



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 295/17/CONS

**APPROVAZIONE DELLA RELAZIONE SULLA PERFORMANCE
DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
RELATIVA ALL'ANNO 2016**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 17 luglio 2017;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286, recante “*Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell’attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell’articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n.59*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*” così come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 28 maggio 2012, n. 70;

VISTO il 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 (09G0164)*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 125/17/CONS del 30 marzo 2017;

VISTO il *Piano della Performance 2016*, pubblicato sul sito *web* dell’Autorità in data 13 maggio 2016;

CONSIDERATI gli obiettivi strategici ed operativi definiti nell’ambito del suddetto *Piano della Performance 2016*;

CONSIDERATE le attività svolte al fine di perseguire tali obiettivi;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento* dell'Autorità.

DELIBERA

Articolo 1

(Approvazione delle Relazione)

1. È approvata la “*Relazione sulla performance 2016*” di cui all'Allegato A alla presente delibera.

La presente delibera, comprensiva dell'Allegato A, che ne costituisce parte integrante e sostanziale, è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 17 luglio 2017

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

**RELAZIONE SULLA PERFORMANCE
ANNO 2016**

Sommario

1. PRESENTAZIONE DELLA RELAZIONE.....	8
2. IMPLEMENTAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE.....	10
3. L'AMMINISTRAZIONE: RISORSE E ASSETTO ORGANIZZATIVO DELL'AUTORITA'	12
4. I RISULTATI RAGGIUNTI RISPETTO AGLI OBIETTIVI PROGRAMMATI E ALLE RISORSE.....	19
4.1. PROMOZIONE DI UNA REGOLAMENTAZIONE PRO-CONCORRENZIALE E CONVERGENTE PER LO SVILUPPO DI RETI E SERVIZI.....	22
4.1.1. Completare ed adeguare l'impianto regolamentare definito dalle analisi di mercato	22
4.1.2. Riallineare il processo di approvazione delle OR annuali di Telecom Italia	23
4.1.3. Adottare misure per adeguare il principio di equivalence nella fornitura dei servizi alle innovazioni tecnologiche	24
4.1.4. Aggiornare i test di prezzo	24
4.1.5. Misurare l'applicazione del principio di non discriminazione.....	25
4.1.6. Promuovere un processo sistematico di raccolta ed elaborazione delle informazioni per nuovi processi di analisi in tutti i settori.....	25
4.1.7. Potenziare la collaborazione con MISE, Infratel e COBUL per la realizzazione degli scenari dell'Agenda Digitale.....	25
4.1.8. Costituire un comitato permanente sui servizi M2M.....	26
4.1.9. Indirizzare, semplificare ed aggiornare i sistemi normativi nazionali e comunitari, in tutti i settori di competenza	26
4.1.10. Assicurare la sostenibilit� del servizio universale postale...	27
4.1.11. Garantire trasparenza e non discriminazione nell'accesso alla rete postale	27
4.2. TUTELA DEL PLURALISMO E DELLA PARIT� DI ACCESSO AI MEZZI DI INFORMAZIONE	28
4.2.1. Completare ed adeguare l'impianto regolamentare.....	28
4.2.2. Monitorare il SIC ed i relativi mercati rilevanti	28

4.2.3.	Individuazione del mercato rilevante ed accertamento della sussistenza di posizioni dominanti o lesive del pluralismo nel settore dei servizi media audiovisivi.....	29
4.2.4.	Redazione di un libro bianco sui contenuti digitali	29
4.2.5.	Aggiornamento del quadro regolamentare relativo alle quote di programmazione e ai vincoli relativi alla produzione	29
4.2.6.	Promuovere nuove piattaforme diffuse e potenziamento dell'Osservatorio sull'innovazione tecnologica nei servizi media	30
4.2.7.	Adottare testi regolamentari coordinati in materia di pubblicità e produzione audiovisiva.....	30
4.2.8.	Migliorare le metodologie di formazione degli indici di ascolto	31
4.2.9.	Implementare criteri di monitoraggio di tipo quali-quantitativo per assicurare una più efficace tutela del pluralismo informativo	31
4.3.	TUTELA DELL'UTENZA E DELLE CATEGORIE DEBOLI.....	32
4.3.1.	Aggiornare il quadro regolamentare per ridurre asimmetrie tra operatori ed utenti	32
4.3.2.	Svolgere attività di regolamentazione e vigilanza nella fornitura dei servizi	32
4.3.3.	Accrescere il livello di consapevolezza dei consumatori	32
4.3.4.	Fornire gli strumenti volti a garantire il principio della libertà negoziale	33
4.3.5.	Introdurre e rendere operative nuove modalità telematiche di invio delle denunce da parte dei consumatori.....	34
4.3.6.	Garantire condizioni paritarie di accesso agli strumenti ed ai servizi evoluti di comunicazione alle categorie deboli (minori e disabili).....	34
4.3.7.	Adottare il codice di auto-regolamentazione per la fruizione di programmi da parte delle persone con disabilità sensoriali.....	35
4.4.	DIFFUSIONE DELLA CULTURA DELLA LEGALITÀ NELLA FRUIZIONE DI OPERE DIGITALI	35
4.4.1.	Incentivare gli individui a condotte ispirate alla legalità	35
4.4.2.	Potenziare l'interlocazione con gli <i>stakeholders</i> e le altre Istituzioni.....	35
4.4.3.	Promuovere campagne informative circa il corretto utilizzo della rete internet	36
4.4.4.	Favorire l'adozione di migliori modelli di distribuzione dell'offerta legale <i>on-line</i>	36

4.5. EFFICIENTE ALLOCAZIONE DELLE RISORSE SCARSE: FREQUENZE, NUMERAZIONE	37
4.5.1. Favorire l'uso efficiente delle risorse dello spettro radioelettrico.....	37
4.5.2. Favorire l'uso ottimale e condiviso della capacità trasmissiva delle reti digitali terrestri in ambito locale	37
4.5.3. Potenziare la collaborazione con il MISE.....	38
4.5.4. Adottare piani nazionali di assegnazione delle frequenze	38
4.5.5. Predisporre piani di assegnazione dello spettro allocato ai servizi di <i>wireless broadband</i>	39
4.5.6. Implementare a livello nazionale le politiche comunitarie in materia di <i>spectrum management</i>	39
4.6. EFFICIENZA, EFFICACIA E TRASPARENZA DELL' AZIONE AMMINISTRATIVA	40
4.6.1. Semplificare i processi gestionali tramite l'informatizzazione dei processi di lavoro e la dematerializzazione dei flussi documentali.....	40
4.6.2. Ridurre gli oneri amministrativi	41
4.6.3. Garantire la sicurezza degli <i>asset</i> informativi	42
4.6.4. Migliorare i collegamenti in termini di connettività tra le sedi di Napoli e Roma	42
4.6.5. Riorganizzare il processo di gestione e archiviazione documentale	42
4.6.6. Creazione di una piattaforma <i>open data</i>	43
4.6.7. Adeguare il processo regolatorio in materia di <i>better regulation</i>	43
4.6.8. Garantire l'uniformità e la coerenza giuridica dei provvedimenti emanati	43
4.6.9. Introdurre sistemi di valutazione del rendimento del personale.....	44
4.6.10. Realizzare il fascicolo informatico dei dipendenti.....	44
4.6.11. Rafforzare le iniziative a tutela del personale.....	44
4.6.12. Sviluppare l'attività di formazione dei dipendenti.....	45
4.6.13. Cooperare e collaborare con le altre amministrazioni indipendenti per la gestione congiunta dei servizi strumentali.....	45
4.7. RAFFORZAMENTO DEL RUOLO AGCOM NELL' AMBITO DEGLI ORGANISMI INTERNAZIONALI	46

4.7.1. Potenziare la collaborazione con gli organismi internazionali (CE, BEREC, ERGA, ERGPost, OCSE, ITU, CEPT, ecc.).....	46
4.7.2. Assumere incarichi di responsabilità.....	48
4.7.3. Rafforzare le collaborazioni con le altre Autorità nazionali di regolamentazione	49
5. CONCLUSIONI.....	50

1. PRESENTAZIONE DELLA RELAZIONE

Il ciclo della *performance* è stato introdotto nel sistema amministrativo nazionale con il d.lgs. n. 29 150/2009, recante “Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”, il quale si applica alle amministrazioni pubbliche di cui al d.lgs. 165/2001.

Il Piano della *performance* è stato introdotto dall’Autorità in prima applicazione per l’anno 2016 e pubblicato¹ sul sito *web* dell’Autorità il 13 maggio 2016. In tale documento è stata definita l’articolazione di base del sistema di pianificazione dell’Autorità. In particolare, in esecuzione del proprio mandato e degli obiettivi generali definiti dalla legge istitutiva (n. 249/1997), l’Autorità orienta la propria attività nei settori di competenza al perseguimento di una gerarchia di obiettivi a due livelli: linee (o obiettivi) strategiche ed obiettivi operativi (specifici).

I legami tra il mandato istituzionale dell’Autorità e gli obiettivi ai diversi livelli sono resi espliciti mediante l’albero della *performance*: mappa logica che mostra come gli obiettivi contribuiscano all’attuazione della missione, componendosi all’interno di un disegno strategico complessivo coerente.

Gli obiettivi individuati nel Piano della *performance* 2016 dell’Autorità sono volti, dunque, a potenziare l’attività di *enforcement* per le aree istituzionali di competenza (ovvero nei settori delle comunicazioni elettroniche, dell’audiovisivo, dell’editoria e postale) ed a migliorare, più in generale, l’efficienza dell’amministrazione, nel pieno rispetto dei principi di trasparenza ed integrità, alla luce delle risorse umane, finanziarie e strumentali disponibili.

Nella presente *Relazione sulla performance* vengono esposti i risultati raggiunti rispetto alle linee strategiche ed ai conseguenti obiettivi operativi stabiliti nel *Piano della performance* per l’anno 2016 con particolare riferimento agli *output* realizzati ed ai risultati ottenuti di particolare rilevanza per i cittadini e gli altri *stakeholders* esterni dell’Autorità.

In continuità con quanto fatto negli anni precedenti, una rendicontazione delle attività svolte è riportata nel capitolo terzo della Relazione Annuale 2017 dell’Autorità – già approvata dal Consiglio il 18 maggio 2017 – ove sono esposti gli esiti di un’attività di verifica di tipo qualitativo sullo stato di avanzamento e i risultati conseguiti dall’Autorità nell’attuazione degli obiettivi fissati con la pianificazione strategica 2016 e a cui questa relazione fa riferimento.

La presente Relazione sulla *performance* è stata approvata dal Consiglio dell’Autorità e pubblicata sul sito istituzionale www.agcom.it.

¹ <https://www.agcom.it/documents/10179/4657390/Documento+generico+13-05-2016+1463397697685/7820e878-fb0a-4af1-b186-7f3bd1c62e13?version=1.3>

2. IMPLEMENTAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE

Nel corso dell'anno 2016, l'Autorità ha proseguito una serie di iniziative volte a dare piena attuazione in Autorità al sistema di gestione della *performance* organizzativa ed individuale.

A seguito dell'attività di analisi dei sistemi e delle procedure di gestione e controllo della *performance* già in essere presso l'Autorità (processi, regole, strumenti, applicativi *software*), oggetto di una verifica di congruenza ed adeguatezza rispetto alle specifiche dettate dalla normativa vigente, alla luce delle evidenze acquisite, sono state definite le principali linee di evoluzione dei sistemi e dei processi in uso e delineati gli ulteriori ambiti sui quali si è ritenuto opportuno intervenire ai fini della completa attuazione del c.d. "ciclo di gestione delle *performance*".

L'introduzione di un adeguato sistema di controlli interni postula infatti, interventi di carattere funzionale, procedurale ed informativo, ma anche di natura organizzativa e regolamentare.

Nel 2016 il sistema di controllo strategico predisposto in Autorità risulta in uno stadio iniziale, consentendo unicamente la valutazione di piani e programmi, ovvero la misurazione dell'effettivo grado di attuazione dei medesimi, nel rispetto delle fasi e dei tempi previsti, degli standard quantitativi e qualitativi definiti. L'intero sistema è in via di rapido adeguamento e miglioramento al fine di garantirne una maggiore aderenza ai criteri posti dalla normativa vigente.

Attraverso la riorganizzazione degli Uffici e delle rispettive competenze entrata in vigore all'inizio del mese di maggio u.s. (si veda, in merito, il paragrafo che segue), l'Autorità ha rivisto il sistema dei controlli interni, istituendo con il nuovo Regolamento di organizzazione e funzionamento il *Servizio Programmazione, Bilancio e Digitalizzazione* con specifiche competenze in materia di pianificazione strategica e gestione del ciclo della *performance* ed il *Servizio Sistema dei Controlli Interni* con il compito di realizzare il sistema di controllo di gestione. Ai sensi dell'art. 9 del citato Regolamento restano in capo al Segretariato Generale il coordinamento delle attività di pianificazione, programmazione, valutazione e controllo. In particolare, ai sensi della lettera h) dell'articolo 9 del nuovo Regolamento il Segretariato generale "*coordina l'attività di pianificazione, programmazione, valutazione e controllo anche ai fini della presentazione al Consiglio degli obiettivi strategici dell'Autorità*".

Dal momento che gli esiti del controllo di gestione e del controllo strategico dovranno trovare opportuna integrazione con la valutazione del personale, è stata completata la ricognizione di tutti i regolamenti del personale che disciplinano le materie del controllo interno e della valutazione della *performance* al fine di renderli coerenti con la nuova disciplina.

E' stata inoltre avviata, nel corso dell'anno 2016, la realizzazione del nuovo sistema di misurazione e valutazione delle *performance* dell'Amministrazione, delle unità organizzative e dei singoli dipendenti, al fine di rendere efficace il sistema di controlli interni di tipo strategico, gestionale e di bilancio.

