

ALLEGATO A alla delibera n. 125/21/CONS

PIANO DELLA PERFORMANCE 2021-2023

SOMMARIO

1. Presentazione del Piano	3
2. L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni: competenze e mandato istituzionale ..	3
3. Le risorse	5
3.1 Struttura organizzativa e risorse umane	5
3.2 Risorse economico-finanziarie.....	7
4. Elementi di contesto	9
4.1. Linee di tendenza dei mercati di riferimento	9
4.2 Il nuovo quadro legislativo di riferimento	11
4.3. Efficienza organizzativa	12
5. Pianificazione strategica 2021-2023	13
5.1. Premessa	13
5.2 I nuovi obiettivi strategici dell’Autorità.....	14
5.3 Obiettivi specifici annuali.....	16

1. Presentazione del Piano

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

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

L'art. 12-*bis*, comma 1-*bis* del Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Autorità di cui alla delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/CONS del 28 dicembre 2020, prevede, infatti, che il Consiglio, su proposta del Presidente, definisce gli indirizzi della programmazione strategica e approva annualmente il piano della *performance* dell'Autorità.

Il Piano della *performance* definisce, tenuto conto delle risorse disponibili nonché del contesto di riferimento, gli obiettivi strategici triennali al cui perseguimento l'Autorità orienta la propria azione, nonché gli obiettivi annuali che individuano, nell'anno in corso, le specifiche linee di attività, ulteriori rispetto alle attività ordinarie volte alla realizzazione del mandato istituzionale, messe in capo per il raggiungimento dei suddetti obiettivi strategici.

Il presente Piano 2021-2023 – il primo adottato dal nuovo Consiglio dell'Autorità, insediato il 2 ottobre 2020 – contiene i seguenti elementi di novità rispetto al Piano 2020-2022 di cui alla delibera n. 233/20/CONS:

- una sintesi degli obiettivi strategici afferenti ai settori “tradizionali” di intervento dell'Autorità;
- l'introduzione di un nuovo obiettivo strategico afferente alle competenze recentemente affidate all'Autorità nel settore delle c.d. piattaforme *on-line*;
- l'introduzione di un ulteriore obiettivo strategico di carattere trasversale, relativo alla semplificazione e razionalizzazione del quadro regolamentare dettato dall'Autorità, nel corso degli anni, nelle materie di propria competenza.

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

La legge 14 novembre 1995, n. 481, istitutiva delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità, ha dettato i principi cardine in materia di indipendenza e autonomia di tali Autorità, e ha conferito loro una serie di funzioni generali correlate da precipi poteri, anche di natura sanzionatoria, prefigurando, altresì, l'istituzione di un'Autorità per le telecomunicazioni.

Successivamente, con la legge 31 luglio 1997, n. 249 è stata istituita l'Autorità, quale Autorità amministrativa indipendente, secondo il modello di autorità “convergente”, con

l'obiettivo di affidare a un unico organismo il complesso delle funzioni di regolamentazione, di vigilanza e sanzionatorie in tutti i settori della comunicazione (telecomunicazioni, audiovisivo, editoria e, successivamente, servizi postali e, da ultimo, servizi di intermediazione *on line* e motori di ricerca). Il modello di Autorità convergente, nel senso sopra esposto, è stato visto in Europa come un esempio da imitare: infatti, nel Regno Unito si è proceduto, nel 2002, alla istituzione di OFCOM, che ha accorpato le competenze dei regolatori del settore delle telecomunicazioni e dell'audiovisivo.

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

Con riferimento, invece, al settore dell'audiovisivo e dell'editoria, l'Autorità è subentrata nelle competenze già esercitate nei settori della radiodiffusione e editoria, a partire dal 1997, dal Garante per la radiodiffusione e l'editoria e svolge i compiti previsti dal quadro normativo dettato dal legislatore europeo in materia di servizi di media audiovisivi. Alle competenze attribuite all'Autorità dalla legge n. 249/97 in campo audiovisivo se ne sono aggiunte, nel corso degli anni, numerose altre. Si citano, in particolare: 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.

Nel 2011, l'Autorità è stata altresì investita delle competenze assegnate dalle direttive europee all'Autorità nazionale di regolamentazione per il settore postale (direttiva 2008/6/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 20 febbraio 2008, che modificava la direttiva 97/67/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 15 dicembre 1997, per quanto riguarda il pieno completamento del mercato interno dei servizi postali della comunità), mutuando l'esempio di altri Stati membri (tra i quali Francia, Germania, Olanda, Norvegia e Svezia), nei quali l'autorità di regolamentazione preposta alla tutela e vigilanza del settore delle telecomunicazioni è competente anche in materia di servizi postali.

