



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
AGCOM COMUNICAZIONI

Allegato A alla delibera n. 233/20/CONS

## **PIANO DELLA PERFORMANCE 2020-2022**

## SOMMARIO

<b>1. Presentazione del Piano .....</b>	<b>3</b>
<b>2. L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni: competenze e mandato istituzionale .....</b>	<b>4</b>
<b>3. Le risorse .....</b>	<b>8</b>
<i>3.1. Struttura organizzativa e risorse umane .....</i>	<i>8</i>
<i>3.2. Risorse economico-finanziarie .....</i>	<i>10</i>
<b>4. Pianificazione strategica 2020-2022 .....</b>	<b>12</b>
<i>4.1. Obiettivi specifici annuali .....</i>	<i>15</i>
<i>4.2. Gli obiettivi annuali nell’ambito delle dinamiche evolutive dei mercati regolati .....</i>	<i>17</i>

## 1. Presentazione del Piano

Il ciclo della *performance* è stato introdotto nel sistema amministrativo nazionale con il d.lgs. n. 150/2009, 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 quale si applica alle amministrazioni pubbliche di cui al d.lgs. 165/2001.

Per quanto il suddetto decreto legislativo non trovi diretta applicazione nei confronti delle Autorità indipendenti, riferendosi esplicitamente “alle amministrazioni pubbliche” di cui all’art. 1, co. 2, del d.lgs. 165/2001, l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha ritenuto di fare propri alcuni principi generali, soprattutto con riferimento al ciclo della *performance* e all’attività di pianificazione strategica, al fine di garantire la maggiore efficienza ed efficacia dell’azione amministrativa.

Il Piano della *performance* definisce il legame tra il mandato istituzionale dell’Autorità e gli obiettivi strategici al cui perseguimento nel triennio di riferimento essa orienta la propria attività nei settori delle comunicazioni elettroniche, dell’audiovisivo, dell’editoria e postale, individuando le priorità ritenute maggiormente rilevanti alla luce delle risorse disponibili, nonché dei vincoli e delle opportunità derivanti dal contesto interno ed esterno.

In linea con quanto previsto dalla normativa prima citata (d.lgs. n. 150/2009), l’Autorità redige il Piano della *performance* e lo aggiorna con cadenza annuale, in coerenza con i contenuti ed il ciclo della programmazione finanziaria e di bilancio.

In considerazione del particolare e delicato contesto in cui l’Autorità è chiamata a adempiere al proprio mandato nei settori di competenza istituzionale, si rileva l’opportunità di continuare a perseguire, in una logica di stabilità e coerenza, il percorso intrapreso con il Piano della *performance* relativo al triennio 2019-2021 (delibera n. 316/19/CONS), confermando, anche per il triennio 2020-2022, gli obiettivi strategici ivi indicati.

Nell’ambito del presente documento, pertanto, sono individuati gli obiettivi specifici relativi all’anno 2020 che l’Autorità si propone di perseguire alla luce del mandato istituzionale affidatole dal quadro normativo che ne disciplina e guida l’azione, tenendo conto delle risorse umane e finanziarie disponibili nonché del contesto, anche emergenziale, di riferimento, nella consapevolezza che esso richiederà all’Autorità, prontezza di reazione e capacità di adattamento, per rispondere alle molteplici sollecitazioni ed istanze provenienti da attori istituzionali nazionali ed internazionali, operatori economici, consumatori/utenti ed, in generale, da tutti gli *stakeholders* a vario titolo attivi nei settori e nei mercati delle comunicazioni.

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

Nell'ambito dei mercati italiani delle comunicazioni, l'Autorità, in base a quanto previsto nella legge istitutiva (legge n. 249/1997) e nelle numerose norme successivamente intervenute, nel prossimo triennio svolgerà i compiti di Autorità nazionale di regolamentazione del settore delle comunicazioni elettroniche e del settore dei servizi postali e assicurerà l'attuazione della disciplina concernente il sistema dei servizi di *media*, garantendo il rispetto dei diritti fondamentali della persona nel settore.

Avuto specifico riguardo alle funzioni di regolamentazione del settore delle comunicazioni elettroniche, il Codice delle comunicazioni elettroniche (d.lgs. n. 259/2003) attribuisce all'Autorità i compiti, e il corrispondente *tool-box*, di:

- a) promuovere la concorrenza nella fornitura delle reti e dei servizi di comunicazione elettronica, nonché delle risorse e servizi correlati (art. 13, comma 1, del CCE);
- b) contribuire allo sviluppo del mercato (art. 13, comma 5, del CCE);
- c) promuovere gli interessi dei cittadini (art. 13, comma 6, del CCE).

Si tratta di compiti concernenti, *inter alia*, la gestione delle radiofrequenze, la numerazione, la sicurezza e l'integrità delle reti, la garanzia di un'Internet aperta (*net neutrality*), lo sviluppo delle reti *broadband* ultra *broadband* e dei servizi digitali anche a supporto della strategia italiana Banda Ultra Larga, le procedure per l'individuazione e la definizione dei mercati, l'analisi del mercato e l'imposizione di obblighi regolamentari (non discriminazione, separazione contabile, accesso e uso di determinate risorse di rete, controllo dei prezzi e contabilità dei costi, separazione funzionale, pubblicazione delle informazioni e relativo accesso, etc.); ulteriori compiti riguardano il sistema di autorizzazione generale per le reti e i servizi di comunicazione elettronica e i diritti di uso delle frequenze radio e dei numeri, la risoluzione delle controversie tra imprese e la risoluzione extragiudiziale delle controversie, le disposizioni in materia di accesso e di interconnessione, gli obblighi in materia di servizio universale (accessibilità delle tariffe, qualità del servizio, modalità di calcolo del costo netto e relativo finanziamento, etc.); di rilievo sono altresì le attribuzioni in materia di tutela dei diritti degli utenti finali (contratti e esercizio del diritto di recesso, trasparenza e pubblicazione delle informazioni, qualità del servizio etc.) e, ancora, le disposizioni relative a reti ed impianti (opere civili, scavi ed occupazione di suolo pubblico, co-ubicazione e condivisione di infrastrutture, etc.).

Con riferimento al settore dei servizi *media*, ai sensi del TUSMAR (d.lgs. n. 177/2005), l'Autorità ha il compito di assicurare il rispetto dei diritti fondamentali della persona nel settore delle comunicazioni e di contribuire a garantire l'attuazione dei principi generali del sistema dei servizi di *media* audiovisivi e della radiofonia:

- a) a tutela degli utenti e dei minori (art. 3 e 4 del TUSMAR);
- b) a garanzia del pluralismo dei mezzi di comunicazione radiotelevisiva (art.5 TUSMAR);
- c) in materia di informazione e di ulteriori compiti di pubblico servizio (art. 7 TUSMAR);
- d) in materia di emittenza radiotelevisiva di ambito locale (art. 8 del TUSMAR).

Nell'ambito dei compiti ad essa affidati dal TUSMAR rientrano, in particolare, competenze tese alla disciplina delle attività e dei servizi media audiovisivi e radiofonici, all'uso efficiente dello spettro elettromagnetico e pianificazione delle frequenze, alla tutela della concorrenza e del mercato, alla valorizzazione del SIC, al controllo delle posizioni dominanti e del rispetto dei limiti anticoncentrativi nei servizi di *media*, alla promozione delle opere italiane ed europee da parte dei fornitori dei servizi di *media* audiovisivi, nonché compiti in materia di servizio pubblico generale radiotelevisivo e di disciplina della concessionaria.

Ulteriori compiti svolti dall'Autorità, attengono *inter alia* alle garanzie per la parità di accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie e per la comunicazione politica (l. n. 28/2000), alla commercializzazione dei diritti audiovisivi sportivi (d.lgs. n. 9/2008), alla risoluzione dei conflitti di interessi (l. n. 215/2004), alla tutela del diritto d'autore *online* (l. n. 633/41, legge n. 248/2000, d.lgs. n. 70/2003, d.lgs. n. 177/2005, d.lgs. n. 35/2017, l. n. 172/2017), alla vigilanza e all'applicazione delle norme in materia di divieto di pubblicità di giochi e scommesse (d.l. n. 87/2018 convertito in L. 96/2018).

I compiti svolti dall'Autorità nel campo della regolazione dei mercati italiani dei servizi postali – attribuiti con il decreto-legge n. 201/2011 (art. 21, comma 13), convertito dalla legge n. 214/2011 – si fondano essenzialmente sulle previsioni contenute nel d.lgs. n. 261/1999 ai sensi del quale l'Autorità esercita, *inter alia*, le competenze in materia di:

- a) regolazione dei mercati postali;
- b) partecipazione ai lavori e alle attività dell'Unione europea e internazionali;
- c) disciplina dei livelli di qualità e delle caratteristiche del servizio postale universale;
- d) accesso alla rete postale e relativi servizi, determinazione delle tariffe dei settori regolamentati e promozione della concorrenza nei mercati postali;
- e) monitoraggio, controllo e verifica del rispetto di standard di qualità del servizio postale universale;
- f) vigilanza sull'assolvimento degli obblighi a carico del fornitore del servizio universale e su quelli derivanti da licenze ed autorizzazioni, con particolare riferimento alle condizioni generali della fornitura dei servizi postali;
- g) analisi e monitoraggio dei mercati postali (art. 2 del d.lgs. 261/1999).