3. L'AMMINISTRAZIONE: RISORSE E ASSETTO ORGANIZZATIVO DELL'AUTORITA'

Nell'ambito del Piano della *performance* 2016 sono state ampiamente riportate le informazioni di dettaglio relative all'Autorità, con particolare riferimento al mandato e agli obiettivi generali derivanti dalla legge istitutiva, agli organi che la compongono, al meccanismo di finanziamento, alla struttura organizzativa, alle risorse umane ed economico-finanziarie disponibili.

Nella presente relazione si dà evidenza dei mutamenti nell'assetto organizzativo dell'Autorità intervenuti per effetto della riorganizzazione degli Uffici e delle rispettive competenze varata con le delibere n. 125/17/CONS e n. 172/17/CONS, all'esito di un percorso di revisione svolto nel corso del 2016 e completato nel mese di aprile 2017, finalizzato a migliorare e ottimizzare il funzionamento dell'intera Autorità.

In particolare, in una logica di integrazione dei processi funzionali alle attività di gestione, il Consiglio dell'Autorità ha inteso modificare la precedente struttura organizzativa, con particolare riferimento ai "Servizi", onde consentire un più efficace coordinamento delle attività di programmazione e dei flussi informativi, garantire il rafforzamento del sistema di controllo interno e realizzare una separazione fra la fase di programmazione e quella di vera e propria gestione.

Gli interventi che hanno riguardato le Direzioni "di linea" sono stati, invece, improntati ad una cura sempre maggiore - anche con una maggiore specializzazione degli uffici di secondo livello - delle attività procedurali nei vari settori regolati e presidiati da Agcom.

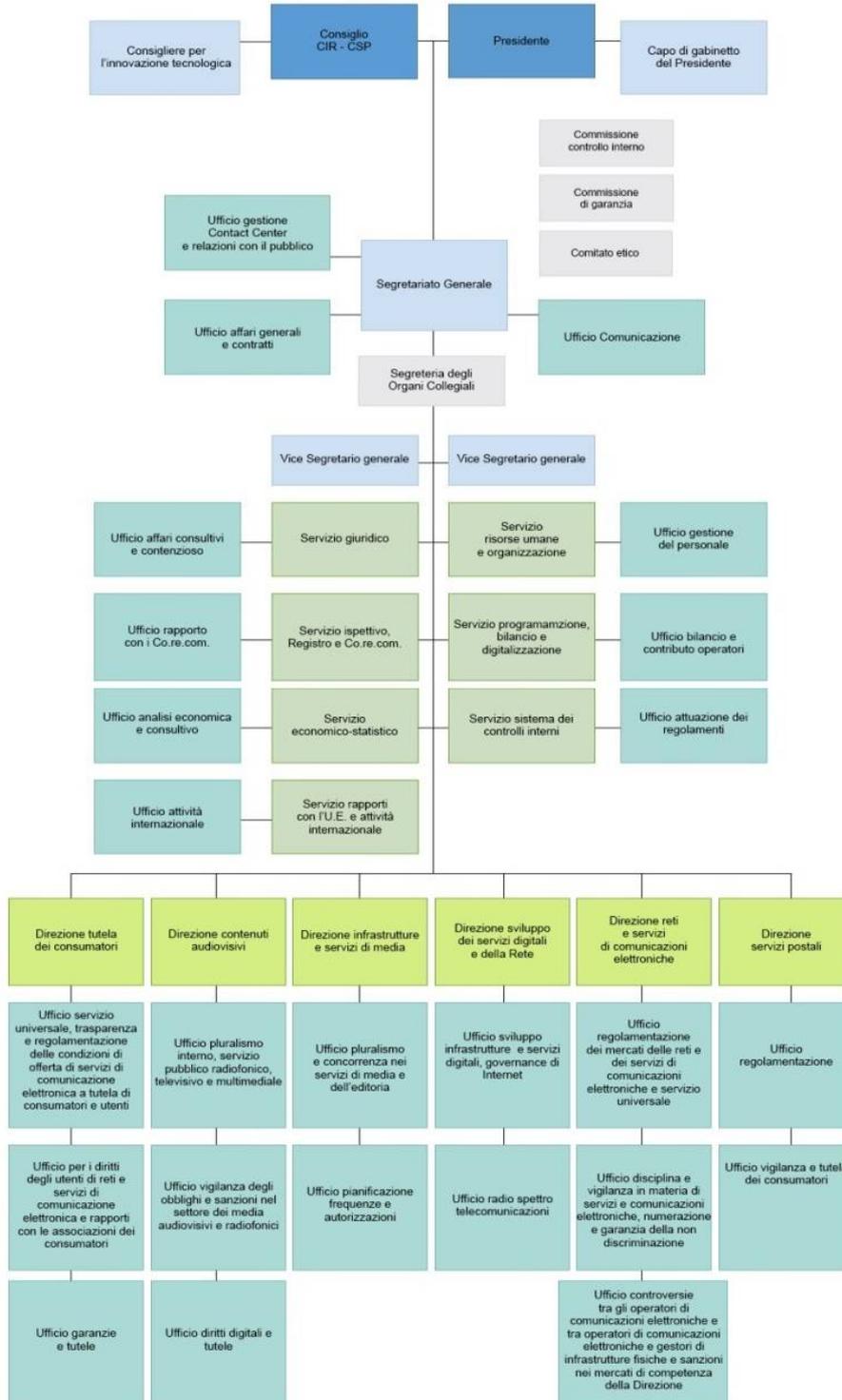
La nuova articolazione della struttura organizzativa è la seguente.

1. Il Segretariato generale, coadiuvato dalla Segreteria degli Organi collegiali, si articola nei seguenti tre Uffici:
 - 1.1. Ufficio gestione Contact Center e relazioni con il pubblico;
 - 1.2. Ufficio comunicazione;
 - 1.3. Ufficio affari generali e contratti.
2. La Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche si articola nei seguenti tre Uffici:
 - 2.1. Ufficio regolamentazione dei mercati delle reti e dei servizi di comunicazioni elettroniche e servizio universale;
 - 2.2. Ufficio disciplina e vigilanza nei mercati dei servizi di comunicazioni elettroniche, numerazione e garanzia della non discriminazione;
 - 2.3. Ufficio controversie tra gli operatori di comunicazioni elettroniche e tra operatori di comunicazioni elettroniche e gestori di infrastrutture fisiche e sanzioni nei mercati di competenza della Direzione.
3. La Direzione infrastrutture e servizi di media si articola nei seguenti due Uffici:
 - 3.1. Ufficio pluralismo e concorrenza nei servizi di media e dell'editoria;

- 3.2. Ufficio pianificazione frequenze e autorizzazioni.
4. La Direzione contenuti audiovisivi si articola nei seguenti tre Uffici:
 - 4.1. Ufficio pluralismo interno e servizio pubblico radiofonico, televisivo e multimediale;
 - 4.2. Ufficio vigilanza degli obblighi e sanzioni nel settore dei media audiovisivi e radiofonici;
 - 4.3. Ufficio diritti digitali e tutele.
5. La Direzione sviluppo dei servizi digitali e della Rete si articola nei seguenti due Uffici:
 - 5.1. Ufficio sviluppo infrastrutture e servizi digitali e *governance* di internet;
 - 5.2. Ufficio radio spettro telecomunicazioni.
6. La Direzione tutela dei consumatori si articola nei seguenti tre Uffici:
 - 6.1. Ufficio servizio universale, trasparenza e regolamentazione delle condizioni di offerta di servizi di comunicazione elettronica a tutela di consumatori e utenti;
 - 6.2. Ufficio per i diritti degli utenti di reti e servizi di comunicazione elettronica e i rapporti con le associazioni dei consumatori;
 - 6.3. Ufficio garanzie e tutele.
7. La Direzione servizi postali si articola nei seguenti due Uffici:
 - 7.1. Ufficio regolamentazione;
 - 7.2. Ufficio vigilanza e tutela dei consumatori.
8. Nel Servizio giuridico opera l'Ufficio affari consultivi e contenzioso.
9. Nel Servizio economico-statistico opera l'Ufficio analisi economica e consultivo.
10. Nel Servizio ispettivo, registro e Co.re.com. opera l'Ufficio rapporti con i Co.re.com..
11. Nel Servizio risorse umane e organizzazione opera l'Ufficio gestione del personale.
12. Nel Servizio programmazione, bilancio e digitalizzazione opera l'Ufficio bilancio e contributo operatori.
13. Nel Servizio sistema dei controlli interni opera l'Ufficio attuazione dei regolamenti.
14. Nel Servizio rapporti con l'Unione europea e attività internazionale opera l'Ufficio attività internazionale.

Si riporta di seguito l'organigramma aggiornato dell'Autorità.

Organigramma



Ultimo aggiornamento 28/06/2017

Con la determina n. 89/17/SRU sono state assegnate dal direttore del Servizio Risorse umane e organizzazione le risorse alle unità organizzative di primo livello, al fine di consentire loro la piena operatività del mandato assegnato.

Si riporta lo schema distribuzione del personale tra Direzioni/Servizi come riportato nella suddetta determina.

Unità di primo livello	Risorse totali	Dirigenti (incl. direttore)	Funzionari	Operativi	Esecutivi
Segretariato generale ²	15	4	4	6	1
Ufficio gestione Contact Center e Relazioni con il pubblico	5	1	1	2	1
Ufficio comunicazione	6	1	3	2	-
Ufficio affari generali e contratti	30	1	6	7	16
Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche	26	3	18	5	-
Direzione infrastrutture e servizi di media	19	2	9	7	1
Direzione contenuti audiovisivi	37	4	27	6	-
Direzione sviluppo dei servizi digitali e della Rete	13	3	7	2	1
Direzione tutela dei consumatori	39	3	23	12	1
Direzione servizi postali	21	3	15	2	1
Servizio giuridico	18	2	13	2	1
Servizio economico-statistico	19	1	13	5	-
Servizio ispettivo, registro e Co.re.com.	19	1	11	6	1
Servizio risorse umane e organizzazione	17	2	5	9	1
Servizio programmazione, bilancio e digitalizzazione	28	2	9	15	2
Servizio sistema dei controlli interni	8	1	5	2	-

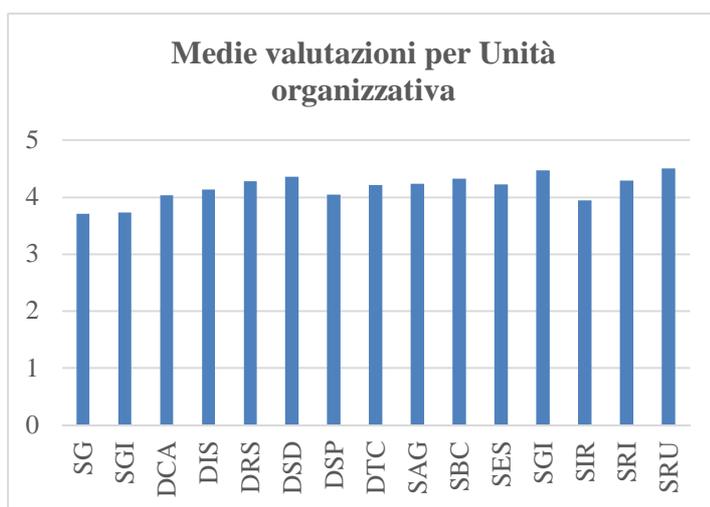
² Il numero delle risorse riportato nella riga relativa al Segretariato generale fa riferimento al personale non rientrante negli Uffici seguenti indicati in tabella.

Servizio rapporti con l'Unione europea e attività internazionale	8	1	6	1	-
--	---	---	---	---	---

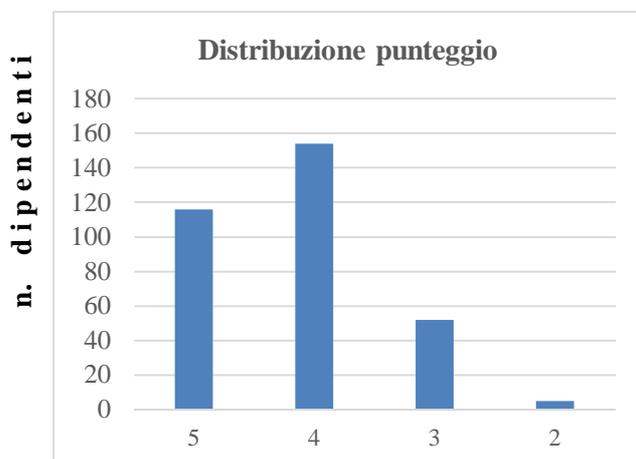
In materia di gestione del personale, si evidenzia che, anche per l'anno 2016, sono state portate a compimento le procedure interne atte all'erogazione dell'indennità incentivante individuale (c.d. premio di valutazione).

In particolare, con comunicazione di servizio n. 1/17/SRU recante "Indennità incentivante individuale – premio di valutazione – anno 2016" sono stati predisposti i termini e le modalità di compilazione di schede individuali riassuntive delle attività svolte da ciascun dipendente al fine di procedere alla valutazione delle prestazioni rese per l'anno 2016. La procedura in parola, propedeutica all'erogazione dell'indennità incentivante individuale, in attuazione della delibera n. 37/16/CONS e del Regolamento del personale, ha coinvolto il Dirigente dell'Ufficio di assegnazione del dipendente che ha proposto, relativamente alla scheda presentata dal dipendente, il motivato giudizio di valutazione (consuntivato in un punteggio da 1 a 5) al Direttore dell'unità organizzativa di primo livello il quale, d'intesa con il Segretario generale, ha reso definitivo il motivato giudizio di valutazione attribuito.

