

**PIANO DELLA *PERFORMANCE* 2023-2025
DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE
NELLE COMUNICAZIONI**

SOMMARIO

1. Presentazione del Piano	3
2. L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni: competenze e mandato istituzionale	4
3. Le risorse	6
3.1 Struttura organizzativa e risorse umane	6
3.2 Risorse economico-finanziarie.....	11
4. Elementi di contesto.....	14
4.1. Linee di tendenza dei mercati di riferimento.....	14
4.2 Il nuovo quadro legislativo di riferimento.....	17
4.3. Efficienza organizzativa	20
5. Pianificazione strategica 2023-2025	25
5.1. Premessa	25
5.2 Gli obiettivi strategici dell’Autorità	26
5.3 Obiettivi specifici annuali.....	29
6 L’attuazione del Piano e azioni di miglioramento del ciclo della performance.....	35
6.1. Quadro di sintesi del sistema dei controlli interni.....	35
6.2. Azioni di miglioramento del ciclo della performance.....	36

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”.

Il legislatore non ha previsto l'applicazione di tali previsioni alle Autorità indipendenti, ma soltanto “alle amministrazioni pubbliche” di cui all'articolo 1, comma 2, del d.lgs. 165/2001. Purtroppo, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito “Autorità” o “Agcom”), al fine di garantire la maggiore efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa, ha ritenuto 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'Autorità¹ (c.d. ROF) prevede, infatti, che il Consiglio, su proposta del Presidente, definisca gli indirizzi della programmazione strategica e approvi annualmente il piano della *performance* dell'Autorità.

Tenuto conto delle risorse disponibili nonché del contesto di riferimento, il Piano della *performance* delinea, dunque, gli obiettivi strategici triennali al cui perseguimento l'Autorità orienta la propria azione, nonché gli obiettivi annuali ossia le specifiche azioni, di particolare rilievo e novità, che, in coerenza con il mandato istituzionale, sono finalizzate al raggiungimento dei suddetti obiettivi strategici.

Il Piano della *performance* rappresenta, dunque, uno dei principali strumenti di programmazione dell'Autorità, la cui attuazione viene rappresentata nella Relazione sulla *performance* che l'Autorità approva entro il 30 giugno di ogni anno e pubblica sul proprio sito istituzionale.

La prima parte del presente Piano illustra le competenze e il mandato istituzionale dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, i principali riferimenti legislativi che ne regolano l'azione e le caratteristiche principali della sua struttura organizzativa, con particolare riferimento alle risorse umane e alle risorse economico – finanziarie.

Il Piano contiene, inoltre, l'analisi del contesto esterno - che consente di inquadrare il piano degli obiettivi strategici e degli obiettivi annuali che guideranno le scelte dell'Autorità nell'anno corrente - e una disamina particolarmente approfondita delle principali linee di azione che l'Autorità intende porre in essere, accanto alle consuete attività ordinarie, al fine di rafforzare e consolidare l'efficienza, l'efficacia e la trasparenza dell'azione amministrativa.

Considerato che non vi sono stati mutamenti significativi del contesto interno e

¹ Delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 434/22/CONS, del 14 dicembre 2022.

della cornice normativa di riferimento, gli obiettivi strategici per il triennio 2023 – 2025 si pongono in continuità con quelli stabiliti dal Piano della performance 2022 – 2024, sottoposto a Consultazione pubblica, con la delibera n. n. 4/22/CONS del 13 gennaio 2022, al fine di assicurare la massima trasparenza e il più ampio coinvolgimento di tutti gli *stakeholders*.²

Gli obiettivi strategici sono volti – conformemente al nuovo assetto organizzativo dell’Autorità - a potenziare un approccio intersettoriale e interdisciplinare, per tenere conto delle più recenti competenze attribuite all’Autorità dal Legislatore, delle novità derivanti dal recepimento della normativa europea nell’ordinamento italiano, nonché degli obiettivi di transizione digitale contenuti nel PNRR.

Il Piano definisce, altresì, gli obiettivi annuali da realizzare, nel corso del 2023, per l’attuazione degli obiettivi strategici triennali, tenendo nella massima considerazione le sollecitazioni provenienti dal contesto di riferimento.

Il documento si chiude con un paragrafo dedicato all’attuazione del Piano e alle azioni di miglioramento del ciclo della *performance*.

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

La legge 14 novembre 1995, n. 481, ha istituito le autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità, dettando principi cardine in materia di promozione della concorrenza ed efficienza nel settore dei servizi di pubblica utilità e in materia di autonomia ed indipendenza di tali organismi e attribuendo ad essi funzioni di regolazione e vigilanza, assistite da precipui poteri, anche di natura sanzionatoria.

Successivamente, con la legge 31 luglio 1997, n. 249 è stata istituita l’Agcom, quale Autorità amministrativa indipendente, secondo il modello di autorità “convergente”³, 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).

Segnatamente, con riferimento al settore delle comunicazioni elettroniche, l’Autorità è autorità nazionale di regolamentazione secondo il dettato delle direttive

² Approvato da Consiglio con la delibera n. 225/22/CONS, del 23 giugno 2022.

³ Il modello di Autorità convergente, delineato dal nostro Legislatore nel 1997, è stato visto in Europa come un esempio da imitare: così, nel Regno Unito, nel 2002, si è proceduto alla istituzione di OFCOM e all’attribuzione a tale organismo delle competenze regolamentari nei settori delle telecomunicazioni e dell’audiovisivo.

europee - 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 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, riferibili ai settori dell'audiovisivo e delle telecomunicazioni, se ne sono aggiunte, nel corso degli anni, numerose altre. Si citano, in particolare: la tutela del pluralismo informativo, del diritto d'autore, la vigilanza sugli organismi di gestione collettiva dei diritti, la 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. La considerazione unitaria delle competenze che l'Autorità è chiamata ad esercitare, conduce ad attribuire ad essa un ruolo di 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 designata quale autorità nazionale di regolamentazione del 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), così mutuando l'esempio di altri Stati membri (tra i quali Francia, Germania, Olanda, Norvegia e Svezia), nei quali l'autorità preposta alla regolamentazione e alla vigilanza sul settore delle comunicazioni elettroniche 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).

Con il recepimento del codice europeo delle comunicazioni elettroniche (direttiva

2018/1972)⁴ e della direttiva 2019/790 sul “*diritto d’autore e sui diritti connessi nel mercato unico digitale*”⁵, nonché con il recepimento della Direttiva (UE) 2018/1808 sui servizi di *media* audiovisivi (c.d. direttiva SMAV)⁶, sono state attribuite all’Agcom ulteriori competenze.

Ulteriori funzioni potranno essere attribuite all’Autorità sulla base della nuova disciplina UE del settore digitale (*Digital Services Act* sulla sicurezza, la trasparenza e le condizioni di accesso ai servizi *online*, il regolamento *Digital Markets Act* sugli aspetti commerciali e di concorrenza e il *Data Governance Act* che ha l’obiettivo di promuovere la disponibilità dei dati, potenziando gli strumenti e i meccanismi di condivisione dei dati stessi)⁷.

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 Presidente dell’Autorità è nominato con decreto del Presidente della Repubblica, su proposta del Presidente del Consiglio dei ministri, d’intesa con il Ministro dello Sviluppo economico (già Ministro delle Comunicazioni). I quattro Componenti sono eletti per metà dal Senato della Repubblica e per metà dalla Camera dei deputati, sono nominati con decreto del Presidente della Repubblica, durano in carica sette anni e non sono rinnovabili.

Il Consiglio è attualmente composto dal Presidente, Giacomo Lasorella, e da quattro Commissari: Laura Aria, Elisa Giomi, Antonello Giacomelli e Massimiliano

⁴ Decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 recante “*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche*”.

⁵ Decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 177, recante “*Attuazione della direttiva (UE) 2019/790 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 aprile 2019, sul diritto d’autore e sui diritti connessi nel mercato unico digitale e che modifica le direttive 96/9/CE e 2001/29/CE*”.

⁶ Decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 208 recante “*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1808 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 14 novembre 2018, recante modifica della direttiva 2010/13/UE, relativa al coordinamento di determinate disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri, concernente il testo unico per la fornitura di servizi di media audiovisivi in considerazione dell’evoluzione delle realtà del mercato*”.

⁷ 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*”.

