



**RELAZIONE SULLA  
PERFORMANCE  
ANNO 2022**



# AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

## SOMMARIO

|                                                                                                                |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>1. Presentazione della Relazione .....</b>                                                                  | <b>3</b>   |
| <b>2. Sintesi delle informazioni di interesse per i cittadini e gli altri stakeholders esterni .....</b>       | <b>4</b>   |
| <b>2.1. Il contesto esterno di riferimento.....</b>                                                            | <b>4</b>   |
| <b>2.2. L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni.....</b>                                                | <b>10</b>  |
| <b>2.3. Sintesi dei principali risultati raggiunti .....</b>                                                   | <b>17</b>  |
| <b>3. Obiettivi di performance: risultati raggiunti e scostamenti.....</b>                                     | <b>32</b>  |
| <b>3.1. Albero della performance .....</b>                                                                     | <b>32</b>  |
| <b>3.2. Le attività svolte nel 2022 per realizzare gli obiettivi previsti dal Piano della performance.....</b> | <b>41</b>  |
| <b>3.3. Le criticità e le opportunità .....</b>                                                                | <b>88</b>  |
| <b>3.4. Obiettivi individuali .....</b>                                                                        | <b>91</b>  |
| <b>4. Risorse, efficienza ed economicità .....</b>                                                             | <b>93</b>  |
| <b>5. Pari opportunità .....</b>                                                                               | <b>102</b> |

## 1. Presentazione della Relazione

La presente Relazione illustra le principali linee di attività svolte dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito anche “Autorità” o “AGCOM”) nell’anno 2022, al fine di realizzare gli obiettivi strategici e i correlati obiettivi annuali previsti dal Piano della *performance* 2022 – 2024 (di seguito “Piano”)<sup>1</sup>.

L’Autorità ha ritenuto opportuno, in uno spirito di piena trasparenza nei confronti dei cittadini, degli utenti e degli *stakeholders*, fare propri i principi generali in materia di ciclo di gestione della *performance* (a partire dall’adozione del Piano), previsti dal d.lgs. n. 150/2009, pur non rientrando nell’ambito soggettivo di applicazione del decreto, le cui disposizioni sono rivolte alle amministrazioni pubbliche di cui all’articolo 2, comma 2, del d.lgs. 30 marzo 2001, n. 165.

La Relazione sulla *performance* - prevista dall’articolo 10, comma 1, lettera b) del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150<sup>2</sup> - rappresenta l’ultima fase del “ciclo di gestione della *performance*”, ossia il momento di verifica del raggiungimento degli obiettivi fissati nel Piano. Si tratta, dunque, del documento che riporta, a consuntivo, i risultati raggiunti nel corso dell’anno precedente, rispetto agli obiettivi definiti dal Piano della *performance* 2022 – 2024, evidenziando eventuali scostamenti.

La Relazione sulla performance, pertanto, svolge una duplice funzione: da un lato, costituisce uno strumento interno di analisi e miglioramento dell’efficacia, dell’efficienza e dell’economicità dell’azione amministrativa; dall’altro, rappresenta un fondamentale strumento di trasparenza e accountability.

Oltre alla Relazione sulla performance, l’Autorità predispone annualmente – e pubblica sul proprio sito istituzionale - un ulteriore documento di rendicontazione dei risultati ottenuti nell’anno di riferimento, ovvero la Relazione al Parlamento. Quest’ultima, a differenza della Relazione sulla performance, espone non soltanto le attività svolte in attuazione degli obiettivi definiti dal Piano della performance, ma i risultati dell’intera azione amministrativa dell’Autorità.

---

<sup>1</sup> Adottato dal Consiglio con delibera n. 225/22/CONS del 23 giugno 2022.

<sup>2</sup> Recante “Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”.

Il presente documento, strutturato in coerenza con le precedenti Relazioni sulla performance dell'Autorità, riporta una sintesi delle informazioni di interesse per i cittadini e per gli stakeholders, delineando il contesto esterno di riferimento, la struttura organizzativa dell'Autorità, i principali risultati raggiunti nonché le criticità e opportunità rilevate. In particolare, il documento sintetizza le principali attività svolte dall'Autorità nell'anno 2022 al fine di realizzare gli obiettivi previsti dal Piano, con evidenza dei risultati raggiunti e del livello di realizzazione dei suddetti obiettivi.

Sono rappresentati, inoltre, i principali dati di efficienza ed economicità della gestione e sono illustrate le iniziative adottate dall'Autorità in materia di promozione delle pari opportunità.

La presente Relazione sulla performance è stata approvata dal Consiglio dell'Autorità con delibera 143/23/CONS del 15 giugno 2023 ed è pubblicata sul sito istituzionale [www.agcom.it](http://www.agcom.it), nella sezione "Autorità trasparente", ai sensi dell'articolo 10, comma 8, lett. b) del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33.

## **2. Sintesi delle informazioni di interesse per i cittadini e gli altri stakeholders esterni**

### **2.1. Il contesto esterno di riferimento**

L'Autorità, nello svolgimento delle funzioni di regolamentazione, sanzionatorie e di vigilanza attribuitele dalla legge (telecomunicazioni, audiovisivo, editoria, servizi postali e, da ultimo, servizi di intermediazione on line e motori di ricerca), opera in sinergia con un'ampia platea di soggetti pubblici e privati, quali le altre Autorità indipendenti, gli enti nazionali e internazionali competenti nelle materie di interesse, gli operatori del settore, i consumatori/utenti nonché le rispettive associazioni di categoria.

L'Autorità, nello svolgimento delle sue funzioni, fa costantemente ricorso a forme di coinvolgimento dei soggetti interessati dalla sua azione quali, per esempio, le consultazioni pubbliche, attraverso le quali acquisisce le indicazioni provenienti dal contesto esterno di riferimento. Nel corso del 2022, l'Autorità ha avviato numerose **consultazioni pubbliche**:

- sugli indirizzi della Programmazione strategica 2022-2024 dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (delibera n. 4/22/CONS del 13 gennaio 2022);
- per l'acquisizione di proposte e/o osservazioni al fine dell'adozione del Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza 2022/2024 (delibera n. 19/22/CONS del 20 gennaio 2022);

- per l'adozione di linee guida finalizzate all'attuazione dell'articolo 7-*bis* del decreto-legge 30 aprile 2020, n. 28 in materia di "sistemi di protezione dei minori dai rischi del *cyberspazio*" (delibera n. 16/22/CONS del 20 gennaio 2022);
- sull'approvazione, per l'anno 2021, dell'offerta di riferimento di Telecom Italia relativa ai servizi trasmissivi a capacità dedicata (circuiti *terminating*, flussi di interconnessione, kit di consegna e raccordi interni di centrale) (delibera n. 45/22/CONS del 10 febbraio 2022);
- sull'analisi del mercato dei servizi di consegna della corrispondenza e determinazione delle tariffe massime dei servizi postali universali - valutazione del livello di concorrenza e definizione dei rimedi regolamentari (delibera n. 51/22/CONS del 24 febbraio 2022);
- sull'approvazione delle condizioni tecniche ed economiche relative al nuovo profilo di accesso VULA e Bitstream NGA FTTH in tecnologia XGS-PON con velocità *downstream* 10 Gbit/s e velocità *upstream* 2 Gbit/s (delibera n. 81/22/CONS del 17 marzo 2022);
- sul nuovo regolamento recante la disciplina dei procedimenti in materia di autorizzazione ai trasferimenti di proprietà delle società radiotelevisive e dei procedimenti di cui all'articolo 51, commi 3, 4, 5, 6 e 7, del decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 208 (delibera n. 71/22/CONS - del 17 marzo 2022);
- sulle regole per l'utilizzo delle frequenze armonizzate nella banda 24.25-26.5 GHZ per servizi di comunicazione elettronica e sulla proroga della durata dei diritti d'uso esistenti per servizi WLL (delibera n. 103/22/CONS del 7 aprile 2022);
- sulla rimodulazione dei criteri relativi alla distribuzione delle cassette di impostazione nell'ambito del servizio universale (delibera n. 155/22/CONS del 19 maggio 2022);
- sulle Linee guida per l'adeguata ed efficace applicazione del Regolamento (UE) 2019/1150 (delibera n. 156/22/CONS del 19 maggio 2022);
- sullo schema di regolamento in materia di individuazione dei criteri di riferimento per la determinazione dell'equo compenso per l'utilizzo *online* di pubblicazioni di carattere giornalistico di cui all'articolo 43-bis della legge 22 aprile 1941, n. 633 (delibera n. 195/22/CONS del 15 giugno 2022);
- sulla modifica del quadro regolamentare in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 193/22/CONS del 15 giugno 2022);
- per la predisposizione di una relazione sullo stato di implementazione dell'atto di indirizzo di cui alla delibera n. 194/21/CONS (delibera n. 262/22/CONS del 5 luglio 2022);
- sullo schema di linee guida concernenti i meccanismi di reclamo predisposti dai prestatori di servizi di condivisione di contenuti *online* e sullo schema di regolamento concernente la risoluzione delle controversie tra prestatore di servizi di condivisione di contenuti *online* e utenti, in attuazione dell'articolo 102-*decies* della Legge 22 aprile 1941, n. 633 (delibera n. 276/22/CONS del 19 luglio 2022);
- per l'approvazione delle offerte di riferimento di TIM relative ai servizi di raccolta e terminazione delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa per gli anni 2021 e 2022 (delibera n. 15/22/CIR del 7 settembre 2022);

- sulle condizioni economiche per gli anni 2022 e 2023 dei servizi di accesso all'ingrosso alla rete fissa offerti da TIM ai sensi delle delibere n. 348/19/CONS e n. 333/20/CONS (delibera n. 337/22/CONS del 21 settembre 2022);
- sulle condizioni tecniche ed economiche della procedura di verifica tecnica di interoperabilità tra le ONT (*Optical Network Termination*) degli OAO e gli apparati OLT (*Optical Line Termination*) di TIM (delibera n. 26/22/CIR del 20 ottobre 2022);
- sulla definizione della nuova procedura per l'assegnazione del diritto d'uso delle frequenze pianificate per la rete nazionale n. 12 del servizio di radiodiffusione digitale terrestre (delibera n. 366/22/CONS del 20 ottobre 2022);
- per la definizione di Linee guida in materia di sviluppo delle infrastrutture digitali e servizi di comunicazione elettronica, ai sensi dell'articolo 23 della Legge annuale per il Mercato e la concorrenza 2021 (delibera n. 368/22/CONS del 20 ottobre 2022);
- per la determinazione delle nuove tariffe base riguardanti i servizi postali universali per l'editoria (delibera n. 390/22/CONS del 10 novembre 2022);
- sulle Offerte di Poste Italiane S.p.A. relative ai servizi di accesso all'ingrosso, ai sensi della delibera n. 171/22/CONS con decorrenza 2023 (delibera n. 391/22/CONS del 10 novembre 2022);
- sull'offerta di TIM di servizi di accesso Semi-GPON nei 29 Comuni ex *Flash Fiber* e le condizioni economiche della fibra in rete primaria di cui agli impegni n. 2 e n. 3 assunti da TIM nel procedimento AGCM I85 (delibera n. 36/22/CIR del 20 dicembre 2022).
- per la modifica della delibera n. 77/18/CONS (delibera n. 455/22/CONS del 21 dicembre 2022).

In particolare, si segnala la delibera n. 4/22/CONS del 13 gennaio 2022, con la quale l'Autorità ha avviato per la prima volta la consultazione pubblica per l'acquisizione del contributo degli *stakeholder*, degli utenti e delle associazioni di categoria sugli indirizzi della programmazione strategica per il triennio 2022- 2024, al fine di assicurare la massima trasparenza e il più ampio coinvolgimento nella definizione degli indirizzi strategici. Gli esiti della consultazione hanno evidenziato un generale ed indiscutibile apprezzamento da parte degli operatori per la scelta dell'Autorità di sottoporre a consultazione pubblica i propri indirizzi programmatici. Nel merito, gli operatori hanno espresso un giudizio positivo in ordine agli indirizzi strategici individuati dall'Autorità, ritenuti particolarmente significativi e adeguati al nuovo contesto tecnologico e al mutato quadro normativo europeo e nazionale. I contributi presentati - incentrati su temi specifici, e pertanto non finalizzati a proporre modifiche alla formulazione degli indirizzi strategici – hanno costituito un importante spunto di riflessione per la definizione, nell'ambito del Piano della *performance* 2022 – 2024, degli obiettivi annuali per il 2022.

Nel 2022, sono proseguiti i lavori dei **tavoli permanenti di consultazione** con gli operatori, al fine di instaurare un confronto continuo per la condivisione delle proposte di

espansione della capacità di banda, gestione del traffico, promozione degli investimenti, accordi tra imprese (anche in deroga temporanea alla regolamentazione vigente), e di ogni altra iniziativa idonea alla gestione dell'attuale emergenza<sup>3</sup>: Tavolo telco e consumatori; Tavolo servizi postali; Tavolo servizi *media*; Tavolo piattaforme digitali e *big data*. Nell'ambito di tali Tavoli, sono state affrontate rilevanti tematiche, tra le quali: il potenziamento e la sicurezza di reti e servizi di telecomunicazioni; la protezione e facilitazione all'uso di servizi digitali da parte dei consumatori; la riorganizzazione degli uffici e servizi postali e di consegna dei pacchi; il ruolo dei servizi *media* audiovisivi, con particolare riferimento alla correttezza delle informazioni concernenti l'epidemia e l'emergenza sanitaria; il possibile uso dei *Big data* e della promozione di meccanismi di autoregolamentazione da parte delle piattaforme *on-line*.

L'Autorità, attraverso il confronto con il **Consiglio Nazionale degli Utenti** (CNU)<sup>4</sup> e con il **Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti** (CNCU)<sup>5</sup>, intrattiene, da sempre, un proficuo rapporto con il vasto mondo dell'utenza<sup>6</sup>.

---

<sup>3</sup> Al fine di dare concreta attuazione alle previsioni contenute nel Decreto cd. "Cura Italia" (decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito con modificazioni dalla Legge 24 aprile 2020, n. 27), per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da Covid-19. L'articolo 82 del decreto legge 17 marzo 2020, n. 18, al fine di far fronte alla crescita dei consumi dei servizi e del traffico sulle reti di comunicazioni elettroniche nella situazione di emergenza epidemiologica, prevede che le imprese che svolgono attività di fornitura di reti e servizi di comunicazioni elettroniche sono tenute a intraprendere ogni utile iniziativa atta a potenziare le infrastrutture e a garantire il funzionamento delle reti e l'operatività e continuità dei servizi. Le misure straordinarie indicate nei commi 2, 3 e 4 dell'art. 82 del Decreto Cura Italia, sono comunicate all'Autorità che, laddove necessario e nel rispetto delle proprie competenze, provvede a modificare o integrare il quadro regolamentare vigente.

<sup>4</sup> Il Consiglio Nazionale degli Utenti, istituito dall'art. 1, comma 28, della legge 31 luglio 1997, n. 249, è composto da esperti designati dalle associazioni rappresentative delle varie categorie degli utenti dei servizi di telecomunicazioni e radiotelevisivi. Il Consiglio esprime pareri e formula proposte all'Autorità. Con proprio regolamento, l'Autorità detta i criteri per la designazione, l'organizzazione e il funzionamento del Consiglio Nazionale degli Utenti e fissa il numero dei suoi componenti, il quale non deve essere superiore a undici. Con Delibera n. 342/20/CONS del 22 luglio 2020, l'Autorità ha provveduto alla nomina dei nuovi componenti del CNU. L'insediamento del nuovo Consiglio è avvenuto il 30 novembre 2020.

<sup>5</sup> Il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU), presieduto dal Ministro dello Sviluppo Economico, è l'organo rappresentativo delle associazioni dei consumatori e degli utenti a livello nazionale. L'organismo è stato istituito con la legge 30 luglio 1998, n. 281, confluita nel Codice del consumo (decreto legislativo n. 206/2005). Il suo compito è contribuire al miglioramento e al rafforzamento della posizione del consumatore/utente nel mercato.

<sup>6</sup> La collaborazione con gli organismi associativi è stata formalizzata con la stipula, nell'agosto 2008, di un Protocollo d'Intesa con il CNCU.

Un ulteriore strumento d'interazione con i soggetti privati che gravitano nell'area di azione dell'Autorità è costituito dall'**Organo di garanzia per le negoziazioni paritetiche** nel settore delle comunicazioni elettroniche e postale<sup>7</sup>.

L'Autorità, da sempre, promuove forme di collaborazione con le **Università italiane** e i **centri di ricerca di maggior prestigio a livello internazionale**, per lo svolgimento coordinato di attività di reciproco interesse, quali l'attivazione di tirocini, *master* universitari e corsi di perfezionamento nelle materie di interesse istituzionale dell'Autorità, attività di studio e ricerca congiunte, attività di formazione rivolte al personale interno, l'organizzazione di convegni, seminari ed eventi formativi. I rapporti di collaborazione con le Università e gli enti di ricerca vengono consolidati attraverso il sistema delle convenzioni quadro, inaugurato dalla delibera n. 176/15/CONS (aggiornata in seguito dalla delibera n. 341/16/CONS), che ha dettato una cornice unitaria e trasparente all'interno della quale ricondurre le relazioni con le istituzioni accademiche.

Allo stato, l'Autorità collabora, in particolare, con le seguenti Università: Università degli Studi di Roma "Tor Vergata", Università degli Studi di Roma "LUMSA", Università degli Studi di Roma "Roma Tre", Università degli Studi di Napoli "Federico II", Università degli Studi LUISS Guido Carli di Roma, Università degli Studi "La Statale" di Milano, Politecnico di Milano, Università degli Studi di Napoli "Parthenope".

Nell'ambito di tali convenzioni, nel 2022 si sono svolti, anche ricorrendo a modalità di didattica a distanza, i tirocini, le attività di formazione e le iniziative di divulgazione scientifica e ricerca concordati con i singoli dipartimenti.

Il rapporto costante con le Università si è tradotto, inoltre, nella organizzazione, di numerosi convegni e *workshop*. In questo quadro, si inseriscono anche i patrocinii gratuiti che l'Autorità ha rilasciatoo per la promozione di eventi, che vedono la partecipazione congiunta di utenti, *stakeholders* e mondo accademico.

---

<sup>7</sup> L'art. 141-ter, lett. e) del Codice del consumo di cui al Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 prevede, infatti, che le imprese possono costituire un Organo di garanzia unitario, costituito da un rappresentante per ciascuna impresa aderente e da rappresentanti delle associazioni dei consumatori in numero pari al numero di rappresentanti delle imprese. Gli organi paritetici di garanzia valutano la rispondenza delle procedure di negoziazione paritetica ai requisiti di autonomia sanciti dal Codice, formulando, ove opportuno, indirizzi alle imprese interessate; esaminano inoltre le segnalazioni di utenti e Associazioni di consumatori in ordine alle modalità di gestione delle procedure di negoziazione.

Nel 2022, è proseguita la collaborazione con la Fondazione Ugo Bordoni, con la quale l'Autorità ha in essere una Convenzione con lo scopo di svolgere attività di approfondimento su tematiche attinenti all'evoluzione del settore delle comunicazioni elettroniche, del sistema radio-televisivo e del settore postale, con particolare riferimento ai servizi convergenti e agli strumenti tecnici per garantire una migliore tutela del consumatore e dell'utente<sup>8</sup>.

L'Autorità, anche nel 2022, ha svolto un'attività di informazione, estremamente importante e di grande interesse per gli *stakeholders* nazionali e internazionali, attraverso la pubblicazione, sul sito istituzionale, dell'*Osservatorio sulle comunicazioni*, nonché di *report* e *focus*, con l'obiettivo di fornire informazioni su specifici argomenti relativi ai mercati di competenza.

Costante è stata, anche nel 2022, la cooperazione con le altre **Autorità di regolazione**. L'Autorità, infatti, promuove da sempre forme di collaborazione con le altre *authorities* attraverso lo scambio di informazioni, pareri e segnalazioni, nell'ambito di protocolli d'intesa<sup>9</sup>.

Nell'ultimo anno, sono proseguiti i rapporti di collaborazione con la **Polizia Postale e delle comunicazioni**<sup>10</sup> e con la **Guardia di Finanza - Nucleo Speciale Radiodiffusione Editoria**<sup>11 12</sup>.

---

<sup>8</sup> Cfr. Delibera n. 429/09/CONS del 29 luglio 2009, rinnovata con Delibera n. 540/13/CONS del 30 settembre 2013, come modificata dalla Delibera n. 9/14/CONS del 9 gennaio 2014.

<sup>9</sup> In particolare, l'Autorità ha in essere protocolli di intesa con l'Autorità di regolazione dei trasporti; l'Autorità garante della concorrenza e del mercato; l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico.  
<sup>10</sup> In attuazione della legge n. 249 del 1997, il Decreto Interministeriale del 19 gennaio 1999 ha previsto che l'Organo Centrale del Ministero dell'Interno deputato a svolgere le funzioni inerenti alla sicurezza e alla regolarità dei servizi delle telecomunicazioni, sia il Servizio Polizia Postale e delle Comunicazioni; contemporaneamente, è stata istituita la Sezione distaccata presso l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni.

<sup>11</sup> Il Nucleo Speciale per la Radiodiffusione e l'Editoria è stato istituito con Decreto Ministeriale del 5 maggio 1999, emanato in attuazione della legge n. 249 del 1997, la quale prevede che l'Autorità, per l'esercizio delle sue funzioni in materia di radiodiffusione ed editoria, possa avvalersi della collaborazione della Guardia di finanza. In particolare, l'art.1, comma 13 della citata legge istitutiva prevede che "*L'Autorità si avvale (...) degli organi e delle istituzioni di cui può attualmente avvalersi, secondo le norme vigenti, il Garante per la radiodiffusione e l'editoria (...)*", e l'articolo 1, comma 15 rinvia all'emanazione di un decreto ministeriale per la determinazione delle "*(...) strutture, il personale e i mezzi della Guardia di Finanza per i compiti d'istituto nello specifico settore della radiodiffusione e dell'editoria*".

<sup>12</sup> Il primo protocollo d'intesa relativo ai rapporti di collaborazione fra l'Autorità e la Guardia di Finanza è stato siglato in data 15 luglio 2002. Il 12 ottobre 2015 è stato siglato un nuovo Protocollo d'intesa, al fine di adeguare criteri e modalità di collaborazione nello svolgimento dell'attività anche attraverso i Co.re.com.

Continuo è stato il confronto con il Governo, con il Ministero delle Imprese e del *Made in Italy* con il quale condivide diverse competenze, con il Ministero della Cultura e con il Ministero dell'Istruzione e del Merito.

Anche nel 2022, rilevante è stata la partecipazione dell'Autorità in tutte le sedi internazionali ed europee, con una significativa presenza nei principali organismi, associazioni, e reti di regolatori settoriali.

L'Autorità, sin dalla sua istituzione, è intensamente coinvolta nelle attività di cooperazione internazionale, prendendo parte a numerose iniziative finalizzate all'implementazione della cooperazione fra organismi internazionali e allo scambio di *best practices*, sia nel campo delle comunicazioni elettroniche sia nei settori dell'audiovisivo e della regolamentazione postale.

In ambito europeo, l'Autorità è da sempre impegnata ad accrescere la cooperazione fra le Autorità europee, e fra queste e la Commissione UE, in tutti i settori coperti dalle attività regolamentari di competenza. In particolare, nel 2022 i principali ambiti di intervento hanno riguardato i rapporti con la Commissione UE, le altre istituzioni europee e gli organismi di coordinamento tra regolatori nazionali, nei settori delle comunicazioni elettroniche (BEREC e RSPG), dei *media* audiovisivi (ERGA ed EPRA), dei servizi postali (ERGP), nonché nell'ambito dei vari comitati regolamentari europei, quali ad esempio il *Radio Spectrum Committee* (RSC), il *Radio Spectrum Policy Group* (RSPG) e il comitato CEPT ECC, e all'interno dei comitati governativi settoriali (es. Comitato delle Comunicazioni, COCOM).

In ambito internazionale, l'Autorità è *partner* di diversi progetti di collaborazione con omologhe Autorità del bacino del Mediterraneo e invia periodicamente unità di personale a fini di ricerca e formazione.

## **2.2. L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni**

L'Autorità è stata istituita quale Autorità amministrativa indipendente dalla legge n. 249 del 31 luglio 1997<sup>13</sup>, secondo il modello di autorità "convergente", con l'obiettivo di affidare a un unico organismo il complesso delle funzioni di regolamentazione, di vigilanza e sanzionatorie in tutti i settori della comunicazione (telecomunicazioni,

---

<sup>13</sup> Recante "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo".

audiovisivo, editoria e, successivamente, dei servizi postali e dei servizi di intermediazione *on line* e motori di ricerca).

In particolare, con riferimento al settore delle comunicazioni elettroniche, l'Autorità è autorità nazionale di regolamentazione secondo il dettato delle direttive europee - oggi confluite nel Codice europeo delle comunicazioni elettroniche - che fanno esplicito riferimento alla necessità, per gli Stati membri, di istituire un organismo indipendente cui assegnare le funzioni di regolazione, indirizzo, vigilanza, composizione delle controversie e sanzionatorie e che operi in stretto raccordo con le altre Autorità nazionali istituite negli Stati membri e con la stessa Commissione europea.

Con riferimento, invece, al settore dell'audiovisivo e dell'editoria, l'Autorità è subentrata nelle competenze già esercitate dal Garante della radiodiffusione e l'editoria, e svolge i compiti previsti dal quadro normativo dettato dal legislatore europeo in materia di servizi di *media* audiovisivi. Alle competenze attribuite all'Autorità dalla legge n. 249/97 in campo audiovisivo, se ne sono aggiunte ulteriori nel corso degli anni: tutela del pluralismo informativo, diritto d'autore, vigilanza sugli organismi di gestione collettiva dei diritti, vigilanza sull'adempimento degli obblighi di servizio pubblico radiotelevisivo, ivi compresa la contabilità separata e l'individuazione dei compiti di servizio pubblico, diritti audiovisivi sportivi, vigilanza sul divieto di pubblicità di giochi e scommesse. In virtù di questo plesso normativo, l'Autorità opera a garanzia di diritti di rilevanza costituzionale, quali la libertà di espressione, il pluralismo dell'informazione sui mezzi di comunicazione di massa, il diritto di rettifica, il diritto di cronaca, la tutela dei minori, la tutela della dignità umana, la tutela del diritto d'autore.

Con il decreto legge n. 201 del 6 dicembre 2011, come convertito dalla legge n. 214 del 22 dicembre 2011, l'Autorità è stata altresì designata quale autorità nazionale di regolamentazione per il settore postale ai sensi dell'art. 22 della direttiva 97/67/CE (come modificata dalla direttiva 2008/6/CE). Il Regolamento (UE) 2018/644 (che, in materia di servizi di consegna pacchi, ha integrato le disposizioni della direttiva 97/67/CE), ha successivamente attribuito all'Autorità ulteriori competenze.

Nel 2021, il Legislatore ha attribuito all'Autorità il compito di garantire l'adeguata ed efficace applicazione del Regolamento (UE) 2019/1150, che promuove equità e trasparenza per gli utenti commerciali di servizi di intermediazione *on line*, anche mediante l'adozione di linee guida, la promozione di codici di condotta e la raccolta di

informazioni pertinenti<sup>14</sup>. Questa competenza si aggiunge a quella, già affidata dal Legislatore all'Autorità, sul mercato secondario *on line* dei biglietti per eventi di intrattenimento<sup>15</sup> e tutela del gioco d'azzardo<sup>16</sup>.

Con il recepimento del Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (direttiva UE 2018/1972)<sup>17</sup> e della direttiva UE 2019/790 sul diritto d'autore e sui diritti connessi nel mercato unico digitale<sup>18</sup>, nonché con il recepimento direttiva (UE) 2018/1808 sui servizi di *media* audiovisivi (c.d. direttiva SMAV<sup>19</sup>), sono state attribuite all'Agcom ulteriori competenze.

Ulteriori funzioni sono state riconosciute all'Autorità sulla base delle previsioni, proposte dalla Commissione europea, finalizzate ad aggiornare la disciplina UE del settore digitale (il Regolamento *Digital Services Act* sulla sicurezza, la trasparenza e le condizioni di accesso ai servizi *online*<sup>20</sup>, il Regolamento *Digital Markets Act* sugli aspetti commerciali e di concorrenza<sup>21</sup> e il *Data Governance Act* che ha l'obiettivo di promuovere la disponibilità dei dati, potenziando gli strumenti e meccanismi di condivisione dei dati stessi).

Per quanto riguarda la **struttura amministrativa**, sono organi dell'Autorità il Presidente, la Commissione per le infrastrutture e le reti, la Commissione per i servizi e i prodotti e il Consiglio. Il Presidente è nominato con decreto del Presidente della Repubblica, su proposta del Presidente del Consiglio dei Ministri, d'intesa con il Ministero delle Imprese e del *Made in Italy*, previo parere favorevole delle competenti

---

<sup>14</sup> Art. 1, comma 515 della legge n. 178/2020.

<sup>15</sup> Art. 545 della legge n. 232/2016.

<sup>16</sup> Art. 9 del decreto-legge n. 87/2018, convertito con legge n. 96/2018.

<sup>17</sup> Decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 recante “Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche”.

<sup>18</sup> Decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 177, recante “Attuazione della direttiva (UE) 2019/790 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 aprile 2019, sul diritto d'autore e sui diritti connessi nel mercato unico digitale e che modifica le direttive 96/9/CE e 2001/29/CE”.

<sup>19</sup> Decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 208 recante “Attuazione della direttiva (UE) 2018/1808 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 14 novembre 2018, recante modifica della direttiva 2010/13/UE, relativa al coordinamento di determinate disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri, concernente il testo unico per la fornitura di servizi di media audiovisivi in considerazione dell'evoluzione delle realtà del mercato”.

<sup>20</sup> Regolamento (UE) 2022/2065 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 19 ottobre 2022 relativo a un mercato unico dei servizi digitali, che modifica la direttiva 2000/31/CE (Regolamento sui servizi digitali).

<sup>21</sup> Regolamento (UE) 2022/1925 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 14 settembre 2022 relativo a mercati equi e contendibili nel settore digitale, che modifica le direttive (UE) 2019/1937 e (UE) 2020/1828 (Regolamento sui mercati digitali).

Commissioni parlamentari. Il Senato della Repubblica e la Camera dei deputati eleggono due Commissari ciascuno, i quali vengono nominati con decreto del Presidente della Repubblica. Il Presidente e i Componenti del Consiglio durano in carica 7 anni e non sono rinnovabili.

Il Consiglio dell'Autorità è composto dal Presidente, Giacomo Lasorella, e da quattro Componenti: Laura Aria, Elisa Giomi, Antonello Giacomelli e Massimiliano Capitanio<sup>22</sup>.

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

Per lo svolgimento dei compiti ad essa assegnati, l'Autorità si avvale di una struttura operativa alla quale è preposto il Segretario generale, che risponde al Consiglio del complessivo funzionamento della struttura, assicura il coordinamento dell'azione amministrativa e vigila sulla efficienza ed efficacia dell'attività svolta dalle Direzioni e dai Servizi dell'Autorità.

Allo scopo di assicurare le esigenze di decentramento sul territorio di alcune delle funzioni proprie dell'Autorità, l'articolo 1, comma 13 della legge 249/1997 dispone che i Comitati regionali per le comunicazioni (di seguito Co.re.com.) operino come organi funzionali dell'Autorità.

Rispondono al Presidente e al Consiglio, operando in piena autonomia, la Commissione di garanzia e controllo e il Comitato etico, che esercitano il controllo sull'operato dell'Autorità.

La Commissione di garanzia e controllo<sup>23</sup> è stata istituita in data 18 novembre 2021, - che assorbe le competenze delle precedenti Commissione di controllo interno e Commissione di garanzia. È composta da un Presidente e da quattro componenti. La Commissione, che si è insediata in data 16 dicembre 2021, vigila sull'osservanza della

---

<sup>22</sup> Con il dPR 15 settembre 2020, il dott. Giacomo Lasorella è stato nominato Presidente del Consiglio dell'Autorità (GU Serie Generale n. 244 del 2/10/2020). Con decreto del Presidente della Repubblica del 15 settembre 2020, sono stati nominati i componenti dell'AGCOM eletti dalla Camera e dal Senato. Il Commissario Enrico Mandelli è deceduto in data 10 dicembre 2021. Con decreto del Presidente della Repubblica del 28 aprile 2022 è stato nominato il Commissario Massimiliano Capitanio.

<sup>23</sup> Delibera n. 375/21/CONS: "*Nomina dei componenti della commissione di garanzia e controllo e determinazione del compenso spettante*". La Commissione è composta da: Maria Annunziata Rucireta (Presidente), Angelo Cagnazzo, Francesco Carofiglio, Giulio Castriota Scanderbeg, Claudio Tucciarelli.

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

In data 4 dicembre 2020, si è insediato il Comitato etico<sup>24</sup> che ha il compito di valutare la corretta applicazione del Codice etico, avvalendosi della collaborazione degli Uffici dell'Autorità.

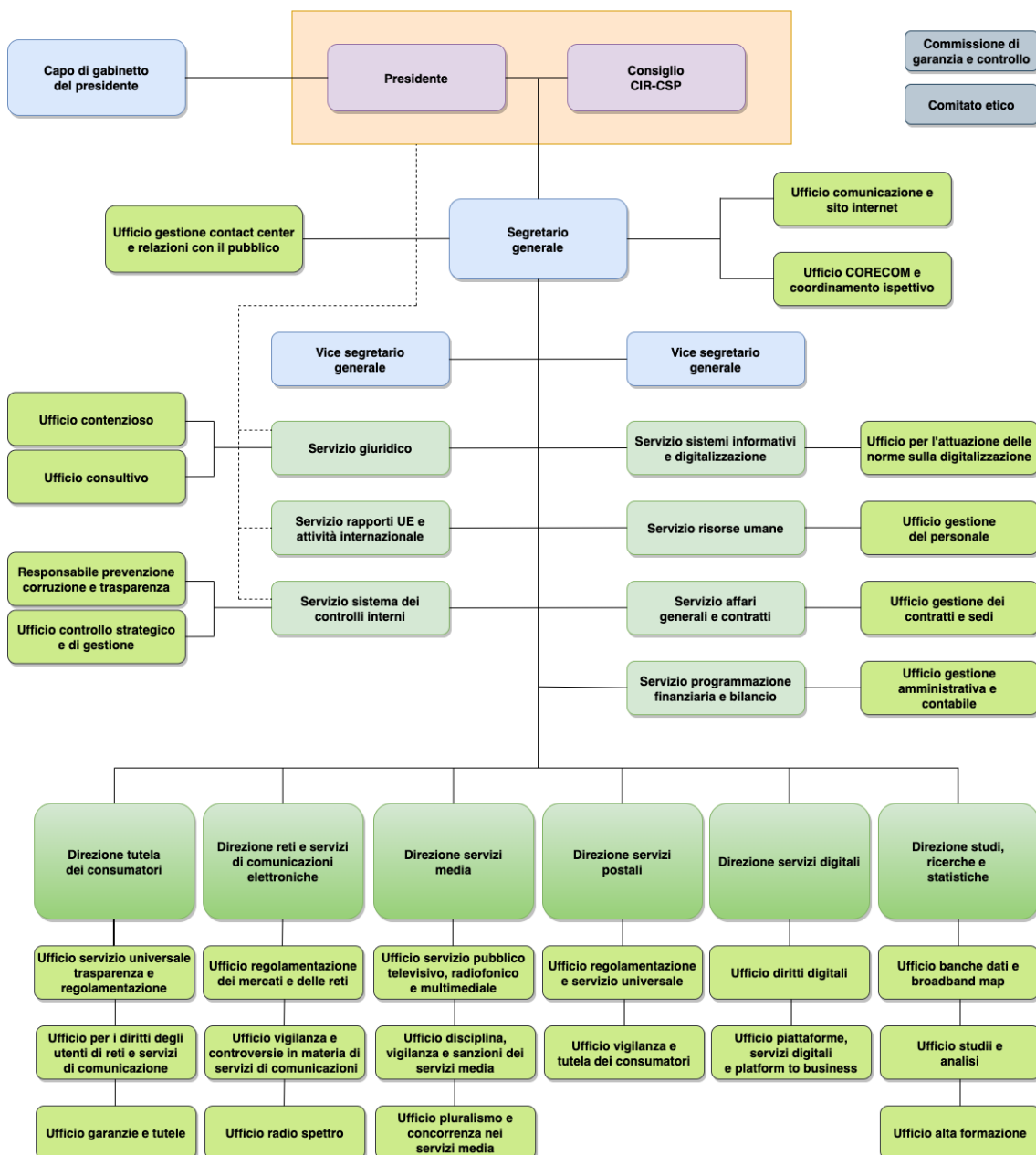
L'Autorità ha messo a punto un articolato processo di riorganizzazione al fine di adeguare la struttura al mutato quadro normativo, tecnologico e di mercato. Gli uffici sono stati riorganizzati secondo criteri di migliore utilizzo delle risorse, aumento dell'efficienza, razionale divisione del lavoro e trasparenza verso le imprese e i consumatori. Le Unità organizzative di primo livello sono state suddivise per ambiti di competenza più specifici, secondo una ripartizione delle attività che potesse garantire un miglioramento in termini di funzionalità e di efficienza.