Il *corpus* normativo di riferimento dell'Autorità, peraltro, è in continua evoluzione, in risposta ai fenomeni emergenti nel settore delle comunicazioni. A titolo esemplificativo, di recente, il legislatore è intervenuto nuovamente ad ampliare il perimetro delle competenze dell'Autorità, in materia di:

- *call center* - l'art. 1, comma 243, della legge 11 dicembre 2016, n. 232 (legge di bilancio per il 2017) ha modificato l'art. 24-bis del decreto-legge 22 giugno 2012, n. 83, prevedendo che gli operatori economici che svolgono tali attività utilizzando numerazioni nazionali sono tenuti ad iscriversi al Registro degli operatori della comunicazione (ROC);
- *c.d. secondary ticketing* - l'art. 1, commi 545-546, della medesima legge di bilancio per il 2017, al fine di contrastare lo sviluppo del mercato secondario dei biglietti per eventi di intrattenimento, ha affidato all'Autorità specifici compiti in merito all'accertamento e alla repressione delle relative violazioni.

Con il decreto del MEF 12 marzo 2018 recante “Adozione delle specificazioni e regole tecniche attuative in materia di *secondary ticketing*” è stata data attuazione alle misure previste dalla legge di bilancio;

- diritto d'autore *on line* - l'art. 2 della legge n. 167 del 2017 (la cd. Legge Europea) ha attribuito all'Autorità il potere di adottare un provvedimento cautelare per la tutela dei titolari dei diritti e, in particolare, per porre fine “immediatamente” alle violazioni;
- diritto d'autore e diritti connessi al diritto d'autore - il decreto legislativo 15 marzo 2017, n. 35, che ha dato attuazione alla direttiva 2014/26/UE, ha attribuito all'Autorità compiti di accertamento in merito al possesso dei requisiti richiesti agli organismi di gestione collettiva dei diritti, di ricevimento delle segnalazioni di inizio attività di questi ultimi (art. 8), di vigilanza e controllo, nonché poteri ispettivi e di accesso (art. 40), così come l'esercizio dei relativi procedimenti sanzionatori. La legge n. 172/2017, di conversione, del decreto-legge n. 148/2017, ha liberalizzato anche la gestione del diritto d'autore, ponendo fine al monopolio SIAE e ampliando la sopra menzionata vigilanza di Agcom anche a questo mercato;
- tutela dei consumatori - la legge n. 124/2017 (“Legge annuale per la concorrenza”) ha rafforzato i poteri di vigilanza e controllo dell'Autorità in materia di costi di recesso, offerte promozionali e fornitura dei servizi di abbonamento. Inoltre, con la citata Legge annuale per la concorrenza è stato istituito il Registro dei soggetti che utilizzano indirettamente risorse nazionali di numerazione (c. 44 e 45);
- decreto MISE del 5 marzo 2018 recante “Istituzione del registro dei soggetti che usano indirettamente risorse nazionali di numerazione”.

Tabella 1 - Principali fonti normative per settore regolato

Fonte normativa	Comun. elettr.	Servizi media	Servizi postali
L. 481/1995 - Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità.	✓	✓	✓
L. 249/1997 - Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo	✓	✓	
D.lgs. 261/1999 - Attuazione della direttiva 97/67/CE concernente regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari e per il miglioramento della qualità del servizio			✓
L. 28/2000 - Disposizioni per la parità di accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie e per la comunicazione politica		✓	
D.Lgs. 259/2003 - Codice delle comunicazioni elettroniche	✓		
L. 215/2004 - Norme in materia di risoluzione dei conflitti di interessi		✓	
D.Lgs. 177/2005 - Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici		✓	
L. 9/2008 - Disciplina della titolarità e della commercializzazione dei diritti audiovisivi sportivi e relativa ripartizione delle risorse		✓	
D.L. 87/2018 conv. in L. 96/2018 – Disposizioni urgenti per la dignità dei lavoratori e delle imprese (Divieto di pubblicità di giochi e scommesse)		✓	
L. 214/2011 - Conversione in legge, con modificazioni, del d.l. n. 201/2011, recante disposizioni urgenti per la crescita, l'equità e il consolidamento dei conti pubblici (disciplina dei servizi postali)			✓
L. 232/2016 - Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2017 e bilancio pluriennale per il triennio 2017-2019 ( <i>call center, secondary ticketing</i> )	✓	✓	
D.lgs. 35/2017 - Attuazione della direttiva 2014/26/UE sulla gestione collettiva dei diritti d'autore e dei diritti connessi e sulla concessione di licenze multiterritoriali per i diritti su opere musicali per l'uso <i>online</i> nel mercato interno.		✓	
L. 124/2017 - Legge annuale per il mercato e la concorrenza (ulteriori poteri in materia di tutela dei consumatori e tenuta del Roc).	✓	✓	✓
L. 266/2005 - Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Contributo dovuto all'Autorità dai mercati di competenza)	✓	✓	✓

### 3. Le risorse

#### 3.1. *Struttura organizzativa e risorse umane*

I citati compiti – relativi alla disciplina dei settori delle comunicazioni elettroniche, dei servizi *media* e postali – sono attribuiti agli Organi di vertice dell’Autorità (Consiglio, Commissione per le infrastrutture e le reti, Commissione per i servizi e i prodotti, Presidente), i quali si avvalgono, ai fini del loro svolgimento, della struttura amministrativa costituita dal Segretariato generale e da unità organizzative di primo livello (Direzioni e Servizi) e di secondo livello (Uffici), nonché dal Consigliere per l’innovazione tecnologica e dal Capo di Gabinetto del Presidente.

Il Segretariato generale (SG) è diretto dal Segretario generale, il quale risponde al Consiglio del complessivo funzionamento della struttura, assicura il coordinamento dell’azione amministrativa e vigila sulla efficienza e sull’efficacia delle Direzioni e dei Servizi dell’Autorità.

Le unità organizzative incaricate di svolgere le attività preparatorie e istruttorie per le funzioni di regolamentazione, di vigilanza e sanzionatorie finalizzate alla disciplina dei settori di competenza dell’Autorità sono:

- a) la Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche (DRS);
- b) la Direzione infrastrutture e servizi di media (DIS);
- c) la Direzione contenuti audiovisivi (DCA);
- d) la Direzione sviluppo dei servizi digitali e della rete (DSD);
- e) la Direzione tutela dei consumatori (DTC);
- f) la Direzione servizi postali (DSP);
- g) il Servizio economico-statistico (SES);
- h) il Servizio ispettivo, registro e Co.re.com. (SIR);
- i) il Servizio rapporti con l’Unione europea e attività internazionale (SRI).

