

RELAZIONE SULLA PERFORMANCE ANNO 2020



**AUTORITÀ PER LE GARANZIE
NELLE COMUNICAZIONI**

Sommario

1. Presentazione della relazione.....	3
2. Sintesi delle informazioni di interesse per i cittadini e gli altri <i>stakeholders</i> esterni	4
2.1. Il contesto esterno di riferimento.....	4
2.2. L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni	10
3. Obiettivi: risultati raggiunti e scostamenti.....	15
3.1. Albero della <i>performance</i>	15
<i>Tabella 2 – Albero della performance</i>	16
3.2. Le attività svolte nel 2020 e i risultati raggiunti.....	18
3.3. Le criticità e le opportunità.....	49
3.4. Obiettivi individuali.....	49
4. Risorse, efficienza ed economicità	49
5. Pari opportunità	52

1. Presentazione della relazione

La presente Relazione illustra le principali linee di attività svolte dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito anche l'“Autorità” o “AGCOM”) nell'anno 2020 al fine di realizzare gli obiettivi strategici e i correlati obiettivi annuali previsti dal Piano della *performance* 2020 – 2022, adottato con delibera n. 233/20/CONS del 12 giugno 2020 (di seguito “Piano”). L'Autorità, pur non rientrando nell'ambito soggettivo di applicazione del d.lgs. n. 150/2009, che si rivolge alle amministrazioni pubbliche di cui all'articolo 2, comma 2, del d.lgs. 30 marzo 2001, n. 165, ha ritenuto, in uno spirito di piena trasparenza nei confronti dei cittadini, degli utenti e degli *stakeholders*, di assoggettarsi ai principi generali in materia di ciclo di gestione della *performance*, a partire dall'adozione del Piano.

La Relazione sulla *performance*, prevista dall'articolo 10, comma 1, lettera b) del 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*”, è il documento che evidenzia, a consuntivo, con riferimento all'anno precedente, i risultati raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati, con rilevazione degli eventuali scostamenti. Essa rappresenta l'ultima fase del “ciclo di gestione della *performance*” e costituisce il principale momento di verifica circa il raggiungimento degli obiettivi fissati nel Piano.

Il presente documento riporta una sintesi delle informazioni di interesse per i cittadini e per gli *stakeholders*, delineando il contesto esterno di riferimento, la struttura organizzativa dell'Autorità, i principali risultati raggiunti nonché le criticità e opportunità rilevate. In particolare, sono sintetizzate le principali attività svolte dall'Autorità nell'anno 2020 al fine di realizzare gli obiettivi previsti dal Piano, con evidenza dei risultati raggiunti e del livello dei suddetti obiettivi.

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

La presente Relazione sulla *performance* è stata approvata dal Consiglio dell'Autorità con delibera 203/21/CONS ed è pubblicata sul sito istituzionale www.agcom.it, nella sezione “Autorità trasparente”, ai sensi dell'articolo 10, comma 8, lett. b) del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33.

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

2.1. Il contesto esterno di riferimento

L'Autorità, nello svolgimento delle funzioni di regolamentazione e vigilanza attribuitele dalla legge (telecomunicazioni, audiovisivo, editoria e, dal 2011, servizi postali), opera in sinergia con un'ampia platea di soggetti pubblici e privati, quali le altre Autorità indipendenti, gli enti nazionali e internazionali competenti nelle materie di interesse, gli operatori del settore, i consumatori/utenti nonché le rispettive associazioni di categoria.

L'Autorità, nello svolgimento delle sue funzioni, individua costantemente forme di coinvolgimento dei soggetti interessati dalla sua azione quali, per esempio, le **consultazioni pubbliche**, attraverso le quali acquisisce le indicazioni provenienti dal contesto esterno di riferimento.

Nel corso del 2020 l'Autorità ha avviato numerose consultazioni pubbliche:

- Consultazione pubblica sulle misure per incentivare l'utilizzo degli armadietti automatici per la consegna e la raccolta dei pacchi, avviata con delibera n. 629/20/CONS del 26 novembre 2020;
- Consultazione pubblica concernente l'individuazione delle piattaforme emergenti ai fini della commercializzazione dei diritti audiovisivi sportivi ai sensi degli articoli 14 del d.lgs. 9 gennaio 2008, n. 9 e 10 del regolamento adottato con delibera n. 307/08/CONS, avviata con delibera n. 630/20/CONS del 30 novembre 2020;
- Consultazione pubblica in materia di misure riservate a consumatori disabili per i servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa e mobile, avviata con delibera n. 604/20/CONS del 19 novembre 2020;
- Consultazione pubblica sulla integrazione delle procedure di portabilità del numero mobile, di cui alla delibera n. 147/11/CIR, e su le connesse misure finalizzate ad aumentare la sicurezza nei casi di sostituzione della SIM (SIM Swap), avviata con delibera n. 334/20/CIR del 19 novembre 2020;
- Consultazione pubblica inerente a modifiche ed integrazioni al Piano di numerazione nazionale di cui alla Delibera 8/15/CIR e s.m.i. in relazione

all'utilizzo dei codici 455 per la fornitura dei servizi di raccolta fondi per gli Enti del terzo settore, avviata con delibera n. 330/20/CIR del 11 novembre 2020;

- Consultazione pubblica sullo schema di proposte di modifica al regolamento in materia di tutela del diritto d'autore sulle reti di comunicazione elettronica e procedure attuative ai sensi del decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70, di cui alla delibera n. 680/13/CONS e S.M.I., avviata con delibera n. 540/20/CONS del 22 ottobre 2020;
- Consultazione pubblica recante disposizioni in materia di blocco e abilitazione all'acquisto dei servizi premium e di acquisizione della prova del consenso, avviata con delibera n. 401/20/CONS del 19 agosto 2020;
- Consultazione pubblica sulla conferma del termine dell'obbligo di servizio GSM nelle bande 900 e 1800 MHz di cui alla delibera n. 296/17/CONS, avviata con delibera n. 176/20/CONS del 13 maggio 2020;
- Consultazione pubblica concernente l'analisi del mercato dei servizi di consegna della corrispondenza e determinazione delle tariffe massime dei servizi postali universali, avviata con delibera n. 330/20/CONS del 22 luglio 2020;
- Consultazione pubblica inerente al riesame della iniquità del costo netto del servizio universale per gli anni 1999-2009, avviata con delibera n. 263/20/CIR del 25 giugno 2020;
- Consultazione pubblica inerente il procedimento volto alla definizione delle disposizioni regolamentari in merito all'interconnessione IP e interoperabilità per la fornitura dei servizi VoIP su reti mobili, avviata con delibera n. 259/20/CIR del 25 giugno 2020;
- Consultazione pubblica sulle misure finalizzate alla prevenzione della corruzione e della trasparenza contenute nel Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza 2020 – 2022 dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, avviata con delibera n. 161/20/CONS del 16 aprile 2020;
- Consultazione pubblica concernente la definizione delle procedure per l'assegnazione dell'ulteriore capacità trasmissiva disponibile in ambito nazionale e delle frequenze terrestri, ai sensi dell'articolo 1, comma 1031 – bis, della legge 27 dicembre 2017, n. 205, così come introdotto dalla legge 30 dicembre 2018, n. 145, avviata con delibera n. 232/20/CONS del 12 giugno 2020;

- Consultazione pubblica sulla definizione di standard di qualità per il servizio universale postale relativi alla continuità ed affidabilità dei servizi erogati negli uffici postali, avviata con delibera n. 205/20/CONS del 21 maggio 2020;
- Consultazione pubblica relativa alla proposta di modifica dell'allegato A alla delibera n. 452/18/CONS, avviata con delibera n. 175/20/CONS del 13 maggio 2020;
- Consultazione pubblica sulle richieste di proroga della durata dei diritti d'uso di Iliad Italia S.p.A. in banda 900 MHz e di TIM S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A. in banda 2100 MHz e sulle connesse condizioni regolamentari (Delibera n. 149/20/CONS, modificata e integrata dalla delibera n. 163/20/CONS), avviata con delibera n. 149/20/CONS del 7 aprile 2020;
- Consultazione pubblica concernente l'approvazione delle offerte di riferimento di Telecom Italia relative ai servizi di raccolta e terminazione delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa per gli anni 2019 e 2020, avviata con delibera n. 71/20/CIR del 13 febbraio 2020.

Nel 2020 l'Autorità, per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da Covid-19, ha intrapreso una serie di iniziative volte a dare concreta attuazione alle previsioni contenute nel Decreto cd. "Cura Italia" (decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18)¹.

In particolare, sono stati avviati dei **tavoli permanenti di consultazione** con gli operatori, al fine di instaurare un confronto continuo per la condivisione delle proposte di espansione della capacità di banda, gestione del traffico, promozione degli investimenti, accordi tra imprese (anche in deroga temporanea alla regolamentazione vigente), e di ogni altra iniziativa idonea alla gestione dell'attuale emergenza:

- Tavolo telco e consumatori;
- Tavolo servizi postali;
- Tavolo servizi media;
- Tavolo piattaforme digitali e *big data*.

¹ L'articolo 82 del Decreto Legge 17 marzo 2020, n. 18, al fine di far fronte alla crescita dei consumi dei servizi e del traffico sulle reti di comunicazioni elettroniche nella situazione di emergenza epidemiologica, prevede che le imprese che svolgono attività di fornitura di reti e servizi di comunicazioni elettroniche sono tenute a intraprendere ogni utile iniziativa atta a potenziare le infrastrutture e a garantire il funzionamento delle reti e l'operatività e continuità dei servizi. Le misure straordinarie indicate nei commi 2, 3 e 4 dell'art. 82 del Decreto Cura Italia, sono comunicate all'Autorità che, laddove necessario e nel rispetto delle proprie competenze, provvede a modificare o integrare il quadro regolamentare vigente.

Nell'ambito di tali Tavoli, sono stati affrontati i temi di maggiore impatto in questo momento di crisi, fra i quali: il potenziamento e la sicurezza di reti e servizi di telecomunicazioni; la protezione e facilitazione all'uso di servizi digitali da parte dei consumatori; la riorganizzazione degli uffici e servizi postali e di consegna dei pacchi; il ruolo dei servizi *media* audiovisivi, con particolare riferimento alla correttezza delle informazioni concernenti l'epidemia e l'emergenza sanitaria; il possibile uso dei *Big data* e della promozione di meccanismi di autoregolamentazione da parte delle piattaforme *on-line*.

L'Autorità, attraverso il confronto continuo con il **Consiglio Nazionale degli Utenti** (CNU)² e con il **Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti** (CNCU)³, intrattiene, da sempre, un proficuo rapporto con il vasto mondo dell'utenza. La collaborazione con gli organismi associativi è stata formalizzata con la stipula, nell'agosto 2008, di un Protocollo d'Intesa con il CNCU.

Un ulteriore strumento di interazione con i soggetti privati che gravitano nell'area di azione dell'Autorità è costituito dall'**Organo di garanzia per le negoziazioni paritetiche** nel settore delle comunicazioni elettroniche e postale. L'art. 141-ter, lett. e) del Codice del consumo prevede infatti che le imprese possono costituire un Organo di garanzia unitario, costituito da un rappresentante per ciascuna impresa aderente e da rappresentanti delle associazioni dei consumatori in numero pari al numero di rappresentanti delle imprese. Gli organi paritetici di garanzia valutano la rispondenza delle procedure di negoziazione paritetica ai requisiti di autonomia sanciti dal Codice del consumo, formulando, ove opportuno, indirizzi alle imprese interessate; esaminano inoltre le segnalazioni di utenti e Associazioni di consumatori in ordine alle modalità di gestione delle procedure di negoziazione.

L'Autorità, da sempre, promuove forme di collaborazione con le **università italiane** e i **centri di ricerca di maggior prestigio a livello internazionale**, per lo

² Il Consiglio Nazionale degli Utenti, istituito dall'art. 1, comma 28, della legge 31 luglio 1997, n. 249, è composto da esperti designati dalle associazioni rappresentative delle varie categorie degli utenti dei servizi di telecomunicazioni e radiotelevisivi. Il Consiglio esprime pareri e formula proposte all'Autorità. Con proprio regolamento, l'Autorità detta i criteri per la designazione, l'organizzazione e il funzionamento del Consiglio Nazionale degli Utenti e fissa il numero dei suoi componenti, il quale non deve essere superiore a undici. Con delibera n. 342/20/CONS del 22 luglio 2020, l'Autorità ha provveduto alla nomina dei nuovi componenti del CNU. L'insediamento del nuovo Consiglio è avvenuto il 30 novembre 2020.

³ Il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU), presieduto dal Ministro dello Sviluppo Economico, è l'organo rappresentativo delle associazioni dei consumatori e degli utenti a livello nazionale. L'organismo è stato istituito con la legge 30 luglio 1998, n° 281, confluita nel Codice del consumo (decreto legislativo n.206/2005). Il suo compito è contribuire al miglioramento e al rafforzamento della posizione del consumatore/utente nel mercato.

svolgimento coordinato di attività di reciproco interesse, quali l'attivazione di tirocini, *master* universitari e corsi di perfezionamento nelle materie di interesse istituzionale dell'Autorità, attività di studio e ricerca congiunte, attività di formazione rivolte al personale interno, l'organizzazione di convegni, seminari ed eventi formativi.

I rapporti di collaborazione con le università e gli enti di ricerca vengono consolidati attraverso il sistema delle convenzioni quadro, inaugurato dalla delibera n. 176/15/CONS (aggiornata in seguito dalla delibera n. 341/16/CONS), che ha dettato una cornice unitaria e trasparente all'interno della quale ricondurre le relazioni con le istituzioni accademiche.

Allo stato, l'Autorità collabora attivamente con le seguenti Università: Università degli Studi "Suor Orsola Benincasa" di Napoli, Università degli Studi di Roma "Tor Vergata", Università degli Studi di Roma "LUMSA", Università degli Studi di Roma "Roma Tre", Università degli Studi di Napoli "Federico II", Università degli Studi di Foggia, Università degli Studi LUISS Guido Carli di Roma, Università degli Studi Europea di Roma, Università degli Studi di Catania, Università degli Studi di Roma "La Sapienza"; Università degli Studi di Napoli "Parthenope"; Università degli Studi di Messina; Università degli Studi "La Statale" di Milano.

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

L'Autorità, inoltre, allo scopo di svolgere attività di approfondimento su tematiche attinenti all'evoluzione del settore delle comunicazioni elettroniche, del sistema radio-televisivo e del settore postale, con particolare riferimento ai servizi convergenti e agli strumenti tecnici per garantire una migliore tutela del consumatore e dell'utente, ha stipulato una Convenzione con la Fondazione Ugo Bordoni⁴.

L'Autorità svolge costantemente una funzione informativa e di supporto agli *stakeholders* nazionali e internazionali attraverso la pubblicazione, sul sito istituzionale, dell'*Osservatorio sulle comunicazioni*, nonché di *report* e *focus*, con l'obiettivo di fornire informazioni su specifici argomenti sui mercati di competenza. Durante il periodo dell'emergenza da Covid - 19, in particolare, l'Autorità ha costantemente monitorato la

⁴ Cfr. delibera n. 429/09/CONS del 29 luglio 2009, rinnovata con delibera n. 540/13/CONS del 30 settembre 2013, come modificata dalla delibera n. 9/14/CONS del 9 gennaio 2014.

qualità dell'informazione: in tale contesto, si inserisce la pubblicazione sia dei numeri dell' *“Osservatorio sulla disinformazione online - speciale coronavirus”*, sia della terza edizione del Rapporto dell'Osservatorio sul giornalismo *“La professione alla prova dell'emergenza Covid-19”*.