Le medie delle valutazioni attribuite alle singole Direzioni/Servizi sono le seguenti:



Considerate le 327 posizioni oggetto di valutazione, si riportano di seguito i termini di distribuzione delle votazioni conseguite:



Da ultimo, con riferimento alle risorse economico-finanziarie impiegate, si riporta di seguito una tabella di sintesi relativa alle spese per beni e servizi sostenute per l'esercizio 2016, ripartite per le diverse unità organizzative, dando evidenza sia degli stanziamenti che degli effettivi impegni di spesa (valori in migliaia di euro).

I dati riportati nella tabella seguente sono estratti dal documento di bilancio 2016 – approvato dall'Autorità il 27 giugno 2017 – e pertanto, come evidenziato in precedenza, sono riferiti all'assetto organizzativo vigente al tempo.

Per una migliore leggibilità si evidenzia che la tabella esclude i costi del personale e fa riferimento esclusivamente alle spese per beni e servizi funzionali allo svolgimento delle attività istituzionali assegnate.

UNITÀ ORGANIZZATIVA	SPESE PER BENI E SERVIZI STANZIAMENTO	SPESE PER BENI E SERVIZI IMPEGNI
Segretariato generale	605	536
Direzione reti e servizi di comunicazione elettronica	935	806
Direzione sviluppo dei servizi digitali e della rete	211	207
Direzione infrastrutture e servizi media	230	107
Direzione contenuti audiovisivi	1.811	1.729
Direzione tutela consumatori	160	40
Direzione servizi postali	0	0
Servizio economico - statistico	425	336
Servizio rapporti con l'UE e attività internazionale	354	280
Servizio giuridico	357	78
Servizio affari generali, contratti e sistemi informativi	9.579	9.025
Servizio risorse umane	356	194
Servizio ispettivo registro e co.re.com. ³	3.136	3.069

³ Include le spese per le deleghe ai Co.re.com.

4. I RISULTATI RAGGIUNTI RISPETTO AGLI OBIETTIVI PROGRAMMATI E ALLE RISORSE

Tutto quanto finora premesso, si illustrano nel seguito le attività svolte dall’Autorità nell’anno 2016 allo scopo di perseguire gli obiettivi strategici ed operativi definiti nell’ambito del Piano della performance relativo al medesimo anno. I suddetti obiettivi, strategici ed operativi, sono stati approvati dal Consiglio dell’Autorità in sede di approvazione della Relazione annuale relativa all’anno 2016 (si veda, in particolare, il par. 3 del capitolo 3).

Nel 2016 l’Agcom ha identificato 7 linee strategiche di ampia portata, attraverso le quali orientare l’attività regolamentare e di vigilanza nei settori delle comunicazioni elettroniche, radiotelevisivo, editoriale, dei diritti digitali e dei servizi postali. Tali linee strategiche sono state tradotte in 55 obiettivi specifici, riferiti ai singoli settori di attinenza e ritenuti prioritari, in un orizzonte temporale annuale, in ragione del contesto tecnologico, di mercato e normativo.

Di seguito viene riportato uno schema di sintesi di tali linee strategiche/obiettivi specifici con un indicatore di sintesi dello stato di raggiungimento degli stessi da parte degli uffici preposti. Con riferimento agli obiettivi specifici (operativi), l’Autorità sta attualmente procedendo alla definizione di un sistema di indicatori di *performance* (KPI) e dei relativi *target* al fine di consentire, nell’ambito delle prossime Relazioni sulle *performance*, una valutazione più accurata e oggettiva circa l’effettivo raggiungimento degli stessi⁴.

4.1.	PROMOZIONE DI UNA REGOLAMENTAZIONE PRO-CONCORRENZIALE E CONVERGENTE PER LO SVILUPPO DI RETI E SERVIZI	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
4.1.1.	Completare ed adeguare l’impianto regolamentare definito dalle analisi di mercato	DRS	completato
4.1.2.	Riallineare il processo di approvazione delle OR annuali di Telecom Italia	DRS	completato ⁵
4.1.3.	Adottare misure per adeguare il principio di <i>equivalence</i> nella fornitura dei servizi alle innovazioni tecnologiche	DRS-DSD	completato
4.1.4.	Aggiornare i test di prezzo	DSD	completato
4.1.5.	Misurare l’applicazione del principio di non discriminazione	DRS-DSD	in corso
4.1.6.	Promuovere un processo sistematico di raccolta ed elaborazione delle informazioni per nuovi processi di analisi in tutti i settori	SES	avanzato

⁴ A tal proposito si veda quanto riportato nella descrizione delle attività relative all’obiettivo 4.6.7.

⁵ L’indicatore tiene conto anche delle attività portate a compimento nella prima parte dell’anno 2017.

4.1.7.	Potenziare la collaborazione con MISE, Infratel e COBUL per la realizzazione degli scenari dell'Agenda Digitale	DSD	completato
4.1.8.	Costituire un comitato permanente sui servizi M2M	DSD	completato
4.1.9.	Indirizzare, semplificare ed aggiornare i sistemi normativi nazionali e comunitari, nei settori di competenza	trasversale	completato
4.1.10.	Assicurare la sostenibilità dell'onere del servizio universale postale	DSP	avanzato
4.1.11.	Garantire trasparenza e non discriminazione nell'accesso alla rete postale	DSP	avanzato
4.2.	TUTELA DEL PLURALISMO E DELLA PARITÀ DI ACCESSO AI MEZZI DI INFORMAZIONE	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
4.2.1.	Completare ed adeguare l'impianto regolamentare	DCA	avanzato
4.2.2.	Monitorare il SIC ed i relativi mercati rilevanti	SES	completato
4.2.3.	Individuare il mercato rilevante ed accertare la sussistenza di posizioni dominanti o lesive del pluralismo nel settore dei servizi media audiovisivi	DIS-SES	completato
4.2.4.	Redigere di un libro bianco sui contenuti digitali	DCA ⁶	in corso
4.2.5.	Aggiornare il quadro regolamentare relativo alle quote di programmazione e ai vincoli relativi alla produzione	DCA	avanzato
4.2.6.	Promuovere nuove piattaforme diffuse e potenziamento dell'Osservatorio sull'innovazione tecnologica nei servizi media	DIS	avanzato
4.2.7.	Adottare testi regolamentari coordinati in materia di pubblicità e produzione audiovisiva	DCA	iniziale
4.2.8.	Migliorare le metodologie di formazione degli indici di ascolto	DCA-SES	completato
4.2.9.	Implementare criteri di monitoraggio di tipo qualitativo per assicurare una più efficace tutela del pluralismo informativo	DCA	completato
4.3.	TUTELA DELL'UTENZA E DELLE CATEGORIE DEBOLI	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
4.3.1.	Aggiornare il quadro regolamentare per ridurre asimmetrie tra operatori ed utenti	DTC	completato
4.3.2.	Svolgere attività di regolamentazione e vigilanza nella fornitura dei servizi	DTC	completato
4.3.3.	Accrescere il livello di consapevolezza dei consumatori	DTC	avanzato
4.3.4.	Fornire gli strumenti volti a garantire il principio della libertà negoziale	DTC	avanzato

⁶ L'incarico è stato conferito al gruppo di lavoro istituito con determina n. 04/16/SG.

4.3.5.	Introdurre e rendere operative nuove modalità telematiche di invio delle denunce da parte dei consumatori	DTC	avanzato
4.3.6.	Garantire condizioni paritarie di accesso agli strumenti ed ai servizi evoluti di comunicazione alle categorie deboli (minori e disabili)	DTC-DCA	avanzato
4.3.7.	Adottare il codice di auto-regolamentazione per la fruizione di programmi da parte delle persone con disabilità sensoriali	DCA	avanzato
4.4.	DIFFUSIONE DELLA CULTURA DELLA LEGALITÀ NELLA FRUIZIONE DI OPERE DIGITALI	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
4.4.1.	Incentivare gli individui a condotte ispirate alla legalità	DCA	avanzato
4.4.2.	Potenziare l'interlocuzione con gli stakeholders e le altre Istituzioni	DCA	avanzato
4.4.3.	Promuovere campagne informative circa il corretto utilizzo della rete internet	DCA	completato
4.4.4.	Favorire l'adozione di migliori modelli di distribuzione dell'offerta legale on-line	DCA	avanzato
4.5.	EFFICIENTE ALLOCAZIONE DELLE RISORSE SCARSE: FREQUENZE, NUMERAZIONE	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
4.5.1.	Favorire l'uso efficiente delle risorse dello spettro radioelettrico	DSD-DIS	completato
4.5.2.	Favorire l'uso ottimale e condiviso della capacità trasmissiva delle reti digitali terrestri in ambito locale	DIS	completato
4.5.3.	Potenziare la collaborazione con il MISE	DSD-DIS	completato
4.5.4.	Adottare piani nazionali di assegnazione delle frequenze	DSD	completato
4.5.5.	Predisporre piani di assegnazione dello spettro allocato ai servizi di wireless broadband	DSD	completato
4.5.6.	Implementare a livello nazionale le politiche comunitarie in materia di <i>spectrum management</i>	DSD-DIS	avanzato
4.6.	EFFICIENZA, EFFICACIA E TRASPARENZA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
4.6.1.	Semplificare i processi gestionali tramite l'informatizzazione dei processi di lavoro e la dematerializzazione dei flussi documentali	SG-SPB	iniziale
4.6.2.	Ridurre gli oneri amministrativi	SES	avanzato
4.6.3.	Garantire la sicurezza degli asset informativi	SPB	iniziale
4.6.4.	Migliorare i collegamenti in termini di connettività tra le sedi di Napoli e Roma	SPB	avanzato
4.6.5.	Riorganizzare il processo di gestione e archiviazione documentale	AGC-SPB	in corso

4.6.6.	Creazione di una piattaforma open data	SES	iniziale
4.6.7.	Adeguare il processo regolatorio in materia di <i>better regulation</i>	SES	avanzato
4.6.8.	Garantire l'uniformità e la coerenza giuridica dei provvedimenti emanati	SGIU	completato
4.6.9.	Introdurre sistemi di valutazione del rendimento del personale	SRU	avanzato
4.6.10.	Realizzare il fascicolo informatico dei dipendenti	SRU	in corso
4.6.11.	Rafforzare le iniziative a tutela del personale	SRU	avanzato
4.6.12.	Sviluppare l'attività di formazione dei dipendenti	SRU	completato
4.6.13.	Cooperare e collaborare con le altre amministrazioni indipendenti per la gestione congiunta dei servizi strumentali	AGC-SPB	avanzato
4.7.	ULTERIORE RAFFORZAMENTO DEL RUOLO AGCOM NELL'AMBITO DEGLI ORGANISMI INTERNAZIONALI	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
4.7.1.	Potenziare la collaborazione con gli organismi internazionali (CE, BEREC, ERGA, ERGPost, OCSE, ITU, CEPT, ecc.)	SRI	completato
4.7.2.	Assumere incarichi di responsabilità	SRI	completato
4.7.3.	Rafforzare le collaborazioni con le altre Autorità nazionali di regolamentazione	SRI	completato

Per ognuna delle linee strategiche individuate e dei relativi obiettivi specifici collegati si riporta di seguito una descrizione di dettaglio delle attività svolte al fine di raggiungere l'obiettivo posto, sulla quale trova fondamento l'indicatore di livello di raggiungimento sopra esposto.

4.1. PROMOZIONE DI UNA REGOLAMENTAZIONE PRO-CONCORRENZIALE E CONVERGENTE PER LO SVILUPPO DI RETI E SERVIZI

In attuazione della linea strategica di promozione di una regolamentazione pro-concorrenziale e convergente per lo sviluppo di reti e servizi, l'Autorità è stata impegnata in un'intensa attività di analisi dei mercati, di vigilanza sui comportamenti delle imprese e accertamento della loro compatibilità con le previsioni nazionali e comunitarie di concorrenza.

4.1.1. Completare ed adeguare l'impianto regolamentare definito dalle analisi di mercato

L'Autorità ha completato il terzo ciclo di analisi dei mercati dei servizi d'interconnessione su rete fissa, che copre il periodo regolamentare 2016-2019 (delibera n. 425/16/CONS), e ha definito le condizioni attuative degli obblighi regolamentari imposti con la delibera n. 623/15/CONS a Telecom Italia nei mercati dei servizi di accesso all'ingrosso alla rete fissa.

La conclusione dei procedimenti in parola ha reso possibile il conseguimento degli obiettivi istituzionali assegnati dal *framework* europeo alle autorità nazionali di regolamentazione mediante la deregolamentazione dei mercati dei servizi di transito distrettuale e la rimozione dei relativi obblighi in capo a Telecom Italia a partire dal mese di ottobre 2017. È stata, invece, confermata la suscettibilità di regolamentazione *ex ante* per i mercati della raccolta e della terminazione, individuando quali operatori con significativo potere di mercato Telecom Italia nel mercato dei servizi di raccolta e Telecom Italia e 18 operatori alternativi nei mercati dei servizi di terminazione.

4.1.2. Riallineare il processo di approvazione delle OR annuali di Telecom Italia

Nel corso dell'anno 2016 e agli inizi del 2017, l'Autorità ha completato il ciclo di approvazione delle offerte di riferimento di Telecom Italia per gli anni 2015-2016 (cfr. delibere n. 596/16/CONS, n. 653/16/CONS, n. 33/17/CONS, n. 72/17/CONS, n. 78/17/CIR, n. 106/17/CIR).

In particolare, la delibera n. 653/16/CONS, sulla base di uno specifico modello *bottom-up*, approva le offerte di riferimento di Telecom Italia per gli anni 2015 e 2016 relative ai servizi di accesso disaggregato e di co-locazione.

Con la delibera n. 78/17/CONS, relativa ai servizi di accesso di tipo *bitstream*, l'Autorità con l'obiettivo di promuovere la migrazione tecnologica dalla rete di trasporto ATM (meno efficiente e più costosa) a quella Ethernet, ha approvato (i) una sensibile riduzione delle condizioni economiche della banda Ethernet, consentita dai maggiori volumi di banda utilizzata dai clienti finali, (ii) l'adozione del principio della c.d. migrazione amministrativa, equiparando, in presenza di un impegno dell'OAO a migrare i propri clienti verso la nuova piattaforma, il costo della banda ATM a quello Ethernet.