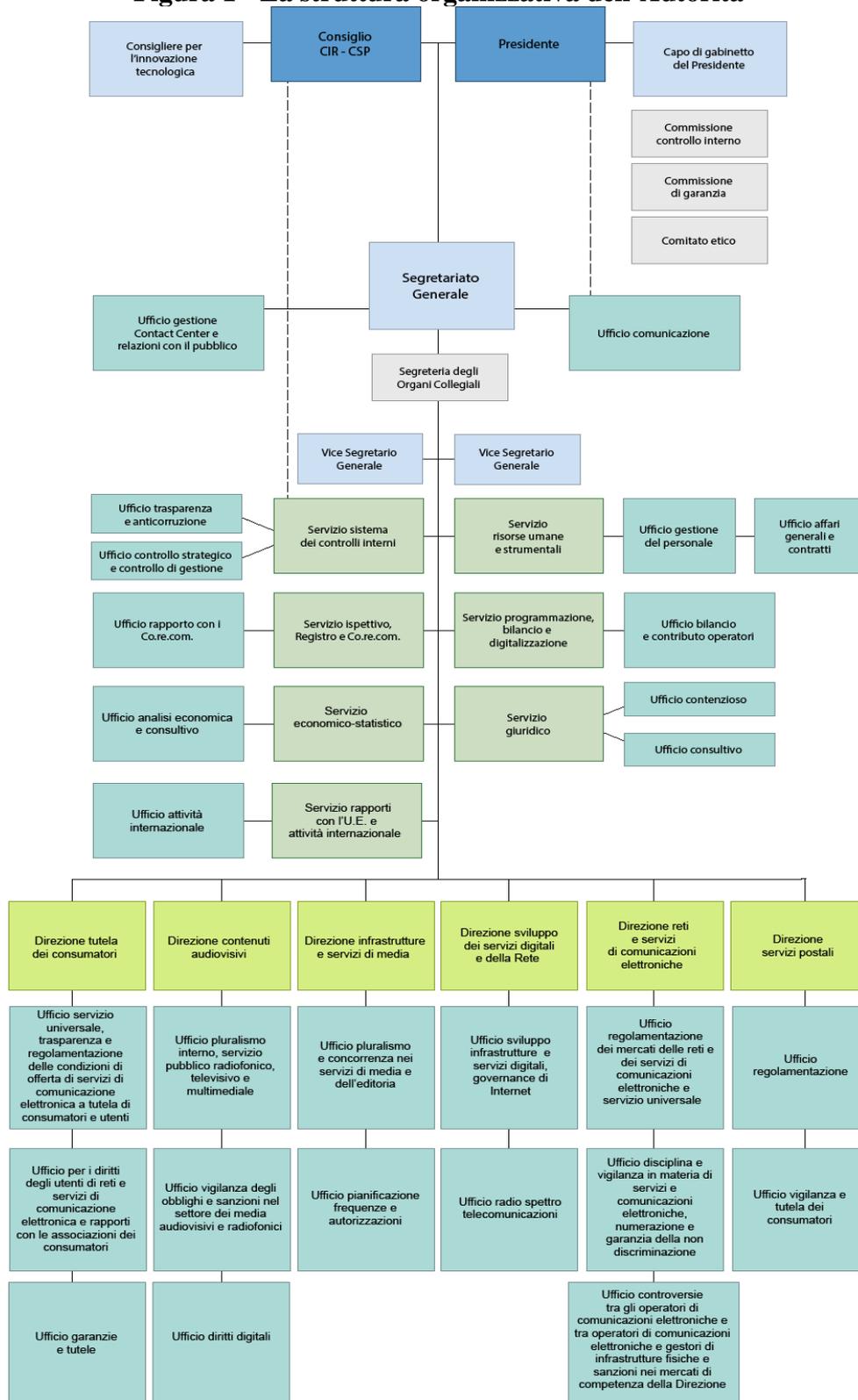
Le unità organizzative che svolgono attività di natura amministrativa e di supporto all’indirizzo politico, con compiti trasversali a tutte le finalità istituzionali dell’Autorità, sono:

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

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

La struttura organizzativa dell’Autorità, nel complesso, è composta da 14 unità organizzative (figura 1).

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



**LEGENDA**  
 Linea continua = dipendenza gerarchica  
 Trattaglio = dipendenza funzionale

Il personale dell’Autorità, al 31 marzo 2020, è pari a 344 unità e costituisce l’organico che – al netto di nuovi eventuali ingressi e di fuoriuscite per cessazione del rapporto di lavoro e del personale che presterà servizi in posizione di comando/distacco presso altre amministrazioni – sarà destinata allo svolgimento dei compiti istituzionali dell’Autorità anche nel prossimo triennio (tabella 2).

**Tabella 2 – Personale dell’Autorità in servizio al 31 marzo 2020**

<b>Unità di personale</b>	<b>2020</b>
Dirigenti	34
Funzionari	190
Operativi	97
Esecutivi	23
<b>Totale</b>	<b>344</b>

### **3.2. Risorse economico-finanziarie**

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

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

L’Autorità adotta un regime di contabilità finanziaria. In coerenza con tale impostazione, il bilancio preventivo, da approvare entro il 31 dicembre dell’anno precedente a quello cui si riferisce, assolve alla funzione di autorizzazione alla spesa<sup>1</sup>.

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

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

---

<sup>1</sup> A partire dal bilancio di previsione per l’esercizio 2016, l’Autorità ha affiancato ai tradizionali schemi di contabilità finanziaria anche la classificazione ed articolazione delle entrate e spese secondo il Piano dei conti integrato di cui al d.P.R. 4 ottobre 2013, n. 132, nell’ambito delle attività volte a adeguare il proprio sistema gestionale e contabile al processo di armonizzazione dei sistemi contabili delle amministrazioni pubbliche (legge n. 196/2009; d.lgs. n. 91/2011).

In ottemperanza a quanto dettato dal quadro regolamentare europeo di settore<sup>2</sup>, l'Agcom provvede, inoltre, ogni anno alla redazione di un Rendiconto annuale che riporta le entrate e le spese relative al settore comunicazioni elettroniche. A tal fine è stato introdotto, a partire dal 2013, un sistema di Contabilità Analitica, finalizzata ad individuare – a partire dai valori complessivi di bilancio – il costo di ciascuna struttura (centro di costo/centro di responsabilità gestionale) in cui si articola l'assetto organizzativo dell'Autorità.

Con riferimento all'anno 2020 il bilancio di previsione è stato approvato con delibera n. 480/19/CONS del 16 dicembre 2019, e prevede, al netto delle partite di giro, entrate pari a € 76.603.000,00 ed un utilizzo dell'avanzo di amministrazione presunto per € 6.697.000,00 (ai fini delle rettifiche di legge del contributo richiesto agli operatori), per assicurare la copertura di spese previste, al netto delle partite di giro, per totali € 83.300.000,00

La più importante fonte di contribuzione, rappresentata dalle entrate derivanti dai contributi degli operatori delle comunicazioni elettroniche e dei servizi media<sup>3</sup>, determina l'84,8% delle entrate correnti totali. Le entrate derivanti dagli operatori del settore postale rappresentano il 12,3% delle entrate correnti. Il contributo dovuto dagli organizzatori delle competizioni sportive per la commercializzazione dei diritti audiovisivi e quello derivante da corrispettivi per autorizzazioni satellitari ex delibera 405/02/CONS incidono per circa lo 0,8% sul totale delle entrate correnti, mentre altre entrate non contributive, relative a recuperi, rimborsi, interessi, ecc., incidono per circa il 2,0% del totale. Nessun trasferimento statale è previsto nell'esercizio 2020.

Le spese complessivamente stimate per il 2020 ammontano a € 83.300.000,00 e risultano determinate per € 77.827.000,00 da spese correnti e per € 5.473.000,00 da spese in conto capitale.

Il bilancio 2020 è formulato in coerenza con la normativa di riferimento e nel rispetto delle disposizioni di contenimento della spesa pubblica applicabili all'Autorità.

---

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

<sup>3</sup> Con riferimento alle entrate relative all'esercizio 2020, l'Autorità, in data 4 novembre 2019, ha approvato la delibera n. 434/19/CONS, recante "*Misura e modalità di versamento del contributo dovuto per l'anno 2020 dei soggetti che operano nel settore delle comunicazioni elettroniche e dei servizi media*", la delibera n. 435/19/CONS, recante "*Misura e modalità di versamento del contributo dovuto per l'anno 2020 dei soggetti che operano nel settore dei servizi postali*" e la delibera 436/19/CONS recante "*Misura e modalità di versamento del contributo annuo dovuto dagli organizzatori delle competizioni per la commercializzazione dei diritti audiovisivi sportivi, ai sensi dell'articolo 29 del decreto legislativo 9 gennaio 2008, n. 9 per la stagione sportiva 2018/2019 (contributo anno 2019)*".

#### 4. Pianificazione strategica 2020-2022

Preliminarmente alla illustrazione delle linee della pianificazione strategica per il triennio 2020-2022 ed alla relativa declinazione degli obiettivi per l'anno 2020, merita effettuare alcune considerazioni relativamente al tema dell'inquadramento di tale pianificazione rispetto alla complessiva attività che l'Autorità è chiamata a svolgere nell'esercizio delle funzioni di regolamentazione, vigilanza, controllo, garanzia e tutela dei dritti nei settori in cui essa esercita la propria competenza istituzionale.

L'adempimento delle proprie competenze istituzionali, infatti, costituisce il faro che informa tutta l'azione che l'Autorità è chiamata a svolgere nella esecuzione del mandato ad essa affidato dalla legge istitutiva e dai numerosi interventi che, nel corso della sua ultraventennale storia, ne hanno esteso ambiti di operatività, ampliandone competenze e connesse responsabilità (*supra* para 2).

In tale linea di ragionamento, per l'Autorità, assicurare, al meglio delle proprie possibilità, il costante adempimento del proprio mandato istituzionale – regolando e controllando in piena autonomia e con indipendenza di giudizio e di valutazione i settori di propria competenza – rappresenta un obiettivo di carattere generale che guida costantemente tutta l'attività svolta, a prescindere dall'arco temporale di riferimento, di cui l'Autorità stessa da conto, in base a quanto previsto dall'art. 1, comma 6, lettera c, della legge 31 luglio 1997, n. 249, nella *Relazione* che essa presenta annualmente, entro il 30 giugno, al Presidente del Consiglio dei Ministri per la trasmissione al Parlamento.

