi di media audiovisivi e della radiofonia – ai sensi dell'art. 3 del Tusmar – la garanzia della libertà e del pluralismo dei mezzi di comunicazione radiotelevisiva, la tutela della libertà di espressione di ogni individuo, inclusa la libertà di opinione e quella di ricevere o di comunicare informazioni o idee senza limiti di frontiere, l'obiettività, la completezza, la lealtà e l'imparzialità dell'informazione, la tutela dei diritti d'autore e di proprietà intellettuale, l'apertura alle diverse opinioni e tendenze politiche, sociali, culturali e religiose e la salvaguardia delle diversità etniche e del patrimonio culturale, artistico e ambientale, a livello nazionale e locale, nel rispetto delle libertà e dei diritti, in particolare della dignità della persona, della promozione e tutela del benessere, della salute e dell'armonico sviluppo fisico, psichico e morale del minore, garantiti dalla Costituzione, dal diritto dell'Unione europea, dalle norme internazionali vigenti nell'ordinamento italiano e dalle leggi statali e regionali.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

condizioni di pluralismo e di libertà di concorrenza, delle opportunità offerte dall'evoluzione tecnologica da parte dei soggetti che svolgono o intendono svolgere attività nel sistema delle comunicazioni;

- b) la diffusione di un congruo numero di programmi radiotelevisivi nazionali e locali in chiaro, garantendo l'adeguata copertura del territorio nazionale o locale.

ii. **a garanzia del pluralismo dei mezzi di comunicazione radiotelevisiva** (art. 5 del Tusmar) quali *inter alia*:

- a) tutela della concorrenza nel sistema dei servizi di *media* audiovisivi e della radiofonia e dei mezzi di comunicazione di massa e nel mercato della pubblicità e tutela del pluralismo dei mezzi di comunicazione radiotelevisiva, vietando a tale fine la costituzione o il mantenimento di posizioni lesive del pluralismo, anche attraverso soggetti controllati o collegati, e assicurando la massima trasparenza degli assetti societari;
- b) previsione di differenti titoli abilitativi per lo svolgimento delle attività di operatore di rete o di emittente o di fornitore di servizi di *media* audiovisivi a richiesta o di emittente radiofonica digitale oppure di fornitore di servizi interattivi associati o di servizi di accesso condizionato, distinti per la trasmissione su frequenze terrestri o via cavo o via satellite, anche da parte dello stesso soggetto;
- c) obblighi specifici per gli operatori di rete e, in caso di cessione dei diritti di sfruttamento di programmi, per le emittenti, anche radiofoniche digitali, e per i fornitori di servizi di *media* a richiesta;
- d) obbligo di separazione contabile per le imprese, diverse da quelle che trasmettono in tecnica analogica, operanti nei settori dei servizi di *media* audiovisivi o della emittenza radiofonica o dei servizi interattivi associati o di servizi di accesso condizionato;
- e) diritto delle emittenti, anche radiofoniche digitali, ad effettuare collegamenti in diretta e di trasmettere dati e informazioni all'utenza sulle stesse frequenze messe a disposizione dall'operatore di rete;
- f) previsione di specifiche forme di tutela dell'emittenza in favore delle minoranze linguistiche riconosciute dalla legge.

iii. **in materia di informazione e di ulteriori compiti di pubblico servizio** (art. 7 del Tusmar) quali *inter alia*:

- a) la presentazione veritiera dei fatti e degli avvenimenti, in modo tale da favorire la libera formazione delle opinioni;
- b) la trasmissione quotidiana di telegiornali o giornali radio da parte dei soggetti abilitati a fornire contenuti in ambito nazionale o locale su frequenze terrestri;
- c) l'accesso di tutti i soggetti politici alle trasmissioni di informazione e di propaganda elettorale e politica in condizioni di parità di trattamento e di imparzialità;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- d) la trasmissione dei comunicati e delle dichiarazioni ufficiali degli organi costituzionali indicati dalla legge;
 - e) l'assoluto divieto di utilizzare metodologie e tecniche capaci di manipolare in maniera non riconoscibile allo spettatore il contenuto delle informazioni;
 - f) obblighi di pubblico servizio che la società concessionaria del servizio pubblico generale radiotelevisivo è tenuta ad adempiere nell'ambito della sua complessiva programmazione, anche non informativa, ivi inclusa la produzione di opere audiovisive europee realizzate da produttori indipendenti, al fine di favorire l'istruzione, la crescita civile e il progresso sociale, di promuovere la lingua italiana e la cultura, di salvaguardare l'identità nazionale e di assicurare prestazioni di utilità sociale.
- iv. **in materia di emittenza radiotelevisiva di ambito locale** (art. 8 del Tusmar), come a titolo esemplificativo la riserva di un terzo della capacità trasmissiva, determinata con l'adozione del piano di assegnazione delle frequenze per la diffusione televisiva su frequenze terrestri, ai soggetti abilitati a diffondere i propri contenuti in tale ambito.
17. Il legislatore ha attribuito all'Autorità, sempre ai sensi del decreto legislativo 31 luglio 2005 n.177, recante "*Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici*", il compito, a **tutela dei minori**, di garantire la trasmissione di programmi che rispettino i diritti fondamentali della persona, vietando le trasmissioni che anche in relazione all'orario di messa in onda, possano nuocere allo sviluppo fisico, psichico o morale dei minori, ivi comprese scene di violenza gratuita o insistita o efferata, ovvero pornografiche (salve le norme speciali per le trasmissioni ad accesso condizionato che comunque impongono l'adozione di un sistema di controllo specifico e selettivo).
18. Ulteriori compiti attribuiti all'Autorità dalla legge attengono alle garanzie per la parità di accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie e per la comunicazione politica (legge 22 febbraio 2000, n. 28) poste con lo scopo di promuovere e disciplinare, al fine di garantire la parità di trattamento e l'imparzialità rispetto a tutti i soggetti politici, l'accesso ai mezzi di informazioni per la comunicazione politica.
19. Le attività di regolamentazione, di vigilanza e sanzionatorie, con riferimento alla c.d. *par condicio*, insistono in particolare sulla **comunicazione politica** radiotelevisiva (art. 2 della legge 28/2000), sui messaggi politici autogestiti (art. 3), sulla comunicazione politica radiotelevisiva e sui messaggi radiotelevisivi autogestiti in campagna elettorale (art. 4), sui programmi d'informazione nei mezzi radiotelevisivi (art. 5), sulle imprese radiofoniche di partiti politici (art. 6), sui messaggi politici elettorali su quotidiani e periodici (art. 7), sui sondaggi politici ed elettorali (art. 8) e sulla disciplina della comunicazione istituzionale e obblighi di informazione (art. 9).
20. L'Autorità, nell'ambito del settore dei servizi *media*, svolge inoltre compiti in materia di **promozione delle opere italiane ed europee da parte dei fornitori dei servizi di media audiovisivi** (d.lgs. n. 177/2005) e di **commercializzazione dei diritti**



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

audiovisivi sportivi (d.lgs. 9 gennaio 2008, n. 9). In particolare, il legislatore ha attribuito specifici compiti di vigilanza in materia di modalità di esercizio dei diritti audiovisivi da parte dell'organizzatore della competizione (art. 4) e del diritto di cronaca riconosciuto agli operatori della comunicazione (art. 5), nonché in relazione alle modalità utilizzate dall'organizzatore della competizione, attraverso le linee guida (art. 6) e la relativa offerta (art. 7), per la commercializzazione dei diritti audiovisivi. L'azione dell'Autorità comprende altresì l'individuazione delle piattaforme emergenti, che beneficino di un particolare *status* allo scopo di sostenerne lo sviluppo e la crescita (art. 14).

21. L'Autorità, inoltre, in materia di **conflitto di interessi**, ai sensi della legge 20 luglio 2004, n. 215, verifica e controlla e, ove necessario, interviene su eventuali *i)* situazioni di incompatibilità dei titolari di carica e *ii)* atti posti in essere in conflitto di interessi.

22. L'Autorità interviene anche nel campo della tutela del **diritto d'autore online** allo scopo di sostenere lo sviluppo dell'offerta legale, di promuovere campagne di informazione e di educazione degli utenti e di contrastare la pirateria digitale (delibera n. 680/13/CONS). I compiti in materia discendono dalle previsioni rinvenibili nella legge sul diritto d'autore n. 633/41, come modificata in particolare dalla legge n. 248/2000, nel decreto legislativo sul commercio elettronico n. 70/2003, per le violazioni *online*, nel Testo unico dei servizi di media audiovisivi n. 177/2005, come modificato dal decreto legislativo n. 44/2010, per quanto riguarda specificamente i servizi radiotelevisivi, nonché da ultimo nel d.lgs. n. 35/2017 concernente "*Attuazione della direttiva 2014/26/UE sulla gestione collettiva dei diritti d'autore e dei diritti connessi e sulla concessione di licenze multiterritoriali per i diritti su opere musicali per l'uso online nel mercato interno*" e dal decreto legge 148/2017 – cd. Decreto Fiscale, convertito in legge 4 dicembre 2017, n. 172 che attribuisce all'Autorità il compito di verificare il rispetto dei requisiti per i soggetti che intendano svolgere l'attività di intermediazione in qualità di organismi di gestione collettiva stabiliti in Italia.

23. L'Autorità svolge altresì attività con riferimento al **cyberbullismo** (in forza della legge n. 71/2017) allo scopo di contrastare tale fenomeno in tutte le sue manifestazioni, con azioni a carattere preventivo e con una strategia di attenzione, tutela ed educazione nei confronti dei minori coinvolti, sia nella posizione di vittime sia in quella di responsabili di illeciti, assicurando l'attuazione degli interventi senza distinzione di età nell'ambito delle istituzioni scolastiche.

24. Ed ancora, sempre relativamente al settore dei servizi media, vengono in rilievo le competenze di recente acquisite in materia di: tutela degli utenti dei servizi di reti televisive con riguardo alla cadenza mensile di rinnovo delle offerte e fatturazione dei servizi (D.L. 148/2017, conv. legge 172/2017); **promozione delle opere europee ed italiane da parte dei fornitori dei servizi di media audiovisivi** (da ultimo, d.lgs. 7 dicembre 2017, n. 204); **tutela dei minori nella visione di opere cinematografiche e audiovisive** (da ultimo, d.lgs. 7 dicembre 2017, n. 203); disciplina del **Piano nazionale di assegnazione delle frequenze da destinare al servizio televisivo terrestre - PNAF**



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2018 (art. 1, commi 1030 e 1031, della legge 27 dicembre 2017, n. 205 – Legge di Bilancio per il 2018); aggiornamento del **Piano di numerazione automatica dei canali** (art. 1, comma 1035 – Legge di Bilancio per il 2018), ecc.