Con la delibera n. 72/17/CIR del 12 giugno 2017, adottata agli esiti della consultazione pubblica nazionale di cui alla delibera n. 186/16/CIR, sono state approvate le condizioni tecniche ed economiche dei servizi di *backhaul*, di nuova introduzione nel mercato italiano, con particolare riguardo alle aree oggetto di sussidi pubblici per la realizzazione delle nuove reti.

Con la delibera n. 106/17/CONS l'Autorità ha approvato le condizioni tecniche ed economiche, con una generale riduzione di queste ultime, relative ai servizi *Wholesale Line Rental* (WLR) uniformando i modelli di costo dei contributi *una tantum* a quelli definiti con delibera n. 653/16/CONS per i servizi di accesso disaggregato e procedendo alla rivalutazione del canone del servizio WLR ISDN PRA, nel rispetto del meccanismo di orientamento al costo previsto dall'analisi di mercato.

La delibera n. 33/17/CIR approva le condizioni tecniche ed economiche per i servizi di interconnessione alla rete di Telecom Italia (raccolta, terminazione e transito delle chiamate) per gli anni 2015-2016. Le migliori efficienze conseguibili con le reti basate sulle nuove tecnologie IP ed i meccanismi di incentivazione alla migrazione da TDM a IP, introdotti dall’Autorità con la delibera n. 52/15/CIR, hanno consentito di approvare condizioni economiche sensibilmente inferiori rispetto a quelle dell’anno precedente.

La delibera n. 33/17/CIR del 18 aprile 2017, inoltre, ha rivalutato il prezzo all’ingrosso che gli operatori si corrispondono per la prestazione di portabilità del numero su rete fissa sulla base delle *best practices* internazionali.

Infine, con la delibera n. 596/16/CONS, relativa alla fornitura di servizi di accesso all’ingrosso di alta qualità in postazione fissa, l’Autorità ha aggiornato la valutazione delle condizioni economiche dei nuovi circuiti *terminating* Ethernet su fibra ottica sulla base dell’orientamento al costo mediante il modello *bottom up* di cui alla delibera n. 167/15/CIR.

4.1.3. Adottare misure per adeguare il principio di equivalence nella fornitura dei servizi alle innovazioni tecnologiche

In merito all’obiettivo operativo in questione, rileva il provvedimento adottato dall’Autorità (delibera n. 652/16/CONS) con cui sono state approvate le proposte formulate da Telecom Italia ai sensi dell’articolo 64 della delibera n. 623/15/CONS, contenenti le misure volte a rafforzare le garanzie di non discriminazione, tra cui l’implementazione del Nuovo Modello di *Equivalence* (NME), con alcune modifiche e integrazioni che hanno recepito gli esiti della consultazione pubblica di cui alla delibera n. 122/16/CONS.

Nel medesimo periodo di riferimento, con la delibera n. 451/16/CONS, l’Autorità ha approvato il nuovo Regolamento sul funzionamento dell’Organo di Vigilanza (ODV) di Telecom Italia, istituito ai sensi della delibera n. 718/08/CONS, che ottempera a quanto disposto dall’articolo 64, comma 17, della delibera n. 623/15/CONS in merito al rafforzamento dell’autonomia e dell’efficacia del modello di *governance* dell’ODV di Telecom Italia, affinché esso sia coerente con il nuovo quadro regolamentare.

4.1.4. Aggiornare i test di prezzo

Nel periodo di riferimento l’Autorità ha portato a compimento il procedimento di aggiornamento della metodologia dei test di replicabilità, a seguito della conclusione dell’analisi dei mercati dei servizi di accesso alla rete fissa (di cui alla delibera n. 623/15/CONS). In particolare, all’esito della consultazione pubblica svolta con delibera n. 660/15/CONS, l’Autorità ha adottato la nuova metodologia in materia di test di replicabilità, di cui alla delibera n. 584/16/CONS, in vigore dal 23 marzo 2017.

Il nuovo impianto metodologico delle verifiche di non discriminazione, basato sullo svolgimento di un unico test, di tipo *Discounted Cash Flow*, semplifica e snellisce – senza con ciò ridurre il livello di accuratezza e l’efficacia dei controlli – il precedente sistema

di valutazione di cui alla delibera n. 499/10/CONS e s.m.i. delle offerte *retail* dell'operatore notificato.

In particolare, la delibera n. 584/16/CONS, in linea con le indicazioni fornite dalla Commissione Europea nell'ambito della Raccomandazione n. 2013/466/UE in materia di obblighi di non discriminazione e delle metodologie di determinazione dei costi, dispone l'applicazione di un'unica verifica, da svolgere attraverso l'analisi DCF. I criteri applicativi del test DCF sono stati opportunamente distinti tra offerte *narrowband* e *broadband* su rete di accesso in rame, da un lato, ed offerte *ultrabroadband* ad almeno 30 Mbit/s su rete in fibra, dall'altro, onde adeguare le modalità di verifica ai differenti contesti concorrenziali e di mercato.

4.1.5. Misurare l'applicazione del principio di non discriminazione

Ai sensi della delibera di analisi di mercato n. 623/15/CONS (articolo 82, comma 1), l'Autorità ha avviato, nel corso dell'anno 2016, un procedimento istruttorio concernente la revisione del sistema di SLA e Penali relativi ai servizi di accesso *wholesale* alla rete di Telecom Italia ed un procedimento concernente la revisione complessiva del sistema di *Key Performance Indicator* di non discriminazione.

4.1.6. Promuovere un processo sistematico di raccolta ed elaborazione delle informazioni per nuovi processi di analisi in tutti i settori

Con riferimento all'obiettivo operativo in questione, l'Autorità, a valle dell'avvenuta conclusione del primo esercizio di misurazione degli oneri amministrativi (MOA) derivanti da obblighi informativi nei settori di propria competenza (delibera n. 657/15/CONS), ha proseguito le attività volte ad individuare ed implementare possibili misure di razionalizzazione e semplificazione da introdurre nell'ambito di un programma pluriennale di riduzione degli oneri amministrativi.

Le suddette attività hanno visto il coinvolgimento dei diversi Uffici dell'Autorità ed, in particolare, del Servizio deputato alla gestione dei sistemi informativi, al fine di realizzare un database unico nel quale siano riportate le informazioni di interesse, utili allo svolgimento delle attività istruttorie nei diversi settori di competenza.

4.1.7. Potenziare la collaborazione con MISE, Infratel e COBUL per la realizzazione degli scenari dell'Agenda Digitale

Nell'ambito delle azioni volte a porre in essere gli obiettivi dell'Agenda Digitale, l'Autorità è stata impegnata in un'intensa attività di collaborazione e coordinamento con gli altri enti coinvolti.

In particolare, successivamente all'approvazione delle *Linee guida per la definizione delle condizioni di accesso wholesale alle reti a banda ultra larga destinatarie di contributi pubblici*, di cui alla delibera n. 120/16/CONS, in vista degli interventi strutturati ed unitari avviati dal Governo, l'Autorità è stata in più occasioni interpellata dal Ministero per lo sviluppo economico rendendo, di volta in volta, pareri al fine di

fornire tutte le informazioni necessarie a rendere conformi agli orientamenti espressi nelle Linee guida gli schemi di bando predisposti dalla società *in-house* (Infratel Italia S.p.a.). Si evidenzia inoltre che il Ministero dello sviluppo economico, in considerazione del ruolo riconosciuto all’Autorità dalla Commissione europea e dal Governo italiano nell’ambito del raggiungimento degli obiettivi dell’Agenda digitale, ha chiesto di avvalersi della collaborazione e delle competenze tecniche di Agcom al fine di rilevare ed analizzare eventuali criticità nella fase di diffusione dei servizi NGA offerti attraverso l’infrastruttura finanziata nell’ambito del regime di aiuti nazionale sopra citato al fine di individuare, laddove emerga l’opportunità, i correttivi necessari per attivare detti servizi alla pubblica amministrazione residente in tali aree.

Nel periodo di riferimento, difatti, il ruolo dell’Autorità a sostegno dello sviluppo delle reti NGN si è ulteriormente rafforzato con l’adozione della Delibera n. 646/16/CONS, con la quale è stata avviata un’attività di monitoraggio avente ad oggetto lo sviluppo dei servizi di connettività a banda ultralarga, *retail* e *wholesale*, nelle aree oggetto di finanziamento di cui al regime di aiuti SA.34199 (2012/N).

4.1.8. Costituire un comitato permanente sui servizi M2M

L’Autorità ha istituito il Comitato permanente sui servizi M2M con delibera n. 459/15/CONS, alla luce delle risultanze dell’indagine concernente i servizi di comunicazione *Machine to Machine* di cui alla delibera n. 120/15/CONS.

Si tratta di un gruppo di lavoro multilaterale con funzioni consultive, aperto alla partecipazione dei principali soggetti interessati (pubblici e privati), che ha l’obiettivo di approfondire ed individuare le eventuali opzioni regolamentari, in coerenza con le iniziative promosse a livello europeo ed internazionale per favorire lo sviluppo dei servizi M2M, attraverso l’incontro e lo scambio di competenze e di conoscenze dei soggetti operanti nel settore delle comunicazioni elettroniche e nei c.d. settori verticali.

4.1.9. Indirizzare, semplificare ed aggiornare i sistemi normativi nazionali e comunitari, in tutti i settori di competenza

L’obiettivo in questione può essere considerato, in un certo senso, trasversale rispetto a tutti gli altri obiettivi specifici relativi ai diversi settori di competenza dell’Autorità. Al fine di realizzare l’obiettivo di indirizzo e aggiornamento normativo, l’Autorità è stata ascoltata più volte in audizione presso diverse Commissioni della Camera e del Senato su temi di interesse rilevante per il settore delle comunicazioni e per lo sviluppo del Paese.

In particolare, l’Autorità è stata audita dalle competenti Commissioni parlamentari su numerosi temi di rilievo, quali: il fenomeno delle cd. truffe telefoniche; lo studio “Jo Cox” sull’intolleranza; la xenofobia, il razzismo e i fenomeni di intolleranza e odio.

L’Autorità è stata altresì audita dalla Commissione parlamentare per l’indirizzo generale e la vigilanza dei servizi radiotelevisivi ai fini del rinnovo della concessione del servizio pubblico radiotelevisivo e dell’approvazione della nuova Convenzione annessa al decreto di concessione; nonché, in relazione alle misure in materia fiscale per la concorrenza nell’economia digitale.

Nell'ambito dell'esercizio del proprio potere di segnalazione al Governo, l'Autorità ha: i) specificato la necessità di un intervento legislativo in attuazione dell'art. 18 del Regolamento 2012/531/UE, relativo al *roaming*, e dell'art. 6 del Regolamento 2015/2120/UE, che introduce, tra l'altro, misure in materia di *net neutrality*; ii) inviato al Ministero dello sviluppo economico un proprio parere recante osservazioni e proposte ai fini della predisposizione del testo definitivo della Convenzione della Rai.

4.1.10. Assicurare la sostenibilità dell'onere del servizio universale postale

Nel settore dei servizi postali l'obiettivo regolamentare ha riguardato la quantificazione dell'onere del servizio universale postale utilizzando, con particolare riferimento agli anni 2013 e 2014, la metodologia di calcolo c.d. "*Profitability cost approach*" che, al fine di incentivare l'operatore designato per la fornitura del servizio a una maggiore efficienza economica, prevede, fra l'altro, l'applicazione di misure correttive ai costi sostenuti per il servizio.

In particolare, la suddetta metodologia consente di cogliere gli effetti del vincolo della fornitura del servizio universale sulle scelte dell'operatore designato, compensandolo non solo delle perdite nette ma anche dei mancati profitti per la fornitura del servizio universale e tenendo conto degli eventuali vantaggi intangibili e commerciali.

4.1.11. Garantire trasparenza e non discriminazione nell'accesso alla rete postale

Sul tema in questione, è stato avviato il procedimento concernente il riesame delle previsioni in materia di accesso alla rete e all'infrastruttura postale di Poste Italiane allo scopo di valutare se i cambiamenti intervenuti nel mercato postale italiano negli ultimi anni rendessero necessaria una revisione degli obblighi di accesso imposti dalla delibera n. 728/13/CONS.

Lo schema di provvedimento sottoposto a consultazione (delibera n. 651/16/CONS) muove dalla considerazione che la rete postale è in gran parte replicabile non essendo necessario realizzare imponenti opere civili, né sostenere elevati costi fissi per la dotazione infrastrutturale. Il mercato postale non presenta, dunque, barriere all'ingresso di tipo tecnico ed economico analoghe a quelle riscontrabili nei mercati delle telecomunicazioni.

Alla luce dell'analisi svolta, l'Autorità ha proposto di confermare parzialmente le disposizioni preesistenti, lasciando in capo a PI un obbligo a contrarre a prezzi equi e ragionevoli, eliminando tuttavia la disponibilità di diversi livelli gerarchici per l'accesso alla rete. Inoltre, ha proposto di imporre un obbligo di trasparenza in capo a Poste Italiane per la gestione del sistema dei CAP.

Alla luce delle attività esposte, di seguito si evidenziano le principali conclusioni relativamente alla priorità strategica "*Promozione di una regolamentazione pro-concorrenziale e convergente per lo sviluppo di reti e servizi*".

Lo stato della concorrenza nei mercati di competenza dell’Autorità si colloca in un quadro generale di progressivo miglioramento, ma mostra caratteri differenti a seconda del settore d’intervento osservato e risente non solo dell’impianto regolamentare in vigore, ma anche delle diverse condizioni strutturali e congiunturali dei mercati.