In coerenza con tale prospettiva, pertanto, emerge con chiarezza, la relazione che lega il perseguimento dell'obiettivo generale – che l'Autorità è chiamata costantemente a perseguire nell'adempimento del proprio mandato istituzionale – e gli obiettivi strategici triennali e i connessi obiettivi annuali che, invece, pur essendo necessariamente radicati nel quadro normativo che ne disciplina l'azione, costituiscono espressione diretta dell'indirizzo dell'Organo collegiale e influenzano le scelte gestionali compiute in un determinato periodo di riferimento.

Più precisamente:

- gli obiettivi strategici: sono obiettivi di medio periodo – convenzionalmente fissato di tre anni – che vengono individuati prendendo atto delle risorse a disposizione e del contesto interno ed esterno corrente e guidano l'attività dell'Autorità fissando le linee di intervento prioritario sulla base delle quali viene orientata l'azione amministrativa;

- gli obiettivi annuali: sono obiettivi di breve periodo che esplicano le priorità di intervento, determinano il piano di azione e concretizzano le attività idonee al raggiungimento degli obiettivi strategici.

Tali priorità sono esplicitate nel piano della *performance*, individuando l'unità organizzativa direttamente responsabile del relativo conseguimento, così da poter orientare le risorse disponibili e l'azione amministrativa su alcuni predefiniti ambiti di intervento e specifici obiettivi da perseguire che, alla luce del contingente contesto istituzionale, normativo, tecnologico, economico e sociale di riferimento in cui l'Autorità è chiamata a svolgere la propria azione, appaiono di particolare rilievo ed interesse.

Come illustrato in premessa, l’Autorità, al fine di assicurare la continuità della propria azione nei settori regolati, ha deciso di confermare, per il triennio 2020-2022, il quadro complessivo degli obiettivi della pianificazione strategica già individuati nell’ambito del Piano della *performance* 2019-2021, nel seguito elencati (tabella 3):

**Tabella 3 - Obiettivi strategici 2020-2022**

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

In particolare, gli interventi dell’Autorità, articolati in base ai suddetti obiettivi strategici e declinati in funzione dei settori destinatari delle misure normative disposte dall’amministrazione (comunicazioni elettroniche, servizi *media* e servizi postali), sono affidati, nello svolgimento delle azioni istruttorie e procedimentali propedeutiche alle decisioni, alla responsabilità delle unità organizzative competenti per materia (tabella 4).

**Tabella 4 – Obiettivi strategici e strutture competenti per materia**

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

#### 4.1. Obiettivi specifici annuali

Il Piano della *performance* individua gli obiettivi specifici annuali, che declinano le linee strategiche in termini di attività amministrativa, secondo gli indirizzi impartiti dal Consiglio.

Tali obiettivi, chiari, misurabili e di interesse per gli *stakeholders* esterni, sono assegnati alle unità organizzative competenti per materia, al fine di garantire l'*accountability* dell'intero sistema di pianificazione.

Si riportano, nella tabella che segue, per ciascuno degli obiettivi strategici, i relativi obiettivi specifici per l'anno 2020 idonei al raggiungimento dei corrispondenti obiettivi strategici.

Tabella 5 – Obiettivi annuali 2020 e strutture responsabili

<b>1. PROMOZIONE DI UNA REGOLAMENTAZIONE PRO-CONCORRENZIALE E CONVERGENTE PER LO SVILUPPO DI RETI E SERVIZI</b>	
<b>Obiettivi annuali</b>	<b>U.O. responsabile</b>
1.1 Misure di incentivazione della copertura delle famiglie con reti in fibra ottica e adozione di nuove regole per la fornitura di servizi di accesso in fibra ottica di alta qualità per Imprese e Pubblica amministrazione (Mercato 4 della CE)	DRS
1.2 Completamento delle attività istituzionali ai fini di riassetto del sistema radio televisivo digitale terrestre nell'ambito del <i>refarming</i> della banda a 700 Mhz	DIS
1.3 Regolamentazione in materia di <i>open internet</i> e implementazione dell'agenda digitale e della <i>Gigabit Society</i> , predisposizione del posizionamento sul <i>Digital services act</i> e definizione di <i>policy</i> e monitoraggio sul mercato delle piattaforme <i>online</i> e dei <i>Big Data</i>	DSD
1.4 Ampliamento della platea del Registro Operatori di Comunicazione attraverso l'inserimento dei cd. OTT ed implementazione della vigilanza sulle concessionarie di pubblicità, italiane ed estere, al fine di costruire maggiori livelli di trasparenza in linea con il nuovo quadro europeo delle comunicazioni elettroniche	SIR
1.5 Miglioramento della qualità e dell'efficacia della regolamentazione nel settore postale adeguando l'azione agli sviluppi del mercato, in particolare approfondendo le dinamiche in atto nei mercati dei servizi per la consegna pacchi dell' <i>e-commerce</i> , anche alla luce dell'emergenza per definire interventi regolamentari che promuovano una maggiore concorrenza	DSP
1.6 Analisi economico-statistica e monitoraggio dei mercati delle comunicazioni a supporto dei processi regolatori, anche in relazione all'emergenza Covid-19	SES
<b>2. TUTELA DEL PLURALISMO E DELLA PARITÀ DI ACCESSO AI MEZZI DI INFORMAZIONE</b>	
<b>Obiettivi annuali</b>	<b>U.O. responsabile</b>
2.1 Definizione di nuove iniziative a tutela del pluralismo nei confronti dei soggetti sottoposti alla vigilanza dell'Autorità	DCA
<b>3. TUTELA DELL'UTENZA E DELLE CATEGORIE DEBOLI</b>	
<b>Obiettivi annuali</b>	<b>U.O. responsabile</b>
3.1 Definizione della disciplina del servizio di assistenza clienti alla luce delle nuove tecnologie digitali nel settore delle comunicazioni elettroniche	DTC

3.2 Modifica e integrazione delle disposizioni vigenti in materia di agevolazioni riservate agli utenti disabili per i servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa e mobile	DTC
3.3 Potenziamento della tutela degli utenti, con particolare riferimento alle categorie deboli, anche attraverso il rafforzamento dell'azione di coordinamento e controllo dei Co.re.com e l'individuazione di ulteriori modalità di regolamentazione	SIR
3.4 Rafforzamento della piattaforma risoluzione delle controversie <i>Concilia-web</i> attraverso l'ampliamento degli interlocutori istituzionali	DTC
3.5 Definizione del nuovo quadro regolamentare in linea con i nuovi assetti normativi comunitari e nazionali	DCA
3.6. Rafforzamento degli strumenti di tutela che i principali operatori postali devono mettere a disposizione degli utenti	DSP
<b>4. DIFFUSIONE DELLA CULTURA DELLA LEGALITÀ NELLA FRUIZIONE DI OPERE DIGITALI</b>	
<b>Obiettivi annuali</b>	<b>U.O. responsabile</b>
4.1 Nuova regolamentazione in materia di obblighi di programmazione e investimento e potenziamento delle iniziative di educazione alla legalità, anche attraverso l'ampliamento delle sinergie istituzionali	DCA
<b>5. EFFICIENTE ALLOCAZIONE DELLE RISORSE SCARSE: FREQUENZE, NUMERAZIONE</b>	
<b>Obiettivi annuali</b>	<b>U.O. responsabile</b>
5.1 Promozione dell'uso efficiente dello spettro e dello sviluppo dei connessi servizi a larga banda attraverso una regolamentazione che favorisca la rapida introduzione delle nuove tecnologie quali il 5G e incentivi la competizione tra le imprese.	DSD
5.2 Adozione del nuovo piano nazionale di numerazione	DRS
5.3 Estensione della pianificazione delle frequenze destinate alla radio digitale in ambito nazionale e locale, in coerenza con i vincoli del coordinamento internazionale, al fine di promuovere l'effettiva affermazione del servizio DAB+ sul territorio nazionale	DIS
<b>6. EFFICIENZA, EFFICACIA E TRASPARENZA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA</b>	
<b>Obiettivi annuali</b>	<b>U.O. responsabile</b>
6.1 Adeguamento del quadro normativo alla luce delle nuove sfide regolamentari in ambito nazionale ed europeo al fine di una maggiore efficacia dell'azione dell'Autorità	SGI
6.2 Definizione e realizzazione del nuovo sistema di gestione del rischio corruttivo	SCI
6.3 Ridefinizione, anche attraverso la riprogettazione del portale istituzionale, della comunicazione Agcom con possibilità di inserimento di indicatori di qualità per misurare il grado di soddisfazione dei consultatori.	SG
6.4 Miglioramento dell'utilizzazione dei servizi di <i>contact</i> offerti ai cittadini anche attraverso l'introduzione di processi di verifica della qualità	SG
6.5 Sviluppo del progetto di <i>Digital Transformation</i> a supporto dei processi istituzionali di interesse dell'Autorità, in una logica di miglioramento dell'efficacia e della semplificazione dell'azione amministrativa	SPB
6.6 Definizione del nuovo regolamento del telelavoro con l'inserimento di ulteriori misure di efficienza ed efficacia ed avvio della sperimentazione sullo <i>smart working</i>	SRU

<b>7. RAFFORZAMENTO DEL RUOLO AGCOM NELL'AMBITO DEGLI ORGANISMI INTERNAZIONALI</b>	
<b>Obiettivi annuali</b>	<b>U.O. responsabile</b>
7.1 Contributo ai processi istituzionali e regolamentari di derivazione europea e alle attività connesse dei vari organismi settoriali, anche alla luce delle nuove emergenze globali	SRI

#### ***4.2. Gli obiettivi annuali nell'ambito delle dinamiche evolutive dei mercati regolati***

L'Autorità è chiamata nell'anno 2020 a svolgere il proprio mandato in un contesto sociale e di mercato caratterizzato da alcuni elementi e tendenze evolutive di fondo che condizionano e contribuiscono a definire, in tutti e tre di settori di competenza istituzionale, le proprie linee di intervento e ad individuare le relative priorità di azione.