2.3 I compiti dell'Autorità con riferimento al settore dei servizi postali

25. I compiti attribuiti all'Autorità dal legislatore nazionale con riferimento al settore dei servizi postali derivano, in via principale, dal seguente apparato normativo:

- 1) decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261 recante “Attuazione della direttiva 97/67/CE concernente regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari e per il miglioramento della qualità del servizio”;
- 2) decreto legislativo 31 marzo 2011, n. 58 recante “Attuazione della direttiva 2008/6/CE che modifica la direttiva 97/67/CE per quanto riguarda il pieno completamento del mercato interno dei servizi postali della Comunità”;
- 3) legge 4 agosto 2017, n. 124 recante “Legge annuale per il mercato e la concorrenza” (art. 1, commi 57 e 58);
- 4) decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201 recante “Disposizioni urgenti per la crescita, l'equità e il consolidamento dei conti pubblici” (art. 21, commi 13-14).

26. All'Autorità sono attribuiti dalla legge i compiti di autorità nazionale di regolamentazione del settore postale e pertanto svolge, *inter alia*, le seguenti funzioni (art. 2 del d.lgs. 261/1999):

- a) regolazione dei mercati postali;
- b) partecipazione ai lavori e alle attività dell'Unione europea e internazionali entro i limiti delle competenze di attribuzione;
- c) adozione di provvedimenti regolatori in materia di qualità e caratteristiche del servizio postale universale, anche con riferimento alla determinazione dei criteri di ragionevolezza funzionali alla individuazione dei punti del territorio nazionale necessari a garantire una regolare ed omogenea fornitura del servizio;
- d) adozione di provvedimenti regolatori in materia di accesso alla rete postale e relativi servizi, determinazione delle tariffe dei settori regolamentati e promozione della concorrenza nei mercati postali;
- e) svolgimento dell'attività di monitoraggio, controllo e verifica del rispetto di standard di qualità del servizio postale universale;
- f) vigilanza sull'assolvimento degli obblighi a carico del fornitore del servizio universale e su quelli derivanti da licenze ed autorizzazioni, con particolare riferimento alle condizioni generali della fornitura dei servizi postali;
- g) analisi e monitoraggio dei mercati postali, con particolare riferimento ai prezzi dei servizi, anche mediante l'istituzione di un apposito osservatorio.

27. L'Autorità, nello svolgimento dei compiti di regolazione, è dotata di potere sanzionatorio, in caso di inosservanza dei propri provvedimenti o in caso di mancata ottemperanza anche parziale da parte dei soggetti esercenti i servizi postali alle richieste



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

di informazioni, o a quelle connesse all'effettuazione dei controlli ovvero nel caso in cui le informazioni e i documenti acquisiti non siano veritieri.

28. Ulteriori compiti sono stati assegnati all'Autorità dalla *Legge annuale per la concorrenza* (legge n. 124/2017) con la quale è stato previsto il superamento del regime di esclusiva per la notificazione degli atti giudiziari ed attribuito all'Autorità il compito di determinare gli obblighi ed i requisiti per il rilascio delle licenze individuali a svolgere il servizio di notifica a mezzo posta degli atti giudiziari. Inoltre, la legge 27 dicembre 2017, n.205 (Legge di Bilancio 2018) ha attribuito all'Autorità competenze in tema di: modalità tecniche per assicurare la certezza della data di spedizione delle fatture agli utenti da parte dei soggetti gestori dei servizi di pubblica utilità (art. 1, comma 9); obblighi concernenti i livelli minimi di qualità dei servizi; definizione dei modelli per la notificazione degli atti giudiziari; indennizzi da corrispondere per ogni piego smarrito; criteri, tipologie e disponibilità di un adeguato numero di punti di giacenza o modalità alternative di consegna della posta inesitata (art. 1, comma 461); disciplina del limite di peso degli invii postali inclusi nel servizio postale universale (art. 1, comma 462).

3 La struttura organizzativa dell'Autorità

29. I compiti in materia di regolamentazione, di vigilanza e sanzionatorie in relazione ai settori delle comunicazioni elettroniche, dei servizi *media* e postali sono attribuiti agli Organi di vertice dell'Autorità (Consiglio, Commissione per le infrastrutture e le reti, Commissione per i servizi e i prodotti, Presidente), che si avvalgono, ai fini del loro svolgimento, della struttura amministrativa costituita dal Segretariato generale e da unità organizzative di primo livello (direzioni e servizi) e di secondo livello (uffici), nonché dal Consigliere per l'innovazione tecnologica e dal Capo di Gabinetto del Presidente.

30. Il Segretariato generale è diretto dal Segretario generale, il quale risponde al Consiglio del complessivo funzionamento della struttura, assicura il coordinamento dell'azione amministrativa e vigila sulla efficienza e sull'efficacia delle Direzioni e dei Servizi dell'Autorità. Il Segretario generale è coadiuvato da due Vice Segretari generali.

31. Le unità organizzative incaricate di svolgere le attività preparatorie e istruttorie per le funzioni di regolamentazione, di vigilanza e sanzionatorie – e quindi i centri di costo con compiti di natura operativa specificamente impegnati nelle attività “*core*” di regolazione dei mercati italiani delle comunicazioni – sono le seguenti:

- a) Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche (DRS);
- b) Direzione infrastrutture e servizi di media (DIS);
- c) Direzione contenuti audiovisivi (DCA);
- d) Direzione sviluppo dei servizi digitali e della rete (DSD);
- e) Direzione tutela dei consumatori (DTC);



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- f) Direzione servizi postali (DSP);
- g) Servizio economico-statistico (SES);
- h) Servizio ispettivo, registro e Co.re.com. (SIR);
- i) Servizio rapporti con l'Unione europea e attività internazionale (SRI).

32. Le direzioni svolgono funzioni istruttorie e gestionali finalizzate alla regolazione degli specifici settori di competenza dell'Autorità (DRS, DSD, DTC e DIS per il settore delle comunicazioni elettroniche, DCA e DIS per il settore dei servizi *media*, DSP per il settore dei servizi postali) e i servizi (SES, SIR, SRI) sono incaricati di svolgere attività strumentali alla regolazione dell'insieme dei settori regolati.

33. Le unità organizzative che svolgono compiti di natura amministrativa e di supporto all'indirizzo politico, vale a dire i centri di costo per i quali l'attività svolta è *trasversale a tutte le finalità istituzionali* dell'Autorità, sono, oltre al Segretariato generale avente funzione di coordinamento complessivo della struttura amministrativa, i seguenti Servizi:

- a) Servizio giuridico (SGI);
- b) Servizio risorse umane e strumentali (SRU);
- c) Servizio programmazione, bilancio e digitalizzazione (SPB);
- d) Servizio sistema dei controlli interni (SCI).

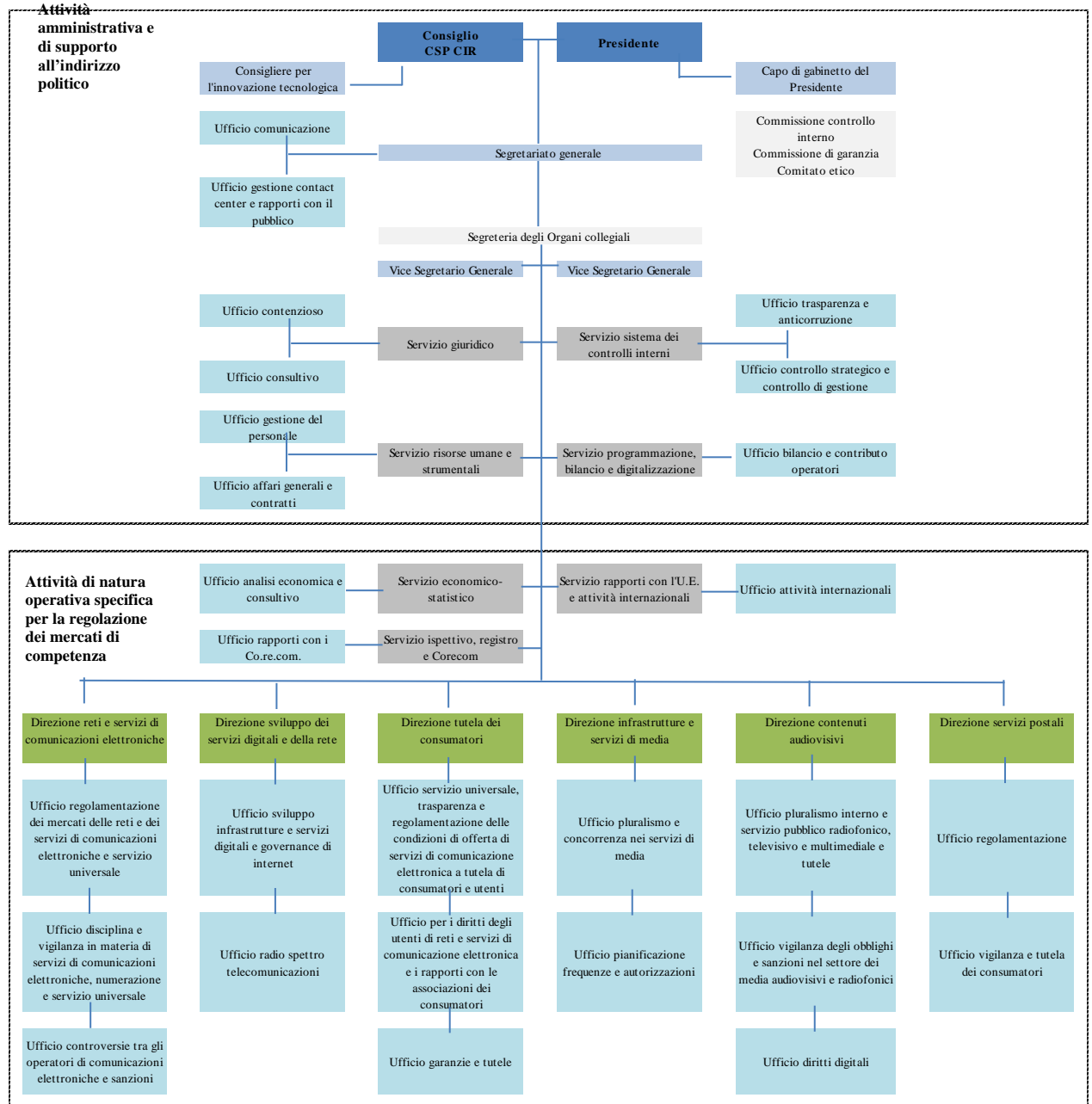
34. Completano il sistema organizzativo dell'Autorità le commissioni e i comitati istituiti e disciplinati con regolamenti interni adottati in virtù dell'autonomia contabile e organizzativa riconosciuta all'amministrazione, tra i quali figurano, la Commissione di garanzia, la Commissione di controllo interno e il Comitato etico.