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

---

<sup>24</sup> Delibera n. 654/20/CONS: “*Nomina dei componenti del comitato etico*”. Sono componenti del Comitato etico: Enzo Cheli (Presidente), Vincenzo Lippolis, Pier Francesco Lotito, Michela Manetti, Gianmaria Palmieri.

**Figura 1 - La struttura organizzativa dell'Autorità**



Data di aggiornamento: 03/10/2022

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

Le Direzioni sono le seguenti:

- Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche (DRS);
- Direzione servizi media (DSM);
- Direzione servizi digitali (DSDI);
- Direzione tutela dei consumatori (DTC);
- Direzione servizi postali (DSP);
- Direzione studi, ricerche e statistiche (DSR).

I Servizi sono i seguenti:

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

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

Il personale dell'Autorità è assunto attraverso pubblico concorso secondo requisiti di competenza ed esperienza nei settori regolati. Dal 2014 il processo di reclutamento dei dipendenti dell'Autorità viene gestito in modo unitario insieme ad altre Autorità amministrative indipendenti<sup>25</sup>.

La pianta organica dell'Autorità, alla luce delle disposizioni di cui alla legge n. 296/06, risulta pari a complessive 419 unità, come previsto dalla delibera n. 123/22/CONS del 13 aprile 2022. Al 31 dicembre 2022, l'organico dell'Autorità è costituito da 342 unità di personale, di cui 321 dipendenti di ruolo con contratto a tempo indeterminato; di questi ultimi, 31 appartengono all'area dirigenziale, 190 hanno qualifica di funzionario, 81 hanno mansioni operative e 19 esecutive. Nel numero complessivo delle 321 unità di personale di ruolo, sono considerate anche 8 unità che - alla data del 31 dicembre 2022 - non prestano servizio in Autorità perché distaccate in qualità di esperti presso istituzioni UE o internazionali, collocate fuori ruolo presso altre istituzioni di regolazione e garanzia, comandate presso uffici di diretta collaborazione di cariche governative ovvero in aspettativa non retribuita. Alla medesima data, i dipendenti con contratto di lavoro a tempo determinato sono 17, di cui 11 con funzioni direttive (1 dirigente e 10 funzionari) e 6 con mansioni operative. Prestano servizio in Autorità 4 dipendenti in comando, distacco o fuori ruolo appartenenti ad altre amministrazioni.

---

<sup>25</sup> Cfr. art. 22, comma 4, del decreto-legge 24 giugno 2014, n. 90, recante “*Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari*”, convertito con modificazioni dalla legge 11 agosto 2014, n. 114. La disposizione in questione ha trovato applicazione con la stipula, in data 9 marzo 2015, della “*Convenzione quadro in materia di procedure concorsuali per il reclutamento del personale delle autorità indipendenti ai sensi dell'art. 22, comma 4, del D.L. n. 90/2014*”, stipulata dall'AGCOM e da altre Autorità indipendenti.

**Tabella 1 – Composizione del personale per qualifica al 31/12/2022**

| Qualifica   | Pianta organica | Personale di ruolo | Contratto a tempo determinato | Personale comando/f.ruolo in Agcom |
|-------------|-----------------|--------------------|-------------------------------|------------------------------------|
| Dirigente   | 44              | 31                 | 1                             | 1                                  |
| Funzionario | 228             | 190                | 10                            | 1                                  |
| Operativo   | 119             | 81                 | 6                             | 1                                  |
| Esecutivo   | 28              | 19                 | -                             | 1                                  |
| Totale      | 419             | 321                | 17                            | 4                                  |

### 2.3. Sintesi dei principali risultati raggiunti

Gli obiettivi annuali individuati dal *Piano* non esauriscono il complesso delle attività svolte dall'Autorità nell'anno 2022, ma rappresentano le linee di intervento che l'Autorità ha individuato come prioritarie per l'attuazione del proprio mandato istituzionale.

Le attività ordinarie, che non rientrano nell'orbita degli obiettivi strategici e annuali previsti dal *Piano*, sono costantemente monitorate dal Servizio sistema dei controlli interni dell'Autorità, sotto il profilo del controllo di gestione - con particolare riferimento all'aspetto dell'utilizzo efficiente delle risorse umane e finanziarie - e sono rendicontate nella Relazione che l'Autorità presenta annualmente al Parlamento.

La missione istituzionale dell'Autorità si sostanzia in atti e attività posti in essere nell'esercizio dei poteri di regolamentazione, regolatori, di vigilanza, sanzionatori e di risoluzione delle controversie attribuiti nei settori di competenza: comunicazioni elettroniche, media e editoria, servizi postali e servizi di intermediazione *on line*.

Di seguito si espone, per ciascuna Direzione, una sintetica descrizione delle principali attività svolte nel corso del 2022, rimandando, per un quadro più esaustivo, alla sopra citata Relazione annuale al Parlamento.

#### **Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche**

Per quanto riguarda i servizi di comunicazioni elettroniche su rete fissa e mobile, l'attività di regolamentare ha riguardato, tra l'altro: la conclusione del IV ciclo di analisi dei mercati dei servizi d'interconnessione su rete fissa (delibera n. 13/22/CONS); la prosecuzione del procedimento di analisi coordinata dei mercati dei servizi di accesso alla rete fissa; l'approvazione delle Linee guida in materia di sviluppo delle infrastrutture

digitali e servizi di comunicazione elettronica (delibera n. 452/22/CONS); la prosecuzione dei procedimenti concernenti l'applicabilità del meccanismo di ripartizione e valutazione del costo netto del servizio universale per gli anni 2010/2011/2012/2013; la previsione di un meccanismo di indicizzazione dei prezzi dell'Offerta di coinvestimento di TIM (delibera n. 385/22/CONS). Di rilievo anche l'adozione delle Linee guida che identificano le condizioni di accesso *wholesale* alle reti a banda ultra-larga destinate al contributo pubblico, integrazione per le reti 5G (delibera n. 67/22/CONS) e, d'intesa con la DTC, l'approvazione del piano di spegnimento della rete 3G di TIM e le azioni a tutela dell'utenza (delibera n. 74/22/CONS).

Oltre all'attività di valutazione e successiva approvazione delle Offerte di riferimento per i servizi regolamentati<sup>26</sup>, la Direzione è stata impegnata nei lavori di numerosi Tavoli tecnici<sup>27</sup>.

Nell'ambito della funzione di vigilanza – che ha visto la Direzione intervenire nei casi di segnalate criticità contrattuali tra operatori di comunicazione elettronica (si contano, al riguardo, 156 segnalazioni pervenute) - si richiamano le attività sui parametri di qualità relativi all'*assurance* e *delivery* dei servizi di accesso all'ingrosso da parte di TIM sulla Nuova Catena di *Delivery* (NCD), sulla diffusione e l'utilizzo, da parte dell'utenza finale, di nuove applicazioni *software* di telefonia mobile identificate con la denominazione di “*Cash for SMS*” e sull’“*Accordo Quadro per l'applicazione delle norme riguardanti la portabilità del numero mobile (Mobile Number Portability)*”; quelle finalizzate al rispetto dell'obbligo di non discriminazione, concernenti la replicabilità, mediante *test* di prezzo, di numerose offerte di TIM rivolte alla clientela residenziale e non residenziale.

Passando alla gestione delle risorse di numerazione, le principali attività regolamentari hanno riguardato (tra l'altro): la prosecuzione della sperimentazione del servizio di fornitura di messaggistica aziendale mediante *Alias* utilizzati negli SMS/MMS, al fine dell'identificazione del mittente (CLI) in alternativa alla numerazione

---

<sup>26</sup> Cfr. tra le altre: delibera n. 35/22/CIR, delibera n. 39/22/CONS, delibera n. 80/22/CONS, delibera n. 136/22/CONS, delibera n. 380/22/CONS e delibera n. 420/22/CONS.

<sup>27</sup> Si citano, ad es., quelli concernenti la revisione della procedura di portabilità pura sia delle numerazioni geografiche sia di quelle non geografiche; il Tavolo sulla definizione delle condizioni tecniche implementative inerenti alla fornitura, da parte di TIM, della funzionalità Multicast per i servizi VULA (delibera n. 80/22/CONS), il tavolo tecnico sull'integrità delle reti e quello concernente l'attività di monitoraggio del traffico voce e dati sulle reti fisse e mobili (Tavolo tecnico “Telco e consumatori”).

telefonica; l'approvazione delle modifiche e integrazioni alla delibera n. 323/20/CIR<sup>28</sup> (delibera n. 137/22/CONS); l'approvazione delle specifiche tecniche delle procedure di NP pura per numerazioni geografiche e per numerazioni non geografiche (delibera n. 37/22/CIR).

Nell'ambito dell'attività di vigilanza, oltre alle attività del Tavolo di monitoraggio in materia di accesso a erogazioni liberali tramite credito telefonico, si citano le attività relative al Piano nazionale di numerazione a fornitori di messaggistica aziendale tramite Alias, quelle relative alle attivazioni - non richieste - di alcuni servizi a sovrapprezzo (c.d. servizi *premium*) alla clientela degli operatori di reti mobili nonché quelle sull'andamento della *mobile number portability* (MNP).

Tra i principali interventi concernenti la definizione delle politiche per lo spettro radio e delle radiofrequenze si richiamano: la modifica del PNAF<sup>29</sup> per razionalizzare la pianificazione delle frequenze in banda VHF-III per la Rete nazionale n. 12 (delibera n. 43/22/CONS) e la successiva modifica al citato PNAF da destinare al servizio televisivo digitale terrestre per la Rete nazionale n. 12 nella fascia adriatica-ionica (delibera n. 253/22/CONS); l'adozione del Regolamento relativo alla procedura comparativa, non onerosa, riservata ad alcuni operatori di rete nazionali per l'assegnazione del diritto d'uso delle frequenze pianificate per la rete nazionale n. 12 del servizio di radiodiffusione digitale terrestre (delibera n. 65/22/CONS); l'approvazione del Piano nazionale provvisorio di assegnazione delle frequenze in banda VHF-III per il servizio di radiodiffusione sonora in tecnica digitale DAB+ (PNAF-DAB) (delibera n. 286/22/CONS).

Merita un cenno la conclusione dell'indagine conoscitiva sulle possibili nuove modalità di utilizzo dello spettro radio al servizio dei settori verticali, di cui alla delibera n. 131/21/CONS (delibera n. 164/22/CONS).

Con riferimento al tema del 5G, poi, la Direzione, oltre a partecipare a diversi tavoli tecnici<sup>30</sup>, ha proseguito l'analisi degli aspetti implementativi del relativo Regolamento di

---

<sup>28</sup> Con la delibera n. 323/20/CIR è stata assegnata la numerazione 1520 al Ministero della Salute per la fornitura dei "Servizi socio-sanitari e di emergenza" di titolarità della Croce Rossa Italiana.

<sup>29</sup> Piano nazionale di assegnazione delle frequenze per il servizio televisivo digitale terrestre.

<sup>30</sup> V. Tavolo sul 5G e Tavolo tecnico sul *refarming*, volto ad analizzare lo sviluppo delle tecnologie e delle applicazioni attualmente impiegate sulle reti radiomobili.

assegnazione<sup>31</sup>, concernente le tre bande “pioniere” per lo sviluppo del 5G in Italia e in Europa.

Nell’ambito delle ulteriori attività di competenza, merita evidenziare l’attività pareristica nei confronti del Ministero delle Imprese e del *Made in Italy* (di seguito “MIMIT”) relativamente alle fasi attuative dei Piani nazionali di assegnazione per i servizi televisivi (delibera n. 39/19/CONS) e radiofonico digitale (delibera n. 286/22/CONS).

Infine, la Direzione è stata impegnata in numerose attività a livello internazionale (tra cui la partecipazione ai gruppi del BERECE, del ECC della CEPT e dell’ITU-T, del RSC (*Radio Spectrum Committee*), del RSPG (*Radio Spectrum Policy Group*).

### **Direzione servizi media**

Tra i provvedimenti di particolare rilievo, in sede regolamentare, oltre alle attività svolte nell’esercizio delle funzioni e delle competenze specificamente attribuite alla Direzione, si segnalano: la chiusura del procedimento volto all’individuazione del mercato rilevante nonché all’accertamento di posizioni dominanti o comunque lesive del pluralismo nel settore della pubblicità *on line*<sup>32</sup> (delibera n. 24/22/CONS); la conclusione della consultazione pubblica sul nuovo regolamento recante la disciplina dei procedimenti in materia di autorizzazione ai trasferimenti di proprietà delle società radiotelevisive e dei procedimenti di cui all’art. 51, commi 3, 4, 5, 6 e 7, del TUSMA (delibera n. 265/22/CONS); l’approvazione delle linee guida sul contenuto degli ulteriori obblighi del servizio pubblico radiofonico, televisivo e multimediale, ai sensi dell’art. 59, comma 6, del TUSMA (quinquennio 2023-2028) (delibera n. 266/22/CONS); l’approvazione delle linee-guida per la vendita centralizzata dei diritti audiovisivi trasmesse dalla Lega italiana calcio professionistico per le stagioni sportive 2022/2023, 2023/2024 e 2024/2025 (delibera n. 215/22/CONS) e l’approvazione delle linee-guida per la vendita centralizzata dei diritti audiovisivi trasmesse dalla Lega Società di Pallacanestro Serie A (stagioni 2022/2023 – 2023/2024 –2024/2025) (delibera n. 166/22/CONS); l’approvazione del Regolamento in materia di obblighi di programmazione e investimento a favore di opere

---

<sup>31</sup> Delibera n. 231/18/CONS.

<sup>32</sup> Ai sensi dell’art. 43, comma 2, del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177.

europee e di opere di produttori indipendenti” di cui all’art. 54 del TUSMA (delibera n. 424/22/CONS).

Ulteriori attività di natura regolamentare hanno riguardato l’avvio di diverse consultazioni pubbliche; tra queste, si citano: l’adozione delle linee guida volte a definire la metodologia specifica per la verifica dell’esistenza di posizioni di significativo potere di mercato lesive del pluralismo di cui all’articolo 51, comma 5, del TUSMA e lo schema di regolamento concernente la tutela dei diritti fondamentali della persona, di rispetto del principio di non discriminazione e di contrasto ai discorsi d’odio (delibera n. 292/22/CONS)<sup>33</sup>.

Sempre in ambito regolamentare, ma con specifico riferimento alla materia della *par condicio*, la Direzione ha curato la stesura dei regolamenti concernenti le disposizioni di attuazione della disciplina in materia di comunicazione politica e di parità di accesso ai mezzi di informazione per i cinque referendum popolari abrogativi, indetti per il giorno 12 giugno 2022 (delibera n.135/22/CONS), per le elezioni della Camera dei deputati e del Senato della Repubblica, fissate per il giorno 25 settembre 2022 (delibera n. 299/22/CONS), per le elezioni delle regioni Lazio e Lombardia indette per i giorni 12 e 13 febbraio 2023 (delibera n. 453/22/CONS).

Restando in tema di *par condicio*, si evidenzia l’impegno della Direzione negli adempimenti di competenza che hanno riguardato, tra l’altro, l’elaborazione e analisi dei dati elementari e del contenuto di notiziari e di programmi ai fini delle attività di vigilanza e controllo del rispetto delle previsioni di legge da parte delle emittenti. Si segnalano, in particolare, i richiami alla corretta applicazione dei principi a tutela del pluralismo e della parità di trattamento nei programmi di informazione durante la prima fase della campagna per le elezioni della Camera dei deputati e del Senato della Repubblica fissate per il giorno 25 settembre 2022 (delibere n. 300/22/CONS, n. 301/22/CONS e n. 302/22/CONS).

Di particolare rilievo, poi, l’avvio del procedimento concernente la *prominence* dei servizi di media audiovisivi e radiofonici di interesse generale e del sistema di numerazione automatica dei canali della televisione digitale terrestre di cui all’art. 29, commi 2 e 7, del TUSMA (delibera n. 149/22/CONS).

---

<sup>33</sup> Il provvedimento conclusivo è stato adottato con la delibera n. 37/23/CONS del 22 febbraio 2023.

È opportuno, inoltre, segnalare le attività che la Direzione ha svolto nell'ambito del Tavolo tecnico finalizzato alla definizione delle misure in merito all'accessibilità agli utenti con disabilità, ai sensi dell'art. 31 del TUSMA (delibera n. 151/22/CONS).

Da evidenziare anche la prosecuzione, nel periodo di riferimento, del monitoraggio delle trasmissioni televisive e radiofoniche relativamente al pluralismo politico/istituzionale e sociale nei periodi non elettorali e nel periodo elettorale.

Merita un cenno anche la delibera n. 370/22/CONS con cui l'Autorità ha proceduto al rinnovo dell'Accordo quadro triennale con l'Istituto dell'Autodisciplina Pubblicitaria (IAP), concernente l'esercizio coordinato delle rispettive competenze in materia di comunicazione commerciale.

Infine, per quanto riguarda l'ambito internazionale, appare utile segnalare la partecipazione della Direzione ai gruppi di lavoro istituiti in sede BEREC ed ERGA<sup>34</sup>.

### **Direzione servizi digitali**

Rilevante è stata l'attività regolamentare in materia di diritto d'autore e diritti connessi, in attuazione delle prescrizioni normative contenute nei decreti legislativi di recepimento delle c.d. Direttiva *Copyright*, Direttiva *Sat-Cab* e - limitatamente ad alcune specifiche competenze attribuite alla scrivente Direzione - Direttiva *Smav*, che hanno profondamente innovato il settore e attribuito nuove competenze all'Autorità.

Nello specifico, i provvedimenti regolamentari hanno riguardato: il regolamento in materia di individuazione dei criteri di riferimento per la determinazione dell'equo compenso per l'utilizzo online di pubblicazioni di carattere giornalistico (delibera n. 3/23/CONS); l'avvio della consultazione pubblica sullo schema di linee-guida concernenti i meccanismi di reclamo predisposti dai prestatori di servizi di condivisione di contenuti online e sullo schema di regolamento concernente la risoluzione delle controversie tra prestatore di servizi di condivisione di contenuti online e utenti (delibera n. 276/22/CONS). Ancora in materia di diritto d'autore *online* e di diritti connessi, si segnalano le delibere n. 445/22/CONS e n. 392/22/CONS concernenti, rispettivamente, l'avvio della consultazione pubblica sullo schema di modifiche al Regolamento *ex*

---

<sup>34</sup> Tra questi: quello denominato “*Consistent implementation and enforcement of the AVMSD framework*”, quello in materia di disinformazione, con un contributo al *position paper* in materia di “*Political advertising*”, con particolare riferimento al regime sanzionatorio armonizzato e quello denominato “*Countering disinformation and strengthening democracy in the digital environment*”).

delibera n. 680/13/CONS, per contrastare il fenomeno della pirateria legata al c.d. *live streaming* degli eventi sportivi e l'adozione delle procedure per il conferimento dei mandati nella gestione dei diritti connessi e delle linee-guida in materia di consultazione dei database degli organismi di gestione collettiva e delle entità di gestione indipendenti ai fini della condivisione delle relative informazioni.

Con riferimento, poi, all'*enforcement* del Regolamento (UE) 1150/2019 (c.d. Regolamento P2B), merita senz'altro un cenno la conclusione dell'*iter* relativo all'adozione delle linee-guida per l'adeguata ed efficace applicazione del regolamento in questione da parte dei fornitori di servizi di intermediazione online e dei motori di ricerca online operanti in Italia (delibera n. 406/22/CONS). Con quest'ultimo provvedimento è stato istituito il Tavolo tecnico per l'applicazione condivisa delle norme europee in materia di *platform to business*, per garantire una corretta competizione nell'ecosistema online e promuovere equità e trasparenza delle condizioni di servizio a tutela degli utenti.

Altra linea di attività che ha continuato a vedere impegnata la Direzione nel 2022 è stata la vigilanza in materia di indici di ascolto con l'avvio della consultazione pubblica (delibera n. 262/22/CONS) finalizzata alla predisposizione di una relazione sullo stato di implementazione dell'Atto di indirizzo sull'attuale sistema di rilevazione degli indici di ascolto (delibera n. 194/21/CONS).

Si richiama altresì la chiusura dell'istruttoria nei confronti della società *DAZN Limited* – fornitore del servizio, in esclusiva e co-esclusiva, di trasmissione in *live streaming* delle partite di calcio di Serie A – avente ad oggetto la verifica della metodologia di rilevazione degli ascolti della massima serie del campionato italiano di calcio, allo scopo di accertare l'attendibilità del dato prodotto (delibera n.18/22/CONS).

Si evidenzia che, nel periodo in esame, è continuata l'attività routinaria di gestione delle istanze in materia di diritto d'autore on line, nonché l'attività di vigilanza sul rispetto delle disposizioni in materia di *secondary ticketing* e del divieto di pubblicità relativa ai giochi on line con vincite in denaro (il numero elevato delle segnalazioni ha comportato la costituzione di un apposito gruppo di lavoro).

Con specifico riferimento all'attività sanzionatoria, tra i provvedimenti maggiormente rilevanti occorre richiamare quelli adottati per violazione delle norme in materia di *secondary ticketing* nei confronti della società *Viagogo AG* (delibera n. 224/22/CONS) e, per la violazione del divieto di pubblicità dei giochi con vincite in denaro, i provvedimenti assunti nei confronti della società *Google Ireland Limited*

(delibera n. 275/22/CONS), della società *E.L. s.r.l.* (delibera n. 377/22/CONS) e della società *Meta Platforms Ireland Limited (Facebook)* (delibera n. 422/22/CONS).

Rileva citare, nell'ambito della vigilanza in materia di *secondary ticketing*, l'attività finalizzata all'educazione alla legalità, con la realizzazione di una specifica campagna di comunicazione volta a contrastare il fenomeno del cd. bagarinaggio *online*<sup>35</sup>. La campagna, diffusa in rete a partire da gennaio 2023, ha previsto anche la realizzazione di uno spot diffuso sui canali social *Youtube*, *Twitter* e *Instagram* e sul sito istituzionale dell'Autorità.

Da ultimo, si segnala l'impegno della Direzione nello svolgimento delle attività di propria competenza in ambito internazionale (tra queste, la partecipazione ai gruppi di lavoro istituiti in sede BEREC ed ERGA).

### **Direzione studi, ricerche e statistiche**

Si evidenzia, preliminarmente, l'avvio delle nuove attività connesse alla competenza legislativa, affidata all'Autorità dall'art. 3 del TUSMA, relativa alla promozione e al monitoraggio dell'alfabetizzazione digitale e mediatica, anche attraverso il coordinamento del gruppo di lavoro<sup>36</sup>, l'assolvimento dei compiti derivanti dalla legislazione primaria e il conseguimento degli obiettivi annuali e strategici di cui al Piano della *performance* 2022-24<sup>37</sup>.

Al tempo stesso, si evidenzia la continua attività degli adempimenti derivanti dalle collaborazioni istituzionali nazionali (tra cui: ISTAT, MiMIT) e internazionali (OECD, BEREC, Mavise), nonché le innovazioni adottate nell'attività di *report*, *focus* e osservatori.

L'attività di gestione delle relazioni con università ed enti di ricerca nazionali e internazionali è proseguita per tutto il 2022, anche attraverso l'organizzazione di eventi di rilevanza internazionale, come quello in materia di 5G promosso in collaborazione con il Politecnico di Milano.

Con riferimento alla gestione di comunicazioni concernenti la IES, nell'annualità 2022, la Direzione ha portato avanti la fase di implementazione dei modelli informatici necessari per la richiesta dei dati economici agli operatori economici, il processo di informazione e di supporto agli utenti per l'accesso al sistema informatico e per la corretta

---

<sup>35</sup> La vendita di biglietti per eventi di spettacolo su canali non autorizzati e a prezzi maggiorati.

<sup>36</sup> Cfr. determina n. 11/SG/22.

<sup>37</sup> Delibera n. 225/22/CONS.

compilazione dei modelli, l'attività di sollecito delle imprese per l'adempimento IES, e, chiaramente, il processo di verifica nel merito delle informazioni trasmesse nel relativo *database*.

Il Servizio, poi, ha proseguito le attività di analisi del SIC, procedendo a effettuare la verifica dei limiti di concentrazione nell'editoria sulle imprese editrici così come individuate dalla normativa di riferimento.

Tra le principali attività si ricordano anche quelle - procedimentalizzate (riportate in tabella) e non - connesse al Registro degli operatori di comunicazione (ROC) nonché alla tenuta del "Catasto nazionale delle frequenze". La Direzione ha quindi continuato a svolgere le attività di verifica del rispetto dell'obbligo di comunicazione al ROC e dei dati relativi agli impianti trasmettenti su frequenze terrestri del servizio di radiodiffusione sonora e televisiva e ha proceduto, in particolare nel terzo quadrimestre, alle attestazioni relative alla regolarità della posizione al ROC e all'assenza di rapporti di controllo e collegamento tra i soggetti richiedenti i contributi al Dipartimento per l'informazione e l'editoria.

Particolarmente rilevante, poi, l'attività di mappatura delle reti di accesso a Internet presenti sul territorio nazionale, che ha riguardato, fra l'altro, l'aggiornamento periodico delle mappe di rete fissa cablata e fissa *wireless*, le procedure di acquisto relative a servizi e sviluppo di funzionalità del sistema di aggiornamento della *Broadband Map*, la predisposizione e pubblicazione della sezione "*Copertura indicatore DESI*" nel sito *web* dedicato.

Come sempre, infine, la Direzione è stata notevolmente impegnata nelle attività connesse alla stesura della Relazione annuale, anche attraverso l'avvio delle attività relative all'edizione 2023 (nell'ultimo quadrimestre).

### **Direzione tutela dei consumatori**

Nel periodo in esame, per quanto concerne l'attività regolamentare, i provvedimenti maggiormente significativi hanno riguardato: il provvedimento di modifica dell'allegato A della delibera n. 17/22/CONS concernente la definizione dei parametri di qualità oggettivi per la fruizione del servizio di diffusione delle partite sulla piattaforma *DAZN* (delibera n. 232/22/CONS); la modifica del quadro regolamentare in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 358/22/CONS); la modifica delle condizioni

economiche dei servizi soggetti agli obblighi di servizio universale di cui alla delibera n. 456/16/CONS (delibera n. 399/22/CONS).

Nel corso del 2022, poi, sono state avviate diverse consultazioni pubbliche, tra le quali si citano: la consultazione per l'adozione di Linee guida in materia di "sistemi di protezione dei minori dai rischi del *cyberspazio*" (delibera n. 16/22/CONS) ; quella sulle disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni mobili e personali e disciplina della campagna 2022 di misura della qualità del servizio dati a larga banda (delibera n. 251/22/CONS); la consultazione concernente la verifica sulla necessità del servizio di telefonia pubblica ai sensi dell'art. 97 CCE (delibera n. 252/22/CONS) ; quella sulla definizione di parametri di regolarità del servizio e qualità delle immagini, che devono essere assicurati dai fornitori di servizi media audiovisivi (delibera n. 379/22/CONS); la consultazione sulle disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni elettroniche accessibili al pubblico da postazione fissa (delibera n. 405/22/CONS) e quella finalizzata alla revisione della disciplina e degli indicatori di qualità del servizio di assistenza clienti nel settore delle comunicazioni elettroniche e dei servizi *media* audiovisivi (delibera n. 436/22/CONS).

La Direzione, poi, è stata impegnata in iniziative a tutela degli utenti finalizzate a prevenire l'eventuale violazione dei loro diritti a seguito dell'evoluzione tecnologica delle connessioni da parte degli operatori. Merita un cenno, nell'ambito delle attività in argomento, l'approvazione del piano di spegnimento della rete 3G di TIM con l'individuazione delle conseguenti azioni a tutela dell'utenza (delibera n. 74/22/CONS) e le attività sulla pubblicazione degli obiettivi per l'anno 2022 degli indicatori di qualità sull'accessibilità del servizio voce e sulla probabilità di mantenimento della connessione voce per la tecnologia *VoLTE*.

Per quanto attiene all'attività sanzionatoria, si segnalano: la delibera n. 250/22/CONS concernente l'approvazione della proposta definitiva di impegni presentata dalla società *Dazn Limited Ltd* nel relativo procedimento sanzionatorio; le ordinanze-ingiunzioni adottate in materia di servizi a sovrapprezzo, per inottemperanza agli obblighi di trasparenza sulle informazioni immesse sul web e dei costi di recesso di alcune offerte di servizi di comunicazione elettronica rivolte alle piccole e medie imprese e ai clienti partita Iva.

Con riferimento, poi, all'attività di vigilanza, oltre ad attività mirate di monitoraggio, la Direzione ha ricevuto più di 1.800 denunce tramite modelli D, che,

laddove non archiviate ai sensi del Regolamento di cui alla delibera n. 581/15/CONS, sono state gestite tramite riscontro diretto ai segnalanti oppure hanno condotto a interventi di tipo regolamentare o sanzionatorio. Oltre a queste, la Direzione ha ricevuto anche numerose segnalazioni tramite posta elettronica certificata, le quali, sebbene irricevibili ai sensi del citato Regolamento, sono state comunque trattate, ove ritenuto necessario, secondo le modalità innanzi indicate.

In ordine all'attività di risoluzione delle controversie tra operatori e utenti, si evidenzia il protocollo di collaborazione con l'Autorità di regolazione dei trasporti in materia di risoluzione alternativa delle controversie.

Merita un cenno la partecipazione della Direzione, nell'ambito della Convenzione con il MIMIT, alla realizzazione di un progetto finalizzato ad accrescere la c.d. "educazione consumeristica" nel settore delle comunicazioni elettroniche e dei servizi digitali. In tale ambito, la Direzione ha provveduto, tra l'altro, allo sviluppo dei contenuti necessari alla realizzazione dei video degli otto spot previsti dal contratto, alla definizione della struttura e dei contenuti del sito [www.agcomperlitaliadigitale.it](http://www.agcomperlitaliadigitale.it) nonché alla formazione delle associazioni dei consumatori.

Sempre nel periodo di riferimento, sono proseguiti i lavori di diversi Tavoli tecnici, tra cui si citano quelli concernenti, rispettivamente, la qualità dei servizi di accesso a Internet da rete mobile e la predisposizione di un codice di autoregolamentazione in materia di utilizzo conforme alla normativa dei *call center* da parte degli operatori di comunicazioni elettroniche, avuto riguardo ai contratti e alla promozione e vendita di beni e servizi. Si richiamano anche i due Tavoli di confronto con le Associazioni dei consumatori e con gli operatori del settore sull'adeguamento della normativa di settore alla luce dell'entrata in vigore del decreto legislativo n. 207/2021.

Infine, si segnala l'impegno della Direzione nello svolgimento delle attività di propria competenza in ambito internazionale (tra queste, la partecipazione a numerosi gruppi di lavoro del BEREC).

### **Direzione servizi postali**

Tra i provvedimenti di regolamentazione si richiamano quelli concernenti: la revisione dei criteri per la definizione delle aree EU2 e individuazione dei relativi CAP (delibera n. 27/22/CONS); la previsione di obblighi regolamentari nel mercato di consegna dei pacchi (delibera n. 94/22/CONS).

Vanno evidenziati anche: il provvedimento finale di analisi del mercato dei servizi di consegna della corrispondenza e determinazione delle tariffe massime dei servizi postali universali - valutazione del livello di concorrenza e definizione dei rimedi regolamentari (delibera n. 171/22/CONS); i nuovi criteri di distribuzione delle cassette di impostazione nell'ambito del servizio universale (delibera n. 308/22/CONS); l'avvio del procedimento istruttorio relativo alla modifica dell'allegato A alla Delibera n. 452/18/CONS<sup>38</sup> (delibera n. 309/22/CONS).

Nel corso del 2022, poi, sono state avviate diverse consultazioni pubbliche, tra le quali si citano: la consultazione pubblica concernente la rimodulazione dei criteri relativi alla distribuzione delle cassette di impostazione nell'ambito del servizio universale (delibera n. 155/22/CONS); la consultazione pubblica per la determinazione delle nuove tariffe base riguardanti i servizi postali universali per l'editoria (delibera n. 390/22/CONS); la consultazione pubblica per l'approvazione delle offerte di Poste Italiane S.p.A. relative ai servizi di accesso all'ingrosso, ai sensi della delibera n.171/22/CONS con decorrenza 2023 (delibera n. 391/22/CONS); la consultazione pubblica per la modifica della delibera n. 77/18/CONS<sup>39</sup> (delibera n. 455/22/CONS).

Ancora nel periodo di riferimento, sono state approvate le *“Linee guida ANAC-AGCOM per l'affidamento degli appalti pubblici di servizi postali”* e la relazione sull'analisi dell'impatto della regolamentazione, in considerazione delle recenti innovazioni normative e regolamentari intervenute in materia e dei profili critici emersi soprattutto nella predisposizione dei bandi di gara (delibera n. 116/22/CONS).

Con riguardo alle attività di vigilanza, si segnalano la verifica del piano di rimodulazione degli uffici postali nel periodo estivo per l'anno 2022 (delibera n. 277/22/CONS) e la Comunicazione sulla “verifica sulla qualità dei servizi postali - risultati per l'anno 2021” pubblicata sul sito [www.agcom.it](http://www.agcom.it) il 10 giugno 2022.

Da ultimo, nel 2022, la Direzione ha proseguito le attività di competenza in ambito internazionale, in particolare la partecipazione ai lavori del Gruppo Europeo dei Regolatori Postali (ERGP), assumendo anche ruoli rilevanti e di coordinamento.

---

<sup>38</sup> Delibera n. 452/18/CONS recante *“Definizione del test di replicabilità delle offerte di servizi di recapito di invii multipli di poste italiane e dei criteri per la sua conduzione”*.

<sup>39</sup> Delibera n. 77/18/CONS recante *“Approvazione del Regolamento in materia di rilascio delle licenze per svolgere il servizio di notificazione a mezzo di atti giudiziari e comunicazioni connesse (legge 20 novembre 1982, n. 890) e di violazioni del Codice della strada (articolo 201 del d.lgs. 30 aprile 1992, n. 285)”*.

Di seguito, si espongono le principali attività realizzate nel 2022 in materia di trasparenza e di prevenzione della corruzione.

**Il Piano triennale della prevenzione della corruzione e della trasparenza** (di seguito: PTPCT) 2022-2024, predisposto dalla Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza (di seguito: RPCT) è stato adottato e sottoposto a consultazione pubblica dall'Autorità con delibera n. 19/22/CONS del 20 gennaio 2022, e adottato in via definitiva a seguito della consultazione con la delibera n. 95/22/CONS del 31 marzo 2022. Il Piano – quale documento di natura “programmatoria” a presidio della legalità, della corretta azione amministrativa e del buon andamento dell'organizzazione – è stato predisposto dal RPCT sulla base dei contributi forniti dai Responsabili delle unità organizzative di primo livello, e riporta le misure volte a promuovere la trasparenza e a prevenire il manifestarsi di possibili eventi corruttivi.