Un aspetto di particolare rilevanza e delicatezza è rappresentato dal cumularsi e combinarsi di tematiche e problematiche in relazione alle quali l'Autorità ha potuto progressivamente delineare un programma di interventi e di attività da realizzare e le sfide connesse all'esplosione della emergenza sanitaria per la diffusione del cd. "Covid-19".

Gli effetti di tale emergenza e delle misure introdotte per il relativo contrasto hanno reso ulteriormente complesso il contesto di riferimento, ponendo, in ciascuno dei settori regolati e vigilati dall'Autorità, o nuove problematiche o imprimendo una significativa accelerazione a processi in corso di svolgimento – e tendenze in via di consolidamento – la cui naturale e fisiologica maturazione sarebbe verosimilmente arrivata a compimento in un lasso temporale più lungo, consentendo, dunque, un processo di adattamento e di adeguamento più graduale a tutti gli attori interessati.

Tenendo conto di tale generale contesto di riferimento, va in primo luogo evidenziato che l'Autorità è chiamata svolgere il proprio ruolo in un'importante fase di adeguamento del quadro normativo ed istituzionale che andrà a ridefinire, in connessione con il procedimento di recepimento della normativa di derivazione europea, un'ampia parte della disciplina in materia di comunicazioni elettroniche, servizi *media*, e della gestione dei diritti d'autore e diritti ad essi connessi<sup>4</sup>.

Tali mercati vedono, infatti, estendere i propri confini, ricomprendendo sempre più soggetti nuovi che, ove forniscano servizi digitali sostituti stretti dei servizi

---

<sup>4</sup> Nel dettaglio, il riferimento è ai seguenti atti normativi: Direttiva 2018/1972 dell'11 dicembre 2018 che istituisce il codice europeo delle comunicazioni elettroniche; Direttiva 2018/1808/UE recante modifica della direttiva 2010/13/UE, relativa al coordinamento di determinate disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri concernenti la fornitura di servizi di media audiovisivi (c.d. direttiva SMAV); Direttiva (UE) 2019/789 del 17 aprile 2019, che stabilisce norme relative all'esercizio del diritto d'autore e dei diritti connessi applicabili a talune trasmissioni online degli organismi di diffusione radiotelevisiva e ritrasmissioni di programmi televisivi e radiofonici e che modifica la direttiva 93/83/CEE del Consiglio (cd. "direttiva SATCAB"); Direttiva (UE) 2019/790 sul diritto d'autore e sui diritti connessi nel mercato unico digitale e che modifica le direttive 96/9/CE e 2001/29/CE.

tradizionali di comunicazione elettronica o di media audiovisivi, dovrebbero essere, nello spirito della nuova disciplina europea, assoggettati ad un quadro regolatorio fondato su principi e regole uniformi e coerenti al fine di assicurare lo sviluppo di dinamiche di mercato ispirate al rispetto della parità concorrenziale tra tutti gli operatori.

Gli atti normativi europei sono destinati ad incidere, a valle delle attività traspositive, sull'ambito e sulle modalità di esercizio di compiti istituzionali dell'Autorità in ambiti fondamentali della sua operatività. In tale linea di ragionamento, di centrale rilevanza è l'impegno che deve essere profuso nella partecipazione al processo di adeguamento del quadro normativo alla luce delle nuove sfide regolamentari in ambito nazionale ed europeo al fine di conferire maggiore efficacia all'azione dell'Autorità (obiettivo 6.1).

Analizzando più nel dettaglio il contesto esterno di riferimento nei diversi ambiti settoriali di intervento, si può osservare che, in linea generale, il settore delle comunicazioni elettroniche evidenzia – considerando complessivamente i mercati di rete fissa e quelli di rete mobile – una tendenza alla contrazione dei ricavi. Tale tendenza si evidenzia più pronunciata con riferimento a servizi voce tradizionali – per i quali si prevede, dunque, una conferma dell'andamento decrescente delle consistenze che ha caratterizzato gli ultimi anni – ma che inizia ora ad interessare, con riferimento alla componente della telefonia mobile, anche il servizio dati, per effetto della riduzione dei prezzi al dettaglio, nonostante il considerevole aumento che si delinea in termini di volumi di dati utilizzati dagli utenti.

Una dinamica crescente evidenzia, invece, sia l'andamento degli abbonati su rete fissa *broadband* e *ultra broadband* sia del relativo traffico dati e dei corrispondenti ricavi. La tendenza alla crescita dei ricavi da servizio dati in postazione fissa è dovuta alla crescita del numero di abbonamenti *broadband* e *ultra broadband* e, in particolare, alla diffusione di abbonamenti per servizi a prestazioni elevate e qualitativamente superiori, con servizi aggiuntivi e apparati, e che dunque richiedono un esborso maggiore da parte dell'utenza. Si prevede che tale tendenza sarà ulteriormente accentuata dalle maggiori esigenze di connettività derivanti dalle misure di distanziamento sociale introdotte a seguito dell'emergenza Covid-19 (es. lavoro agile, didattica a distanza).

Tale propensione, che appare destinata a consolidarsi, risulta fortemente alimentata dalla crescente fruizione di contenuti video *online*, la cui offerta è caratterizzata da un continuo processo di arricchimento anche attraverso il potenziamento di offerte da parte di *player* già presenti sul mercato e dall'evoluzione delle abitudini di consumo, ad esempio, relativamente alla ricerca di informazioni su beni e servizi da acquistare e sugli acquisti effettuati direttamente *online*.

Anche con riferimento alla telefonia mobile, si confermerà la tendenza alla crescita del consumo dati e del differenziale tra la spesa in servizi dati rispetto ai tradizionali servizi di fonia vocale, cui però si associa una tendenza alla contrazione complessiva dei ricavi, sia con riferimento ai tradizionali servizi voce che per la componente dati, in ragione anche della pressione esercitata sui prezzi dalle dinamiche competitive del settore. Ulteriore effetto in riduzione dei ricavi previsti per il 2020 è la prospettiva di azzeramento delle entrate per roaming extra UE, per il pressoché totale azzeramento delle presenze di cittadini extra-EU in Italia e di italiani in aree extra-EU.

Alla base del consistente aumento del consumo di dati vi è soprattutto il crescente utilizzo dei *social network* e dei servizi *streaming* disponibili sul web. Appare evidente, da questo punto di vista, il consolidamento del progressivo processo di sostituzione della comunicazione vocale tradizionale con il diffondersi, anche nelle classi demografiche più mature, delle forme di comunicazione veicolate dalle piattaforme *online*.

Un ulteriore impulso all'utilizzo di dati da postazione mobile è atteso, inoltre, dall'incremento della diffusione dei "*connected devices*" e delle possibili applicazioni nell'ambito dei servizi M2M (*machine-to-machine*).

Del pari in crescita è atteso l'andamento degli investimenti in infrastrutture da ricondurre essenzialmente alla prosecuzione delle iniziative di infrastrutturazione relative all'offerta di servizi *ultra broadband* nella rete fissa e di avvio/implementazione della rete mobile 5G.

In tale linea di ragionamento, l'emergenza sanitaria, innestandosi in una tendenza già in atto di consolidata e crescente richiesta di connettività per la fruizione di servizi digitali, ha messo in evidenza l'impellente necessità di assicurare il funzionamento delle reti, in condizioni di sicurezza, stabilità e continuità di servizi di connessione, anche a fronte del notevole e rapido incremento della domanda derivante dall'esigenza di un generalizzato e diffuso ricorso alle forme di lavoro agile – cd. *smart working* – o alla didattica on line.