Mentre lo sviluppo della concorrenza nei mercati dei servizi di comunicazione elettronica procede ed è in una fase avanzata, nel settore dei servizi postali, in presenza di un mercato neo-liberalizzato, necessita di un ulteriore e continuo consolidamento.

L’impianto regolamentare nel settore delle telecomunicazioni può dichiararsi completato. Permane uno stretto coordinamento con le autorità e le istituzioni europee per la definizione e l’aggiornamento della regolamentazione, mentre prosegue l’attività di supporto alle istituzioni nazionali, centrali e locali, per la definizione di linee di *policy* per lo sviluppo delle infrastrutture di nuova generazione.

Le criticità che si segnalano sono legate alla necessità di un adeguamento frequente della regolamentazione legata per lo più all’esistenza di colli di bottiglia strutturali connessi alla presenza di elevati costi richiesti per la creazione di infrastrutture e reti di nuova generazione, pur in presenza di politiche pubbliche a sostegno degli investimenti.

E’ necessario altresì monitorare costantemente il settore postale attraversato da cambiamenti strutturali (declino dei volumi postali; crescente rilievo dei servizi online, etc.) e garantire la sostenibilità e qualità del servizio universale postale.

4.2. TUTELA DEL PLURALISMO E DELLA PARITÀ DI ACCESSO AI MEZZI DI INFORMAZIONE

4.2.1. Completare ed adeguare l’impianto regolamentare

Sono state avviate diverse attività di adeguamento dell’impianto regolamentare che, al momento, sono ancora in corso. Per la parte che riguarda la concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo, l’Autorità ha formulato al MISE osservazioni e proposte ai fini della predisposizione del testo definitivo della Convenzione annessa alla concessione, con specifici riferimenti inerenti ad aspetti salienti per la definizione dell’atto di Convenzione quali, missione, ruolo e perimetro del servizio pubblico; modalità di finanziamento del servizio e assetto societario; sistemi di valutazione e trasparenza; rete, piattaforme e multimedialità; vigilanza sul raggiungimento degli obblighi di servizio pubblico.

L’impianto regolamentare ha continuato ad arricchirsi di provvedimenti come la delibera n. 424/16/CONS, recante “Atto di indirizzo sul rispetto della dignità umana e del principio di non discriminazione nei programmi di informazione, di approfondimento informativo e di intrattenimento”, con il quale l’Autorità ha inteso richiamare i fornitori di servizi di media audiovisivi e radiofonici ad assicurare il più rigoroso rispetto dei principi fondamentali sanciti a garanzia degli utenti, avuto specifico riguardo ai soggetti a rischio di discriminazione.

4.2.2. Monitorare il SIC ed i relativi mercati rilevanti

L'obiettivo di monitoraggio del Sistema integrato delle comunicazioni (SIC) è stato perseguito mediante le consuete attività annuali di verifica e la conclusione, a gennaio 2017, del procedimento per la valutazione delle dimensioni economiche del SIC per l'anno 2015 (delibera n. 10/17/CONS).

4.2.3. Individuazione del mercato rilevante ed accertamento della sussistenza di posizioni dominanti o lesive del pluralismo nel settore dei servizi media audiovisivi

Al fine di verificare che non si costituiscano posizioni dominanti nel SIC e nei mercati che lo compongono e che siano rispettati i c.d. "limiti anti-concentrativi", l'Autorità, nell'ambito della propria attività di tutela del pluralismo dell'informazione, ha concluso la prima fase del procedimento volto all'individuazione dei mercati rilevanti nel settore dei servizi di media audiovisivi (avviato con la delibera n. 286/15/CONS). Al termine di una complessa analisi – nel corso della quale sono stati raccolti dati, informazioni e contributi dei principali operatori e associazioni di categoria, e le cui risultanze sono state oggetto di una consultazione pubblica – con delibera n. 41/17/CONS, l'Autorità ha quindi individuato i mercati rilevanti ai fini della tutela del pluralismo, anche alla luce del diffondersi di modalità innovative di produzione, distribuzione e fruizione dei contenuti audiovisivi su Internet.

Sempre nell'ambito dell'attività di vigilanza a garanzia del pluralismo esterno, l'Autorità ha svolto le verifiche sul rispetto dei limiti anti-concentrativi previsti dalla normativa, sia in occasione di operazioni di concentrazione e intese tra soggetti operanti nel SIC, sia d'ufficio in relazione ai titoli autorizzatori per la diffusione di programmi televisivi su frequenze digitali terrestri in ambito nazionale e in ambito locale.

4.2.4. Redazione di un libro bianco sui contenuti digitali

Nel corso dell'anno 2016 sono proseguite le attività del gruppo di lavoro incaricato di svolgere tutte le attività propedeutiche e funzionali alla redazione del Libro bianco sui contenuti digitali. In particolare, il suddetto gruppo di lavoro è stato impegnato ad analizzare l'evoluzione degli scenari tecnologici e di mercato con riferimento ai contenuti digitali e della convergenza nel settore delle comunicazioni, nonché a valutare l'impatto dei nuovi servizi nel settore dei media audiovisivi in termini di *policy* e regolazione, anche nella prospettiva europea e internazionale.

4.2.5. Aggiornamento del quadro regolamentare relativo alle quote di programmazione e ai vincoli relativi alla produzione

In relazione alle cd. "quote europee", deve segnalarsi l'avvenuta approvazione in data 14 novembre 2016 della legge n. 220/2016, recante "Disciplina del cinema e dell'audiovisivo", la quale, oltre a prevedere il riordino e la razionalizzazione delle disposizioni legislative di riferimento, conferisce una specifica delega al Governo per la

riforma della disciplina degli strumenti e delle procedure attualmente in essere in materia di promozione delle opere italiane ed europee.

Per quel che concerne l'attività di vigilanza sul rispetto delle quote di programmazione e investimento in opere europee e di produttori indipendenti, di cui all'articolo 44 del TUSMAR, nel periodo di riferimento l'Autorità ha avviato l'attività di verifica dei dati comunicati dai soggetti obbligati per l'anno 2015. Tali attività sono tuttora in corso.

4.2.6. Promuovere nuove piattaforme diffuse e potenziamento dell'Osservatorio sull'innovazione tecnologica nei servizi media

Nell'ambito dell'Osservatorio permanente sull'innovazione dei servizi di media audiovisivi (di seguito Osservatorio), istituito con delibera n. 482/14/CONS, del 23 settembre 2014, ed in attuazione di quanto disposto dall'Autorità all'art. 1, comma 2, della delibera n. 457/16/CONS, del 14 ottobre 2016, recante "*Individuazione delle codifiche (standard codifiche per la ricezione di programmi in tecnologia DVB-T2) che devono considerarsi «tecnologicamente superate», ai sensi dell'articolo 3, comma 1, del decreto-legge 31 dicembre 2014, n. 192 convertito, con modificazioni, dalla legge 27 febbraio 2015, n. 11*", l'Autorità ha avviato un'attività di monitoraggio periodico sullo stato di sviluppo e diffusione dei nuovi standard trasmissivi (DVB-T2) e di codifica del segnale (MPEG2, MPEG4, HEVC, etc.) per il servizio di radiodiffusione televisiva terrestre in tecnica digitale.

Tale attività è indirizzata a rilevare, da un lato, la progressiva adozione da parte dei *broadcaster*, sia a livello nazionale che locale, dei citati standard, dall'altro lato, la diffusione di ricevitori d'utente atti a supportarli.

Nel corso dell'anno 2016, l'Autorità ha infine svolto le attività propedeutiche per l'avvio dei progetti con la Fondazione Bordini volti "*allo sviluppo degli strumenti software per l'analisi relativa all'impiego di nuove tecnologie per la diffusione di contenuti televisivi che consentano una maggior efficienza dello spettro radioelettrico nella banda di frequenze 470-694 MHz della modalità d'uso maggiormente efficiente nelle bande 700 MHz e 3.5 GHz*" (delibera n. 624/16/CONS).

4.2.7. Adottare testi regolamentari coordinati in materia di pubblicità e produzione audiovisiva

Nel corso dell'anno 2016 sono proseguite le attività finalizzate alla revisione del regolamento in materia di pubblicità radiotelevisiva (di cui alla delibera n. 538/01/CSP), volte a predisporre un testo coordinato che tenga conto delle novazioni legislative intervenute nel tempo, recependo anche le indicazioni emerse dalla prassi applicativa. Nel periodo in questione, tuttavia, si è concretizzata una importante modifica della normativa primaria, per effetto della legge di stabilità 2016 (legge n. 208 del 28 dicembre 2015), con cui è stato attribuito all'Autorità il compito di accertare il rispetto delle nuove e più stringenti disposizioni in materia di pubblicità del gioco d'azzardo. Ne è conseguita, pertanto, la necessità di svolgere alcuni approfondimenti di carattere tecnico-giuridico in

relazione alle nuove competenze assegnate all’Autorità, preventivamente all’emanazione del testo finale del suddetto regolamento.

Analogamente, nel corso delle attività tese all’adozione di un unico testo regolamentare in materia di produzione audiovisiva, è intervenuta l’approvazione della legge 14 novembre 2016, n. 220 (c.d. “Legge Franceschini”), con cui è stata demandata al governo l’adozione, entro 12 mesi, di uno o più decreti legislativi atti a modificare tutta la normativa primaria del settore. Pertanto, l’Autorità ha ritenuto opportuno sospendere le relative attività onde poter tener conto degli aggiornamenti normativi *in fieri*.

4.2.8. Migliorare le metodologie di formazione degli indici di ascolto

L’Autorità, con delibera n. 253/16/CONS del 16 giugno 2016, ha disposto l’avvio di un’indagine conoscitiva sui sistemi di rilevazione degli indici di ascolto, al fine di acquisire idonei elementi di conoscenza e confronto sulla materia, in considerazione delle modifiche nelle modalità di fruizione dei media e della continua evoluzione tecnologica che interessa il settore delle rilevazioni, anche attraverso la realizzazione di un ciclo di audizioni con i principali *stakeholders* del settore (società di rilevazione, editori, istituti di ricerca, associazioni di categoria, centri media, inserzionisti pubblicitari) e la conduzione di un’attività di *benchmarking* internazionale.

Particolare attenzione è stata posta all’analisi della *governance* delle società di rilevazione, alle metodologie adottate (modalità di campionamento, strumenti e tecniche di rilevazione) e ai processi innovativi riguardanti l’evoluzione dei modelli di rilevazione.

4.2.9. Implementare criteri di monitoraggio di tipo quali-quantitativo per assicurare una più efficace tutela del pluralismo informativo

Nel perseguire l’obiettivo di tutela del pluralismo informativo, l’Autorità ha concluso cinque procedimenti concernenti la verifica del rispetto del pluralismo nei notiziari nazionali e regionali, nell’ambito dei quali ha ritenuto di fondare le sue valutazioni non solo sul dato quantitativo – che resta tuttora un oggettivo dato di partenza – ma anche su elementi di carattere qualitativo, avuto riguardo all’agenda politica del periodo, al dettaglio degli argomenti trattati, con riferimento al complesso dell’offerta informativa

Alla luce delle attività esposte, di seguito si evidenziano le principali conclusioni relativamente all’obiettivo strategico “*Tutela del pluralismo e della parità di accesso ai mezzi di informazione*”.

Prosegue lo sviluppo della concorrenza nei mercati dei media, con differenti gradi di avanzamento a seconda delle caratteristiche strutturali dei diversi ambiti economici. La tutela del pluralismo è raggiunta sia per la presenza di una pluralità di soggetti qualificati (pluralismo esterno), sia per l’offerta informativa prodotta dal servizio pubblico radiotelevisivo (pluralismo interno), che si conferma la più importante fonte di informazione per i cittadini.

Si segnalano tuttavia crescenti difficoltà di finanziamento dei media tradizionali con l’avvento delle piattaforme digitali, criticità avvertite soprattutto per alcuni mezzi

(quotidiani e periodici) e a livello locale, e la limitatezza degli strumenti regolamentari per i nuovi soggetti e servizi *online*. Permane la necessità di un forte presidio sul servizio pubblico radiotelevisivo.

L'andamento macro-economico in ripresa favorisce in particolare le attività finanziate attraverso alla pubblicità (settore altamente pro-ciclico) e l'innovazione tecnologica in atto.

Le attività dell'Autorità si concentreranno in particolare sul nuovo ruolo del servizio pubblico, specie a livello locale, sulla regolamentazione del sistema dell'informazione nel nuovo ecosistema digitale e sull'analisi dei mercati e delle eventuali posizioni dominanti nei tradizionali e nuovi media.

4.3. TUTELA DELL'UTENZA E DELLE CATEGORIE DEBOLI

4.3.1. Aggiornare il quadro regolamentare per ridurre asimmetrie tra operatori ed utenti

In materia di tutela dell'utenza e delle categorie deboli, la disciplina regolamentare si è arricchita di provvedimenti volti a introdurre nuovi strumenti di tutela tesi a evitare consumi inconsapevoli, introducendo misure di trasparenza tariffaria.

In particolare, con la delibera n. 252/16/CONS, l'Autorità ha rivisto le misure di trasparenza tariffaria introducendo nuovi strumenti di tutela, utili sia in sede precontrattuale che di esecuzione del contratto, estendendone l'ambito di applicazione a tutti gli utenti che sottoscrivono, per adesione, contratti per la fruizione di servizi di comunicazioni elettroniche (telecomunicazioni e televisione a pagamento).

4.3.2. Svolgere attività di regolamentazione e vigilanza nella fornitura dei servizi

Il perseguimento dell'obiettivo strategico di tutela dell'utenza è avvenuto anche attraverso lo svolgimento dell'attività di vigilanza che, tramite un continuo miglioramento nella gestione delle segnalazioni e nelle periodiche verifiche d'ufficio, ha consentito di anticipare l'intervento dell'Autorità rispetto al compiersi degli effetti lesivi per gli utenti.