Per una valutazione completa ed esaustiva del rischio corruttivo e delle relative misure per l'anno 2022, si è tenuto conto dell'assetto organizzativo dell'Autorità precedente al 1° ottobre 2021 (data in cui è entrata in vigore la delibera n. 238/21/CONS del 22 luglio 2021, con la quale è stata definita la nuova struttura organizzativa dell'Autorità), analizzando, allo stesso tempo, anche i nuovi processi introdotti con la riorganizzazione.

Nell'anno di riferimento, si sono tenuti incontri con i referenti RPCT delle singole unità organizzative, al fine di definire la mappatura dei processi e la valutazione del livello di rischio secondo modalità omogenee, anche grazie all'ausilio di un *software* “*user friendly*” sviluppato internamente, predisposto al fine di rendere più efficiente l'attività di valutazione del *risk assessment*, seguendo le indicazioni dell'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC).

Anche nel 2022, sono state condotte le attività di monitoraggio sull'applicazione delle misure atte a prevenire eventuali fenomeni corruttivi. Gli esiti delle verifiche hanno evidenziato che, anche nel 2022, l'osservanza del Codice etico e di comportamento (Misura 02 del PTPC) ha rappresentato una delle misure anticorruzione più seguite. Con riferimento al Codice, inoltre, è stato inserito uno specifico richiamo agli obblighi di riservatezza che gravano sia sul RPCT - che riceve e gestisce la segnalazione di illeciti

(c.d. *whistleblowing*) - sia su tutti gli altri soggetti eventualmente coinvolti nella gestione della segnalazione<sup>40</sup>.

È stato rafforzato il sistema di gestione documentale integrato dell'Autorità (Misura 03 del PTPC), con il rilascio di una banca dati anagrafica unica dei soggetti giuridici. La banca dati consente l'interoperabilità con altri sistemi informativi, sia interni che esterni all'Autorità, al fine di condividere le informazioni e disporre di dati sempre certificati, consistenti e aggiornati. Inoltre, per quanto riguarda la protezione dei dati personali, è stata condotta una analisi dei rischi collegata alle varie tipologie di documenti trattati, con l'ausilio di uno specifico *software* per la tenuta del registro dei trattamenti.

È proseguito il monitoraggio dei tempi procedurali (Misura 05 del PTPC), che costituisce un obbligo previsto dalla legge n. 190/2012. Grazie all'implementazione dei sistemi di informatizzazione dei procedimenti, sarà possibile consultare ed estrarre in modalità automatizzata i dati relativi alla tempistica procedimentale.

La RPCT ha proseguito l'azione di sensibilizzazione - nei confronti del personale dell'Autorità - per il rispetto degli obblighi di astensione, previsti dal Codice etico a carico dei soggetti che, anche solo potenzialmente, si trovino in situazioni di conflitto di interesse (Misura 06 del PTPC).

Con riferimento al divieto di *pantouflage*<sup>41</sup> (Misura 11 del PTPC), l'Agcom prevede che i fornitori nei contratti sotto/sopra soglia comunitaria devono sottoscrivere l'impegno a non avvalersi delle prestazioni di ex dipendenti dell'amministrazione (Misura 12 del PTPC); inoltre, i fornitori nei contratti sottosoglia comunitaria devono sottoscrivere apposita modulistica, aggiornata periodicamente, relativa al possesso dei requisiti ex art. 80 del Codice dei contratti pubblici.

La sopracitata riorganizzazione dell'assetto organizzativo dell'Autorità, avviata ad ottobre del 2021, ha comportato una importante riallocazione delle risorse umane con conseguente applicazione del principio di rotazione (Misura 14 del PTPC): in particolare,

---

<sup>40</sup> Delibera n. 52/22/CONS del 24 febbraio 2022, recante “*Modifiche e integrazioni al Codice etico e di comportamento dei dipendenti dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”.

<sup>41</sup> Ai sensi dell'art. 2, comma 9, della legge n. 481/1995, i componenti e i dirigenti dell'Autorità non possono intrattenere, direttamente o indirettamente, per almeno due anni dalla cessazione dell'incarico, rapporti di collaborazione, di consulenza o di impiego con le imprese operanti nel settore di competenza. In caso di violazione di tale divieto, è prevista una sanzione pecuniaria. Correntemente, viene utilizzato il termine “*pantouflage*”, di origine francese, per indicare il passaggio di dipendenti pubblici al settore privato, dopo la cessazione del rapporto di lavoro.

si è proceduto ad una rotazione straordinaria sia del personale con qualifica dirigenziale, sia di una parte del personale con qualifica non dirigenziale. In ogni caso, si è tenuta nella massima considerazione l'esigenza di non disperdere le professionalità, non facilmente sostituibili, connotate da un elevato tasso di specializzazione tecnica acquisita per effetto della lunga esperienza maturata in determinati settori.

In materia di “**whistleblowing**”, il Consiglio ha approvato le “*Linee guida in materia di tutela degli autori di segnalazioni di reati o di irregolarità di cui siano venuti a conoscenza in ragione del rapporto di lavoro (c.d. “whistleblowing”)*”<sup>42</sup>, in linea con le indicazioni fornite dall'ANAC. Per il personale è disponibile una piattaforma dedicata al *whistleblowing* che, in linea con le innovazioni normative in materia, la piattaforma garantisce la riservatezza del dipendente tramite l'utilizzo di strumenti crittografici (Misura 17 del PTPC).

Nel 2022, la RPCT ha organizzato sessioni formative rivolte al personale dell'Autorità e dedicate all'approfondimento delle principali novità normative in materia di anticorruzione e trasparenza, con particolare riferimento alle disposizioni del Codice etico e di condotta e all'istituto del *whistleblowing*.

In materia di **Trasparenza**, la RPCT ha proseguito l'attività di coordinamento e monitoraggio sull'adempimento – da parte dell'amministrazione - degli obblighi di trasparenza previsti dalla normativa vigente, al fine di assicurare la completezza, la chiarezza e l'aggiornamento delle informazioni pubblicate. Ciascuna Unità organizzativa, nell'ambito delle rispettive competenze, è responsabile della trasmissione, aggiornamento e pubblicazione dei dati e dei documenti nella sezione “*Autorità trasparente*” (AT) del sito istituzionale dell'Autorità.

Con l'ausilio dell'unità responsabile della gestione del sito web, la RPCT è intervenuta sia sui contenuti delle pagine della sezione AT, sia sulle modalità di rappresentazione dei dati in essa presenti.

La Commissione di Garanzia e Controllo ha attestato, per il 2022, l'assolvimento degli obblighi relativi alla trasparenza e all'integrità, ai sensi dell'articolo 14, comma 4, lett. g), del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150. A seguito delle raccomandazioni fornite dalla stessa Commissione, è stata acquisita una soluzione applicativa

---

<sup>42</sup> Delibera n. 76/22/CONS del 17 marzo 2022.

informatizzata per assolvere agli obblighi di trasparenza e la RPCT ha avviato la fase di personalizzazione e di importazione, sulla nuova piattaforma, delle informazioni attualmente presenti nella sezione Autorità trasparente del sito istituzionale.

Infine, la RPCT ha effettuato il monitoraggio costante delle istanze di **accesso** pervenute in Autorità, al fine di garantire - insieme ai Responsabili delle unità organizzative - la regolare applicazione dell'istituto dell'accesso civico (<https://www.agcom.it/registro-degli-accessi>).

### **3. Obiettivi di performance: risultati raggiunti e scostamenti**

#### **3.1. Albero della performance**

Il Piano della performance 2022 – 2024, quale documento programmatico triennale che ha dato avvio al c.d. ciclo di gestione della performance, ha definito la pianificazione strategica dell'Autorità individuando gli obiettivi strategici e gli obiettivi annuali per il 2022, di seguito elencati.

#### **Obiettivi strategici**

Gli obiettivi strategici, quali obiettivi di medio periodo (triennio), guidano l'attività dell'Autorità fissando le linee di intervento prioritario sulla base delle quali viene orientata l'azione amministrativa. Come già accennato, nel 2022 l'Autorità ha deciso di sottoporre a consultazione pubblica gli obiettivi strategici per il triennio 2022 – 2024. Conclusa la fase di consultazione, il Piano della performance ha definito, in un'ottica di razionalizzazione degli obiettivi preesistenti, obiettivi strategici volti - alla luce del recente adeguamento dell'assetto organizzativo dell'Autorità - a potenziare un approccio intersettoriale e interdisciplinare, che tiene conto delle più recenti competenze attribuite all'Autorità dal Legislatore, delle novità derivanti dal recepimento della normativa europea nell'ordinamento italiano, nonché degli obiettivi di transizione digitale contenuti nel PNRR.

In particolare, il Piano ha individuato i seguenti obiettivi strategici triennali:

**Tabella 2 – Obiettivi strategici dell’Autorità per il triennio 2022 – 2024**

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

Si sintetizzano di seguito le linee portanti degli obiettivi strategici dell’Autorità per il triennio 2022 – 2024.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

In linea con la necessità di adottare una visione realmente convergente nella regolazione dei mercati, che prenda atto delle interrelazioni fra i settori tradizionali (comunicazioni elettroniche, media e postale) determinate dalla digitalizzazione e

l'affermarsi delle piattaforme, l'Autorità è chiamata a riconoscere l'effettiva "centralità degli utenti" nell'ecosistema digitale.

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

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

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

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

L'alfabetizzazione digitale e l'uso consapevole dei mezzi di comunicazione sono non solo elementi essenziali di inclusione sociale ma anche strumenti per contrastare i fenomeni di disinformazione (fake news) e di incitamento all'odio (hate speech), nonché per mitigare i rischi cui soprattutto i minori sono esposti nel consumo di media online.

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

I modelli di consumo dell'informazione, che online avviene sempre più attraverso fonti algoritmiche (come motori di ricerca e social network), piuttosto che attraverso fonti editoriali riconosciute, sono dettati dalla frammentazione nella fruizione dei contenuti, con un'elevata probabilità di imbattersi in fonti alternative non qualificate e in contenuti

disinformativi. In tale ottica, la nuova frontiera della garanzia del pluralismo assicurata dall'Autorità passerà anche per la trasparenza delle decisioni algoritmiche.

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

L'obiettivo di tale linea strategica è volto a semplificare e razionalizzare l'attività, assicurando economicità, efficacia ed efficienza organizzativa e, nel contempo, garantendo la massima pubblicità e trasparenza dell'azione amministrativa. Attraverso tale linea strategica, sulla base del rapporto tra costi e risultati raggiunti, si intende efficientare l'andamento economico gestionale dell'Autorità, nonché sviluppare i servizi di "amministrazione digitale" e completare la dematerializzazione dei flussi informativi e documentali, coordinando le attività di sviluppo di sistemi integrati di dati dell'Autorità.

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

Al fine di rendere maggiormente incisiva ed efficiente l'azione dell'Autorità, con questa linea strategica si intende proseguire il processo di semplificazione e razionalizzazione del complesso delle disposizioni di natura regolamentare adottate nei settori di competenza, a vantaggio degli utenti e degli operatori dei settori regolati.

**Obiettivi annuali**

Gli **obiettivi annuali**, quali obiettivi di breve periodo (12 mesi), declinano le priorità di intervento e sulla base dei quali sono state individuate, in sede di programmazione operativa, le attività finalizzate al loro raggiungimento. Tali obiettivi annuali, chiari e misurabili, sono stati individuati e assegnati dal Piano alle unità organizzative di primo livello competenti per materia, e sono stati successivamente articolati in specifiche attività in sede di programmazione operativa.

Si riporta di seguito l'Albero della performance delineato nel Piano, quale mappa logica che rappresenta i legami tra obiettivi strategici e piani d'azione (Tabella 3).

**Tabella 3 – Albero della performance 2022 – 2024**

| <b>1. Attuare, in modo efficiente ed armonico, le nuove discipline emanate dall'Unione europea nei vari settori di competenza dell'Autorità, in coerenza con le disposizioni normative nazionali.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| <b>Obiettivi annuali</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>U.O. responsabile</b> |
| 1.1 Predisposizione di Linee guida che definiscano una nuova metodologia per la verifica delle posizioni lesive del pluralismo, alla luce dei nuovi criteri previsti dal TUSMA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | DSM                      |
| 1.2 Definizione di Linee guida e di apposite procedure per l'attività di vigilanza e sanzionatoria, per garantire una corretta competizione nell'ecosistema online e promuovere equità e trasparenza delle condizioni di servizio a tutela degli utenti, assicurando l'enforcement del Regolamento (UE) 1150/2019                                                                                                                                                                               | DSDI                     |
| 1.3 Predisposizione dei regolamenti propedeutici all'avvio delle nuove competenze di vigilanza, sanzionatorie e di definizione delle controversie attribuite all'Autorità, come previsto dai decreti legislativi di recepimento 8 novembre 2021, n. 177 e 8 novembre 2021, n. 181, al fine di assicurare in maniera efficace l'enforcement delle direttive UE 2019/790 sul diritto d'autore e sui diritti connessi nel mercato unico digitale (cd. direttiva Copyright) e 2019/789 (cd. SATCAB) | DSDI                     |
| 1.4 Definizione, d'intesa con gli Uffici interessati, di una regolazione efficace che attui, nel nuovo ecosistema digitale, le riforme legislative dell'Unione europea, coerentemente con il quadro normativo nazionale, anche in un'ottica di deflazione del contenzioso nazionale ed europeo.                                                                                                                                                                                                 | SGI                      |
| 1.5 Revisione della direttiva postale, attraverso il coordinamento in sede ERGP, in relazione ai reali bisogni degli utenti e in coerenza con il nuovo scenario digitale                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | DSP                      |
| 1.6 Predisposizione di proposte di revisione della disciplina a tutela degli utenti alla luce delle modifiche introdotte dal d.lgs. 207/2021, in materia di Postazioni di Telefonia Pubblica (PTP)                                                                                                                                                                                                                                                                                              | DTC                      |
| 1.7 Rafforzamento del ruolo dell'Autorità all'interno degli organismi di cooperazione regolamentare europei con l'assunzione di ruoli di governance (con specifico riguardo all'ERGA), finalizzata all'armonizzazione della nuova legislazione del settore dell'audiovisivo e media                                                                                                                                                                                                             | SRI                      |
| <b>2. Promuovere una regolamentazione pro-concorrenziale delle reti a sostegno della crescita dell'economia digitale, anche tenendo conto degli obiettivi del PNRR, anche nell'ottica del superamento del digital divide.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                   |                          |
| <b>Obiettivi annuali</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>U.O. responsabile</b> |
| 2.1 Promozione dello sviluppo delle reti per il servizio radiofonico digitale in standard Digital Audio Broadcasting - DAB+ (PNAF-DAB) e definizione dell'assetto frequenziale definitivo per la radiofonia digitale, attraverso l'elaborazione del relativo PNAF su base nazionale, nell'ambito delle attività di riassetto del sistema radiotelevisivo conseguenti al refarming della banda 700 MHz                                                                                           | DRS                      |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| 2.2 Implementazione e promozione dell'utilizzo efficiente delle frequenze disponibili per sistemi terrestri di comunicazioni elettroniche in tecnologia 5G attraverso misure regolamentari per la proroga dei diritti d'uso delle frequenze per sistemi WLL nella banda 24.25-26.5 GHz                                                                                                                                                                     | DRS                      |
| 2.3 Definizione di Linee guida per le condizioni di accesso all'infrastruttura finanziata che saranno applicate dagli aggiudicatari al fine di assicurare la massima apertura dell'offerta all'ingrosso, al fine di promuovere l'attuazione dei Piani pubblici per la Banda Ultra Larga "Italia 1 Giga" e "5G"                                                                                                                                             | DRS                      |
| 2.4 Aggiornamento e implementazione della regolamentazione di settore (piano di numerazione; messaggistica aziendale) avvalendosi delle attività antifrode condivisa nell'ambito del "Comitato Tecnico sulla Sicurezza delle Comunicazioni", al fine di promuovere una maggiore sicurezza delle comunicazioni a garanzia dell'utenza finale                                                                                                                | DRS                      |
| 2.5 Implementazione e calcolo degli indicatori definiti dalla Commissione Europea per l'alimentazione del Digital Economy and Society Index – DESI, e all'integrazione della BBMap con una sezione specifica per l'identificazione delle prestazioni minime funzionali all'erogazione del Voucher banda larga II (imprese), al fine di favorire la conoscenza presente e futura delle tecnologie e dei servizi di comunicazione elettronica sul territorio | DSR                      |
| <b>3. Assicurare una maggiore efficacia pro-concorrenziale e convergente della regolamentazione riducendo l'asimmetria tra i vecchi e i nuovi attori dell'odierno ecosistema digitale.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                 |                          |
| <b>Obiettivi annuali</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>U.O. responsabile</b> |
| 3.1 Definizione di interventi di coregolamentazione per lo sviluppo, da parte dei fornitori di servizi media, di piani di azione volti a rafforzare l'accesso dell'utenza ai servizi di media audiovisivi e radiofonici, alla luce delle novità introdotte dal TUSMA                                                                                                                                                                                       | DSM                      |
| 3.2 Predisposizione di linee guida per la redazione, da parte dei fornitori di piattaforma, dei codici di condotta, al fine di estendere, anche alle piattaforme online di condivisione di video, gli strumenti di tutela per gli utenti, in una visione di level playing field tra tutti i soggetti attivi nello stesso ecosistema, alla luce delle nuove competenze attribuite ad Agcom in materia di VSP                                                | DSDI                     |
| 3.3 Predisposizione di un focus sullo stato della giurisprudenza in ordine al riparto di competenze tra le autorità amministrative indipendenti in materia di tutela dei consumatori, al fine di elaborare proposte di soluzione                                                                                                                                                                                                                           | SGI                      |
| 3.4 Revisione della regolamentazione in materia di rilascio dei titoli abilitativi (Delibera n. 129/15/CONS), al fine di adeguarla ai nuovi modelli di business e operativi per la fornitura dei servizi postali                                                                                                                                                                                                                                           | DSP                      |
| <b>4. Tutelare il pluralismo e i diritti di rilevanza costituzionale nelle comunicazioni, anche nel nuovo eco-sistema dell'era digitale.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                          |
| <b>Obiettivi annuali</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>U.O. responsabile</b> |
| 4.1. Aggiornamento della classificazione dei prodotti audiovisivi affinché i contenuti nocivi per i minori siano classificati in modo omogeneo per tutti gli operatori (emittenti televisive, piattaforme di condivisione, internet service provider)                                                                                                                                                                                                      | DSM                      |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| 4.2 Predisposizione del regolamento ex art. 41, comma 9, TUSMA per la limitazione dei contenuti dannosi diffusi sulle piattaforme di condivisione di contenuti online, e avvio di attività di vigilanza e monitoraggio sui contenuti diffusi per verificare il rispetto dei principi in materia di pluralismo e di tutela della dignità umana. Predisposizione di report di monitoraggio                                                                                                                                                   | DSDI                     |
| 4.3 Rafforzamento della vigilanza per assicurare un adeguato livello di trasparenza del mercato al fine di garantirne la concorrenzialità                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | DSP                      |
| 4.4 Predisposizione di un nuovo regolamento in materia di indennizzi e rimborsi a favore degli utenti prevedendo criteri e principi uniformi per tutti gli operatori, al fine di garantire pienamente la tutela dei diritti dei consumatori in materia postale                                                                                                                                                                                                                                                                             | DSP                      |
| 4.5 Censimento delle società che forniscono servizio di piattaforme di condivisione video e attivazione della sezione ROC dedicata ai soggetti esercenti l'attività di fornitore dei servizi di piattaforme di condivisione video, come previsto dalla nuova normativa                                                                                                                                                                                                                                                                     | DSR                      |
| <b>5. Promuovere l'alfabetizzazione e la cultura digitale e tutelare i soggetti più vulnerabili.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                          |
| <b>Obiettivi annuali</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>U.O. responsabile</b> |
| 5.1. Adozione di iniziative di comunicazione volte a promuovere la legalità online e diffondere l'educazione alla "cittadinanza digitale" al fine di contrastare efficacemente la diffusione di contenuti illegali su internet e prevenire i rischi connessi                                                                                                                                                                                                                                                                               | DSDI                     |
| 5.2 Supervisione della coerenza e uniformità delle azioni che l'Autorità adotterà al fine di garantire il pluralismo nel nuovo ecosistema digitale e di incrementare la tutela della legalità online, anche in un'ottica di deflazione del contenzioso nazionale ed europeo                                                                                                                                                                                                                                                                | SGI                      |
| 5.3 Rafforzamento, in collaborazione con il MISE, delle attività volte all'alfabetizzazione digitale dei consumatori in materia di trasparenza, contratti, diritti di recesso e caratteristiche dei servizi di comunicazione elettronica                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | DTC                      |
| 5.4 Definizione degli indirizzi prioritari per le attività delegate ai Corecom in merito all'alfabetizzazione digitale e realizzazione del monitoraggio delle iniziative di alfabetizzazione digitale e di educazione sulle tecniche di diffusione di contenuti cui sono tenuti i fornitori di servizi media e le piattaforme di condivisione video, al fine di promuovere l'uso consapevole dei mezzi di comunicazione per contrastare i fenomeni di disinformazione e di incitamento all'odio, nonché per mitigare i rischi per i minori | DSR                      |
| <b>6. Rafforzare l'economicità, l'efficacia, l'efficienza e la trasparenza dell'azione amministrativa, anche attraverso il monitoraggio del rispetto della tempistica dei procedimenti.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                          |
| <b>Obiettivi annuali</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>U.O. responsabile</b> |
| 6.1 Revisione della regolamentazione e delle specifiche attività di vigilanza sulle modalità di inserimento delle comunicazioni commerciali audiovisive, adeguandola alla nuova disciplina sugli affollamenti pubblicitari                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | DSM                      |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| 6.2 Definizione, in ottica di razionalizzazione e semplificazione, delle misure di attuazione delle modalità di calcolo e versamento del contributo dovuto all'Autorità dai soggetti operanti nei nuovi settori, armonizzandole e coordinandole con quelle già vigenti, anche introducendo la dichiarazione contributiva unica per tutti i settori regolati                                                                                     | SPF                      |
| 6.3 Promozione dell'efficientamento e della razionalizzazione del sistema dei controlli interni e delle misure in materia di trasparenza e anticorruzione                                                                                                                                                                                                                                                                                       | SCI/RPCT                 |
| 6.4 A seguito della riorganizzazione attuata con Delibera n. 124/22/CONS, adeguamento dell'organico, in termini di dotazione e competenze, alle esigenze derivanti dall'attribuzione all'Autorità di nuove competenze, attraverso procedure concorsuali, e introduzione di strumenti di flessibilità organizzativa, attraverso la definizione di una proposta di Regolamento per il lavoro a distanza                                           | SRU                      |
| 6.5 Efficientamento, a supporto di SSI, delle procedure di affidamento finalizzate a sviluppare i servizi di "amministrazione digitale" e a completare la dematerializzazione dei flussi informativi e documentali                                                                                                                                                                                                                              | SAGC                     |
| 6.6 Adeguamento funzionale e riallocazione delle risorse presso le sedi dell'Autorità, al fine di razionalizzare e garantire la massima economicità, efficacia ed efficienza organizzativa                                                                                                                                                                                                                                                      | SAGC                     |
| 6.7 Integrazione dei sistemi informativi e realizzazione di iniziative di formazione in attuazione delle Linee guida Agid in materia di digitalizzazione, sicurezza e interoperabilità                                                                                                                                                                                                                                                          | SSI                      |
| <b>7. Realizzare la semplificazione e razionalizzazione del quadro normativo e regolamentare dell'Autorità, a vantaggio degli utenti, del mercato e dell'efficienza interna, anche attraverso la predisposizione di un Testo unico delle norme sulla tutela dei consumatori e utenti.</b>                                                                                                                                                       |                          |
| <b>Obiettivi annuali</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>U.O. responsabile</b> |
| 7.1 Implementazione della certezza e della massima conoscibilità del diritto vigente, mediante la proposta di un Testo coordinato del Regolamento concernente il trattamento giuridico ed economico del personale dell'Autorità, l'avvio delle attività per l'adozione di un Testo coordinato del Regolamento concernente la gestione amministrativa e la contabilità, e l'approfondimento sullo stato del contenzioso in materia di contributo | SGI                      |
| 7.2 Aggiornamento delle previsioni del regolamento di cui alla Delibera n. 77/18/CONS in materia di notifiche a mezzo posta, a seguito della pubblicazione delle nuove Linee Guida ANAC-AGCOM per l'affidamento degli appalti pubblici e al fine di razionalizzare la materia                                                                                                                                                                   | DSP                      |
| 7.3 Ricognizione del quadro regolamentare inerente alla tutela degli utenti finali e alla qualità dei servizi in un'ottica di semplificazione e armonizzazione, prodromica alla successiva predisposizione di un Testo unico entro l'arco temporale della pianificazione strategica 2022/2024                                                                                                                                                   | DTC                      |

La pianificazione strategica per l'anno 2022 dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni è completata dal c.d. piano delle attività associate, che individua le specifiche attività programmate per la realizzazione, da parte delle unità organizzative

competenti, degli obiettivi annuali, il risultato atteso (output) e gli indicatori temporali di realizzazione. Il piano delle attività associate – elaborato attraverso il confronto con le unità organizzative di primo livello - costituisce il fondamentale parametro di riferimento per la valutazione del livello di realizzazione degli obiettivi annuali da parte del Servizio preposto alle attività di controllo strategico (Servizio sistema dei controlli interni).

### **3.2. Le attività svolte nel 2022 per realizzare gli obiettivi previsti dal Piano della performance**

Nel corso del 2022, il livello di conseguimento degli obiettivi strategici e annuali definiti dal Piano della performance è stato costantemente monitorato dal Servizio sistema dei controlli interni dell'Autorità<sup>43</sup>.

Al fine del monitoraggio, è stato adottato lo stesso approccio metodologico degli anni passati, caratterizzato dalla identificazione in sede di programmazione delle attività ritenute strategiche per il conseguimento degli obiettivi annuali di pertinenza delle singole Strutture (le c.d. attività associate). In tale fase, sono stati altresì fissati gli indicatori temporali atti a definire i periodi di progressiva attuazione e gli specifici risultati attesi (output). L'individuazione delle attività associate, degli indicatori e dei risultati attesi è avvenuta sulla base delle proposte delle unità organizzative di primo livello, successivamente sottoposte al vaglio del Servizio sistema dei controlli interni e, in ultima istanza, del Segretario generale.

Come negli anni passati, il livello di realizzazione degli obiettivi è stato così graduato<sup>44</sup>:

---

<sup>43</sup> Ai sensi dell'articolo 23, comma 1, lettera b) del Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità (ROF). I risultati del monitoraggio per l'anno 2022 sono stati esposti in due relazioni semestrali, sottoposte all'attenzione del Consiglio nelle sedute del 24 novembre 2022 e dell'8 marzo 2023.

<sup>44</sup> I vari livelli sono attribuiti in ragione dello stato di avanzamento del processo che ordinariamente deve essere seguito, considerando la complessità degli adempimenti e delle attività da porre in essere in ciascuna fase. Con riferimento, in particolare, al livello di realizzazione delle attività relative a processi di regolamentazione, caratterizzate da una scansione definita (avvio del procedimento, Delibera di pubblicazione del documento per la consultazione pubblica, Delibera di adozione del regolamento), il Servizio ha applicato un unico indicatore riferito all'intero processo di regolamentazione, attribuendo valori percentuali in ragione della complessità che caratterizza ciascuna fase. Sinteticamente, la fase di avvio richiede una prima analisi del contesto, degli obiettivi e delle conseguenze dell'intervento (sulle imprese, sui consumatori e sul mercato oggetto di regolamentazione). La fase successiva, che si conclude con la pubblicazione del documento di consultazione, rappresenta l'oggettivizzazione del tipo di intervento che si è deciso di adottare. La fase di consultazione vera e propria è volta all'acquisizione delle osservazioni dei soggetti interessati secondo il modello *notice and comment* (Delibera n. 107/19/CONS). La fase finale, oltre alle scelte definitive sull'intervento da attuare, impone il preciso onere di motivare il mancato recepimento

- Livello di realizzazione dell'obiettivo: 100 % (= completato);
- Livello di realizzazione dell'obiettivo: 75 % (= avanzato);
- Livello di realizzazione dell'obiettivo: 50 % (= in corso);
- Livello di realizzazione dell'obiettivo: 30 % (= iniziale).

Il puntuale monitoraggio condotto dal Servizio sistema dei controlli interni dell'Autorità ha rilevato che, al 31 dicembre 2022, il livello di realizzazione delle attività associate agli obiettivi annuali è stato elevato. In particolare, su 35 obiettivi annuali:

- 16 sono stati completamente realizzati, con livello di raggiungimento pari al 100 %<sup>45</sup>;

---

delle osservazioni pervenute nel corso della consultazione pubblica. L'attribuzione dei vari livelli di realizzazione è stata quindi definita secondo il seguente schema:

- 100 % per i processi di regolamentazione conclusi con l'approvazione del regolamento;
- 75% per i processi di regolamentazione con consultazioni concluse al 31 dicembre;
- 50% per i processi di regolamentazione con consultazioni avviate;
- 25% per i processi di regolamentazione avviati ma con consultazione pubblica non avviata.

<sup>45</sup> Obiettivi annuali **1.4** *Definizione, d'intesa con gli Uffici interessati, di una regolazione efficace che attui, nel nuovo ecosistema digitale, le riforme legislative dell'Unione europea, coerentemente con il quadro normativo nazionale, anche in un'ottica di deflazione del contenzioso nazionale ed europeo*, **1.5** *Revisione della direttiva postale, attraverso il coordinamento in sede ERGP, in relazione ai reali bisogni degli utenti e in coerenza con il nuovo scenario digitale*, **1.6**, *Predisposizione di proposte di revisione della disciplina a tutela degli utenti alla luce delle modifiche introdotte dal d.lgs. 207/2021, in materia di Postazioni di Telefonia Pubblica (PTP)*, **1.7** *Rafforzamento del ruolo dell'Autorità all'interno degli organismi di cooperazione regolamentare europei con l'assunzione di ruoli di governance (con specifico riguardo all'ERGA), finalizzata all'armonizzazione della nuova legislazione del settore dell'audiovisivo e media*, **2.1** *Promozione dello sviluppo delle reti per il servizio radiofonico digitale in standard Digital Audio Broadcasting - DAB+ (PNAF-DAB) e definizione dell'assetto frequenziale definitivo per la radiofonia digitale, attraverso l'elaborazione del relativo PNAF su base nazionale, nell'ambito delle attività di riassetto del sistema radiotelevisivo conseguenti al refarming della banda 700 MHz*, **2.2** *Implementazione e promozione dell'utilizzo efficiente delle frequenze disponibili per sistemi terrestri di comunicazioni elettroniche in tecnologia 5G attraverso misure regolamentari per la proroga dei diritti d'uso delle frequenze per sistemi WLL nella banda 24.25-26.5 GHz*, **2.3** *Definizione di Linee guida per le condizioni di accesso all'infrastruttura finanziata che saranno applicate dagli aggiudicatari al fine di assicurare la massima apertura dell'offerta all'ingrosso, al fine di promuovere l'attuazione dei Piani pubblici per la Banda Ultra Larga "Italia 1 Giga" e "5G"*, **2.5** *Implementazione e calcolo degli indicatori definiti dalla Commissione Europea per l'alimentazione del Digital Economy and Society Index – DESI, e all'integrazione della BBMap con una sezione specifica per l'identificazione delle prestazioni minime funzionali all'erogazione del Voucher banda larga II (imprese), al fine di favorire la conoscenza presente e futura delle tecnologie e dei servizi di comunicazione elettronica sul territorio*, **3.1** *Definizione di interventi di coregolamentazione per lo sviluppo, da parte dei fornitori di servizi media, di piani di azione volti a rafforzare l'accesso dell'utenza ai servizi di media audiovisivi e radiofonici, alla luce delle novità introdotte dal TUSMA*, **3.3** *Predisposizione di un focus sullo stato della giurisprudenza in ordine al riparto di competenze tra le autorità amministrative indipendenti in materia di tutela dei consumatori, al fine di elaborare proposte di soluzione*, **5.1** *Adozione di iniziative di comunicazione volte a promuovere la legalità online e diffondere l'educazione alla "cittadinanza digitale" al fine di contrastare efficacemente la diffusione di contenuti illegali su internet e prevenire i rischi connessi*, **5.2** *Supervisione della coerenza e uniformità delle azioni che l'Autorità adotterà al fine di garantire il pluralismo nel nuovo ecosistema digitale e di incrementare la tutela della legalità online, anche in un'ottica di deflazione del contenzioso nazionale*

- 7 hanno evidenziato un livello di raggiungimento compreso tra il 100 % (completato) e il 75 % (avanzato)<sup>46</sup>;
- 1 ha evidenziato un livello di raggiungimento compreso tra il 100 % (completato) e il 50 % (in corso)<sup>47</sup>;
- 2 hanno evidenziato un livello di raggiungimento pari al 50 %<sup>48</sup>;

---

*ed europeo, 5.3 Rafforzamento, in collaborazione con il MISE, delle attività volte all'alfabetizzazione digitale dei consumatori in materia di trasparenza, contratti, diritti di recesso e caratteristiche dei servizi di comunicazione elettronica, 6.2 Definizione, in ottica di razionalizzazione e semplificazione, delle misure di attuazione delle modalità di calcolo e versamento del contributo dovuto all'Autorità dai soggetti operanti nei nuovi settori, armonizzandole e coordinandole con quelle già vigenti, anche introducendo la dichiarazione contributiva unica per tutti i settori regolati, 6.7 Integrazione dei sistemi informativi e realizzazione di iniziative di formazione in attuazione delle Linee guida Agid in materia di digitalizzazione, sicurezza e interoperabilità, 7.1. Implementazione della certezza e della massima conoscibilità del diritto vigente, mediante la proposta di un Testo coordinato del Regolamento concernente il trattamento giuridico ed economico del personale dell'Autorità, l'avvio delle attività per l'adozione di un Testo coordinato del Regolamento concernente la gestione amministrativa e la contabilità, e l'approfondimento sullo stato del contenzioso in materia di contributo.*

<sup>46</sup> Obiettivi annuali **2.4** Aggiornamento e implementazione della regolamentazione di settore (piano di numerazione; messaggistica aziendale) avvalendosi delle attività antifrode condivisa nell'ambito del "Comitato Tecnico sulla Sicurezza delle Comunicazioni", al fine di promuovere una maggiore sicurezza delle comunicazioni a garanzia dell'utenza finale, **4.5** Censimento delle società che forniscono servizio di piattaforme di condivisione video e attivazione della sezione ROC dedicata ai soggetti esercenti l'attività di fornitore dei servizi di piattaforme di condivisione video, come previsto dalla nuova normativa, **5.4** Definizione degli indirizzi prioritari per le attività delegate ai Corecom in merito all'alfabetizzazione digitale e realizzazione del monitoraggio delle iniziative di alfabetizzazione digitale e di educazione sulle tecniche di diffusione di contenuti cui sono tenuti i fornitori di servizi media e le piattaforme di condivisione video, al fine di promuovere l'uso consapevole dei mezzi di comunicazione per contrastare i fenomeni di disinformazione e di incitamento all'odio, nonché per mitigare i rischi per i minori, **6.4** A seguito della riorganizzazione attuata con Delibera n. 124/22/CONS, adeguamento dell'organico, in termini di dotazione e competenze, alle esigenze derivanti dall'attribuzione all'Autorità di nuove competenze, attraverso procedure concorsuali, e introduzione di strumenti di flessibilità organizzativa, attraverso la definizione di una proposta di Regolamento per il lavoro a distanza, **6.5** Efficientamento, a supporto di SSI, delle procedure di affidamento finalizzate a sviluppare i servizi di "amministrazione digitale" e a completare la dematerializzazione dei flussi informativi e documentali, **6.6** Adeguamento funzionale e riallocazione delle risorse presso le sedi dell'Autorità, al fine di razionalizzare e garantire la massima economicità, efficacia ed efficienza organizzativa, **7.3** Riconoscimento del quadro regolamentare inerente alla tutela degli utenti finali e alla qualità dei servizi in un'ottica di semplificazione e armonizzazione, prodromica alla successiva predisposizione di un Testo unico entro l'arco temporale della pianificazione strategica 2022/2024.