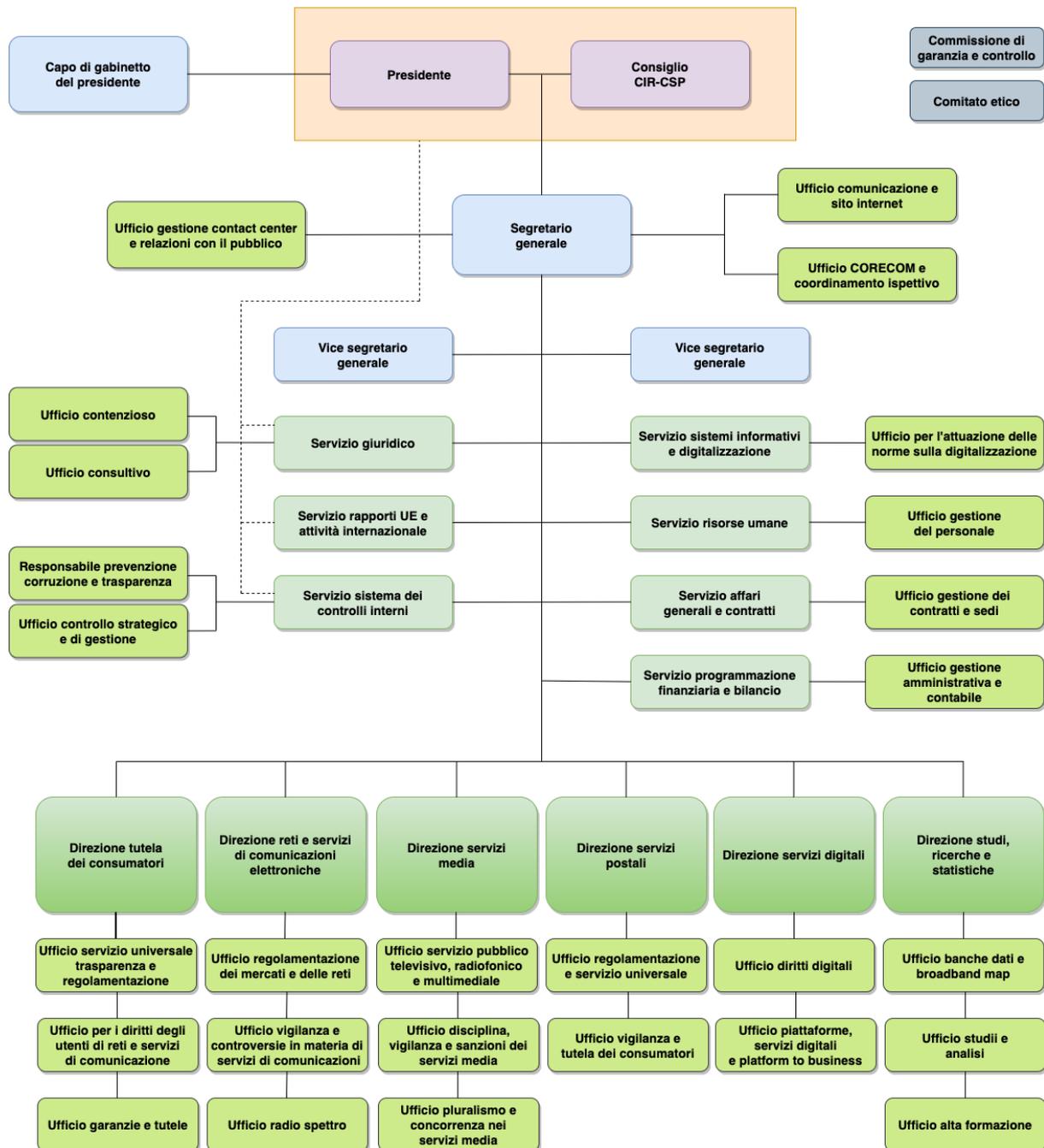
Capitanoio. Con il DPR 15 settembre 2020, il dott. Giacomo Lasorella è stato nominato Presidente del Consiglio dell'Autorità (GU Serie Generale n. 244 del 2/10/2020). Con decreto del Presidente della Repubblica del 15 settembre 2020, sono stati nominati i componenti dell'AGCOM eletti dalla Camera e dal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

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

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 dell'attività svolta dalle Direzioni e dai Servizi.

Con la delibera n. 238/21/CONS del 22 luglio 2021, è stata definita la nuova struttura organizzativa dell'Autorità. La struttura dell'Autorità - articolata tra due sedi (Roma e Napoli) - è la seguente:

Figura 1 - La struttura organizzativa dell’Autorità



Data di aggiornamento: 03/10/2022

Come risulta dall’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;
- b) Direzione servizi media;
- c) Direzione servizi digitali;
- d) Direzione tutela dei consumatori;
- e) Direzione servizi postali;
- f) Direzione studi, ricerche e statistiche.

I Servizi sono i seguenti:

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

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

Il personale dell'Autorità è assunto attraverso pubblico concorso secondo requisiti di competenza ed esperienza nei settori regolati. Dal 2014 il processo di reclutamento dei dipendenti dell'Autorità viene gestito in modo unitario insieme ad altre Autorità amministrative indipendenti⁸.

Al 31 dicembre 2022, a fronte di una pianta organica di 419 unità⁹, l'organico dell'Autorità è costituito da 342 unità di personale, di cui 321 dipendenti di ruolo con contratto a tempo indeterminato; di questi ultimi, 31 appartengono all'area dirigenziale, 190 hanno qualifica di funzionario, 81 hanno mansioni operative e 19 esecutive. Tra le 321 unità di personale di ruolo sono considerate anche 8 unità che - alla data del 31 dicembre 2022 - non prestano servizio in Autorità perché distaccate in qualità di esperti presso istituzioni UE o internazionali, collocate fuori ruolo presso altre istituzioni di

⁸ Cfr. art. 22, comma 4, del decreto-legge 24 giugno 2014, n. 90, recante “*Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari*”, convertito con modificazioni dalla legge 11 agosto 2014, n. 114. La disposizione in questione ha trovato applicazione con la stipula, in data 9 marzo 2015, della “*Convenzione quadro in materia di procedure concorsuali per il reclutamento del personale delle autorità indipendenti ai sensi dell'art. 22, comma 4, del D.L. n. 90/2014*”, stipulata dall'AGCOM e da altre Autorità indipendenti.

⁹ Delibera n. 123/22/CONS del 13 aprile 2022.

regolazione e garanzia, comandate presso uffici di diretta collaborazione di cariche governative ovvero in aspettativa non retribuita. Alla medesima data, i dipendenti con contratto di lavoro a tempo determinato sono 17, di cui 11 con funzioni direttive (1 dirigente e 10 funzionari) e 6 con mansioni operative. Prestano servizio in Autorità 4 dipendenti in comando, distacco o fuori ruolo appartenenti ad altre amministrazioni.

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

Qualifica	Pianta organica	Personale di ruolo	Contratto a tempo determinato	Personale comando/f.ruolo in Agcom	Totali
Dirigente	44	31	1	1	33
Funzionario	228	190	10	1	201
Operativo	119	81	6	1	88
Esecutivo	28	19	-	1	20
Totale	419	321	17	4	342

Il numero totale dei dipendenti risulta essere equamente distribuito tra uomini e donne. Tuttavia, per quanto concerne la qualifica dirigenziale, il rapporto tra uomini e donne muta significativamente poiché, al 31 dicembre 2022, le donne dirigenti rappresentano soltanto il 39% del totale. Del contingente femminile fa parte anche il Segretario generale dell’Autorità.

Tabella 2 – Composizione personale dirigente per genere al 31/12/2022

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

Rispondono al Presidente e al Consiglio, operando in piena autonomia, la Commissione di garanzia e controllo e il Comitato etico.

In data 18 novembre 2021, è stata istituita la Commissione di garanzia e

controllo¹⁰ chiamata a svolgere le competenze precedentemente attribuite alla Commissione di controllo interno e alla Commissione di garanzia. La Commissione, composta dal Presidente e da quattro componenti, vigila sull'osservanza della legge e dei regolamenti da parte delle strutture amministrative, effettua il riscontro degli atti della gestione finanziaria, svolge verifiche di cassa e di bilancio, esprime parere sul progetto di bilancio preventivo nonché sul rendiconto annuale, vigila sulla realizzazione degli obiettivi stabiliti dalle norme vigenti e dalle delibere dell'Autorità, verifica i risultati e le buone pratiche di promozione delle pari opportunità e assicura il necessario supporto metodologico per la realizzazione di indagini volte a rilevare il livello di benessere organizzativo del personale dipendente. La Commissione, inoltre, attesta l'assolvimento degli obblighi relativi alla trasparenza e all'integrità di cui all'articolo 14, comma 4, lett. g), del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, monitora la funzionalità e la trasparenza del sistema dei controlli interni e ne riferisce al Consiglio con periodicità almeno semestrale; infine, può formulare pareri su richiesta dell'Autorità.