Costante è anche la cooperazione con le altre **Autorità di regolazione**. L'Autorità ha, infatti, promosso forme di collaborazione con le altre *authorities* attraverso lo scambio di informazioni, pareri e segnalazioni, secondo le modalità previste dalla legge e dai protocolli d'intesa. In particolare, l'Autorità ha in essere protocolli di intesa con l'Autorità di regolazione dei trasporti; l'Autorità garante della concorrenza e del mercato; l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico.

L'Autorità, inoltre, collabora con altre istituzioni nazionali come la **Polizia Postale e delle comunicazioni**⁵, e la **Guardia di Finanza - Nucleo Speciale Radiodiffusione Editoria**⁶, con la quale è in essere un Protocollo d'intesa che ne regola i rapporti di collaborazione⁷.

Continuo è il confronto con il Governo, con il Ministero dello Sviluppo Economico con il quale l'Autorità condivide diverse competenze, con il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo e con il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca.

L'Autorità, sin dalla sua istituzione, è intensamente coinvolta nelle attività di cooperazione internazionale, prendendo parte a numerose iniziative finalizzate all'implementazione della cooperazione fra organismi internazionali e allo scambio di

⁵ In attuazione della legge n. 249 del 1997, il Decreto Interministeriale del 19 gennaio 1999 ha previsto che l'Organo Centrale del Ministero dell'Interno deputato a svolgere le funzioni inerenti alla sicurezza e alla regolarità dei servizi delle telecomunicazioni, sia il Servizio Polizia Postale e delle Comunicazioni; contemporaneamente, è stata istituita la Sezione distaccata presso l'Autorità per le garanzie nella comunicazioni.

⁶ Il Nucleo Speciale per la Radiodiffusione e l'Editoria è stato istituito con Decreto Ministeriale del 5 maggio 1999, emanato in attuazione della legge n. 249 del 1997, la quale prevede che l'Autorità, per l'esercizio delle sue funzioni in materia di radiodiffusione ed editoria, possa avvalersi della collaborazione della Guardia di finanza. In particolare, l'art.1, comma 13 della citata legge istitutiva prevede che *“L'Autorità si avvale (...) degli organi e delle istituzioni di cui può attualmente avvalersi, secondo le norme vigenti, il Garante per la radiodiffusione e l'editoria (...)”*, e l'articolo 1, comma 15 rinvia all'emanazione di un decreto ministeriale per la determinazione delle *“(...) strutture, il personale e i mezzi della Guardia di Finanza per i compiti d'istituto nello specifico settore della radiodiffusione e dell'editoria”*.

⁷ Il primo protocollo d'intesa relativo ai rapporti di collaborazione fra l'Autorità e la Guardia di Finanza è stato siglato in data 15 luglio 2002. Il 12 ottobre 2015 è stato siglato un nuovo Protocollo d'intesa, al fine di adeguare criteri e modalità di collaborazione nello svolgimento dell'attività anche attraverso i Co.re.com..

best practices, sia nel campo delle comunicazioni elettroniche sia nei settori dell'audiovisivo e della regolamentazione postale.

In ambito europeo, l'Autorità è da sempre impegnata ad accrescere la cooperazione fra le Autorità europee, e fra queste e la Commissione Europea in tutti i settori coperti dalle attività regolamentari di competenza. In particolare, l'Autorità fa parte del Berec (*Body of European Regulators for Electronic Communications*), l'organismo dei regolatori europei con sede a Riga. Inoltre, l'Autorità mantiene costanti rapporti con la Commissione Europea, in particolar modo, con la *DG Connect* che è titolare, per l'esecutivo dell'Unione Europea, delle competenze in materia di comunicazioni elettroniche, audiovisivo e servizi digitali.

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

2.2. L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni

L'Autorità è stata istituita quale Autorità amministrativa indipendente dalla legge n. 249 del 31 luglio 1997 recante "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", 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, dei servizi postali).

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

Con riferimento, invece, al settore dell'audiovisivo e dell'editoria, l'Autorità è subentrata nelle competenze già esercitate dal Garante della radiodiffusione e l'editoria, e svolge i compiti previsti dal quadro normativo dettato dal legislatore europeo in materia di servizi di media audiovisivi. Alle competenze attribuite all'Autorità dalla legge n.

249/97 in campo audiovisivo se ne sono aggiunte ulteriori nel corso degli anni: tutela del pluralismo informativo, diritto d'autore, vigilanza sugli organismi di gestione collettiva dei diritti, vigilanza sull'adempimento degli obblighi di servizio pubblico radiotelevisivo, ivi compresa la contabilità separata e l'individuazione dei compiti di servizio pubblico, diritti audiovisivi sportivi, vigilanza sul divieto di pubblicità di giochi e scommesse. In virtù di questo plesso normativo, l'Autorità opera a garanzia di diritti di rilevanza costituzionale, quali la libertà di espressione, il pluralismo dell'informazione sui mezzi di comunicazione di massa, il diritto di rettifica, il diritto di cronaca, la tutela dei minori, la tutela della dignità umana, la tutela del diritto d'autore.

Con il decreto legge n. 201 del 6 dicembre 2011, 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).

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 si aggiunge 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).

Allo scopo di assicurare le esigenze di decentramento sul territorio di alcune delle funzioni proprie dell'Autorità, l'articolo 1, comma 13 della legge 31 luglio 1997, n. 249 dispone che i Comitati regionali per le comunicazioni (di seguito Co.re.com.) operino come organi funzionali dell'Autorità.

Sono organi dell'Autorità il Presidente, la Commissione per le infrastrutture e le reti, la Commissione per i servizi e i prodotti e il Consiglio. Il Presidente è nominato con decreto del Presidente della Repubblica, su proposta del Presidente del Consiglio dei Ministri, d'intesa con il Ministro dello Sviluppo Economico, previo parere favorevole delle competenti Commissioni parlamentari. Il Senato della Repubblica e la Camera dei deputati eleggono due Commissari ciascuno, i quali vengono nominati con decreto del

Presidente della Repubblica. Il Presidente e i Componenti del Consiglio durano in carica 7 anni, non rinnovabili.

Il Consiglio dell'Autorità è composto dal Presidente, Giacomo Lasorella, e da quattro Componenti: Laura Aria, Elisa Giomi, Antonello Giacomelli ed Enrico Mandelli.

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

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

In particolare, 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.⁸ 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'Autorità⁹.

Il Comitato etico valuta la corretta applicazione del Codice etico, avvalendosi della collaborazione, tecnica e di documentazione, degli Uffici dell'Autorità¹⁰.

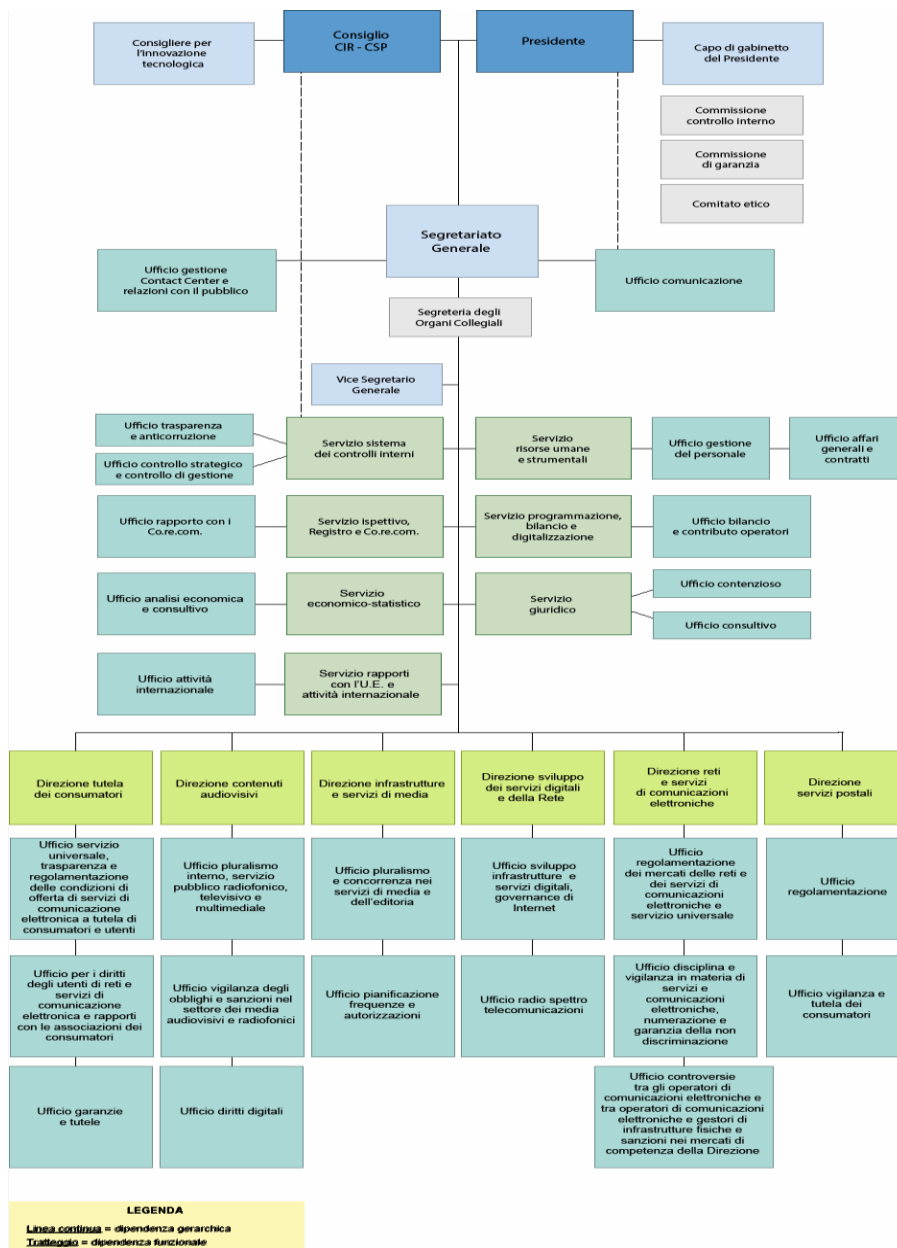
L'attuale struttura organizzativa dell'Autorità è articolata su due sedi (Roma e Napoli), secondo l'organigramma di seguito riportato (*Tabella 1*).

⁸ I Componenti della Commissione di controllo interno sono stati nominati in data 25 maggio 2020, con delibera n. 207/20/CONS. Tale delibera ha confermato la composizione della precedente Commissione, il cui mandato si era concluso il 21 gennaio 2020. La Commissione è composta dal Prof. G. Valotti (Presidente) e dai Prof. G. Vagnani e Prof. D. Galli.

⁹ In data 13 maggio 2020, è stata ricostituita la Commissione di garanzia (Delibera n. 179/20/CONS). La Commissione è composta dal Cons. Francesco Caringella (Presidente), e dal Cons. Maria Annunziata Rucireta e dalla dott.ssa Luisa Pozzone.

¹⁰ In data 4 dicembre 2020, è stato ricostituito il Comitato etico (Delibera n. 654/20/CONS). In pari data, è stato ricostituito anche il Consiglio di disciplina dell'Autorità (Delibera n. 655/20/CONS).

Tabella 1 - Organigramma dell'Autorità



La struttura organizzativa dell'Autorità è costituita dal Segretariato generale e da unità organizzative di primo e secondo livello. L'organizzazione di primo livello è articolata in Direzioni e Servizi, e più precisamente, in 6 Direzioni e 7 Servizi, mentre quella di secondo livello prevede 27 uffici.

Di seguito, si riporta l'organigramma, in cui sono individuate le unità organizzative di primo e secondo livello e i rapporti funzionali e gerarchici intercorrenti tra le stesse.

Le Direzioni sono le seguenti:

- Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche;

- Direzione infrastrutture e servizi di media;
- Direzione contenuti audiovisivi;
- Direzione sviluppo dei servizi digitali e della rete;
- Direzione tutela dei consumatori;
- Direzione servizi postali.

I Servizi sono i seguenti:

- Servizio giuridico;
- Servizio economico-statistico;
- Servizio ispettivo, registro e Co.re.com;
- Servizio risorse umane e strumentali;
- Servizio programmazione, bilancio e digitalizzazione;
- Servizio sistema dei controlli interni;
- Servizio rapporti con l'Unione europea e attività internazionale.

La pianta organica dell'Autorità, alla luce delle disposizioni di cui alla legge n. 296/06, risulta pari a complessive 419 unità, come previsto dalla delibera n. 374/11/CONS approvata con DPCM del 2 aprile 2012.

L'organico dell'Autorità, al 31 dicembre 2020, è costituito da n. 325 dipendenti di ruolo, di cui 31 appartenenti all'area dirigenziale, 183 con qualifica di funzionario, 89 con funzioni operative e 22 con mansioni esecutive. Di questi, alla stessa data 12 unità 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.

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.

3. Obiettivi: risultati raggiunti e scostamenti

3.1. Albero della *performance*

Il Piano della *performance* 2020 – 2022, quale documento programmatico triennale che ha dato avvio al c.d. ciclo di gestione della *performance*, ha definito la pianificazione strategica dell’Autorità individuando:

➤ gli **obiettivi strategici**, quali obiettivi di medio periodo (triennio), che guidano l’attività dell’Autorità fissando le linee di intervento prioritario sulla base delle quali viene orientata l’azione amministrativa. Per il triennio 2020 – 2022, in una logica di stabilità e coerenza, sono stati confermati gli obiettivi strategici già declinati nel precedente Piano della *performance* 2019 – 2021, approvato con delibera n. 316/19/CONS del 9 luglio 2019, ovvero:

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

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

In merito si osserva come, rispetto all’anno 2019, il numero degli obiettivi annuali programmati nel *Piano*, riferiti ai singoli settori di attinenza e ritenuti prioritari, si sia ridotto da 28 a 24, per effetto di un processo di semplificazione e razionalizzazione della programmazione.

Gli obiettivi annuali individuati dal *Piano* non esauriscono il complesso delle attività svolte dall’Autorità, ma rappresentano le linee di intervento su cui l’Autorità ha ritenuto di dover intervenire in via prioritaria nel 2020 nell’esercizio del proprio mandato istituzionale.

Le attività ordinarie, che non rientrano nell’attuazione degli obiettivi strategici e annuali di cui al *Piano*, vengono comunque costantemente monitorate dal Servizio sistema dei controlli interni dell’Autorità, sotto il profilo del controllo di gestione, con particolare riferimento all’aspetto dell’utilizzo efficiente delle risorse umane e finanziarie.

Si riporta di seguito l’Albero della *performance* delineato nel *Piano*, quale mappa logica che rappresenta i legami tra mandato istituzionale, aree strategiche, obiettivi strategici, e piani d’azione (*Tabella 2*).