Centrale rilievo assume, dunque, l'azione volta alla promozione della concorrenza infrastrutturale e della fornitura di servizi a banda ultra-larga, in particolarmente attraverso la definizione, l'aggiornamento e la verifica di corretta attuazione del quadro regolatorio relativo alla realizzazione di infrastrutture di nuova generazione sia in postazioni di rete fissa che mobile.

In questo quadro si inserisce anche il ruolo che AGCOM è chiamata a ricoprire in riferimento alle necessità di modifica e integrazione del vigente quadro normativo, in connessione alle misure straordinarie di cui ai commi 2, 3 e 4 dell'articolo 82 del cd. "Cura Italia".

Tenuto conto di tale contesto di riferimento, pertanto, l'azione dell'Autorità è indirizzata alla definizione di un quadro regolatorio che incentivi, in generale, la copertura delle famiglie italiane e delle imprese con reti in fibra ottica e la disponibilità di specifici servizi di accesso, sempre in fibra ottica, ma di alta qualità, questi ultimi particolarmente necessari alle piccole e medie imprese oltre che alla Pubblica amministrazione (obiettivo 1.1).

In coerenza con tale percorso, e nella prospettiva di assicurare la diffusione delle reti a banda larga e ultra-larga e dei servizi tramite queste veicolati sul territorio nazionale, di fondamentale importanza è l'ulteriore sviluppo e potenziamento, anche grazie alla collaborazione da svolgere in sede BEREC, della piattaforma per la mappatura delle reti.

Con riferimento alla tutela degli utenti, l'azione dell'Autorità è indirizzata, in particolare, alla definizione di una disciplina del servizio di assistenza ai clienti, in linea con le nuove tecnologie digitali (obiettivo 3.1).

Con riferimento alle iniziative a difesa degli utenti più deboli e svantaggiati e tenendo conto della sempre maggiore rilevanza assunta dai servizi di comunicazione

elettronica ai fini dell'effettiva garanzia di diritti fondamentali della persona, è condotta una attività finalizzata ad individuare gli interventi di modifica ed integrazioni da apportare al vigente quadro normativo in tema di agevolazioni da destinare a non udenti e non vedenti al fine di adeguare le stesse alla luce del contesto tecnologico e di mercato di riferimento, sia per i servizi di comunicazione elettronica da fruire in postazione fissa che mobile (obiettivo 3.2).

Data la sensibilità e rilevanza di tale linea di attività, soprattutto con riferimento alla prospettiva dell'elevato ed uniforme livello di garanzia da assicurare, in condizioni di omogeneità, sull'intero territorio nazionale, l'Autorità procede nella direzione del rafforzamento della propria azione di coordinamento e controllo dell'attività svolta dai Co.re.com, nonché, nella individuazione di ulteriori modalità di regolamentazione ai fini del potenziamento della tutela degli utenti (obiettivo 3.3).

Per quanto riguarda l'azione volta alla gestione e risoluzione delle controversie, l'attività dell'Autorità è indirizzata al rafforzamento della piattaforma *Concilia-Web* da realizzarsi anche attraverso l'ampliamento e la valorizzazione della partecipazione di importanti e qualificati interlocutori istituzionali (obiettivo 3.4).

Con particolare riferimento al tema della efficiente allocazione e gestione delle risorse frequenziali destinate agli usi di comunicazioni elettronica, particolare importanza rivestirà, nella fase successiva all'assegnazione delle frequenze, l'azione di accompagnamento della futura transizione verso la tecnologia 5G, che l'Autorità svolge nell'ambito delle proprie competenze, anche attraverso la fornitura di pareri, ed in coordinamento/collaborazione con gli attori istituzionali, nazionali ed internazionali, tra i quali in particolare il *Radio Spectrum Policy Group*, coinvolti nella gestione dello spettro radio, per contribuire al conseguimento degli obiettivi fissati dal *Piano d'azione per il 5G* della Commissione europea.

In tale linea di ragionamento, l'attività dell'Autorità per la promozione dell'uso efficiente dello spettro e dello sviluppo dei connessi servizi a larga banda è perseguita attraverso la definizione di una regolamentazione che favorisca la rapida introduzione delle nuove tecnologie 5G e incentivi la competizione tra le imprese (obiettivo 5.1), nonché, sempre con riferimento all'obiettivo di assicurare una efficiente allocazione e gestione delle risorse scarse nel settore delle comunicazioni elettroniche, al processo di adozione del nuovo piano nazionale di numerazione (obiettivo 5.2). A tale ultimo riguardo l'Autorità si prefigge l'obiettivo di adottare nuove regole sulla gestione dei codici 455 e degli ALIAS, oltre che di adottare un testo che recepisca gli interventi intervenuti negli ultimi anni in tema di numerazione.

Con riferimento al settore dei servizi *media*, può osservarsi come, anche grazie alla notevole varietà di dispositivi utilizzati dagli utenti, la fruizione di contenuti audiovisivi e editoriali sarà sempre più caratterizzata da prodotti disponibili su *internet* la cui rilevanza, sia come mezzo di fruizione di servizi di intrattenimento che di informazione, appare destinata a subire un processo di ulteriore crescita e consolidamento.

Da questo punto di vista, particolari profili di criticità sono connessi al notevole incremento della diffusione dei contenuti informativi veicolati dalla rete *internet* ed in particolare attraverso le piattaforme *online* in relazione alle quali, per le particolari caratteristiche economiche e tecnologiche di funzionamento, si realizzano le condizioni

l'affermazione di forme patologiche del sistema dell'informazione come la polarizzazione ideologica e la disinformazione che favoriscono perfino l'emergere di un *business*, economicamente sostenibile, dei contenuti cd. *fake*<sup>5</sup>.

In tale linea di ragionamento, rilevante attenzione è dedicata al tema della disinformazione veicolata attraverso *internet*, in particolare attraverso le piattaforme digitali, che aggiungono ai già delicati temi relativi al rispetto dei principi fondamentali del sistema dei servizi di media audiovisivi rappresentati dalla libertà di espressione, di opinione e di ricevere e comunicare informazioni per la formazione ed il consolidamento dell'opinione pubblica, anche il profilo – di estrema rilevanza nell'attuale situazione di emergenza sanitaria – della salvaguardia del preminente interesse alla salute pubblica, attesa l'importanza di evitare il manifestarsi di comportamenti, incentivati o comunque indotti dalla disinformazione, potenzialmente forieri di rischi sanitari<sup>6</sup>.

L'affermazione del ruolo e della rilevanza delle piattaforme *online* appare, in prospettiva, ancora più prorompente ove si consideri che nel cd. ecosistema digitale, tali soggetti possono beneficiare, nello svolgimento delle dinamiche competitive con i propri concorrenti, di un asset – difficilmente replicabile – rappresentato dai cd. *Big data* sugli utenti la cui rilevanza, non solo economica, è destinata a crescere in prospettiva anche a seguito dell'introduzione del 5G.<sup>7</sup>

L'affermazione di *internet*, sia come mezzo di fruizione di servizi di intrattenimento e di informazione, così come in termini di crescente capacità di attrazione delle risorse economiche derivanti dalla raccolta pubblicitaria *on-line* – che appare, in prospettiva, destinata ad assumere un ruolo di primo piano nella raccolta pubblicitaria complessiva – si colloca, in ogni caso, in un sistema mediale nel quale, anche nel prossimo futuro, il mezzo televisivo continuerà a confermarsi come il principale catalizzatore delle risorse economiche, grazie alla possibilità di combinare diverse fonti di finanziamento (raccolta pubblicitaria, pagamento diretto degli utenti, finanziamento pubblico), nonché il più rilevante strumento di accesso alle informazioni.

Con riferimento al settore televisivo, si può osservare come anche tale settore continuerà ad essere interessato da profonde trasformazioni tecnologiche e di mercato che influiranno sempre di più sui processi produttivi, sui modelli di *business* e su quelli di

---

<sup>5</sup> Le trasformazioni intervenute nel settore pubblicitario negli ultimi dieci anni, favorite dall'evoluzione tecnologica, hanno contribuito alla creazione di un contesto ideale nel quale possono essere realizzate strategie di disinformazione con finalità commerciali, fondate sulla valorizzazione del traffico attraverso la vendita di spazi pubblicitari online. Il sistema di negoziazione di spazi pubblicitari online è diventato gradualmente più complesso e caratterizzato da sistemi automatici di negoziazione e valorizzazione del messaggio pubblicitario.

<sup>6</sup> Sin dalle prime settimane di diffusione del contagio, la circolazione di notizie false e la manifestazione di fenomeni importanti di disinformazione, unitamente alla crescente attenzione dei media e dell'opinione pubblica, hanno destato preoccupazione nelle istituzioni preposte alla gestione dei rischi sanitari e dell'emergenza Covid-19, tanto da indurre l'Organizzazione Mondiale della Salute ad adottare specifiche misure di contrasto a quella che è stata definita come “*infodemia*” ovvero l'eccesso di informazioni, non sempre accurate e corrette, sulla epidemia.