In data 4 dicembre 2020, si è insediato il Comitato etico¹¹, che ha il compito di garantire la corretta applicazione del Codice etico, avvalendosi della collaborazione degli Uffici dell'Autorità.

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.

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. 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).

¹⁰ Delibera n. 375/21/CONS: “*Nomina dei componenti della commissione di garanzia e controllo e determinazione del compenso spettante*”. La Commissione, che si è insediata in data 16 dicembre 2021, è composta da: Maria Annunziata Rucireta (Presidente), Angelo Cagnazzo, Francesco Carofiglio, Giulio Castriota Scanderbeg, Claudio Tucciarelli.

¹¹ Delibera n. 654/20/CONS: “*Nomina dei componenti del comitato etico*”. Sono componenti del Comitato etico: Enzo Cheli (Presidente), Vincenzo Lippolis, Pier Francesco Lotito, Michela Manetti, Gianmaria Palmieri.

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; in particolare, con riferimento alle entrate, le somme accertate, riscosse e da riscuotere, e, 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 dalla normativa UE di settore¹², l'Autorità provvede, 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, finalizzato 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.

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.

Tra le principali novità sul versante delle spese e delle entrate, oltre al consolidamento delle nuove competenze attribuite all'Autorità dalla legge di Bilancio n. 178/2020 - in applicazione del Regolamento (UE) 2019/1150 (c.d. Regolamento *Platform-to-Business*), in materia di servizi di intermediazione *online* e dei motori di ricerca *online* - si evidenzia che l'Autorità, ai sensi dei decreti legislativi n. 177 e n. 208 dell'8 novembre 2021, dispone di nuove fonti di finanziamento rappresentate dai contributi dovuti dai fornitori di servizi di condivisione di video tramite piattaforme *online* (c.d. *video-sharing platform*), dagli editori di pubblicazioni di carattere giornalistico e dai prestatori di servizi della società dell'informazione. La copertura finanziaria degli oneri derivanti dall'esercizio di tali nuove competenze è assicurata, in base alla citata normativa, attraverso la riscossione di contributi settoriali posti in capo agli editori di pubblicazioni di carattere giornalistico, ai prestatori di servizi della società dell'informazione ed ai fornitori di *video-sharing platform*.

¹² 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.

Le spese complessivamente stimate per il 2023, al netto delle partite di giro, ammontano a 89 milioni di euro e risultano determinate per 80 milioni di euro da spese correnti e per 9 milioni di euro da spese in conto capitale. Si tratta di costi amministrativi che saranno sostenuti dall’Autorità per lo svolgimento dei compiti di regolazione e vigilanza dei settori delle comunicazioni elettroniche, *media*, postale, dei servizi di intermediazione e motori di ricerca *online*, *video-sharing platform* e diritto d’autore e diritti connessi, nonché della commercializzazione dei diritti audiovisivi sportivi. Tali spese saranno coperte dai contributi settoriali.

La più importante fonte di contribuzione è rappresentata dalle entrate derivanti dai contributi degli operatori delle comunicazioni elettroniche e dei servizi *media*, che – secondo le previsioni di entrata relative all’esercizio finanziario 2023 - determinerà il 76 % delle entrate correnti totali. Le entrate attese dagli operatori del settore postale rappresentano il 14 % delle entrate correnti. La previsione di entrata per il contributo dovuto per le piattaforme *online* è pari al 5 % 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 e altri servizi *media* si prevede incideranno per circa l’1 % sul totale delle entrate correnti. La previsione di entrata per il contributo dovuto per il diritto d’autore è pari all’1 %, mentre il contributo dovuto per le piattaforme di condivisione *online* si prevede inciderà per circa il 2% sul totale delle entrate correnti. Le altre entrate non contributive, relative a recuperi, rimborsi, interessi, ecc., si prevede incideranno per circa lo 0,19 % del totale. Nessun trasferimento statale è previsto nell’esercizio 2023.

Con riferimento all’anno 2023, l’Autorità ha approvato – nella seduta del 24 novembre 2022 - le seguenti delibere in materia di contributo¹³:

- Delibera n. 409/22/CONS recante “*Misura e modalità di versamento del contributo dovuto all’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per l’anno 2023 dai soggetti che operano nel settore delle comunicazioni elettroniche*”;
- Delibera n. 410/22/CONS recante “*Misura e modalità di versamento del contributo dovuto all’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per l’anno 2023 dai soggetti che operano nel settore dei servizi media*”;

¹³ Disponibili sul sito www.agcom.it al link <https://www.agcom.it/contributo-dovuto-all-autorita>. L’Autorità, inoltre, con separate delibere ha predisposto il cd. Modello unico recante la dichiarazione contributiva, e le relative istruzioni alla compilazione. La dichiarazione unica per il calcolo del contributo dovuto all’Autorità è stata realizzata al fine di semplificare l’iter procedimentale e agevolare non solo i contribuenti negli adempimenti di competenza, ma anche l’azione amministrativa di verifica e riscossione.

- Delibera n. 411/22/CONS recante “*Misura e modalità di versamento del contributo dovuto all’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per l’anno 2023 dai soggetti che operano nel settore dei servizi postali*”;
- Delibera n. 412/22/CONS recante “*Misura e modalità di versamento del contributo dovuto all’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per l’anno 2023 dai soggetti che operano nel settore dei servizi di intermediazione online e dei motori di ricerca online*”;
- Delibera n. 415/22/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’art. 29 del decreto legislativo 9 gennaio 2008, n. 9 per l’anno 2023 (stagione sportiva 2021/2022)*”;
- Delibera n. 414/22/CONS recante “*Misura e modalità di versamento del contributo dovuto all’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per l’anno 2023 dai soggetti che operano nel settore del diritto d’autore e diritti connessi nel mercato unico digitale*”;
- Delibera n. 413/22/CONS recante “*Misura e modalità di versamento del contributo dovuto all’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per l’anno 2023 dai fornitori di servizi di piattaforma per la condivisione di video*”.

Il bilancio 2023 è formulato in coerenza con la normativa di riferimento e nel rispetto delle disposizioni di contenimento della spesa pubblica applicabili all’Autorità.

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

Il valore complessivo delle risorse dei mercati di diretto interesse istituzionale dell’Autorità è valutabile, a fine 2021, in 52,4 miliardi di euro, con una crescita del 3,6% rispetto al 2021. Tale andamento, seppure positivo, è risultato inferiore a quello fatto registrare, nello stesso periodo, dal sistema Paese (crescita del PIL 2020 – 2021 stimata in +6,7%)¹⁴. L’uscita dalla crisi pandemica, quindi, ha avuto, in parte, una ricaduta

¹⁴ Cfr. Istat, 23 settembre 2022, Conti economici nazionali - anno 2021 [Conti economici nazionali - anno 2021](#).

positiva anche sui mercati di interesse istituzionale dell’Autorità, seppure con tendenze diversificate a seconda degli specifici mercati considerati che manifestano, tra l’altro, la persistenza di alcune specifiche dinamiche.¹⁵

In particolare, per i servizi di comunicazione elettronica si evidenzia un ulteriore, seppure meno intensa, riduzione delle risorse; complessivamente (risorse da rete fissa e mobile), tra il 2020 e il 2021, la perdita di risorse è stata del 2,8%, rispetto al -4,7% fatto registrare tra il 2019 e il 2020 e il -13,6% relativo al quinquennio 2017 – 2021. Il settore dei *media*, invece, mostra una forte ripresa nel primo anno post-pandemia; tra il 2020 e il 2021, infatti, la crescita è stata dell’11% seppure con alcuni importanti distinguo tra i vari segmenti che lo compongono: continua il *trend* di riduzione, seppure fortemente mitigato rispetto agli anni precedenti, del comparto dell’editoria (-3,4%), mentre la televisione e la radio, complessivamente, mostrano una crescita (+4,6%). Particolare vigore continua ad avere la crescita delle risorse collegate alla pubblicità *online* (+34,7%).

Per quanto riguarda i servizi postali, complessivamente le risorse hanno registrato un sostanzioso aumento tra il 2020 e il 2021 (+14,4%) per effetto di una dinamica di crescita, oramai in atto da tempo, delle risorse attribuibili ai servizi di consegna pacchi (+14,4%) e per il contemporaneo incremento, dopo una lunga tendenza negativa, di quelle derivanti dai servizi di corrispondenza (+4,4%).