35. La struttura organizzativa dell'Autorità, nel complesso, è composta da 14 unità organizzative (grafico 1).



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Grafico 1 – Ripartizione della struttura organizzativa dell’Autorità per funzioni



4 Le missioni e i programmi dell’Autorità

36. Sulla scorta dei compiti attribuiti all’Autorità dalla legge (cfr. *supra* par. 2) e della vigente struttura organizzativa dell’amministrazione (cfr. *supra* par. 3), le funzioni



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

principali e gli obiettivi strategici perseguiti con le spese registrate nel bilancio di previsione dell'Autorità per l'anno 2018 risultano individuati – ai sensi dell'art. 21, comma 2, quarto periodo, della legge n. 196/2009 – nelle missioni:

- a) “Regolazione dei mercati” (missione numero 12), che raggruppa le spese sostenute dall'Autorità per lo svolgimento dei compiti specifici attribuiti dalla legge;
- b) “Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche” (missione numero 32), che raggruppa le spese di funzionamento dell'apparato amministrativo, trasversali a più finalità e non attribuibili puntualmente alle singole missioni (in particolare in questa categoria rientrano le spese per “l'indirizzo politico” e per “gli affari generali”.

37. Nell'ambito di ciascuna missione sono individuati – ai sensi dell'art. 21, comma 2, terzo periodo, della legge n. 196/2009 – i corrispondenti programmi, definiti dagli insiemi di attività omogenee svolte dall'amministrazione allo scopo di conseguire gli obiettivi stabiliti per ciascuna missione. Essi attengono, in relazione al bilancio dell'Autorità per l'anno 2018, ai compiti di:

- a) “Regolazione dei mercati delle comunicazioni elettroniche”, “Regolazione del sistema dei servizi *media*” e di “Regolazione dei mercati dei servizi postali” nell'ambito della missione “Regolazione dei mercati”;
- b) “Definizione e attuazione dell'indirizzo politico” e “Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza” nell'ambito della missione “Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche”.

38. Più in dettaglio, nell'ambito della missione ‘Regolazione dei Mercati’, i programmi – che sono stati individuati in relazione alle funzioni istituzionali più rappresentative dell'attività svolta dall'Autorità – raccolgono le specifiche attività preparatorie e istruttorie per lo svolgimento delle funzioni di regolamentazione, di vigilanza e sanzionatorie dei settori:

- a) delle comunicazioni elettroniche, affidate in base all'attuale assetto organizzativo, alla Direzione reti e servizi di comunicazione elettronica, alla Direzione sviluppo dei servizi digitali e della rete e alla Direzione tutela dei consumatori e in quota parte alla Direzione infrastrutture e servizi di *media*;
- b) dei servizi *media*, condotte dalla Direzione infrastrutture e servizi di *media* e dalla Direzione contenuti audiovisivi;
- c) dei servizi postali, condotti dalla Direzione servizi postali.

39. La missione “Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche” riguarda, come detto, le spese di funzionamento generale dell'apparato amministrativo che sono trasversali a più finalità e non attribuibili puntualmente alle singole missioni. Tale missione comprende il programma “*Definizione ed attuazione dell'indirizzo politico*” ed il programma “*Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza*”.

40. Il primo programma individua le attività di definizione dell'indirizzo politico dell'Autorità e quelle più strettamente connesse alla relativa attuazione e conseguente



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

coordinamento generale dell'attività istituzionale dell'amministrazione, nel quale confluiscono le spese relative agli Organi di vertice dell'Autorità, al Capo di gabinetto e ai connessi uffici di funzionamento, al Segretariato generale, al Servizio giuridico e al Servizio sistema dei controlli interni, nonché quelle sostenute per gli altri organi previsti nell'ambito del sistema organizzativo dell'Autorità.

41. Il programma "Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza" individua le attività strumentali a supporto dell'amministrazione al fine di garantirne il funzionamento generale, nel quale confluiscono, tra le altre, le spese afferenti al Servizio risorse umane e strumentali e al Servizio programmazione, bilancio e digitalizzazione.

42. Coerentemente con quanto previsto dal contesto normativo di riferimento, così come precisato dalla circolare applicativa n. 23 del 2013 del Ministero dell'economia,³ nell'ambito dell'articolazione del bilancio di previsione per l'esercizio 2018 sono state inserite anche le due missioni "*Fondi da ripartire*" e "*Servizi per conto terzi e partite di giro*", comuni alla generalità delle amministrazioni pubbliche.

43. Nella missione *Fondi da ripartire*, in particolare, sono classificate le spese relative a fondi che, in sede di previsione, sono destinati a finalità non riconducibili a specifiche missioni, in quanto l'attribuzione delle risorse è demandata ad atti e provvedimenti eventualmente adottati in corso di gestione. In tale missione, dunque, sono ricondotte le spese relative al fondo di riserva previsto dall'art. 9, comma 5, del Regolamento per la gestione amministrativa e la contabilità dell'Autorità.

44. Nella missione *Servizi per conto terzi e partite di giro*, infine, sono indicate quelle spese volte a dare separata evidenza ad alcune operazioni contabili effettuate dalle amministrazioni pubbliche in qualità di sostituti d'imposta e per altre attività gestionali relative a operazioni per conto terzi.

45. L'articolazione in missioni e programmi è rappresentata nella seguente tabella 1.

³ Circolare MEF-RGS del 13 maggio 2013, n. 23 *Indicazioni relative all'applicazione del decreto del presidente del consiglio dei ministri 12 dicembre 2012 recante "definizione delle linee guida generali per l'individuazione delle missioni delle amministrazioni pubbliche ai sensi dell'articolo 11, comma 1, lettera a), del decreto legislativo 31 maggio 2011, n. 91"*.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Tabella 1 – Missioni e programmi dell'Autorità

MISSIONE A - REGOLAZIONE DEI MERCATI
<i>Programma A.1. – Regolazione dei mercati delle comunicazioni elettroniche</i>
<i>Programma A.2. – Regolazione dei mercati dei servizi media</i>
<i>Programma A.3. – Regolazione dei mercati servizi postali</i>
MISSIONE B – SERVIZI ISTITUZIONALI E GENERALI DELL'AMMINISTRAZIONE
<i>Programma B.1. – Definizione ed attuazione dell'indirizzo politico</i>
<i>Programma B.2. – Servizi amministrativi e generali per l'Autorità</i>
MISSIONE C - FONDI DA RIPARTIRE
<i>Programma C.1. – Fondi di riserva e speciali</i>
MISSIONE D - SERVIZI PER CONTO TERZI E PARTITE DI GIRO
<i>Programma D.1. – Servizi per conto terzi e partite di giro</i>

46. Di seguito sono indicate le principali attività che compongono ciascun programma.

4.1 Missione A – Regolazione dei mercati

4.1.1 Programma A1 – Regolazione dei mercati delle comunicazioni elettroniche

47. Le attività di regolamentazione, di vigilanza e sanzionatorie svolte dall'Autorità in relazione al settore delle comunicazioni elettroniche attengono:

- A. alla promozione della concorrenza**, con particolare riferimento alle seguenti materie:
 - a) mercati dell'interconnessione, fissa e mobile, e dei servizi di accesso alle reti di comunicazione elettronica;
 - b) modelli economici di *pricing*, di contabilità regolatoria e di valutazione della parità di trattamento interno-esterno;
 - c) verifica dei costi del servizio universale e analisi e valutazione delle modifiche del contenuto dei servizi ricompresi nel servizio universale;
 - d) tariffe e parametri qualitativi d'interconnessione, fissa e mobile, e di accesso dei servizi regolamentati e non regolamentati e verifica *ex ante* della replicabilità tecnica ed economica;
 - e) condizioni per garantire parità di accesso e *governance* della non discriminazione (*equivalence*);
 - f) controversie tra gli operatori di comunicazioni elettroniche;
 - g) piani e procedure di assegnazione della numerazione e indirizzamento.
- B. allo sviluppo dei servizi digitali e della rete, alle politiche dello spettro nel settore delle telecomunicazioni, nonché al monitoraggio e al raggiungimento degli obiettivi dell'Agenda digitale europea**, con particolare riferimento alle seguenti materie:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- a) sviluppo delle reti e dei servizi di comunicazioni elettroniche e nuovi scenari di investimento e di offerta per effetto dell'innovazione tecnologica;
- b) sviluppo dei servizi ICT e dei servizi e applicazioni digitali e nuovi scenari di consumo;
- c) interconnessione tra piattaforme, interoperabilità tra servizi digitali e *governance* della rete;
- d) misure per l'armonizzazione dei servizi di *roaming* nel mercato unico europeo;
- e) misure per l'armonizzazione delle regole di fornitura dei servizi di accesso a garanzia di un'internet aperta (*Net Neutrality*);
- f) nuovi mercati e servizi di intermediazione sulle piattaforme *online*;
- g) implementazione dell'Agenda digitale, monitoraggio delle gare e utilizzo delle tecnologie digitali da parte della pubblica amministrazione, rapporti tra l'Autorità e i soggetti pubblici preposti all'attuazione dell'Agenda digitale;
- h) attività in materia di radiospettro nel settore delle telecomunicazioni;
- i) assegnazione e gestione delle frequenze nel settore delle telecomunicazioni.

C. alla promozione degli interessi dei cittadini e alle *policy* a tutela dei consumatori, con particolare riferimento alle seguenti materie:

- a) tariffe e condizioni qualitative di offerta del servizio universale;
- b) indicatori di *performance* e correlazione tra condizioni regolate dei servizi all'ingrosso e servizi offerti ai consumatori finali;
- c) contratti e diritto di recesso;
- d) trasparenza dei prezzi e delle informazioni ai consumatori e pubblicazione;
- e) qualità e carte dei servizi, prestazioni dei servizi di assistenza ai clienti;
- f) condizioni di offerta dei servizi di accesso ad un'internet aperta (*net neutrality*) e di *roaming* al dettaglio di cui al Regolamento UE n.2015/2120;
- g) gestione delle denunce e segnalazioni degli utenti nei settori delle comunicazioni elettroniche;
- h) rapporti con le associazioni dei consumatori e con altri organismi preposti alla gestione e risoluzione di controversie;
- i) contenzioso tra gestori e utenti nei mercati dei servizi di comunicazioni elettroniche.

4.1.2 Programma A2 – Regolazione del settore dei servizi *media*

48. Le attività di regolamentazione, di vigilanza e sanzionatorie svolte dall'Autorità in relazione al sistema dei servizi di *media* audiovisivi e della radiofonia attengono:

- A. alla tutela del pluralismo esterno, alla promozione della concorrenza nei *media*, alla efficiente gestione delle frequenze radiotelevisive, al rilascio dei titoli abilitativi nel settore audiovisivo, con particolare riferimento alle seguenti materie:**



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- a) titoli abilitativi e garanzie di accesso ai contenuti e alle piattaforme;
- b) numerazione automatica dei canali (LCN), di guide elettroniche dei programmi (EPG) e applicazioni della TV connessa;
- c) posizioni dominanti e limiti anti-concentrativi nei servizi di *media*, inclusa l'editoria;
- d) parità di condizioni nei mercati concorrenziali dei servizi *media* in presenza di finanziamento pubblico;
- e) pianificazione, assegnazione e gestione delle frequenze radiotelevisive;
- f) attività in materia di radiospettro nel settore della radiodiffusione;
- g) analisi e verifica del Sistema Integrato delle Comunicazioni (SIC).