<sup>7</sup> Al riguardo, si rinvia all'analisi svolta nell'Indagine conoscitiva sui Big Data condotta dall'Autorità con l'Autorità garante della concorrenza ed il Garante per la protezione dei dati personali (cfr. Delibera 458/19/CONS).

consumo condizionando, pertanto, le modalità e le caratteristiche (quantità e qualità) dei contenuti veicolati agli utenti finali che, anche grazie alla diffusione delle reti a banda larga ed ultra larga, possono essere raggiunti anche mediante offerte televisive a pagamento sul *web*, soprattutto attraverso la diffusione dei nuovi servizi lineari e non lineari in *streaming* di tipo *on demand*.

La televisione, infatti, rappresenta, insieme alla radio, rappresenta il mezzo che, a fronte dell'ascesa del *web*, è riuscito a mantenere un certo equilibrio economico nel tempo grazie alla possibilità di sfruttare, come in sopra accennato, diverse fonti di finanziamento e di beneficiare degli effetti connessi alla transizione alle tecnica digitale terrestre che aumentando la capacità trasmissiva disponibile, ha incrementato le possibilità di accesso al mezzo televisivo e, di conseguenza, la concorrenza.

Si tratta di un processo destinato a subire un ulteriore percorso evolutivo i cui effetti impatteranno sull'attuale assetto del sistema di radiotelevisione italiano a seguito del *refarming* della banda 700 MHz e della relativa assegnazione ai servizi di comunicazione elettronica a banda larga *wireless*, con i conseguenti effetti non solo sulla necessità di operare la ri-pianificazione complessiva delle risorse frequenziali destinate al servizio televisivo digitale terrestre, ma anche sulla numerazione automatica dei canali LCN (*logical channel numbering*)<sup>8</sup>.

In tale prospettiva di intervento, l'azione dell'Autorità è, dunque, indirizzata al completamento delle attività istituzionali ai fini di riassetto del sistema radio televisivo digitale terrestre nell'ambito del *refarming* della banda a 700 Mhz (obiettivo 1.2).

D'altra parte, gli schemi competitivi diventano più complessi e i *broadcaster* tradizionali devono fronteggiare la concorrenza di nuovi operatori: accanto ai soggetti provenienti dal mondo delle comunicazioni elettroniche, si affermano nello scenario competitivo le piattaforme *online*, riconducibili ai *big player* su scala mondiale (cd. OTT) – i quali oltre a fornire prodotti/servizi concorrenti a quelli forniti dai tradizionali operatori attivi nel settore delle comunicazioni elettroniche – sono in grado di organizzare e distribuire contenuti audiovisivi gratuiti (finanziandoli attraverso la pubblicità online) e a pagamento (realizzando introiti anche nel versante degli utenti) secondo vari modelli di *business*.

I fornitori di servizi *media*, in un contesto concorrenziale caratterizzato dalla progressiva diffusione di prodotti audiovisivi forniti dagli *over-the-top (ott)* (ad esempio, Netflix, Amazon Video e Youtube, ecc.) e dalla crescente rilevanza della diffusione dei messaggi pubblicitari on line, saranno chiamati a investire intensamente in tecnologia e

---

<sup>8</sup> Da ultimo, la legge 27 dicembre 2017 n. 205 (*legge di Bilancio 2018*), come modificata e integrata dalla legge 30 dicembre 2018, n. 145 (*legge di Bilancio 2019*), nel disciplinare il processo per il cd. *refarming* della banda 700 MHz, in attuazione della decisione (UE) n. 2017/899 del Parlamento europeo e del Consiglio del 17 maggio 2017, ha previsto che l'Autorità aggiorni il piano di numerazione automatica dei canali del servizio televisivo digitale terrestre e le modalità di attribuzione dei numeri, in considerazione del nuovo assetto frequenziale e delle modalità di definizione delle aree tecniche (nel PNAF adottato dall'Autorità con Delibera 39/19/CONS).

contenuti, data la prevalenza assunta, nell'attuale sistema comunicativo digitale, dalla produzione e dalla distribuzione di formati audiovisivi originali.

Presupposto dello sviluppo dei mercati come sopra delineati è lo sviluppo della rete e dei servizi di accesso ad Internet. In questo ambito, gli sforzi dell'Autorità continueranno a focalizzarsi sulla regolamentazione in materia di *open internet* e sull'implementazione dell'Agenda Digitale e della *Gigabit society*, da attuarsi anche attraverso il monitoraggio dell'andamento del traffico e delle politiche di gestione dello stesso e attraverso il rafforzamento e l'ampliamento delle attività di mappatura delle reti di accesso a Internet. Particolare rilevanza assume poi la predisposizione del posizionamento sul *Digital services act* e la definizione di policy e monitoraggio sul mercato delle piattaforme *online* e dei *Big data* (obiettivo 1.3).

Nel nuovo scenario convergente e sempre connesso, reso possibile grazie alla diffusione capillare di servizi di connettività a velocità elevate, nuovi e importanti *player* internazionali hanno rapidamente acquisito posizioni di rilievo, sia in termini di apprezzamento presso il pubblico – mediante lo sviluppo di servizi web innovativi e sempre più personalizzati – sia di risorse economiche acquisite.

In tale linea di ragionamento, l'azione dell'Autorità è indirizzata, all'ampliamento della platea dei soggetti iscritti al Registro degli operatori di comunicazione attraverso l'inserimento dei cd. *ott* ed alla implementazione della vigilanza sulle concessionarie di pubblicità, italiane ed estere, al fine di costruire maggiori livelli di trasparenza in linea con il nuovo quadro europeo delle comunicazioni elettroniche (obiettivo 1.4).

Anche il settore dei servizi radiofonici, al pari degli altri mezzi di comunicazione, è stato caratterizzato nell'ultimo periodo da importanti trasformazioni tecnologiche e di mercato che hanno già prodotto effetti sia sugli assetti concorrenziali, sia sui modelli di produzione e sull'esperienza di consumo del radioascoltatore, anche grazie allo sviluppo di innovativi servizi radiofonici diffusi attraverso il *web*.

Il settore radiofonico, inoltre, è stato oggetto un rilevante processo di consolidamento e di ricerca di alleanze strategiche e/o commerciali che ha coinvolto i principali gruppi multimediali e non, in esso attivi e che rende necessario un attento presidio sulla relativa evoluzione.

Con particolare riguardo al tema degli sviluppi tecnologici, va in primo luogo ricordato il processo, ancora in via di completa attuazione, del passaggio alla tecnologia digitale (DAB) che, in prospettiva, implicherà una ricomposizione dell'attuale struttura dell'offerta, oltre che evidenti benefici per i radioascoltatori sia in termini di qualità che di varietà e ricchezza dei servizi offerti.

In tale prospettiva di intervento, l'attività dell'Autorità è volta all'estensione della pianificazione delle frequenze destinate alla radio digitale in ambito nazionale e locale, in coerenza con i vincoli del coordinamento internazionale, al fine di promuovere l'effettiva affermazione del servizio DAB+ sul territorio nazionale (obiettivo 5.3).

Con riferimento al settore dei quotidiani, si conferma la prospettiva del forte e strutturale calo del settore sia nella vendita di copie, che nel versante pubblicitario. Su tale settore, le rilevanti trasformazioni industriali collegate all'evoluzione tecnologica e ai processi di digitalizzazione abbiano inciso in modo più profondo e duraturo rispetto agli altri tradizionali mezzi di comunicazione. La componente digitale, infatti, non è stata

fino ad ora in grado di sostenere e, pertanto, compensare le perdite riscontrate nella componente cartacea.

Tale situazione presenta particolare criticità ove si consideri che il quotidiano è uno dei mezzi di comunicazione più rilevanti sia sotto il profilo della produzione di informazione sia sotto quello del pluralismo informativo, dal momento che si contraddistingue per soddisfare l'esigenza di informazione attiva da parte del pubblico e sulla quale l'Autorità continua a mantenere un attento presidio.

In tale linea di ragionamento, pertanto, tenendo conto dell'articolato e complesso contesto di riferimento che interessa l'intero settore dei servizi *media*, l'azione dell'Autorità è prioritariamente indirizzata alla definizione del nuovo quadro regolamentare in linea con i nuovi assetti normativi comunitari e nazionali (obiettivo 3.5) ed alla individuazione di nuove iniziative a tutela del pluralismo nei confronti dei soggetti sottoposti alla propria vigilanza (obiettivo 2.1).