Tabella 2 – Albero della performance

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

3. TUTELA DELL'UTENZA E DELLE CATEGORIE DEBOLI	3.1 Definizione della disciplina del servizio di assistenza clienti alla luce delle nuove tecnologie digitali nel settore delle comunicazioni elettroniche.	DTC (Direzione tutela dei consumatori)
	3.2 Modifica e integrazione delle disposizioni vigenti in materia di agevolazioni riservate agli utenti disabili per i servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa e mobile.	DTC (Direzione tutela dei consumatori)
	3.3 Potenziamento della tutela degli utenti, con particolare riferimento alle categorie deboli, anche attraverso il rafforzamento dell'azione di coordinamento e controllo dei Co.re.com e l'individuazione di ulteriori modalità di regolamentazione.	SIR (Servizio ispettivo, Registro e Co.re.com.)
	3.4 Rafforzamento della piattaforma risoluzione delle controversie <i>Concilia-web</i> attraverso l'ampliamento degli interlocutori istituzionali.	DTC (Direzione tutela dei consumatori)
	3.5 Definizione del nuovo quadro regolamentare in linea con i nuovi assetti normativi comunitari e nazionali.	DCA (Direzione contenuti audiovisivi)
	3.6 Rafforzamento degli strumenti di tutela che i principali operatori postali devono mettere a disposizione degli utenti.	DSP (Direzione servizi postali)
4. DIFFUSIONE DELLA CULTURA DELLA LEGALITÀ NELLA FRUIZIONE DI OPERE DIGITALI	4.1 Nuova regolamentazione in materia di obblighi di programmazione e investimento e potenziamento delle iniziative di educazione alla legalità, anche attraverso l'ampliamento delle sinergie istituzionali.	DCA (Direzione contenuti audiovisivi)
5. EFFICIENTE ALLOCAZIONE DELLE RISORSE SCARSE: FREQUENZE, NUMERAZIONE	5.1 Promozione dell'uso efficiente dello spettro e dello sviluppo dei connessi servizi a larga banda attraverso una regolamentazione che favorisca la rapida introduzione delle nuove tecnologie quali il 5G e incentivi la competizione tra le imprese.	DSD (Direzione sviluppo dei servizi digitali e della rete)
	5.2 Adozione del nuovo piano nazionale di numerazione.	DRS (Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche)
	5.3 Estensione della pianificazione delle frequenze destinate alla radio digitale in ambito nazionale e locale, in coerenza con i vincoli del coordinamento internazionale, al fine di promuovere l'effettiva affermazione del servizio DAB+ sul territorio nazionale.	DIS (Direzione infrastrutture e servizi di media)
6. EFFICIENZA, EFFICACIA E TRASPARENZA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA	6.1 Adeguamento del quadro normativo alla luce delle nuove sfide regolamentari in ambito nazionale ed europeo al fine di una maggiore efficacia dell'azione dell'Autorità.	SGI (Servizio giuridico)
	6.2 Definizione e realizzazione del nuovo sistema di gestione del rischio corruttivo.	SCI (Servizio sistema dei controlli interni)
	6.3 Ridefinizione, anche attraverso la riprogettazione del portale istituzionale, della comunicazione AGCOM con possibilità di inserimento di indicatori di qualità per misurare il grado di soddisfazione dei consultatori.	SG- Ufficio comunicazione
	6.4 Miglioramento dell'utilizzazione dei servizi di <i>contact</i> offerti ai cittadini anche attraverso l'introduzione di processi di verifica della qualità.	SG- Ufficio gestione Contact Center e relazioni con il pubblico

	6.5 Sviluppo del progetto di <i>Digital Transformation</i> a supporto dei processi istituzionali di interesse dell'Autorità, in una logica di miglioramento dell'efficacia e della semplificazione dell'azione amministrativa.	SPB (Servizio Programmazione, bilancio e digitalizzazione)
	6.6 Definizione del nuovo regolamento del telelavoro con l'inserimento di ulteriori misure di efficienza ed efficacia ed avvio della sperimentazione sullo <i>smart working</i> .	SRU (Servizio risorse umane e strumentali)
7. RAFFORZAMENTO DEL RUOLO AGCOM NELL'AMBITO DEGLI ORGANISMI INTERNAZIONALI	7.1 Contributo ai processi istituzionali e regolamentari di derivazione europea e alle attività connesse dei vari organismi settoriali, anche alla luce delle nuove emergenze globali.	SRI (Servizio rapporti con l'UE e attività internazionale)

3.2. Le attività svolte nel 2020 e i risultati raggiunti

A differenza degli anni precedenti, l'attività svolta dall'Autorità nell'anno 2020 è stata interessata dagli effetti della crisi globale causata dall'emergenza epidemiologica da Covid-19.

Ciononostante, l'Autorità ha svolto continuativamente la propria attività istituzionale, realizzando un elevato grado di completamento degli obiettivi annuali programmati nel Piano della *performance* 2020 – 2022.

Inoltre, l'Autorità ha proseguito le attività ordinarie già in corso nella seconda metà del 2019, nel rispetto dei principi che informano i procedimenti regolatori, contenziosi e sanzionatori nei diversi settori di competenza, e in ossequio ai principi fondamentali della buona amministrazione e agli obiettivi fissati dal quadro normativo nazionale ed europeo. Nel contempo, sono state adottate le misure di carattere emergenziale necessarie ad assicurare risposte adeguate alle problematiche più urgenti emerse nel settore delle comunicazioni in questa fase¹¹.

¹¹ La Commissione di controllo interno dell'Autorità, nella sua Relazione annuale per l'anno 2020 (pubblicata sul sito www.agcom.it) ha attestato che l'Autorità è "(...) stata in grado di affrontare l'emergenza epidemiologica garantendo una continuità dei propri servizi. In merito appare opportuno rilevare come i settori regolati da Agcom siano stati al centro della pandemia e l'Autorità si sia pertanto trovata a svolgere un ruolo centrale. Le sfide che l'emergenza ha posto agli operatori dei mercati regolati sono state raccolte anche dall'Autorità che ha modificato la sua azione, istituendo tavoli di coordinamento con gli operatori e provando a identificare risposte che non ostacolassero le attività economiche. Rappresenta un esempio significativo l'identificazione, a fronte dei primi provvedimenti normativi che nel 2020 sospendevano i termini dei procedimenti amministrativi, di una lista di categorie di provvedimenti per cui l'Autorità si è impegnata a non sospendere i termini, garantendo in tal modo la piena operatività. Ulteriore prova di continuità è rappresentata dal fatto che gli organi di vertice dell'autorità hanno continuato a riunirsi ogni settimana, dando impulso all'azione di tutta l'organizzazione. Con specifico riferimento all'anno 2020, dall'analisi degli ordini del giorno e dei relativi esiti emerge che le sedute

A ciò si aggiunga che, nel periodo di riferimento, l'Autorità ha operato in regime di *prorogatio* fino all'insediamento dei nuovi Componenti, avvenuto il 2 ottobre 2020. Tuttavia, nonostante la scadenza del precedente Organo collegiale, avvenuta il 16 luglio 2019, la continuità dell'azione amministrativa dell'Autorità è sempre stata assicurata grazie alla proroga delle relative funzioni, dapprima per effetto del regime di *prorogatio* (di durata pari a due mesi), e, successivamente, delle tre proroghe delle funzioni disposte dal Legislatore¹².

Nel corso del 2020, il livello di conseguimento degli obiettivi strategici e annuali definiti dal Piano della *performance* è stato costantemente monitorato dal Servizio sistema dei controlli interni dell'Autorità, ai sensi dell'articolo 23, comma 1, lettera a) del Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità (ROF)¹³.

Ai fini del monitoraggio del livello di realizzazione degli obiettivi previsti dal Piano della *performance*, è stato adottato un approccio metodologico - già sperimentato negli anni passati - caratterizzato dalla identificazione (già in sede di programmazione), delle specifiche attività ritenute strategiche ai fini del conseguimento degli obiettivi annuali di pertinenza delle singole Strutture. In tale fase, sono stati altresì fissati gli indicatori temporali atti a definire i periodi di realizzazione, e gli specifici risultati attesi (*output*). Anche la selezione delle attività da realizzare per il conseguimento degli obiettivi annuali è stata effettuata nell'ottica della focalizzazione dei contenuti della programmazione dell'Autorità.

consiliari non solo si sono svolte con continuità ma si sono intensificate a partire dal mese di marzo 2020 svolgendosi con cadenza settimanale (invece che bisettimanale come di norma). Per certi aspetti, ed anche grazie al ricorso a forme di smart working, le attività dell'Autorità si sono intensificate”.

¹² Dapprima, l'**articolo 7, comma 1 del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104**, recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” (convertito, con modificazioni, dalla Legge 18 novembre 2019, n. 132), ha disposto la proroga delle funzioni del Presidente e dei componenti dell'Autorità, limitatamente all'ordinaria amministrazione e agli atti urgenti, al 31 dicembre 2019. Tale termine, è stato successivamente differito al 31 marzo 2020, per effetto del **decreto-legge 30 dicembre 2019, n. 162** recante “*Disposizioni urgenti in materia di proroga di termini legislativi, di organizzazione delle pubbliche amministrazioni, nonché di innovazione tecnologica*” (convertito, con modificazioni, dalla Legge 28 febbraio 2020, n. 8). Da ultimo, l'**articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18**, recante “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*” (convertito, con modificazioni, dalla Legge 24 aprile 2020, n. 27), ha ulteriormente differito detto termine fino a non oltre 60 giorni successivi alla cessazione dello stato di emergenza epidemiologica da Covid-19, sopprimendo inoltre il limite degli atti di ordinaria amministrazione. Pertanto, per effetto di detto ultimo intervento legislativo, l'Autorità ha potuto riprendere a operare nella pienezza delle sue funzioni.

¹³ I risultati del monitoraggio sono stati trasfusi in due Report semestrali, concernenti rispettivamente il monitoraggio intermedio relativo al periodo 1° gennaio – 30 giugno 2020, e il monitoraggio relativo al periodo 1° luglio – 31 dicembre 2020.

Come negli anni passati, il livello di realizzazione degli obiettivi è stato così graduato:

- Livello di raggiungimento dell'obiettivo: 100 % (= completato);
- Livello di raggiungimento dell'obiettivo: 75 % (= avanzato);
- Livello di raggiungimento dell'obiettivo: 50 % (= in corso);
- Livello di raggiungimento dell'obiettivo: 25 % (= iniziale).

Il puntuale monitoraggio condotto dal Servizio sistema dei controlli interni dell'Autorità ha rilevato che, al 31 dicembre 2020, la maggior parte delle attività programmate per il conseguimento degli obiettivi annuali prefissati dal Piano della *performance*, sono state completate al 100%.

Con riferimento alle attività non ancora completate entro il predetto termine, i fattori che hanno determinato il ritardo rispetto al cronoprogramma definito in sede di programmazione sono riconducibili, nella maggior parte dei casi, a fattori esogeni all'Amministrazione nonché, in un numero limitato di casi, imputabili a circostanze connesse all'emergenza epidemiologica.

Di seguito si riporta la descrizione dei principali risultati conseguiti dall'Autorità, nel 2020, in relazione a ciascun obiettivo annuale programmato nel Piano della *performance*, con indicazione del livello di raggiungimento degli stessi da parte delle strutture preposte.

OBIETTIVO STRATEGICO 1 PROMOZIONE DI UNA REGOLAMENTAZIONE PRO-CONCORRENZIALE E CONVERGENTE PER LO SVILUPPO DI RETI E SERVIZI	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 1.1 Misure di incentivazione della copertura delle famiglie con reti in fibra ottica e adozione di nuove regole per la fornitura di servizi di accesso in fibra ottica di alta qualità per Imprese e Pubblica amministrazione (Mercato 4 della CE)	DRS	100 % (completato)

Al fine di realizzare l'obiettivo concernente l'introduzione di misure volte ad incentivare la copertura delle famiglie con reti in fibra ottica, e l'adozione di nuove regole per la fornitura di servizi di accesso in fibra ottica di alta qualità per Imprese e Pubblica amministrazione, l'Autorità ha programmato una serie di attività di seguito brevemente sintetizzate.

In primo luogo, nel 2020 si è concluso il procedimento concernente l'analisi di mercato dell'accesso all'ingrosso di alta qualità in postazione fissa (Mercato n. 4 della Raccomandazione della Commissione Europea n. 2014/710/UE).

Tale mercato concerne le linee di accesso in fibra ottica, utilizzate per lo più da Pubbliche amministrazioni e Imprese in quanto garantiscono elevata capacità trasmissiva dedicata (fino a 1 Gbps), e tempi di riparazione rapidi.

Il procedimento si è concluso con l'adozione della delibera n. 333/20/CONS del 22 luglio 2020, con la quale è stata approvata l'analisi di mercato dell'accesso all'ingrosso di alta qualità in postazione fissa, tenuto conto degli esiti della consultazione pubblica UE e del connesso parere reso dalla Commissione europea in data 9 luglio 2020.

Un'altra importante attività svolta dall'Autorità, ai fini del conseguimento dell'obiettivo annuale in esame, ha riguardato la conclusione del procedimento di consultazione pubblica (avviato con delibera n. 481/19/CONS del 16 dicembre 2019), volto alla definizione, in attuazione dell'articolo 17 della delibera n. 348/19/CONS:

a) del livello minimo atteso, per l'anno 2020, di *take up* da parte dei consumatori dei servizi di accesso a banda larga ultraveloce forniti su reti ad altissima capacità (VHC) rispetto alle linee retail a banda larga e ultra-larga a livello nazionale;

b) delle modalità di verifica dei prezzi dei servizi VULA che TIM potrà proporre a partire dall'anno 2021 nei Comuni contendibili, qualora l'Autorità avesse verificato la sussistenza, nell'anno 2020, di adeguati livelli di concorrenza nel mercato 3a e del prestabilito livello di *take up* di cui al punto precedente.

Il provvedimento definitivo è stato approvato dal Consiglio con delibera n. 12/21/CONS del 14 gennaio 2021, con la quale l'Autorità ha definito il livello minimo di *take up* dei servizi di accesso a banda larga ultraveloce forniti su reti ad altissima capacità atteso al 30 giugno 2021 per l'eventuale applicazione del regime di flessibilità dei prezzi VULA di TIM nei Comuni contendibili.

Infine, il completamento dell'obiettivo in oggetto è stato pienamente raggiunto con l'adozione, nel corso del 2020, delle delibere di approvazione delle offerte di riferimento di Telecom Italia. In particolare:

- con delibera n. 284/20/CIR del 6 agosto 2020, l’Autorità, ad esito della consultazione pubblica nazionale avviata con delibera n. 193/19/CIR, ha approvato, con modifiche, le offerte di riferimento di Telecom Italia relative ai servizi di accesso all’ingrosso alla rete fissa, in rame e fibra ottica, di cui al mercato n. 3a dei servizi cosiddetti “passivi” (ULL/SLU, Colocazione, Infrastrutture NGAN, fibra ottica di Backhaul) e WLR (wholesale line rental) per gli anni 2019 e 2020;

- con delibera n. 285/20/CIR l’Autorità, ad esito della consultazione pubblica nazionale avviata con delibera n. 194/19/CIR, ha approvato, con modifiche, le offerte di riferimento di Telecom Italia relative ai servizi di accesso all’ingrosso in fibra ottica di tipo attivo (cosiddetti servizi VULA, Virtual unbundling) per gli anni 2019 e 2020;

- con delibera n. 286/20/CIR, l’Autorità ha concluso il procedimento di approvazione delle offerte di riferimento di Telecom Italia relative ai servizi di accesso all’ingrosso alla rete fissa da centrale remota, Bitstream rame e Bitstream NGA per gli anni 2019 e 2020, agli esiti della consultazione pubblica nazionale avviata con delibera n. 195/19/CIR.