L'attività di vigilanza si è concentrata, in particolare, sul monitoraggio del rispetto del "Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti" di cui alla delibera n. 519/15/CONS.

4.3.3. Accrescere il livello di consapevolezza dei consumatori

L'obiettivo operativo in questione è stato perseguito mediante il potenziamento delle iniziative per la verifica delle prestazioni rese dai fornitori di servizi di comunicazione, in particolare attraverso il proseguimento dei progetti "Misura Internet" e "Misura

Internet Mobile”, volti a fornire trasparenza agli utenti sulla qualità delle prestazioni della rete di accesso a Internet.

A luglio 2016, peraltro, è stato implementato il sistema di misura compatibile con il nuovo standard ETSI ES 202 765-4 per la certificazione della qualità di accesso ad Internet su linee con velocità superiore ai 30 Mbps, ed è stata inoltre realizzata la nuova versione del *software* Ne.Me.Sys con un’interfaccia più *user-friendly*.

Per quanto concerne il segmento mobile, l’Autorità, nell’ambito del progetto “Misura Internet Mobile”, volto a fornire trasparenza agli utenti sulla qualità del servizio di trasmissione dati a banda larga e ultra-larga (*mobile broadband*), ha coordinato l’esecuzione di due delle quattro nuove campagne di misurazione sul campo (*drive test*), previste dalla delibera n. 580/15/CONS, che hanno esteso le verifiche dalle reti di seconda e terza generazione (2G e 3G) a quelle di quarta generazione (4G), in tecnica LTE (*Long Term Evolution*).

La prima campagna è stata eseguita sul campo da dicembre 2015 a maggio 2016, la seconda da ottobre 2016 a marzo 2017.

4.3.4. Fornire gli strumenti volti a garantire il principio della libertà negoziale

Al fine di perseguire l’obiettivo operativo in oggetto ed in esecuzione della delibera n. 252/16/CONS, già richiamata, gli Uffici dell’Autorità stanno provvedendo a sviluppare il “motore di calcolo” dell’Autorità, strumento per il confronto tariffario che sarà reso disponibile ai consumatori nei prossimi mesi. Trattasi di uno sistema per la comparazione delle offerte commerciali di servizi di comunicazione elettronica (telefonia e accesso a internet) forniti dagli operatori e sottoscrivibili dalla clientela attraverso contratti per adesione.

Il servizio è disponibile sul sito *web* www.confrontaofferte.agcom.it, tramite il quale il consumatore può accedere a tutte le offerte rese disponibili dagli operatori di comunicazione elettronica e confrontarle sulla base di criteri omogenei.

In particolare, il motore di calcolo, agevolmente e gratuitamente accessibile anche ai consumatori che non hanno a disposizione una connessione internet a banda larga, è corredato da una spiegazione chiara del modo in cui avviene il confronto e delle eventuali limitazioni/approssimazioni previste nel calcolo. L’accessibilità al motore di calcolo è garantita anche agli utenti disabili, con particolare riferimento ai non vedenti.

Nell’effettuare i confronti, il motore di calcolo tiene in considerazione la dislocazione geografica e la tipologia di profilo di consumo del consumatore, con l’obiettivo di poter rappresentare tutte le tariffe dei servizi disponibili e utilizzati, anche se non più sottoscrivibili, nella zona geografica e per tipologia coerente con le caratteristiche dell’utilizzatore.

4.3.5. Introdurre e rendere operative nuove modalità telematiche di invio delle denunce da parte dei consumatori

I modelli telematici di denuncia sono stati migliorati per rendere più agevole l'individuazione della fattispecie da segnalare. Le nuove funzionalità dei suddetti modelli telematici e un sistema di classificazione e gestione delle denunce più analitico e adeguato alle esigenze di *enforcement* hanno consentito di migliorare l'efficacia delle attività di *consumer empowerment*, con il risultato di un forte incremento delle denunce in materia di tutela dei consumatori ricevute dall'Autorità.

L'Autorità ha inoltre avviato l'implementazione di un nuovo sistema di gestione telematica delle controversie nella prospettiva di ampliare la tutela degli utenti, anche attraverso i nuovi strumenti partecipativi alle procedure stragiudiziali di risoluzione delle controversie con i professionisti, previsti dalla normativa eurounitaria, quale l'ODR (*online dispute resolution*).

4.3.6. Garantire condizioni paritarie di accesso agli strumenti ed ai servizi evoluti di comunicazione alle categorie deboli (minori e disabili)

Con la delibera n. 46/17/CONS è stato radicalmente rivisto il sistema delle agevolazioni, con l'intento di assicurare ai non udenti e non vedenti forme di facilitazione nell'accesso ai servizi di comunicazione elettronica offerti dalle diverse imprese. Le nuove condizioni economiche agevolate favoriscono la fruizione dei servizi di accesso ad internet a banda larga, sia per la telefonia fissa che per quella mobile.

Inoltre, sempre in tema di tutela delle categorie deboli, particolare attenzione è stata riservata alle popolazioni colpite dagli eventi sismici del 24 agosto e del 26 e 30 ottobre 2016 che hanno interessato vaste aree del centro Italia.

Con delibera n. 66/17/CONS l'Autorità ha infatti approvato la sospensione automatica dei pagamenti delle fatture dei contratti di telefonia fissa per gli utenti residenti nei Comuni interessati dai suddetti eventi, per un periodo di sei mesi a partire dalle date in cui si sono verificati.

Infine, un'attenzione particolare merita la revisione del Libro Bianco Media e Minori. Le profonde trasformazioni in atto nel sistema mediale hanno accresciuto le opportunità comunicative ma, al tempo stesso, hanno posto nuove sfide sul piano della tutela degli utenti e in particolare dei minori. In quest'ottica, l'Autorità nel 2016 ha deciso di aggiornare il Libro Bianco Media e Minori, con la finalità di rispondere alle nuove emergenze normative e regolatorie derivanti dal consumo dei media digitali.

La nuova edizione del Libro Bianco, allo stato in via di definizione, si propone come un importante punto di partenza per una riflessione sullo scenario mediale nazionale, e in particolare sulle nuove tecnologie digitali e sulle conseguenti pratiche di fruizione dei contenuti; al contempo, analizza l'impianto legislativo attualmente posto a tutela dei minori e le future possibilità di intervento dell'Autorità.

4.3.7. Adottare il codice di auto-regolamentazione per la fruizione di programmi da parte delle persone con disabilità sensoriali

L'Autorità ha proseguito le attività volte al raggiungimento dell'obiettivo in questione, avviate negli anni precedenti a seguito delle istanze all'uopo pervenute al tavolo di consultazione tra Consiglio Nazionale degli Utenti (CNU), AGCOM e associazioni di persone con disabilità. Tali attività si sono sostanziate in alcuni incontri con i soggetti interessati, tesi all'individuazione di soluzioni tecnologiche idonee ed economicamente sostenibili. Una bozza del codice di auto-regolamentazione per la fruizione di programmi da parte delle persone con disabilità sensoriali è attualmente in visione presso Confindustria Radio Televisioni (CRTV), associazione di categoria dei media televisivi e radiofonici italiani.

Alla luce delle attività esposte, di seguito si evidenziano le principali conclusioni relativamente alla priorità strategica "*Tutela dell'utenza e delle categorie deboli*".

La tutela dell'utenza e delle categorie deboli richiede un'azione costante e da affinare progressivamente, soprattutto per quanto riguarda la vigilanza. I risultati intermedi sono tendenzialmente positivi, come emerge dall'andamento dei prezzi finali e dall'utilizzo da parte dei consumatori degli strumenti di tutela messi in campo dall'Autorità. In particolare, si rilevano anche benefici diretti derivanti dall'azione regolamentare dell'Autorità.

Punti di forza è rappresentato dalla presenza sul territorio dell'Autorità attraverso l'attività svolta dai Co.re.com. che genera un rapporto diretto con gli utenti finali mediante la gestione delle attività di segnalazione e di risoluzione delle controversie.

Permane tuttavia l'esigenza di un monitoraggio costante dei mercati *retail*, a fronte di un'attività regolamentare di analisi dei mercati prevalentemente indirizzata sugli ambiti *wholesale*, con il vantaggio allo stesso tempo di un maggior numero di informazioni da rendere disponibili ai consumatori.

La crescente complessità nella formulazione delle offerte ai consumatori richiede un rafforzamento della tutela delle categorie deboli nonché la modifica del paniere dei servizi rientranti nel servizio universale.

4.4. DIFFUSIONE DELLA CULTURA DELLA LEGALITÀ NELLA FRUIZIONE DI OPERE DIGITALI

4.4.1. Incentivare gli individui a condotte ispirate alla legalità

L'obiettivo operativo di incentivare gli individui a condotte ispirate alla legalità è stato perseguito mediante un'azione di sensibilizzazione e diffusione di comportamenti legali, con un attento lavoro di studio e alfabetizzazione mediatica, anche collaborando attivamente con altre istituzioni.

4.4.2. Potenziare l'interlocuzione con gli *stakeholders* e le altre Istituzioni

A questo riguardo, si segnala innanzitutto l'attività di coordinamento dei Co.re.com., che svolgono una capillare azione sul territorio, nonché la partecipazione a gruppi di lavoro istituiti presso l'Autorità garante per l'infanzia e l'adolescenza. L'Autorità, inoltre, è membro componente dell'*Advisory Board* del *Safer Internet Centre* – Generazioni Connesse, il centro nazionale per la promozione di un uso sicuro e positivo di Internet e tecnologie digitali, cofinanziato dalla Commissione europea nell'ambito del programma *Connecting Europe Facility*. Nell'ambito delle attività promosse dal MIUR per il *Safer Internet Day*, l'Autorità ha organizzato presso la Camera dei Deputati il *workshop* “Sicuri sul web per una navigazione consapevole”, al quale hanno partecipato accademici e esperti del settore, allo scopo di sensibilizzare l'opinione pubblica e le istituzioni sui fenomeni del *cyberbullismo*, dell'*hate speech* e della diffusione di false notizie sul *web*, questioni peraltro oggetto di particolare attenzione da parte dell'Osservatorio delle garanzie per i minori e dei diritti fondamentali della persona su Internet istituito presso l'Autorità.

A ottobre 2016 i risultati di tale campagna sono stati presentati nel corso della Festa del Cinema di Roma, con la premiazione delle classi che avevano ideato le migliori locandine. Il progetto sarà replicato nel prossimo anno scolastico.

4.4.3. Promuovere campagne informative circa il corretto utilizzo della rete internet

Ai fini del perseguimento dell'obiettivo operativo in questione, assume particolare rilevanza il progetto “*Rispettiamo la creatività*”, patrocinato dall'AGCOM e promosso da AFI (Associazione dei Fonografici Italiani), NUOVOIMAIE (Nuovo Istituto per la Tutela dei Diritti degli Artisti, Interpreti, Esecutorie), SIAE (Società Italiana Autori ed Editori) e approvato dal Comitato diritto d'autore dell'AGCOM, volto a sensibilizzare i ragazzi delle classi prime e seconde delle scuole secondarie di primo grado sul valore della creatività e dei diritti dei suoi protagonisti, promuovendo in tal modo l'educazione alla legalità.

Si tratta pertanto di una campagna di sensibilizzazione mediante cui si esplica un'azione educativa conforme, nei messaggi e nei contenuti, agli obiettivi promossi dall'Autorità.

4.4.4. Favorire l'adozione di migliori modelli di distribuzione dell'offerta legale *on-line*

Oltre all'attività di comunicazione istituzionale e di studio, l'obiettivo operativo in questione, e più in generale la linea strategica cui esso afferisce è stata perseguita, come per gli altri ambiti di attività dell'Autorità, attraverso un'azione procedimentale volta all'accertamento e alla cessazione delle violazioni del diritto d'autore e dei diritti connessi. Il dato crescente relativo ai casi di adeguamento spontaneo relativo alle opere oggetto di istanze è certamente un indicatore non solo di efficacia del lavoro condotto, ma anche di maggiore consapevolezza da parte dei soggetti che agiscono in rete.

Alla luce delle attività esposte, di seguito si evidenziano le principali conclusioni relativamente alla priorità strategica “*Diffusione della cultura della legalità nella fruizione di opere digitali*”.

Si evidenziano progressi nella riduzione delle violazioni “accidentali” ed allo stesso tempo una focalizzazione del fenomeno su violazioni “massive” legate a interessi economici. Le attività preventive, se svolte con costanza, potranno invece risultare efficaci in un tempo più lungo, tenuto conto della loro natura e del contesto tecnologico, grazie anche ad un controllo costante del fenomeno e all’azione tempestiva che dovrebbe condurre ad una rapida evoluzione delle tecniche utilizzate dai trasgressori; dislocazione su scala globale dei trasgressori.

Permangono tuttavia criticità dovute ad oggettive difficoltà nella rilevazione di dati inerenti alle violazioni.

4.5. EFFICIENTE ALLOCAZIONE DELLE RISORSE SCARSE: FREQUENZE, NUMERAZIONE

4.5.1. Favorire l’uso efficiente delle risorse dello spettro radioelettrico

Con l’obiettivo di favorire l’uso efficiente delle risorse frequenziali, l’Autorità ha partecipato attivamente alla definizione delle politiche per lo spettro radio sia in ambito nazionale che internazionale. Le attività di *policy-making* in questo settore hanno carattere continuativo: pertanto, il conseguimento degli obiettivi fissati per il 2016 non esaurisce l’azione dell’Autorità, che opera costantemente per l’elaborazione e l’aggiornamento dei piani di allocazione delle risorse frequenziali, la definizione di standard e normative tecniche internazionali ed europee, l’ottimizzazione degli usi dello spettro.

Nello specifico, a livello nazionale, in linea con il pianificato obiettivo di favorire l’uso condiviso dello spettro, l’Autorità ha svolto una consultazione pubblica, avviata con delibera n. 121/16/CONS, concernente l’accesso condiviso allo spettro in modalità “*Licensed Shared Access*” (LSA) per sistemi terrestri di comunicazioni elettroniche, risultando peraltro il primo regolatore europeo ad avviare una verifica sistemica sullo *sharing* LSA.