<sup>47</sup> Obiettivo annuale **6.3** Promozione dell'efficientamento e della razionalizzazione del sistema dei controlli interni e delle misure in materia di trasparenza e anticorruzione.

<sup>48</sup> Obiettivi annuali **4.3** Rafforzamento della vigilanza per assicurare un adeguato livello di trasparenza del mercato al fine di garantirne la concorrenzialità, **7.2** Aggiornamento delle previsioni del regolamento di cui alla Delibera n. 77/18/CONS in materia di notifiche a mezzo posta, a seguito della pubblicazione delle nuove Linee Guida ANAC-AGCOM per l'affidamento degli appalti pubblici e al fine di razionalizzare la materia.

- 2 hanno evidenziato un risultato composito: è il caso dell'obiettivo 1.2 (una attività realizzata al 100 % e una attività sospesa)<sup>49</sup> e dell'obiettivo 1.3 (una attività realizzata al 100 %, una al 75 % e una al 25 %)<sup>50</sup>;
- 7 hanno evidenziato un livello di raggiungimento pari al 25 % (stato iniziale)<sup>51</sup>.

Con riferimento alle attività non ancora completate, i fattori che hanno determinato il ritardo rispetto al cronoprogramma predefinito sono puntualmente esposti nelle schede analitiche riportate nel presente paragrafo.

Sotto il profilo del livello di realizzazione – nell'anno 2022 – **degli obiettivi strategici triennali** definiti dal Piano della performance 2022 – 2024, si evidenzia quanto segue.

- L'obiettivo strategico 1 - *Attuare, in modo efficiente ed armonico, le nuove discipline emanate dall'Unione europea nei vari settori di competenza dell'Autorità, in coerenza con le disposizioni normative nazionali*, al 31 dicembre 2022 risulta in larga misura realizzato. Infatti, su 7 obiettivi annuali riconducibili a tale obiettivo strategico, 4 sono stati realizzati al 100 %<sup>52</sup>, 2 hanno evidenziato un risultato composito (è il caso

---

<sup>49</sup> Obiettivo annuale **1.2** *Definizione di Linee guida e di apposite procedure per l'attività di vigilanza e sanzionatoria, per garantire una corretta competizione nell'ecosistema online e promuovere equità e trasparenza delle condizioni di servizio a tutela degli utenti, assicurando l'enforcement del Regolamento (UE) 1150/2019*

<sup>50</sup> Obiettivo annuale **1.3** *Predisposizione dei regolamenti propedeutici all'avvio delle nuove competenze di vigilanza, sanzionatorie e di definizione delle controversie attribuite all'Autorità, come previsto dai decreti legislativi di recepimento 8 novembre 2021, n. 177 e 8 novembre 2021, n. 181, al fine di assicurare in maniera efficace l'enforcement delle direttive UE 2019/790 sul diritto d'autore e sui diritti connessi nel mercato unico digitale (cd. direttiva Copyright) e 2019/789 (cd. SATCAB)*

<sup>51</sup> Obiettivi annuali **1.1** *Predisposizione di Linee guida che definiscano una nuova metodologia per la verifica delle posizioni lesive del pluralismo, alla luce dei nuovi criteri previsti dal TUSMA*, **3.2** *Predisposizione di linee guida per la redazione, da parte dei fornitori di piattaforma, dei codici di condotta, al fine di estendere anche alle piattaforme online di condivisione di video gli strumenti di tutela per gli utenti, in una visione di level playing field tra tutti i soggetti attivi nello stesso ecosistema, alla luce delle nuove competenze attribuite ad Agcom in materia di VSP*, **3.4** *Revisione della regolamentazione in materia di rilascio dei titoli abilitativi (Delibera n. 129/15/CONS), al fine di adeguarla ai nuovi modelli di business e operativi per la fornitura dei servizi postali*, **4.1** *Aggiornamento della classificazione dei prodotti audiovisivi affinché i contenuti nocivi per i minori siano classificati in modo omogeneo per tutti gli operatori (emittenti televisive, piattaforme di condivisione, internet service provider)*, **4.2** *Predisposizione del regolamento ex art. 41, comma 9, TUSMA per la limitazione dei contenuti dannosi diffusi sulle piattaforme di condivisione di contenuti online, e avvio di attività di vigilanza e monitoraggio sui contenuti diffusi per verificare il rispetto dei principi in materia di pluralismo e di tutela della dignità umana. Predisposizione di report di monitoraggio*, **4.4** *Predisposizione di un nuovo regolamento in materia di indennizzi e rimborsi a favore degli utenti prevedendo criteri e principi uniformi per tutti gli operatori, al fine di garantire pienamente la tutela dei diritti dei consumatori in materia postale*, **6.1** *Revisione della regolamentazione e delle specifiche attività di vigilanza sulle modalità di inserimento delle comunicazioni commerciali audiovisive, adeguandola alla nuova disciplina sugli affollamenti pubblicitari.*

<sup>52</sup> Obiettivi **1.4, 1.5, 1.6, 1.7.**

dell'obiettivo 1.2, con una attività realizzata al 100 % e una attività sospesa, e dell'obiettivo 1.3, con una attività realizzata al 100 %, una al 75 % e una al 25 %); e soltanto 1 ha evidenziato un livello di raggiungimento pari al 25 % (stato iniziale)<sup>53</sup>.

- Anche l'obiettivo strategico 2 - *Promuovere una regolamentazione pro-concorrenziale delle reti a sostegno della crescita dell'economia digitale, anche tenendo conto degli obiettivi del PNRR, anche nell'ottica del superamento del digital divide*, al 31 dicembre 2022 risulta in larga misura realizzato. Infatti, su 5 obiettivi annuali riconducibili a tale obiettivo strategico, 4 sono stati realizzati al 100 %<sup>54</sup> e 1 ha evidenziato un livello di raggiungimento pari al 75 %<sup>55</sup>.
- Con riferimento, invece, all'obiettivo strategico 3 - *Assicurare una maggiore efficacia pro-concorrenziale e convergente della regolamentazione riducendo l'asimmetria tra i vecchi e i nuovi attori dell'odierno ecosistema digitale*, su 4 obiettivi annuali, 2 sono stati realizzati al 100 %<sup>56</sup> e 2 hanno evidenziato un livello di raggiungimento pari al 25 %<sup>57</sup>.
- Anche l'obiettivo strategico 4 - *Tutelare il pluralismo e i diritti di rilevanza costituzionale nelle comunicazioni, anche nel nuovo eco-sistema dell'era digitale* risulta, al termine dell'anno di osservazione, in larga misura non realizzato. Infatti, su 5 obiettivi annuali riconducibili a tale obiettivo strategico, nessuno risulta realizzato al 100 %. Uno risulta – al 31 dicembre 2022 – in stato avanzato di realizzazione<sup>58</sup>, 1 risulta in corso<sup>59</sup> e ben 3 sono solo allo stato iniziale<sup>60</sup>.
- Risulta, invece, soddisfacente il grado di realizzazione dell'obiettivo strategico 5 - *Promuovere l'alfabetizzazione e la cultura digitale e tutelare i soggetti più vulnerabili*, con 4 obiettivi realizzati al 100 %<sup>61</sup> e 1 costituito da una attività associata realizzata al 100 % e una al 75 %<sup>62</sup>.

---

<sup>53</sup> Obiettivo 1.1.

<sup>54</sup> Obiettivi 2.1, 2.2, 2.3, 2.4.

<sup>55</sup> Obiettivo 2.4.

<sup>56</sup> Obiettivi 3.1, 3.3.

<sup>57</sup> Obiettivi 3.2, 3.4.

<sup>58</sup> Obiettivo 4.5.

<sup>59</sup> Obiettivo 4.3.

<sup>60</sup> Obiettivi 4.1, 4.2, 4.4.

<sup>61</sup> Obiettivi 5.1, 5.2, 5.3.

<sup>62</sup> Obiettivo 5.4.

- Anche l'obiettivo strategico 6 - *Rafforzare l'economicità, l'efficacia, l'efficienza e la trasparenza dell'azione amministrativa, anche attraverso il monitoraggio del rispetto della tempistica dei procedimenti*, risulta in larga misura realizzato. Su 7 obiettivi annuali, 2 sono completamente realizzati<sup>63</sup>, 1 evidenzia due attività associate completate e una in corso<sup>64</sup>, 3 sono realizzati al 75 %<sup>65</sup>, e solo 1 risulta - al 31 dicembre 2022 – allo stato iniziale<sup>66</sup>.
- Infine, è soddisfacente il grado di realizzazione l'obiettivo strategico 7 - *Realizzare la semplificazione e razionalizzazione del quadro normativo e regolamentare dell'Autorità, a vantaggio degli utenti, del mercato e dell'efficienza interna, anche attraverso la predisposizione di un Testo unico delle norme sulla tutela dei consumatori e utenti*. Su 3 obiettivi annuali, 1 è stato realizzato al 100 %<sup>67</sup> 1 evidenzia una attività associata completata e una in stato avanzato di realizzazione<sup>68</sup> e 1 risulta in corso<sup>69</sup>.

Di seguito si illustrano – con riferimento a ciascun obiettivo strategico e a ciascun obiettivo annuale – le attività (c.d. attività associate) svolte dalle unità organizzative competenti per la realizzazione dell'obiettivo di pertinenza. Ogni scheda reca, con riferimento a ciascun obiettivo annuale, i risultati (output) conseguiti, la percentuale complessiva di realizzazione dell'obiettivo alla fine dell'anno di osservazione e le ragioni degli eventuali scostamenti.

---

<sup>63</sup> Obiettivi 6.2, 6.7.

<sup>64</sup> Obiettivo 6.3.

<sup>65</sup> Obiettivi 6.4, 6.5, 6.6.

<sup>66</sup> Obiettivo 6.1.

<sup>67</sup> Obiettivo 7.1.

<sup>68</sup> Obiettivo 7.3.

<sup>69</sup> Obiettivo 7.2.

## SCHEDE OBIETTIVI 2022

|                                                                                                                                                                                                                          |                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <b>OBIETTIVO STRATEGICO 1</b> Attuare, in modo efficiente ed armonico, le nuove discipline emanate dall'unione europea nei vari settori di competenza dell'Autorità, in coerenza con le disposizioni normative nazionali |                                            |
| <b>OBIETTIVO ANNUALE 1.1</b> Predisposizione di Linee guida che definiscano una nuova metodologia per la verifica delle posizioni lesive del pluralismo, alla luce dei nuovi criteri previsti dal TUSMA                  |                                            |
| Struttura responsabile: DSM                                                                                                                                                                                              | Livello di raggiungimento: 25 % (iniziale) |

Il recente recepimento nell'ordinamento nazionale delle direttive europee che rinnovano il quadro regolamentare in materia di servizi di comunicazione elettronica e di servizi media audiovisivi, ha determinato significative modifiche del quadro di riferimento dei procedimenti di analisi delle posizioni lesive del pluralismo. Nel 2022, pertanto, l'Autorità ha avviato le attività volte all'attuazione delle previsioni del nuovo TUSMA<sup>70</sup>. In particolare, l'articolo 51, rubricato "*Posizioni di significativo potere di mercato lesive del pluralismo nel sistema integrato delle comunicazioni*", prevede che, nel Sistema Integrato delle Comunicazioni (SIC) e nei mercati che lo compongono, sia vietata la costituzione di posizioni di significativo potere di mercato lesive del pluralismo, nel mercato e nei servizi di informazione (art. 51, comma 1, TUSMA). Il comma 5 della medesima disposizione prevede, inoltre, che l'Autorità proceda ad istruttoria al fine di verificare l'esistenza di posizioni vietate ai sensi del comma 1, e adotta quando necessario i provvedimenti, secondo la procedura di cui ai commi 6 e 7, per eliminare o impedire il formarsi delle posizioni di significativo potere di mercato lesive del pluralismo. Il medesimo comma 5, infine, stabilisce che l'Autorità - sulla base dei criteri ivi stabiliti - definisce la metodologia specifica per l'espletamento delle verifiche mediante la predisposizione di apposite Linee guida, che sono oggetto di revisione periodica con cadenza almeno triennale.

---

<sup>70</sup> Decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 208, recante "*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1808 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 14 novembre 2018, recante modifica della direttiva 2010/13/UE, relativa al coordinamento di determinate disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri, concernente il testo unico per la fornitura di servizi di media audiovisivi in considerazione dell'evoluzione delle realtà del mercato*".

Pertanto, nel 2022 l'Autorità ha avviato le attività volte alla predisposizione delle Linee guida<sup>71</sup> (Delibera n. 72/22/CONS del 17 marzo 2022<sup>72</sup>).

Al termine dell'anno, il procedimento non è stato completato a causa del contemporaneo avvio, da un lato, delle attività volte alla predisposizione del Regolamento recante la disciplina dei procedimenti in materia di autorizzazione ai trasferimenti di proprietà delle società radiotelevisive e dei procedimenti in materia di tutela del pluralismo, di cui all'articolo 51, commi 3, 4, 5, 6 e 7, del TUSMA (Delibera n. 265/22/CONS del 19 luglio 2022<sup>73</sup>), e, dall'altro, delle attività relative all'individuazione dei mercati del SIC.

In particolare, a seguito dell'approvazione del suddetto Regolamento, alcune imprese hanno notificato operazioni di concentrazione e intese ex articolo 51, comma 3, del TUSMA. Dopo aver ricevuto le osservazioni delle principali associazioni di categoria di settore, gli Uffici hanno predisposto una dettagliata richiesta di informazioni, inviata ai principali soggetti operanti nel SIC, all'esito dell'accertamento del valore economico dello stesso per l'anno 2020<sup>74</sup>. L'acquisizione delle suddette informazioni, a seguito di proroghe richieste dagli operatori, si è conclusa solo in data 16 gennaio 2023; successivamente è stata avviata una consultazione pubblica in merito alle linee guida, la cui conclusione è attesa entro il mese di luglio 2023.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>OBIETTIVO STRATEGICO 1</b> Attuare, in modo efficiente ed armonico, le nuove discipline emanate dall'unione europea nei vari settori di competenza dell'Autorità, in coerenza con le disposizioni normative nazionali                                                                                                                   |                                                                                        |
| <b>OBIETTIVO ANNUALE 1.2</b> Definizione di Linee guida e di apposite procedure per l'attività di vigilanza e sanzionatoria, per garantire una corretta competizione nell'ecosistema online e promuovere equità e trasparenza delle condizioni di servizio a tutela degli utenti, assicurando l'enforcement del Regolamento (UE) 1150/2019 |                                                                                        |
| Struttura responsabile: DSDI                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Livello di raggiungimento: Attività 1.2.1. 100 % (completato); Attività 1.2.2. sospesa |

L'articolo 1, comma 515, della legge 30 dicembre 2020, n.178 (legge di Bilancio 2021) ha ampliato il novero delle competenze Agcom, e affidando alla stessa il compito di garantire *“l'adeguata ed efficace applicazione del regolamento (UE) 2019/1150 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 giugno 2019, che promuove equità e*

<sup>71</sup> **Attività associata 1.1.1.** Approvazione del testo delle linee guida.

<sup>72</sup> Recante *“Avvio del procedimento per l'adozione delle linee guida volte a definire la metodologia specifica per la verifica dell'esistenza di posizioni di significativo potere di mercato lesive del pluralismo di cui all'articolo 51, comma 5, del decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 208”*.

<sup>73</sup> Tale regolamento è stato adottato all'esito della procedura di consultazione pubblica avviata con delibera n. 71/22/CONS del 17 marzo 2022.

<sup>74</sup> Allegato A alla Delibera n. 359/22/CONS, del 12 ottobre 2022.

*trasparenza per gli utenti commerciali di servizi di intermediazione on line, anche mediante l'adozione di linee guida, la promozione di codici di condotta e la raccolta di informazioni pertinenti".*

Nel 2022, pertanto, l'Autorità ha avviato una consultazione pubblica concernente le Linee guida per l'adeguata ed efficace applicazione del Regolamento (UE) 2019/1150 (delibera n. 156/22/CONS del 19 maggio 2022)<sup>75</sup>. La proposta è stata definita alla luce delle evidenze emerse dal monitoraggio sull'applicazione del Regolamento P2B nel mercato italiano, effettuato nel periodo ottobre 2021- marzo 2022, nell'ambito del quale sono state rilevate alcune criticità per quanto concerne l'omogeneità e la coerenza nell'applicazione delle disposizioni del Regolamento da parte delle diverse piattaforme, relative, in particolare, al rispetto dei requisiti generali di reperibilità, comprensibilità e completezza dei termini e condizioni (T&C) e delle relative informative, nonché al funzionamento dei sistemi interni di gestione dei reclami e al processo di mediazione a tutela degli utenti commerciali. L'impostazione complessiva delle Linee guida è stata condivisa e apprezzata dalla quasi totalità dei soggetti intervenuti.

Le Linee guida sono state approvate in via definitiva con delibera n. 406/22/CONS del 24 novembre 2022 e, pertanto, la linea di attività programmata per la realizzazione dell'obiettivo annuale in esame è stata pienamente realizzata. Il documento mira a fornire indicazioni ai fornitori di servizi di intermediazione *online* e di motori di ricerca online, al fine di assicurare uniformità e coerenza nell'applicazione delle disposizioni del Regolamento (UE) n. 1150/2019 in materia di *platform to business* (di seguito Regolamento P2B). Al contempo, le Linee guida mirano a facilitare l'attività di monitoraggio ed *enforcement* dell'Autorità, senza introdurre nuovi obblighi regolamentari in capo ai soggetti destinatari della normativa euro-unitaria.

L'ulteriore linea di attività programmata per la realizzazione dell'obiettivo annuale in esame, avente ad oggetto l'adozione di specifiche procedure per l'attività di vigilanza e sanzionatoria<sup>76</sup>, è stata, invece, sospesa a seguito delle interlocuzioni con la Commissione europea, la quale ha evidenziato la necessità che l'intervento dell'Autorità sia mantenuto nell'alveo delimitato dal Regolamento UE, allo scopo di garantire il massimo coordinamento tra tutti gli Stati membri. Pertanto, l'Autorità ha ritenuto opportuno non

---

<sup>75</sup> **Attività associata 1.2.1.** Adozione delle linee-guida previa consultazione pubblica.

<sup>76</sup> **Attività associata 1.2.2.** Adozione di specifiche procedure per l'attività di vigilanza e sanzionatoria.

adottare un regolamento di procedura *ad hoc*, preferendo fare ricorso, ove necessario, al Regolamento sanzioni vigente. Questa scelta si è rivelata la più opportuna anche in considerazione del contenzioso attivato dagli operatori del settore in relazione alle ulteriori prescrizioni della legge<sup>77</sup> e sulla cui compatibilità con il diritto dell'Unione è stato effettuato un rinvio alla CGUE da parte del TAR. Le finalità sottese all'attività programmata sono state, comunque, ricondotte nell'ambito del *Tavolo tecnico per l'adeguata ed efficace applicazione del Regolamento (UE) 2019/1150*<sup>78</sup>. Il Tavolo tecnico è diretto a favorire l'applicazione condivisa e omogenea delle prescrizioni normative europee in materia di *platform to business*, al fine di garantire - in ultima istanza - una corretta competizione nell'ecosistema *online* e promuovere equità e trasparenza delle condizioni di servizio a tutela degli utenti.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>OBIETTIVO STRATEGICO 1</b> Attuare, in modo efficiente ed armonico, le nuove discipline emanate dall'unione europea nei vari settori di competenza dell'Autorità, in coerenza con le disposizioni normative nazionali                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                |
| <b>OBIETTIVO ANNUALE 1.3</b> Predisposizione dei regolamenti propedeutici all'avvio delle nuove competenze di vigilanza, sanzionatorie e di definizione delle controversie attribuite all'Autorità, come previsto dai decreti legislativi di recepimento 8 novembre 2021, n. 177 e 8 novembre 2021, n. 181, al fine di assicurare in maniera efficace l'enforcement delle direttive UE 2019/790 sul diritto d'autore e sui diritti connessi nel mercato unico digitale (cd. direttiva Copyright) e 2019/789 (cd. SATCAB) |                                                                                                                                |
| Struttura responsabile: DSDI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Livello di raggiungimento: Attività 1.3.1. 100 % (completato); Attività 1.3.2. 75 % (avanzato); Attività 1.3.3 25 % (iniziale) |

Il c.d. decreto *Copyright* (decreto legislativo n. 177 dell'8 novembre 2021) e il c.d. decreto *Sat-Cab* (decreto legislativo n. 181 dell'8 novembre 2021), in materia di diritti d'autore *online* e diritti connessi nel mercato unico digitale, rimettono all'Autorità l'adozione delle norme attuative di rango secondario. Il decreto legislativo n. 117 - che ha recepito la Direttiva (UE) 2019/790 - ha significativamente modificato e integrato la legge sul diritto d'autore n. 633 del 22 aprile 1941 (LDA), attribuendo all'Autorità nuove e rilevanti competenze di regolazione, di vigilanza e sanzionatorie, nonché di risoluzione delle controversie. Il decreto legislativo n. 181- che ha recepito la Direttiva (UE) 2019/789 – ha, tra l'altro, modificato la LDA con l'introduzione dell'art. 16-bis che regola i diritti di ritrasmissione dei programmi televisivi. All'Autorità è affidato il compito di individuare i criteri di rappresentatività degli organismi di gestione collettiva in materia di ritrasmissione di programmi televisivi o radiofonici.

<sup>77</sup> Ossia, il pagamento del contributo, l'iscrizione al ROC e la compilazione della IES, che non sarebbero previste dal Regolamento UE.

<sup>78</sup> Il cui oggetto e le modalità di funzionamento sono definiti nell'Allegato B alla delibera n. 406/22/CONS.

Pertanto, nel 2022, rilevante è stata l'attività dell'Autorità inerente alla produzione normativa - di rango regolamentare - in materia di diritto d'autore e diritti connessi, in attuazione delle prescrizioni normative contenute nei citati decreti legislativi.

La prima linea di attività programmata per il 2022<sup>79</sup> ha riguardato l'attuazione dell'articolo 43-bis LDA, come introdotto dall'articolo 1, comma 1, lettera c), del decreto legislativo n. 177, il quale prevede che siano riconosciuti agli editori i diritti esclusivi di riproduzione e comunicazione di cui agli articoli 13 e 16 LDA da parte dei prestatori di servizi della società dell'informazione nel cui alveo vengono anche ricondotte le imprese di *media monitoring* e rassegne stampa. In particolare, il comma 8 dell'articolo 43-bis introduce la nozione di "equo compenso" e attribuisce all'Autorità il compito di adottare un regolamento per l'individuazione dei criteri di riferimento per la determinazione dell'equo compenso dovuto agli editori per l'utilizzo *online* delle pubblicazioni di carattere giornalistico da parte dei prestatori di servizi della società dell'informazione, nonché funzioni di vigilanza sul rispetto degli obblighi di informazione e comunicazione previsti dallo stesso articolo.

Per definire il suddetto regolamento, l'Autorità ha dato avvio al procedimento di consultazione pubblica finalizzato all'acquisizione, da parte dei portatori di interesse destinatari delle previsioni dell'articolo 43-bis, di informazioni ed elementi conoscitivi utili per approfondire le dinamiche di settore (delibera n. 195/22/CONS del 15 giugno 2022). L'Autorità ha successivamente approvato, con delibera n. 3/23/CONS del 19 gennaio 2023, il testo definitivo del Regolamento in materia di individuazione dei criteri di riferimento per la determinazione dell'equo compenso per l'utilizzo online di pubblicazioni di carattere giornalistico di cui all'articolo 43-bis LDA.

La seconda linea di attività<sup>80</sup> ha riguardato l'attuazione dell'articolo 102-decies LDA. In particolare, il decreto legislativo n. 177<sup>81</sup> ha introdotto il nuovo Titolo II-quater LDA<sup>82</sup>,

---

<sup>79</sup> **Attività associata 1.3.1.** *Adozione, previa consultazione pubblica, del Regolamento per l'individuazione dei criteri di riferimento per la determinazione dell'equo compenso per l'utilizzo online di pubblicazioni di carattere giornalistico (ex art. 43-bis della legge n. 633/1941), in attuazione delle disposizioni del d.lgs. 8 novembre 2021, n. 177, di recepimento della "Direttiva Copyright).*

<sup>80</sup> **Attività associata 1.3.2.** *Adozione, previa consultazione pubblica, del Regolamento concernente la risoluzione delle controversie tra prestatore di servizi di condivisione di contenuti online e utenti (ex art. 102-decies della legge n. 633/1941), in attuazione delle disposizioni del d.lgs. 8 novembre 2021, n. 177, di recepimento della "Direttiva Copyright.*

<sup>81</sup> Articolo 1, comma 1, lettera n).

<sup>82</sup> Rubricato "Utilizzo di contenuti protetti da parte dei prestatori di servizi di condivisione di contenuti online".

che si compone degli articoli dal 102-*sexies* al 102-*decies*, con i quali si recepisce l'articolo 17 della Direttiva UE 2019/790. Tali previsioni introducono alcune disposizioni applicabili a una particolare tipologia di prestatori di servizi della società dell'informazione, ossia quelli che l'articolo 2, punto 6 della direttiva definisce “*prestatori di servizi di condivisione di contenuti online*”. In particolare, l'articolo 102-*decies* LDA, comma 2, istituisce l'obbligo per i prestatori di istituire e rendere disponibili agli utenti meccanismi di reclamo che siano celeri ed efficaci per la contestazione della decisione di disabilitazione dell'accesso o di rimozione di specifiche opere o di altri materiali da essi caricati. Ne discende dunque che, nell'ipotesi in cui il prestatore disabiliti o rimuova un determinato contenuto, l'utente deve sempre avere la possibilità di contestare tale decisione, a prescindere dalle modalità con cui tale decisione viene adottata. La decisione sul reclamo può essere contestata con un ricorso presentato ad Agcom. La norma attribuisce dunque all'Autorità il compito di adottare delle linee guida relative alle procedure di reclamo che i prestatori devono implementare e un regolamento per disciplinare il ricorso avverso la decisione del prestare sulla disabilitazione.

L'Autorità ha, pertanto, avviato una consultazione pubblica riguardante sia lo schema di linee guida concernenti i meccanismi di reclamo predisposti dai prestatori di servizi di condivisione di contenuti *online*, sia lo schema di regolamento concernente la risoluzione delle controversie tra prestatore di servizi di condivisione di contenuti online e utenti (delibera n. 276/22/CONS del 19 luglio 2022). La complessità della materia oggetto di regolamentazione, emersa dagli esiti della consultazione pubblica, ha, tuttavia, reso necessaria una revisione complessiva dello schema di Regolamento, determinando uno slittamento dei tempi inizialmente programmati.

Infine, la terza linea di attività<sup>83</sup> programmata per l'attuazione delle nuove norme in materia di diritti d'autore *online* ha riguardato, in particolare, le nuove norme in materia di: i) risoluzione delle controversie aventi ad oggetto gli obblighi di trasparenza di cui all'articolo 110-*quater* LDA; ii) meccanismo di adeguamento contrattuale di cui all'articolo 110-*quinques* LDA; iii) attuazione delle disposizioni di cui all'art. 180-ter

---

<sup>83</sup> **Attività associata 1.3.3.** Adozione, previa consultazione pubblica, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie aventi ad oggetto gli obblighi di trasparenza di cui all'articolo 110-*quater* e il meccanismo di adeguamento contrattuale di cui all'articolo 110-*quinques* (ex art. Art. 110-*sexies* della legge n. 633/1941), in attuazione delle disposizioni del d.lgs. 8 novembre 2021, n. 177, di recepimento della “Direttiva Copyright” (questo Regolamento darà attuazione anche alle disposizioni di cui all'art.180-ter della legge n. 633/1941)

LDA (definizione dei criteri per la determinazione della maggiore rappresentatività degli organismi di gestione collettiva del settore, definizione delle misure di pubblicità volte ad informare della possibilità di concedere le licenze, definizione della procedura con cui può essere esercitata la facoltà di escludere le loro opere o gli altri materiali dal meccanismo di concessione di licenze). La complessità della materia e alcune criticità della normativa primaria hanno reso particolarmente oneroso il processo di attuazione della relativa disciplina, determinando uno slittamento dei tempi di conclusione dell'attività programmata.

Accanto alle attività programmate per la realizzazione dell'obiettivo 1.3., si segnala l'avvio di una consultazione pubblica concernente lo schema di delibera recante modifiche al Regolamento in materia di Tutela del diritto d'autore dell'Autorità (delibera n. 445/22/CONS del 20 dicembre 2022), finalizzato a contrastare il fenomeno della pirateria legata al c.d. *live streaming* degli eventi sportivi, attraverso l'estensione, anche a questo ambito, della tutela dei diritti assicurata dall'applicazione del regolamento suindicato. Tale attività si è resa necessaria in ragione sia della cornice normativa (anche di rango euro-unitario) e giurisprudenziale più recente in materia, sia della crescente diffusione illegale *online* di contenuti relativi ad eventi sportivi in diretta (live), con danno ingente per il settore nel suo complesso.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <b>OBIETTIVO STRATEGICO 1</b> Attuare, in modo efficiente ed armonico, le nuove discipline emanate dall'unione europea nei vari settori di competenza dell'Autorità, in coerenza con le disposizioni normative nazionali                                                                                                |                                                  |
| <b>OBIETTIVO ANNUALE 1.4</b> Definizione, d'intesa con gli Uffici interessati, di una regolazione efficace che attui, nel nuovo ecosistema digitale, le riforme legislative dell'Unione europea, coerentemente con il quadro normativo nazionale, anche in un'ottica di deflazione del contenzioso nazionale ed europeo |                                                  |
| Struttura responsabile: SGI                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Livello di raggiungimento: 100 %<br>(completato) |

Nel 2022 il Servizio competente ha portato avanti una serie di attività incentrate sulla definizione - sulla base degli input delle Unità organizzative competenti e sulla base della valutazione dei *dossier* europei più rilevanti, di tipo contenzioso o normativo - delle disposizioni regolamentari attuative delle riforme legislative dell'Unione europea, coerentemente con il quadro normativo nazionale<sup>84</sup>.

<sup>84</sup> **Attività associata 1.4.1.** Definizione, sulla base degli input delle Unità Organizzative competenti e sulla base della valutazione dei dossier europei più rilevanti, di tipo contenzioso o normativo, delle disposizioni regolamentari attuative delle riforme legislative dell'Unione europea, coerentemente con il quadro normativo nazionale.

È stato costituito un gruppo di lavoro per la gestione e il coordinamento dei *dossier* di rilevanza europea (notifiche di regole tecniche, questioni pregiudiziali e procedure di infrazione), anche allo scopo di informare prontamente l'Organo collegiale dei *dossier* di maggiore rilevanza. In particolare, il GdL è volto a supportare la Direzione servizi digitali nello svolgimento delle attività finalizzate alla redazione di tutti i regolamenti previsti dai decreti legislativi 8 novembre 2021, n. 177 e 8 novembre 2021, n. 181, nonché nell'avvio delle connesse attività di implementazione delle citate disposizioni normative<sup>85</sup>. Nell'ambito del suddetto GdL, sono state predisposti svariati progetti di regole tecniche e informative su rinvii pregiudiziali ex articolo 267 TFUE, nonché numerosi documenti concernenti l'attività di regolazione dell'Autorità.

Sulla base degli input delle direzioni competenti, inoltre, sono stati resi i pareri richiesti.

|                                                                                                                                                                                                                          |                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| <b>OBIETTIVO STRATEGICO 1</b> Attuare, in modo efficiente ed armonico, le nuove discipline emanate dall'unione europea nei vari settori di competenza dell'Autorità, in coerenza con le disposizioni normative nazionali |                                                      |
| <b>OBIETTIVO ANNUALE 1.5</b> Revisione della direttiva postale, attraverso il coordinamento in sede ERGP, in relazione ai reali bisogni degli utenti e in coerenza con il nuovo scenario digitale                        |                                                      |
| <b>Struttura responsabile:</b> DSP                                                                                                                                                                                       | <b>Livello di raggiungimento:</b> 100 % (completato) |

Nel 2022, il Gruppo di lavoro *Regulatory framework* dell'ERGP – presieduto dall'Autorità italiana e da quella portoghese - ha finalizzato il documento “ERGP (22) 4 *Position Paper on the EC evaluation report*”<sup>86</sup>. Con tale documento, pubblicato nell'aprile 2022, il Gruppo europeo dei regolatori postali (ERGP) ha espresso il proprio orientamento sulla relazione della Commissione dell'8 novembre 2021 sullo stato di attuazione e di revisione della direttiva sui servizi postali<sup>87</sup>. In generale l'ERGP, pur condividendo l'approccio della Commissione su numerosi temi, ritiene necessario che nell'ambito del processo di revisione della direttiva sia prestata la massima attenzione alle piattaforme *online*, quali nuovi soggetti economici entrati nel mercato della consegna dei pacchi e che la valutazione di un eventuale aggiornamento del quadro legislativo

<sup>85</sup> Determina n. 3/22/SGI del 23 febbraio 2022.

<sup>86</sup> **Attività associata 1.5.1** Coordinamento delle attività del Gruppo di lavoro *Regulatory framework* dell'ERGP finalizzate alla revisione della Direttiva.

<sup>87</sup> *REPORT FROM THE COMMISSION TO THE EUROPEAN PARLIAMENT AND THE COUNCIL on the application of the Postal Services Directive (Directive 97/67/EC as amended by Directive 2002/39/EC and 2008/6/EC)*, disponibile al seguente link:

[https://single-market-economy.ec.europa.eu/system/files/2021-](https://single-market-economy.ec.europa.eu/system/files/2021-11/Report%20on%20the%20application%20of%20the%20Postal%20Services%20Directive.pdf)

[11/Report%20on%20the%20application%20of%20the%20Postal%20Services%20Directive.pdf](https://single-market-economy.ec.europa.eu/system/files/2021-11/Report%20on%20the%20application%20of%20the%20Postal%20Services%20Directive.pdf)

settoriale non possa prescindere da un'analisi prospettica delle esigenze del mercato. Il documento di posizionamento, quindi, evidenzia l'importanza di adattare il quadro normativo vigente a un contesto digitale di medio termine, in cui la posta ordinaria è destinata a perdere ulteriormente rilevanza in termini di volumi, rispetto al mercato della consegna dei pacchi. Tale scenario, secondo i regolatori europei, a differenza di quanto ritenuto dalla Commissione, giustificherebbe una profonda riconsiderazione di principi, nozioni, definizioni e obiettivi del futuro quadro normativo. Inoltre, l'ERGP auspica che vengano definiti confini chiari tra settore postale e settori adiacenti.

|                                                                                                                                                                                                                             |                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <b>OBIETTIVO STRATEGICO 1</b> Attuare, in modo efficiente ed armonico, le nuove discipline emanate dall'unione europea nei vari settori di competenza dell'Autorità, in coerenza con le disposizioni normative nazionali    |                                                  |
| <b>OBIETTIVO ANNUALE 1.6</b> Predisposizione di proposte di revisione della disciplina a tutela degli utenti alla luce delle modifiche introdotte dal d.lgs. 207/2021, in materia di Postazioni di Telefonia Pubblica (PTP) |                                                  |
| Struttura responsabile: DTC                                                                                                                                                                                                 | Livello di raggiungimento: 100 %<br>(completato) |

L'obiettivo è stato pienamente realizzato nel 2022 con l'adozione della delibera n. 252/22/CONS del 5 luglio 2022<sup>88, 89</sup>. La delibera n. 252/22/CONS avvia il procedimento di modifica della disciplina di cui alla delibera n. 290/01/CONS del 1° luglio 2001<sup>90</sup>.