OBIETTIVO STRATEGICO 1 PROMOZIONE DI UNA REGOLAMENTAZIONE PRO-CONCORRENZIALE E CONVERGENTE PER LO SVILUPPO DI RETI E SERVIZI	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 1.2. Completamento delle attività istituzionali ai fini di riassetto del sistema radiotelevisivo digitale terrestre nell’ambito del refarming della banda a 700 Mhz	DIS	100 % (completato)

La Legge di Bilancio 2018 (Legge 27 dicembre 2017, n. 205), successivamente modificata dalla Legge di Bilancio 2019 (Legge 30 dicembre 2018, n. 145), nel disciplinare il processo di riassetto del sistema radiotelevisivo su piattaforma digitale terrestre nazionale e locale, a seguito della destinazione ai servizi di comunicazione elettronica a banda larga senza fili (5G) delle frequenze nella banda 700 MHz, in attuazione della Decisione (UE) 2017/899 del Parlamento europeo (cd. *refarming* della banda a 700 MHz), ha disposto una serie di interventi, posti in capo all’Autorità e al Ministero dello Sviluppo Economico (MiSE), in virtù delle rispettive competenze.

Pertanto, nel corso del 2020, sono proseguite le attività volte all'attuazione delle previsioni della Legge di Bilancio¹⁴. In particolare, sono state completate le attività relative al procedimento concernente la definizione delle procedure per l'assegnazione dell'ulteriore capacità trasmissiva disponibile in ambito nazionale e delle frequenze terrestri, ai sensi del comma 1031 - *bis* della legge 27 dicembre 2017, n. 205, così come introdotto dalla legge 145 del 30 dicembre 2018¹⁵, avviato con delibera n. 128/19/CONS del 18 aprile 2019¹⁶.

Con la delibera n. 232/20/CONS del 12 giugno 2020, si è dato avvio ad una consultazione pubblica volta ad acquisire osservazioni ed elementi d'informazione, da parte dei soggetti interessati, in merito alla proposta di provvedimento concernente la definizione delle procedure per l'assegnazione dell'ulteriore capacità trasmissiva disponibile in ambito nazionale e delle frequenze terrestri.

Ad esito della summenzionata consultazione pubblica, l'Autorità ha approvato il testo del Regolamento concernente le procedure per l'assegnazione delle ulteriori frequenze nazionali, ai sensi del comma 1031-*bis* della legge di Bilancio 2018, approvato nella seduta di Consiglio del 29 ottobre 2020, con delibera n. 564/20/CONS.

Tra gli interventi destinati ad implementare il citato processo di *refarming*, rientra anche il procedimento per l'aggiornamento del piano di numerazione automatica dei canali del servizio televisivo digitale terrestre e relative modalità di attribuzione dei numeri, ai sensi dell'articolo 1, comma 1035, della legge di Bilancio 2018, come modificato dall'articolo 1, comma 1109, della legge di Bilancio 2019, avviato con delibera n. 456/19/CONS del 27 novembre 2019.

Al riguardo, si evidenzia che nell'elaborazione del piano di numerazione del servizio televisivo digitale terrestre (Piano LCN), occorre necessariamente considerare il nuovo assetto che verrà a determinarsi in ambito locale a seguito dell'espletamento, da

¹⁴ In attuazione di tali previsioni, già nel 2019 l'Autorità ha provveduto ad approvare il Piano nazionale delle frequenze (PNAF), di cui alla delibera n. 39/19/CONS, e i criteri per la conversione e la successiva assegnazione dei diritti d'uso delle frequenze in ambito nazionale, di cui alla delibera n. 129/19/CONS.

¹⁵ La legge di Bilancio 2019 (Legge 30 dicembre 2018, n. 145) ha disposto che l'assegnazione "*dell'ulteriore capacità trasmissiva disponibile in ambito nazionale e delle frequenze terrestri, aggiuntive rispetto a quelle destinate alla conversione dei diritti d'uso di cui al comma 1031 e pianificate dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni nel PNAF, da destinare al servizio televisivo digitale terrestre*", avvenga mediante procedura onerosa senza rilanci competitivi, sulla base di specifici principi e criteri che l'Autorità deve definire.

¹⁶ Tale istruttoria è stata particolarmente articolata e complessa, anche perché condizionata dalla sentenza del Consiglio di Stato, n. 5928 del 16 ottobre 2018 sul ricorso promosso da Telecom Italia Media Broadcasting S.r.l (in corso di causa divenuta Persidera S.p.A.), avente ad oggetto le passate procedure per la digitalizzazione e l'assegnazione delle reti televisive in tecnologia digitale terrestre. Successivamente, con la sentenza n. 6910 dell'11 ottobre 2019 (a seguito della presentazione da parte dell'Autorità di un ricorso per chiarimenti ex art. 112, comma 5, c.p.a.), il Consiglio di Stato ha fornito ulteriori indicazioni per l'esecuzione della pronuncia n. 5928/2018 nell'ambito del procedimento in questione, rendendosi necessario un supplemento di istruttoria.

parte del MiSE, delle procedure di selezione dei Fornitori di servizi di media audiovisivi (FSMA) in ambito locale, non ancora concluse al 31 dicembre 2020.

Nel corso del 2020, l'Autorità ha comunque ultimato la predisposizione dello schema di provvedimento contenente l'aggiornamento del Piano LCN da sottoporre a consultazione pubblica.

OBIETTIVO STRATEGICO 1 PROMOZIONE DI UNA REGOLAMENTAZIONE PRO-CONCORRENZIALE E CONVERGENTE PER LO SVILUPPO DI RETI E SERVIZI	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 1.3. Regolamentazione in materia di Open Internet e implementazione dell'agenda digitale e della Gigabit Society, predisposizione del posizionamento sul Digital Services Act e definizione di policy e monitoraggio sul mercato delle piattaforme online e dei Big Data.	DSD	100 % (completato)

L'obiettivo in esame è stato realizzato attraverso la graduale intensificazione delle attività di monitoraggio in materia di *net neutrality* e *roaming* internazionale, attraverso il presidio dei siti Web e delle comunicazioni alla clientela da parte degli operatori, le richieste di informazioni e le audizioni degli operatori, nonché tramite specifici procedimenti istruttori per la verifica dell'applicabilità di deroghe ai regolamenti europei in materia di *roaming* internazionale. In particolare, sono state concesse le seguenti autorizzazioni ai sensi dell'art. 3, comma 5, lett. a) della delibera n. 348/18/CONS, alla restrizione della libertà di scelta del *modem* da parte degli utenti nel caso di servizi offerti mediante tecnologia FWA: alla società Vodafone S.p.A., alla società TIM S.p.A., alla società WindTre S.p.A.

Sono stati dati, altresì, indirizzi sull'attuazione dell'art. 4, comma 3, della delibera n. 348/18/CONS in materia di libertà di scelta delle apparecchiature terminali.

Sono state concesse le seguenti autorizzazioni ad applicare un sovrapprezzo di *roaming* a norma dell'art.6 quater, par. 2, del regolamento (UE) n. 2012/531: alla società Fastweb S.p.A. (delibera 249/20/CONS), alla società Welcome Italia S.p.A. (delibera 337/20/CONS), alla società Digi Italy S.r.l. (delibera 453/20/CONS).

Nei termini previsti dalla normativa di riferimento (30 giugno 2020), è stata pubblicata la relazione “Attività di vigilanza in materia di *net neutrality* - Implementazione del Regolamento (UE) 2015/2120 - Relazione Annuale 2020”, che è stata trasmessa al BEREC e alla Commissione europea

Per quanto riguarda il *Digital Services Act*, l'Autorità ha contribuito al posizionamento dell'Autorità e alle osservazioni sul *Non-paper* del Dipartimento Politiche Comunitarie.

Con riferimento alle attività di mappatura delle reti di accesso a Internet (maps.agcom.it), la mappa Agcom è stata utilizzata dal MEF (per la fattura elettronica e pagamenti tramite POS nelle aree remote), dal Ministero delle Politiche Agricole, dal Ministero dell'Interno. E' stato inoltre completato un censimento della connettività nelle scuole per il MISE. Lo sviluppo ulteriore della mappatura delle reti di accesso a internet (maps.agcom.it), a partire da ottobre 2020, ha registrato numerosi aggiornamenti in termini di dati disponibili e del dettaglio con cui vengono presentati: la mappa è stata completamente ridisegnata e sono stati caricati nuovi set di dati per consentire il supporto a Infratel – società *in-house* del MISE – nell'erogazione dei *voucher* per la banda ultra larga da parte delle famiglie meno abbienti.

Con riferimento alla definizione di *policy* e monitoraggio sul mercato delle piattaforme *online* e dei *big data*, la legge 30 dicembre 2018, n. 145 (Legge di bilancio 2019) è intervenuta sulla disciplina volta a contrastare la vendita di titoli di accesso ad attività di spettacolo effettuata da soggetti diversi dai titolari dei sistemi di emissione dei biglietti (c.d. *secondary ticketing*), integrando e modificando quanto precedentemente previsto al comma 545 dell'art. 1 della legge di bilancio 2017. Nello specifico, i commi 1099-1100 della Legge di bilancio 2019 prevedono che dal 1° luglio 2019 i titoli di accesso ad attività di spettacolo in impianti con capienza superiore a 5.000 spettatori siano nominali e che i siti internet di rivendita primari, i *box office* autorizzati o i siti internet ufficiali assicurino la possibilità di rivendere i titoli di ingresso nominali o di variare l'intestazione nominativa, secondo regole tecniche stabilite con provvedimento del direttore dell'Agenzia delle entrate, previa intesa con il Mibac e sentita l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni.

Nel 2020, sono state applicate sanzioni ai principali siti di rivendita di biglietti di eventi e concerti (Viagogo, Stubhub e Mywayticket - Delibere nn. 102/20/CONS, 103/20/CONS e 104/20/CONS) per un totale di 5.580.000 euro, diffidando allo stesso tempo tali piattaforme dal porre in essere ulteriori comportamenti in violazione delle disposizioni di legge.

OBIETTIVO STRATEGICO 1 PROMOZIONE DI UNA REGOLAMENTAZIONE PRO-CONCORRENZIALE E CONVERGENTE PER LO SVILUPPO DI RETI E SERVIZI	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 1.4. Ampliamento della platea del Registro Operatori di Comunicazione attraverso l'inserimento dei cd. OTT ed implementazione della vigilanza sulle concessionarie di pubblicità, italiane ed estere, al fine di costruire maggiori livelli di trasparenza in linea con il nuovo quadro europeo delle comunicazioni elettroniche.	SIR	75 % (avanzato)

Al fine di realizzare l'obiettivo in oggetto, l'Autorità, in collaborazione con il Nucleo Speciale Beni e Servizi della Guardia di Finanza, ha svolto le opportune verifiche finalizzate all'individuazione degli operatori che, utilizzando indirettamente risorse nazionali di numerazione, sono soggette all'obbligo di iscrizione al ROC.

All'esito di tali verifiche, nell'anno 2020 sono stati iscritti al ROC circa 30 operatori, italiani ed esteri, per l'attività di uso indiretto di risorse nazionali di numerazioni.

Con particolare riferimento agli operatori esercenti tale attività con sede legale all'estero, 5 società sono state diffidate ad inviare la domanda di iscrizione con cui dichiarare, attraverso il modello 26/ROC, lo svolgimento dell'attività di uso indiretto di risorse nazionali di numerazione per i servizi di comunicazione mobili e personali.

OBIETTIVO STRATEGICO 1 PROMOZIONE DI UNA REGOLAMENTAZIONE PRO-CONCORRENZIALE E CONVERGENTE PER LO SVILUPPO DI RETI E SERVIZI	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 1.5. Miglioramento della qualità e dell'efficacia della regolamentazione nel settore postale adeguando l'azione agli sviluppi del mercato, in particolare approfondendo le dinamiche in atto nei mercati dei servizi per la consegna pacchi dell'e-commerce, anche alla luce dell'emergenza per definire interventi regolamentari che promuovano una maggiore concorrenza.	DSP	Tra 50 % (in corso) e 75 % (avanzato)

Nell'ambito dell'obiettivo annuale concernente il miglioramento della qualità e efficacia della regolamentazione nel settore postale, nel 2020 è proseguita l'attività relativa al procedimento istruttorio concernente la verifica del calcolo del costo netto del servizio postale universale per gli anni 2017 e 2018, avviato con la delibera n. 215/19/CONS del 7 giugno 2019, che prevedeva una durata di 180 giorni a decorrere dalla data di trasmissione da parte di Poste Italiane all'Autorità della documentazione

completa attestante la quantificazione dell'onere del servizio universale, nonché di ogni altro documento contabile necessario ai fini della verifica.

Poste Italiane ha richiesto la proroga del termine per la trasmissione dei dati, in attesa di completare le interlocuzioni con la Commissione europea relative alla valutazione degli aiuti di Stato nell'ambito del procedimento di notifica del Contratto di programma 2020-2024, che vertevano sui medesimi aspetti metodologici oggetto della verifica del costo netto da parte dell'Autorità. Tale valutazione si è conclusa in data 1° dicembre 2020 con l'approvazione, da parte della Commissione europea, della compensazione statale concessa dall'Italia a Poste Italiane per l'obbligo di servizio postale universale nel periodo 2020-2024.

Considerato che, ai sensi dell'art. 3, comma 4, del Contratto di Programma, Poste Italiane nel mese di giugno 2020 ha trasmesso la quantificazione dell'onere del servizio universale sostenuto nel 2019, l'Autorità ha esteso il procedimento anche alla verifica del calcolo del costo netto del servizio universale per l'anno 2019.

Nel 2020, inoltre, è proseguita anche l'attività relativa all'analisi del mercato del servizio di consegna dei pacchi. Il procedimento era stato avviato nel luglio 2018 con l'obiettivo di esaminare la evoluzione storica e prospettica del mercato, anche in considerazione delle ripercussioni della digitalizzazione sul settore postale, in particolare l'aumento dei volumi dei servizi di spedizione pacchi determinato dalla crescita dell'*e-commerce* (delibera n. 399/18/CONS). Nel 2019, si era svolta la consultazione pubblica sulla proposta dell'Autorità relativa all'individuazione dei mercati rilevanti e alla valutazione del livello di concorrenza per ciascuno di essi (delibera n. 350/19/CONS). Sulla base delle considerazioni emerse nel corso della consultazione, nei primi mesi del 2020 sono state acquisite informazioni aggiuntive e svolti ulteriori approfondimenti a valle dei quali è stato predisposto un nuovo schema di provvedimento che rivedeva parzialmente la proposta iniziale.

Nel mese di maggio 2020, l'Autorità, con la delibera 212/20/CONS, ha approvato un "*Interim report*", le cui risultanze costituiscono il presupposto per valutare la persistenza di eventuali posizioni dominanti ed introdurre eventuali specifici obblighi in capo agli operatori che detengano significativo potere di mercato.

Con delibera n. 703/20/CONS del 28 dicembre 2020, il termine di conclusione del procedimento è stato prorogato di 90 giorni per approfondimenti istruttori.

Infine, ad aprile 2020, l'Autorità ha avviato un procedimento istruttorio finalizzato all'adozione di possibili misure volte ad incentivare l'utilizzo degli armadietti automatici per la consegna e la raccolta dei pacchi.