Inoltre, con delibera n. 557/16/CONS, l’Autorità ha poi avviato un’Indagine conoscitiva concernente le prospettive di sviluppo dei sistemi *wireless* e mobili verso la quinta generazione (5G) e l’utilizzo di nuove porzioni di spettro al di sopra dei 6 GHz.

4.5.2. Favorire l’uso ottimale e condiviso della capacità trasmissiva delle reti digitali terrestri in ambito locale

Nel 2016, si sono espletati gli effetti dell’attività precedentemente svolta dall’Autorità (con le delibere 402/15/CONS, 622/15/CONS e, ancor prima, 480/14/CONS) con riferimento all’obiettivo in questione. Il Mi.Se. ha infatti dato corso sia alle procedure di

spegnimento delle frequenze internazionalmente interferenti sia all'approvazione dei bandi per la messa a gara delle nuove frequenze locali pianificate dall'Autorità.

L'Autorità, pertanto, nel corso dell'anno, è stata impegnata a monitorare costantemente, anche attraverso i dati registrati dagli operatori nel Catasto Nazionale, le operazioni di implementazione delle suddette delibere, relative alla pianificazione delle frequenze da destinare all'emittenza locale ed alla definizione dei prezzi per la cessione della relativa capacità trasmissiva, nonché – insieme al Ministero – nelle attività di coordinamento internazionale (tuttora in corso), finalizzate alla liberazione della banda a 700 MHz.

Infine, sempre nel 2016, l'Autorità ha svolto una serie di attività finalizzate a favorire lo sviluppo del servizio di radiodiffusione sonora in tecnica digitale DAB+, che hanno portato all'adozione delle delibere n. 35/16/CONS e n. 124/16/CONS. In particolare, la prima introduce misure volte a dare concreto impulso all'avvio del mercato nazionale e locale, con particolare riferimento al principio di utilizzazione razionale, efficiente e pluralistica delle risorse frequenziali. Con la seconda delibera è stata estesa la pianificazione delle frequenze per il servizio radiofonico digitale DAB+ a ulteriori 8 bacini di servizio ricadenti nelle regioni Lazio, Campania, Basilicata, Calabria e Sicilia.

4.5.3. Potenziare la collaborazione con il MISE

L'Autorità ha innanzitutto potenziato la collaborazione con il MISE nell'implementazione a livello nazionale delle politiche comunitarie in materia di *spectrum management* e nella partecipazione ai principali organismi dell'Unione europea. Sulla base di tali politiche comunitarie, la collaborazione si è inoltre intensificata a livello nazionale su alcuni temi propri della gestione dello spettro. Ci si riferisce, in particolare, all'attività conseguente all'operazione di concentrazione n. M/7758 tra le Società H3G e Wind Telecomunicazioni, che ha comportato l'ingresso sul mercato di un nuovo operatore (Iliad), ed all'attività conseguente alle disposizioni della legge 11 dicembre 2016, n. 232/16 (“Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2017 e bilancio pluriennale per il triennio 2017-2019”), commi 568 e seguenti, che ha introdotto disposizioni in materia di diritti d'uso delle frequenze in banda 900 e 1800 MHz.

E' continuata inoltre l'attività pareristica da parte dell'Autorità verso il Ministero, sia di tipo obbligatorio vincolante che di tipo non obbligatorio, attività che ha contribuito a definire la regolamentazione secondaria, presiedendo ad un ordinato sviluppo del mercato.

4.5.4. Adottare piani nazionali di assegnazione delle frequenze

Con riferimento all'obiettivo di pianificazione delle frequenze di radiodiffusione televisiva, in considerazione del mutato contesto normativo, l'Autorità ha adottato un provvedimento che, nelle more della ripianificazione complessiva delle risorse destinate al servizio di radiodiffusione sonora e televisiva conseguentemente al *refarming* della banda 700 MHz, sospende il processo di implementazione dei cambi programmati di risorse frequenziali previsti dai vigenti Piani nazionali di assegnazione delle frequenze per il servizio televisivo terrestre in tecnica digitale (cfr. delibera n. 40/17/CONS, recante

“Sospensione del processo di implementazione dei cambi programmati di frequenze previsti dalle vigenti delibere di pianificazione”).

Infine, per il settore radiofonico, nel corso del 2016 l’Autorità ha incluso nel Catasto nazionale delle frequenze gli impianti di radiodiffusione sonora analogica operanti in banda 87,5-108 MHz.

4.5.5. Predisporre piani di assegnazione dello spettro allocato ai servizi di *wireless broadband*

In linea generale, dopo l’aggiudicazione delle frequenze nella banda 1452-1492 MHz, avvenuta con la procedura di gara conclusa nel settembre 2015, il processo di assegnazione delle frequenze ai diversi servizi si è stabilizzato, cosicché nel 2016 risulta assegnato l’88% della banda disponibile. Per quanto riguarda la parte restante, allo stato si è in attesa dell’avvio da parte del MISE delle procedure di assegnazione in banda 3.7 GHz di cui alla delibera n. 659/15/CONS. L’avvento del 5G ha inoltre comportato l’avvio delle interlocuzioni tra AGCOM e MISE al fine di verificare la possibilità di introdurre modalità di utilizzo più efficienti per tale ultima porzione di spettro.

Sempre in riferimento all’obiettivo in questione, è stata adottata la delibera n. 380/16/CONS, con cui è stato approvato il Regolamento per l’assegnazione di alcuni canali in banda satellitare disponibili su *transponder* veicolati da Eutelsat. Il Regolamento risulta essere il primo nel suo genere in quanto predispone una procedura competitiva pubblica per l’accesso a tale tipo di risorse per servizi di *broadcasting* o contribuzione televisiva.

Infine, l’avvio dell’Indagine conoscitiva concernente le prospettive di sviluppo dei sistemi *wireless* e mobili verso la quinta generazione (5G) e l’utilizzo di nuove porzioni di spettro al di sopra dei 6 GHz (delibera n. 557/16/CONS) ha posto le basi, in un’ottica di più lungo termine, per gli sviluppi concernenti i futuri piani di assegnazione dello spettro per servizi di *wireless broadband*.

4.5.6. Implementare a livello nazionale le politiche comunitarie in materia di *spectrum management*

L’Autorità, assieme al MISE, ha proseguito la partecipazione ai due principali organismi dell’Unione europea, ossia il Comitato Radio Spettro (RSC, *Radio Spectrum Committee*) e il Gruppo per la politica dello spettro radio (RSPG, *Radio Spectrum Policy Group*), sia supportando le decisioni comunitarie in diversi ambiti di interesse, sia recependo gli orientamenti manifestati. L’Autorità ha inoltre partecipato attivamente, ad alcuni specifici gruppi di lavoro attivi in ambito RSPG e Berc, responsabili della predisposizione delle rispettive *opinion* ed altri posizionamenti sui temi dello spettro radio. Ciò ha consentito non solo di portare specificità nazionali nel processo ascendente di formazione della normativa, ma anche una più efficace azione nel processo discendente.

Alla luce delle attività esposte, di seguito si evidenziano le principali conclusioni relativamente alla priorità strategica “*Efficiente allocazione delle risorse scarse: radiospettro, numerazione*”.

Mentre l’attività di pianificazione delle frequenze è stata completata in base all’attuale PNRF, portando a compimento l’esecuzione degli impegni assunti in ambito ITU e CEPT, è in fase di completamento l’attività di assegnazione della banda che viene resa disponibile (ai servizi di *wireless broadband*) ed è stato avviato il processo di passaggio al digitale della radiofonia.

La fruttuosa cooperazione con il MISE ha facilitato una pianificazione completa delle bande assegnabili ed ha condotto ad un utilizzo delle frequenze effettivo ed efficiente tra i più avanzati a livello comunitario.

Permangono tuttavia alcune criticità, legate all’impossibilità, per il regolatore, di controllare il processo di liberazione delle frequenze da altri usi, ad esempio militari, che rimangono riserva governativa anche ai sensi dei Trattati ed alla complessità delle attività di coordinamento internazionale nella banda televisiva.

Infine, si segnalano grosse opportunità legate al progresso delle tecnologie mobili e alla grande diffusione dei dispositivi e dei servizi di comunicazione mobili tra gli utenti italiani ed alla possibilità di un uso condiviso dello spettro, in particolare nel prossimo *take-up* delle tecnologie di tipo 5G.

4.6. EFFICIENZA, EFFICACIA E TRASPARENZA DELL’AZIONE AMMINISTRATIVA

4.6.1. Semplificare i processi gestionali tramite l’informatizzazione dei processi di lavoro e la dematerializzazione dei flussi documentali

Nel 2016, è proseguito l’impegno da parte dell’Autorità per il conseguimento degli obiettivi di informatizzazione dei processi gestionali e digitalizzazione e dematerializzazione dei flussi documentali.

L’Autorità, al riguardo, ha bandito, nel corso del mese di settembre 2016, una gara per l’individuazione di un fornitore qualificato di servizi di analisi specialistica, in grado di valutare lo scostamento tra le esigenze delle singole strutture dell’ente e le prestazioni offerte dagli applicativi attualmente adottati dall’amministrazione, con l’intento di definire una propria *roadmap* finalizzata alla sostituzione e all’integrazione degli applicativi impiegati nella gestione documentale e nella gestione amministrativa dell’Autorità. La gara è stata aggiudicata in favore della società Price Waterhouse Coopers S.p.A. la quale, nel corso del primo trimestre 2017, ha espletato attività di valutazione, attraverso interviste alle strutture interne, e di studio degli applicativi dalle stesse utilizzati. Gli esiti di tali analisi hanno confermato la necessità di avviare una procedura di gara, da bandire nel corso del 2017, per l’acquisto di una soluzione *software* integrata che consentirà la completa informatizzazione dei processi interni e la costituzione di un sistema di controllo di gestione per la valutazione delle *performance*.

Nell'ambito dei processi di dematerializzazione della gestione documentale, l'Autorità ha avviato un processo di sistematizzazione della raccolta e archiviazione dei propri archivi cartacei attraverso l'esternalizzazione di tali attività. Nell'ambito della fornitura del predetto servizio, affidato all'esito di una procedura di gara per la durata di cinque anni, l'impresa individuata è, altresì, incaricata di supportare l'Autorità nella revisione del proprio titolare attraverso apposite interviste con le singole strutture, nonché nell'adozione di un nuovo massimario di scarto in grado di semplificare la gestione logistica degli archivi.

4.6.2. Ridurre gli oneri amministrativi

Il perseguimento dell'obiettivo specifico di ridurre gli oneri amministrativi ha comportato lo svolgimento di una serie di attività, nel seguito descritte.

Innanzitutto, nel corso del 2016, sono state definite le attività inerenti all'internalizzazione dell'infrastruttura informatica del ROC e del Catasto nazionale delle frequenze, completando il processo di migrazione già avviato a fine 2015. Attualmente, l'apporto dei fornitori esterni è limitato ad attività di assistenza e manutenzione da remoto, e sarà ridotto gradualmente nel corso del 2017, all'esito di sessioni di formazione del personale interno.

Analogamente, l'Autorità ha concluso l'integrazione dei propri servizi sviluppati nel sistema di *front office* Impresa.gov e la piattaforma del nodo dei pagamenti dell'Agenzia per l'Italia Digitale (AGID). PagoPA, in particolare, è un sistema realizzato dall'AGID in attuazione del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) e rientra tra le previsioni normative che anche l'Autorità è chiamata a promuovere e realizzare nell'ambito degli obiettivi dell'Agenda Digitale al fine di consentire il processo di pagamento telematico.

Sono state concluse, inoltre, le attività volte all'adozione del Sistema Pubblico per l'Identità Digitale (SPID) nell'ambito dei servizi offerti attraverso il sito *web*, che pone l'Autorità al passo con l'innovazione tecnologica e in linea con i precetti normativi contenuti nel CAD e nelle direttive dell'Agenzia per l'Italia Digitale, nonché le attività volte allo sviluppo del catasto della radio analogica. Tali attività contribuiscono al processo che si propone di eliminare ogni barriera tecnologica nel dialogo tra l'Autorità e il pubblico, realizzando le premesse per la piena partecipazione dei soggetti titolari di interesse ai procedimenti in corso.

Inoltre, con l'inclusione degli impianti di radiodiffusione sonora analogica operanti in banda FM (87,5- 108 MHz) all'interno della sezione speciale del ROC, l'Autorità ha la possibilità di disporre di un *database* telematico contenente le informazioni relative alle infrastrutture di diffusione su frequenze terrestri operanti nel territorio nazionale.

Infine, sono in corso di espletamento le procedure volte allo sviluppo di un sistema di conciliazione telematica delle controversie tra utenti e operatori (*Online Dispute Resolution*) che sarà condiviso con tutti i Co.re.com. al fine di garantire, da un lato, uniformità nella gestione dei processi e, dall'altro, un controllo di gestione centralizzato da parte dell'Autorità.

4.6.3. Garantire la sicurezza degli *asset* informativi

Nel corso dell'anno 2016, l'Autorità ha dato continuità ad un insieme di azioni già in campo al fine di mantenere un efficiente e sicuro sistema di gestione della sicurezza, garantito mediante la definizione e l'applicazione di *policy* e norme comportamentali e l'implementazione di adeguati sistemi di protezione, quali antivirus, sicurezza perimetrale, credenziali utente non amministratore, costante aggiornamento dei sistemi operativi e *software* con l'obiettivo di escludere vulnerabilità.