Già dal 2010, in conseguenza delle mutate abitudini degli utenti, che utilizzano sempre più la telefonia cellulare in situazioni di mobilità in luogo delle PTP, si era palesata l'esigenza di rivedere i criteri di distribuzione sul territorio nazionale, in modo da tenere conto dell'effettiva riduzione dell'utilizzazione delle PTP in Italia. Con l'entrata in vigore del decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, che ha modificato il Codice delle comunicazioni elettroniche, si è manifestata chiaramente la volontà di modernizzare il regime del servizio universale, eliminando l'inclusione obbligatoria a livello UE dei servizi preesistenti (telefoni pubblici a pagamento, elenchi telefonici completi e servizi di consultazione degli elenchi) e concentrando l'attenzione sulla banda larga e sui servizi di comunicazione vocale disponibili in postazione fissa.

<sup>88</sup> Recante "Avvio di un procedimento e consultazione pubblica concernente la verifica sulla necessità del servizio di telefonia pubblica ai sensi dell'articolo 97 del codice delle comunicazioni elettroniche".

<sup>89</sup> **Attività associata 1.6.1.** Avvio del procedimento e della consultazione pubblica per l'accertamento dell'assenza dei requisiti per la conferma degli obblighi del Servizio Universale relativi alle postazioni telefoniche pubbliche

<sup>90</sup> Recante "Determinazioni di criteri per la distribuzione e la pianificazione sul territorio nazionale delle postazioni telefoniche pubbliche", nell'ambito del servizio universale.

L'attuale disciplina del servizio universale, di cui alla Parte III Titolo I del Codice delle comunicazioni elettroniche, riguarda esclusivamente il servizio di accesso a internet a banda larga e il servizio di comunicazione vocale<sup>91</sup>.

L'Autorità ha ritenuto opportuno, anche tenuto conto di risultanze istruttorie già consolidate negli anni precedenti, effettuare ulteriori verifiche sul grado di utilizzo del servizio di telefonia pubblica sul territorio nazionale. Gli esiti delle verifiche svolte hanno confermato la riduzione della domanda relativa al servizio di telefonia pubblica stradale e lo scarso uso e interesse mostrato dalla popolazione verso il servizio, non più percepito come indispensabile da parte dei consumatori. Emerge, inoltre, che il servizio di telefonia mobile ha contribuito alla riduzione dell'utilizzo delle postazioni tradizionali, in particolare di quelle ubicate sulla strada, essendo in grado di assolvere, in presenza di un'adeguata copertura radiomobile, alla stessa funzione d'uso, in modo più efficace e, probabilmente, meno oneroso per i consumatori.

In sintesi, il provvedimento sottoposto alla consultazione pubblica - rispetto al quale il Ministero dello sviluppo economico ha espresso parere favorevole - prende le mosse:

I. dagli esiti della consultazione di cui alla delibera n. 486/18/CONS e dall'indagine di mercato pubblicata con la delibera n. 354/19/CONS, da cui si evince la riduzione della domanda relativa al servizio di telefonia pubblica stradale;

II. dall'adozione del nuovo Codice e, in particolare, da quanto previsto dall'articolo 97, in base al quale l'Autorità e il Ministero, per quanto di rispettiva competenza, continuano a garantire la disponibilità o l'accessibilità economica dei servizi diversi dal servizio di accesso adeguato a internet a banda larga, quale definito ai sensi dell'articolo 94, comma

---

<sup>91</sup> In particolare, l'art. 94 - Servizio universale a prezzi accessibili, prevede che "1. Su tutto il territorio nazionale i consumatori hanno diritto ad accedere a un prezzo accessibile, tenuto conto delle specifiche circostanze nazionali, a un adeguato servizio di accesso a internet a banda larga e a servizi di comunicazione vocale, che siano disponibili, al livello qualitativo specificato, ivi inclusa la connessione sottostante, in postazione fissa, da parte di almeno un operatore. Il Ministero e l'Autorità, nell'ambito delle rispettive competenze, vigilano sull'applicazione del presente comma. 2. L'Autorità può assicurare l'accessibilità economica dei servizi di cui al comma 1 non forniti in postazione fissa qualora lo ritenga necessario per garantire la piena partecipazione sociale ed economica dei consumatori alla società".

Tuttavia, l'articolo 97 del Codice delle comunicazioni elettroniche – che recepisce l'articolo 87 della direttiva – stabilisce che "L'Autorità e il Ministero, per quanto di rispettiva competenza, continuano a garantire la disponibilità o l'accessibilità economica dei servizi diversi dal servizio di accesso adeguato a internet a banda larga, quale definito ai sensi dell'articolo 94, comma 2, e dei servizi di comunicazione vocale in postazione fissa che erano in vigore il 20 dicembre 2018, ove la necessità di tali servizi sia determinata sulla base delle circostanze nazionali".

2, e dei servizi di comunicazione vocale in postazione fissa che erano in vigore il 20 dicembre 2018, ove la necessità di tali servizi sia determinata sulla base delle circostanze nazionali. Scopo del procedimento è proprio quello di accertare la sussistenza o meno della necessità del servizio di telefonia pubblica.

Il 24 novembre 2022, il Consiglio ha approvato la delibera n. 404/22/CONS, con cui sono stati prorogati i termini di conclusione del procedimento avviato con la delibera n. 252/22/CONS, per la necessità di effettuare delle verifiche sulla copertura radiomobile in prossimità delle postazioni di telefonia pubblica.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <b>OBIETTIVO STRATEGICO 1</b> Attuare, in modo efficiente ed armonico, le nuove discipline emanate dall'unione europea nei vari settori di competenza dell'Autorità, in coerenza con le disposizioni normative nazionali                                                                                     |                                                  |
| <b>OBIETTIVO ANNUALE 1.7</b> Rafforzamento del ruolo dell'Autorità all'interno degli organismi di cooperazione regolamentare europei con l'assunzione di ruoli di governance (con specifico riguardo all'ERGA), finalizzata all'armonizzazione della nuova legislazione del settore dell'audiovisivo e media |                                                  |
| Struttura responsabile: SRI                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Livello di raggiungimento: 100 %<br>(completato) |

Rispetto al complesso delle attività condotte dal Servizio nel corso del 2022, l'obiettivo annuale circoscrive l'ambito di monitoraggio alle attività collegate alla presenza dell'Autorità negli organismi di cooperazione regolamentare, focalizzando l'attenzione sui livelli di diretta responsabilità conseguiti in tale ambito (e in particolare nell'ERGA, l'organismo che riunisce i regolatori nazionali dell'audiovisivo, in considerazione del ruolo rilevante che l'AGCOM ha assunto nell'organismo con gli incarichi di vicepresidenza 2022 e di presidenza 2023).

Le attività programmate per la realizzazione dell'obiettivo annuale rendono in dettaglio il contributo dell'Autorità all'attuazione dei nuovi quadri legislativi di settore, per il perseguimento degli obiettivi di armonizzazione del mercato unico, sia sul versante interno che su quello europeo.

In particolare, si fa riferimento alle attività connesse alla vicepresidenza ERGA 2022 e prodromiche all'assunzione della presidenza 2023<sup>92</sup>. In questo ambito, il Servizio ha

---

<sup>92</sup> **Attività associate 1.7.1** Attività connesse alla vicepresidenza ERGA 2022 e prodromiche all'assunzione della presidenza 2023; *Elaborazione per l'adozione e la pubblicazione del programma di lavoro 2023; 1.7.2. Coordinamento delle attività connesse alla pubblicazione dello European Media Freedom Act (EMFA) da parte della CE, tanto in ambito nazionale che europeo. Tra queste attività si evidenziano i contributi alla consultazione pubblica, i documenti di posizionamento dell'ERGA e la partecipazione alle fasi di negoziazione sul testo tra i co-legislatori europei; 1.7.3. Incarico di coordinamento della Task Force dell'ERGA sui political ads. I deliverables attesi sono l'adozione da parte dell'ERGA di uno Statement e, successivamente, di un Position Paper sulla proposta di Regolamento lanciata dalla CE.*

posto le basi per sostenere la presidenza AGCOM dell'ERGA nel 2023, con l'intento di realizzare un ambizioso programma di lavoro, gestire *dossier* cruciali per il futuro del settore dell'audiovisivo, garantire la presenza dell'ERGA - così come degli altri organismi settoriali di cui l'AGCOM è membro - nell'*High Level Group* previsto dal *Digital Markets Act*, nonché accompagnare la transizione dell'ERGA nel nuovo *European Board* per i servizi di media, nel caso in cui lo *European Media Freedom Act (EMFA)* proposto dalla Commissione dovesse essere definitivamente approvato e in tal modo conferire al nuovo *Board* nuovi compiti e responsabilità. Il Servizio ha, inoltre, rappresentato l'ERGA durante i negoziati tra i co-legislatori per l'adozione del *Digital Services Act (DSA)*, entrato in vigore il 16 novembre 2022.

Per raggiungere questi obiettivi, nel corso del 2022 il Servizio ha garantito la partecipazione a tutte le riunioni di alto livello dell'ERGA e ha contribuito a tutti i filoni di attività, assumendo in alcuni casi responsabilità dirette di coordinamento e di *drafting* dei documenti. Il lavoro di analisi e di elaborazione di contributi tecnici ha coinvolto il Servizio con riguardo ad importanti proposte legislative presentate dalla Commissione europea rientranti nell'ambito di competenza dell'ERGA.

In ambito BEREC, le linee di attività sviluppate nel 2022 per realizzare l'obiettivo annuale hanno riguardato:

- il tema dell'indipendenza delle ANR delle comunicazioni elettroniche, alla luce della trasposizione della direttiva 2018/1972<sup>93</sup>, affrontato dal gruppo di lavoro BEREC "*Regulatory Framework*", coordinato dall'AGCOM;
- la tutela degli utenti in *roaming* (costi aggiuntivi per la fruizione di servizi a valore aggiunto e garanzia di accesso ai servizi di emergenza nei Paesi visitati)<sup>94</sup>, affrontato dal suddetto gdl;

---

<sup>93</sup> **Attività associata 1.7.4.** Attività del gruppo di lavoro del BEREC "*Regulatory Framework*", coordinato dall'AGCOM, con riguardo al tema delle garanzie di indipendenza delle ANR delle comunicazioni elettroniche, alla luce della trasposizione della direttiva 2018/1972.

<sup>94</sup> **Attività associata 1.7.5.** Attività del gruppo di lavoro del BEREC "*Regulatory Framework*", affidato all'AGCOM, per la tutela degli utenti in *roaming* (costi aggiuntivi per la fruizione di servizi a valore aggiunto e garanzia di accesso ai servizi di emergenza nei Paesi visitati).

- predisposizione di un parere, nell'ambito suddetto gdl, sulla proposta della CE sull'uso della numerazione armonizzata 116 016 (la *European Hotline for Women Victims of Violence*)<sup>95</sup>;
- incarico al suddetto gruppo di lavoro di predisporre il parere su una proposta di *Implementing Act* della CE in materia di servizi di emergenza<sup>96</sup>.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| <b>OBIETTIVO STRATEGICO 2 - Promuovere una regolamentazione pro-concorrenziale delle reti a sostegno della crescita dell'economia digitale, anche tenendo conto degli obiettivi del PNRR, anche nell'ottica del superamento del digital divide</b>                                                                                                                                                                             |                                                      |
| <b>OBIETTIVO ANNUALE 2.1 Promozione dello sviluppo delle reti per il servizio radiofonico digitale in standard Digital Audio Broadcasting - DAB+ (PNAF-DAB) e definizione dell'assetto frequenziale definitivo per la radiofonia digitale, attraverso l'elaborazione del relativo PNAF su base nazionale, nell'ambito delle attività di riassetto del sistema radiotelevisivo conseguenti al refarming della banda 700 MHz</b> |                                                      |
| <b>Struttura responsabile: DRS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>Livello di raggiungimento: 100 % (completato)</b> |

L'Autorità ha condotto le attività volte all'elaborazione del Piano nazionale di assegnazione delle frequenze per il servizio radiofonico digitale terrestre (PNAF-DAB)<sup>97</sup>.

In particolare, si è proceduto a sviluppare uno schema di Piano di assegnazione sulla base degli accordi di coordinamento allo stato vigenti sottoposto a consultazione pubblica, secondo le procedure speciali previste dall'articolo 1, comma 6, lett. a), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249. Il Piano nazionale provvisorio di assegnazione delle frequenze in banda VHF-III per il servizio di radiodiffusione sonora in tecnica digitale DAB+ (PNAF-DAB) è stato adottato con delibera n. 286/22/CONS, del 27 luglio 2022.

Il suddetto PNAF-DAB pianifica le frequenze per le seguenti reti di radiodiffusione sonora in tecnica digitale: n. 3 reti in ambito nazionale con struttura isofrequenziale per macroaree di diffusione; n. 54 reti in ambito locale con copertura regionale, di cui 27 decomponibili in sub-bacini; n. 36 reti in ambito locale con copertura pluri-provinciale o provinciale. Il Piano di assegnazione delle frequenze per il servizio radiofonico digitale terrestre (PNAF-DAB) viene rubricato provvisorio in quanto rimane formalmente aperto, sotto il coordinamento del Ministero delle Imprese e del Made in Italy (MIMIT), un tavolo negoziale internazionale per la pianificazione delle frequenze lungo il bacino adriatico. I

<sup>95</sup> **Attività associata 1.7.6.** *Predisposizione di un di parere nell'ambito del BEREC "Regulatory Framework", sulla proposta della CE sull'uso della numerazione armonizzata 116 016 - la European Hotline for Women Victims of Violence.*

<sup>96</sup> **Attività associata 1.7.7.** *Incarico al gruppo di lavoro del BEREC "Regulatory Framework" di predisporre il parere su una proposta di Implementng Act della CE in materia di servizi di emergenza.*

<sup>97</sup> **Attività associata 2.1.1.** *Elaborazione del Piano nazionale di assegnazione delle frequenze per il servizio radiofonico digitale terrestre (PNAF-DAB)*

lavori del Tavolo potrebbero condurre, ove necessario, a rivedere alcune attribuzioni di frequenze all'Italia. Il Piano rappresenta, in ogni caso, il primo Piano nazionale organico per il servizio radiofonico digitale terrestre e consente il rilascio dei diritti d'uso sia per il comparto nazionale che per quello locale e lo sviluppo dei relativi servizi.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| <b>OBIETTIVO STRATEGICO 2 - Promuovere una regolamentazione pro-concorrenziale delle reti a sostegno della crescita dell'economia digitale, anche tenendo conto degli obiettivi del PNRR, anche nell'ottica del superamento del digital divide</b>                                                              |                                                      |
| <b>OBIETTIVO ANNUALE 2.2 Implementazione e promozione dell'utilizzo efficiente delle frequenze disponibili per sistemi terrestri di comunicazioni elettroniche in tecnologia 5G attraverso misure regolamentari per la proroga dei diritti d'uso delle frequenze per sistemi WLL nella banda 24.25-26.5 GHz</b> |                                                      |
| <b>Struttura responsabile: DRS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Livello di raggiungimento: 100 % (completato)</b> |

L'Autorità ha realizzato le attività connesse alla definizione di misure regolamentari per la proroga dei diritti d'uso delle frequenze per sistemi WLL nella banda 24.25-26.5 GHz e per l'utilizzo efficiente delle frequenze disponibili nella suddetta banda in tecnologia 5G a valle della proroga<sup>98</sup>.

Al riguardo, con delibera n. 103/22/CONS, del 7 aprile 2022, l'Autorità ha avviato una consultazione pubblica sulle regole per l'utilizzo delle frequenze armonizzate nella banda 24.25-26.5 GHz per servizi di comunicazione elettronica e sulla proroga della durata dei diritti d'uso esistenti per servizi WLL, nonché sulle misure per l'utilizzo efficiente a regime della detta banda in tecnologia 5G.

Tale attività è stata conclusa con l'adozione della delibera n. 285/22/CONS del 27 luglio 2022, con la quale l'Autorità ha espresso il proprio parere al Ministero dello sviluppo economico (oggi MIMIT) concernente la valutazione delle istanze di proroga dei diritti d'uso per servizi WLL nella banda 24.5-26.5 GHz, ai sensi della legge n. 15/2022. La suddetta delibera ha definito anche le condizioni generali per l'autorizzazione della proroga e gli obblighi per gli operatori richiedenti, inclusa la determinazione dei contributi per l'uso dello spettro radio. Inoltre, ad esito del procedimento di consultazione pubblica, tale delibera ha fornito anche gli elementi per il successivo utilizzo delle frequenze nella banda 24.25-26.5 GHz in tecnologia 5G, ai sensi delle norme di armonizzazione comunitaria.

---

<sup>98</sup> **Attività associata 2.2.1.** *Definizione di misure regolamentari per la proroga dei diritti d'uso delle frequenze per sistemi WLL nella banda 24.25-26.5 GHz e per l'utilizzo efficiente delle frequenze disponibili nella suddetta banda in tecnologia 5G a valle della proroga*

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| <b>OBIETTIVO STRATEGICO 2 - Promuovere una regolamentazione pro-concorrenziale delle reti a sostegno della crescita dell'economia digitale, anche tenendo conto degli obiettivi del PNRR, anche nell'ottica del superamento del digital divide</b>                                                                                      |                                                      |
| <b>OBIETTIVO ANNUALE 2.3 Definizione di Linee guida per le condizioni di accesso all'infrastruttura finanziata che saranno applicate dagli aggiudicatari al fine di assicurare la massima apertura dell'offerta all'ingrosso, al fine di promuovere l'attuazione dei Piani pubblici per la Banda Ultra Larga "Italia 1 Giga" e "5G"</b> |                                                      |
| <b>Struttura responsabile: DRS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Livello di raggiungimento: 100 % (completato)</b> |

L'obiettivo è stato pienamente realizzato con l'adozione delle seguenti delibere<sup>99</sup>.

- Delibera n. 406/21/CONS del 16 dicembre 2021, con la quale sono state definite le Linee guida con riferimento al Piano di intervento "*Italia a 1 Giga*" del Governo italiano, relativo allo sviluppo di reti fisse. Tali Linee guida identificano le condizioni di accesso *wholesale* alle reti a banda ultra-larga destinatarie di contributi pubblici mediante il modello di intervento ad incentivo.
- Delibera n. 67/22/CONS del 3 marzo 2022<sup>100</sup>, con la quale sono state adottate le Linee guida - con riferimento al "*Piano Italia 5G*" (Piano di intervento pubblico nazionale per incentivare lo sviluppo di reti mobili 5G) - che identificano le condizioni di accesso *wholesale* alle reti a banda ultra-larga destinatarie di contributo pubblico (integrazione per le reti 5G).

In sintesi, il 27 luglio 2021, il Comitato interministeriale per la transizione digitale (CITD), presieduto dal Ministro per l'Innovazione tecnologica e la transizione digitale, ha approvato il Piano di intervento "*Italia a 1 Giga*". Si tratta del primo dei Piani di intervento pubblico previsti nella "*Strategia italiana per la Banda Ultra Larga - Verso la Gigabit Society*" che, in attuazione al Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), definisce le azioni necessarie al raggiungimento degli obiettivi di trasformazione digitale indicati dalla Commissione europea<sup>101</sup>. Con il Piano "*Italia a 1 Giga*" il Governo italiano intende fornire connettività ad almeno 1 Gbit/s in download e 200 Mbit/s in upload alle unità immobiliari che, a seguito della mappatura delle infrastrutture presenti o pianificate al 2026 dagli operatori di mercato, sono risultate non coperte da almeno una rete in grado di fornire in maniera affidabile velocità di connessione in download pari o superiori a 300

<sup>99</sup> **Attività associata 2.3.1** Adozione delle Linee guida per le condizioni di accesso *wholesale* alle reti a banda ultra-larga destinatarie di contributi pubblici ed adozione delle Linee guida per le condizioni di accesso *wholesale* alle reti a banda ultra-larga destinatarie di contributo pubblico – integrazione per le reti 5G.

<sup>100</sup> Delibera n. 67/22/CONS del 3 marzo 2022, recante "Linee guida per le condizioni di accesso *wholesale* alle reti a banda ultra-larga destinatarie di contributo pubblico – integrazione per le reti 5G".

<sup>101</sup> Con la *Comunicazione sulla Connettività per un mercato unico digitale europeo Gigabit Society* e con la *Comunicazione sul decennio digitale Digital compass*.

Mbit/s. In attuazione del citato Piano, l’Autorità ha avviato la consultazione pubblica<sup>102</sup> sulla proposta di Linee guida che identificano le condizioni di accesso *wholesale* alle reti a banda ultra-larga destinate di contributi pubblici mediante il modello di intervento ad incentivo, che sono state successivamente approvate con la citata delibera n. 406/21/CONS.

Il 15 novembre 2021, con l’iniziativa “*Italia 5G*”, il Governo ha quindi definito un nuovo piano di intervento pubblico nazionale (ad integrazione del precedente) per incentivare la realizzazione delle infrastrutture di rete per lo sviluppo e la diffusione del 5G. Si tratta del primo Piano di investimenti pubblici – con un finanziamento di 2,02 miliardi di euro – approvato a sostegno dello sviluppo del mercato mobile in Italia. Il Piano ha l’obiettivo di incentivare la diffusione sull’intero territorio nazionale di reti mobili 5G, in grado di assicurare un significativo salto di qualità della connettività radiomobile mediante rilegamenti in fibra ottica delle stazioni radio base (SRB) e la densificazione delle infrastrutture di rete, al fine di garantire la velocità ad almeno 150 Mbit/s in *downlink* e 50 Mbit/s in *uplink*, in aree in cui non è presente, né lo sarà nei prossimi cinque anni, alcuna rete idonea a fornire connettività ad almeno 30 Mbit/s in tipiche condizioni di punta del traffico<sup>103</sup>. In attuazione del citato Piano, l’Autorità ha avviato la consultazione pubblica<sup>104</sup> sulla proposta di Linee guida che identificano le condizioni di accesso *wholesale* alle reti 5G a banda ultra-larga destinate di contributi pubblici. Le Linee guida sono state successivamente approvate con la citata delibera n. 67/22/CONS.

Le suindicate Linee guida definiscono, per i rispettivi ambiti oggetto dei Piani di riferimento: i) l’insieme minimo di servizi di accesso *wholesale* all’infrastruttura di rete sussidiata che i beneficiari del contributo pubblico sono tenuti ad offrire; ii) i relativi prezzi da applicare; iii) la procedura per l’approvazione del listino dei servizi offerti dall’aggiudicatario (Listino); iv) le modalità di applicazione del principio di non discriminazione; v) altre condizioni.

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

<sup>102</sup> Delibera n. 294/21/CONS del 23 settembre 2021 recante “Avvio di un procedimento concernente le Linee guida per le condizioni di accesso *wholesale* alle reti a banda ultra-larga destinate di contributi pubblici”.

<sup>103</sup> Anche il Piano Italia 5G – come il Piano Italia 1 Giga – è una delle iniziative previste nella Strategia italiana per la Banda Ultra Larga.

<sup>104</sup> Delibera n. 421/21/CONS del 16 dicembre 2021 recante “Linee guida per le condizioni di accesso *wholesale* alle reti a banda ultra larga destinate di contributo pubblico – integrazione per le reti 5G”.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| <b>OBIETTIVO ANNUALE 2.4 Aggiornamento e implementazione della regolamentazione di settore (piano di numerazione; messaggistica aziendale) avvalendosi delle attività antifrode condivisa nell'ambito del "Comitato Tecnico sulla Sicurezza delle Comunicazioni", al fine di promuovere una maggiore sicurezza delle comunicazioni a garanzia dell'utenza finale</b> |                                                   |
| <b>Struttura responsabile: DRS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Livello di raggiungimento: 75 % (avanzato)</b> |

L'Autorità ha avviato le attività volte alla adozione del Regolamento sull'utilizzo dei caratteri alfanumerici che identificano il soggetto mittente nei servizi di messaggistica aziendale (SMS Alias)<sup>105</sup>.

In particolare, la Direzione competente ha svolto le attività connesse alla consultazione pubblica sul nuovo Regolamento, avviata con delibera n. 408/21/CONS del 16 dicembre 2021<sup>106</sup>. Anche in considerazione dei numerosi contributi pervenuti nel corso della consultazione - riguardo all'attuazione di alcune misure regolamentari ivi previste per l'utilizzo della messaggistica aziendale - è stata disposta una proroga dei termini del procedimento, allo scopo di condurre ulteriori approfondimenti tecnico-giuridici con particolare riferimento ad alcune tematiche afferenti alla sicurezza delle comunicazioni, nonché al funzionamento del Registro ALIAS istituito dall'Autorità<sup>107</sup>. In considerazione della oggettiva complessità di alcune delle tematiche giuridiche e tecniche sottese dalle attività volte all'adozione del Regolamento, è stato interessato il Comitato Tecnico sulla Sicurezza delle comunicazioni, al quale è stata presentata una proposta per allargare gli scenari di fornitura del servizio di messaggistica aziendale rispetto a quelli previsti nella consultazione pubblica, introducendo un filtraggio sulla messaggistica aziendale con Alias e mantenendo un elevato livello di sicurezza.

Di conseguenza, è stato necessario disporre una ulteriore proroga del procedimento (Delibera n. 14/22/CIR del 29 luglio 2022).

Tenuto conto del contraddittorio svolto nell'ambito del Comitato Tecnico sulla Sicurezza delle comunicazioni, si è pervenuti alla conclusione che sono necessari ulteriori

<sup>105</sup> **Attività associata 2.4.1.** *Adozione del Regolamento sull'utilizzo dei caratteri alfanumerici che identificano il soggetto mittente nei servizi di messaggistica aziendale (SMS Alias).*

<sup>106</sup> Delibera n. 408/21/CONS, del 16 dicembre 2021, recante "Consultazione pubblica sul "Regolamento sull'utilizzo dei caratteri alfanumerici che identificano il soggetto mittente nei servizi di messaggistica aziendale (SMS ALIAS)". Con tale consultazione, sono state proposte modifiche all'attuale regolamentazione, di cui alla Delibera n. 42/13/CIR, anche al fine di impedire usi illegittimi della messaggistica con Alias, attraverso i quali possono anche essere realizzati tentativi di frode a danno degli utenti finali. La nuova disciplina, che si affianca a quella recata dal Piano di numerazione, è stata elaborata tenendo anche in considerazione le esperienze maturate in altri Paesi europei.

<sup>107</sup> Delibera n. 125/22/CONS del 13 aprile 2022.

approfondimenti, analizzando anche soluzioni alternative a quella proposta in consultazione. A tal fine, è stato ritenuto necessario disporre un'ulteriore proroga dei termini del procedimento istruttorio in oggetto (Delibera n. 34/22/CIR, del 20 dicembre 2022), alla luce della complessità delle tematiche sollevate dal mercato nel corso della consultazione pubblica e degli ulteriori approfondimenti tecnici e giuridici ritenuti necessari.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| <b>OBIETTIVO STRATEGICO 2 - Promuovere una regolamentazione pro-concorrenziale delle reti a sostegno della crescita dell'economia digitale, anche tenendo conto degli obiettivi del PNRR, anche nell'ottica del superamento del digital divide</b>                                                                                                                                                                                                                                  |                                                      |
| <b>OBIETTIVO ANNUALE 2.5 Implementazione e calcolo degli indicatori definiti dalla Commissione Europea per l'alimentazione del Digital Economy and Society Index – DESI, e all'integrazione della BBMap con una sezione specifica per l'identificazione delle prestazioni minime funzionali all'erogazione del Voucher banda larga II (imprese), al fine di favorire la conoscenza presente e futura delle tecnologie e dei servizi di comunicazione elettronica sul territorio</b> |                                                      |
| <b>Struttura responsabile: DSR</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>Livello di raggiungimento: 100 % (completato)</b> |

Nel 2022, l'obiettivo annuale è stato attuato mediante lo svolgimento delle seguenti linee di attività<sup>108</sup>: 1. Implementazione indicatori DESI 2022; 2. Acquisizione dati, calcolo e rilascio indicatori per la Commissione; 3. Implementazione mappe specifiche Voucher fase II con nuove soglie di velocità.

In particolare, si è provveduto alla pubblicazione della nuova sezione BBmap, con le mappe dedicate per *Voucher* fase II. Inoltre, è stato effettuato il calcolo degli indicatori statistici di copertura sulla base delle metodologie e delle definizioni previste dalla Commissione Europea nell'ambito della predisposizione dell'indicatore DESI 2022 (*Digital Economy and Society Index*). I dati sono resi disponibili nell'allegato statistico della Relazione annuale dell'Autorità e nelle mappe tematiche della *Broadband Map*. Più recentemente, è stato realizzato un visualizzatore che facilita l'analisi comparativa delle coperture provinciali mediante infografiche collegate alla mappa, disponibile al seguente link: <https://geo.agcom.it/arcgis/apps/opsdashboard/index.html#/b40ac3dde329479aa283e63e983aa078>.

Si ricorda che, sotto il profilo regolamentare, la *Broadband Map* prende le mosse dall'articolo 6, comma 5-bis, del decreto-legge 23 dicembre 2013, n. 145 (c.d. *Destinazione Italia*) che assegna all'Autorità il compito di costituire una banca dati di tutte le reti di accesso ad Internet, fisse e mobili, esistenti nel territorio nazionale.

<sup>108</sup> **Attività associata 2.5.1** 1. Implementazione indicatori DESI 2022 2. Acquisizione dati, calcolo e rilascio indicatori per la Commissione 3. Implementazione mappe specifiche voucher fase II con nuove soglie di velocità.

Successivamente, l'articolo 22 della Direttiva (UE) 2018/1972, recepita in Italia nel dicembre 2021 col nuovo Codice europeo delle comunicazioni elettroniche, ha significativamente ampliato gli scopi e le aspettative legate alla mappatura e i compiti per l'Autorità.

La *Broadband Map*, sinora, è stata sviluppata considerando anzitutto le esigenze interne dell'Autorità, risultando preziosa per la distintiva attitudine alle *competition analysis* e per la ricerca dei casi di *market failure*, data la forte capacità dello strumento di correlare e classificare le informazioni di diversa natura (dati sull'offerta, sulla domanda, sulle tecnologie fisse e mobili, nonché informazioni demografiche, orografiche, amministrative, urbanistiche, stradali, ferroviarie, ecc.). Per queste ragioni, da diversi anni viene continuamente utilizzata nei procedimenti dell'Autorità fornendo sostegno, per esempio, all'attività regolamentare e nella formulazione delle risposte ai quesiti sui mercati nazionali di rete fissa pervenute dalla Commissione Europea.

Le novità introdotte dal nuovo Codice europeo delle comunicazioni elettroniche hanno posto la mappatura in una posizione centrale, introducendo previsioni volte a implementarne le funzionalità per un insieme ampio di utilizzi di rilevanza nazionale. Per le sue caratteristiche, la *Broadband Map* quindi viene impiegata anche per le iniziative governative degli aiuti di Stato. Nel corso del 2020-2022, la mappatura dell'Autorità ha fornito un solido riferimento per le attività del PNRR (*"Piano Italia 1 giga"*, *"Piano Italia 5G"*, Piano *voucher*, Piano scuole, ecc.), con una parte importante degli indicatori quantitativi comunicati alla Commissione Europea che deriva da dati o da servizi dell'Autorità. Questo risultato consegue all'apprezzata cifra tecnica dell'esercizio del mapping, ma soprattutto alla sensibile preferenza della Commissione Europea (DG.COMP) per i dati e le elaborazioni svolte dall'Autorità nazionale di Regolamentazione, in ragione della sua indipendenza.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| <b>OBIETTIVO STRATEGICO 3 - Assicurare una maggiore efficacia pro-concorrenziale e convergente della regolamentazione riducendo l'asimmetria tra i vecchi e i nuovi attori dell'odierno ecosistema digitale</b>                                                                                |                                                      |
| <b>OBIETTIVO ANNUALE 3.1 Definizione di interventi di co-regolamentazione per lo sviluppo, da parte dei fornitori di servizi media, di piani di azione volti a rafforzare l'accesso dell'utenza ai servizi di media audiovisivi e radiofonici, alla luce delle novità introdotte dal TUSMA</b> |                                                      |
| <b>Struttura responsabile: DSM</b>                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>Livello di raggiungimento: 100 % (completato)</b> |

Per la realizzazione dell'obiettivo annuale è stata programmata l'**Attività associata 3.1.1. Individuazione dei piani di azione dei FSMA.**

Si ricorda che le misure atte a favorire l'accessibilità sono state introdotte dall'articolo 31, comma 1, del dlgs. n. 208/2021, il quale prevede che *“l'Autorità, sentite le associazioni di categoria e ricorrendo anche a procedure di co-regolamentazione, adotta misure idonee e proporzionate volte ad assicurare che i fornitori dei media audiovisivi rendano i servizi di media progressivamente più accessibili alle persone con disabilità”*. Il comma 2 del citato articolo, in particolare, individua nei “piani d'azione” lo strumento da utilizzare per rendere progressivamente più accessibili i servizi (*“I fornitori sviluppano i piani d'azione finalizzati a rendere progressivamente più accessibili i loro servizi alle persone con disabilità. Essi riferiscono periodicamente all'Autorità in ordine all'attuazione delle misure assunte e comunicano i piani di azione con periodicità almeno triennale, a decorrere dal 30 settembre 2022”*)<sup>109</sup>.

L'Autorità, stante la complessità della materia, ha istituito un Tavolo tecnico con le Associazioni di categoria e i fornitori di servizi di media<sup>110</sup>, allo scopo di definire le misure da adottare per implementare l'accessibilità. Scopo del Tavolo Tecnico è, in particolare, l'elaborazione di proposte recanti orientamenti condivisi ai fini della fissazione, da parte dell'Autorità, dei criteri e delle misure sulla cui base i fornitori dei servizi di media devono sviluppare i piani di azione. Nel corso del 2022, sono stati dunque avviati i lavori con le Federazioni e le Associazioni dei disabili sensoriali e con i fornitori di servizi media aderenti al Tavolo tecnico di co-regolamentazione, e sono state raccolte le informazioni di carattere tecnico ed economico al fine di poter valutare le misure già adottate - su base volontaria - dai fornitori privati, gli impegni di spesa, le misure da implementare (sottotitolazione, audiodescrizione, LIS) e i generi di programmazione da rendere prioritariamente accessibili.

Inoltre, come previsto all'art. 31, comma 3 del TUSMA<sup>111</sup>, l'Autorità ha predisposto la prima relazione per la Commissione europea che - in seguito al confronto con il MIMIT - è stata trasmessa – nel rispetto del termine indicato dal citato articolo - il 19 dicembre 2022. La relazione contiene lo stato dell'arte rappresentato dai fornitori di servizi di media

---

<sup>109</sup> Si segnala che la RAI, La Rai, in quanto concessionaria del servizio pubblico, segue un percorso distinto rispetto a quello degli altri fornitori.

<sup>110</sup> Delibera n. 151/22/CONS del 19 maggio 2022, recante *“Istituzione di un tavolo tecnico finalizzato alla definizione delle misure volte ad assicurare accessibilità ai servizi di media audiovisivi agli utenti con disabilità ai sensi dell'art. 31 del decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 208”*.