Con delibera n. 629/20/CONS del 14 dicembre 2020, recante “*Consultazione pubblica sulle misure per incentivare l'utilizzo degli armadietti automatici per la consegna e la raccolta dei pacchi*”, è stato dato avvio alla consultazione pubblica.

OBIETTIVO STRATEGICO 1 PROMOZIONE DI UNA REGOLAMENTAZIONE PRO-CONCORRENZIALE E CONVERGENTE PER LO SVILUPPO DI RETI E SERVIZI	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 1.6. Analisi economico-statistica e monitoraggio dei mercati delle comunicazioni a supporto dei processi regolatori, anche in relazione all'emergenza Covid-19.	SES	100% (completato)

Al fine di raggiungere l'obiettivo relativo all'analisi economico-statistica e monitoraggio dei mercati delle comunicazioni a supporto dei processi regolatori, e di contribuire all'attività intrapresa dall'Autorità volta a fronteggiare l'emergenza epidemiologica da Covid-19, l'obiettivo stesso è stato declinato in quattro filoni di attività.

Per quanto riguarda il monitoraggio della qualità dell'informazione, anche durante il periodo di emergenza Covid-19 sono stati pubblicati tre numeri dell'Osservatorio sulla disinformazione *online* – Speciale Coronavirus, dedicato all'analisi della produzione di informazione e disinformazione sul tema del Covid -19, con l'intento di delineare gli scenari informativi che hanno caratterizzato il sistema italiano nelle prime fasi dell'emergenza medico - sanitaria nel Paese e la loro evoluzione dall'inizio della diffusione del contagio alla fase di graduale riapertura, nonché di monitorare la fruizione di notizie sul coronavirus e le minacce rilevate per la sicurezza informatica.

Lo Speciale Coronavirus dell'Osservatorio si inserisce tra le attività del Tavolo Piattaforme digitali e *Big data* – Emergenza Covid -19, istituito dall'Autorità a seguito dell'emergenza Coronavirus, al fine di intraprendere iniziative volte al contrasto della disinformazione online, riguardante in particolare temi medico-sanitari. Il tavolo si prefigge anche l'obiettivo di costituire un punto di raccordo tra le piattaforme *online*, gli *stakeholder* e le altre istituzioni italiane in merito all'utilizzo dei *big data* ai fini della individuazione di eventuali misure di contrasto al contagio.

E' stato, inoltre, pubblicato il Rapporto dell'Osservatorio sul giornalismo - La professione alla prova dell'emergenza Covid-19: il Rapporto, giunto alla terza edizione, ha puntato, in particolare, i riflettori sulla drammatica sfida imposta dalla pandemia alla professione giornalistica, analizzata attraverso un'indagine *ad hoc* che ha coinvolto i professionisti dell'informazione durante l'emergenza sanitaria.

Con riferimento al secondo filone di attività, dedicato all'analisi dell'evoluzione dei mercati delle comunicazioni, anche in conseguenza dell'emergenza Covid-19, l'Autorità ha provveduto alla pubblicazione sul sito istituzionale dei Focus bilanci 2015-2019, recanti elaborazioni di dati inerenti ai servizi di comunicazione elettronica, agli operatori di rete e ai gestori delle infrastrutture di radio diffusione, all'editoria quotidiana e periodica e ai servizi postali.

Sono stati inoltre pubblicati: quattro numeri dell'Osservatorio sulle comunicazioni, con cui l'Autorità mette a disposizione delle imprese, dei consumatori e dei media un set di informazioni che, nel tempo, può contribuire ad una migliore comprensione delle tendenze di mercato e competitive nel settore delle comunicazioni, nonché alcuni numeri speciali dell'Osservatorio sulle comunicazioni (due dedicati al Monitoraggio Covid, ed uno dedicato alla Pubblicità *online*).

È stata, infine, predisposta la relazione “*Le comunicazioni nel 2020 – L'impatto del coronavirus nei settori regolati*”, allegata alla Relazione annuale, con cui si illustrano i primi interventi adottati dall'Autorità per far fronte alle fasi iniziali dell'emergenza epidemiologica, si analizzano gli scenari di mercato, con una panoramica più ampia sul settore delle comunicazioni, e si evidenziano le maggiori criticità che l'Italia deve affrontare per favorire la naturale transizione del nostro Paese a un sistema pienamente digitalizzato.

Il terzo filone di attività, che ha concorso alla realizzazione dell'obiettivo in oggetto, ha riguardato l'analisi e la verifica della regolamentazione nei mercati delle comunicazioni. Nel periodo di riferimento sono state realizzate tutte le attività di analisi confluite nella Relazione annuale dell'Autorità, ed è stata elaborata la Relazione informativa che l'Autorità invia al Dipartimento per gli affari giuridici e legislativi (DAGL) della Presidenza del Consiglio, al fine di fornire informazioni al Governo sullo stato di attuazione dell'analisi di impatto della regolamentazione (AIR) e sulla verifica ex post dell'impatto della regolamentazione (VIR), dando conto delle iniziative avviate e concluse nel 2020 con riferimento agli strumenti di valutazione della *better regulation*.

Infine, nell'ambito delle attività di monitoraggio dei limiti anti-concentrativi nei mercati delle comunicazioni, nel corso del 2020 l'Autorità ha svolto le verifiche dei limiti anticoncentrativi nell'ambito del Sistema Integrato delle Comunicazioni, provvedendo all'avvio della valorizzazione del SIC per l'anno 2019 con la delibera 319/20/CONS del 14 luglio 2020.

Inoltre, nel corso dell'anno l'Autorità ha svolto le verifiche inerenti al superamento dei limiti di legge per le testate quotidiane, con la pubblicazione – ad aprile 2020 – dei dati relativi alle tirature 2019.

OBIETTIVO STRATEGICO 2 TUTELA DEL PLURALISMO E DELLA PARITÀ DI ACCESSO AI MEZZI DI INFORMAZIONE	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 2.1. Definizione di nuove iniziative a tutela del pluralismo nei confronti dei soggetti sottoposti alla vigilanza dell'Autorità.	DCA	Tra 50 % (in corso) e 100% (completato)

Nell'ambito dell'obiettivo annuale in oggetto, l'Autorità ha concluso il procedimento sanzionatorio n. 13/19/DCA avviato nei confronti della concessionaria del servizio pubblico generale radiotelevisivo (e ora anche multimediale), ai sensi dell'art. 48, comma 2 del Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici, per presunto inadempimento degli obblighi di servizio pubblico generale radiotelevisivo e del Contratto nazionale di servizio 2018-2022, con specifico riguardo alle disposizioni a tutela del pluralismo e della corretta informazione.

Il procedimento si è concluso con l'adozione della delibera n. 69/20/CONS del 14 febbraio 2020 con cui è stato accertato il mancato rispetto, da parte della RAI, dei principi di cui all'articolo 2, comma 1, lett. a) e delle disposizioni di cui agli articoli 6, 25, comma 1, lett. e) punto iv), e p) del Contratto di servizio 2018-2022, in relazione a numerosi episodi - rilevati a seguito di un monitoraggio costante - riguardanti la programmazione diffusa dalle tre reti generaliste (telegiornali e programmi), che presentavano profili di criticità in relazione ai principi di indipendenza, obiettività, completezza, imparzialità e pluralismo, riferito a tutte le diverse condizioni e opzioni sociali, culturali e politiche, anche con riferimento al rispetto della dignità della persona.

Nel 2020, un'altra fondamentale linea di azione volta al perseguimento dell'obiettivo annuale *de qua* ha riguardato il monitoraggio del recepimento della direttiva sui servizi media audiovisivi (c.d. direttiva "SMAV"), con l'intento di procedere alla mappatura dei nuovi soggetti con cui relazionarsi e degli strumenti da attivare in sede di auto e co-regolamentazione.

Il mancato recepimento della direttiva SMAV da parte del legislatore nazionale entro il termine previsto del 19 settembre 2020 (che ha comportato, tra l'altro, l'apertura di una procedura di infrazione da parte della Commissione europea nei confronti dell'Italia e di altri 22 Stati membri), ha avuto come necessaria conseguenza il rallentamento dell'attività.

OBIETTIVO STRATEGICO 3 TUTELA DELL'UTENZA E DELLE CATEGORIE DEBOLI	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 3.1. Definizione della disciplina del servizio di assistenza clienti alla luce delle nuove tecnologie digitali nel settore delle comunicazioni elettroniche.	DTC	100% (completato)

Al fine di realizzare l'obiettivo della definizione della disciplina del servizio di assistenza clienti alla luce delle nuove tecnologie digitali nel settore delle comunicazioni elettroniche, nel corso del 2020 sono state completate tutte le audizioni e sono state acquisite tutte le risposte alle richieste di informazioni formulate dalla struttura competente, che hanno riguardato operatori rappresentativi del 95% del mercato delle comunicazioni elettroniche. Dall'analisi dei Modelli D pervenuti all'Autorità, unitamente alle segnalazioni pervenute dall'URP e dalle associazioni dei consumatori, sono state poi individuate le problematiche più attuali sulle quali intervenire con la nuova disciplina. E' stato inoltre predisposto un questionario, che è stato inviato alle altre Autorità nazionali di regolazione europee (NRA). A seguito della ricezione dei relativi riscontri, è stata effettuata l'analisi dei contributi inviati ed è stato realizzato un *summary* delle risposte pervenute.

Sulla base di quanto emerso nelle attività di studio e di analisi anche sui poteri di intervento dell'Autorità in materia di assistenza clienti, è stato predisposto uno schema di provvedimento recante la nuova disciplina in materia di assistenza clienti, da adottarsi successivamente al recepimento, da parte del legislatore nazionale, della direttiva recante il nuovo codice europeo delle comunicazioni elettroniche.

OBIETTIVO STRATEGICO 3 TUTELA DELL'UTENZA E DELLE CATEGORIE DEBOLI	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 3.2. Modifica e integrazione delle disposizioni vigenti in materia di agevolazioni riservate agli utenti disabili per i servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa e mobile.	DTC	100% (completato)

Al fine di realizzare l'obiettivo attinente alla modifica e integrazione delle disposizioni vigenti in materia di agevolazioni riservate agli utenti disabili per i servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa e mobile, nel corso del 2020 è stata effettuata l'analisi del quadro normativo e regolamentare nazionale ed europeo e del

benchmark internazionale, sulla base della quale è stata predisposta la sezione del documento di consultazione pubblica sulle premesse regolamentari.

Sono state successivamente effettuate l'analisi e la valutazione di un possibile ampliamento della platea dei beneficiari delle agevolazioni, con la relativa analisi di impatto della regolamentazione da allegare alla consultazione pubblica.

Infine, l'Autorità ha approvato la delibera n. 604/20/CONS del 19 novembre 2020 recante *“Avvio del procedimento e della consultazione pubblica in materia di misure riservate a consumatori disabili per i servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa e mobile”*.

La predisposizione del testo in consultazione è stata preceduta da diversi incontri con le Associazioni a tutela degli utenti disabili, che ritenevano necessario un aggiornamento delle misure vigenti e dal confronto con il coordinamento medico legale dell'INPS, in ordine al numero dei potenziali beneficiari. Il testo in consultazione si pone tre principali obiettivi:

i. l'aggiornamento dell'attuale regolamentazione in materia di agevolazioni per utenti non vedenti e non udenti, di cui alla delibera n. 46/17/CONS, alla luce della recente evoluzione delle offerte di rete mobile, sempre più spesso caratterizzate da pacchetti di servizi che comprendono chiamate e SMS illimitati e prezzi molto contenuti;

ii. l'ampliamento della platea degli attuali destinatari delle agevolazioni al fine di includervi anche gli utenti invalidi con gravi limitazioni della capacità di deambulazione, in considerazione della straordinaria azione catalizzatrice all'inclusione sociale rappresentata dalle applicazioni Internet a larga banda fissa e mobile;

iii. l'introduzione di misure in materia di trasparenza e servizi sostitutivi, anche alla luce del rinnovato interesse in ambito europeo nei confronti dei disabili rinvenibile in diverse disposizioni del Codice europeo delle comunicazioni elettroniche.

OBIETTIVO STRATEGICO 3 TUTELA DELL'UTENZA E DELLE CATEGORIE DEBOLI	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 3.3. Potenziamento della tutela degli utenti, con particolare riferimento alle categorie deboli, anche attraverso il rafforzamento dell'azione di coordinamento e controllo dei Co.re.com e l'individuazione di ulteriori modalità di regolamentazione.	SIR	Tra 50 % (in corso) e 100 % (completato)

Per realizzare l'obiettivo di potenziare la tutela degli utenti, con particolare riferimento alle categorie deboli, l'Autorità ha programmato per il 2020 una serie di interventi, di seguito sintetizzati.

Sono proseguite le attività di vigilanza sugli obblighi specifici gravanti sulla RAI a tutela degli utenti con disabilità, al fine di assicurare che le edizioni giornaliere dei TG regionali fossero trasmesse con la sottotitolazione e/o con la traduzione in lingua dei segni (LIS).

Con delibera n. 213/20/CONS del 28 maggio 2020, l'Autorità ha approvato il Regolamento concernente le modalità di funzionamento della Commissione paritetica nazionale di cui all'Accordo quadro 2017 tra l'Autorità e le Conferenze delle Regioni e dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome per l'esercizio delle funzioni delegate ai Corecom. La Commissione Paritetica Nazionale svolge attività di approfondimento ed elaborazione di soluzioni ad eventuali problemi di coordinamento amministrativo, nonché di interpretazione della normativa vigente.

Tale regolamento disciplina le modalità di funzionamento della Commissione e di svolgimento dei lavori. Prevede, inoltre, che la Commissione interloquisca formalmente con l'Autorità, la Conferenza e i Co.re.com sui temi oggetto delle deleghe.

Con l'introduzione di una disciplina sul funzionamento della Commissione paritetica nazionale e la piena messa a regime di tale Commissione, si è compiuto un deciso passo in avanti verso l'armonizzazione e l'ottimizzazione dei procedimenti amministrativi relativamente alle materie delegate svolte dai Co.re.com.

In vista della scadenza, il 31 dicembre 2020, dell'Accordo Quadro tra l'Autorità e le Conferenze dei Presidenti delle Regioni e delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Corecom, nel corso del 2020 sono stati avviati i lavori preparatori volti al rinnovo dell'Accordo Quadro, previa intesa con la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e, per il suo tramite, con la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee regionali e province autonome.

La delibera n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020 ha previsto la proroga di un anno dell'Accordo quadro e delle Convenzioni. Tale proroga, indirizzata alle Conferenze dei Presidenti delle Regioni e delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome per la prescritta intesa, è volta ad avviare un percorso di riforma che consenta, alla luce dell'evoluzione del mercato, dello sviluppo tecnologico e delle prestazioni rese dai singoli Corecom, di migliorare l'efficacia e l'efficienza dell'esercizio delle funzioni delegate ai Corecom, valorizzandone appieno ruolo e funzioni.

OBIETTIVO STRATEGICO 3 TUTELA DELL'UTENZA E DELLE CATEGORIE DEBOLI	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 3.4. Rafforzamento della piattaforma risoluzione delle controversie Concilia-web attraverso l'ampliamento degli interlocutori istituzionali	DTC	100% (completato)

Nell'ambito dell'obiettivo annuale volto al rafforzamento della piattaforma risoluzione delle controversie Concilia-web attraverso l'ampliamento degli interlocutori istituzionali, l'Autorità ha concluso, con l'adozione della delibera n. 670/20/CONS del 15 dicembre 2020, l'iter di approvazione delle modifiche al Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui alla delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018.