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

legge n. 87/2018, convertito con legge n. 96/2018).

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

3. Le risorse

3.1 Struttura organizzativa e risorse umane

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

Il Consiglio è attualmente composto dal Presidente, Giacomo Lasorella, e da quattro componenti: Laura Aria, Elisa Giomi, Antonello Giacomelli ed Enrico Mandelli, nominati il 15 settembre 2020.

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

Rispondono direttamente al Presidente e al Consiglio, operando in piena autonomia, la Commissione di controllo interno, la Commissione di garanzia e il Comitato etico. La Commissione di controllo interno ha il compito di verificare, mediante valutazione comparativa dei costi e dei rendimenti, la realizzazione degli obiettivi stabiliti dalle norme vigenti e dalle direttive dell'Autorità, nonché la corretta ed economica gestione delle risorse pubbliche, l'imparzialità e il buon andamento dell'azione amministrativa delle Direzioni, dei Servizi e degli Uffici dell'Autorità.

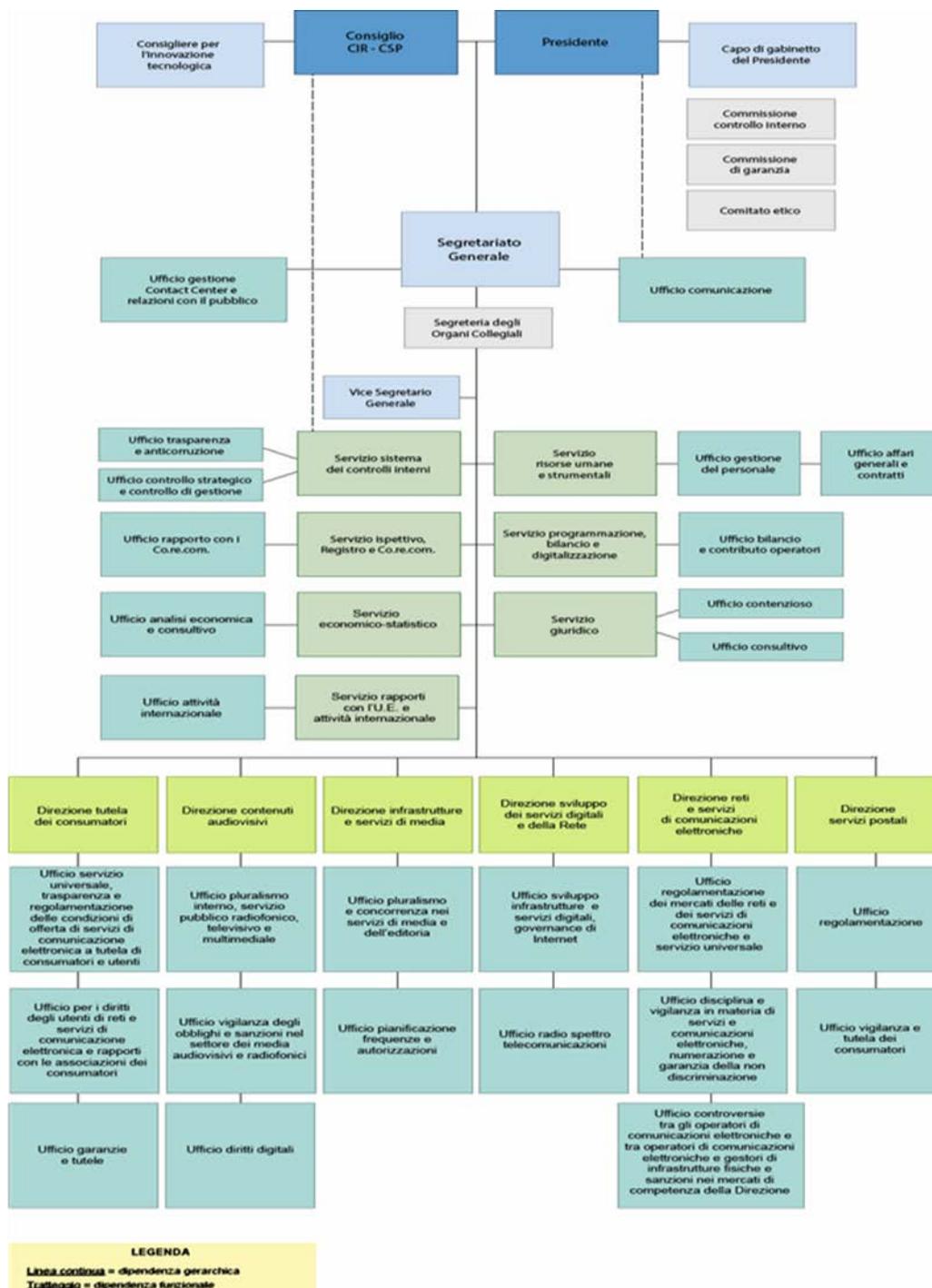
La Commissione di garanzia esercita un'attività di controllo sulla regolarità amministrativa e contabile, assicurando il rispetto delle norme vigenti da parte delle strutture interne dell'Autorità.