<sup>111</sup> Ai sensi dell'articolo 31, comma 3 del TUSMA, *“L'Autorità, sentito il Ministero, predispone una relazione per la Commissione europea da trasmettersi entro il 19 dicembre 2022 e, successivamente, almeno ogni tre anni”*.

nel 2022 e la pianificazione graduale nel triennio prospettata dai principali operatori in ordine di fatturato, che costituisce la base di partenza per la definizione delle procedure di co-regolamentazione previste dall'art. 31, comma 1, del TUSMA.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| <b>OBIETTIVO STRATEGICO 3 - Assicurare una maggiore efficacia pro-concorrenziale e convergente della regolamentazione riducendo l'asimmetria tra i vecchi e i nuovi attori dell'odierno ecosistema digitale</b>                                                                                                                                                                                                                    |                                                   |
| <b>OBIETTIVO ANNUALE 3.2 Predisposizione di linee guida per la redazione, da parte dei fornitori di piattaforma, dei codici di condotta, al fine di estendere anche alle piattaforme online di condivisione di video gli strumenti di tutela per gli utenti, in una visione di level playing field tra tutti i soggetti attivi nello stesso ecosistema, alla luce delle nuove competenze attribuite ad Agcom in materia di VSP</b> |                                                   |
| <b>Struttura responsabile: DSDI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>Livello di raggiungimento: 25 % (iniziale)</b> |

L'Autorità ha avviato le attività volte alla adozione delle linee-guida - previa consultazione pubblica - che indichino i criteri specifici cui dovranno attenersi i fornitori di piattaforma nella predisposizione dei codici di condotta, al fine di estendere alle VSP gli strumenti di tutela in materia di minori e comunicazioni commerciali<sup>112</sup>.

Si ricorda che l'articolo 42, comma 5, del TUSMA prevede che *“L'Autorità, sentiti l'Autorità garante per l'infanzia e l'adolescenza e il Comitato di applicazione del Codice di autoregolamentazione media e minori, con proprio provvedimento, adotta apposite linee guida con cui indica i criteri specifici informativi dei codici di condotta di cui al comma 3, alla luce della natura e del contenuto del servizio offerto, del danno che questo può causare, delle caratteristiche della categoria di persone da tutelare nonché di tutti i diritti e gli interessi legittimi, compresi quelli dei fornitori della piattaforma per la condivisione di video e degli utenti che hanno creato o caricato contenuti, nonché dell'interesse pubblico generale. Le misure, n. 70 non mirano al controllo - preventivo e al filtraggio dei contenuti nel momento in cui vengono caricati, sono praticabili e proporzionate e tengono conto delle dimensioni della piattaforma per la condivisione di video e della natura del servizio offerto. L'Autorità stabilisce, inoltre, la procedura di vigilanza concernente il monitoraggio e la valutazione periodica di conformità, nel rispetto dei principi di trasparenza, non discriminazione e proporzionalità”*.

<sup>112</sup> **Attività associata 3.2.1** Adozione delle linee-guida, previa consultazione pubblica, che indicano i criteri specifici informativi dei codici di condotta da parte dei fornitori di piattaforma finalizzati ad estendere alle vsp gli strumenti di tutela in materia di minori e comunicazioni commerciali.

Nel 2022, l'Autorità – attraverso un apposito Gruppo di lavoro<sup>113</sup> – ha, pertanto, avviato le attività volte all'attuazione dell'obiettivo annuale. Il completamento dell'obiettivo è atteso per il 2023.

|                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| <b>OBIETTIVO STRATEGICO 3 - Assicurare una maggiore efficacia pro-concorrenziale e convergente della regolamentazione riducendo l'asimmetria tra i vecchi e i nuovi attori dell'odierno ecosistema digitale</b>                                           |                                                      |
| <b>OBIETTIVO ANNUALE 3.3 Predisposizione di un focus sullo stato della giurisprudenza in ordine al riparto di competenze tra le autorità amministrative indipendenti in materia di tutela dei consumatori, al fine di elaborare proposte di soluzione</b> |                                                      |
| <b>Struttura responsabile: SGI</b>                                                                                                                                                                                                                        | <b>Livello di raggiungimento: 100 % (completato)</b> |

La realizzazione dell'obiettivo in esame è stata conseguita, nel 2022, mediante il completamento delle attività volte alla predisposizione di *focus* sullo stato della giurisprudenza relativo al riparto di competenze tra le autorità amministrative indipendenti - in particolare Agcom e Agcm - in materia di tutela dei consumatori, al fine di evidenziare possibili criticità e proposte di soluzione<sup>114</sup>.

In particolare, il Servizio competente ha rappresentato al Consiglio gli esiti degli approfondimenti svolti, sottoponendogli l'informativa recante *“Esercizio dei poteri di enforcement in caso di violazione delle norme a tutela degli utenti – Sentenze del T.A.R. Lazio nn. 2654/22 e 2391/22. Nota informativa sul tema del riparto di competenze AGCom/AGCM”*<sup>115</sup>, e l'informativa sullo *“Stato del contenzioso nel periodo compreso tra il 1° luglio 2022 e il 31 dicembre 2022”*<sup>116</sup>, nella quale la Struttura ha evidenziato - con riferimento al riparto di competenze tra l'AGCOM e l'AGCM - il consolidarsi dell'orientamento giurisprudenziale sfavorevole a questa Autorità, che rinviene la competenza dell'AGCOM solo in ipotesi di *“incompatibilità”*, anziché di concorso, tra disciplina generale in materia di pratiche commerciali scorrette e disciplina settoriale speciale.

<sup>113</sup> Gruppo di lavoro istituito con Determina n.12/22/SG del 16 giugno 2022, recante *“Costituzione di un gruppo di lavoro per l'attuazione delle disposizioni di cui agli articoli 41 e 42 del decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 208”*.

<sup>114</sup> **Attività associata 3.3.1** *Proposizione di un focus sullo stato della giurisprudenza relativo al riparto di competenze tra le autorità amministrative indipendenti, in particolare Agcom e Agcm, in materia di tutela dei consumatori al fine di evidenziare possibili criticità e proposte di soluzione relative a tale riparto di competenze.*

<sup>115</sup> Seduta del 19 maggio 2022.

<sup>116</sup> Seduta del 25 gennaio 2023.

|                                                                                                                                                                                                                                           |                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <b>OBIETTIVO STRATEGICO 3 - Assicurare una maggiore efficacia pro-concorrenziale e convergente della regolamentazione riducendo l'asimmetria tra i vecchi e i nuovi attori dell'odierno ecosistema digitale</b>                           |                                            |
| <b>OBIETTIVO ANNUALE 3.4</b> Revisione della regolamentazione in materia di rilascio dei titoli abilitativi (Delibera n. 129/15/CONS), al fine di adeguarla ai nuovi modelli di business e operativi per la fornitura dei servizi postali |                                            |
| Struttura responsabile: DSP                                                                                                                                                                                                               | Livello di raggiungimento: 25 % (iniziale) |

L'Autorità ha avviato le attività volte alla adozione di un nuovo regolamento per il rilascio dei titoli abilitativi - più aderente alle nuove realtà operative per la fornitura dei servizi postali - previa indagine conoscitiva a livello europeo in materia di licenze ed autorizzazioni e consultazione pubblica<sup>117</sup>.

A tal fine, è stato predisposto un questionario - sottoposto al Gruppo europeo dei regolatori postali (ERGP) - sul regime dei titoli abilitativi negli Stati membri. Le informazioni trasmesse dalle altre Autorità nazionali di regolamentazione in ambito ERGP sono state raccolte ed elaborate dall'Autorità al fine di realizzare, nei prossimi mesi, un intervento regolamentare quanto più adeguato al contesto di mercato italiano.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <b>OBIETTIVO STRATEGICO 4 - Tutelare il pluralismo e i diritti di rilevanza costituzionale nelle comunicazioni, anche nel nuovo eco-sistema dell'era digitale</b>                                                                                                              |                                            |
| <b>OBIETTIVO ANNUALE 4.1.</b> Aggiornamento della classificazione dei prodotti audiovisivi affinché i contenuti nocivi per i minori siano classificati in modo omogeneo per tutti gli operatori (emittenti televisive, piattaforme di condivisione, internet service provider) |                                            |
| Struttura responsabile: DSM                                                                                                                                                                                                                                                    | Livello di raggiungimento: 25 % (iniziale) |

Per la realizzazione dell'obiettivo<sup>118</sup>, è stato istituito un Gruppo di lavoro<sup>119</sup> volto a supportare la Direzione servizi digitali nello svolgimento delle attività finalizzate all'attuazione delle disposizioni di cui agli articoli 41 e 42 del TUSMA, che attribuiscono all'Autorità nuove competenze in materia di servizi di piattaforma per la condivisione video (o VSP - *video sharing platform*). Il completamento dell'obiettivo è atteso per il 2023 perché, al 31 dicembre 2022 non risultano ancora definiti gli esiti del gruppo di lavoro, necessari per poter procedere con la definizione del provvedimento. Si segnala che la definizione completa della nuova classificazione richiede la previa individuazione delle VSP soggette alla giurisdizione italiana.

<sup>117</sup> **Attività 3.4.1** Adozione di un nuovo regolamento per il rilascio dei titoli abilitativi più aderente alle nuove realtà operative per la fornitura dei servizi postali, previa indagine conoscitiva a livello europeo in materia di licenze ed autorizzazioni e consultazione pubblica.

<sup>118</sup> Per la realizzazione dell'obiettivo è stata programmata l'**Attività associata 4.1.1. Approvazione della classificazione.**

<sup>119</sup> Determina n. 12/22/SG del 16 giugno 2022 recante "Costituzione di un gruppo di lavoro per l'attuazione delle disposizioni di cui agli articoli 41 e 42 del decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 208".

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <b>OBIETTIVO STRATEGICO 4 - Tutelare il pluralismo e i diritti di rilevanza costituzionale nelle comunicazioni, anche nel nuovo eco-sistema dell'era digitale</b>                                                                                                                                                                                                                                                 |                                            |
| <b>OBIETTIVO ANNUALE 4.2</b> Predisposizione del regolamento ex art. 41, comma 9, TUSMA per la limitazione dei contenuti dannosi diffusi sulle piattaforme di condivisione di contenuti online, e avvio di attività di vigilanza e monitoraggio sui contenuti diffusi per verificare il rispetto dei principi in materia di pluralismo e di tutela della dignità umana. Predisposizione di report di monitoraggio |                                            |
| Struttura responsabile: DSDI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Livello di raggiungimento: 25 % (iniziale) |

La realizzazione dell'obiettivo in esame<sup>120</sup> è attesa per il 2023. Nel corso del 2022, è stato predisposto lo schema di Regolamento recante attuazione dell'articolo 41, commi 7, 8 e 9, del dlgs. n. 208/2021, da sottoporre a consultazione pubblica.

Si ricorda che l'articolo 41, commi 7 - nel fare salvo quanto previsto dagli articoli da 14 a 17 del decreto legislativo n. 70/03 - prevede che con un provvedimento dell'Autorità possa essere limitata la diffusione di contenuti per i seguenti fini: tutela dei minori; lotta contro l'incitamento all'odio razziale, sessuale, religioso o etnico, nonché contro la violazione della dignità umana; tutela dei consumatori. Il successivo comma 8 individua, a mero titolo esemplificativo, alcuni criteri per stabilire se i contenuti siano diretti al pubblico italiano. Il comma 9 prevede che la procedura per la rimozione dei suddetti contenuti sia definita con un regolamento dell'Autorità.

|                                                                                                                                                                    |                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <b>OBIETTIVO STRATEGICO 4 - Tutelare il pluralismo e i diritti di rilevanza costituzionale nelle comunicazioni, anche nel nuovo eco-sistema dell'era digitale</b>  |                                            |
| <b>OBIETTIVO ANNUALE 4.3</b> Rafforzamento della vigilanza per assicurare un adeguato livello di trasparenza del mercato al fine di garantirne la concorrenzialità |                                            |
| Struttura responsabile: DSP                                                                                                                                        | Livello di raggiungimento: 50 % (in corso) |

Per la realizzazione dell'obiettivo in esame, l'Autorità ha programmato – per il 2022 – l'intensificazione dell'attività di vigilanza sul rispetto, da parte dei maggiori operatori, degli obblighi previsti dalle Carte dei servizi e sul rispetto, da parte di tutti gli operatori postali, degli obblighi previsti dalla normativa vigente a tutela degli utenti e del mercato<sup>121</sup>.

In considerazione del perdurare dell'emergenza sanitaria Covid-19, l'attività svolta nell'anno 2022 è stata caratterizzata da una ripresa graduale dell'ordinaria e regolare attività di vigilanza e ispettiva sulla modalità di svolgimento dei servizi postali. Nel corso

<sup>120</sup> Per la realizzazione dell'obiettivo è stata programmata l'**Attività associata 4.2.1** Adozione del regolamento, previa consultazione pubblica.

<sup>121</sup> **Attività associata 4.3.1.** Intensificazione dell'attività di vigilanza sul rispetto da parte dei maggiori operatori degli obblighi previsti dalle Carte dei servizi e sul rispetto da parte di tutti gli operatori postali degli obblighi previsti dalla normativa vigente a tutela degli utenti e del mercato.

dell'anno, l'Autorità ha svolto le attività di vigilanza sul rispetto - da parte dei maggiori operatori - degli obblighi previsti dalle Carte dei servizi, e sul rispetto - da parte di tutti gli operatori postali - degli obblighi previsti dalla normativa vigente a tutela degli utenti e del mercato.

Con riguardo all'ordinaria attività di vigilanza sulla continuità del servizio universale postale, affidato a Poste Italiane, anche nel 2022 è stata svolta attività sanzionatoria per il mancato recapito o notifica di atti a causa della dispersione da parte degli addetti della corrispondenza loro affidata.

Con riguardo alla tutela dell'utenza, al fine di garantire pienamente la tutela dei diritti dei consumatori in materia postale, sono stati avviati i procedimenti sanzionatori nei confronti di alcuni operatori postali per il mancato rispetto delle delibere di riferimento per la tutela dell'utenza (184/13/CONS e n. 413/14/CONS). In particolare, nel 2022 l'Autorità ha continuato a svolgere una costante attività di vigilanza sul mancato rispetto delle disposizioni contenute nella delibera n. 413/14/CONS che prevedono, oltre all'obbligo di predisporre e pubblicare sul proprio sito web una Carta dei servizi, anche alcuni oneri informativi e presidi a tutela dell'utente.

Anche nel corso del 2022, si è registrato un significativo numero di controversie utente-gestore, da attribuire ad una probabile maggiore consapevolezza, da parte dei consumatori, degli strumenti di tutela loro riconosciuti e della possibilità di rivolgersi all'Autorità per la risoluzione delle controversie.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| <b>OBIETTIVO STRATEGICO 4 - Tutelare il pluralismo e i diritti di rilevanza costituzionale nelle comunicazioni, anche nel nuovo eco-sistema dell'era digitale</b>                                                                                                                       |                                                   |
| <b>OBIETTIVO ANNUALE 4.4 Predisposizione di un nuovo regolamento in materia di indennizzi e rimborsi a favore degli utenti prevedendo criteri e principi uniformi per tutti gli operatori, al fine di garantire pienamente la tutela dei diritti dei consumatori in materia postale</b> |                                                   |
| <b>Struttura responsabile: DSP</b>                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Livello di raggiungimento: 25 % (iniziale)</b> |

Al fine della realizzazione dell'obiettivo, da adottare previa consultazione pubblica<sup>122</sup>, nel 2022 l'Autorità ha svolto un'attività preistruttoria finalizzata all'avvio di un procedimento per l'introduzione di standard minimi di indennizzo a tutela dell'utenza nel settore postale, acquisendo dagli operatori postali e dalle associazioni di consumatori

<sup>122</sup> **Attività associata 4.4.1** Adozione di un regolamento in materia di indennizzi e rimborsi a favore degli utenti previo svolgimento di una consultazione pubblica.

elementi di informazione e documentazione preliminari al fine di elaborare uno schema di regolamento, da sottoporre a consultazione pubblica.

La previsione di una regolamentazione minima in materia di indennizzi intende individuare i criteri generali da seguire per procedere all'indennizzo degli utenti nei casi di disservizio postale (ritardo, perdita e danneggiamento nel recapito di corrispondenza e pacchi), laddove questi non siano soddisfatti dell'esito del reclamo o della procedura di conciliazione con l'operatore postale.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| <b>OBIETTIVO STRATEGICO 4 - Tutelare il pluralismo e i diritti di rilevanza costituzionale nelle comunicazioni, anche nel nuovo eco-sistema dell'era digitale</b>                                                                                                                               |                                                   |
| <b>OBIETTIVO ANNUALE 4.5 Censimento delle società che forniscono servizio di piattaforme di condivisione video e attivazione della sezione ROC dedicata ai soggetti esercenti l'attività di fornitore dei servizi di piattaforme di condivisione video, come previsto dalla nuova normativa</b> |                                                   |
| <b>Struttura responsabile: DSR</b>                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Livello di raggiungimento: 75 % (avanzato)</b> |

Per l'anno 2022, l'Autorità ha programmato le seguenti linee di attività, in vista dell'adozione della delibera di modifica del Regolamento per l'organizzazione e la tenuta del ROC<sup>123</sup>:

- Attività preparatoria alla modifica del Regolamento per l'organizzazione e la tenuta del ROC (Delibera n. 666/08/CONS), volta ad includere tra i soggetti obbligati all'iscrizione al Registro i fornitori di servizi di condivisione di video così come definiti dall'articolo 3, comma 1, lettera l) del nuovo testo unico per la fornitura dei servizi media audiovisivi (d.lgs. 8 novembre 2021, n. 208 – TUSMA);
- Attività propedeutica e richiesta al Servizio sistemi informativi e digitalizzazione di sviluppare un nuovo modello ROC da utilizzare per l'iscrizione al Registro degli operatori di comunicazione dei nuovi soggetti (*Video Sharing Platform*) ed estrarne l'elenco.

In considerazione della rilevata necessità di giungere preventivamente - rispetto alla modifica regolamentare - alla precisa e puntuale identificazione dei soggetti sottoposti all'attività di vigilanza e regolazione dell'Autorità, il completamento dell'obiettivo è

---

<sup>123</sup> **Attività associata 4.5.1.** *Attività preparatoria alla modifica del Regolamento per l'organizzazione e la tenuta del ROC (Delibera n. 666/08/CONS) volta ad includere tra i soggetti obbligati all'iscrizione al Registro i fornitori di servizi di condivisione di video così come definiti dall'articolo 3, comma 1, lettera l) del nuovo testo unico per la fornitura dei servizi media audiovisivi (d.lgs. 8 novembre 2021, n. 208 – TUSMA). Attività propedeutica e richiesta al Servizio sistemi informativi e digitalizzazione di sviluppare un nuovo modello ROC da utilizzare per l'iscrizione al Registro degli operatori di comunicazione dei nuovi soggetti (Video Sharing Platform) ed estrarne l'elenco.*

atteso per il 2023. Nelle more, la struttura ha definito i nuovi moduli ROC per le VSP e ha proseguito il confronto con il Servizio Sistemi Informativi e Digitalizzazione, a cui è stata inviata una dettagliata relazione al fine di fornire tutti gli elementi utili allo sviluppo di un nuovo modello telematico da utilizzare per l'iscrizione al Registro degli operatori di comunicazione dei nuovi soggetti. L'attività di sviluppo può dirsi conclusa, per cui sotto il profilo tecnico applicativo i nuovi operatori avranno immediatamente, a valle della modifica regolamentare, la possibilità di effettuare l'iscrizione al Registro degli operatori di comunicazione mediante il portale [www.impresainungiorno.it](http://www.impresainungiorno.it).

|                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| <b>OBIETTIVO STRATEGICO 5 - Promuovere l'alfabetizzazione e la cultura digitale e tutelare i soggetti più vulnerabili</b>                                                                                                                                                             |                                                      |
| <b>OBIETTIVO ANNUALE 5.1. Adozione di iniziative di comunicazione volte a promuovere la legalità online e diffondere l'educazione alla "cittadinanza digitale" al fine di contrastare efficacemente la diffusione di contenuti illegali su internet e prevenire i rischi connessi</b> |                                                      |
| <b>Struttura responsabile: DSDI</b>                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Livello di raggiungimento: 100 % (completato)</b> |

L'obiettivo è stato completato nel 2022 con l'attuazione dell'attività associata programmata - svolta con Ufficio stampa – incentrata sullo svolgimento di una campagna di comunicazione volta a promuovere la cultura digitale e l'uso consapevole delle piattaforme digitali da parte degli utenti<sup>124</sup>.

L'Autorità ha ritenuto di focalizzare la propria attenzione sul tema del *secondary ticketing*, al fine di contrastare il fenomeno del cd. *bagarinaggio online* (la vendita di biglietti per eventi di spettacolo su canali non autorizzati e a prezzi maggiorati).

Pertanto, è stata realizzata un'apposita campagna di comunicazione - il cui lancio è stato posticipato a fine gennaio 2023 per la concomitanza di altre campagne di comunicazione - che ha previsto la realizzazione di uno spot diffuso sui canali social *Youtube*, *Twitter* e *Instagram* e su una pagina ad hoc del sito istituzionale dell'Autorità, raggiungibile all'indirizzo <https://www.agcom.it/ilbigliettogiusto>. La pagina mette a disposizione degli utenti anche delle FAQ a carattere esplicativo che forniscono strumenti utili per effettuare gli acquisti dei biglietti online in maniera consapevole e nel rispetto della legge.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>OBIETTIVO STRATEGICO 5 - Promuovere l'alfabetizzazione e la cultura digitale e tutelare i soggetti più vulnerabili</b>                                                                                                                                                                            |  |
| <b>OBIETTIVO ANNUALE 5.2 Supervisione della coerenza e uniformità delle azioni che l'Autorità adotterà al fine di garantire il pluralismo nel nuovo ecosistema digitale e di incrementare la tutela della legalità online, anche in un'ottica di deflazione del contenzioso nazionale ed europeo</b> |  |

<sup>124</sup> **Attività associata 5.1.1.** (svolta con Ufficio stampa) Campagna di comunicazione volta a promuovere la cultura digitale e l'uso consapevole delle piattaforme digitali da parte degli utenti.

|                             |                                                  |
|-----------------------------|--------------------------------------------------|
| Struttura responsabile: SGI | Livello di raggiungimento: 100 %<br>(completato) |
|-----------------------------|--------------------------------------------------|

L'obiettivo è stato completato, nel 2022, mediante lo svolgimento di attività di supporto e supervisione degli atti adottati dall'Autorità al fine di garantire il pluralismo nel nuovo ecosistema digitale e di incrementare la tutela della legalità *online*<sup>125</sup>. In particolare, la Struttura: a) ha emesso il richiesto parere in merito allo schema di *“Regolamento in materia di tutela dei diritti fondamentali della persona, di rispetto del principio di non discriminazione e di contrasto ai discorsi d'odio”*; b) in considerazione della proposizione di alcuni ricorsi dinanzi al TAR del Piemonte anche da parte della società *HBG on line gaming*, ha elaborato un focus specifico sulla legalità della pubblicità del gioco d'azzardo, anche con riferimento alla legislazione regionale; c) ha partecipato al gruppo di lavoro di cui alla determina n. 17/22/SG, del 22 settembre 2022<sup>126</sup>, al fine di fornire l'opportuno supporto giuridico agli Uffici competenti in materia di divieto di pubblicità di giochi con vincite in denaro; d) sulla base degli input degli Uffici competenti, infine, ha reso i richiesti pareri.

|                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <b>OBIETTIVO STRATEGICO 5 - Promuovere l'alfabetizzazione e la cultura digitale e tutelare i soggetti più vulnerabili</b>                                                                                                                                         |                                                  |
| <b>OBIETTIVO ANNUALE 5.3 Rafforzamento, in collaborazione con il MISE, delle attività volte all'alfabetizzazione digitale dei consumatori in materia di trasparenza, contratti, diritti di recesso e caratteristiche dei servizi di comunicazione elettronica</b> |                                                  |
| Struttura responsabile: DTC                                                                                                                                                                                                                                       | Livello di raggiungimento: 100 %<br>(completato) |

Per l'attuazione dell'obiettivo, l'Autorità ha programmato – per il 2022 – la realizzazione di *webinar* e la predisposizione di documentazione per spot destinati alla formazione sui temi di attualità relativi alla disciplina di settore per le associazioni dei consumatori<sup>127</sup>. Tali attività sono volte a dare attuazione alla Convenzione avente ad oggetto la *“Realizzazione di iniziative in materia di economia e mercati digitali ex art. 6 D.M. 10 agosto 2020”*, sottoscritta in data 24 dicembre 2020 tra il Ministero dello sviluppo economico e l'Autorità. La Convenzione si proponeva di realizzare i seguenti principali progetti: 1) Campagna informativa sui diritti dei consumatori e sugli strumenti di tutela nel settore delle comunicazioni elettroniche; 2) Formazione delle associazioni dei

<sup>125</sup> **Attività associata 5.2.1.** Supporto giuridico e supervisione degli atti che l'Autorità adotterà al fine di garantire il pluralismo nel nuovo ecosistema digitale e di incrementare la tutela della legalità *online*

<sup>126</sup> Recante *“Costituzione di un gruppo di lavoro per l'attuazione delle disposizioni di cui all'articolo 9, comma 1, del decreto legge 12 luglio 2018, n. 87, convertito con legge 9 agosto 2018, n. 96 (cd. “decreto dignità”)*”.

<sup>127</sup> **Attività associata 5.3.1.** Realizzazione webinar e predisposizione di documentazione per spot destinati alla formazione sui temi di attualità relativi alla disciplina di settore per le associazioni dei consumatori

consumatori mediante strumenti di teledidattica e l'organizzazione di eventi e giornate di formazione in presenza; 3) Divulgazione della cultura digitale. Corsi di alfabetizzazione digitale in collaborazione con il MISE e il Ministero dell'istruzione.

Relativamente alla “*Campagna informativa sui diritti dei consumatori e sugli strumenti di tutela nel settore delle comunicazioni elettroniche*”, il 19 luglio 2022 l'Autorità ha approvato il piano media, che prevedeva la programmazione di spot sulle reti radiofoniche e televisive della RAI, nonché sui *network* radiofonici, sulle emittenti locali, sul *web* e inserzioni sulla stampa, tradizionale e *online*. Il piano è stato realizzato nella seconda metà dell'anno. Dall'11 novembre al 6 dicembre 2022 sono andati in onda - sulle reti radiofoniche e televisive della RAI, nonché sui *network* radiofonici, sulle emittenti locali e sul *web* - gli otto spot previsti dal contratto. Nell'ambito della medesima campagna, sono stati sviluppati struttura e contenuti del sito [www.agcomperlitaliadigitale.it](http://www.agcomperlitaliadigitale.it), al fine di pubblicizzare non solo i contenuti prodotti per la realizzazione della campagna di comunicazione, ma anche, a seguito dell'entrata in vigore del D.lgs. 207/2021 che ha aggiornato il Codice delle comunicazioni elettroniche, fornire la sintesi degli argomenti di maggiore interesse in ottica consumeristica. Sul medesimo sito *web*, nel mese di dicembre, sono state rese disponibili le sei puntate dei podcast, della durata di circa 6 minuti, nella sezione “*Le vostre storie*”. I contributi audio sono stati realizzati con lo scopo di sviluppare la consapevolezza degli utenti sui problemi che più frequentemente si manifestano nell'adempimento dei contratti di comunicazione elettronica e sulla possibilità di trovare una soluzione efficace grazie all'intervento dell'Autorità e al ricorso alla piattaforma *Conciliaweb*.

Relativamente alla formazione delle associazioni dei consumatori, sono stati organizzati 3 webinar (incontri formativi *online*), in data 11, 18 e 25 novembre 2022. I contenuti delle sessioni sono stati definiti dalla Direzione tenendo conto degli argomenti che con maggiore frequenza sono oggetto di richieste di approfondimento da parte delle Associazioni dei consumatori nell'ambito del Tavolo permanente di confronto, gestito dall'Autorità stessa, e delle novità introdotte nel Codice delle comunicazioni con il d.lgs. 207/2021. La partecipazione alle tre giornate è stata ampia, con una media di circa 200 persone per sessione. Come evidenziato dai circa 100 riscontri in risposta al questionario di gradimento inviato ai partecipanti, gli interventi dei relatori sono stati ampiamente apprezzati.

**OBIETTIVO STRATEGICO 5 - Promuovere l'alfabetizzazione e la cultura digitale e tutelare i soggetti più vulnerabili**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>OBIETTIVO ANNUALE 5.4</b> Definizione degli indirizzi prioritari per le attività delegate ai Corecom in merito all'alfabetizzazione digitale e realizzazione del monitoraggio delle iniziative di alfabetizzazione digitale e di educazione sulle tecniche di diffusione di contenuti cui sono tenuti i fornitori di servizi media e le piattaforme di condivisione video, al fine di promuovere l'uso consapevole dei mezzi di comunicazione per contrastare i fenomeni di disinformazione e di incitamento all'odio, nonché per mitigare i rischi per i minori |                                                                                                |
| Struttura responsabile: DSR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Livello di raggiungimento: Attività 5.4.1. 100 % (completato); Attività 5.4.2. 75 % (avanzato) |

Con riferimento all'obiettivo in esame, l'Autorità ha programmato, per l'anno 2022, le seguenti linee di attività.

La prima linea di attività ha riguardato il *Monitoraggio delle iniziative di alfabetizzazione digitale e mediatica dei fornitori di servizi media e delle piattaforme di condivisione video, promosse dal Ministero per lo Sviluppo Economico (MISE), d'intesa con l'Autorità, ai sensi dell'art. 4, commi 3 e 4 del TUSMA*<sup>128</sup>. Nella seduta del 24 novembre 2022, il Consiglio dell'Autorità ha approvato la prima “*Relazione sull'attuazione dell'articolo 4, comma 3 del Testo unico dei servizi media audiovisivi in materia di alfabetizzazione mediatica e digitale*”, la quale è stata trasmessa al Ministero per le Imprese e il Made in Italy (ex MISE), così come stabilito dall'art. 4, comma 4 del TUSMA.

Come noto, il TUSMA, nell'affidare all'Autorità “*il monitoraggio dell'attività di promozione dell'alfabetizzazione mediatica e digitale*”, prevede che l'Autorità predisponga report periodici ai fini della relazione da presentare – a cura del Ministero - alla Commissione europea entro il 19 dicembre 2022 e, successivamente, almeno ogni tre anni.

La seconda linea di attività ha avuto ad oggetto la predisposizione dello *Schema di atto di indirizzo per i Corecom nell'esercizio delle funzioni delegate in materia di alfabetizzazione*<sup>129</sup>. Nel 2022, la Struttura competente ha svolto tutte le attività propedeutiche alla predisposizione di uno schema di atto di indirizzo: in particolare, è stata presentata in Consiglio una proposta di Piano di Azione dell'Autorità in materia di alfabetizzazione digitale e mediatica, all'interno del quale è stato previsto un atto di indirizzo per i Co.re.com., e alla quale è stata allegata una sintesi - in formato tabellare -

<sup>128</sup> **Attività associata 5.4.1** *Monitoraggio delle iniziative di alfabetizzazione digitale e mediatica dei fornitori di servizi media e delle piattaforme di condivisione video, promosse dal Ministero per lo Sviluppo Economico (MISE), d'intesa con l'Autorità, ai sensi dell'art. 4, commi 3 e 4 del TUSMA.*

<sup>129</sup> **Attività associata 5.4.2** *Schema di atto di indirizzo per i Corecom nell'esercizio delle funzioni delegate in materia di alfabetizzazione.*

delle principali risultanze dell'analisi delle attività in materia di *media education* portate avanti dai Co.re.com.; inoltre, è stata predisposta una prima proposta in materia di linee guida per l'esercizio delle funzioni delegate ai Co.re.com. in materia di *media education*. Tuttavia, poiché il nuovo Accordo Quadro per l'esercizio delle funzioni delegate ai Co.re.com. è stato approvato solo a dicembre 2022<sup>130</sup>, si è determinato lo slittamento - al 2023 - del percorso conclusivo per l'adozione dell'atto di indirizzo.

|                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| <b>OBIETTIVO STRATEGICO 6 - Rafforzare l'economicità, l'efficacia, l'efficienza e la trasparenza dell'azione amministrativa, anche attraverso il monitoraggio del rispetto della tempistica dei procedimenti</b>                                    |                                                   |
| <b>OBIETTIVO ANNUALE 6.1 Revisione della regolamentazione e delle specifiche attività di vigilanza sulle modalità di inserimento delle comunicazioni commerciali audiovisive, adeguandola alla nuova disciplina sugli affollamenti pubblicitari</b> |                                                   |
| <b>Struttura responsabile: DSM</b>                                                                                                                                                                                                                  | <b>Livello di raggiungimento: 25 % (iniziale)</b> |

Per la realizzazione dell'obiettivo, l'Autorità ha programmato la linea di attività avente ad oggetto l'approvazione, previa consultazione pubblica, del nuovo regolamento<sup>131</sup>.

Poiché gli approfondimenti giuridici svolti hanno evidenziato la necessità che - come previsto dalle disposizioni dell'art. 43, comma 5 del TUSMA - il regolamento riguardi anche le VSP - *video sharing platform*, si è determinato uno slittamento delle tempistiche di attuazione dell'obiettivo programmato, in attesa della definizione della specifica regolamentazione sulle VSP che individuerà quelle soggette alla giurisdizione italiana.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| <b>OBIETTIVO STRATEGICO 6 - Rafforzare l'economicità, l'efficacia, l'efficienza e la trasparenza dell'azione amministrativa, anche attraverso il monitoraggio del rispetto della tempistica dei procedimenti</b>                                                                                                                                                                     |                                                      |
| <b>OBIETTIVO ANNUALE 6.2 Definizione, in ottica di razionalizzazione e semplificazione, delle misure di attuazione delle modalità di calcolo e versamento del contributo dovuto all'Autorità dai soggetti operanti nei nuovi settori, armonizzandole e coordinandole con quelle già vigenti, anche introducendo la dichiarazione contributiva unica per tutti i settori regolati</b> |                                                      |
| <b>Struttura responsabile: SPF</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Livello di raggiungimento: 100 % (completato)</b> |

L'attuazione dell'obiettivo è stata declinata in quattro linee di attività assegnate alla competenza del Servizio programmazione finanziaria e bilancio<sup>132</sup>.

<sup>130</sup> Delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante "Approvazione dell'Accordo Quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni".

<sup>131</sup> Attività associata 6.1.1 Approvazione del testo del nuovo regolamento.

<sup>132</sup> Attività associate 6.2.1 Predisposizione del testo della Delibera relativa al contributo dovuto dal settore Video Sharing Platform (VSP) (decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 208), 6.2.2. Predisposizione del testo della Delibera relativa al contributo dovuto dal settore diritto d'autore e altri diritti connessi (DDA) (decreto legislativo

- Predisposizione del testo della delibera relativa al contributo dovuto dal settore *Video Sharing Platform (VSP)* (decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 208).
- Predisposizione del testo della delibera relativa al contributo dovuto dal settore diritto d'autore e altri diritti connessi (DDA) (decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 177).
- Predisposizione del Modello unico Diritto D'Autore - DDA e *Video Sharing Platform -VSF*.
- Predisposizione del Modello Unico del contributo per i Fornitori di Servizi di Comunicazione elettronica (CE), Servizi *Media* (SM), Servizi Postali (SP) e Servizi di intermediazione *on-line* e motori di ricerca *on-line* (BtoB), diritto d'autore (DDA) e Piattaforme di condivisione video *on-line* (VSP).

Tutte le linee di attività programmate sono state completate entro la fine del 2022. In particolare, l'Autorità ha approvato la delibera n. 376/22/CONS del 20 ottobre 2022 recante “*Misura e modalità di versamento del contributo dovuto all'autorità per le garanzie nelle comunicazioni per l'anno 2022 dai fornitori di servizi di piattaforma per la condivisione di video*” e la delibera n. 375/22/CONS del 20 ottobre 2022 recante “*Misura e modalità di versamento del contributo dovuto all'autorità per le garanzie nelle comunicazioni per l'anno 2022 dagli editori di pubblicazioni di carattere giornalistico e dai prestatori di servizi della società dell'informazione*”. Inoltre, è stato predisposto il Modello unico Diritto D'Autore - DDA e *Video Sharing Platform -VSF* e si è provveduto alla pubblicazione sul sito dell'Autorità. Infine, con delibera n. 416/22/CONS del 24 novembre 2022, è stato approvato il modello Unico di pagamento per il contributo dei settori: Servizi di Comunicazione elettronica (CE), Servizi *Media* (SM), Servizi Postali (SP), Servizi di intermediazione *on-line* e motori di ricerca *on-line* (BtoB), Diritto D'autore (DDA), Piattaforme di condivisione video *on-line* (VSP), la cui pubblicazione *on-line* nella sezione dedicata (<https://www.agcom.it/contributo-dovuto-all-autorita>), è avvenuta il 17 gennaio 2023.