Infine, è stata portata a compimento la programmazione di una serie di *webinar* volti a formare, in ordine alle nuove procedure di gestione delle controversie, il personale dei C.ore.com e delle Associazioni.

OBIETTIVO STRATEGICO 3 TUTELA DELL'UTENZA E DELLE CATEGORIE DEBOLI	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 3.5. Definizione del nuovo quadro regolamentare in linea con i nuovi assetti normativi comunitari e nazionali	DCA	Tra 25 % (iniziale) e 100 % (completato)

Con riferimento all'obiettivo annuale volto alla definizione del nuovo quadro regolamentare in linea con il nuovo assetto normativo, giova innanzitutto segnalare la conclusione del procedimento n. 14/DCA/19 avviato ai sensi dell'art. 48, comma 2, del Testo Unico nei confronti della RAI Radio televisione italiana S.p.A. con specifico riferimento alla verifica del rispetto del dettato dell'art. 25, comma 1, lett. s), punto iii) del Contratto nazionale di servizio 2018-2022.

Il procedimento si è concluso con l'adozione della delibera n. 61/20/CONS del 13 febbraio 2020, con cui l'Autorità ha accertato il mancato rispetto, da parte della RAI, dei principi di trasparenza e non discriminazione di cui all'articolo sopra riportato e ha fissato alla concessionaria un termine di trenta giorni (poi differito al 15 giugno 2020 con la delibera n.150/20/CONS del 7 aprile 2020) per: a) predisporre una proposta di listino che dia ragionevole evidenza delle modalità di costruzione dei prezzi di vendita degli spazi pubblicitari e delle riduzioni di prezzo (c.d. sconti) effettivamente praticati nel rispetto del vincolo di destinazione del canone al servizio pubblico; b) produrre uno schema di

relazione, da inviare periodicamente all’Autorità, sugli spazi pubblicitari venduti che indichi i prezzi originari di listino e i relativi ricavi teorici “a prezzo pieno”, lo sconto massimo applicabile e i corrispondenti ricavi effettivi conseguiti (differenziando per canale o struttura/centro di costo competente) con conseguente allocazione; c) individuare misure e formulare proposte, anche di natura organizzativa, finalizzate a garantire che le strategie commerciali adottate nella raccolta delle risorse pubblicitarie non risultino di pregiudizio al migliore svolgimento dei pubblici servizi concessi e concorrano alla equilibrata gestione aziendale.

Altra attività programmata nel 2020 per realizzare l’obiettivo annuale in oggetto, ha riguardato lo *start up* dell’“Osservatorio permanente per la co-regolamentazione della classificazione delle opere audiovisive destinate al web e dei videogiochi”, istituito ai sensi dell’Allegato B alla delibera n. 359/19/CONS del 18 luglio 2019.

Con riferimento a tale attività, si rileva che le difficoltà causate dalla pandemia insorta nei primi mesi del 2020 hanno impedito l’avvio dell’Osservatorio in presenza, pur essendo stata garantita durante tutto l’anno una costante interlocuzione con gli operatori, per il tramite dei loro legali, in merito a richieste di chiarimenti sulle “*Linee-guida relative alla classificazione delle opere destinate al web e dei videogiochi*” adottate con delibera n. 359/19/CONS del 18 luglio 2019.

Infine, relativamente all’ultima delle tre attività programmate per la realizzazione dell’obiettivo annuale in oggetto, concernente l’Osservatorio *Product Placement*, il mancato recepimento della Direttiva SMAV da parte del Legislatore italiano ha comportato un inevitabile slittamento delle attività connesse all’individuazione di strumenti di intervento nei confronti delle *video sharing platforms*.

OBIETTIVO STRATEGICO 3 TUTELA DELL’UTENZA E DELLE CATEGORIE DEBOLI	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 3.6. Rafforzamento degli strumenti di tutela che i principali operatori postali devono mettere a disposizione degli utenti	DSP	100% (completato)

Per realizzare l’obiettivo di rafforzare gli strumenti di tutela che i principali operatori postali devono mettere a disposizione degli utenti, l’Autorità ha programmato per il 2020 una serie di iniziative di seguito sintetizzate.

In materia di tutela dell’utenza attraverso la vigilanza sulle norme in materia di continuità nella fornitura del servizio universale postale, l’Autorità ha adottato la delibera n. 331/20/CONS del 22 luglio 2020, con la quale sono stati introdotti, per la prima volta

in Italia (e con pochissimi precedenti nell'ambito UE), standard di qualità per le prestazioni rese all'interno degli uffici postali, ed in particolare, relativamente: al rispetto dell'orario di apertura e chiusura al pubblico; al tempo medio massimo di attesa; all'abbattimento delle barriere architettoniche; alla priorità da riconoscere agli utenti appartenenti alle categorie meritevoli di maggior tutela.

Quanto all'attività di vigilanza sulla continuità del servizio universale postale affidato a Poste Italiane, nel 2020 sono stati conclusi diversi procedimenti sanzionatori e, nel corso dell'emergenza sanitaria Covid-19, l'Autorità ha proseguito le attività di vigilanza sulle modalità di svolgimento dei servizi postali, con l'obiettivo di garantire la continuità del servizio tutelando al tempo stesso il diritto alla salute dei consumatori e degli addetti al servizio postale. L'Autorità ha, inoltre, vigilato sulle comunicazioni al pubblico da parte degli operatori, in modo che fossero chiare, complete e tempestive e, in generale, sull'applicazione di tutte le norme aventi carattere di urgenza che, in questo specifico periodo, sono state adottate per garantire lo svolgimento del servizio postale.

Infine, nell'ambito del Tavolo tecnico dedicato ai servizi postali, è stata svolta un'azione regolamentare e di coordinamento continuo con gli operatori del settore, e sono state fornite indicazioni e linee guida per agevolare l'attuazione delle misure adottate dal Governo per fronteggiare l'emergenza e limitarne gli effetti negativi. L'interlocuzione con le imprese ha riguardato, in particolare, Poste Italiane, in qualità di fornitore del servizio universale. L'interlocuzione con Poste Italiane ha riguardato anche l'avvio di iniziative per ridurre il più possibile l'afflusso dei clienti negli uffici postali e per riorganizzare il servizio a fronte di un flusso di volumi rimasto costante, nonostante l'evidente mutamento delle condizioni operative.

Nel 2020, l'Autorità ha, inoltre, svolto un'intensa attività, sia di vigilanza che sanzionatoria, sulla effettiva applicazione da parte dei maggiori operatori delle carte dei servizi e delle procedure di conciliazione.

Anche nel corso del 2020, si è registrato un aumento delle controversie utente-gestore, che può essere attribuito alla maggiore consapevolezza, da parte dei consumatori, degli strumenti di tutela loro riconosciuti e della possibilità di rivolgersi all'Autorità per la soluzione delle controversie (in particolare, con riferimento ai disservizi verificatisi nella consegna dei pacchi).

Rilevante è stata, infine, l'attività svolta in ordine alle comunicazioni trasmesse agli utenti a seguito delle segnalazioni pervenute all'Autorità su disservizi patiti; nonché l'attività di riscontro alle segnalazioni degli utenti ricevute dall'URP dell'Autorità.

OBIETTIVO STRATEGICO 4 - DIFFUSIONE DELLA CULTURA DELLA LEGALITÀ NELLA FRUIZIONE DI OPERE DIGITALI	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 4.1. Nuova regolamentazione in materia di obblighi di programmazione e investimento e potenziamento delle iniziative di educazione alla legalità, anche attraverso l'ampliamento delle sinergie istituzionali	DCA	Tra 75 % (avanzato) e 100 % (completato)

Con riferimento all'obiettivo annuale 2020, concernente la nuova regolamentazione in materia di obblighi di programmazione e investimento e potenziamento delle iniziative di educazione alla legalità, a seguito della consultazione pubblica avviata con delibera n. 421/19/CONS, l'Autorità ha approvato lo schema di provvedimento recante proposta di modifiche al Regolamento in materia di obblighi di programmazione e investimento a favore di opere europee e di opere di produttori indipendenti, con l'intento di adottare un unico testo al fine di razionalizzare l'intero *corpus* regolamentare, oggetto di ripetute novelle nel corso degli ultimi anni.

Come previsto dalla legge, il 20 febbraio 2020 lo schema di regolamento suindicato è stato inviato ai due Ministeri competenti (MISE e MIBAC) per il rilascio del relativo parere.

Ulteriore attività svolta nel 2020, al fine di realizzare l'obiettivo in esame, è consistita nella messa a punto di tre spot relativi a campagne di comunicazione per il contrasto alla pirateria digitale.

Infine, con riferimento al terzo filone di attività programmato per la realizzazione dell'obiettivo in esame, nell'ambito del Tavolo tecnico in materia di gestione collettiva dei diritti d'autore e dei diritti connessi e sulla concessione di licenze multiterritoriali per i diritti su opere musicali per l'uso on line nel mercato interno, istituito con delibera n. 396/17/CONS, sono state adottate le *Linee guida per l'accesso automatico ai database delle collecting*, attualmente in fase di sperimentazione.

OBIETTIVO STRATEGICO 5 - EFFICIENTE ALLOCAZIONE DELLE RISORSE SCARSE: FREQUENZE, NUMERAZIONE	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 5.1. Promozione dell'uso efficiente dello spettro e dello sviluppo dei connessi servizi a larga banda attraverso una regolamentazione che favorisca la rapida introduzione delle nuove tecnologie quali il 5G e incentivi la competizione tra le imprese.	DSD	100 % (completato)

Nell'ambito dell'obiettivo strategico concernente l'efficiente allocazione delle risorse scarse, l'Autorità ha completato le attività programmate in materia di spettro radio nel settore delle comunicazioni elettroniche, miranti a favorire la rapida introduzione delle nuove tecnologie quali il 5G, e incentivare la competizione tra le imprese.

In particolare, sono state portate a compimento tutte le attività relative ai pareri in materia di gestione dello spettro radio nel settore delle telecomunicazioni richiesti dal MISE e/o da altre istituzioni. Tale attività pareristica ha riguardato principalmente: i) alcune istanze, ai sensi dell'art. 82 del Decreto-Legge 17 marzo 2020, n. 18 (c.d. decreto "cura Italia"), convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, per l'uso temporaneo di frequenze nelle bande 2.6 GHz (attualmente nella disponibilità del Ministero della difesa) e 26 GHz (per reti radio punto-multipunto di tipo WLL); ii) l'affitto di frequenze in banda 3.4-3.6 GHz da parte di un operatore FWA; iii) alcune richieste in materia di assegnazione di frequenze radio pervenute nell'ambito del tavolo "telco covid-19"; iv) l'intesa con il MISE, ai sensi dell'art. 25, comma 6, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, sulla proroga della durata dei diritti d'uso nelle bande 900 MHz e 2100 MHz e sulle connesse condizioni regolamentari, di cui alla delibera n. 338/20/CONS, adottata al termine della consultazione pubblica avviata con la delibera 149/20/CONS. Nell'ambito di tali attività, si è pienamente tenuto conto degli sviluppi della normativa tecnica internazionale ed europea in materia di spettro radio, intervenuti in ambito EU (Consiglio, RSC), CEPT, ITU, unitamente alle opinioni e alle posizioni sui temi dello spettro radio espresse dagli organismi comunitari quali RSPG e BEREC, nonché di quanto stabilito dalla sopra richiamata normativa in relazione allo stato di emergenza epidemiologica da COVID-19.

In coerenza con gli intervenuti sviluppi tecnici e regolamentari, e considerato in particolare che nel 2018 è stata portata a termine l'assegnazione delle bande c.d. "pioniere" per lo sviluppo del 5G in Europa (cioè le bande 700 MHz, 3400-3800 MHz e 26 GHz), anche nel 2020 l'Autorità ha svolto attività di *follow up* per l'impiego di dette bande, con particolare riguardo agli aspetti implementativi del regolamento di cui alla delibera n. 231/18/CONS. In particolare, con la delibera n. 33/20/CONS, è stato avviato il procedimento concernente l'applicazione a Wind Tre S.p.A. della previsione di cui all'art. 13, comma 14, della delibera n. 231/18/CONS, a seguito dell'autorizzazione all'accordo tra la medesima Società e Fastweb S.p.A. per la realizzazione di una rete 5G condivisa. Ad esito di tale procedimento, è stata adottata la delibera n. 420/20/CONS, che stabilisce un obbligo integrativo di copertura 5G in capo a Wind Tre S.p.A. rispetto a quello già associato ai propri diritti d'uso delle frequenze della banda 3.6-3.8 GHz.

Inoltre, nell'ambito del proficuo rapporto di collaborazione istituzionale con il MISE in materia di radio spettro per servizi di telecomunicazioni, l'Autorità ha partecipato alle attività del Tavolo tecnico 5G, istituito presso il MISE con il coinvolgimento degli operatori, fornendo il proprio contributo su vari temi legati all'uso delle frequenze assegnate nelle tre bande "pioniere", tra cui quelli riguardanti le modalità di accesso in leasing alla banda 3.6-3.8 GHz, le metodologie per la verifica degli obblighi di copertura in capo agli aggiudicatari della medesima banda, le modalità di accesso alla banda 26 GHz e i meccanismi di condivisione della stessa secondo il modello "*club use*".

Sempre in un'ottica di promozione delle più efficienti tecnologie di impiego delle risorse spettrali, e, più in generale, di servizi innovativi forniti attraverso le reti radiomobili, l'Autorità ha partecipato alle attività del Tavolo tecnico *refarming*, istituito presso il MISE con il coinvolgimento degli *stakeholders*, contribuendo alla definizione degli schemi di raccolta dati e allo sviluppo della consultazione pubblica avviata dal MISE sulle prospettive d'uso delle tecnologie GSM e UMTS, conclusa a settembre 2020.

L'Autorità ha altresì confermato, con la delibera n. 383/20/CONS, adottata dopo la consultazione pubblica avviata con la delibera n. 176/20/CONS, il termine del 30 giugno 2022 per l'obbligo di servizio GSM nelle bande di frequenze 900 e 1800 MHz, già stabilito dalla delibera n. 296/17/CONS. La decisione favorisce il processo di graduale migrazione alle nuove e più efficienti tecnologie di trasmissione (incluso il 5G), permettendo l'utilizzo di tali bande in neutralità tecnologica, in linea con quanto stabilito dalla legge 11 dicembre 2016, n. 232, fatti salvi i principi di tutela dell'utenza stabiliti dal Codice.

A livello comunitario, l'Autorità, oltre alla partecipazione attiva ai gruppi di lavoro in ambito RSC, RSPG e BEREC, ha condotto l'attività di coordinamento di un gruppo di lavoro RSPG incaricato di predisporre entro l'estate del 2021, una *Opinion* di tipo strategico sul tema dello *spectrum sharing*, ritenuto di particolare rilevanza nell'ambito della gestione delle frequenze radio, considerata l'ormai consolidata scarsità delle risorse spettrali. Inoltre, la Direzione ha partecipato a vari *workshop* europei di presentazione, da parte delle Autorità nazionali competenti, dei progetti di *spectrum management* rilevanti ai fini del mercato interno, nell'ambito delle attività di *peer review* previste dal nuovo Codice europeo delle comunicazioni elettroniche, allo scopo di diffondere a livello comunitario le migliori pratiche.