Entrando più nel dettaglio, nonostante una riduzione delle risorse, le reti di telecomunicazioni si confermano sempre di più un’infrastruttura strategica per la crescita e lo sviluppo economico e sociale. A testimonianza della loro centralità, si rileva come, successivamente al periodo pandemico, la crescita del traffico dati non si è arrestata, evidenziando nel corso del 2022 un ulteriore aumento. Il traffico medio giornaliero per linea *broadband* è cresciuto, nel periodo gennaio – settembre 2022, di un ulteriore 8% rispetto all’analogo periodo del 2021, e il traffico dati per *sim card* del 28%.¹⁶ I servizi di telefonia da rete fissa e mobile risultano centrali per cittadini e imprese, giacché essi rappresentano lo strumento principale attraverso cui accedere ai servizi internet. Ne consegue che, nei prossimi anni, alcune tendenze in atto continueranno a fare il loro corso e, allo stesso tempo, nuove sfide da affrontare si presenteranno per gli operatori e per i regolatori di settore. La necessità di fornire, da rete fissa e mobile, connessioni ad altissima velocità resta una priorità da perseguire, sia potenziando ulteriormente la rete in fibra, sia consentendo agli utenti di utilizzare al massimo le potenzialità offerte dalle tecnologie 5G. L’uso sempre più massiccio delle reti di comunicazioni elettronica, anche per il proseguire del processo di integrazione con le tecnologie di IA (Intelligenza Artificiale) e ML (*Machine learning*), farà

¹⁵ Per un dettaglio si veda: AGCOM, Relazione annuale 2022 sull’attività svolta e sui programmi di lavoro, [Appendice statistica](#). Tabelle: A1.2, A2.2, A3.2, A3.3, A4.6, A4.14.

¹⁶ Per un dettaglio si veda [Osservatorio sulle comunicazioni n.4/2022](#).

aumentare sempre più la necessità di adottare tutte le misure idonee a garantire la sicurezza e la tenuta complessiva delle reti. Lungo tali linee evolutive, il ruolo dell’Autorità sarà centrale nel garantire configurazioni dei mercati in grado - allo stesso tempo - di preservare una sana competizione tra gli operatori e rafforzare la tutela dei consumatori, nell’ottica di massimizzare il benessere sociale complessivo.

La digitalizzazione, oramai già da tempo, fa da sfondo agli scenari evolutivi concernenti il settore dei *media*. Le più recenti tendenze, infatti, portano verso l’utilizzo di tecnologie in grado di sfruttare sempre di più le potenzialità digitali, come ad esempio sta avvenendo nel comparto della televisione, dove le tecnologie digitali sono alla base dello sfruttamento efficiente di una risorsa scarsa come le frequenze, con possibili effetti anche sugli assetti competitivi. In tal senso, inoltre, va considerato che la diffusione tra gli utenti delle connessioni internet ad alta velocità ed il conseguente rafforzamento della convergenza tra comunicazioni elettroniche e servizi *media* audiovisivi, ha favorito l’ingresso di nuovi importanti operatori internazionali nel mercato, nonché l’affermazione di nuovi processi di *business*. Le tecnologie digitali impattano anche sulle modalità di consumo; ad esempio, la fruizione di contenuti audiovisivi contraddistinti da un maggior livello di personalizzazione, grazie all’applicazione di pratiche di profilazione tipicamente associate al mondo digitale, rappresenta una modalità di consumo sempre più diffusa tra la popolazione. Ciò impatta anche sulla tutela del pluralismo per la quale le tendenze future impongono, tra l’altro, un irrobustimento dell’attività di monitoraggio del fenomeno, sempre più rilevante, dell’utilizzo di internet quale fonte informativa; fenomeno su cui, già da tempo, l’Autorità vigila.

In riferimento alle piattaforme *online*, l’Autorità è chiamata a svolgere un ruolo di primaria importanza in quanto incaricata dell’efficace applicazione della normativa di riferimento. Il ruolo assunto dalle piattaforme, anche nella fornitura di servizi di intermediazione *online* a utenti commerciali, è tale da rappresentare oggi, e a maggior ragione nel prossimo futuro, un fattore produttivo quasi indispensabile per le imprese, collocando tali *player* al centro di un complesso sistema di relazioni economiche. Le tendenze del settore hanno mostrato negli ultimi anni una costante crescita delle risorse, anche durante la crisi economica conseguente alla pandemia. Ciò denota un comparto le cui prospettive di crescita sono ancora ampie. Facendo riferimento alla pubblicità *online*, ad esempio, nel 2021 l’85% delle risorse facevano capo alle piattaforme *online*, mentre la parte residuale faceva capo agli altri attori della filiera pubblicitaria quali editori, *publisher* e concessionarie di pubblicità. Il ruolo di “guardiano” (*gatekeeper*) svolto dalle piattaforme e le sottostanti strutture dei costi di produzione (caratterizzate da esternalità di rete, da economie di scala, da *sunk cost*, ostacoli al *multi-homing* e presenza di *switching cost*) pongono rilevanti interrogativi sulla contendibilità dei mercati e sulla responsabilità nella diffusione di determinati contenuti. In tale scenario, in cui all’Autorità sono attribuite rilevanti competenze, diventa fondamentale fornire adeguate tutele alle imprese e ai cittadini nell’ottica di garantire un ambiente in cui siano

preservate condizioni di trasparenza e correttezza nei rapporti tra gli attori in gioco.

Le tecnologie digitali fanno da sfondo anche alle dinamiche che hanno caratterizzato e che caratterizzeranno i mercati dei servizi postali. In sintesi, alla luce delle risultanze dell'attività di monitoraggio condotta dall'Autorità,¹⁷ la movimentazione di pacchi (nazionali e internazionali), seppure con tassi di crescita nel corso del 2022 ridotti rispetto agli anni precedenti, evidenzia, in particolare, il diffuso ricorso all'*e-commerce* da parte di cittadini e imprese. Relativamente ai servizi di corrispondenza, invece, si registra un rallentamento della riduzione dei volumi. Tali tendenze accelerano la necessità di introdurre soluzioni innovative nei processi produttivi degli operatori che riguarderanno, tra l'altro, quello che viene definito "l'ultimo miglio" (ovvero le modalità di recapito dei pacchi all'utente finale). L'adozione di nuove tecnologie tenderà a favorire l'evoluzione verso operazioni postali sempre più automatizzate, intelligenti, connesse ed efficienti, rappresentano le basi per un'ulteriore crescita ed efficientamento del mercato. Tuttavia, il calo del volume della corrispondenza tradizionale e gli elevati investimenti iniziali e i costi di manutenzione, potrebbero limitare il potenziale di crescita. In un simile scenario, i compiti dell'Autorità risultano centrali, sia per la tutela dei consumatori, sia per garantire configurazioni di mercato quanto più possibile di tipo concorrenziale.

È importante ricordare che sulle tendenze appena descritte bisogna considerare gli effetti, difficilmente valutabili nella loro completezza, conseguenti al conflitto bellico attualmente in corso in Ucraina; aumento dei prezzi e crisi energetica, ad esempio, incidono negativamente sul quadro economico e, di riflesso, sulla tenuta sociale del Paese. La crescita del PIL per il 2023, infatti, è stata stimata in un +0,4%, in forte riduzione rispetto al +3,9% dello scorso anno¹⁸, che già in parte risentiva di tali effetti negativi. Alle difficoltà delle imprese è plausibile supporre l'aggiunta di una ulteriore riduzione dei consumi da parte delle famiglie, con un riflesso anche sui mercati di interesse istituzionale dell'Autorità.

4.2 Il nuovo quadro legislativo di riferimento

Di seguito si espone il quadro legislativo di riferimento, già tenuto in debita considerazione dal precedente Piano della performance 2022 – 2024 al fine della definizione degli obiettivi strategici triennali.

Le recenti regole dettate dal legislatore dell'Unione europea in materia reti e servizi di comunicazioni elettroniche (**Direttiva (UE) 2018/1972** del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018 che istituisce il Codice europeo delle

¹⁷ Per un dettaglio si veda [Osservatorio sulle Comunicazioni n.4/2022](#).

¹⁸ Cfr. Istat, 6 dicembre 2022, [Le prospettive per l'economia italiana nel 2022-2023](#).

comunicazioni elettroniche, recepito in Italia con d.lgs. 8 novembre 2021, n. 207) e servizi di *media* audiovisivi (**Direttiva (UE) 2018/1808** del Parlamento europeo e del Consiglio del 14 novembre 2018 - Direttiva sui servizi di *media* audiovisivi - recepita in Italia con d.lgs. 8 novembre 2021, n. 208 (TUSMA), indicano le nuove linee di intervento dell’Autorità nei relativi settori di competenza.

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 più o meno stringenti rispetto a quelle disciplinate dal Codice europeo.

La significativa evoluzione normativa, in larga parte di derivazione europea, ha ampliato le competenze dell’Autorità in materia di piattaforme *online*, soprattutto con riferimento alla capacità di risposta ai rischi per gli utenti. Al riguardo, si fa riferimento agli interventi in materia di diritto d’autore *online* e dei diritti connessi e in tema di servizi di condivisione di video (“*video sharing platform*”, di seguito anche VSP).