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

**OBIETTIVO ANNUALE 6.3 Promozione dell'efficientamento e della razionalizzazione del sistema dei controlli interni e delle misure in materia di trasparenza e anticorruzione**

---

8 novembre 2021, n. 177), **6.2.3.** Predisposizione del Modello unico Diritto D'Autore - DDA e *Video Sharing Platform -VSF*, **6.2.4.** Predisposizione del Modello Unico del contributo per i Fornitori di Servizi di Comunicazione elettronica (CE), Servizi *Media* (SM), Servizi Postali (SP) e Servizi di intermediazione *on-line* e motori di ricerca *on-line* (BtoB), diritto d'autore (DDA) e Piattaforme di condivisione video *on-line* (VSP).

|                                  |                                                                                                                                 |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Struttura responsabile: SCI/RPCT | Livello di raggiungimento: Attività 6.3.1 100 % (completato); Attività 6.3.2 100 % (completato); Attività 6.3.3 50 % (in corso) |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Nell'ambito dell'obiettivo annuale sono confluite le linee di attività – ritenute prioritarie per il 2022 – del Servizio sistema dei controlli interni e del Responsabile per la prevenzione della corruzione e la trasparenza.

In particolare, la linea di attività realizzata dal Servizio sistema dei controlli interni ha riguardato la *Revisione e efficientamento degli strumenti di controllo in un'ottica di razionalizzazione e semplificazione*<sup>133</sup>. Al fine di efficientare e potenziare le attività di controllo, riducendo al contempo gli oneri a carico delle strutture, sono state avviate le attività di semplificazione e razionalizzazione delle procedure interne sui controlli. Con riferimento alle attività connesse al controllo di gestione, sono state razionalizzate le procedure concernenti l'acquisizione dei dati, oggetto di monitoraggio – al fine di favorire anche l'omogeneizzazione e la sinergia con gli altri strumenti di controllo - riducendo, tra l'altro, gli adempimenti a carico delle strutture. In tale ambito, si è proceduto, tra l'altro, ad applicare le nuove macrocategorie concernenti gli atti e i provvedimenti dell'Autorità di competenza delle Direzioni, così come definite dalla recente riorganizzazione. Le nuove categorie erano state individuate anche al fine di definire, a partire dal 2022, una più precisa e rigorosa mappatura dell'attività dell'Autorità, anche di quella non procedimentale.

Con riferimento al controllo strategico, già con riferimento al monitoraggio semestrale del livello di realizzazione degli obiettivi annuali per il 2022 (periodo di osservazione 1° gennaio – 30 giugno 2022), le attività di verifica sono state razionalizzate grazie all'intervento attuato sulla fase prodromica della programmazione operativa (*id est*, la fase della definizione delle attività associate correlate agli obiettivi annuali). Infatti, tale intervento, conducendo alla definizione di attività e risultati attesi chiari, precisi e misurabili, ha inciso positivamente sul livello di precisione e congruità della successiva attività di monitoraggio.

Con riferimento alle attività in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza, sono state selezionate, per il 2022, le seguenti linee di attività prioritarie:

<sup>133</sup> **Attività associata 6.3.1** *Revisione e efficientamento degli strumenti di controllo in un'ottica di razionalizzazione e semplificazione.*

- *Razionalizzazione e semplificazione della gestione del rischio corruttivo (risk assessment) e delle misure di prevenzione della corruzione, anche attraverso lo sviluppo di uno specifico applicativo software*<sup>134</sup>: il RPCT ha svolto - sulla base di un innovativo applicativo software - la mappatura dei processi presso le Unità organizzative (propedeutica alla successiva raccolta dei dati), e le attività di analisi, valutazione e trattamento del rischio corruttivo dei processi, in vista della predisposizione del PTPCT 2023-2025.
- *Armonizzazione delle modalità di presentazione dei contenuti della sezione "Autorità Trasparente" del sito istituzionale anche attraverso software per la definizione di standard relativi agli obblighi di pubblicazione*<sup>135</sup>: è stato acquisito uno specifico software (PAT - Portale Amministrazione Trasparente) per la razionalizzazione della gestione degli obblighi di trasparenza relativi alla pubblicazione obbligatoria delle informazioni sulla sezione del sito istituzionale "Autorità Trasparente". La messa in esercizio della nuova piattaforma è prevista per il 2023, a seguito della definizione delle modalità di migrazione delle informazioni dal sito Agcom alla piattaforma PAT.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| <b>OBIETTIVO STRATEGICO 6 - Rafforzare l'economicità, l'efficacia, l'efficienza e la trasparenza dell'azione amministrativa, anche attraverso il monitoraggio del rispetto della tempistica dei procedimenti</b>                                                                                                                                                                                                               |                                                   |
| <b>OBIETTIVO ANNUALE 6.4 A seguito della riorganizzazione attuata con Delibera n. 124/22/CONS, adeguamento dell'organico, in termini di dotazione e competenze, alle esigenze derivanti dall'attribuzione all'Autorità di nuove competenze, attraverso procedure concorsuali, e introduzione di strumenti di flessibilità organizzativa, attraverso la definizione di una proposta di Regolamento per il lavoro a distanza</b> |                                                   |
| <b>Struttura responsabile: SRU</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>Livello di raggiungimento: 75 % (avanzato)</b> |

Per la realizzazione dell'obiettivo, l'Autorità ha individuato le seguenti linee di attività, di competenza del Servizio risorse umane:

- *Avvio di procedure concorsuali per il completamento della pianta organica*<sup>136</sup>: nel 2022, sono stati predisposti gli schemi di bando, aggiornandoli alle innovazioni introdotte dal decreto-legge n. 36/22, convertito con modifiche dalla

<sup>134</sup> **Attività associata 6.3.2** Razionalizzazione e semplificazione della gestione del rischio corruttivo (risk assessment) e delle misure di prevenzione della corruzione, anche attraverso lo sviluppo di uno specifico applicativo software.

<sup>135</sup> **Attività associata 6.3.3** Armonizzazione delle modalità di presentazione dei contenuti della sezione "Autorità Trasparente" del sito istituzionale anche attraverso software per la definizione di standard relativi agli obblighi di pubblicazione.

<sup>136</sup> **Attività associata 6.4.1** Avvio di procedure concorsuali per il completamento della pianta organica.

legge n. 79/22. A tal fine, dopo alcune riunioni, promosse anche da questa Autorità, con tutte le A.I. e con il Dipartimento per la Funzione Pubblica per definire l'ambito e i termini applicativi di tali innovazioni, sono state completate le attività per l'accreditamento al Portale Unico del Reclutamento e gli schemi di bando sono stati conformati alle specifiche tecniche per la pubblicazione. Alla data del 31 dicembre 2022, si è in attesa di conoscere il parere del Dipartimento della funzione pubblica sulla questione, rilevante per tutti i bandi di concorso, dei requisiti di ammissione e, in particolare, della valutazione del servizio prestato in Agcom;

- *Definizione del Regolamento per il lavoro a distanza a seguito dell'Accordo del 6 aprile 2022<sup>137</sup>*: nel 2022, è stato predisposto lo schema di Regolamento per il lavoro a distanza. A seguito della condivisione del testo da parte del Consiglio, sono proseguite le interlocuzioni con le organizzazioni sindacali finalizzate alla sottoscrizione dell'accordo sul lavoro a distanza. L'accordo, recante il regolamento, è stato poi siglato in data 20 gennaio ed approvato dal Consiglio il 25 gennaio con la delibera n. 13/23/CONS.

|                                                                                                                                                                                                                                             |                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| <b>OBIETTIVO STRATEGICO 6 - Rafforzare l'economicità, l'efficacia, l'efficienza e la trasparenza dell'azione amministrativa, anche attraverso il monitoraggio del rispetto della tempistica dei procedimenti</b>                            |                                                   |
| <b>OBIETTIVO ANNUALE 6.5 Efficientamento, a supporto di SSI, delle procedure di affidamento finalizzate a sviluppare i servizi di "amministrazione digitale" e a completare la dematerializzazione dei flussi informativi e documentali</b> |                                                   |
| <b>Struttura responsabile: SAGC</b>                                                                                                                                                                                                         | <b>Livello di raggiungimento: 75 % (avanzato)</b> |

Ai fini dell'attuazione dell'obiettivo annuale, l'Autorità ha programmato per il 2022 la linea di attività avente ad oggetto la procedura di gara - nell'ambito dell'Accordo Quadro Consip "Servizi Applicativi 2 – Lotto 6" - per l'acquisizione dello sviluppo gestione e manutenzione del SIA<sup>138</sup>, di competenza del Servizio affari generali e contratti.

Con delibera n. 202/22/CONS del 15 giugno 2022, Il Consiglio ha autorizzato l'avvio di una procedura di gara nell'ambito dell'Accordo Quadro Consip "Servizi Applicativi 2", per lo sviluppo gestione e manutenzione del SIA. In attuazione della suddetta Delibera, la Struttura ha provveduto alla pubblicazione degli atti della procedura di gara con rilancio

<sup>137</sup> **Attività associata 6.4.2** *Definizione del Regolamento per il lavoro a distanza a seguito dell'Accordo del 6 aprile 2022.*

<sup>138</sup> **Attività associata 6.5.1** *Procedura di gara nell'ambito dell'Accordo Quadro Consip "Servizi Applicativi 2 – Lotto 6", per l'acquisizione dello sviluppo gestione e manutenzione del SIA.*

competitivo sulla piattaforma Consip. L'aggiudicazione è stata approvata dal Consiglio in data 20 dicembre 2022. Al 31 dicembre 2022, sono in corso le verifiche per il possesso dei requisiti ex art. 80 del Codice dei contratti, ai fini della conseguente stipula del contratto.

|                                                                                                                                                                                                                     |                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| <b>OBIETTIVO STRATEGICO 6 - Rafforzare l'economicità, l'efficacia, l'efficienza e la trasparenza dell'azione amministrativa, anche attraverso il monitoraggio del rispetto della tempistica dei procedimenti</b>    |                                                   |
| <b>OBIETTIVO ANNUALE 6.6 Adeguamento funzionale e riallocazione delle risorse presso le sedi dell'Autorità, al fine di razionalizzare e garantire la massima economicità, efficacia ed efficienza organizzativa</b> |                                                   |
| <b>Struttura responsabile: SAGC</b>                                                                                                                                                                                 | <b>Livello di raggiungimento: 75 % (avanzato)</b> |

Per la realizzazione dell'obiettivo annuale, l'Autorità ha programmato per il 2022 la linea di attività - di competenza del Servizio affari generali e contratti - avente ad oggetto la riorganizzazione logistica della sede di Napoli<sup>139</sup>, al fine della riduzione proporzionale dei costi di locazione, degli oneri condominiali, dei costi di manutenzione, dei canoni per pulizia e facchinaggio nonché dei costi di fornitura di energia elettrica.

Nel 2022, sono stati rilasciati i piani della sede di Napoli dal 16° al 18°, mentre, su richiesta del Consiglio, il piano 19° verrà rilasciato solo in esito al trasferimento della GdF in altra sede. Dal 1° luglio 2022, i canoni di locazione (nella forma di indennità di occupazione *sine titulo*), sono stati riproporzionati su 10 piani, nelle more della stipula del nuovo contratto di locazione. Dalla stessa data, sono stati rimodulati, su 10 piani, i canoni connessi ai servizi di facility management. Per la stipula del nuovo contratto di locazione, le Parti sono in attesa della stima del canone da parte dell'Agenzia delle entrate in base all'Accordo di collaborazione del 18 marzo 2022 siglato con Agcom.

|                                                                                                                                                                                                                  |                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| <b>OBIETTIVO STRATEGICO 6 - Rafforzare l'economicità, l'efficacia, l'efficienza e la trasparenza dell'azione amministrativa, anche attraverso il monitoraggio del rispetto della tempistica dei procedimenti</b> |                                                      |
| <b>OBIETTIVO ANNUALE 6.7 Integrazione dei sistemi informativi e realizzazione di iniziative di formazione in attuazione delle Linee guida Agid in materia di digitalizzazione, sicurezza e interoperabilità</b>  |                                                      |
| <b>Struttura responsabile: SSI</b>                                                                                                                                                                               | <b>Livello di raggiungimento: 100 % (completato)</b> |

Per l'attuazione dell'obiettivo annuale, sono state realizzate le seguenti attività:

- Sono state organizzate apposite giornate di formazione del personale riguardo alla fascicolazione tramite Sistema di gestione documentale (SIA), per un totale di 15 ore

<sup>139</sup> **Attività associata 6.6.1. Riorganizzazione logistica della sede di Napoli con il rilascio dei piani 16, 17, e 18. Ulteriore efficientamento con il rilascio del piano 19° non appena completato il trasferimento del Nucleo della Guardia di Finanza.**

di formazione, nonché sull'utilizzo dell'applicativo *WebOrgani*, per un totale di 30 ore di formazione<sup>140</sup>.

- Sono state concluse le attività (predisposizione e invio, al Servizio affari generali e contratti, dei capitolati, della valutazione economica e di ogni annessa documentazione tecnica) necessarie per l'avvio della gara avente ad oggetto la realizzazione del nuovo sito web Agcom (Delibera n. 177/22/CONS del 30 maggio 2022<sup>141</sup>), e della gara avente ad oggetto lo sviluppo, gestione e manutenzione del Sistema di gestione documentale (SIA) dell'Agcom (Delibera n. 202/22/CONS del 15 giugno 2022<sup>142</sup>)<sup>143</sup>.
- Sono state svolte le attività di supporto tecnico e amministrativo per lo sviluppo di applicativi destinati al Portale dei servizi *online*, con particolare riferimento all'introduzione di una nuova piattaforma tecnologica per lo sviluppo di *form* per l'invio della documentazione all'Autorità ai fini della IES - Informativa economica di sistema (ossia l'interfaccia attraverso la quale le imprese possono comunicare all'Autorità e gestire la dichiarazione annuale relativa alla IES)<sup>144</sup>. Nel 2022, è stato completato lo sviluppo della nuova IES, la quale è stata messa in esercizio nel mese di settembre.

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

<sup>140</sup> **Attività associata 6.7.1.** *Formazione del personale sulla fascicolazione tramite sistema di gestione documentale (SIA) e sull'uso dell'applicativo WebOrgani.*

<sup>141</sup> Delibera n. 177/22/CONS del 30 maggio 2022, recante “Autorizzazione all'avvio di una procedura di appalto specifico nell'ambito dell'accordo quadro Consip “servizi applicativi 2 – lotto 6 per la realizzazione del nuovo sito web istituzionale dell'Autorità e relativi servizi triennali di gestione e manutenzione”. Con delibera n. 461/22/CONS del 21 dicembre 2022, l'Autorità, approvando la graduatoria conseguente ai lavori svolti dalla Commissione giudicatrice, ha provveduto all'aggiudicazione dell'appalto alla concorrente prima classificata.

<sup>142</sup> Delibera n. 202/22/CONS del 15 giugno 2022, recante “Autorizzazione all'avvio di una procedura di appalto specifico nell'ambito dell'accordo quadro Consip “Servizi applicativi 2 – lotto 6 per lo sviluppo, gestione e manutenzione del sistema integrato (SIA) dell'Autorità”. Con delibera n. 440/22/CONS del 20 dicembre 2022, l'Autorità, approvando la graduatoria conseguente ai lavori svolti dalla Commissione giudicatrice, ha aggiudicato alla concorrente prima classificata l'affidamento dell'appalto.

<sup>143</sup> **Attività associata 6.7.2.** *Predisposizione degli atti (capitolato tecnico e valutazione economica) per l'avvio della gara per l'aggiudicazione dell'attività di rifacimento del sito web Agcom e della conduzione, sviluppo e manutenzione del Sistema di gestione documentale (SIA) dell'Agcom.*

<sup>144</sup> **Attività associata 6.7.3** *Attività di supporto tecnico e amministrativo allo sviluppo di applicativi per il portale dei servizi on line mediante l'introduzione di una nuova piattaforma tecnologica per lo sviluppo di form per l'invio della documentazione all'Autorità ai fini della IES (Informativa economica di sistema).*

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| <b>OBIETTIVO ANNUALE 7.1 Implementazione della certezza e della massima conoscibilità del diritto vigente, mediante la proposta di un Testo coordinato del Regolamento concernente il trattamento giuridico ed economico del personale dell'Autorità, l'avvio delle attività per l'adozione di un Testo coordinato del Regolamento concernente la gestione amministrativa e la contabilità, e l'approfondimento sullo stato del contenzioso in materia di contributo</b> |                                                      |
| <b>Struttura responsabile: SGI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>Livello di raggiungimento: 100 % (completato)</b> |

Per l'attuazione dell'obiettivo annuale, l'Autorità ha realizzato, nel 2022, le seguenti attività.

La prima linea di attività<sup>145</sup> ha riguardato la predisposizione di un testo coordinato del Regolamento concernente il trattamento giuridico ed economico del personale dell'Autorità<sup>146</sup> e l'avvio dei lavori per l'adozione di un Testo coordinato del Regolamento concernente la gestione amministrativa e la contabilità. Con riferimento al Regolamento sul trattamento giuridico ed economico del personale, la Struttura, avvalendosi di un Gruppo di lavoro all'uopo costituito, ha predisposto il testo coordinato del Regolamento, aggiornato a tutte le modifiche intervenute a partire dal 1998; il testo è stato trasmesso alle organizzazioni sindacali e sottoposto al Consiglio - per la presa d'atto preliminare all'avvio delle ulteriori attività di allineamento del testo agli accordi sindacali e all'evoluzione normativa e giurisprudenziale – nella seduta dell'11 gennaio 2023. Con riferimento al Regolamento sulla gestione amministrativa e la contabilità, sono state avviate le attività del gruppo di lavoro incaricato di procedere alla ricognizione del quadro normativo e regolamentare vigente in materia di gestione amministrativa e contabilità dell'Autorità, al fine di predisporre un Testo coordinato del Regolamento. In virtù degli indirizzi formulati dal Consiglio, il perimetro dell'attività richiesta al Servizio giuridico sull'argomento ha subito un ulteriore ampliamento.

La seconda linea di attività<sup>147</sup> ha avuto ad oggetto l'approfondimento sullo stato del contenzioso in materia di contribuzione alle spese di funzionamento dell'Autorità, al fine di introdurre modifiche regolamentari volte a ridurlo. A tal fine è stato istituito un Gruppo di lavoro incaricato curare congiuntamente l'attività contenziosa e consultiva in materia di contributo, nell'ambito del quale sono stati resi i pareri richiesti.

---

<sup>145</sup> **Attività associata 7.1.1** Ricognizione e razionalizzazione delle disposizioni adottate dall'Autorità, mediante la proposta di un Testo coordinato del Regolamento concernente il trattamento giuridico ed economico del personale dell'Autorità, e mediante l'avvio delle attività per l'adozione di un Testo coordinato del Regolamento concernente la gestione amministrativa e la contabilità.

<sup>146</sup> Allegato BC alla delibera n. 17/98 del 16 giugno 1998.

<sup>147</sup> **Attività associata 7.1.2** Approfondimento sullo stato del contenzioso in materia di contributo al fine di introdurre nella normativa attuativa modifiche volte a ridurre il contenzioso.

Con l’informativa sullo stato del contenzioso dell’Autorità relativo al secondo semestre dell’anno 2022, sono state illustrate le pronunce intervenute in materia di finanziamento dell’Autorità, con riferimento sia al settore dei servizi di comunicazione elettronica e dei media, sia al “nuovo” mercato dell’intermediazione online e dei motori di ricerca online (c.d. P2B), evidenziando le criticità emerse nella giurisprudenza del Giudice italiano e i profili rimessi alla valutazione della Corte di giustizia, nell’ambito dei rinvii pregiudiziali disposti dal TAR Lazio in tema di obblighi di comunicazione dei dati al ROC, IES e di obblighi contributivi in capo ai soggetti non stabiliti, operanti in qualità di piattaforme intermediarie e dei motori di ricerca (P2B).

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| <b>OBIETTIVO STRATEGICO 7 - Realizzare la semplificazione e razionalizzazione del quadro normativo e regolamentare dell’Autorità, a vantaggio degli utenti, del mercato e dell’efficienza interna, anche attraverso la predisposizione di un testo unico delle norme sulla tutela dei consumatori e utenti</b> |                                                   |
| <b>OBIETTIVO ANNUALE 7.2 Aggiornamento delle previsioni del regolamento di cui alla Delibera n. 77/18/CONS in materia di notifiche a mezzo posta, a seguito della pubblicazione delle nuove Linee Guida ANAC–AGCOM per l’affidamento degli appalti pubblici e al fine di razionalizzare la materia</b>         |                                                   |
| <b>Struttura responsabile: DSP</b>                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>Livello di raggiungimento: 50 % (in corso)</b> |

L’obiettivo annuale è stato declinato nella linea di attività avente ad oggetto la revisione, previa consultazione pubblica, del regolamento in materia di notifiche a mezzo posta<sup>148</sup>.

Con delibera n. 295/22/CONS del 29 luglio 2022<sup>149</sup>, il Consiglio ha avviato il procedimento concernente la modifica della delibera n. 77/18/CONS del 20 febbraio 2018150. Successivamente, con delibera n. 455/22/CONS del 21 dicembre 2022<sup>151</sup>, è stata avviata la consultazione pubblica relativa alla revisione del regolamento di cui alla delibera n. 77/18/CONS. Le proposte di modifica del regolamento sono ispirate alla

<sup>148</sup> **Attività associata 7.2.1** *Revisione del regolamento in materia di notifiche a mezzo posta previo svolgimento di una consultazione pubblica.*

<sup>149</sup> Delibera n. 295/22/CONS del 29 luglio 2022, recante “Avvio del procedimento per la modifica della delibera n. 77/18/CONS, recante “approvazione del Regolamento in materia 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) e di violazioni del Codice della strada (articolo 201 del d.lgs. 30 aprile 1992, n. 285)”.

<sup>150</sup> Recante “Approvazione del regolamento in materia 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) e di violazioni del codice della strada (articolo 201 del d.lgs. 30 aprile 1992, n. 285)”.

<sup>151</sup> Delibera n. 455/22/CONS del 21 dicembre 2022, recante “Avvio della consultazione pubblica per la modifica della delibera n. 77/18/CONS, recante “approvazione del Regolamento in materia 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) e di violazioni del codice della strada (articolo 201 del d.lgs. 30 aprile 1992, n. 285)”.

necessità di contribuire ad imprimere una ulteriore spinta in senso pro-concorrenziale al mercato di riferimento, alleggerendo - dato il peculiare contesto economico, normativo e sociale attuale - ove possibile, gli oneri amministrativi ed economici cui sono assoggettate le imprese di settore.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>OBIETTIVO STRATEGICO 7 - Realizzare la semplificazione e razionalizzazione del quadro normativo e regolamentare dell'Autorità, a vantaggio degli utenti, del mercato e dell'efficienza interna, anche attraverso la predisposizione di un testo unico delle norme sulla tutela dei consumatori e utenti</b>         |                                                                                                                         |
| <b>OBIETTIVO ANNUALE 7.3 Ricognizione del quadro regolamentare inerente alla tutela degli utenti finali e alla qualità dei servizi in un'ottica di semplificazione e armonizzazione, prodromica alla successiva predisposizione di un Testo unico entro l'arco temporale della pianificazione strategica 2022/2024</b> |                                                                                                                         |
| <b>Struttura responsabile: DTC</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Livello di raggiungimento: Attività associata 7.3.1 75 % (avanzato); Attività associata 7.3.2 100 % (completato)</b> |

L'obiettivo annuale è stato declinato nelle seguenti linee di attività.

La prima linea di attività ha avuto ad oggetto l'avvio del procedimento per la revisione della disciplina in materia di contratti di cui alla delibera n. 519/15/CONS<sup>152, 153</sup>. Con l'adozione del decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, infatti, si è evidenziata l'esigenza di adeguare alla nuova disciplina le disposizioni regolamentari relative alle tematiche maggiormente rilevanti ai fini della tutela degli utenti quali: la qualità dei servizi di comunicazione elettronica, la disciplina in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche, la trasparenza delle offerte, la disciplina del recesso dal contratto e del Servizio Universale.

Nel 2022, pertanto, sono state portate a termine le attività prodromiche alla modifica della disciplina in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche. In particolare, sono state concluse le attività – propedeutiche alla definizione del testo regolamentare da presentare al Consiglio – del Tavolo tecnico con gli operatori sul recepimento del nuovo Codice delle comunicazioni elettroniche, con la predisposizione del Documento di sintesi dei lavori del Tavolo. La bozza del testo regolamentare è stata dunque aggiornata tenuto conto sia dei contributi acquisiti nell'ambito del suddetto Tavolo tecnico, sia nell'ambito del Tavolo di confronto con le Associazioni dei consumatori.

<sup>152</sup> **Attività 7.3.1.** Avvio del procedimento e della consultazione pubblica per la revisione della disciplina in materia di contratti di cui alla Delibera n. 519/15/CONS.

<sup>153</sup> **Attività 7.3.1.** Avvio del procedimento e della consultazione pubblica per la revisione della disciplina in materia di contratti di cui alla Delibera n. 519/15/CONS.

In esito ai tavoli tecnici, è emersa l'opportunità di procedere, prima della revisione della disciplina contrattuale, al completamento della revisione della regolamentazione inerente alla qualità dei servizi su rete fissa, mobile e assistenza clienti in quanto maggiormente datate e trattate nel Codice in modo molto generale, laddove invece la disciplina contrattuale presenta già un certo livello di dettaglio. Per tale motivo, nel 2022 si è data priorità all'avvio dei procedimenti sulla qualità sopra richiamati<sup>154</sup>. Il completamento dell'attività programmata è, dunque, previsto per il primo semestre del 2023, all'esito dei riportati interventi di semplificazione e adeguamento relativi alla qualità dei servizi.

La seconda linea di attività ha avuto ad oggetto l'avvio del procedimento per l'adozione di un testo coordinato sul riassetto della disciplina in materia di qualità dei servizi di comunicazioni mobili e della disciplina della campagna di misurazione per l'anno 2022 nell'ambito del Progetto *MisuraInternetMobile*<sup>155</sup>.

Nella seduta del 5 luglio 2022 (secondo semestre), è stata adottata la delibera n. 251/22/CONS recante *“Avvio di un procedimento e di una consultazione pubblica inerente a disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni mobili e personali e Disciplina della campagna 2022 di misura della qualità del servizio dati a larga banda”*. La consultazione concerne la revisione e semplificazione degli indicatori (KPI) di qualità del servizio mobile, in un'ottica di eliminazione degli indicatori relativi a tecnologie superate o in via di superamento, e di allineamento alle moderne tecnologie

---

<sup>154</sup> In particolare, nel 2022 sono stati avviati i procedimenti relativi alla qualità mobile e alla qualità fissa, provvedendo a riordinare ed aggiornare il sistema di misurazione delle prestazioni offerte dagli operatori nelle diverse tipologie di servizi. Con la delibera n. 251/22/CONS del 5 luglio 2022, è stato avviato il procedimento e disposta la consultazione pubblica inerente alle disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni mobili e personali e alla disciplina della campagna 2022 di misura della qualità del servizio dati a larga banda. In data 24 novembre 2022, con la delibera n. 405/22/CONS, recante *“Avvio di un procedimento e di una consultazione pubblica inerente alle disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni elettroniche accessibili al pubblico da postazione fissa”*, è stato avviato l'iter per la semplificazione e l'aggiornamento delle disposizioni relative alla qualità relativa ai servizi “voce” e Internet da postazione fissa. A completamento del quadro complessivo, con la delibera n. 436/22/CONS del 20 dicembre 2022, recante *“Avvio di un procedimento e di una consultazione pubblica per la revisione della disciplina e degli indicatori di qualità del servizio di assistenza clienti nel settore delle comunicazioni elettroniche e dei servizi media audiovisivi”*, l'Autorità è intervenuta tempestivamente e in modo organico anche sulla revisione della disciplina in materia di assistenza ai clienti, la quale, sebbene non immediatamente impattata dalle modifiche normative citate, rappresenta un elemento costitutivo fondante del complessivo sistema di rilevazione della qualità dei servizi di comunicazione elettronica.

<sup>155</sup> **Attività 7.3.2** *Avvio di un procedimento e di una consultazione pubblica per l'adozione di un testo coordinato per il riassetto della disciplina in materia di qualità dei servizi di comunicazioni mobili e disciplina della campagna di misurazione per l'anno 2022 nell'ambito del Progetto MisuraInternetMobile.*

- quali il 5G - e al nuovo Codice delle comunicazioni elettroniche in materia di trasparenza contrattuale, trasparenza delle informazioni sui siti web degli operatori, fissazione degli obiettivi di qualità, misurazione della effettiva qualità raggiunta. La selezione dei KPI tiene in massima considerazione le Linee guida BEREC come richiesto dal Codice. La delibera contiene, inoltre, la disciplina della campagna di misura sul campo della qualità del servizio dati a larga banda per l'anno 2022. Al fine di pianificare le attività di misurazione sul campo della qualità dei servizi di connettività ad Internet da rete mobile, la Direzione ha preventivamente convocato il Tavolo tecnico di cui all'art. 1, comma 1, lettera l) della delibera n. 154/12/CONS, che si occupa della pianificazione operativa delle campagne di misura con la definizione delle relative Linee Guida, da approvare con successiva determina direttoriale.

### **3.3. Le criticità e le opportunità**

Si deve evidenziare che, nonostante le competenze attribuite all'Autorità siano state, negli anni, progressivamente ampliate rispetto al nucleo originario di compiti alla stessa assegnati dalla legge istitutiva, nel periodo di riferimento la pianta organica dell'Autorità è rimasta pressoché invariata. Tenuto conto delle ultime competenze attribuite dal Legislatore all'Autorità, e considerato anche l'andamento dei pensionati anche in un prossimo futuro, si segnala l'opportunità di avviare politiche di reclutamento del personale, volte ad acquisire anzitutto personale altamente specializzato nei settori di competenza dell'Autorità, suggerendo, parallelamente, di attuare misure volte a ridurre l'attuale livello di vacanza organica.

Si pone in evidenza, altresì, l'esigenza di una distribuzione del personale mirata al potenziamento delle strutture di *core business* e, contemporaneamente, di una ulteriore semplificazione dei processi e delle attività degli Uffici.

È importante poi programmare corsi di formazione e di aggiornamento del personale, anche relativamente alle nuove materie di competenza dell'Autorità.

Da ultimo, occorre segnalare che sono in corso alcuni approfondimenti volti a fornire, a partire dal 2023, un quadro maggiormente esaustivo dei processi di gestione delle risorse umane attraverso l'individuazione di ulteriori indicatori (quali, a titolo esemplificativo, il tasso di mobilità interna del personale non dirigenziale e i dati concernenti le attività di formazione/aggiornamento).

L'Autorità ha pienamente colto la grande opportunità, in termini di miglioramento della efficacia ed efficienza della macchina amministrativa, offerta dalla traduzione del ciclo della *performance* nel proprio tessuto organizzativo.

In particolare, l'Autorità è costantemente impegnata a rafforzare e razionalizzare il proprio sistema dei controlli interni, sia sul versante del controllo strategico, sia sotto il profilo del controllo di gestione (per le attività svolte in materia nel 2022, si rimanda alla apposita *Scheda Obiettivi 2022*). Per il 2023, il nuovo Piano della *performance* 2023 – 2025<sup>156</sup> ha riproposto l'obiettivo annuale volto alla “*Promozione dell'efficientamento e della razionalizzazione del sistema dei controlli interni e delle misure in materia di trasparenza e anticorruzione*”, per attuare il quale verrà realizzata una specifica linea di azione volta all'elaborazione di Linee guida sui controlli interni e sulla *performance* organizzativa dell'Autorità, che definiranno in maniera puntuale i soggetti, le procedure, i criteri, le tempistiche e le successive attività di monitoraggio. L'adozione del Piano della *performance* 2023 – 2025 è stata preceduta dalla approvazione – da parte dell'Organo consiliare – del Piano delle attività associate agli obiettivi annuali per l'anno 2023, corredato dagli indicatori temporali di realizzazione e dai risultati attesi<sup>157</sup>.

Con riferimento alla fase della programmazione delle attività associate, le criticità - rilevate in occasione dei precedenti monitoraggi – attinenti alla definizione delle attività e dei relativi risultati attesi<sup>158</sup>, sono da ritenersi superate: infatti, l'attività di supervisione e indirizzo che il Servizio, a partire dal 2022, ha avuto mandato di svolgere con riferimento alla fase della definizione delle attività associate e dei risultati attesi, ha consentito di intervenire a monte su una fase – quella, appunto, della programmazione operativa – dalla quale, in passato, derivavano a cascata i principali problemi evidenziati nelle relazioni sul monitoraggio.

Per quanto concerne le risultanze del monitoraggio sul livello di realizzazione degli obiettivi – Anno 2022, nelle *Schede Obiettivi 2022* sono puntualmente indicati i casi in cui le sopravvenienze normative e le contingenze interne hanno inciso sul livello di

---

<sup>156</sup> Recentemente approvato con delibera n. 111/23/CONS del 3 maggio 2023.

<sup>157</sup> Nota recante “*Informativa sugli obiettivi annuali 2023*”, approvata dal Consiglio nella seduta del 16 marzo 2023.

<sup>158</sup> Irrilevanza dell'attività (meramente esecutiva, coordinamento di gruppo di lavoro, coordinamento ordinario con altri Enti/Organismi, ecc.); segmentazione di un'unica attività procedimentale in più fasi; imputabilità effettiva dell'attività ad un Ente/Organismo diverso da AGCOM; genericità della descrizione dell'attività; attività non pertinente/non coerente con l'obiettivo definito dal Piano; identità fra l'attività e le competenze ordinarie e/o programmate dell'unità organizzativa.

attuazione degli obiettivi programmati. Si specifica che, con le relazioni semestrali relative al periodo 1° dicembre/30 giugno, sottoposte all'attenzione del Consiglio, il Servizio sistema dei controlli interni evidenzia, già durante lo sviluppo del ciclo, le criticità di avanzamento degli obiettivi, rendendo in tal modo possibile l'assunzione delle decisioni opportune. Con riferimento agli obiettivi che, al 31 dicembre 2022, non hanno evidenziato un livello di realizzazione pari al 100 %, si rileva che: i) alcuni sono stati riproposti come obiettivi per l'anno 2023; ii) alcuni sono stati portati a compimento nel 2023, o sono comunque calendarizzati per le prossime sedute consiliari; iii) altri, in ragione del mutato quadro normativo di riferimento o di diversi indirizzi consiliari, sono stati rimodulati.

Sotto il profilo del controllo di gestione, l'Autorità ha svolto un'attività di implementazione e razionalizzazione del sistema, attraverso una compiuta rielaborazione delle categorie procedurali di riferimento, applicabili indistintamente all'attività svolta da tutte le direzioni nell'esercizio dei poteri di regolamentazione, di regolazione, di vigilanza, sanzionatori e di risoluzione delle controversie. Le nuove categorie sono state elaborate allo scopo di consentire – a partire dal 2022 – una più precisa e rigorosa mappatura dell'attività (anche non procedimentale) dell'Autorità, favorendo altresì la sinergia e l'omogeneizzazione con gli altri strumenti di controllo.