Il Comitato etico valuta la corretta applicazione del Codice etico, avvalendosi della collaborazione, tecnica e di documentazione, degli Uffici dell'Autorità.

Il Gabinetto del Presidente è costituito dal Capo di Gabinetto, e quattro Consiglieri e due addetti di segreteria. A ciascun Commissario sono assegnati complessivamente cinque membri di staff, tra Consiglieri e addetti di segreteria.

L'attuale struttura organizzativa dell'Autorità – alla quale sovrintende il Segretario Generale - è schematizzata nell'organigramma di seguito esposto.

Figura 1 - La struttura organizzativa dell'Autorità



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

Le Direzioni sono le seguenti:

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

I Servizi sono i seguenti:

- a) Servizio giuridico (SGI);
- b) Servizio economico statistico (SES);
- c) Servizio ispettivo, registro e Co.re.com (SIR);
- d) Servizio risorse umane e strumentali (SRUS);
- e) Servizio programmazione, bilancio e digitalizzazione (SPB);
- f) Servizio sistema dei controlli interni (SCI);
- g) Servizio rapporti con l'Unione europea e attività internazionale (SRI).

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.

L'organico dell'Autorità, al 31 dicembre 2020, è costituito da n. 325 dipendenti di ruolo (contratto a tempo indeterminato), di cui 28 appartenenti all'area dirigenziale, 176 con qualifica di funzionario, 88 con funzioni operative e 22 con mansioni esecutive. Di questi 11 unità, alla stessa data risultano distaccate in qualità di esperti presso istituzioni comunitarie 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 n. 13, di cui 7 con funzioni direttive (2 dirigenti e 5 funzionari), 5 con mansioni operative e 1 con mansioni esecutive. Sono, inoltre, presenti n. 11 dipendenti in comando, distacco o fuori ruolo appartenenti ad altre amministrazioni.

3.2 Risorse economico-finanziarie

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

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

L’Autorità adotta un regime di contabilità finanziaria. In coerenza con tale impostazione, il bilancio preventivo, da approvare entro il 31 dicembre dell’anno precedente a quello cui si riferisce, assolve alla funzione di autorizzazione alla spesa¹.

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

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

In ottemperanza a quanto dettato dal quadro regolamentare europeo di settore², 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.

La più importante fonte di contribuzione, rappresentata dalle entrate derivanti dai contributi degli operatori delle comunicazioni elettroniche e dei servizi media³, determina l’84% delle entrate correnti totali. Le entrate attese dagli operatori del settore postale rappresentano il 13,2% 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% del totale. Nessun trasferimento statale è previsto nell’esercizio 2021.

Le spese complessivamente stimate per il 2021 ammontano a € 84, 105 milioni e risultano determinate per €77, 852 milioni da spese correnti e per €6, 252 milioni da spese in conto capitale.

Il bilancio 2021 è formulato in coerenza con la normativa di riferimento e nel rispetto delle disposizioni di contenimento della spesa pubblica applicabili all’Autorità.

¹ 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).

² 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.

³ Con riferimento alle entrate relative all’esercizio 2021, l’Autorità, in data 19 novembre 2020, ha approvato la delibera n. 616/20/CONS, recante “Misura e modalità di versamento del contributo dovuto per l’anno 2021 dei soggetti che operano nel settore delle comunicazioni elettroniche e dei servizi media”, la delibera n. 617/20/CONS, recante “Misura e modalità di versamento del contributo dovuto per l’anno 2021 dei soggetti che operano nel settore dei servizi postali” e, in data 11 novembre 2020, la delibera 593/20/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 l’anno 2020 (Stagione sportiva 2019/2020)”.

4. Elementi di contesto

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

4.1. Linee di tendenza dei mercati di riferimento

I servizi di comunicazione sono da sempre considerati cruciali per la crescita e lo sviluppo economico di un Paese e, di riflesso, per il benessere delle società. Il periodo emergenziale conseguente alla pandemia da COVID-19 ne ha ulteriormente rafforzato l’importanza, dal momento che essi si sono rivelati come strumenti fondamentali per gestire la stessa emergenza sanitaria, per la coesione sociale, nonché per contrastare la conseguente crisi economica.