OBIETTIVO STRATEGICO 5 - EFFICIENTE ALLOCAZIONE DELLE RISORSE SCARSE: FREQUENZE, NUMERAZIONE	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 5.2. Adozione del nuovo piano nazionale di numerazione	DRS	100 % (completato)

Ai fini del conseguimento dell'obiettivo annuale relativo all'adozione del nuovo piano nazionale di numerazione, l'Autorità ha disposto, con delibera n. 306/20/CIR del 16 settembre 2020 che integra la vigente regolamentazione del PNN, il riavvio della sperimentazione di un sistema di registrazione degli Alias che renda certa l'identificazione del soggetto che ne chiede l'uso mediante fornitura della relativa PEC, nelle more dell'avvio di una consultazione pubblica che, a conclusione della sperimentazione stessa, definisca le norme definitive.

In particolare, la delibera citata consente il riavvio del servizio di fornitura di messaggistica aziendale mediante ALIAS negli SMS/MMS, prevedendo, tra l'altro, il rafforzamento dell'attività di vigilanza sul rispetto delle regole sulla registrazione degli ALIAS e sulla identificabilità del soggetto che ne fa uso. A tale riguardo, per le nuove registrazioni di ALIAS deve essere inserita nel DB dell'Autorità, come ulteriore dato, la PEC del soggetto richiedente.

Un'altra importante attività svolta dall'Autorità, sempre con riferimento all'obiettivo annuale relativo all'adozione del nuovo piano nazionale di numerazione, ha riguardato l'avvio di una consultazione pubblica inerente a modifiche ed integrazioni al Piano di numerazione nazionale di cui alla delibera n. 8/15/CIR e s.m.i., in relazione all'utilizzo dei codici 455 per la fornitura dei servizi di raccolta fondi per gli Enti del terzo settore (delibera n. 330/20/CIR dell'11 novembre 2020).

In esito ai lavori del Tavolo di Monitoraggio costituito presso l'Autorità, ai sensi dell'art. 3, comma 6 del D.M. n. 73 del 5 febbraio 2019, nell'ambito di tale consultazione pubblica è stata proposta, tra l'altro, l'introduzione della disciplina delle donazioni ricorrenti sulle numerazioni permanenti con codice 455.

OBIETTIVO STRATEGICO 5 - EFFICIENTE ALLOCAZIONE DELLE RISORSE SCARSE: FREQUENZE, NUMERAZIONE	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 5.3. Estensione della pianificazione delle frequenze destinate alla radio digitale in ambito nazionale e locale, in coerenza con i vincoli del coordinamento internazionale, al fine di promuovere l'effettiva affermazione del servizio DAB+ sul territorio nazionale.	DIS	Tra 75 % (avanzato) e 100 % (completato)

La legge di Bilancio 2019, nell'introdurre importanti cambiamenti alla normativa in materia di gestione e pianificazione dello spettro radio, ha previsto la destinazione della banda VHF- III alla radiofonia digitale (DAB+) e solo, ove necessario, alla televisione digitale terrestre. Sulla base di tale disposizione l'Autorità, con delibera n. 13/19/CONS, aveva avviato il procedimento per la compiuta pianificazione delle risorse in tale banda sull'intero territorio nazionale per il servizio radiofonico digitale (DAB+).

Nel corso del 2020, sono quindi proseguite le attività di pianificazione delle frequenze destinate a tale servizio, così come risultanti dagli atti finali della Conferenza Regionale delle Radiocomunicazioni RRC-06.

Presupposto necessario della suddetta pianificazione è l'attività di coordinamento internazionale con i paesi esteri radioelettricamente confinanti sul fronte adriatico, volta a identificare il numero di frequenze disponibili sul territorio nazionale per la configurazione delle reti oggetto dei piani di assegnazione.

A tal fine, l'Autorità ha partecipato fattivamente a tutte le attività di coordinamento internazionale, fornendo al MiSE dati e analisi di supporto, e mettendo altresì a disposizione i dati del Catasto delle Frequenze e la capacità elaborativa dei propri sistemi informatici di simulazione.

L'attività di coordinamento da parte del Ministero è stata completata per quasi tutte le aree di coordinamento tranne per quella adriatica, la più complessa, dove l'accordo è in avanzata fase di completamento.

Nel corso del 2020, è stata definita la pianificazione delle frequenze da destinare al servizio DAB+, ad esclusione dell'area adriatica riguardo alla quale non è stato ancora concluso l'accordo. In considerazione dell'avanzato stato di negoziazione con i vari paesi, si è quindi ritenuto opportuno posticipare la consultazione pubblica di cui all'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249, sulle ipotesi di pianificazione già elaborate, subordinando la conclusione del procedimento al completamento da parte del MiSE di tutte le attività di coordinamento internazionale.

OBIETTIVO STRATEGICO 6 - EFFICIENZA, EFFICACIA E TRASPARENZA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 6.1. Adeguamento del quadro normativo alla luce delle nuove sfide regolamentari in ambito nazionale ed europeo al fine di una maggiore efficacia dell'azione dell'Autorità.	SGI	100 % (completato)

Ai fine di realizzare l'obiettivo in esame – concernente l'adeguamento del quadro normativo alla luce delle nuove sfide regolamentari in ambito nazionale ed europeo – e di consentire all'Autorità di svolgere appieno, nella delicata fase legata all'emergenza da COVID-19, il proprio ruolo di vigilanza in settori strategici per lo sviluppo del Paese, sono state predisposte, a cura del Servizio giuridico, n. 4 segnalazioni al Governo, concernenti:

- i. il conferimento agli Organi dell'Autorità dell'esercizio dei pieni poteri durante il periodo di prorogatio;
- ii. l'attribuzione all'Autorità della competenza a garantire l'applicazione del Regolamento (UE) 2019/1150, relativo all'equità e alla trasparenza dei rapporti commerciali on line;
- iii. il riconoscimento dell'obbligo in capo agli operatori postali-corrieri espresso di iscrizione al Registro degli operatori di comunicazione;
- iv. Disposizioni in materia di tutela del diritto d'autore nella società dell'informazione on line.

Con riferimento alle summenzionate segnalazioni, il Governo ha disposto il recepimento di tre di esse. La segnalazione concernente il riconoscimento dell'obbligo in capo agli operatori postali-corrieri espresso di iscrizione al Registro degli operatori di comunicazione, invece, non ha avuto riscontro.

OBIETTIVO STRATEGICO 6 - EFFICIENZA, EFFICACIA E TRASPARENZA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 6.2. Definizione e realizzazione del nuovo sistema di gestione del rischio corruttivo	SCI	100% (completato)

Ai fini della realizzazione dell'obiettivo concernente la definizione del nuovo sistema di gestione del rischio corruttivo, nel corso del 2020 il Responsabile per la prevenzione della corruzione e della trasparenza (RPCT), avvalendosi dell'Ufficio anticorruzione, ha provveduto all'elaborazione delle nuove tabelle di risk assessment in base al nuovo Piano Nazionale Anticorruzione dell'ANAC 2019-2021 che, all'Allegato 1, ha indicato alle amministrazioni una nuova metodologia di individuazione del rischio corruttivo. L'ANAC, infatti, ha ritenuto non più valida la metodologia precedente, risalente al 2013, sollecitando le Pubbliche Amministrazioni a passare da un criterio di natura quantitativa (ancorato a valutazioni algebriche del rischio) a uno di natura qualitativa. Per questo motivo, l'Autorità ha elaborato un nuovo metodo di individuazione

e valutazione dei rischi corruttivi, alla luce dei criteri generali posti dall'ANAC. Tale lavoro ha richiesto un'approfondita rimeditazione della precedente metodologia, che ha condotto alla stesura di nuove tabelle per ogni struttura.

All'esito dell'attività di elaborazione delle nuove tabelle, sono stati scomposti i processi di competenza di ciascuna Struttura nelle singole attività, e si è proceduto alla fase di identificazione, analisi e valutazione del rischio corruttivo per ciascuna di esse. In particolare, in un'ottica di graduale trasformazione metodologica, è stata effettuata, nel corso del 2020, una ricognizione dei processi e attività svolte dai diversi uffici dell'Autorità. Nel corso del 2020, i processi e le attività emersi dalla mappatura sono stati analizzati secondo distinti parametri di rischio (alto, medio, basso, assente; non valutabile). E' stato abbandonato il criterio statistico - quantitativo di analisi utilizzato negli anni precedenti, a beneficio di una metodologia basata su criterio qualitativi (ad es. descrizione da parte dei responsabili di I livello delle criticità all'interno della struttura).

La nuova mappatura è stata, infine, posta alla base del nuovo Piano per la prevenzione della corruzione e della trasparenza 2021-2023, successivamente approvato dall'Autorità nei primi mesi del 2021 (Delibera n. 87/21/CONS del 4 marzo 2021).

OBIETTIVO STRATEGICO 6 - EFFICIENZA, EFFICACIA E TRASPARENZA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 6.3. Ridefinizione, anche attraverso la riprogettazione del portale istituzionale, della comunicazione Agcom con possibilità di inserimento di indicatori di qualità per misurare il grado di soddisfazione dei consultatori.	SG - Ufficio comunicazione	Tra 50 % (in corso) e 75 % (avanzato)

L'attività relativa alla progettazione del nuovo portale *agcom.it*, al 31 dicembre 2020 risulta in stato avanzato; la finalizzazione dell'attività sarà realizzata nel corso del 2021.

Con riferimento all'ulteriore filone di attività programmato per il 2020 per realizzare l'obiettivo in esame, concernente la definizione delle specifiche tecniche finalizzate alla predisposizione della gara di appalto per la realizzazione del nuovo sito, si rileva che tale attività risulta, al 31 dicembre 2020, ancora in corso, attesa la necessità di definire il nuovo piano editoriale del sito.

OBIETTIVO STRATEGICO 6 - EFFICIENZA, EFFICACIA E TRASPARENZA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 6.4. Miglioramento dell'utilizzazione dei servizi di contact offerti ai cittadini anche attraverso l'introduzione di processi di verifica della qualità.	SG - Ufficio Contact center	100 % (completato)

Ai fini del miglioramento dell'utilizzazione dei servizi di *contact* offerti ai cittadini, anche attraverso l'introduzione di processi di verifica della qualità, nel 2020, l'Autorità ha realizzato il potenziamento del sistema di tutele nei confronti degli utenti, attraverso: (i) il rafforzamento delle relazioni con il pubblico; (ii) il rafforzamento del contact center multicanale dell'Autorità.

Con riferimento alle attività svolte ai fini del rafforzamento delle relazioni con il pubblico, si rileva che, nel 2020, sono stati complessivamente gestiti dall'URP oltre 55.000 contatti con cittadini, imprese, enti pubblici e associazioni.

La prima attività programmata per la realizzazione dell'obiettivo annuale in esame attiene alla capacità di gestione delle richieste pervenute a mezzo *e-mail*, entro tre giorni lavorativi, nel 90% dei casi. Questo primo obiettivo quantitativo monitora la capacità di gestione dei contatti e-mail ricevuti alla casella info@agcom.it da parte del personale interno dell'URP.

Nell'anno 2020, su un totale di 55.146 richieste complessivamente gestite dall'Ufficio 31.870 sono state quelle ricevute a mezzo telefono al *contact center*, mentre 23.276 sono state ricevute a mezzo e-mail da info@agcom.it. A queste ultime, il personale dell'URP ha fornito riscontro entro tre giorni lavorativi in ben oltre il 90% dei casi, superando ampiamente la soglia minima fissata.

Al riguardo, a partire da luglio 2020, l'URP ha introdotto, in via sperimentale, un primo meccanismo di monitoraggio della qualità percepita dall'utenza, cd. Customer satisfaction, rispetto ai servizi informativi e di assistenza erogati dal *Contact center*.

Su un totale di 16.558 contatti, registrati nel periodo 1° luglio -31 dicembre 2020, hanno risposto in 4.494. Nel 97% dei casi è stata manifestata soddisfazione per entrambi gli aspetti oggetto di valutazione.

L'attività di rilevazione e valutazione dei risultati permette di attivare quel fondamentale circuito che intercorre tra ascolto, soddisfazione dell'utenza e utilizzo del *feedback* per orientare e migliorare i servizi. A valle dei primi sei mesi di sperimentazione, l'URP valuterà l'introduzione di altri strumenti di analisi (es. focus group o questionari strutturati per un campione di utenti), nonché l'opportunità di una rimodulazione del questionario per individuare fattori - ulteriori alla competenza e alla

cortesie - che incidono sul livello di soddisfazione. In tal modo, oltre alle indicazioni di gradimento, si potrà focalizzare, in maniera più specifica, sugli elementi a cui imputare lo scarto tra servizio e aspettative dell'utenza e su cui, quindi, intervenire per un miglioramento continuo.

OBIETTIVO STRATEGICO 6 - EFFICIENZA, EFFICACIA E TRASPARENZA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 6.5. Sviluppo del progetto di Digital Transformation a supporto dei processi istituzionali di interesse dell'Autorità, in una logica di miglioramento dell'efficacia e della semplificazione dell'azione amministrativa.	SPB	Tra 50 % (in corso) e 75% (avanzato)

Nel corso del 2020, sono proseguite le attività volte al pieno sviluppo del progetto di *Digital Transformation*, avviato dall'Autorità nel 2017.

In particolare, a valle del Piano della *performance* 2020 – 2022, in sede di programmazione operativa sono state individuate tre prioritarie linee di intervento ai fini della realizzazione dell'obiettivo annuale relativo allo “*Sviluppo del progetto di Digital Transformation a supporto dei processi istituzionali di interesse dell'Autorità, in una logica di miglioramento dell'efficacia e della semplificazione dell'azione amministrativa*”, i cui risultati sono di seguito sintetizzati.

Nell'ambito dell'area di sviluppo della Piattaforma SIA per la digitalizzazione dei “processi interni” dell'Autorità, nel corso del 2020 sono state portate a compimento le attività necessarie al rilascio in esercizio delle funzionalità utili alla gestione automatizzata dei flussi, dei tempi e dei dati procedimentali.

Per migliorare la fruizione del sistema di flussi procedimentali è stato inoltre approvato e reso operativo, da dicembre 2020, il nuovo piano di classificazione dei documenti e dei fascicoli dell'Autorità (c.d. “Titolario”), il piano di classificazione precedentemente in uso.

Nel corso del 2020, sono proseguite le attività finalizzate all'implementazione di una nuova soluzione applicativa per la gestione delle attività degli Organi Collegiali e della documentazione inerente a tali attività, integrata con la nuova piattaforma documentale.

Nel corso del 2020, sono proseguite le attività di progettazione e realizzazione del nuovo Portale dei servizi on line dell'Autorità e di raccolta informazioni in merito ai servizi pilota: Informatica Economica di Sistema, Accesso agli atti e *Broadband Map*.

OBIETTIVO STRATEGICO 6 - EFFICIENZA, EFFICACIA E TRASPARENZA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 6.6. Definizione del nuovo regolamento del telelavoro con l'inserimento di ulteriori misure di efficienza ed efficacia ed avvio della sperimentazione sullo smart working.	SRU	

L'attuale stato di emergenza epidemiologica e la conseguente proroga del regime di lavoro da remoto dei dipendenti pubblici previsto dall'art. 87 del DL 17 marzo 2020, n. 18, ha costituito l'elemento, esogeno alla Struttura, ostativo all'espletamento dell'attività così come definita in sede di programmazione.