Tra le novità introdotte dal TUSMA - di recepimento della direttiva (UE) 2018/1808 - occorre evidenziare l’introduzione di una disciplina specifica per i servizi di condivisione di video tramite piattaforme *online* (*video sharing platform* - VSP) e l’attribuzione all’Autorità di importanti compiti inerenti agli aspetti di regolazione, vigilanza, sanzione e risoluzione delle controversie in materia.

Il c.d. decreto *copyright* (decreto legislativo n. 177 dell’8 novembre 2021) e il c.d. decreto *Sat-Cab* (decreto legislativo n. 181 dell’8 novembre 2021), in materia di diritti d’autore *online* e diritti connessi nel mercato unico digitale, rimettono all’Autorità l’adozione delle norme attuative di rango secondario. In particolare, il decreto legislativo n. 117 - che ha recepito la **Direttiva (UE) 2019/790** - ha significativamente modificato e integrato la legge sul diritto d’autore n. 633 del 22 aprile 1941 (LDA), attribuendo

all’Autorità nuove e rilevanti competenze di regolazione, di vigilanza e sanzionatorie, nonché di risoluzione delle controversie. Il decreto legislativo n. 181- che ha recepito la **Direttiva (UE) 2019/789** – ha, tra l’altro, modificato la LDA con l’introduzione dell’art. 16-*bis* che regola i diritti di ritrasmissione dei programmi televisivi. All’Autorità è affidato il compito di individuare i criteri di rappresentatività degli organismi di gestione collettiva in materia di ritrasmissione di programmi televisivi o radiofonici.

Ulteriori novità introdotte dalla normativa di derivazione europea riguardano i più stringenti vincoli 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 dell’*European Regulators Group for Audiovisual Media Services* quale piattaforma di cooperazione regolamentare di settore.

Con riferimento, ancora, alle piattaforme *on line* e ai servizi digitali, il **Regolamento (UE) 1150/2019** (anche “regolamento P2B”) ha introdotto nell’ordinamento europeo un nuovo insieme di regole relative al c.d. *platform to business*, allo scopo di promuovere equità e trasparenza nelle relazioni tra fornitori di servizi di intermediazione e motori di ricerca *online* e, tra utenti commerciali e titolari di siti *web* aziendali. Tale intervento si inserisce nell’ambito delle azioni avviate dalla Commissione europea, dirette a contrastare i potenziali comportamenti scorretti e i rapporti asimmetrici che possono instaurarsi nelle relazioni tra le piattaforme e gli utenti *business*, in considerazione del ruolo cruciale svolto dai servizi di intermediazione *online* e dai motori di ricerca - quali essenziali punti di accesso al mercato - per gli utenti commerciali e per le imprese che gestiscono siti *web*. La legge 30 dicembre 2020, n. 178 (legge di Bilancio 2021), nel disporre la modifica dell’art. 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, ha attribuito all’Autorità la competenza a “*garantire l’adeguata ed efficace applicazione del Regolamento (UE) 1150/2019 anche mediante l’adozione di linee guida, la promozione di codici di condotta e la raccolta di informazioni pertinenti*”. La legge ha altresì stabilito che il presidio sanzionatorio, applicabile in caso di violazione di ordini o diffide impartiti dall’Autorità in applicazione del Regolamento (UE) 2019/1150, sia il medesimo previsto dalla legge 31 luglio 1997, n. 249 per le violazioni in materia di posizioni dominanti.

Inoltre, con la Comunicazione “*Plasmare il futuro digitale dell’Europa*” del 19 febbraio 2020, la Commissione europea ha formalizzato l’intenzione di ripensare le norme del mercato interno per i servizi digitali. Nell’ambito di tale iniziativa, sono stati approvati il Regolamento (UE) 2022/1925 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 14 settembre 2022 relativo a mercati equi e contendibili nel settore digitale, che modifica le direttive (UE) 2019/1937 e (UE) 2020/1828 (Regolamento sui mercati digitali), e il Regolamento (UE) 2022/2065 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 19 ottobre 2022 relativo a un mercato unico dei servizi digitali, che modifica la direttiva 2000/31/CE (Regolamento sui servizi digitali). Si tratta di norme che non hanno

precedenti nel panorama mondiale e che sono destinate a cambiare radicalmente non solo i mercati di competenza dell’Autorità, ma l’intero settore dei servizi digitali.

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 ai principi dell’efficacia, dell’efficienza e della trasparenza, al cui rafforzamento e consolidamento indirizza costantemente la propria azione.

Accanto alle attività ordinarie, improntate in maniera continuativa ai suddetti principi, si affiancheranno - nell’anno 2023 – le linee di azione strategiche di seguito rappresentate.

Progetto di Trasformazione digitale

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 Trasformazione digitale volto, in primo luogo, a 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 si è sviluppato 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 Progetto è stato già interamente realizzato per ciò che concerne la Piattaforma SIA per la digitalizzazione dei processi interni e il Piano della sicurezza ICT. Nel 2023, il Progetto verrà implementato con riferimento alla Piattaforma SIA2, per la digitalizzazione dei processi esterni e la gestione delle banche dati. Nel prossimo triennio dovranno essere consolidati e razionalizzati i benefici in termini di efficienza e

trasparenza derivanti dall'introduzione dei nuovi strumenti informatici ed il percorso complessivo dovrà evolvere nella direzione di offerta sempre più estesa di servizi *on line* in linea con il Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione.

In particolare, per l'anno 2023, l'Autorità si prefigge l'obiettivo volto all'”**Adeguamento al Piano triennale per l'informatica per la pubblica amministrazione 2022-2024, integrazione dei sistemi informativi e attuazione delle Linee guida AGID in materia di digitalizzazione, sicurezza e interoperabilità e della Strategia Cloud Italia**”. Tale obiettivo sarà declinato lungo le seguenti linee di azione:

- Migrazione al Polo strategico nazionale (PSN) dei principali applicativi in uso da parte dell'Autorità e a disposizione del cittadino, al fine prioritario di dare attuazione alla *Strategia Cloud Italia*.
- Avvio del processo di adozione di un ciclo di sviluppo di *software* sicuro al quale far aderire gli sviluppatori interni e i fornitori con l'obiettivo di integrare le misure di sicurezza per la gestione dei dati già adottate. In particolare, per l'anno 2023 l'Autorità avvierà l'adozione del c.d. *ciclo di sviluppo di software* sicuro per tutti i progetti di sviluppo *software*, ad integrazione delle misure di sicurezza per la gestione dei dati già adottate in Agcom.
- Adeguamento della piattaforma *Conciliaweb* al Piano triennale per l'informatica nella p.a. 2022/2024 e alle Linee Guida sull'interoperabilità tecnica delle p.a. Manutenzione evolutiva nell'ambito del protocollo d'intesa tra AGCOM e ART.

Controlli interni, prevenzione della corruzione e trasparenza

Sempre al fine di rafforzare l'efficienza e la trasparenza dei processi interni, fin dal 2017 è stata istituita in Autorità una struttura istituzionalmente preposta alle attività di controllo interno (il Servizio sistema dei controlli interni), all'interno del quale è incardinato il Responsabile per la prevenzione della corruzione e la trasparenza - RPCT). È stato, dunque, attuato un compiuto sistema di controllo strategico – finalizzato al monitoraggio del livello di realizzazione degli obiettivi pianificati dall'Autorità - ed è stato 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.

Per l'anno 2023, il presente Piano della *performance* prevede l'obiettivo annuale volto alla “**Promozione dell'efficientamento e della razionalizzazione del sistema dei controlli interni e delle misure in materia di trasparenza e anticorruzione**”, nell'ambito del quale verrà realizzata una specifica linea di azione volta al rafforzamento e la razionalizzazione del sistema dei controlli interni, mediante l'elaborazione di Linee

guida sui controlli interni e sulla *performance* organizzativa dell’Autorità, che definiscano le procedure, i criteri, le tempistiche e le successive attività di monitoraggio.

L’Autorità è, inoltre, 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*. Infatti, le misure per la trasparenza e la prevenzione della corruzione rivestono un ruolo prioritario anche sotto il profilo del corretto funzionamento del ciclo della *performance*, poiché costituiscono un irrinunciabile presidio per la legalità e la visibilità dei risultati dell’azione amministrativa.