B. ai profili inerenti al pluralismo interno, al servizio pubblico radiotelevisivo e ai diritti digitali, ivi compresi gli obblighi di programmazione e la tutela dei minori, con particolare riferimento alle seguenti materie:

- a) *par condicio* in periodi elettorali e non elettorali e sondaggi demoscopici e politico-elettorali;
- b) conflitti di interessi ai sensi della legge 20 luglio 2004, n. 215;
- c) indicatori di qualità del servizio pubblico, contratto di servizio e obblighi della concessionaria del servizio pubblico radiofonico, televisivo e multimediale;
- d) diritti audiovisivi sportivi, diritto d'autore, gestione collettiva dei diritti d'autore e dei diritti connessi, diritto di rettifica;
- e) quote europee, diritti secondari e produttori indipendenti;
- f) indici di ascolto sui mezzi di comunicazione di massa e sondaggi;
- g) tutela dei minori, della dignità umana e delle minoranze e rapporti con le rappresentanze degli utenti;
- h) monitoraggio radiotelevisivo e disciplina della pubblicità, ad eccezione della pubblicità istituzionale delle amministrazioni pubbliche e degli enti pubblici, e dell'inserimento di prodotti;
- i) pubblicità delle amministrazioni pubbliche e degli enti pubblici di cui all'art. 41 del Testo unico dei servizi di *media* audiovisivi e radiofonici.

4.1.3 Programma A3 – Regolazione del settore dei servizi postali

49. Le attività di regolamentazione, di vigilanza e sanzionatorie svolte dall'Autorità in relazione al settore dei servizi postali attengono alla promozione della concorrenza, allo sviluppo dei mercati e alle *policy* a tutela dei consumatori, con particolare riferimento alle seguenti materie:

- a) analisi dei mercati;
- b) accesso alla rete;
- c) servizio universale;
- d) qualità e caratteristiche dei servizi;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- e) tariffe dei servizi regolamentati;
- f) gestione delle denunce e segnalazioni degli utenti;
- g) contenzioso tra gestori e utenti.

50. Le attività di regolamentazione, di vigilanza e sanzionatorie svolte dall'Autorità in relazione ai settori delle comunicazioni elettroniche, media e postale implicano altresì:

- a) la tenuta e la gestione del Registro degli operatori di comunicazione (ROC), del Catasto nazionale delle frequenze radiotelevisive e dell'Informativa Economica di Sistema (IES);
- b) lo svolgimento di attività ispettive, condotte con la collaborazione del Nucleo della Guardia di finanza e della Polizia postale e delle telecomunicazioni;
- c) la cura dei rapporti con gli organi costituzionali, con le pubbliche amministrazioni e con le altre Autorità, nonché con i Comitati regionali per le comunicazioni e con il Consiglio nazionale degli utenti;
- d) la cura dei rapporti con le istituzioni e gli organismi europei e internazionali, nonché la partecipazione ai lavori delle reti europee e internazionali di regolatori, dei comitati di settore e delle piattaforme di cooperazione istituzionale;
- e) l'elaborazione di pareri all'Autorità garante della concorrenza e del mercato in relazione a provvedimenti dell'Agcm riguardanti:
 - a. operatori del settore delle comunicazioni (telecomunicazioni e audiovisivo);
 - b. pratiche commerciali scorrette;
 - c. pubblicità ingannevole e comparativa;
- f) l'elaborazione di pareri al Ministero dello sviluppo economico in merito ai trasferimenti dei diritti d'uso delle frequenze televisive
- g) l'elaborazione di pareri alle amministrazioni pubbliche in materia di aiuti di Stato nelle materie di competenza dell'Autorità;
- h) i lavori di segnalazione al Governo circa l'opportunità di interventi, anche legislativi, in relazione alle innovazioni tecnologiche e all'evoluzione, sul piano interno ed internazionale, del settore delle comunicazioni;
- i) l'esecuzione di indagini conoscitive e la realizzazione di analisi e studi sullo stato attuale e sull'evoluzione prevista per l'intero sistema delle comunicazioni, con particolare riferimento agli aspetti tecnologici, economici e giuridici e, in tal senso, anche la promozione delle relazioni con università ed enti di ricerca nazionali e internazionali e la realizzazione di ricerche per monitorare continuamente le innovazioni riguardanti le tecnologie, i mercati, i prodotti, i servizi e le tendenze del consumo.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

4.2 Missione B – Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche

4.2.1 Programma B1 – Definizione e attuazione dell'indirizzo politico

51. Le attività di programmazione e coordinamento generale dell'attività istituzionale dell'amministrazione spettano agli Organi collegiali, che curano l'indirizzo e il controllo dell'attività amministrativa, nonché la definizione degli indirizzi della programmazione strategica e del piano della performance dell'Autorità.

52. L'attuazione e la gestione degli indirizzi competono al Segretario generale, il quale risponde al Consiglio del complessivo funzionamento della struttura, assicura il coordinamento dell'azione amministrativa e vigila sulla efficienza e sull'efficacia delle Direzioni e dei Servizi dell'Autorità. Il Segretariato generale, *inter alia*, risponde dell'efficienza e dell'efficacia complessiva dell'azione amministrativa, verifica la completezza degli atti e la loro conformità agli indirizzi degli Organi collegiali, sovrintende all'attuazione delle deliberazioni dell'Autorità verificandone tempi e modalità di esecuzione, cura la pianificazione dei procedimenti istruttori e sovrintende al loro regolare svolgimento, la predisposizione del piano della performance e coordina la programmazione e il controllo della gestione amministrativa.

53. Il Servizio giuridico fornisce, fra l'altro, a) consulenza giuridica agli Organi collegiali, al Segretario generale e agli Uffici su tutte le materie di competenza dell'Autorità, b) assistenza agli Uffici sulle questioni giuridiche dei relativi procedimenti e provvedimenti al fine di garantirne la legittimità; c) supervisione dei procedimenti e provvedimenti sanzionatori, al fine di assicurarne la coerenza e uniformità; d) approfondimento di temi e questioni di carattere giuridico relativi ai settori di competenza dell'Autorità; e) elaborazione delle relazioni per la difesa in giudizio dell'Autorità e gestione dei rapporti con l'Avvocatura dello Stato.

54. Al Servizio sistema dei controlli interni sono attribuite le competenze di a) verifica della congruenza tra gli obiettivi della programmazione strategica e i risultati raggiunti, nonché monitoraggio periodico del livello di conseguimento; b) controllo sull'andamento economico-gestionale dell'Autorità ivi comprese la verifica dell'efficacia, dell'efficienza e dell'economicità dell'azione amministrativa sulla base del rapporto tra costi e risultati raggiunti, nonché la verifica dello stato di attuazione dei regolamenti interni; c) gestione delle attività e degli adempimenti previsti dalla normativa sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni, nonché di prevenzione della corruzione; d) collaborazione con la Commissione controllo interno.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

4.2.2 Programma B2 – Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza

55. Le attività strumentali a supporto dell'amministrazione al fine di garantirne il funzionamento generale attengono:

A. alla gestione del personale e alla gestione degli affari generali e dei contratti per l'acquisizione di beni e servizi, con particolare riferimento alle seguenti materie:

- a) predisposizione del piano delle risorse umane e degli eventuali atti relativi alle procedure concorsuali e ai successivi adempimenti;
- b) costituzione e gestione del rapporto di lavoro del personale dell'Autorità e del rapporto con i consulenti esterni;
- c) inquadramento del personale e del relativo trattamento giuridico e adempimenti relativi al trattamento previdenziale e di quiescenza;
- d) gestione dell'orario di servizio e delle assenze, nonché della materia disciplinare, della tutela dei lavoratori disabili, dei congedi formativi e del diritto allo studio;
- e) relazioni con le rappresentanze sindacali e gestione dei diritti, delle aspettative, dei distacchi e dei permessi sindacali;
- f) rilevazione dei fabbisogni di formazione e aggiornamento professionale del personale, d'intesa con le altre unità organizzative;
- g) realizzazione e cura del fascicolo del dipendente;
- h) predisposizione del modello di valutazione e misurazione delle *performance* individuali e attuazione delle procedure relative alla valutazione del personale;
- i) organizzazione delle attività di formazione del personale;
- j) gestione delle buste paga del personale dipendente e dei Componenti dell'Autorità;
- k) assistenza fiscale per il personale dipendente e per i Componenti dell'Autorità;
- l) gestione delle assicurazioni per il personale e per i Componenti dell'Autorità;
- m) rilevazione, aggiornamento e pubblicazione dei dati sul benessere organizzativo;
- n) gestione degli affari generali, delle procedure di acquisizione di beni e servizi e cura dei servizi ausiliari dell'Autorità.

B. alla programmazione, alla gestione del bilancio e dei processi di digitalizzazione dei flussi amministrativi, con particolare riferimento alle seguenti materie:

- a) svolgimento delle attività preparatorie ai fini della predisposizione del piano della performance da parte del Segretario generale;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- b) predisposizione del programma biennale degli acquisti di beni e servizi ai fini dell'approvazione da parte del Consiglio dell'Autorità;
- c) gestione degli adempimenti contabili e tenuta della contabilità analitica dell'Autorità;
- d) verifiche di legittimità sugli atti di spesa e delle relative scritture contabili;
- e) predisposizione del Piano delle risorse finanziarie, degli schemi del Piano di programmazione pluriennale, del bilancio preventivo e di rendiconto della gestione finanziaria dell'Autorità e di ogni atto da trasmettere alla Corte dei conti;
- f) determinazione, riscossione e gestione del contributo dovuto dagli operatori, comprese le relative verifiche contabili, l'assistenza agli operatori per la quantificazione e il pagamento del contributo e l'irrogazione delle sanzioni;
- g) progettazione, realizzazione e sviluppo dei servizi di "amministrazione digitale" e di dematerializzazione dei flussi informativi e documentali e coordinamento delle attività di sviluppo di sistemi integrati di dati dell'Autorità, anche in materia di pianificazione e sistemi di controllo;
- h) supporto, attraverso lo sviluppo di servizi elettronici di conservazione e gestione dei dati, alle attività di gestione del personale, amministrativa e contabile;
- i) rapporti con la Commissione di garanzia.