Le reti di telecomunicazione non sono mai state così vitali per la nostra salute e sicurezza, e per il funzionamento stesso della nostra economia e società, come durante questo periodo di crisi sanitaria. I servizi di rete fissa e mobile rappresentano oggi un servizio essenziale attraverso cui gli individui e le famiglie accedono ad internet e possono così sfruttare l’insieme delle opportunità offerte dall’economia e dalla società digitale. Ciò pone rilevanti sfide per il settore, in particolare per ciò che riguarda le infrastrutture atte a soddisfare questo aumento di domanda (ITU, giugno, 2020).⁴ Se è vero che per far fronte alla pandemia le misure introdotte dagli operatori, di concerto con le autorità di settore, hanno consentito di far fronte alle esigenze a breve termine (aumento della domanda), è altrettanto vero che per il futuro saranno necessari investimenti e innovazioni (adeguamento dell’offerta) al fine di garantire un livello e una qualità dei servizi in grado di fronteggiare le nuove esigenze che via via stanno emergendo.⁵

In tal senso, nel prossimo futuro il ruolo principale dell’Autorità sarà quello di garantire un assetto competitivo del mercato, supportare nell’ambito delle proprie competenze i piani di sviluppo delle reti a banda ultra-larga, prevedere un uso efficiente di risorse scarse come lo spettro frequenziale, in previsione della diffusione di tecnologie 5G, al contempo assicurando, una maggiore trasparenza e razionalizzazione del quadro regolamentare, al fine di creare un mercato in cui in misura sempre maggiore gli utenti stessi possano essere pro-attivamente coinvolti.

Importanti sfide attendono anche il settore dei servizi postali, sul quale l’impatto della pandemia è stato rilevante, soprattutto in ragione delle conseguenze che le regole di distanziamento hanno prodotto sui servizi tradizionali di corrispondenza, ma soprattutto sui servizi di consegna dei pacchi. In particolare, l’incremento dell’*e-commerce* ha determinato una crescita dei servizi di consegna pacchi. L’attività di monitoraggio condotta dall’Autorità ha rilevato, infatti, durante il periodo di c.d. *lockdown* nazionale un incremento della movimentazione dei pacchi a livello nazionale del 36% rispetto al corrispondente periodo del

⁴ ITU, 2020, *Pandemic in the Internet Age: communications industry responses - GSR Discussion Paper on ensuring connectivity and business continuity – key lessons learned*.

⁵ Al riguardo, anche la Commissione europea attribuisce un’importanza strategica alle reti di comunicazioni in relazione agli effetti della pandemia da COVID-19. Cfr. *Digital technologies - actions in response to coronavirus pandemic*

2019 (mesi di marzo, aprile e maggio 2020), crescita che si è ulteriormente rafforzata durante il secondo periodo di provvedimenti restrittivi, a partire dall'autunno del 2020 (+50% nel periodo ottobre, novembre e dicembre).⁶ Rischi e opportunità legati alla crescita del commercio elettronico sono attentamente monitorati dall'Autorità in virtù del loro effetto sull'assetto dei mercati, sia in termini di rapporti di forza tra gli operatori, sia in termini di processi produttivi, sotto la spinta inesorabile del cambiamento nella modalità di fruizione dei servizi postali da parte dei consumatori, conseguente all'affermarsi dell'economia digitale.

La trasformazione digitale è alla base anche delle recenti dinamiche che hanno coinvolto il settore dei media, sulle quali la pandemia da COVID-19 hanno agito da amplificatore e acceleratore, in particolare per ciò che attiene al sistema dell'informazione. L'emergenza sanitaria ha costituito un banco di prova per gli operatori dell'informazione che hanno reagito alla continua richiesta di notizie da parte dei cittadini con una copertura mediatica senza precedenti. Al tempo stesso, si è evidenziato il ruolo sempre più rilevante assunto da internet come mezzo di accesso all'informazione, sia sul versante pubblicitario, con una raccolta di risorse che già nel 2019 aveva superato quella del mezzo televisivo (con una quota superiore al 40%), sia sul versante degli utenti, che sempre più spesso si rivolgono a internet per reperire contenuti informativi, tanto da fare della Rete il secondo mezzo più utilizzato dopo la televisione. Tale tendenza, da un lato, rappresenta un beneficio per i cittadini, che possono così accedere potenzialmente a una grande quantità di notizie disponendo di un'offerta che spazia da quella dei mezzi tradizionali a quella veicolata online da una vasta gamma di fonti (siti di informazione, editori, social network, motori di ricerca, fonti istituzionali, etc.); dall'altro lato, l'indebolimento economico delle fonti tradizionali (alcune delle quali già in crisi strutturale, come l'editoria quotidiana) che perdono risorse pubblicitarie, e che prevedibilmente saranno penalizzate dalla crisi economica conseguente alla pandemia, può creare un problema di finanziamento dell'informazione in grado di riflettersi sulla qualità delle stesse, sul grado di approfondimento, così come sull'accuratezza delle notizie.