Pertanto, il presente Piano della *performance* ha previsto – in continuità con il precedente Piano - il summenzionato obiettivo annuale volto alla “*Promozione dell’efficientamento e della razionalizzazione del sistema dei controlli interni e delle misure in materia di trasparenza e anticorruzione*”, nell’ambito del quale verranno realizzate, in via prioritaria, le seguenti attività in materia di anticorruzione e trasparenza, ovvero:

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

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

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

A tali linee di azione, considerate prioritarie dal punto di vista strategico, si affiancheranno le ordinarie attività di controllo svolte in maniera continuativa dal Servizio sistema dei controlli interni e le attività – di competenza del RPCT – previste dal Piano triennale per la prevenzione della corruzione e la trasparenza 2023 – 2025, approvato dal Consiglio nella seduta del 30 marzo 2023.

In particolare, il Piano triennale per la prevenzione della corruzione e la trasparenza 2023 – 2025 prevede, oltre alle linee di azione sopra descritte, lo sviluppo delle seguenti iniziative:

- realizzazione delle attività di monitoraggio delle misure di prevenzione del rischio corruttivo e della trasparenza, quale strumento integrato del sistema dei controlli interni. Ogni unità organizzativa responsabile elabora i dati e svolge un primo livello di monitoraggio nel proprio ambito in materia di prevenzione

della corruzione e di trasparenza. Tale attività si inserisce in un sistema di controllo indispensabile per consentire al RPCT di attuare un monitoraggio complessivo efficiente e tempestivo, fornendo anche riscontri ed elementi utili per la predisposizione del PTPCT;

- promozione della partecipazione dell'Amministrazione ad iniziative interistituzionali in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza. L'accREDITAMENTO nel Registro RPCT delle amministrazioni e degli enti tenuto dall'Anac consente la partecipazione ad un apposito Forum, attraverso il quale è possibile confrontarsi e condividere esperienze, metodologie, buone pratiche. Tale Registro è funzionale altresì alla creazione di una rete nazionale dei Responsabili della prevenzione della corruzione e della trasparenza e al potenziamento dei canali di comunicazione tra coloro i quali appartengono ad organismi analoghi.

Adeguamento dell'organico e introduzione di un sistema meritocratico di valutazione del personale

I recenti interventi legislativi hanno attribuito all'Autorità nuove competenze che comporteranno - nel prossimo futuro - un impegno sempre più rilevante della struttura, con particolare riferimento ai settori afferenti alla regolamentazione dei servizi di accesso alle reti di nuova generazione, ai nuovi servizi di *media* e di tutela del diritto d'autore *online*, nonché alla tutela del pluralismo e della correttezza dell'informazione nell'ambito dell'ecosistema digitale.

Pertanto, l'Autorità intende assumere iniziative idonee a superare le criticità connesse alla carenza - nell'ambito della struttura - di risorse umane in possesso dei profili utili a far fronte alle nuove competenze, al fine di garantire l'efficace espletamento delle attività di linea dell'amministrazione.

Contestualmente, in una logica di valorizzazione delle risorse e miglioramento della *performance*, l'Autorità si propone di definire un sistema finalizzato al riconoscimento del merito, al fine di individuare obiettivi individuali da raccordare ed integrare con gli obiettivi strategici ed organizzativi, così da fornire una prospettiva unitaria della *performance* complessiva.

A tale fine, è stato programmato l'obiettivo annuale volto all'“**Adeguamento dell'organico al fine di far fronte alle esigenze derivanti all'attribuzione all'Autorità di nuove competenze e introduzione di un sistema meritocratico del personale finalizzato al riconoscimento del merito e allo sviluppo della performance**”, con riferimento al quale si procederà:

- all'avvio delle nuove procedure concorsuali volte al completamento della pianta organica per funzionari, operativi, esecutivi e praticantato;

- alla definizione di un sistema finalizzato al riconoscimento del merito, secondo lo schema applicato al personale Agcm, al fine di definire obiettivi individuali da raccordare ed integrare con gli obiettivi strategici ed organizzativi così da fornire una prospettiva unitaria della *performance* complessiva.

Razionalizzazione e riduzione delle spese

L’Autorità è da sempre impegnata in iniziative volte alla razionalizzazione e alla riduzione delle spese, attenendosi rigorosamente alle norme di legge che, nel corso degli anni, si sono susseguite in materia di *spending review*.

Per l’anno 2023, l’Autorità ha programmato l’obiettivo specifico volto alla “**Razionalizzazione della gestione delle spese**”, da raggiungere attraverso un ridisegno dei flussi di processo interni in chiave di digitalizzazione, partendo dalle fasi iniziali di programmazione delle spese, da coordinare con gli obiettivi generali dell’Amministrazione, fino a quelle finali di impegno e pagamento. Tale obiettivo appare rilevante poiché, nel processo di trasformazione digitale dell’Amministrazione, è necessario e urgente ottimizzare e integrare i processi interni gestendoli in maniera efficiente, semplificando e razionalizzando l’attività e, al contempo, garantendo la massima sicurezza e trasparenza. Il raggiungimento di tale obiettivo, inoltre, si colloca nell’ambito del percorso di dematerializzazione dei flussi informativi e documentali già avviato in Autorità.

L’Autorità si prefigge altresì l’obiettivo volto alla “**Stabilizzazione del quadro regolamentare relativo ai contributi da versare all’Agcom**”. La rilevanza dell’obiettivo risiede nella necessità di ridefinire, in esecuzione delle avverse sentenze del Consiglio di Stato, in ottica di razionalizzazione e semplificazione, le voci che “atomisticamente” formano il contributo dovuto all’Autorità. Le relative attività saranno svolte garantendo la trasparenza dell’azione amministrativa e incentivando la partecipazione dei soggetti interessati e il confronto tra questi e l’Amministrazione.

Nell’ottica della riduzione delle spese, per l’anno 2023 è stato inoltre programmato l’obiettivo concernente l’“**Adeguamento funzionale e riallocazione delle risorse presso le sedi dell’Autorità, al fine di razionalizzare e garantire la massima economicità, efficacia ed efficienza organizzativa**”. In particolare, l’Autorità si prefigge l’obiettivo della riduzione proporzionale dei costi di locazione, degli oneri condominiali, dei costi di manutenzione, dei canoni per pulizia e facchinaggio nonché dei costi di fornitura di energia elettrica. Un’ulteriore linea di attività riconducibile al citato obiettivo concerne l’introduzione di una nuova disciplina per la gestione delle postazioni di lavoro, in particolare prevedendo postazioni condivise in coerenza con quanto previsto negli accordi in materia di lavoro da remoto. L’attività è finalizzata, tra l’altro, ad incrementare il numero delle postazioni totali in vista del reclutamento di nuove risorse, nonché a razionalizzare e ridurre in proporzione gli oneri di gestione

connessi alla tenuta degli immobili.

Revisione del quadro regolamentare interno

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, nell'ottica di programmare i necessari interventi di revisione in chiave di razionalizzazione ed efficienza dell'azione amministrativa.

5. Pianificazione strategica 2023-2025

5.1. Premessa

L'obiettivo generale costantemente perseguito dall'Autorità è il puntuale adempimento del complesso e delicato mandato affidato dalla legge istitutiva e dalla normativa sopravvenuta che, nell'arco di oltre un ventennio, hanno esteso progressivamente gli ambiti di intervento ad essa affidati, ampliando notevolmente le competenze e le funzioni originarie.

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, annualmente, 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, per l'anno 2023, 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.

Gli obiettivi annuali si declineranno in specifiche attività assegnate alla responsabilità delle unità organizzative competenti.

Le linee di azione aventi valenza strategica per l'anno 2023 non esauriscono certo il quadro complessivo della attività che l'Autorità è chiamata a svolgere in attuazione delle molteplici competenze ad essa attribuite dalla legge. Per una esaustiva disamina dell'attività ordinaria dell'Autorità si rinvia alle Relazioni annuali al Parlamento, disponibili al link <https://www.agcom.it/relazioni-annuali>.

5.2 Gli obiettivi strategici dell’Autorità

Il presente Piano conferma, per il triennio 2023 – 2025, gli obiettivi strategici definiti dal Piano 2022 – 2024, volti – conformemente al nuovo assetto organizzativo dell’Autorità - a potenziare un approccio intersettoriale e interdisciplinare, che tiene conto delle più recenti competenze attribuite all’Autorità dal Legislatore, delle novità derivanti dal recepimento della normativa europea nell’ordinamento italiano, nonché degli obiettivi di transizione digitale contenuti nel PNRR. Come già accennato, l’Autorità ha ritenuto opportuno non modificare gli obiettivi strategici in quanto, alla luce del contesto interno e della cornice normativa di riferimento, non sono state ravvisate novità tali da giustificare la rimodulazione.