5 Le spese previste nell'esercizio 2018 per le missioni e i programmi dell'Autorità

56. Le uscite previste per lo svolgimento di ciascun programma di attività nell'esercizio 2018 sono determinate sulla base dei fabbisogni espressi dalle unità organizzative a cui è attribuita la responsabilità dei corrispondenti capitoli di spesa e articolate secondo i seguenti macro aggregati:

- a) *spese del personale*, in cui sono raggruppate tutte le voci di spesa attinenti le retribuzioni del personale dipendente quali essenzialmente gli stanziamenti per la retribuzione fondamentale, le indennità, le prestazioni di lavoro straordinario, la valorizzazione della *performance*, i buoni pasto, gli oneri previdenziali e fiscali, nonché le corrispondenti quote di accantonamento I.F.R. (categoria V.1 del Piano dei conti del bilancio dell'Autorità);
- b) *spese per acquisti di beni e servizi di funzionamento e di carattere generale*, quali, a titolo esemplificativo, gli oneri sostenuti per la locazione degli immobili delle sedi istituzionali dell'Autorità e i relativi servizi di *facility management*, le spese per servizi assicurativi, per utenze e i canoni, le imposte e le tasse, le uscite previste per materiale d'arredo degli uffici, beni e servizi informatici e di comunicazioni (voci di spesa delle categorie V.2 e V.4. del Piano dei conti dell'Autorità);



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

c) *spese per acquisti di beni e servizi di carattere specifico*, in cui rientrano a titolo esemplificativo, le spese per la verifica della contabilità regolatoria e del servizio universale, le spese per la gestione del R.O.C. e del catasto delle frequenze, le spese per le attività delegate ai Co.re.com., gli oneri per il monitoraggio delle trasmissioni radiotelevisive e radiofoniche, nonché i costi per la partecipazione ai lavori di enti, organizzazioni ed associazioni di carattere europeo ed internazionale nelle materie di competenza dell'Autorità.

57. A tali macro aggregati di spesa, che risultano associati a tutti i programmi di spesa previsti nell'ambito delle Missioni A e B, si aggiunge poi il macro-aggregato di spesa costituito dalle *“Indennità ed oneri per gli Organi collegiali”* in cui confluiscono le spese direttamente sostenute per i Componenti degli Organi di vertice dell'Autorità e che risulta associato esclusivamente al programma di spesa B.1. *“Definizione ed attuazione dell'indirizzo politico”*.

58. Di seguito si fornisce il prospetto di sintesi del Bilancio di previsione per l'esercizio 2018 articolato per *Missioni e Programmi* (tabella 2).



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Tabella 2 – Bilancio di previsione 2018: spese per missioni e programmi (euro)

MISSIONE A – REGOLAZIONE DEI MERCATI	52.089.066,00
Programma A.1. - Regolazione dei mercati delle comunicazioni elettroniche	30.028.863,00
<i>Spese del personale</i>	21.361.729,00
<i>Spese per beni e servizi di funzionamento generale</i>	3.492.916,00
<i>Spese per beni e servizi diretti / specifici</i>	5.174.218,00
Programma A.2. - Regolazione dei mercati dei servizi media	16.429.144,00
<i>Spese del personale</i>	10.908.641,00
<i>Spese per beni e servizi di funzionamento generale</i>	1.819.181,00
<i>Spese per beni e servizi diretti / specifici</i>	3.701.322,00
Programma A.3. - Regolazione dei mercati dei servizi postali	5.631.059,00
<i>Spese del personale</i>	4.244.201,00
<i>Spese per beni e servizi di funzionamento generale</i>	729.559,00
<i>Spese per beni e servizi diretti / specifici</i>	657.299,00
MISSIONE B – SERVIZI ISTITUZIONALI E GENERALI DELL'AMMINISTRAZIONE	30.040.058,00
Programma B.1. - Definizione ed attuazione dell'indirizzo politico	16.847.655,00
<i>Indennità ed oneri per organi collegiali</i>	1.541.234,00
<i>Spese del personale</i>	11.594.218,00
<i>Spese per beni e servizi di funzionamento generale</i>	2.753.298,00
<i>Spese per beni e servizi diretti / specifici</i>	958.905,00
Programma B.2. - Servizi amministrativi e generali per l'Autorità	13.192.403,00
<i>Spese del personale</i>	10.586.201,00
<i>Spese per beni e servizi di funzionamento generale</i>	2.456.046,00
<i>Spese per beni e servizi diretti / specifici</i>	150.156,00
MISSIONE C – FONDI DA RIPARTIRE	1.510.000,00
Programma C.1 - Fondi di riserva e speciali	1.510.000,00
MISSIONE D – SERVIZI PER CONTO TERZI E PARTITE DI GIRO	21.434.800,00
Programma D.1. - Servizi per conto terzi e partite di giro	21.434.800,00
TOTALE	105.073.924,00

6 Gli obiettivi perseguiti nell'esercizio 2018 con i programmi di spesa

59. Ciascun programma consiste in un'articolata serie di attività (cfr. *supra* par. 2, 3 e 4) in ragione delle quali, nell'ambito della programmazione finanziaria e di bilancio, sono state attribuite alle varie unità organizzative le risorse umane, economiche e strumentali ritenute necessarie alla relativa realizzazione.

60. I corrispondenti obiettivi sono individuati dall'Autorità nel *Piano delle performance 2018-2020* (cfr. cap. 3), in linea con quanto indicato nella Relazione annuale 2018 (cfr. cap. 5.3. *Le priorità strategiche e i programmi di lavoro per il prossimo anno*).

61. Essi sono declinati in questa sede nella prospettiva dell'articolazione per missioni e programmi del bilancio di previsione 2018, come detto, ai sensi della legge n. 196/2009.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

62. Il primo e più generale degli obiettivi, comune a ciascun programma di spesa, è quello di adempiere al meglio al mandato istituzionale dell'Autorità, regolando e controllando in piena autonomia e con indipendenza di giudizio e di valutazione i settori di propria competenza, in esecuzione del mandato ad essa affidato dalla legge istitutiva e dalle numerose norme successivamente intervenute.

63. Sullo stesso piano generale si colloca l'obiettivo relativo alla promozione di maggiori livelli di trasparenza, perseguito nell'ambito di ciascun programma di spesa dell'Autorità.⁴

64. Ulteriori obiettivi caratterizzano i singoli programmi di spesa e sono composti dalle linee di intervento per l'anno 2018 ritenute prioritarie dall'Autorità. Tali obiettivi, chiari, misurabili e di interesse per gli *stakeholder* esterni, sono assegnati agli Uffici competenti per materia, al fine di garantire l'*accountability* dell'intero sistema di pianificazione. Pertanto, per ciascun programma, sono valorizzate le risorse necessarie alla realizzazione sia dell'ordinaria attività istituzionale sia quelle specificamente funzionali al conseguimento degli obiettivi prioritari di intervento descritti nei successivi paragrafi.

6.1.1 Obiettivi del Programma A1 - Regolazione dei mercati delle comunicazioni elettroniche

Obiettivo A1.a) – Promozione di una regolamentazione pro-concorrenziale e convergente per lo sviluppo di beni e servizi

65. Avuto specifico riguardo alla settore delle comunicazioni elettroniche, l'Autorità, nel perseguire le proprie finalità programmatiche in tema di promozione di una regolamentazione pro-concorrenziale e convergente per lo sviluppo di beni e servizi, continuerà a approfondire i propri sforzi in vista del completamento, adeguamento e miglioramento del processo regolatorio, allineandolo alle migliori *best practice* europee in materia di *better regulation*.

66. In tale prospettiva di intervento, l'Autorità, in particolare, concluderà le analisi dei mercati dei servizi di accesso all'ingrosso alla rete fissa e dei servizi all'ingrosso di terminazione vocale su singola rete mobile.

67. Neutralità della rete e *roaming* internazionale saranno, inoltre, alcuni dei temi al centro dell'azione dell'Autorità. Per quanto concerne la *net neutrality*, si completerà l'istruttoria avviata con la delibera n. 35/18/CONS relativa all'ubicazione del punto terminale di rete e alle eventuali misure per favorire la libertà di scelta dei terminali da parte dell'utente. Proseguirà altresì l'azione di monitoraggio espletata sulle offerte

⁴ A norma dell'art. 10, comma 3, del d. lgs. n. 33 del 2013, "la promozione di maggiori livelli di trasparenza costituisce un obiettivo strategico di ogni amministrazione, che deve tradursi nella definizione di obiettivi organizzativi e individuali".



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

innovative degli operatori non tradizionali, nonché la vigilanza sulla corretta applicazione dei regolamenti europei sul *roaming* internazionale.

68. Un contributo al completamento e miglioramento della regolamentazione sarà fornito dalle attività di analisi delle tecnologie e dei mercati a supporto della regolamentazione, che saranno rafforzate grazie ad un sistema di acquisizione delle informazioni sempre più organico e finalizzato ad alimentare un unico *database* costantemente aggiornato. In tal modo, risulteranno sempre più efficaci le attività di monitoraggio dei mercati di interesse e dei connessi sviluppi tecnologici.

Obiettivo A1.b) – Efficiente allocazione delle risorse scarse: frequenze e numerazione

69. Al fine di assicurare un'efficiente allocazione delle risorse scarse (frequenze e numerazione), negli anni a venire, l'Autorità prevede di continuare secondo la pianificazione strategica passata, operando i necessari affinamenti degli obiettivi per renderli più aderenti alla dinamica del settore e ai cambiamenti tecnologici, attraverso un'opera di *fine tuning* regolamentare.

70. Con riferimento alla gestione delle risorse di numerazione, nella prospettiva di favorire lo sviluppo dei servizi M2M – cd. “internet delle cose” – saranno svolte attività istruttorie concernenti lo sviluppo delle e-SIM, ai fini di eventuali modifiche ed integrazioni del Piano di numerazione.

71. Nell'ambito delle attività concernenti l'uso dello spettro radio, l'Autorità mira ad affinare la regolamentazione nazionale sui piani di assegnazione e gestione dello spettro radio per i sistemi di comunicazioni elettroniche, nonché a rafforzare le forme di collaborazione con le istituzioni nazionali ed europee in materia di *spectrum management*.

72. Per ciò che concerne le frequenze allocate ai servizi di comunicazione elettronica, nella prospettiva della futura transizione verso la tecnologia 5G, coerentemente con quanto previsto dalla legge di bilancio 2018, l'Autorità intende concentrare i propri sforzi nella direzione di promuovere le significative opportunità legate al progresso delle tecnologie wireless e mobili e alla massiva diffusione dei dispositivi e dei servizi di comunicazione radiomobili tra gli utenti nazionali, nonché alla possibilità di un impiego condiviso delle frequenze, sempre con l'obiettivo di garantire l'uso effettivo ed efficace dello spettro. Tra le principali attività programmate rispondenti ai predetti obiettivi si possono annoverare: le attività previste dalla legge di bilancio 2018 ai fini dell'assegnazione delle bande pioniere per il 5G e il loro pronto utilizzo per lo sviluppo di tale nuovo ecosistema, avviate con la consultazione pubblica di cui alla delibera n. 89/18/CONS.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Obiettivo A1.c) – Tutela dell'utenza e delle categorie deboli

73. Al fine di tutelare gli utenti, i consumatori e le categorie deboli, in continuità con l'azione degli anni scorsi, l'Autorità intende proseguire le iniziative tese a rendere i consumatori sempre più consapevoli dei loro diritti, mettendo a disposizione strumenti funzionali a garantire il principio generale della libertà negoziale e l'esercizio consapevole del proprio potere d'acquisto, attraverso un deciso sviluppo ed efficientamento del sistema di informazione per i diritti degli utenti.