Diversa tendenza si riscontra sul fronte delle piattaforme online che, a seguito della pandemia, hanno rafforzato la loro presenza e il loro ruolo: sia nel sistema dell'informazione, attraverso l'incremento della pubblicità online e la progressiva diffusione tra gli utenti⁷, sia in altri ambiti, se solo si pensa alla rilevanza assunta dai servizi di *videostreaming* o dai servizi di consegna dei pacchi. Dunque, le piattaforme online e i servizi da esse offerti assumono un'importanza crescente per l'Autorità, tanto nell'ambito del settore delle comunicazioni, quanto nel più vasto perimetro dei servizi digitali in virtù delle nuove competenze attribuite dal legislatore ad AGCOM per l'applicazione del Regolamento europeo 2019/1150 (cd. Regolamento *platform-to-business*).

Le linee evolutive del contesto di mercato sopra richiamate non possono prescindere dal considerare il ruolo centrale assunto dai consumatori; aumentare il loro benessere, infatti, rappresenta il fine – e, a sua volta, lo strumento della promozione di mercati più efficienti. Diffondere una maggiore consapevolezza tra i consumatori (in termini anche di conoscenza dei propri diritti e degli strumenti di tutela, oltre che di *skill* digitali) risulta determinante per spingere le dinamiche di mercato nella direzione di una competizione tra gli operatori basata sulla fornitura di servizi qualitativamente migliori e, quindi, verso il raggiungimento di equilibri in grado di aumentare il benessere collettivo e lo sfruttamento delle opportunità offerte da una

⁶ Per un dettaglio si veda Osservatorio sulle Comunicazioni monitoraggio Covid-19 n.1/2021.

⁷ Per i dettagli si veda l'allegato alla Relazione annuale 2020, *Le comunicazioni nel 2020 – L'impatto del coronavirus sui settori regolati*.

società digitale, di cui possono beneficiare, in particolare, quei gruppi sociali considerati maggiormente vulnerabili (in presenza di forme di invalidità, di bassi livelli di scolarizzazione, di età avanzata, ecc.). In tal senso, sempre per effetto della pandemia da COVID-19, non devono essere sottovalutate le problematiche legate all'acuirsi di disuguaglianze sociali ed economiche, rispetto alle quali l'accesso e l'uso di strumenti e servizi digitali può rappresentare un'opportunità di superamento, che risulta quanto mai prioritario, non solo per garantire pari opportunità a tutti i cittadini, ma anche per ottenere, nel prossimo futuro, l'auspicabile ripresa economica e sociale.

4.2 Il nuovo quadro legislativo di riferimento

Le nuove regole dettate dal legislatore dell'Unione europea in materia reti e servizi di comunicazioni elettroniche⁸ e servizi di media audiovisivi⁹ - in corso di recepimento nell'ordinamento interno - indicano le nuove linee di intervento dell'Autorità nei relativi settori di intervento.

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

- 1) il parziale ampliamento del perimetro di operatività delle ANR delle comunicazioni elettroniche nella direzione dei mercati digitali (per il tramite di un intervento sulle definizioni che estende l'azione delle ANR di settore ai “*servizi di comunicazione interpersonale indipendenti dalla numerazione*” e di un rafforzamento dei poteri di raccolta di informazioni presso gli operatori attivi in segmenti di mercato limitrofi a quello delle comunicazioni elettroniche);
- 2) una maggiore armonizzazione in materia di gestione dello spettro radio mediante, per esempio, l'armonizzazione della durata minima dei diritti d'uso delle frequenze (15 anni) e l'introduzione di un meccanismo di c.d. “*peer review*” per la definizione delle procedure nazionali di assegnazione delle risorse spettrali);
- 3) una spinta nella direzione di investimenti infrastrutturali in reti a banda ultra-larga per il tramite di misure di alleggerimento del carico regolatorio;
- 4) l'introduzione di un approccio di armonizzazione massima in tema di tutela degli utenti, volto ad escludere il mantenimento ovvero l'introduzione di norme maggiormente o minormente stringenti rispetto a quelle disciplinate dal Codice europeo.