Gli obiettivi strategici previsti dal presente Piano sono:

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

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

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

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

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

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

Occorrerà, dunque, continuare a garantire un’efficiente allocazione delle risorse scarse anche finalizzata al massimo sfruttamento delle tecnologie di quinta generazione. In considerazione del ruolo di “*enabler* essenziale” rivestito dai servizi di connettività 5G per la trasformazione digitale, come riconosciuto anche dal PNRR, nel definire le

policy di gestione dello spettro radio sarà necessario creare le condizioni opportune per il pieno sfruttamento di tale tecnologia, anche al fine di agevolare l'effettiva concretizzazione delle potenzialità delle reti 5G di fornire servizi di connettività pienamente funzionali alla trasformazione digitale dei settori verticali.

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

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

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

In linea con la necessità di adottare una visione realmente convergente nella regolazione dei mercati, che prenda atto delle interrelazioni fra i settori tradizionali (comunicazioni elettroniche, media e postale) determinate dalla digitalizzazione e l'affermarsi delle piattaforme, l'Autorità è chiamata a riconoscere un'effettiva "centralità degli utenti" nell'ecosistema digitale.

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

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

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

dell'Autorità.

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

L'alfabetizzazione digitale e l'uso consapevole dei mezzi di comunicazione sono obiettivi essenziali per contrastare i fenomeni di disinformazione (*fake news*) e di incitamento all'odio (*hate speech*) nonché per mitigare i rischi cui soprattutto i minori sono esposti nel consumo di media online.

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

I modelli di consumo dell'informazione, che online avviene sempre più attraverso fonti algoritmiche (come motori di ricerca e *social network*) piuttosto che attraverso fonti editoriali riconosciute, sono dettati dalla frammentazione nella fruizione dei contenuti, con un'elevata probabilità di imbattersi in fonti alternative non qualificate e in contenuti disinformativi. In tale ottica, la nuova frontiera della garanzia del pluralismo assicurata dall'Autorità passerà anche per la trasparenza delle decisioni algoritmiche.

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

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

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

Con tale linea strategica, si intende proseguire il processo di semplificazione e razionalizzazione del complesso delle disposizioni di natura regolamentare adottate

dall’Autorità nei settori di competenza, a vantaggio degli utenti e degli operatori dei settori regolati, anche al fine di rendere maggiormente incisiva ed efficiente l’azione dell’Autorità.

Tabella 3 – Obiettivi strategici dell’Autorità per il triennio 2023 – 2025

Tabella obiettivi strategici 2023 - 2025	
1.	Attuare, in modo efficiente ed armonico, le nuove discipline emanate dall’Unione europea nei vari settori di competenza dell’Autorità, in coerenza con le disposizioni normative nazionali.
2.	Promuovere una regolamentazione pro-concorrenziale delle reti a sostegno della crescita dell’economia digitale, anche tenendo conto degli obiettivi del PNRR, anche nell’ottica del superamento del <i>digital divide</i>.
3.	Assicurare una maggiore efficacia pro-concorrenziale e convergente della regolamentazione riducendo l’asimmetria tra i vecchi e i nuovi attori dell’odierno ecosistema digitale.
4.	Tutelare il pluralismo e i diritti di rilevanza costituzionale nelle comunicazioni, anche nel nuovo eco-sistema dell’era digitale.
5.	Promuovere l’alfabetizzazione e la cultura digitale e tutelare i soggetti più vulnerabili.
6.	Rafforzare l’economicità, l’efficacia, l’efficienza e la trasparenza dell’azione amministrativa, anche attraverso il monitoraggio del rispetto della tempistica dei procedimenti.
7.	Realizzare la semplificazione e razionalizzazione del quadro normativo e regolamentare dell’Autorità, a vantaggio degli utenti, del mercato e dell’efficienza interna, anche attraverso la predisposizione di un Testo unico delle norme sulla tutela dei consumatori e utenti.

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.

Per l'anno 2023, i 7 obiettivi strategici sono stati declinati in 26 obiettivi annuali.

Si riportano, nella tabella che segue, per ciascuno dei 7 obiettivi strategici, i relativi obiettivi specifici per l'anno 2023.

Tabella 4 – Obiettivi annuali dell'Autorità per l'anno 2023

1. Attuare, in modo efficiente ed armonico, le nuove discipline emanate dall'Unione europea nei vari settori di competenza dell'Autorità, in coerenza con le disposizioni normative nazionali.	
Obiettivi annuali	U.O. responsabile
1.1 Attuazione della nuova normativa relativa alla <i>prominence</i> dei servizi di media audiovisivi e radiofonici di interesse generale e del sistema di numerazione automatica dei canali della televisione digitale terrestre	DSM
1.2 Rafforzamento dell'azione dell'Autorità in materia di <i>platform to business</i> , al fine di garantire equità e trasparenza nel mercato digitale in attuazione delle nuove discipline europee, anche a tutela dei soggetti che utilizzano i servizi delle piattaforme online per lo svolgimento delle proprie attività	DSDI
1.3 Rafforzamento dell'azione dell'Autorità in materia di diritto d'autore on line e diritti connessi, in attuazione delle recenti normative europee, al fine di assicurare una più efficace tutela dei diritti di tutti i titolari coinvolti a vario titolo nella filiera tenendo conto del nuovo ecosistema digitale, anche attraverso l'implementazione di nuove misure di contrasto alla diffusione illegale in rete dei contenuti protetti	DSDI
1.4 Revisione della disciplina a tutela degli utenti al fine di aumentare la diffusione dei servizi in fibra ottica e garantire la qualità dei servizi di accesso a Internet e dei servizi media audiovisivi in <i>live streaming</i> degli Over the Top per gli eventi di interesse pubblico	DTC

<p>1.5 Assunzione ed espletamento di ruoli di <i>governance</i> e gestione delle attività di raccordo istituzionale e di supporto operativo funzionali alla partecipazione di AGCOM ai processi di formazione e attuazione degli atti normativi europei nei settori di competenza, sia all'interno degli organismi di cooperazione regolamentare europei sia nell'ambito delle strutture di coordinamento nazionali istituite dalla Presidenza del Consiglio – Dipartimento per le politiche europee</p>	<p>SRI</p>
<p>2. Promuovere una regolamentazione pro-concorrenziale delle reti a sostegno della crescita dell'economia digitale, anche tenendo conto degli obiettivi del PNRR, anche nell'ottica del superamento del <i>digital divide</i>.</p>	
<p>Obiettivi annuali</p>	<p>U.O. responsabile</p>
<p>2.1 Definizione delle condizioni regolamentari per la proroga dei diritti d'uso delle frequenze per servizi WLL nella banda 24.5-26.5 GHz, ai sensi della Legge n. 41/2023.</p>	<p>DRS</p>
<p>2.2 Definizione di misure regolamentari sull'utilizzo dei caratteri alfanumerici che identificano il soggetto mittente nei servizi di messaggistica aziendale (ALIAS) al fine di promuovere una maggiore trasparenza e sicurezza nella fornitura dei servizi di comunicazioni elettroniche a garanzia del mercato e dell'utenza</p>	<p>DRS</p>
<p>2.3 Definizione di misure regolamentari per promuovere la migrazione dei servizi di accesso in rame verso soluzioni sulla nuova rete in fibra di tipo misto fibra-rame (<i>Fiber to the Cabinet</i>) o sulla nuova rete in fibra (FTTH), al fine di favorire lo sviluppo di collegamenti più performanti e di individuare le soluzioni tecnologiche più adatte a consentire una migrazione efficiente dei servizi al dettaglio e all'ingrosso verso le nuove reti</p>	<p>DRS</p>
<p>3. Assicurare una maggiore efficacia pro-concorrenziale e convergente della regolamentazione riducendo l'asimmetria tra i vecchi e i nuovi attori dell'odierno ecosistema digitale.</p>	
<p>Obiettivi annuali</p>	<p>U.O. responsabile</p>