74. Particolare attenzione sarà dedicata all'azione di *enforcement* della nuova disciplina in tema di esercizio del diritto di recesso introdotta dalla legge annuale per la concorrenza (legge 124/2017) ed alla definizione dei relativi criteri attuativi in materia di costi di recesso anticipato e vigilanza sulle nuove modalità semplificate di recesso.

75. In tale prospettiva di intervento, l'azione dell'Autorità avrà ad oggetto l'*enforcement* della nuova disciplina in materia di costi di recesso anticipato e di semplificazione delle modalità con cui gli utenti potranno esercitare il loro diritto di recedere. In particolare, al fine di ridurre le spese del passaggio ad altro operatore e favorire una maggiore fluidità del mercato, l'Autorità ha programmato una sistematica azione di vigilanza sulla corretta commisurazione delle spese di dismissione e del trasferimento dell'utenza nel caso di recesso anticipato, che potrà essere preceduta dall'adozione di apposite linee guida relative ai nuovi criteri introdotti dalla legge. Per ciò che concerne le modalità per cambiare operatore, l'azione dell'Autorità sarà poi finalizzata – attraverso il monitoraggio dei primi 30 operatori di comunicazioni elettroniche – al rispetto dell'obbligo di adottare procedure semplici e di immediata attivazione per consentire agli utenti di esercitare il recesso, che dovrà avvenire, come stabilito dalla legge, nelle medesime forme utilizzabili al momento dell'attivazione o della conclusione del contatto e, quindi, anche attraverso il canale telefonico, i punti vendita e comunque per via telematica (*web form* e *pec*).

76. In considerazione dell'evoluzione tecnologica che ha modificato radicalmente le abitudini di consumo nell'accesso a Internet, nel 2018 l'obiettivo strategico della tutela dell'utenza e delle categorie deboli nei servizi di comunicazione elettronica sarà perseguito rafforzando la conoscibilità, da parte degli utenti, delle reali prestazioni dei servizi mobili e a banda larga. L'Autorità implementerà i progetti per la misurazione della qualità delle connessioni a Internet da rete fissa e da rete mobile (progetti "Misura Internet" e "Misura Internet Mobile"). Il progetto "Misura Internet" per la rete fissa, confermato per il triennio 2017-2020, anche in virtù della crescente diffusione delle connessioni a banda ultra-larga, porterà a compimento il percorso di certificazione per le connessioni fino a 1 Gbps, estendendo le attuali tutele agli utenti che hanno sottoscritto contratti con connessioni a velocità superiori ai 100 Mbps. Più in generale, gli sforzi saranno rivolti ad ampliare il bacino degli utenti del *software*, sia attraverso pubblicità mirate, sia attraverso una semplificazione delle modalità di fruizione.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Obiettivo A1.d) – Rafforzamento del ruolo dell'Autorità negli organismi internazionali

77. Con riguardo al rafforzamento del ruolo dell'Autorità in ambito internazionale, si intende potenziare il ruolo dell'Autorità nell'ambito degli organismi europei di cooperazione regolamentare settoriale (BEREC) ed in riferimento ai processi legislativi europei.

78. Al fine di rafforzare il ruolo dell'Autorità in ambito internazionale, si intende, altresì garantire in modo continuativo e consolidare il presidio dei gruppi di lavoro tematici in seno alle piattaforme europee e internazionali attive nei settori delle comunicazioni elettroniche.

79. L'Autorità garantirà la propria partecipazione ai diversi gruppi internazionali, anche al fine di condividere le *best practice* con riguardo agli aspetti tecnologici, di mercato e regolamentari di competenza. L'attiva partecipazione a tali organismi costituisce esplicitazione di obblighi normativi, in quanto l'Autorità è soggetto istituzionalmente integrato nei meccanismi procedurali di cooperazione regolamentare di tipo verticale (tra ANR e Commissione europea) e orizzontale (tra ANR), finalizzati a perseguire l'armonizzazione regolamentare e a conseguire l'obiettivo del mercato unico. Inoltre, tale partecipazione assume un carattere strategico, in ragione del contributo che l'Autorità è in grado di fornire all'elaborazione delle posizioni di detti organismi e alla coerenza delle stesse con le specificità regolamentari dei mercati nazionali. Tale attività si realizza attraverso la partecipazione qualificata alle attività tecniche (anche con compiti di coordinamento e *drafting*) e alla *governance* degli organismi, nonché attraverso la partecipazione a progetti di gemellaggio e accordi bilaterali.

80. L'Autorità rafforzerà altresì i rapporti con le istituzioni e gli organismi europei, a vario titolo coinvolti nelle dinamiche dei nuovi mercati digitali. In tale prospettiva di azione, l'Autorità, grazie al proprio assetto convergente, che le consente di operare in vari contesti istituzionali a livello europeo, indirizzerà i propri sforzi verso la realizzazione di ulteriori ipotesi di collaborazione istituzionale e regolamentare tra gli organismi operanti in settori adiacenti al fine di massimizzare le sinergie rese sempre più evidenti dalla svolta digitale.

81. Nella successiva tabella 3 è riprodotto l'insieme degli obiettivi individuati nel *Piano della Performance 2018-2020* connesso al programma di spesa A.1 concernente la regolazione del settore delle comunicazioni elettroniche.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Tabella 3 – Quadro di sintesi degli obiettivi della Missione A, Programma A1, Regolazione dei mercati delle comunicazioni elettroniche

Promozione di una regolamentazione pro-concorrenziale e convergente per lo sviluppo di reti e servizi.
Completamento e adeguamento dell'impianto regolamentare sottostante alla fornitura dei servizi all'ingrosso.
Rafforzamento della vigilanza dei servizi di <i>roaming</i> internazionale e <i>net neutrality</i> e del monitoraggio dello sviluppo dei servizi digitali innovativi.
Rafforzamento delle attività di analisi delle tecnologie e dei mercati a supporto della regolamentazione.
Efficiente allocazione delle risorse scarse: frequenze e numerazione
Individuazione di iniziative tese a garantire l'uso efficiente delle risorse di numerazione e lo sviluppo dei servizi M2M – “ <i>Internet delle cose</i> ”.
Assegnazione delle bande pioniere per lo sviluppo dei servizi 5G.
Tutela dell'utenza e delle categorie deboli
Rafforzamento della conoscibilità da parte degli utenti delle reali prestazioni erogate dagli operatori di reti mobili e fisse nell'accesso a internet e alle principali applicazioni.
<i>Enforcement</i> della nuova disciplina in materia di esercizio del diritto di recesso introdotta dalla Legge Concorrenza.
Sviluppo ed efficientamento del sistema di informazione per i diritti degli utenti.
Rafforzamento del ruolo AGCOM nell'ambito degli organismi internazionali
Potenziamento del ruolo dell'Autorità nell'ambito degli organismi europei di cooperazione regolamentare settoriale (BEREC, ecc.).
Rafforzamento del ruolo dell'Autorità con riguardo ai processi legislativi europei nei settori di riferimento.

6.1.2 Obiettivi del Programma A2 - Regolazione del settore dei servizi *media*

Obiettivo A2.a) – Tutela del pluralismo e della parità di accesso ai mezzi di informazione

82. Per quanto concerne la tutela del pluralismo interno, nel corso del 2018, l'Autorità continuerà a sviluppare le linee di attività inerenti al perimetro di propria competenza. Con particolare riguardo all'aggiornamento della disciplina in materia di accesso ai mezzi di informazione, l'Autorità, all'esito dell'esperienza maturata anche in occasione della recente campagna elettorale per le elezioni politiche, procederà alla predisposizione di una segnalazione al Governo in merito alla legge n. 28 del 22



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

febbraio 2000 (*“Disposizioni per la parità di accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie e per la comunicazione politica”*).

83. Nell’ambito dell’attività di verifica del rispetto dei limiti anti-concentrativi, con riferimento al settore radiofonico, proseguiranno le attività istruttorie ai fini del completamento dell’analisi delle eventuali posizioni dominanti nei mercati rilevanti individuati con delibera n. 506/17/CONS.

84. L’Autorità sarà altresì impegnata nell’attività di verifica dei limiti a tutela del pluralismo e di studio di nuove forme di intervento sulle piattaforme e testate *online* e nell’implementazione ed eventuale modifica dei criteri di monitoraggio di tipo qualitativo e quantitativo strumentali alla tutela del pluralismo informativo, con l’obiettivo di semplificare e aggiornare la disciplina vigente in materia.

85. L’Autorità, inoltre, intende procedere alla semplificazione ed aggiornamento della regolamentazione in materia di pubblicità radiotelevisiva e televendite.

86. L’Autorità, infine, potenzierà le attività di vigilanza – mediante verifiche anche ispettive – del puntuale adempimento, da parte di tutte le Amministrazioni Pubbliche, e degli enti pubblici nazionali e territoriali, degli obblighi di comunicazione all’Autorità delle spese sostenute per la comunicazione istituzionale.

Obiettivo A2.b) – Efficiente allocazione delle risorse scarse: frequenze e numerazione

87. L’azione dell’Autorità tesa a promuovere l’uso efficiente delle risorse scarse sarà indirizzata, in base a quanto previsto dalla legge di bilancio 2018 (art. 1, commi 1026-1035), all’adozione del Piano Nazionale di Assegnazione delle Frequenze da destinare al servizio televisivo digitale terrestre (PNAF 2018).

88. Inoltre, per le medesime finalità, l’Autorità, procederà alla definizione a) dei criteri di conversione dei diritti d’uso delle frequenze, di cui attualmente sono titolari gli operatori di rete nazionali, in diritti d’uso di capacità trasmissiva in *multiplex* nazionali di nuova realizzazione in tecnologia DVB-T2, nonché b) dei criteri per l’assegnazione in ambito nazionale agli operatori di rete dei diritti d’uso delle frequenze (in banda 470-694 MHz) pianificate per il servizio televisivo digitale terrestre.

Obiettivo A2.c) – Tutela dell’utenza e delle categorie deboli

89. L’Autorità intende incentivare iniziative di auto-regolamentazione e co-regolamentazione a favore e tutela dell’utenza, con particolare riguardo, alla tutela dei minori nel nuovo contesto tecnologico e multimediale. In tale ambito s’intende dare impulso alla realizzazione di campagne di comunicazione e sensibilizzazione volte a promuovere un uso appropriato e consapevole dei *media* da parte dei minori, nonché a potenziare le conoscenze e le capacità dei genitori sull’utilizzo degli strumenti informatici e dei sistemi di *parental control*.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

90. Altre linee di intervento sono finalizzate a garantire l'*enforcement* della nuova disciplina in materia di esercizio del diritto di recesso (introdotta con la legge 124/2017), nonché allo sviluppo ed efficientamento del sistema di diffusione delle informazioni agli utenti relative ai diritti loro riconosciuti dal quadro regolamentare.