Sul fronte della disciplina dei contenuti audiovisivi, invece, le principali novità introdotte dalla nuova direttiva dell'Unione europea riguardano la disciplina relativa alle piattaforme di *video-sharing*; i vincoli maggiormente stringenti posti in capo ai fornitori di servizi non-lineari, con particolare riguardo alla tutela dei minori-utenti e agli obblighi di promozione delle opere europee nonché, sul piano dei rapporti istituzionali, il riconoscimento

⁸ Direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018 che istituisce il codice europeo delle comunicazioni elettroniche.

⁹ Direttiva (UE) 2018/1808 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 14 novembre 2018, recante modifica della direttiva 2010/13/UE, relativa al coordinamento di determinate disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri concernenti la fornitura di servizi di media audiovisivi (direttiva sui servizi di media audiovisivi), in considerazione dell'evoluzione delle realtà del mercato.

dell'*European Regulators Group for Audiovisual Media Services* quale piattaforma di cooperazione regolamentare di settore.

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

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

4.3. Efficienza organizzativa

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

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

Il Progetto di trasformazione digitale dell’Autorità, avviato alla fine del 2017, si sviluppa in tre linee di intervento:

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

Il percorso verso la completa digitalizzazione ha subito, nel corso del 2020, una accelerazione durante la pandemia di SARS-Covid 19, per l’esigenza di garantire la piena operatività di tutte le strutture dell’Agcom durante l’emergenza COVID-19, che ha visto la totalità dei dipendenti lavorare da remoto. Inoltre, la forte spinta alla digitalizzazione di Agcom, unitamente alla diffusione delle tecnologie web, cloud e del lavoro da remoto, hanno reso le problematiche di sicurezza informatica sempre più rilevante. Con le iniziative in materia di sicurezza ICT, raccolte nel Piano della Sicurezza ICT di AGCOM, l’Autorità ha realizzato quindi l’obiettivo di innalzare il livello di protezione nei confronti degli incidenti informatici investendo, tra l’altro, sulla formazione specifica per i dipendenti.

Il prossimo triennio rappresenterà dunque un periodo in cui consolidare e razionalizzare i benefici in termini di efficienza e trasparenza derivanti dall'introduzione dei nuovi strumenti informatici ed evolvere nella direzione di offerta sempre più estesa di servizi on line in linea con il Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione 2020-2022.

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

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

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

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

5. Pianificazione strategica 2021-2023

5.1. Premessa

L'obiettivo generale costantemente perseguito dall'Autorità è il puntuale adempimento del complesso e delicato mandato affidato all'Autorità dalla legge istitutiva e dalle ulteriori leggi che, nell'arco di oltre un ventennio, ne hanno esteso progressivamente gli ambiti di intervento, ampliandone competenze e funzioni, come descritto al precedente paragrafo 2.

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

Muovendo da tale premessa, la presente pianificazione strategica individua:

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

5.2 I nuovi obiettivi strategici dell’Autorità

Gli obiettivi strategici previsti dal Piano della *performance* 2020-2022, adottato dall’Autorità con la delibera 223/20/CONS, sono i seguenti:

- 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

Il presente Piano introduce una razionalizzazione degli obiettivi esistenti, apportando i necessari aggiornamenti e integrazioni alla luce della profonda evoluzione normativa descritta al precedente paragrafo 4.

I nuovi obiettivi strategici previsti dal presente Piano sono:

1) Promuovere una regolamentazione pro-concorrenziale e convergente per lo sviluppo di reti e servizi ed una efficiente allocazione delle risorse scarse.

Questo obiettivo, oltre a ricondurre ad una opportuna sintesi gli obiettivi indicati sub 1) e sub) 5) del precedente Piano, pone al centro dell’azione dell’Autorità, nella veste di autorità nazionale di regolamentazione convergente, il sostegno alla crescita dell’economia digitale.

2) Assicurare l’efficace applicazione dei nuovi Regolamenti dell’Unione europea sulle piattaforme e i servizi digitali

Il presente Piano introduce un nuovo obiettivo alla luce delle competenze recentemente assegnate dalla Legge di Bilancio 2021 all’Autorità con riferimento al Regolamento UE 2019/1150 (c.d. Regolamento P2B), che delinea il nuovo ruolo dell’Autorità rispetto alle c.d. piattaforme *on line* e che si aggiunge a quello, distinto, giocato nella sua tradizionale veste di “regolatore” e garante dei settori delle comunicazioni.

3) Tutelare il pluralismo e i diritti di rilevanza costituzionale nelle comunicazioni dell’era digitale

Questo obiettivo riassume gli obiettivi indicati sub 2) e 3) del precedente Piano, attualizzandoli rispetto alle nuove molteplici sfide dell’era digitale che l’Autorità, in qualità di “garante” delle comunicazioni, intende cogliere alla luce della profonda esperienza maturata sui media tradizionali.