Del pari rilevanti sono gli sforzi che l'Autorità continua a approfondire sia nella direzione del continuo rafforzamento delle garanzie e della tutela del diritto di autore e dei diritti connessi, dedicando particolare attenzione al tema del potenziamento delle iniziative di educazione alla legalità da realizzare cogliendo le più ampie opportunità di sinergie istituzionali, sia con riferimento all'aggiornamento della disciplina regolamentare in tema di obblighi di programmazione e investimento in opere europee di produttori indipendenti a seguito delle modifiche introdotte in materia con il d.l. 28 giugno 2019, n. 59, conv., con mod., dalla legge 8 agosto 2019, n. 81 (obiettivo 4.1.)

Con riguardo al settore dei servizi postali, il contesto di riferimento nel quale l'Autorità dispiega la propria azione è caratterizzato dalle tendenze che lo hanno contraddistinto negli ultimi anni e che saranno ancora più marcate nel prossimo futuro, quali il progressivo e sensibile calo dei volumi degli invii di posta tradizionale, l'aumento di servizi di consegna a valore aggiunto (ad esempio con consegna a data e ora certa) che appaiono soddisfare in modo migliore le esigenze della clientela, sia residenziale sia affari, e la rilevante crescita delle attività e servizi connessi alla consegna di pacchi.

Con riferimento a tale ultimo aspetto, si rileva che lo sviluppo delle *e-commerce* ha determinato una crescita significativa dei volumi di pacchi spediti, crescita che ci si attende prosegua anche in futuro. Per questa ragione è necessario un monitoraggio continuo del mercato dei servizi di consegna pacchi e del ruolo svolto dalle piattaforme *online* in ordine alla capacità di influenzare lo svolgimento delle relative dinamiche di mercato.

Si tratta, all'evidenza, di tendenze strutturali, riscontrabili in tutti i paesi, prodotte dal progresso tecnologico e dalla trasformazione digitale che ha interessato quasi tutti i settori dell'economia e della società. Lo sviluppo del commercio elettronico e il conseguente aumento dei volumi di pacchi postali hanno comportato un aumento degli investimenti in immobilizzazioni materiali e immateriali da parte degli operatori postali.

Analogamente a quanto osservato per gli altri settori di competenza dell'Autorità, anche con riferimento ai servizi postali, atteso il ruolo essenziale da questi svolto per contribuire al soddisfacimento di alcuni bisogni primari della collettività e per salvaguardare la coesione sociale e territoriale, l'emergenza sanitaria conseguente alla

diffusione del Covid-19 influisce in modo significativo sul contesto di riferimento per l'azione dell'Autorità.

Pertanto, l'attenzione è indirizzata, in particolar modo nella fase più acuta dell'emergenza, verso la necessità di assicurare che la continuità del servizio sia garantita in modo da tutelare il diritto alla salute dei consumatori e degli addetti al servizio postale e, pertanto, la vigilanza che l'Autorità esercita sulle modalità di svolgimento dei servizi e di organizzazione degli uffici o delle altre sedi aperte al pubblico, è effettuata valutando le stesse secondo criteri di proporzionalità e ragionevolezza in relazione al preminente interesse di salvaguardia della salute.

In secondo luogo, è verosimile ipotizzare che il considerevole aumento degli acquisti *online* direttamente collegato alle misure di limitazione degli spostamenti e di chiusura delle attività commerciali non essenziali che ha segnato la prima fase dell'emergenza, continuerà a caratterizzare in modo comunque significativo anche le fasi successive al superamento dell'emergenza.

In tale linea di ragionamento ed in considerazione di uno scenario che, nel breve medio periodo, resterà improntato alle regole del cd. "distanziamento sociale", si evidenzia l'importanza, in vista della adozione di interventi regolatori opportunamente calibrati, di approfondire la conoscenza di soluzioni di recapito, alternative alla consegna al domicilio, quali gli armadietti automatici (*parcel lockers*).

Nell'attuale contesto evolutivo dei servizi postali, infatti, lo sviluppo e la diffusione di modalità di realizzazione della consegna di pacchi alternative alla consegna a domicilio, oltre a risultare una risposta in linea con le esigenze di salute pubblica appare essere, in prospettiva, una modalità di consegna che potrà contribuire a garantire la definitiva affermazione del commercio elettronico contemperando e componendo al meglio le esigenze e gli interessi degli utenti-consumatori alla consegna in prossimità al luogo di proprio domicilio/lavoro/abituale frequentazione; l'approntamento di un sistema logistico capillarmente diffuso ed efficientemente organizzato e gestito, anche mediante condivisione di accesso di pluralità di operatori in contesto concorrenziale; e la sostenibilità ambientale grazie alla riduzione della congestione e del traffico e delle emissioni di CO2 nei centri urbani.

L'azione dell'Autorità è, pertanto, indirizzata al miglioramento della qualità e dell'efficacia della regolamentazione nel settore postale adeguando l'azione agli sviluppi del mercato, in particolare approfondendo le dinamiche in atto nei mercati dei servizi per la consegna pacchi dell'*e-commerce*, anche alla luce dell'emergenza per definire interventi regolamentari che promuovano una maggiore concorrenza (obiettivo 1.5) e nel contempo aumentino la fiducia dei consumatori.

Con riferimento alla dimensione della tutela dei diritti dei consumatori ed utenti dei servizi postali, particolare rilevanza assumerà l'azione volta al rafforzamento e al relativo controllo di effettività degli strumenti di tutela che i principali operatori dei servizi postali devono mettere a disposizione degli utenti al fine di assicurare il completo ed effettivo rispetto dei diritti ad essi attribuiti dal quadro regolamentare vigente (obiettivo 3.6).

Le sopra richiamate sollecitazioni di prioritario intervento provenienti dai diversi ambiti settoriali in cui l'Autorità esercita le proprie competenze istituzionali trovano un

comune denominatore nella ormai acquisita consapevolezza che, a fronte delle complesse e pervasive sfide poste dalle evoluzioni dei diversi settori e mercati vigilati, la costruzione di una capacità di risposta tempestiva ed efficace richiede necessariamente, da un lato, l'approfondimento delle linee di azione volte ad incrementare le competenze e migliorare le capacità di analisi, in particolare economico-statistica, nonché quelle di monitoraggio, studio e conoscenza delle traiettorie di sviluppo che caratterizzeranno – anche tenendo conto degli effetti di medio-lungo periodo derivanti dalla emergenza Covid-19 – le modalità di funzionamento del settore delle comunicazioni (obiettivo 1.6); dall'altro, il proseguimento e l'intensificazione dell'azione che l'Autorità è chiamata a svolgere nella sua proiezione europea ed internazionale, in particolare con l'analisi e l'elaborazione strategica che le dinamiche della *digital economy* impongono ai regolatori e alle reti europee di cooperazione, al fine di contribuire all'individuazione di coerenti processi ed interventi regolatori per l'equilibrato sviluppo dell'ecosistema digitale, anche alla luce delle sfide poste – ed opportunità fornite – dalle nuove emergenze globali (obiettivo 7.1).

Nell'adempimento del proprio mandato, l'Autorità continua a approfondire il massimo sforzo in vista del consolidamento del percorso, intrapreso all'avvio di tale ciclo di gestione della *performance*, di un continuo incremento dell'efficacia, efficienza e trasparenza della propria azione amministrativa, con particolare riferimento, per l'anno 2020, alla definizione e realizzazione di un nuovo sistema di gestione del rischio corruttivo (obiettivo 6.2), all'ulteriore miglioramento della comunicazione istituzionale, anche attraverso la riprogettazione del portale istituzionale (obiettivo 6.3) e dei servizi di *contact center* e relazioni con il pubblico (obiettivo 6.4), nella consapevolezza che l'incremento della trasparenza e qualità della comunicazione e delle relazioni con i destinatari della propria attività costituisca, non soltanto un doveroso adempimento finalizzato al diretto soddisfacimento dei loro interessi, ma retroagisca positivamente anche sulla stessa capacità dell'Autorità di adempiere al meglio il proprio mandato istituzionale, intercettando, in modo sempre più pronto le dinamiche evolutive dei mercati di riferimento e l'emersione delle nuove esigenze di tutela che da queste si determinano.

Infine, sempre nell'ottica di incremento dell'efficacia e dell'efficienza della propria azione, l'Autorità procede, in considerazione della particolare situazione collegata alle misure di riduzione del rischio sanitario e di contrasto alla diffusione del Covid-19, all'adeguamento anche delle proprie modalità interne di organizzazione e funzionamento in modo da consentire una gestione dinamica delle diverse fasi dell'emergenza sanitaria in atto, mediante l'ulteriore sviluppo del progetto di *Digital Transformation* a supporto dei processi istituzionali di interesse dell'Autorità (obiettivo 6.5) e la definizione del nuovo regolamento dell'istituto telelavoro con l'inserimento di ulteriori misure implementative per il miglioramento dell'efficienza ed efficacia dell'attività lavorativa prestata al di fuori delle sedi istituzionali ed avviando altresì la sperimentazione dello *smart working* (obiettivo 6.6).