Obiettivo A2.d) – Promozione della cultura della legalità nella fruizione di opere digitali

91. Per il conseguimento dell'obiettivo strategico di promozione e diffusione della cultura della legalità nella fruizione di opere digitali, l'Autorità incentiverà l'adozione dei migliori modelli di distribuzione dell'offerta legale *on-line* attraverso la revisione del Regolamento sul diritto d'autore *on-line* di cui alla delibera n. 680/13/CONS.

92. Con particolare riguardo allo sviluppo di iniziative tese a tutelare la produzione audiovisiva indipendente, l'attività dell'Autorità sarà indirizzata all'adozione di un nuovo Regolamento in materia di obblighi di programmazione ed investimento a favore di opere europee e di opere di produttori indipendenti di cui alla delibera n. 66/09/CONS.

Obiettivo A2.e) – Rafforzamento del ruolo dell'Autorità negli organismi internazionali

93. Con riguardo al rafforzamento del ruolo dell'Autorità in ambito internazionale, si intende potenziare il ruolo dell'Autorità nell'ambito degli organismi europei di cooperazione regolamentare settoriale ed in riferimento ai processi legislativi europei.

94. Avuto specifico riguardo al settore dei servizi *media*, l'Autorità intensificherà l'azione coordinata delle autorità di regolazione del settore audiovisivo dell'Unione europea attraverso la partecipazione alle attività dell'*European Regulators Group for Audiovisual Media Services* (ERGA).

95. L'Autorità rafforzerà i rapporti altresì con le istituzioni e gli organismi europei, a vario titolo coinvolti nelle dinamiche dei nuovi mercati digitali. In tale prospettiva di azione, l'Autorità, grazie al proprio assetto convergente, che le consente di operare in vari contesti istituzionali a livello europeo, indirizzerà i propri sforzi verso la realizzazione di ulteriori ipotesi di collaborazione istituzionale e regolamentare tra gli organismi operanti in settori adiacenti al fine di massimizzare le sinergie rese sempre più evidenti dalla svolta digitale.

96. Nella successiva tabella 4 è riprodotto l'insieme degli obiettivi individuati nel *Piano della Performance 2018-2020* connesso al programma di spesa A.2 concernente la regolazione del settore dei servizi *media*.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Tabella 4 – Quadro di sintesi degli obiettivi della Missione A, Programma A2, Regolazione del settore dei servizi *media*

Tutela del pluralismo e della parità di accesso ai mezzi di informazione
Aggiornamento della disciplina in materia di accesso ai mezzi di informazione.
Semplificazione e aggiornamento della regolamentazione in materia di pubblicità radiotelevisiva e televendite.
Analisi dei mercati del settore radiofonico ed eventuale accertamento della sussistenza di posizioni dominanti.
Verifica dei limiti a tutela del pluralismo e studio di nuove forme di intervento <i>online</i> .
Potenziamento dell'attività di vigilanza - mediante verifiche anche ispettive – dell'adempimento degli obblighi di comunicazione ad Agcom, da parte delle P.A. e degli enti pubblici nazionali e territoriali, delle spese sostenute per la comunicazione istituzionale.
Efficiente allocazione delle risorse scarse: frequenze e numerazione
Elaborazione PNAF 2018 e definizione dei criteri di conversione e assegnazione diritti d'uso frequenze radiotelevisive (Adempimenti Legge Bilancio 2018).
Tutela dell'utenza e delle categorie deboli
<i>Enforcement</i> della nuova disciplina in materia di esercizio del diritto di recesso introdotta dalla Legge Concorrenza.
Incentivazione delle iniziative di autoregolamentazione e co-regolamentazione a tutela dell'utenza e della concorrenza del settore media.
Sviluppo ed efficientamento del sistema di informazione per i diritti degli utenti.
Promozione della cultura della legalità della fruizione di opere digitali
Rafforzamento di interventi finalizzati all'adozione di migliori modelli di distribuzione dell'offerta legale <i>online</i> .
Sviluppo delle iniziative tese a tutelare la produzione audiovisiva indipendente.
Rafforzamento del ruolo AGCOM nell'ambito degli organismi internazionali
Potenziamento del ruolo dell'Autorità nell'ambito degli organismi europei di cooperazione regolamentare settoriale (ERGA, ecc.).
Rafforzamento del ruolo dell'Autorità con riguardo ai processi legislativi europei nei settori di riferimento.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

6.1.3 Obiettivi del Programma A3 – Regolazione del settore dei servizi postali

Obiettivo A3.a) – Promozione di una regolamentazione pro-concorrenziale e convergente per lo sviluppo di beni e servizi

97. L'Autorità, in continuità con le iniziative assunte negli scorsi anni, orienterà la propria azione regolamentare in materia di promozione di una regolamentazione pro-concorrenziale rivolta allo sviluppo di servizi postali e miglioramento dell'efficacia dell'azione regolamentare attraverso la puntuale ricognizione degli operatori presenti sul mercato che sarà operata con la costituzione, in collaborazione con il MISE, di un Registro unico degli operatori postali.

98. In tale prospettiva di intervento, l'azione dell'Autorità sarà indirizzata, in via prioritaria, all'aggiornamento delle regole esistenti per il rilascio dei titoli abilitativi nel quale potranno essere introdotti degli obblighi di interoperabilità e qualità del servizio, nonché la previsione del rilascio del titolo ad un unico operatore per l'esercizio di attività attraverso aggregazione di più operatori.

99. Con riferimento allo sviluppo di una regolamentazione a garanzia dei diritti dei consumatori ed alla vigilanza sulla applicazione della normativa in tema di correttezza e continuità del servizio postale sull'intero territorio nazionale, l'attività dell'Autorità sarà volta: *a)* all'adozione di una disciplina regolamentare in tema di rilascio delle licenze per svolgere il servizio di notificazione a mezzo posta di atti giudiziari e comunicazioni connesse (legge 20 novembre 1982, n. 890); *b)* alla determinazione degli indennizzi *ex art. 6 l. n. 890/1982*, ivi compresi i criteri di calcolo degli indennizzi automatici, e delle relative modalità di corresponsione agli utenti finali nel mercato dei servizi postali; *c)* alla predisposizione dei modelli da utilizzare per la notificazione a mezzo posta; *d)* alla definizione di misure per garantire certezza sulla data di spedizione delle fatture agli utenti dei servizi di pubblica utilità.

Obiettivo A3.b) – Tutela dell'utenza e delle categorie deboli

100. Nell'ambito delle attività riguardanti lo sviluppo di strumenti a tutela dell'utenza, verrà perseguita, in via prioritaria, un'azione volta a rendere i consumatori sempre più consapevoli dei loro diritti attraverso, in particolare, il potenziamento e l'efficientamento del sistema di diffusione delle informazioni relative ai diritti loro riconosciuti dal quadro regolamentare.

Obiettivo A3.c) – Rafforzamento del ruolo dell'Autorità negli organismi internazionali

101. Con riguardo al rafforzamento del ruolo dell'Autorità in ambito internazionale, si intende potenziare il ruolo dell'Autorità nell'ambito degli organismi europei di cooperazione regolamentare settoriale (ERG-P).



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

102. Al fine di rafforzare il ruolo dell'Autorità in ambito internazionale, si intende altresì garantire in modo continuativo e consolidare il presidio dei gruppi di lavoro tematici in seno alle piattaforme europee e internazionali attive nel settore dei servizi postali. In tal modo, l'Autorità, attraverso la propria partecipazione ai diversi gruppi internazionali, intende condividere le *best practice* con riguardo agli aspetti tecnologici, di mercato e regolamentari di competenza e sviluppare nuovi strumenti regolamentari, finalizzati a perseguire l'armonizzazione regolamentare e a conseguire l'obiettivo del mercato unico.

103. Tale attività si realizza attraverso la partecipazione qualificata alle attività tecniche (anche con compiti di coordinamento e *drafting*) e alla *governance* degli organismi, nonché attraverso la partecipazione a progetti di gemellaggio e accordi bilaterali.

104. Infine, l'Autorità, grazie al proprio assetto convergente, che le consente di operare in vari contesti istituzionali a livello europeo, indirizzerà i propri sforzi verso la realizzazione di ulteriori ipotesi di collaborazione istituzionale e regolamentare tra gli organismi operanti in settori adiacenti al fine di massimizzare le sinergie rese sempre più evidenti dalla svolta digitale.

105. Nella successiva tabella 5 è riprodotto l'insieme degli obiettivi individuati nel *Piano della Performance 2018-2020* connesso al programma di spesa A.3 concernente la regolazione del settore dei servizi postali.

Tabella 5 – Quadro di sintesi degli obiettivi della Missione A, Programma A3, Regolazione del settore dei servizi postali

Promozione di una regolazione pro-concorrenziale e convergente per lo sviluppo di reti e servizi
Miglioramento dell'efficacia dell'azione regolamentare del settore postale attraverso una ricognizione puntuale degli operatori presenti sul mercato ed un aggiornamento delle regole esistenti per il rilascio dei titoli abilitativi.
Sviluppo di una regolamentazione a garanzia dei diritti dei consumatori e vigilanza e sul rispetto della normativa vigente tesa a garantire la correttezza e la continuità del servizio postale sull'intero territorio nazionale.
Rafforzamento delle attività di analisi delle tecnologie e dei mercati a supporto della regolamentazione.
Tutela dell'utenza e delle categorie deboli
Sviluppo ed efficientamento del sistema di informazione per i diritti degli utenti.
Rafforzamento del ruolo AGCOM nell'ambito degli organismi internazionali
Potenziamento del ruolo dell'Autorità nell'ambito degli organismi europei di cooperazione regolamentare settoriale (ERGP, ecc.).
Rafforzamento del ruolo dell'Autorità con riguardo ai processi legislativi europei nei settori di riferimento.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

6.1.4 Obiettivi del Programma B1 – Definizione ed attuazione dell’indirizzo politico

Obiettivo B1.a) – Promozione dell’efficienza, dell’efficacia e della trasparenza dell’azione amministrativa

106. Nel campo delle attività di coordinamento ed attuazione dell’indirizzo politico, l’obiettivo strategico finalizzato alla promozione dell’efficienza, dell’efficacia e della trasparenza dell’azione amministrativa è essenzialmente focalizzato sugli obiettivi di: a) realizzazione di un sistema di comunicazione istituzionale chiaro e trasparente; b) di revisione, aggiornamento e rafforzamento del quadro regolamentare interno dell’Autorità; c) di implementazione di un sistema dei controlli interni attraverso la predisposizione di un schema per il monitoraggio degli obiettivi annuale e la redazione di un rapporto sullo stato di conseguimento di tali obiettivi; d) di rafforzamento delle attività di prevenzione della corruzione e della trasparenza mediante l’avvio di una consultazione pubblica sull’efficacia delle misure di prevenzione della corruzione e di trasparenza dettate dal *Piano triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza*.

107. Nella successiva tabella 6 è riprodotto l’insieme degli obiettivi individuati nel *Piano della Performance 2018-2020* connesso al programma di spesa B.1 concernente la definizione e l’attuazione dell’indirizzo politico dell’Autorità.