In materia di prevenzione della corruzione e trasparenza, il nuovo Piano della performance 2023 – 2025 ha previsto per il 2023 – in continuità con il precedente Piano – l'obiettivo annuale volto alla *“Promozione dell'efficientamento e della razionalizzazione del sistema dei controlli interni e delle misure in materia di trasparenza e anticorruzione”*, nell'ambito del quale verranno realizzate, in via prioritaria, le seguenti attività in materia di anticorruzione e trasparenza, ovvero:

i) la mappatura delle attività per singolo processo, l'elaborazione dei criteri per effettuare il monitoraggio delle misure individuate e il conseguenziale ampliamento delle funzionalità dell'applicativo software di gestione del rischio corruttivo;

ii) la conformazione dell'interfaccia alle esigenze specifiche delle strutture e messa in esercizio della piattaforma *PAT – Portale Autorità Trasparente*, con automazione dei flussi di pubblicazione e monitoraggio degli obblighi di trasparenza. Formazione e interlocuzione con le strutture per le modalità di utilizzo;

iii) la ricognizione delle esigenze formative – in materia di trasparenza, etica, integrità e anticorruzione e l'avvio delle attività di formazione generali e specifiche, in base delle esigenze formative emerse dalla ricognizione;

A tali linee di azione, considerate prioritarie dal punto di vista strategico, si affiancheranno le ordinarie attività di controllo previste dal Piano triennale per la prevenzione della corruzione e la trasparenza 2023 – 2025. In particolare, il PTCT 2023 – 2025 prevede, oltre alle linee di azione sopra descritte, lo sviluppo delle seguenti iniziative:

- realizzazione delle attività di monitoraggio delle misure di prevenzione del rischio corruttivo e della trasparenza, quale strumento integrato del sistema dei controlli interni. Ogni unità organizzativa responsabile elabora i dati e svolge un primo livello di monitoraggio nel proprio ambito in materia di prevenzione della corruzione e di trasparenza. Tale attività si inserisce in un sistema di controllo indispensabile per consentire al RPCT di attuare un monitoraggio complessivo efficiente e tempestivo, fornendo anche riscontri ed elementi utili per la predisposizione del PTPCT;
- promozione della partecipazione dell'Amministrazione ad iniziative interistituzionali in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza. L'accreditamento nel Registro RPCT delle amministrazioni e degli enti tenuto dall'Anac consente la partecipazione ad un apposito Forum, attraverso il quale è possibile confrontarsi e condividere esperienze, metodologie, buone pratiche. Tale Registro è funzionale altresì alla creazione di una rete nazionale dei Responsabili della prevenzione della corruzione e della trasparenza e al potenziamento dei canali di comunicazione tra coloro i quali appartengono ad organismi analoghi.

### **3.4. Obiettivi individuali**

Il Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Autorità prevede che il Segretario generale *“coordina l'attività di misurazione e valutazione delle performance individuali del personale e provvede alla valutazione dei dirigenti, informandone la Commissione di garanzia e controllo”* (articolo 9, comma 2, lettera h – bis), mentre spetta al Servizio Risorse Umane la *“predisposizione del modello di valutazione e misurazione delle performance individuali e attuazione delle procedure relative alla valutazione del personale”* (articolo 21, comma 1, lettera i).

Nell'anno 2022, l'assegnazione degli obiettivi individuali è stata realizzata mediante l'attribuzione a ciascun dipendente, da parte del Responsabile della Struttura di appartenenza, di specifici compiti.

Nei primi mesi del 2023, sono state portate a compimento le procedure interne atte all'erogazione dell'indennità incentivante individuale (c.d. premio di valutazione) per le attività svolte nell'anno precedente. In particolare, con Comunicazione di servizio n. 2/23/SRU recante "*Indennità incentivante individuale – premio di valutazione – anno 2022*", sono stati resi noti ai dipendenti i termini e le modalità di compilazione delle schede individuali riassuntive delle attività svolte, al fine di procedere alla valutazione delle prestazioni rese nel 2022 in attuazione dei compiti assegnati.

Il sistema di misurazione e valutazione della performance individuale trova il proprio referente normativo negli articoli 35, 37, 39 e 41 del Regolamento concernente il trattamento giuridico ed economico del personale, sui quali ha inciso la delibera n. 37/16/CONS che ha eliminato - dalla struttura dell'indennità incentivante individuale - l'elemento della "presenza in servizio", modificando altresì le modalità di calcolo dell'indennità. L'abolizione del cd. premio presenza ha consentito all'Autorità di allinearsi – fin dal 2016 - alle *best practises* che considerano non giustificato il riconoscimento di incentivi economici connessi al dato della mera presenza in servizio.

Per quanto concerne le modalità e le procedure di valutazione dei dipendenti, dirigenti e non, si registra continuità rispetto agli anni precedenti. Oggetto di valutazione è la qualità della prestazione resa da ciascun dipendente, tenuto conto della qualifica di appartenenza. Il motivato giudizio di valutazione è proposto dal dirigente al direttore e da questi definito d'intesa con il Segretario Generale.

Nel 2022, è stato sottoscritto l'Accordo sindacale – siglato dalla Delegazione trattante e dalle Organizzazioni sindacali in data 6 aprile 2022 – avente ad oggetto, tra l'altro, i nuovi meccanismi di progressione economica, che troveranno applicazione, a partire dal 1° gennaio 2024, relativamente alle attività svolte nell'anno 2023.

Il nuovo Piano della *performance* 2023 – 2025 dell'Autorità, in una logica di valorizzazione delle risorse e miglioramento della performance, prevede – tra gli obiettivi da realizzare nel 2023 – la definizione di un sistema finalizzato al riconoscimento del merito, al fine di individuare obiettivi individuali da raccordare ed integrare con gli

obiettivi strategici ed organizzativi, così da fornire una prospettiva unitaria della performance complessiva.

#### 4. Risorse, efficienza ed economicità

L'Autorità è, da sempre, particolarmente attenta ai temi dell'efficienza, dell'efficacia e della trasparenza dell'azione amministrativa.

##### La digitalizzazione dei processi

Nell'ambito del **progetto di Trasformazione Digitale** avviato fin dal 2017, l'Autorità ha continuato a sviluppare il percorso volto alla digitalizzazione dei processi di gestione dei procedimenti e alla dematerializzazione dei flussi, al fine di implementare l'efficienza e la tracciabilità della gestione documentale e l'interoperabilità con le banche dati di altre amministrazioni. Il Progetto di trasformazione digitale dell'Autorità si è sviluppato lungo tre linee di intervento: a) Piattaforma SIA per la digitalizzazione dei "processi interni" avviato nel 2017; b) Piattaforma SIA2 per la digitalizzazione dei "processi esterni" e la gestione delle banche dati avviato nel 2019; c) Piano della sicurezza ICT avviato nel 2020.

Il progetto di Trasformazione Digitale è stato attuato, in primo luogo, mediante la realizzazione di un "**Sistema Informativo dell'Autorità**" (c.d. SIA), moderno e in grado di ottimizzare e integrare i processi interni ed esterni dell'Amministrazione, per gestire in maniera efficiente e trasparente i processi di lavoro e migliorare la gestione dei dati, garantendone sicurezza e trasparenza. Nel corso del 2022, sono state ulteriormente estese le funzionalità del SIA, che, ad oggi, riguardano: a) il sistema di protocollo; b) la fascicolazione e l'archiviazione della documentazione amministrativa; c) l'implementazione di *workflow* procedurali (piani di azioni strutturati in base alle specificità delle diverse tipologie di procedimenti); d) la gestione informatizzata delle attività degli organi collegiali.

In secondo luogo, la forte spinta alla digitalizzazione di AGCOM, unitamente alla diffusione delle tecnologie *web*, *cloud* e del lavoro da remoto, ha fatto emergere l'esigenza di affrontare le problematiche connesse alla sicurezza informatica. Con le iniziative in materia di sicurezza ICT, raccolte nel **Piano della Sicurezza ICT di AGCOM**, l'Autorità ha realizzato l'obiettivo di innalzare il livello di protezione nei confronti degli incidenti informatici investendo, tra l'altro, sulla formazione specifica per i dipendenti.

L'ultima fase del processo di Trasformazione Digitale riguarda il **progetto SIA2**, ed in particolare l'evoluzione del sistema informativo integrato dell'Autorità verso la creazione di una banca dati anagrafica unica dei soggetti giuridici, fondata su un sistema di *Master Data Management* in grado di garantire l'interoperabilità con altri sistemi informativi, sia interni che esterni all'Autorità. Il sistema - che nel 2022 è stato collaudato in via definitiva - consente di agevolare la condivisione delle informazioni in possesso alla PA e disporre di dati sempre certificati, consistenti e aggiornati. Nel 2022, inoltre, è stato rilasciato il Portale dei servizi *online*, che costituirà un punto di accesso telematico unico ai servizi digitali erogati dall'Autorità a cittadini e imprese; nell'ambito del Portale, è stato reso disponibile il primo servizio pilota, ovvero l'Informativa Economica di Sistema (IES). Nel corso dell'anno, sono proseguite anche le attività per l'evoluzione applicativa della piattaforma *ConciliaWeb*, in conformità al Codice per l'Amministrazione Digitale (CAD) e al Piano triennale per l'Informatica nella Pubblica amministrazione 2020 – 2022.

Nell'ambito delle attività di consolidamento del sistema informativo di gestione documentale, in linea con i principi e gli indirizzi generali della *Digital Transformation*, l'Autorità ha adottato il Manuale di gestione documentale<sup>159</sup>, obbligatorio ai sensi delle “*Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici*” emanate dall'Agenzia per l'Italia Digitale. Il Manuale disciplina minuziosamente tutti gli aspetti che regolano la creazione dei documenti istituzionali dell'Autorità, la relativa conservazione, i flussi documentali sia interni che esterni, nonché i termini e le modalità di conservazione e smaltimento della documentazione non più rilevante, tramite apposito “Piano di conservazione”.

### **Il sistema dei controlli interni**

Al fine di rafforzare l'efficienza, l'efficacia e la trasparenza dei processi interni, fin dal 2017 l'Autorità ha previsto una struttura istituzionalmente preposta alle attività di controllo interno (il Servizio sistema dei controlli interni). È stato, dunque, implementato un compiuto sistema di controllo strategico, al fine di verificare l'effettiva realizzazione degli obiettivi pianificati dall'Autorità. Inoltre, l'Autorità ha rafforzato il sistema di controllo di gestione, in modo da orientare, previa definizione dei diversi processi

---

<sup>159</sup> Delibera n. 118/22/CONS del 13 aprile 2022 recante “*Adozione del manuale di gestione documentale*”.

necessari al conseguimento dei compiti istituzionali dell'Autorità, l'azione dell'amministrazione verso obiettivi di efficienza e riduzione dei costi.

Nell'ambito del Servizio dei controlli interni, inoltre, opera il **Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza**, istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 7, della legge n. 190/2012.

Il sistema dei controlli interni è completato dalla presenza di due organismi indipendenti, la Commissione di garanzia e controllo e il Comitato etico.

### **La gestione finanziaria e il bilancio**

L'Autorità, ai sensi delle leggi istitutive (articolo 2, comma 27 della legge 14 novembre, n. 481 e articolo 1, comma 9 della legge n. 249/1997), gode di autonomia organizzativa, contabile e amministrativa. Agli oneri di funzionamento dell'Autorità – che non grava più, *de facto*, sul bilancio dello Stato – si provvede mediante il **contributo versato dai soggetti operanti nei settori di competenza**.

Con riferimento alle entrate relative all'esercizio 2022, l'Autorità ha adottato le seguenti delibere in materia di contributo:

- delibera n. 376/21/CONS del 18 novembre 2021, recante “*Misura e modalità di versamento del contributo dovuto all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per l'anno 2022 dai soggetti che operano nel settore delle comunicazioni elettroniche*”, con la quale ha previsto, a carico degli operatori del settore delle comunicazioni elettroniche, una aliquota pari a 1,30 per mille dei ricavi;
- delibera n. 377/21/CONS del 18 novembre 2021, recante “*Misura e modalità di versamento del contributo dovuto all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per l'anno 2022 dai soggetti che operano nel settore dei servizi media*”, con la quale ha previsto, a carico degli operatori del settore dei servizi media, una aliquota pari a 1,90 per mille dei ricavi;
- delibera n. 378/21/CONS del 18 novembre 2021, recante “*Misura e modalità di versamento del contributo dovuto all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per l'anno 2022 dai soggetti che operano nel settore dei servizi postali*”, con la quale ha previsto, a carico degli operatori del settore dei servizi postali, una aliquota pari a 1,35 per mille dei ricavi;
- delibera n. 380/21/CONS del 18 novembre 2021, recante “*Misura e modalità di versamento del contributo annuo dovuto dagli organizzatori delle competizioni per la commercializzazione dei diritti audiovisivi sportivi ai sensi dell'art. 29 del decreto legislativo 9 gennaio 2008, n. 9 per l'anno 2021 (stagione sportiva 2020/2021)*”, con la quale ha previsto, a carico degli organizzatori delle competizioni sportive un contributo pari a 0,490 per mille dei ricavi lordi derivanti dalla commercializzazione dei diritti audiovisivi sportivi conseguiti in riferimento alla stagione sportiva 2020/2021;

- delibera n. 379/21/CONS del 18 novembre 2021, recante “*Misura e modalità di versamento del contributo dovuto all’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per l’anno 2022 dai soggetti che operano nel settore dei servizi di intermediazione online e dei motori di ricerca online*”, con la quale ha previsto, a carico dei soggetti che operano nel settore dei servizi di intermediazione *online* e dei motori di ricerca online, una aliquota pari a 1,5 per mille dei ricavi;
- delibera n. 375/22/CONS del 20 ottobre 2022, recante “*Misura e modalità di versamento del contributo dovuto all’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per l’anno 2022 dagli editori di pubblicazioni di carattere giornalistico e dai prestatori di servizi della società dell’informazione*”, con la quale ha previsto, a carico degli editori di pubblicazioni di carattere giornalistico e dei prestatori di servizi della società dell’informazione, una aliquota pari a 2 per mille dei ricavi<sup>160</sup>;
- delibera n. 376/22/CONS del 20 ottobre 2022 recante “*Misura e modalità di versamento del contributo dovuto all’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per l’anno 2022 dai fornitori di servizi di piattaforma per la condivisione di video*”, con la quale ha previsto, a carico dei fornitori di servizi di piattaforma per la condivisione di video, una aliquota pari a 2 per mille dei ricavi.

Tra le principali novità dell’esercizio 2022 sul versante delle entrate, si evidenzia che l’Autorità – ai sensi dei decreti legislativi n. 177 e n. 208 dell’8 novembre 2019 – dispone, a partire dal corrente esercizio, di nuove fonti di finanziamento rappresentate dai contributi dovuti dai fornitori di servizi di condivisione di video tramite piattaforme online (c.d. *video-sharing platform*), dagli editori di pubblicazioni di carattere giornalistico e dai prestatori di servizi della società dell’informazione.

Le entrate contributive dell’Autorità rappresentano circa il 98% delle entrate iscritte nel bilancio di previsione 2022, il restante 2% delle entrate correnti deriva da altre entrate (trasferimenti, rimborsi, interessi attivi). Nessun trasferimento statale è stato previsto nell’esercizio 2022.

La successiva Tabella 4 illustra, alla data del 31 dicembre 2022<sup>161</sup>, le principali entrate derivanti dal solo contributo dovuto dagli operatori dei settori comunicazioni elettroniche, servizi *media*, servizi postali, piattaforme *online*, diritto d’autore e piattaforme di condivisione video. Il contributo complessivo risulta pari a €/ mln 68.393, di cui il 52% versato dai soggetti che operano nel settore delle comunicazioni elettroniche, il 36% derivante dalla contribuzione dei soggetti che operano nel settore dei servizi

---

<sup>160</sup> La delibera elenca le tipologie di ricavi utili quale base per il calcolo dell’aliquota.

<sup>161</sup> Al netto delle partite di giro.

media, il 10% proveniente dal contributo a carico degli operatori dei servizi postali e il 2% derivante dal contributo posto a carico degli operatori piattaforme online.

*Tabella 4 – Dinamica delle entrate di competenza derivanti dal contributo degli operatori dei settori comunicazioni elettroniche, servizi media, servizi postali, piattaforme online, diritto d'autore e piattaforme di condivisione video (€/mln)*

|                                                                                                                                           | Consuntivo 2021 (A) | Previsioni 2022 (B) | Consuntivo 2022 (C) | Differenza = (C-B) | Incidenza = (C/B) | Differenza = (C-A) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|--------------------|-------------------|--------------------|
| Contributo operatori comunicazioni elettroniche                                                                                           | 37.325              | 36.744              | 35.392              | (1.352)            | 96%               | (1.933)            |
| <i>Aliquota contributiva</i>                                                                                                              | <i>1,30‰</i>        | <i>1,30‰</i>        |                     |                    |                   |                    |
| Contributo operatori servizi media                                                                                                        | 26.594              | 24.177              | 24.636              | 459                | 102%              | (1.958)            |
| <i>Aliquota contributiva</i>                                                                                                              | <i>1,9‰</i>         | <i>1,9‰</i>         |                     |                    |                   |                    |
| Contributo operatori servizi postali                                                                                                      | 6.335               | 8.515               | 6.714               | (1.801)            | 79%               | 379                |
| <i>Aliquota contributiva</i>                                                                                                              | <i>1,35‰</i>        | <i>1,35‰</i>        |                     |                    |                   |                    |
| Contributo operatori piattaforme online                                                                                                   | 845                 | 4.013               | 1.516               | (2.497)            | 38%               | 671                |
| <i>Aliquota contributiva</i>                                                                                                              | <i>1,5‰</i>         | <i>1,5‰</i>         |                     |                    |                   |                    |
| Contributo editori di pubblicazioni di carattere giornalistico e prestatori di servizi della società dell'informazione (diritto d'autore) | -                   | -                   | 86                  | 86                 | -                 | 86                 |
| <i>Aliquota contributiva</i>                                                                                                              | <i>2,0‰</i>         | <i>2,0‰</i>         |                     |                    |                   |                    |
| Contributo piattaforme di condivisione video                                                                                              | -                   | -                   | 49                  | 49                 | -                 | 49                 |
| <i>Aliquota contributiva</i>                                                                                                              | <i>2,0‰</i>         | <i>2,0‰</i>         |                     |                    |                   |                    |
| <b>Totale</b>                                                                                                                             | <b>71.100</b>       | <b>73.449</b>       | <b>68.393</b>       | <b>(5.056)</b>     | <b>93%</b>        | <b>(2.707)</b>     |

L'ammontare delle entrate complessive al 31 dicembre 2022 registra una diminuzione di circa il 7% rispetto all'esercizio finanziario 2021.

Più precisamente, nell'ambito del contributo operatori si registra uno scostamento in diminuzione del 5% tra quanto accertato nel 2021 e quanto accertato nel 2022. Considerando i singoli settori, si rileva una diminuzione del 2% delle entrate relative al contributo degli operatori di comunicazioni elettroniche e di circa il 4% delle entrate

relative al contributo degli operatori dei servizi media e un lieve aumento pari al + 6% del contributo degli operatori dei servizi postali.

Sotto il profilo delle spese, l'ammontare degli impegni complessivi al 31 dicembre 2022 presenta un andamento sostanzialmente costante rispetto all'esercizio 2021, mentre l'incidenza degli stessi sulla previsione di competenza, pari a €/mln 81.899, è pari al 92%, con una minore spesa di €/mln 6.919.

Dalla successiva Tabella 5 si evince che gli impegni di parte corrente al 31 dicembre 2022 risultano pari a €/ mln 68.164, mentre gli impegni in conto capitale sono pari a €/ mln 6.816, con una minore uscita di €/ mln 259 rispetto alle previsioni definitive.

*Tabella 5 – Dinamica degli impegni al 31/12/2022 (€/mln)*

|                                                                  | Previsioni definitive 2022 (A) | Consuntivo 2022 (B) | Differenza = (B-A) | Incidenza pagamenti su impegni %=(B/A) |
|------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------|--------------------|----------------------------------------|
| <b>Titolo I – Spese correnti</b>                                 |                                |                     |                    |                                        |
| Compensi ed oneri diversi per gli organi istituzionali           | 1.234                          | 1.105               | (129)              | 90%                                    |
| Segretariato generale                                            | 4.041                          | 3.508               | (533)              | 87%                                    |
| Servizio giuridico                                               | 55                             | 16                  | (39)               | 29%                                    |
| Servizio programmazione finanziaria e bilancio                   | 52.966                         | 52.074              | (892)              | 98%                                    |
| Servizio affari generali e contratti                             | 6.596                          | 5.929               | (667)              | 90%                                    |
| Servizio risorse umane                                           | 2.195                          | 1.473               | (722)              | 67%                                    |
| Servizio sistemi informativi e digitalizzazione                  | 2.934                          | 1.900               | (1.034)            | 65%                                    |
| Servizio rapporti con l'Unione Europea e attività internazionali | 124                            | 74                  | (50)               | 60%                                    |
| Direzioni reti e servizi di comunicazioni elettroniche           | 362                            | 195                 | (167)              | 54%                                    |
| Direzione servizi media                                          | 2.091                          | 1.341               | (750)              | 64%                                    |
| Direzione tutela dei consumatori                                 | 5                              | -                   | (5)                | -                                      |
| Direzione studi, ricerche e statistiche                          | 1.150                          | 505                 | (645)              | 44%                                    |
| Direzione servizi postali                                        | 5                              | -                   | (5)                | -                                      |
| Direzione per i servizi digitali                                 | 45                             | 24                  | (21)               | 54%                                    |
| Servizio sistema dei controlli interni                           | 20                             | 20                  | -                  | 100%                                   |
| Somme non attribuibili – Fondo di riserva                        | 1.000                          | -                   | (1.000)            | -                                      |
| <b>Totale delle spese correnti</b>                               | <b>74.824</b>                  | <b>68.164</b>       | <b>(6.660)</b>     | <b>91%</b>                             |
| <b>Titolo II – Spese in conto capitale</b>                       |                                |                     |                    |                                        |
| <b>Totale delle spese in conto capitale</b>                      | <b>7.075</b>                   | <b>6.816</b>        | <b>(259)</b>       | <b>96%</b>                             |
| <b>Spese complessive</b>                                         | <b>81.899</b>                  | <b>74.980</b>       | <b>(6.919)</b>     | <b>92%</b>                             |

La tabella seguente (**Tabella 6**) illustra gli esiti della verifica, per l'anno 2022, del rispetto dei limiti di spesa per beni e servizi di cui alla Legge n. 160/2019.

*Tabella 6 – Verifica rispetto limiti di spesa per beni e servizi anno 2022 (euro)*

|                                    | Impegni 2022         |
|------------------------------------|----------------------|
| <b>Acquisto beni e servizi</b>     | <b>11.235.845,99</b> |
| di cui                             |                      |
| - Spese escluse Covid -19          | 8.954,52             |
| - Spese escluse Progetti UE        | 29.569,52            |
| - Spese escluse BMAP               | 499.316,81           |
| - Convenzione Mise-Agcom           | 28.300,00            |
|                                    |                      |
| <b>Saldo Spese dopo esclusioni</b> | <b>10.669.705,14</b> |
|                                    |                      |
| <i>limite ex lege</i>              | 12.531.128,22        |

Dalla tabella emerge che sia l'ammontare degli "Acquisti di beni e servizi", sia il "Saldo Spese dopo le esclusioni" sono al di sotto dei limiti fissati dalla legge, pari a 12.531.128,22 euro.

### **L'attività contrattuale**

Sotto il profilo dell'attività contrattuale, si evidenzia un andamento sostanzialmente costante nel biennio 2021-2022 delle procedure complessivamente svolte, che, comunque, nel corso del 2022, presentano solo una lieve flessione (circa 1%), rispetto all'anno precedente.

Nella successiva **Tabella 7**, si rappresenta la ripartizione dell'attività contrattuale svolta dall'Autorità sulla base della procedura di scelta del contraente, distinguendo tra procedure interne o esterne a Consip/Mepa.

Tabella 7 - Dati quantitativi al 31/12/2022

| Scelta del contraente                                             | 2021        |                |            | 2022        |                |            | $\Delta = (F-E)$ |
|-------------------------------------------------------------------|-------------|----------------|------------|-------------|----------------|------------|------------------|
|                                                                   | Mepa Consip | No Mepa Consip | Totale (E) | Mepa Consip | No Mepa Consip | Totale (F) |                  |
| Procedura aperta (A)                                              | -           | 19             | <b>19</b>  | 2           | 15             | <b>17</b>  | <b>(2)</b>       |
| Procedura negoziata senza previa pubblicazione del bando (B)      | 6           | 2              | <b>8</b>   | 12          | -              | <b>12</b>  | <b>4</b>         |
| Affidamento diretto (C)                                           | 104         | 75             | <b>179</b> | 77          | 85             | <b>162</b> | <b>(17)</b>      |
| Affidamento diretto in adesione ad accordo quadro/convenzione (D) | 12          | 1              | <b>13</b>  | 18          | 6              | <b>24</b>  | <b>11</b>        |
| <b>Totale affidamenti (C+D)</b>                                   | <b>116</b>  | <b>76</b>      | <b>192</b> | <b>95</b>   | <b>91</b>      | <b>186</b> | <b>(6)</b>       |
| <b>Totale complessivo (A+B+C+D)</b>                               | <b>122</b>  | <b>97</b>      | <b>219</b> | <b>109</b>  | <b>106</b>     | <b>215</b> | <b>(4)</b>       |

La Tabella evidenzia, in particolare, che le procedure effettuate nel corso del 2022 sono state complessivamente 215, a fronte di 219 nel 2021, con una lieve flessione (circa 1%), rispetto all'anno precedente.

Da una analisi puntuale dei dati, si rileva che la diminuzione del numero delle procedure nell'anno 2022 è stata determinata essenzialmente da una sensibile riduzione del numero di affidamenti diretti (-17). Si registra, invece, un aumento del numero di affidamenti diretti in adesione ad accordo quadro/convenzione (+11). Le procedure espletate avvalendosi degli strumenti MePa/Consip sono state 109 nell'anno 2022 e 122 nell'anno 2021, con un decremento percentuale dell'11%. Risulta, invece, in aumento il numero delle procedure effettuate al di fuori del sistema MePa/Consip, (106 nell'anno 2022 e 97 nell'anno 2021).<sup>162</sup>

I dati evidenziano che, nell'anno 2022, sono state realizzate complessivamente, 17 procedure aperte, 12 procedure negoziate senza previa pubblicazione del bando, 162 affidamenti diretti e 24 affidamenti diretti in adesione ad accordo quadro/convenzione.

<sup>162</sup> Si ricorda che tale procedura viene realizzata per fare fronte alle esigenze di acquisto di beni e servizi appartenenti a categorie merceologiche non presenti sul sistema Mepa/Consip, perché, ad esempio, caratterizzati da un elevato contenuto tecnico e specialistico.

**La tabella 8** rappresenta la valorizzazione complessiva, in termini economici, per ciascuna tipologia di procedura espletata dall'Autorità nell'anno 2022, comparata con i corrispondenti importi dell'anno precedente.

*Tabella 8 - Dati economici €/ mln al 31/12/2022*

| Scelta del contraente                                             | 2021         |                |               | 2022         |                |               | $\Delta = (F-E)$ |
|-------------------------------------------------------------------|--------------|----------------|---------------|--------------|----------------|---------------|------------------|
|                                                                   | Mepa Consip  | No Mepa Consip | Totale (E)    | Mepa Consip  | No Mepa Consip | Totale (F)    |                  |
| Procedura aperta (A)                                              | -            | 6.736          | <b>6.736</b>  | 4.375        | 3.894          | <b>8.269</b>  | <b>1.533</b>     |
| Procedura negoziata senza previa pubblicazione del bando (B)      | 782          | 310            | <b>1.092</b>  | 940          | -              | <b>940</b>    | <b>(152)</b>     |
| Affidamento diretto (C)                                           | 1.422        | 533            | <b>1.955</b>  | 1.220        | 370            | <b>1.590</b>  | <b>(365)</b>     |
| Affidamento diretto in adesione ad accordo quadro/convenzione (D) | 1.360        | 347            | <b>1.707</b>  | 3.235        | 83             | <b>3.318</b>  | <b>1.611</b>     |
| <b>Totale affidamenti (C+D)</b>                                   | <b>2.782</b> | <b>880</b>     | <b>3.662</b>  | <b>4.455</b> | <b>453</b>     | <b>4.908</b>  | <b>1.246</b>     |
| <b>Totale complessivo (A+B+C+D)</b>                               | <b>3.564</b> | <b>7.926</b>   | <b>11.490</b> | <b>9.770</b> | <b>4.347</b>   | <b>14.117</b> | <b>2.627</b>     |

In particolare, la spesa complessiva delle gare e degli affidamenti effettuati nel 2022 ammonta a €/ mln 14.117, con una variazione percentuale in aumento del 23% circa, rispetto al 2021, in cui la spesa ammontava a €/ mln 11.490.

Tale divario è giustificato dalle procedure di gara aperte, che nell'anno 2021 registravano un importo complessivo pari a €/ mln 6.736, mentre per l'anno 2022 ammontano complessivamente a €/ mln 8.269 e dagli affidamenti diretti in adesione ad accordo quadro/convenzione, che nell'anno 2021 ammontavano a €/ mln 1.707, mentre nell'anno 2022 ammontano a €/ mln 3.318.

Gli affidamenti diretti in adesione ad accordo quadro/convenzione hanno riguardato prevalentemente spese informatiche. Risulta una lieve diminuzione del numero degli affidamenti diretti (186 nell'anno 2022 e 192 nell'anno 2021) e un aumento del relativo valore economico (€/mln 4.908 per l'anno 2022 e €/ mln 3.662 per l'anno 2021).

A fronte di un aumento del numero delle procedure negoziate (8 nel 2021 e 12 nel 2022), si registra una variazione in diminuzione del 16% della spesa complessiva delle stesse rispetto al precedente anno. Tali procedure negoziate senza previa pubblicazione del bando hanno riguardato prettamente spese informatiche, spese per la fornitura di

materiale igienico sanitario e servizio di cassa e tesoreria dell'Autorità, servizio di rassegna stampa *online* e di monitoraggio audio-video dell'Autorità, servizio di deposito, custodia e consultazione dell'archivio cartaceo dell'Autorità, implementazioni del *software* degli applicativi GIS e web-GIS.

Aumenta, rispetto all'anno precedente, la spesa complessiva delle gare e degli affidamenti effettuati in adesione al sistema Consip/Mepa, che, nell'anno 2022, è pari a €/ mln 9.770, mentre, nel 2021, ammontava a €/ mln 3.564.

Viceversa, diminuisce la spesa complessiva relativa all'attività negoziale svolta al di fuori del sistema Mepa/Consip, seppure siano aumentate le procedure (nel 2022 l'Autorità, ha effettuato 106 procedure di gara e affidamenti diretti per un importo complessivo pari a €/migl 4.347, mentre, nel 2021, a fronte di 97 procedure espletate al di fuori del sistema Mepa/Consip, il costo totale ammontava a €/ mln 7.926).

La spesa relativa alle procedure esterne al sistema Consip-Mepa costituisce il 31% dell'intera attività negoziale dell'Autorità del 2022, a fronte del 69% del 2021.

## 5. Pari opportunità

L'Autorità rispetta appieno il principio giuridico delle “pari opportunità” tra gli individui, inteso dal nostro ordinamento come l'impegno alla parità di trattamento tra le persone e alla parità tra uomini e donne nell'ambito dell'attività lavorativa. Tale principio presuppone l'assenza di qualsivoglia discriminazione diretta o indiretta basata sul genere, l'appartenenza etnica, il credo religioso o le convinzioni personali, le disabilità, l'età o l'orientamento sessuale.

L'Autorità, anche nel 2022, ha rivolto la massima attenzione allo scrupoloso rispetto del principio delle pari opportunità, agevolando - senza alcun tipo di discriminazione - la fruizione da parte dei propri dipendenti degli istituti riconosciuti dalla legge quali ausilio alle esigenze personali e familiari, e applicando i principi di celerità nell'adozione dei provvedimenti, attenzione alle novità normative in materia, *favor laboratoris*.

Per quanto riguarda la composizione del personale in termini di genere, la parità di genere risulta in linea di massima rispettata, anche se, per quanto concerne la qualifica dirigenziale, il rapporto tra uomini e donne muta significativamente poiché le donne dirigenti rappresentano soltanto il 39% del totale.

*Tabella 9 – Composizione personale dirigente per genere al 31/12/2022*

| Personale dirigente | Numero uomini/donne al 31/12/2022 |    |     | Percentuale uomini/ donne al 31/12/2022 |     |
|---------------------|-----------------------------------|----|-----|-----------------------------------------|-----|
|                     | U                                 | D  | Tot | U                                       | D   |
|                     | 20                                | 13 | 33  | 61%                                     | 39% |

Tuttavia, si segnala che la percentuale di donne che ricoprono ruoli apicali è significativamente aumentata rispetto alla precedente consiliatura: per la prima volta, due Componenti del Consiglio (dunque, il 50 %) e il Segretario generale sono donne.

Al fine di promuovere una più efficiente conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, fin dal 2017 è stata introdotta, previa intesa con le organizzazioni sindacali, una disciplina sul **lavoro a distanza** e sul **lavoro a tempo parziale** (Delibera n. 354/17CONS del 13 settembre 2017). Si è ritenuto, infatti, che il lavoro a distanza e il lavoro a tempo parziale permettano di realizzare economie di gestione attraverso un impiego più flessibile delle risorse umane, nonché un maggiore benessere organizzativo, rafforzando la tutela di situazioni particolarmente meritevoli di attenzione sotto il profilo sociale.

Con l'accordo sindacale del 6 aprile 2022, è stata raggiunta una nuova intesa sul Lavoro a distanza, da attuare mediante la predisposizione di un nuovo Regolamento. Il nuovo Regolamento è stato successivamente adottato con l'accordo sindacale del 19 gennaio 2023 e ratificato con delibera n. 13/23/CONS.

Con riferimento agli istituti giuridici dei **congedi parentali, malattie del bambino, riposi giornalieri per allattamento, part time**, le tabelle che seguono illustrano il numero di ore fruiti, nel corso dell'anno 2022, dai dipendenti dell'Autorità (separati per sesso).

*Tabella 10 - Dipendenti che hanno fruito di permessi per congedi parentali nel 2022*

|                               | <b>UOMINI</b> | <b>DONNE</b>  |
|-------------------------------|---------------|---------------|
| Numero di dipendenti fruitori | <b>11</b>     | <b>14</b>     |
| Numero di ore fruito          | <b>675,45</b> | <b>772,30</b> |

*Tabella 11 - Dipendenti che hanno fruito di permessi per malattia del bambino nel 2022*

|                               | <b>UOMINI</b> | <b>DONNE</b> |
|-------------------------------|---------------|--------------|
| Numero di dipendenti fruitori | <b>8</b>      | <b>12</b>    |
| Numero di ore fruito          | <b>223</b>    | <b>900</b>   |

*Tabella 12 - Dipendenti che hanno fruito di riposi giornalieri per allattamento nel 2022*

|                               | <b>UOMINI</b> | <b>DONNE</b> |
|-------------------------------|---------------|--------------|
| Numero di dipendenti fruitori | <b>1</b>      | <b>3</b>     |
| Numero di ore fruito          | <b>2</b>      | <b>27</b>    |

*Tabella 13 - Dipendenti che hanno fruito del part time nel 2022*

|                               | <b>UOMINI</b> | <b>DONNE</b> |
|-------------------------------|---------------|--------------|
| Numero di dipendenti fruitori | <b>0</b>      | <b>3</b>     |
| Numero di ore fruito          | <b>-</b>      | <b>-</b>     |

*Tabella 14 - Numero di dipendenti assunti in qualità di categorie protette nel 2022*

|                               | <b>UOMINI</b> | <b>DONNE</b> |
|-------------------------------|---------------|--------------|
| Numero di dipendenti fruitori | <b>0</b>      | <b>0</b>     |