4) Garantire un elevato livello di tutela degli utenti e delle categorie più deboli nei mercati di competenza

Questo obiettivo rimane invariato rispetto al precedente Piano – confermando la vocazione dell’Autorità di garante della tutela dell’utenza nei settori di competenza, delineata dalle leggi istitutive n. 481/95 e n. 249/97 – tenuto conto del ruolo chiave che i servizi di comunicazione hanno assunto per i cittadini nell’attuale contesto socioeconomico segnato dall’emergenza sanitaria in atto.

5) Assicurare la massima efficienza, efficacia e trasparenza dell’azione amministrativa e rafforzare il ruolo dell’Autorità nell’ambito delle Istituzioni nazionali e sovranazionali

Questo obiettivo compendia gli obiettivi precedentemente indicati sub 6) e 7), in quanto è proprio offrendo la garanzia di massima efficienza, efficacia e trasparenza di azione amministrativa che si intende consolidare il ruolo dell’Autorità nel contesto istituzionale di riferimento.

Nell’ambito di tale obiettivo strategico, si realizza il necessario collegamento tra il Piano della *performance* e il Piano triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza 2021 - 2023, recentemente approvato dall’Autorità con delibera n. 87/21/CONS del 4 marzo 2021.

6) Realizzare la semplificazione e razionalizzazione del quadro normativo e regolamentare dell’Autorità, a vantaggio degli utenti, del mercato e dell’efficienza interna.

L’Autorità ha fissato un nuovo obiettivo strategico, volto a semplificare e razionalizzare il complesso delle disposizioni di natura regolamentare adottate dall’Autorità nei settori di competenza; ciò, a vantaggio degli utenti e degli operatori dei settori regolati, nonché al fine di rendere maggiormente incisiva ed efficiente l’azione dell’Autorità.

Tabella obiettivi strategici 2021 - 2023	
1.	Promuovere una regolamentazione pro-concorrenziale e convergente per lo sviluppo di reti e servizi ed una efficiente allocazione delle risorse scarse.
2.	Assicurare l’efficace applicazione dei nuovi Regolamenti dell’Unione europea sulle piattaforme e i servizi digitali.
3.	Tutelare il pluralismo e i diritti di rilevanza costituzionale nelle comunicazioni dell’era digitale.
4.	Garantire un elevato livello di tutela degli utenti e delle categorie più deboli nei mercati di competenza
5.	Assicurare la massima efficienza, efficacia e trasparenza dell’azione amministrativa e rafforzare il ruolo dell’Autorità nell’ambito delle Istituzioni nazionali e sovranazionali
6.	Realizzare la semplificazione e razionalizzazione del quadro normativo e regolamentare dell’Autorità, a vantaggio degli utenti, del mercato e dell’efficienza interna.

5.3 Obiettivi specifici annuali

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

In particolare, tali obiettivi individuano, nell'anno in corso, le specifiche linee di attività, ulteriori rispetto alle attività ordinarie volte alla realizzazione del mandato istituzionale, programmate per il raggiungimento dei suddetti obiettivi strategici.

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

Si riportano, nella tabella che segue, per ciascuno degli obiettivi strategici, i relativi obiettivi specifici per l'anno 2021.

1. Promuovere una regolamentazione pro-concorrenziale e convergente per lo sviluppo di reti e servizi ed una efficiente allocazione delle risorse scarse.	
Obiettivi annuali	U.O. responsabile
1.1. Garanzia di un corretto assetto competitivo attraverso lo svolgimento dell'analisi del mercato delle reti di accesso in fibra ottica mediante la valutazione dell'offerta di coinvestimento notificata da TIM (in base al nuovo Codice europeo) e il Progetto di separazione legale della rete di accesso denominato <i>Fibercop</i>	DRS
1.2. Promozione della concorrenza nella fornitura dei servizi di comunicazione elettronica attraverso il miglioramento delle procedure di portabilità del numero e rafforzamento in tema di sicurezza delle comunicazioni	DRS
1.3. Favorire lo sviluppo delle infrastrutture a banda ultra larga e wireless su tecnologia 5G nel rispetto di una equa competizione attraverso lo sviluppo del progetto <i>broadband map</i> e garantire una gestione dello spettro improntata all'uso efficiente e alla condivisione delle risorse	DSD
1.4. Riassetto generale del sistema radiotelevisivo in attuazione del cd. " <i>refarming</i> " della banda 700 MHz	DIS
1.5. Miglioramento della qualità e dell'efficacia della regolamentazione del settore postale anche alla luce dell'evoluzione dei servizi resi dalle piattaforme on line per le consegne dei pacchi e delle modifiche intervenute negli assetti di mercato	DSP