Tabella 6 – Quadro di sintesi degli obiettivi della Missione B, Programma B1, Definizione ed attuazione dell’indirizzo politico

Efficienza, efficacia e trasparenza dell’azione amministrativa
Realizzazione di un sistema di comunicazione istituzionale chiaro e trasparente.
Implementazione dei sistemi dei controlli interni.
Rafforzamento delle attività di prevenzione della corruzione e della trasparenza anche attraverso il coinvolgimento dei soggetti esterni legittimati.
Rafforzamento del quadro regolamentare interno.

6.1.5 Obiettivi del Programma B2 – Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza

Obiettivo B2.a) – Promozione dell’efficienza, dell’efficacia e della trasparenza dell’azione amministrativa

108. Nel campo dei servizi amministrativi e generali, l’obiettivo strategico finalizzato alla promozione dell’efficienza, dell’efficacia e della trasparenza dell’azione amministrativa si tradurrà in numerose iniziative operative.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

109. In considerazione della nutrita mole di informazioni che l'Autorità si trova ad acquisire e gestire nell'esercizio delle proprie funzioni, si rende necessaria l'implementazione di un'attività strutturata di raccolta, organizzazione, archiviazione ed elaborazione dei dati, che si avvalga di strumenti informatici tecnologicamente avanzati ed in grado di tracciare i flussi informativi. In tal senso, nel corso del prossimo anno, l'Autorità, in coerenza con il progetto di cd. *Digital Transformation*, si propone di proseguire nell'attività di semplificazione dei processi gestionali tramite l'informatizzazione dei processi di lavoro e la digitalizzazione e dematerializzazione dei flussi documentali. L'adozione di flussi telematici per la digitalizzazione dei processi documentali è, pertanto, volta alla riduzione dei tempi di istruzione e conclusione dei procedimenti, nell'ottica della semplificazione e celerità dell'azione amministrativa. Ad essa si accompagneranno misure atte a garantire la sicurezza degli *asset* informativi, al fine di far fronte al crescente rischio digitale, in termini di intrusione e danneggiamento, proteggendo sistemi e dati.

110. Con riferimento alle attività volte alla gestione del personale, l'attività dell'Autorità sarà prioritariamente indirizzata, nella prospettiva della valorizzazione del merito, all'implementazione di un sistema di misurazione delle *performances* individuali ed organizzative.

111. Nella successiva tabella 7 è riprodotto l'insieme degli obiettivi individuati nel *Piano della Performance 2018-2020* connesso al programma di spesa B.2 concernente i servizi e gli affari generali dell'amministrazione di competenza.

Tabella 7 – Quadro di sintesi degli obiettivi della Missione B, Programma B2, Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza

Efficienza, efficacia e trasparenza dell'azione amministrativa
Sviluppo del progetto di <i>Digital Transformation</i> in coerenza con il piano approvato.
Implementazione di sistemi di misurazione delle <i>performance</i> individuali e organizzative.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

7 Gli indicatori e i risultati attesi di bilancio per l'esercizio 2018

112. Per l'esercizio 2018, nell'ambito dell'elenco di cui all'articolo 21, comma 3, del d.lgs. 91/2011,⁵ sono individuati i seguenti indicatori:

- a) di realizzazione finanziaria, volti a misurare nel 2018 la capacità delle unità organizzative di utilizzare le risorse loro assegnate;
- b) di input, volti a misurare la ripartizione dei fattori produttivi (spese del personale, beni e servizi di funzionamento generale, beni e servizi specifici per le attività di regolazione) per i diversi programmi di spesa e quindi il contributo fornito da ciascuna tipologia di input alla realizzazione degli obiettivi prefissati;
- c) di struttura della spesa, volti a misurare il peso di ciascun programma sul totale delle spese sostenute nel corso dell'esercizio finanziario e quindi l'effettiva capacità della struttura amministrativa di operare, nella dinamica gestionale, in linea con la distribuzione delle risorse, tra le diverse linee di intervento, disposta in sede di adozione del bilancio di previsione 2018;
- d) specifici, volti a misurare il grado di rigidità strutturale del bilancio, nonché l'incidenza di alcune voci di spesa di particolare rilievo quali il personale, la locazione degli immobili e la gestione dei sistemi informatici e di comunicazione.

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

114. Il raggiungimento dei valori *target* sarà verificato, entro il 30 giugno 2019, in sede di redazione del conto consuntivo dell'Autorità per l'esercizio 2018.

115. In dettaglio, gli **indicatori di realizzazione finanziaria** misurano:

- sul versante delle entrate:
 - a) la *capacità di accertamento* (CA), rappresentata dal rapporto che sarà registrato nell'esercizio 2018, per ciascun settore di finanziamento, tra accertamenti effettivi in entrata e stanziamenti previsionali;

⁵ Sulle modalità di individuazione degli indicatori si vedano le previsioni contenute all'articolo 21, comma 3, del d.lgs. 91/2011 ed all'articolo 6 del DPCM 18 settembre 2012. In particolare, l'articolo 21, comma 3, del d.lgs. 91/2011, prevede che "Per ciascun indicatore, il Piano fornisce: a) una definizione tecnica, idonea a specificare l'oggetto della misurazione dell'indicatore e l'unità di misura di riferimento; b) la fonte del dato, ossia il sistema informativo interno, la rilevazione esterna, o l'istituzione dalla quale si ricavano le informazioni necessarie al calcolo dell'indicatore, che consenta di verificarne la misurazione; c) il metodo o la formula applicata per il calcolo dell'indicatore; d) il valore 'obiettivo', consistente nel risultato atteso dall'indicatore in relazione alla tempistica di realizzazione; e) l'ultimo valore effettivamente osservato dall'indicatore."



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- b) la *capacità di riscossione* (CR), rappresentata dal rapporto tra le risorse riscosse e quelle accertate nell'esercizio finanziario 2018;
- sul versante delle spese:
 - a) la *capacità di impegno* (CI), rappresentata dal rapporto che sarà registrato nell'esercizio 2018, per ciascun programma di spesa, tra risorse impegnate e stanziamenti assegnati in sede di bilancio di previsione;
 - b) la *capacità di pagamento* (CP), rappresentata dal rapporto tra pagamenti effettuati e risorse impegnate nel corso dell'esercizio finanziario 2018;
 - c) la *capacità di smaltimento dei residui passivi* (CSR), rappresentata dal rapporto che sarà registrato tra residui passivi pagati nel corso dell'esercizio finanziario e ammontare complessivo dei residui passivi presenti al 1° gennaio dell'esercizio finanziario 2018.

116. I valori *target* degli indicatori di realizzazione finanziaria sono fissati, per le entrate, in misura fissa per le diverse fonti di finanziamento, mentre per le spese sono articolati su due livelli, spese di natura ricorrente e fisse (indennità, spese per personale, spese per beni e servizi di funzionamento) e spese connotate da una certa variabilità (spese per beni e servizi specifici delle attività di regolazione) (tabelle 8 e 9).

Tabella 8 – Piano degli indicatori di realizzazione finanziaria per l'esercizio 2018 - entrate
(valori *target*, %)

AGGREGATO ENTRATE	Comunicazioni elettroniche	Servizi media	Servizi postali	Altre entrate*
capacità di accertamento	90	90	90	90
capacità di riscossione	95	95	95	95

* Rimborsi, recuperi, interessi attivi



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Tabella 9 – Piano degli indicatori di realizzazione finanziaria per l'esercizio 2018 - spese
(valori *target*, %)

AGGREGATO SPESE	Missione A Progr. A1	Missione A Progr. A2	Missione A Progr. A3	Missione B Progr. B1	Missione B Progr. B2
Indennità ed oneri per organi collegiali					
capacità di impegno				80	
capacità di pagamento				85	
capacità di smaltimento res. pass.				80	
Spese personale					
capacità di impegno	80	80	80	80	80
capacità di pagamento	85	85	85	85	85
capacità di smaltimento res. pass.	80	80	80	80	80
Spese per beni e servizi di funzionamento generale					
capacità di impegno	80	80	80	80	80
capacità di pagamento	85	85	85	85	85
capacità di smaltimento res. pass.	80	80	80	80	80
Spese per beni e servizi diretti / specifici					
capacità di impegno	70	70	70	70	70
capacità di pagamento	70	70	70	70	70
capacità di smaltimento res. pass.	70	70	70	70	70

117. Gli indicatori di *input* misurano il contributo fornito da ciascun fattore produttivo alla realizzazione degli obiettivi prefissati per programma di spesa (tabella 10). I valori *target* in relazione a tali indicatori sono rappresentati dal rapporto fissato nel bilancio di previsione 2018 tra le spese per ciascuna categoria di *input* e spesa complessiva. L'intervallo di confidenza ritenuto congruo è nell'ordine del $\pm 5\%$.

Tabella 10 – Piano degli indicatori di *input* per l'esercizio 2018
(valori *target*, % della spesa per programma)

Aggregato spese	Programma						Totale Progr.
	A1	A2	A3	B1	B2	C1	
Indennità ed oneri per organi collegiali	0,0	0,0	0,0	9,1	0,0	-	1,8
Spese personale	71,1	66,4	75,4	68,8	80,2	-	70,2
Spese per beni e servizi di funzionamento generale	11,6	11,1	13,0	16,3	18,6	-	13,5
Spese per beni e servizi diretti / specifici	17,2	22,5	11,7	5,7	1,1	-	12,7
Fondi di riserva e speciali	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100	1,8
TOTALE	100	100	100	100	100	100	100

118. I valori *target* degli indicatori di composizione delle spese sono rappresentati dai valori derivanti dai rapporti tra spese per programma e spese totali calcolati in base agli stanziamenti disposti nel bilancio di previsione 2018 (tabella 11). L'intervallo di confidenza ritenuto congruo è nell'ordine del $\pm 5\%$.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Tabella 11 – Bilancio di previsione 2018 - spese: indicatori di composizione dei programmi sul totale (valori *target*, %)

Stanziamenti competenza	Prog. A1	Prog. A2	Prog. A3	Prog. B1	Prog. B2	Prog. C1	Totale prog.
INCIDENZA %	35,9	19,6	6,7	20,1	15,8	1,8	100

119. I valori *target* degli indicatori specifici volti a monitorare il grado di rigidità del bilancio e l'andamento della spesa in relazione ad alcune voci di bilancio sono rappresentati dai valori derivanti dagli stanziamenti disposti nel bilancio di previsione 2018 (tabelle 12). L'intervallo di confidenza ritenuto congruo è nell'ordine del $\pm 5\%$.

Tabella 12 – Piano degli indicatori specifici - Rigidità del bilancio e composizione delle spese (valori *target*, %)

Aggregato spese	Programma					
	Tot.	A1	A2	A3	B1	B2
Spese personale / entrate (incl. utilizzo avanzo)	70,2	25,5	13	5,1	13,9	12,7
Spese per locazione immobili / spese totali	4,7	1,5	0,8	0,3	1,2	1,0
Spese per informatica e servizi comunicazione /spese totali	4,5	1,5	0,9	0,3	1,0	0,9