3.1 Ampliamento del Registro degli Operatori delle Comunicazioni (ROC) con la predisposizione di una nuova sezione dedicata ai fornitori di servizi postali e trasferimento delle competenze e conoscenze in materia ai Co.re.com.	DSR
3.2 Assicurare che i sistemi di rilevazione degli indici di ascolto nell'odierno ecosistema digitale siano efficienti ed adeguati ai mutati scenari di riferimento, in linea con le prescrizioni formulate dall'Autorità e con le best practice internazionali	DSDI
3.3 Individuazione delle possibili linee di intervento dell'Autorità in materia di tutela dei consumatori nell'odierno ecosistema digitale, anche mediante la revisione del protocollo d'intesa in essere Agcom/Agcm, alla luce dell'evoluzione normativa e giurisprudenziale	SGI
3.4 Definire la nuova metodologia per la verifica delle posizioni lesive del pluralismo nel sistema integrato delle comunicazioni tramite linee guida	DSM
3.5 Adeguamento della regolamentazione vigente nel settore postale al mutato contesto economico, tecnologico e sociale con l'obiettivo di consolidare la posizione di Agcom anche rispetto alle nuove esigenze del mercato postale: fornitura dei servizi postali in ambiente digitale; sostenibilità sociale, ambientale, di <i>governance</i>	DSP
4. Tutelare il pluralismo e i diritti di rilevanza costituzionale nelle comunicazioni, anche nel nuovo eco-sistema dell'era digitale.	
Obiettivi annuali	U.O. responsabile
4.1 Rafforzamento degli strumenti e delle modalità di intervento dell'Autorità nei confronti delle piattaforme di condivisione di video (VSP), volti a garantire il rispetto dei principi fondamentali in materia di pluralismo, correttezza dell'informazione (intesa anche come contrasto alla disinformazione) e tutela della dignità umana, sui contenuti diffusi on line, approfondendo anche le implicazioni relative all'utilizzo di sistemi di IA	DSDI
4.2 Realizzazione di attività di studio e ricerca sulla fruizione di contenuti informativi e pubblicitari, in particolare da parte dei minori, nell'ecosistema digitale	DSR

5. Promuovere l'alfabetizzazione e la cultura digitale e tutelare i soggetti più vulnerabili.	
Obiettivi annuali	U.O. responsabile
5.1 Individuazione dei fabbisogni di alfabetizzazione digitale e mediatica da parte delle fasce di popolazione e monitoraggio straordinario delle iniziative svolte dai fornitori di servizi media e di piattaforma di condivisione di video	DSR
6. Rafforzare l'economicità, l'efficacia, l'efficienza e la trasparenza dell'azione amministrativa, anche attraverso il monitoraggio del rispetto della tempistica dei procedimenti.	
Obiettivi annuali	U.O. responsabile
6.1 Razionalizzazione della gestione delle spese	SPF
6.2 Promozione dell'efficientamento e della razionalizzazione del sistema dei controlli interni e delle misure in materia di trasparenza e anticorruzione	SCI/RPCT
6.3 Adeguamento dell'organico al fine di far fronte alle esigenze derivanti all'attribuzione all'Autorità di nuove competenze e introduzione di un sistema meritocratico del personale finalizzato al riconoscimento del merito e allo sviluppo della <i>performance</i>	SRU
6.4 Adeguamento funzionale e riallocazione delle risorse presso le sedi dell'Autorità, al fine di razionalizzare e garantire la massima economicità, efficacia ed efficienza organizzativa	SAGC

6.5 Adeguamento al Piano triennale per l'informatica per la pubblica amministrazione 2022-2024, integrazione dei sistemi informativi e attuazione delle Linee guida AGID in materia di digitalizzazione, sicurezza e interoperabilità e della Strategia Cloud Italia	SSI
7. Realizzare la semplificazione e razionalizzazione del quadro normativo e regolamentare dell'Autorità, a vantaggio degli utenti, del mercato e dell'efficienza interna, anche attraverso la predisposizione di un Testo unico delle norme sulla tutela dei consumatori e utenti.	
Obiettivi annuali	U.O. responsabile
7.1 Implementazione della certezza e della massima conoscibilità del diritto vigente	SGI
7.2 Stabilizzazione del quadro regolamentare relativo ai contributi da versare all'Agcom	SPF
7.3 Misure volte alla maggiore inclusione nell'ecosistema digitale delle categorie di utenti bisognose di maggior tutela	DTC
7.4. Garantire il rispetto della normativa del Testo unico in materia di tutela dei minori, comunicazioni commerciali e contrasto al discorso d'odio da parte di <i>influencer, vlogger e content creator</i>	DSM
7.5. Ammodernamento e rafforzamento della tutela degli utenti rispetto alle nuove caratteristiche del settore: la riforma della regolamentazione vigente in materia di carta dei servizi e la previsione di un set minimo di indennizzi	DSP

6 L'attuazione del Piano della *performance* e azioni di miglioramento del ciclo della *performance*

6.1. *Quadro di sintesi del sistema dei controlli interni*

L'Autorità, attraverso il sistema dei controlli interni disciplinato dal Regolamento di organizzazione e funzionamento, è costantemente impegnata nel monitoraggio e nella verifica del livello di attuazione degli obiettivi strategici e annuali stabiliti dal Piano della *performance*.

In particolare, attraverso gli strumenti del controllo strategico, il Servizio preposto svolge le attività di verifica della congruenza tra gli obiettivi della programmazione strategica e i risultati raggiunti, nonché il monitoraggio periodico del livello di conseguimento. Gli esiti del monitoraggio sono esposti in due relazioni semestrali che vengono sottoposte all'attenzione del Consiglio.

Entro il 30 giugno di ogni anno, inoltre, l'Autorità approva la Relazione sulla *performance*, che costituisce il principale momento di verifica circa il raggiungimento degli obiettivi fissati nel Piano e rappresenta l'ultima fase del "ciclo di gestione della *performance*".

Attraverso il controllo di gestione, inoltre, il Servizio preposto svolge il controllo sull'andamento economico-gestionale dell'Autorità, ivi comprese la verifica dell'efficacia, dell'efficienza e dell'economicità dell'azione amministrativa sulla base del rapporto tra costi e risultati raggiunti. Gli esiti del controllo sono esposti in tre relazioni trimestrali che vengono sottoposte all'attenzione del Consiglio.

Ulteriore strumento di rendicontazione dei risultati dell'intera azione amministrativa dell'Autorità è costituito dalla Relazione al Parlamento, predisposta annualmente dall'Autorità.

Il sistema dei controlli è completato dalla presenza della Commissione di garanzia e controllo, alla quale il Servizio sottopone gli esiti dei controlli svolti e che, ai sensi del Regolamento di organizzazione e funzionamento, svolge le seguenti funzioni:

a) vigila sull'osservanza della legge e dei regolamenti da parte delle strutture amministrative;

b) effettua il riscontro degli atti della gestione finanziaria, con particolare riguardo alle procedure contrattuali, e formula, eventualmente, le proprie osservazioni. Svolge, almeno una volta ogni tre mesi, verifiche di cassa e di bilancio;

c) esprime in apposita relazione il parere sul progetto di bilancio preventivo nonché sul rendiconto annuale, con particolare riguardo alla concordanza dei risultati esposti nel rendiconto stesso con le scritture contabili e alla regolarità delle procedure di gestione;

d) vigila sulla realizzazione degli obiettivi stabiliti dalle norme vigenti e dalle

delibere dell’Autorità;

- e) verifica i risultati e le buone pratiche di promozione delle pari opportunità;
- f) garantisce il necessario supporto metodologico, anche avvalendosi di modelli forniti dall’ANAC, per la realizzazione di indagini sul personale dipendente volte a rilevare il livello di benessere organizzativo;
- g) promuove e attesta l’assolvimento degli obblighi relativi alla trasparenza e all’integrità di cui all’articolo 14, comma 4, lett. g), del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150;
- h) monitora la funzionalità e la trasparenza del sistema dei controlli interni e ne riferisce al Consiglio con periodicità almeno semestrale;
- i) formula pareri su richiesta dell’Autorità.

6.2. Azioni di miglioramento del ciclo della performance

L’Autorità è costantemente impegnata a rafforzare e implementare il proprio sistema dei controlli interni e, più in generale, gli strumenti funzionali alla piena attuazione del proprio ciclo di gestione della *performance*.

A partire dal 2022, l’Autorità, al fine di assicurare la trasparenza e il più ampio coinvolgimento degli *stakeholder*, degli utenti e delle associazioni di categoria, ha introdotto la prassi di sottoporre a consultazione pubblica gli indirizzi triennali della programmazione strategica. L’opportunità di confermare o riesaminare tali indirizzi è poi valutata annualmente. In assenza di sopravvenienze normative o di nuove esigenze provenienti dal mercato, nel 2025 sarà avviata la prossima consultazione pubblica in vista dell’approvazione degli indirizzi strategici triennali 2026 – 2028.

In relazione alle attività di monitoraggio del livello di realizzazione degli obiettivi strategici e annuali dell’Autorità, costituisce priorità strategica per il 2023 l’elaborazione di specifiche linee guida finalizzate non solo alla cristallizzazione – in un atto interno – delle buone pratiche finora invalse, ma altresì al miglioramento dell’efficacia delle attività di monitoraggio.

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

Costituisce, infine, priorità strategica per il 2023 la definizione di un sistema finalizzato al riconoscimento del merito, al fine di individuare obiettivi individuali da raccordare ed integrare con gli obiettivi strategici ed organizzativi, così da fornire una prospettiva unitaria della *performance* complessiva.