2. Assicurare l'efficace applicazione dei nuovi Regolamenti dell'Unione europea sulle piattaforme e i servizi digitali.

Obiettivi annuali	U.O. responsabile
2.1 Garantire un ambiente commerciale online equo, trasparente e prevedibile per utenti commerciali che si affidano a motori di ricerca e piattaforme online per la vendita dei propri beni e servizi: avvio delle attività affidate dalla legge all'Autorità in applicazione del Regolamento 1150/2019	DSD
2.2 Ricognizione degli attori del mercato: censimento degli intermediari online e motori di ricerca che offrono servizi agli utenti commerciali stabiliti in Italia	SIR
2.3 Analisi economiche e statistiche dei mercati delle piattaforme e dei servizi digitali	SES

3. Tutelare il pluralismo e i diritti di rilevanza costituzionale nelle comunicazioni dell'era digitale.

Obiettivi annuali	U.O. responsabile
3.1 Avviare l'aggiornamento del quadro regolamentare in materia di comunicazione commerciale e di diritto d'autore e diritti connessi - anche in un'ottica di co-regolamentazione - alla luce della recente riforma legislativa in ambito UE della disciplina dei servizi media audiovisivi e del diritto d'autore	DCA
3.2 Svolgimento delle verifiche sulla sussistenza di effetti distorsivi o di posizioni comunque lesive del pluralismo in caso di società che operino contemporaneamente nei mercati delle comunicazioni elettroniche e del SIC	DIS

4. Garantire un elevato livello di tutela degli utenti e delle categorie più deboli nei mercati di competenza

Obiettivi annuali	U.O. responsabile
4.1. Rafforzare gli strumenti di tutela degli utenti e delle fasce deboli anche attraverso maggiore conoscenza e consapevolezza delle tutele offerte dall'ordinamento	DTC
4.2 Rafforzare la vigilanza sul rispetto della normativa a tutela dell'utenza, semplificando e incentivando gli strumenti regolamentari e di gestione delle controversie tra operatori e utenti.	DSP
4.3 Potenziare le attività di vigilanza e di enforcement a tutela degli utenti e delle categorie deboli, con specifico riguardo ai settori del diritto d'autore (es. implementazione del WIPO <i>Alert Database</i>), del pluralismo e della rilevazione degli ascolti	DCA

5. Assicurare la massima efficienza, efficacia e trasparenza dell'azione amministrativa e rafforzare il ruolo dell'Autorità nell'ambito delle Istituzioni nazionali e sovranazionali

Obiettivi annuali	U.O. responsabile
5.1 Contributo dell'Autorità ai processi istituzionali e regolamentari di derivazione europea e alle attività connesse dei vari organismi settoriali, anche alla luce delle nuove emergenze globali.	SRI
5.2 Consolidamento del sistema informativo per la digitalizzazione e gestione dei processi amministrativi, in linea con i principi e gli indirizzi generali della <i>Digital Transformation</i> in atto nella Pubblica Amministrazione.	SPB
5.3 Aggiornamento ed efficientamento dei sistemi di acquisizione e di gestione dei dati e di analisi delle informazioni al fine di assicurare un'efficace azione amministrativa, anche nelle nuove funzioni attribuite all'Autorità	SES
5.4 Accessibilità del Registro degli Operatori di Comunicazione al pubblico, in modo da garantire a tutti gli interessati la piena conoscenza dei dati inerenti agli assetti proprietari di ogni impresa, in tutti i settori governati dall'Autorità	SIR
5.5 Efficientamento e razionalizzazione del sistema dei controlli interni e delle misure in materia di trasparenza	SCI
5.6 Adeguamento dell'organico, in termini di dotazione e competenze, alle esigenze derivanti dall'attribuzione all'Autorità di nuove competenze e introduzione di strumenti di flessibilità organizzativa	SRU

6. Realizzare la semplificazione e razionalizzazione del quadro normativo e regolamentare dell'Autorità, a vantaggio degli utenti, del mercato e dell'efficienza interna.

Obiettivi annuali	U.O. responsabile
6.1 Ricognizione dei provvedimenti contenenti disposizioni non più produttive di effetti e/o invalide, nonché avvio dell'attività propedeutica alla redazione di "testi coordinati" e "testi unici" dei regolamenti dell'Autorità nei diversi settori di competenza, al fine di assicurare la certezza e la massima conoscibilità del quadro regolamentare vigente	SGI
6.2 Revisione, 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 mercati di competenza sulla base del meccanismo di c.d. autofinanziamento previsto dalla c.d. Legge finanziaria 2006	SPB