OBIETTIVO STRATEGICO 7 – RAFFORZAMENTO DEL RUOLO AGCOM NELL'AMBITO DEGLI ORGANISMI INTERNAZIONALI	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 7.1. Contributo ai processi istituzionali e regolamentari di derivazione europea e alle attività connesse dei vari organismi settoriali, anche alla luce delle nuove emergenze globali.	SRI	100 % (completato)

Nel corso del 2020, è proseguito l'impegno dell'Autorità a fornire un contributo fattivo ai processi istituzionali e regolamentari di derivazione europea e alle attività connesse dei vari organismi settoriali, anche alla luce delle nuove emergenze globali.

In particolare, nel corso del 2020, sono state svolte le seguenti linee di attività.

- con riferimento all'iter di recepimento delle direttive 2018/1808 (nuova Direttiva SMAV) e 2018/1972 (Codice europeo delle comunicazioni elettroniche), sono state svolte le attività di coordinamento interno relative alle interlocuzioni tecniche con i competenti Uffici del MISE (amministrazione capofila per entrambe le direttive), il coordinamento interno delle analisi in merito alle singole previsioni normative, nonché l'analisi ed elaborazione di proposte in merito ai criteri di delega al Governo. Nell'ambito degli organismi europei di cooperazione regolamentare, è stata curata la predisposizione di documenti di indirizzo e di orientamento (*Guidelines*) propedeutici all'attuazione armonizzata delle nuove direttive.

- in relazione all'attuazione del Regolamento 2019/1150, che promuove equità e trasparenza per gli utenti commerciali dei servizi di intermediazione online, il Servizio ha contribuito alla stesura dell'emendamento alla L. 249/97 per l'assegnazione ad AGCOM delle competenze applicative del Regolamento; nonché alla predisposizione della segnalazione al Presidente del Consiglio e ai Presidenti di Camera e Senato del 24 aprile, finalizzata ad accelerare l'adozione delle misure di applicazione del Regolamento,

nelle more dell'approvazione della Legge Europea 2020. Sono state, inoltre, curate le attività di raccordo con la Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per le politiche europee (DPE) e con il MISE per l'identificazione di possibili veicoli legislativi per l'introduzione dell'emendamento alla L. 249/97 e conseguente aggiornamento della proposta, nonché i rapporti con la Commissione europea per l'individuazione delle attività propedeutiche all'applicazione del regolamento in Italia.

- a seguito dell'avvio della consultazione europea sul *Digital Services Act* lanciata dalla Commissione europea il 2 giugno 2020 e conclusa l'8 settembre 2020, il Servizio, su mandato del Consiglio, ha assunto il coordinamento interno per la predisposizione del contributo elaborato dall'Autorità, anche ai fini della posizione nazionale, nonché per il contributo dell'Autorità alla stesura dei contributi BEREC, ERGA ed ERGP, alla luce dell'impatto trasversale ai settori regolati dall'Autorità dell'iniziativa legislativa della Commissione europea.

- è stato predisposto il contributo dell'Autorità alla consultazione pubblica europea in merito alla direttiva dei servizi postali.

- nell'ambito del gruppo di lavoro *Regulatory Framework*, co-presieduto da Agcom, è stata predisposta la nuova Dichiarazione del BEREC sull'indipendenza dei regolatori di settore (*New BEREC Statement on the independence of National Regulatory Authorities, BoR (20) 141* del 7 agosto 2020).

- con riferimento al *Digital and Economic Society Index – DESI*, sono state svolte le attività di coordinamento dei contributi interni al questionario propedeutico all'incontro tecnico organizzato dalla Commissione europea il 25 e il 28 settembre 2020 (*Future development of the Digital Economy and Society Index (DESI) – technical meeting*). Sono state inoltre svolte le attività di coordinamento ai fini dell'elaborazione delle risposte al questionario (*Annual fact-finding questionnaire*) propedeutico all'incontro con gli Uffici della Commissione (*DG Connect*), trasmesso il 1° dicembre 2020 alla Commissione. Con riferimento, infine, al *Telecom Country Report*, si è proceduto all'elaborazione d'intesa con il MISE, e alla successiva trasmissione alla Commissione europea, delle proposte di emendamenti sulla bozza del DESI. A valle della pubblicazione del DESI, è seguito il confronto a livello nazionale (DPE, MISE) e con la Commissione europea per una valutazione critica degli indicatori DESI, ai fini di una loro revisione per il 2021.

- nell'ambito della consultazione pubblica sullo “*European Democracy Action Plan*” (di seguito EDAP), conclusasi lo scorso 18 settembre, il Servizio ha coordinato la partecipazione dell'Autorità alla redazione del contributo dell'ERGA alla

consultazione EDAP, nonché l'analisi interna per la redazione del contributo fornito in proprio dall'Autorità.

- con riferimento all'*EU Justice Scoreboard* (lo strumento comparativo attraverso il quale la Commissione europea raccoglie dati affidabili e oggettivi sui sistemi giudiziari in tutti gli Stati membri), il Servizio ha coordinato il contributo dell'Autorità al "*Questionnaire on the Functioning of National Justice Systems when applying EU Law on Electronic Communications*", trasmesso il 1° dicembre 2020 alla Commissione europea, con specifico riguardo ai procedimenti riguardanti l'Autorità incardinati presso il giudice amministrativo e ai procedimenti di risoluzione delle controversie tra operatori e utenti e dei conflitti tra operatori rimessi alla competenza dell'Autorità.

- con riferimento alla Consultazione pubblica europea "*Rule of law*", avviata dalla Commissione europea il 24 marzo (termine fissato al 4 maggio 2020), per misurare alcuni indicatori significativi delle garanzie dello Stato di diritto negli Stati membri, è stato elaborato sia il contributo dell'Autorità alla formazione della posizione del Governo italiano, a cura del Dipartimento Politiche Europee-Presidenza del Consiglio dei Ministri (30 aprile 2020) sia il contributo alla formazione della posizione dell'ERGA.

Nel corso del 2020, il Servizio è stato impegnato nel monitoraggio mensile del BEREC sui dati relativi alla gestione del traffico e alla capacità della rete Internet nei paesi UE di fronteggiare la crescente domanda di connettività per effetto delle limitazioni di movimento delle persone, nonché su uno spettro più ampio di misure poste in essere nei diversi Stati membri per fronteggiare la pandemia da Covid-19, con riguardo alle comunicazioni elettroniche, ai sistemi di tracciamento in chiave di prevenzione e contenimento del contagio e alla disinformazione su temi o contesti attinenti le comunicazioni elettroniche, per un totale di 6 cicli di aggiornamento e altrettanti rapporti pubblicati sul sito del BEREC e trasmessi alla Commissione (*BEREC Summary Report on the status of internet capacity, regulatory and other measures in light of the Covid-19 crisis*).

Il Servizio è stato inoltre impegnato, nell'ambito del gruppo di lavoro *Regulatory Framework*, nella realizzazione del Documento che raccoglie la totalità dei contributi forniti dalle singole ANR e offre una ricognizione complessiva delle misure messe in campo negli Stati membri dall'inizio della pandemia, promuovendo la conoscenza e la comparazione delle diverse pratiche ("*Overview of the Member States experience s related to the regulatory and other measures in light of the covid-19 crisis*" del 1° dicembre 2020).

3.3. Le criticità e le opportunità

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

Si deve evidenziare, inoltre, che nonostante le competenze attribuite all'Autorità siano state, negli anni, progressivamente ampliate rispetto al nucleo originario di compiti alla stessa assegnati dalla legge, la consistenza del suo personale è rimasta pressoché invariata.

3.4. Obiettivi individuali

Nell'anno 2020, l'assegnazione degli obiettivi individuali è stata realizzata mediante l'individuazione di specifici compiti a ciascun dipendente.

La valutazione della effettiva realizzazione dei compiti assegnati è avvenuta, quale presupposto per l'erogazione dell'indennità incentivante individuale, sulla base di una rendicontazione analitica delle attività compiute nel corso dell'anno, che il personale dipendente ha dovuto fornire mediante la compilazione di un'apposita scheda.

Sono state, pertanto, portate a compimento le procedure interne atte all'erogazione dell'indennità incentivante individuale per l'anno 2020 (c.d. premio di valutazione).

In particolare, con Comunicazione di servizio n. 1/21/SRU recante “*Indennità incentivante individuale – premio di valutazione – anno 2020*”, sono stati resi noti ai dipendenti i termini e le modalità di compilazione delle schede individuali riassuntive delle attività svolte, al fine di procedere alla valutazione delle prestazioni rese per l'anno 2020 in attuazione dei compiti assegnati, a ciascun dipendente, dal Responsabile della Struttura di appartenenza.

4. Risorse, efficienza ed economicità

L'Autorità è, da sempre, particolarmente attenta al tema dell'efficienza della propria azione amministrativa.

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 di digitalizzazione ha subito, nel corso del 2020, un’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 quasi totalità dei dipendenti lavorare da remoto. La forte spinta alla digitalizzazione di AGCOM, unitamente alla diffusione delle tecnologie *web*, *cloud* e del lavoro da remoto, ha fatto emergere l’esigenza di affrontare le problematiche connesse alla sicurezza informatica. Con le iniziative in materia di sicurezza ICT, raccolte nel *Piano della Sicurezza ICT* di AGCOM, l’Autorità ha realizzato l’obiettivo di innalzare il livello di protezione nei confronti degli incidenti informatici investendo, tra l’altro, sulla formazione specifica per i dipendenti.

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.

Nell’ambito del Servizio dei controlli interni è stato inoltre istituito, a partire dal 2017, l’Ufficio trasparenza e anticorruzione, il cui dirigente è anche il Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza ai sensi dell’articolo 1, comma 7, della legge n. 190/2012.

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

Per il versamento del contributo, in considerazione dell'emergenza epidemiologica da Covid-19, l'Autorità ha disposto il differimento al 15 giugno 2020 dei termini per il pagamento del contributo per le imprese aventi fatturato pari o inferiore a € 50.000.000,00¹⁷, al fine di fornire un sostegno alle imprese maggiormente incise dalla situazione di crisi.

Per quanto concerne tali entrate, con delibera n. 434/19/CONS, recante “*Misura e modalità di versamento del contributo dovuto all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per l'anno 2020 dai soggetti che operano nei settori delle comunicazioni elettroniche e dei servizi media*”, l'Autorità ha previsto una aliquota differenziata per settore di attività, fissando la contribuzione nella misura pari, rispettivamente, all'1,30 per mille dei ricavi a carico degli operatori del settore delle comunicazioni elettroniche e all'1,9 per mille dei ricavi a carico degli operatori dei servizi media. L'importo atteso, per quanto concerne il settore delle comunicazioni elettroniche, è stimato in €migl 39.068, mentre quello dei servizi media è pari a €migl 25.922.

Con riferimento al contributo da parte dei fornitori dei servizi postali, con delibera n. 435/19/CONS, recante “*Misure e modalità di versamento del contributo dovuto all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per l'anno 2020 dai soggetti che operano nel settore dei servizi postali*”, l'Autorità ha fissato l'aliquota contributiva nella misura dell'1,35 per mille. Il gettito atteso è pari a €migl 9.418.

Infine, con delibera n. 436/19/CONS, recante “*Misura e modalità di versamento del contributo annuo dovuto dagli organizzatori delle competizioni per la commercializzazione dei diritti audiovisivi sportivi ai sensi dell'art. 29 del decreto legislativo 9 gennaio 2008, n. 9 per l'anno 2019 (stagione sportiva 2018/2019)*”, l'Autorità ha previsto a carico degli organizzatori delle competizioni sportive un contributo pari allo 0,475 per mille dei ricavi derivanti dalla commercializzazione dei diritti audiovisivi sportivi conseguiti in riferimento alla stagione sportiva 2018/2019. Il gettito atteso è pari a €migl 550.

¹⁷ Delibere nn. 111/20/CONS, 112/20/CONS, 113/20/CONS.

Il versamento del contributo può essere effettuato, oltre che tramite bonifico, anche tramite la piattaforma PagoPA.

Per approfondimenti sul rendiconto della gestione 2020, si rimanda ai rilevanti atti contabili disponibili sul sito istituzionale.

5. Pari opportunità

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

In questa direzione, l'Autorità è risultata – con riferimento all'anno 2020 - attenta alla scrupolosa osservanza dell'obiettivo suddetto in quanto ha agevolato, in favore dei propri dipendenti, senza alcuna discriminazione di sorta, la fruizione degli istituti riconosciuti dalla legge in ausilio alle loro esigenze personali e familiari, applicando il principio delle pari opportunità con ogni misura a sua disposizione (celerità nei provvedimenti, attenzione alle novità normative in materia, applicazione del *favor laboratoris*).

Nella tabella che segue (*Tabella 3*), si illustra la distribuzione del personale di ruolo dell'Autorità al 31 dicembre 2020 distinto per qualifica e per genere. 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 le donne dirigenti rappresentano solo il 38% del personale con detta qualifica.

Tabella 3 - Personale di ruolo dell'Autorità al 31/12/2020 distinto per qualifica e genere

	31/12/2020		
	U	D	Tot
Personale dirigente	19	12	31
Personale non dirigente	141	153	294
Totale	160	165	325

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

Nel 2020, al fine di fronteggiare l'emergenza epidemiologica da Covid-19, l'Autorità ha, inoltre, fatto ricorso allo strumento del lavoro a distanza, senza accordi individuali, previsto dall'articolo 87 del Decreto legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla Legge n. 27 del 24 aprile 2020, recante misure straordinarie in materia di lavoro agile per il pubblico impiego.

Le tabelle che seguono illustrano il numero di ore fruiti, nel corso dell'anno 2020, dai dipendenti dell'Autorità (separati per sesso) con riferimento agli istituti giuridici dei congedi parentali, malattie del bambino, riposi giornalieri per allattamento, *part time*.

Tabella 4 - Dipendenti che hanno fruito di permessi per congedi parentali nel 2020

	UOMINI	DONNE
Numero di dipendenti fruitori	15	21
Numero di ore fruiti	633,45	1511,15

Tabella 5 - Dipendenti che hanno fruito di permessi per malattia del bambino nel 2020

	UOMINI	DONNE
Numero di dipendenti fruitori	9	14
Numero di ore fruiti	217,30	1182,30

Tabella 6 - Dipendenti che hanno fruito di riposi giornalieri per allattamento nel 2020

	UOMINI	DONNE
Numero di dipendenti fruitori	-	3
Numero di ore fruiti	-	520 (*)

(*) numero di ore teoriche in quanto trattasi di personale in regime di lavoro agile.

Tabella 7 - Dipendenti che hanno fruito del part time nel 2020

	UOMINI	DONNE
Numero di dipendenti fruitori	-	7 (**)
Numero di ore fruito	-	-

(**) Tipologie di part time:

- n. 5 PT “orizzontale” con orario settimanale di 30 ore pari all'80% del tempo pieno;
- n. 1 PT “verticale” con orario di 30 ore ripartito su 4 giorni pari all'80% del tempo pieno;
- n. 1 PT “misto” con orario settimanale di 18:45 ore ripartito su 3 giorni pari al 50% del tempo pieno.