Nello specifico, l'obiettivo di garantire la sicurezza degli *asset* informativi si è tradotto in un insieme complesso di regole, azioni e strumenti *ad hoc*, quali:

- identificazione, classificazione e gestione delle risorse;
- gestione sicura degli accessi logici;
- norme comportamentali per la gestione sicura delle risorse aziendali;
- gestione degli eventi anomali e degli incidenti;
- aspetti contrattuali connessi alla sicurezza delle informazioni;
- monitoraggio, tracciamento e verifiche tecniche;
- ciclo di vita dei sistemi e dei servizi;
- sistemi di *backup* dei dati;
- rispetto della normativa.

4.6.4. Migliorare i collegamenti in termini di connettività tra le sedi di Napoli e Roma

Al fine di migliorare i collegamenti in termini di connettività tra le sedi di Roma e Napoli, a seguito della delibera n. 83/16/CONS, è stato concluso il processo di implementazione della nuova piattaforma, e completato il progetto per la migrazione del sistema telefonico (tecnologia *VoIP*) in uso presso l'Autorità (unico per le due sedi) e la cooperazione dei servizi associati offerti dalla piattaforma *Cisco*.

Sempre nel corso del 2016, al fine di garantire l'efficienza e l'economicità dell'azione amministrativa, consentendo un'interazione tra i dipendenti indipendentemente dalla sede, l'Autorità ha proceduto all'acquisto di nuovi apparati di videoconferenza, nonché all'allestimento multimediale di diverse sale riunioni, necessari per lo svolgimento di *videoconferenze* e *webinar* (seminari *online*).

Il nuovo sistema di videoconferenza, peraltro, è stato integrato con il sistema di *unified communication* dell'Autorità (*Skype for business*).

4.6.5. Riorganizzare il processo di gestione e archiviazione documentale

L'Autorità ha adottato un sistema di gestione unificata di tutta la corrispondenza, interna ed esterna, attraverso l'utilizzo di un unico sistema di protocollo. Dal 1° gennaio 2017, peraltro, al fine di raggiungere la completa dematerializzazione dei documenti amministrativi, le comunicazioni verso l'esterno e quelle tra gli Uffici dell'Autorità sono

formate in modalità digitale e sottoscritte con firma digitale, nonché veicolate e assegnate agli utenti mediante il sistema di protocollo unico.

L'Autorità ha altresì avviato nel corso del 2016 il processo di conservazione documentale a norma del registro di protocollo e, a partire dal 2017, la conservazione relativa ai documenti digitali registrati sul sistema di protocollo. Tali documenti sono automaticamente inviati in conservazione nel rispetto della normativa in materia, differenziando i metadati in funzione delle classi di gestione documentale di appartenenza.

4.6.6. Creazione di una piattaforma *open data*

L'Autorità, nel corso degli anni, ha implementato la funzione informativa e di supporto agli *stakeholders*. In quest'ambito, si segnalano la ormai storica esperienza costituita dalla pubblicazione sul sito dell'Autorità dell'Osservatorio sulle comunicazioni, attraverso il quale si intende fornire una visione di sintesi del quadro congiunturale di tutti i mercati di competenza dell'Autorità, nonché la più recente pubblicazione di *report* e *focus* a prelevante carattere economico e statistico, con l'obiettivo di fornire informazioni su specifici argomenti sui mercati di competenza dell'Autorità. Tutte queste pubblicazioni prevedono la pubblicazione dei dati in formato *open data*.

4.6.7. Adeguare il processo regolatorio in materia di *better regulation*

Sono stati concretamente delineati i criteri di progettazione e di evoluzione del c.d. "ciclo di gestione della *performance*", che si articola nelle fasi di pianificazione strategica, programmazione operativa, controllo di gestione e controllo strategico, fino a includere la gestione del sistema premiante. L'impostazione adottata è in linea con le previsioni e gli indirizzi del quadro normativo vigente in materia di *better regulation*, essendo volta a saldare la gestione dei programmi di lavoro alla preventiva definizione degli obiettivi, a monte, e alla verifica dei risultati conseguiti, a valle.

Si tratta di un'attività di pianificazione svolta nell'ottica di organizzare l'azione amministrativa in coerenza con il ciclo della programmazione finanziaria e del bilancio, e di orientarla alla luce dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

4.6.8. Garantire l'uniformità e la coerenza giuridica dei provvedimenti emanati

Il perseguimento dell'obiettivo operativo in questione ha comportato lo svolgimento, da parte del competente Servizio giuridico dell'Autorità, di un'attività di revisione preventiva degli schemi di provvedimento, prima della sottoposizione degli stessi agli Organi Collegiali per le deliberazioni finali di competenza.

E' utile evidenziare che, per quanto previsto dal regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Autorità, la suddetta attività di supervisione assume carattere obbligatorio e sistematico nei casi di procedimenti e provvedimenti di natura

sanzionatoria, mentre per i provvedimenti di altra natura è svolta una valutazione caso per caso circa la necessità di attivare il citato controllo preventivo.

Assume inoltre rilievo l'ulteriore attività di diffusione, presso gli Uffici dell'Autorità, degli orientamenti giurisprudenziali, anch'essa funzionale all'obiettivo di assicurare l'uniformità e la coerenza giuridica dei provvedimenti emanati.

4.6.9. Introdurre sistemi di valutazione del rendimento del personale

Allo scopo di perseguire l'obiettivo operativo in questione, è stata costituita un'apposita *task force* per l'adozione del nuovo sistema di misurazione e valutazione idoneo a rilevare sia la *performance* organizzativa sia quella individuale dei dipendenti (*MAP – Misurazione Attività e Performance*) che, con l'apporto di tutte le Strutture organizzative competenti, ha consentito all'Autorità, fra l'altro, di adempiere a un preciso obbligo di legge introdotto dal Decreto Legislativo n. 150 del 2009.

Il sistema strutturato di misurazione e valutazione, al momento avviato in via sperimentale, si fonda sulla ripartizione degli obiettivi, secondo una classificazione gerarchica, in generali, strategici e operativi, ai quali sono associati indicatori di *performance* (KPI) e relativi *target* al fine di consentire sia la misurazione e la valutazione delle unità organizzative (Direzioni e Servizi), sia la *performance* dei singoli dipendenti.

4.6.10. Realizzare il fascicolo informatico dei dipendenti

Nel corso dell'anno 2016 è stato implementato il *software* da utilizzare per la realizzazione e la gestione del fascicolo informatico dei dipendenti, attività propedeutica a quelle di composizione del fascicolo e dello stato matricolare, che consistono nella classificazione, registrazione e digitalizzazione dei documenti relativi alla posizione del singolo dipendente. Inoltre, sempre nel corso dell'anno, sono state redatte le “*Linee guida in materia di gestione del fascicolo personale e dello stato matricolare*”, che disciplinano le modalità di classificazione dei sotto-fascicoli di cui ciascun fascicolo si compone.

Completate tali attività preparatorie, si è dato inizio alle attività di riordino e digitalizzazione dei singoli fascicoli, allo stato in fase di completamento.

4.6.11. Rafforzare le iniziative a tutela del personale

L'obiettivo in questione, teso alla razionalizzazione e al miglioramento della gestione delle risorse umane, è stato perseguito attraverso la declinazione di iniziative volte a garantire un'adeguata valorizzazione delle esperienze e delle professionalità acquisite dal personale con la qualifica di operativo con contratto a tempo determinato, nonché a ridurre, al contempo, il numero dei contratti a termine; si è proceduto, pertanto, all'indizione di due selezioni interne disposte in linea con il generale obiettivo di superamento del precariato. Tali procedure, definite sulla base del piano di reclutamento del personale e in ragione della programmazione del fabbisogno di risorse umane, sono state finalizzate, altresì, a fronteggiare le vacanze di organico nella qualifica di operativo

a seguito anche dei pensionamenti verificatisi nell'ultimo triennio e a quelli previsti nel 2018.

Nel corso dell'anno di riferimento, in esecuzione delle disposizioni di cui al Protocollo d'Intesa sottoscritto il 23 dicembre 2015 con l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (AEEGSI) e di quelle di cui al Protocollo d'Intesa sottoscritto il 28 novembre 2016 con l'Autorità di regolazione dei trasporti (ART), si è dato avvio, ai sensi dell'articolo 3 di ciascun Accordo e nell'ottica delle finalità in essi previste, alle attività concernenti lo scambio reciproco dei funzionari.

Lo scambio di personale, finalizzato alla valorizzazione delle rispettive professionalità e competenze per lo svolgimento di attività di interesse comune e collocato in un contesto di percorsi di cooperazione e collaborazione tra le Istituzioni firmatarie dei suddetti Accordi, ha trovato attuazione, allo stato, relativamente al Protocollo sottoscritto con l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico in virtù del quale, nei termini in esso previste, due funzionarie sono state reciprocamente collocate in posizione di distacco presso le rispettive Autorità di destinazione (AEEGSI e AGCOM).

L'efficiente gestione del personale, come indicato in precedenza, è passata anche attraverso il progetto di riforma del sistema di valutazione del rendimento del personale.

4.6.12.Sviluppare l'attività di formazione dei dipendenti

La gestione del personale ha previsto la piena attuazione del Piano di formazione del personale 2016. In tal senso, si segnalano le iniziative di alta formazione organizzate dalla *Florence School of Regulation Communication & Media Area* che hanno visto la partecipazione di taluni dipendenti sia ai corsi di "*Business model innovation and regulation of the digital word*", sia della "*24th Conference on Postal and Delivery Economics*".

Nel contempo, sono stati definiti percorsi formativi per gli esponenti della classe dirigente che hanno partecipato, in particolare, al corso erogato dalla Scuola Nazionale dell'Amministrazione (SNA) dell'area *management* su "*Come si decide nella pubblica amministrazione*".

4.6.13.Cooperare e collaborare con le altre amministrazioni indipendenti per la gestione congiunta dei servizi strumentali

Nel corso del 2016, sono proseguite le interlocuzioni dell'Autorità con le altre autorità indipendenti nell'ambito della "Convenzione per la gestione di servizi strumentali" stipulata in data 17 dicembre 2014. Le amministrazioni interessate, invero, hanno avuto modo di confrontarsi su molteplici tematiche, anche al fine di definire strategie comuni. Tra le più rilevanti, la gestione del *facility management* nell'ambito della Convenzione Consip, e la stipula delle nuove polizze per la responsabilità civile e la copertura del patrimonio immobile e mobile (*all risk*), valutando, per queste ultime, la possibilità di avviare nel corso del 2017 una procedura di gara congiunta.

Alla luce delle attività esposte, di seguito si evidenziano le principali conclusioni relativamente alla priorità strategica “*Efficienza, efficacia e trasparenza dell’azione amministrativa*”.

E’ in fase di completamento la messa a regime degli strumenti di *better regulation*, mentre il nuovo sistema di controlli interni è in fase di attuazione sperimentale (controllo di gestione, controllo strategico e valutazione del personale).

Punti di forza sono rappresentati dalla elevata quantità e diversificazione delle attività svolte, dalla gestione di un enorme patrimonio informativo (tramite ROC, IES e altre richieste informazioni) e dal presidio sul territorio attraverso il sistema dei Co.re.com..

Le criticità sono legate alla gestione di un elevatissimo numero di segnalazioni e procedimenti a fronte dell’attuale dotazione di personale, che tuttavia sono state indirizzate attraverso l’informatizzazione dei processi e della gestione documentale, strumentale anche al sistema di controlli interni, che dovrebbero condurre, inter alia, alla ulteriore diminuzione dei tempi procedurali e ampliamento delle proprie attività e funzioni ai nuovi servizi digitali.

4.7. RAFFORZAMENTO DEL RUOLO AGCOM NELL’AMBITO DEGLI ORGANISMI INTERNAZIONALI

4.7.1. Potenziare la collaborazione con gli organismi internazionali (CE, BEREC, ERGA, ERGPost, OCSE, ITU, CEPT, ecc.)

Sono molteplici le azioni volte al raggiungimento dell’obiettivo in questione, tutte orientate a rafforzare, come programmato, il ruolo dell’Autorità nell’ambito degli organismi europei ed internazionali attivi nei settori di competenza.

Parallelamente a tale rafforzamento, viene inoltre in rilievo la specifica esigenza di garantire il presidio dei processi legislativi europei nei settori di intervento dell’Autorità; il periodo di riferimento si configura infatti quale snodo istituzionale chiave per il disegno del futuro assetto dei mercati digitali, in ragione dell’avvio di rilevanti processi di riforma della legislazione europea in pressoché tutti i settori di competenza dell’Autorità.

A partire dalla strategia per un mercato unico digitale pubblicata dalla Commissione nel 2015, hanno infatti preso avvio, in ambito europeo, una serie di processi di riforma legislativa di primario interesse per l’Autorità, quali:

- la proposta, pubblicata a settembre 2016 di un Codice per le comunicazioni elettroniche (destinato, nelle intenzioni della Commissione, a riformare in modo radicale il pacchetto del 2009), corredato dalla proposta di riforma del BEREC (che disegna l’Organismo europeo di cooperazione regolamentare del futuro aderendo al modello istituzionale dell’Agenzia decentrata dell’Unione);
- la proposta, del maggio 2016, di aggiornamento della Direttiva 2010/13/UE sui servizi di media audiovisivi;
- la pubblicazione – sempre del maggio 2016 – di una proposta di Regolamento europeo in tema di servizi di consegna transfrontaliera dei pacchi nell’Unione;

- il pacchetto di proposte legislative in materia di *copyright* nel mercato unico digitale, anch'esso pubblicato dalla Commissione nel settembre 2016 e oggi all'esame dei co-legislatori;
- la proposta di Regolamento europeo che garantisce la portabilità transfrontaliera dei servizi di contenuti *online* nel mercato interno;
- infine, il nuovo Regolamento europeo sulla *privacy* nei servizi di comunicazioni elettroniche.

Quelle appena elencate sono alcune delle più significative aree di intervento che hanno visto l'Autorità impegnata a livello sovranazionale in un continuo sforzo di monitoraggio dei processi di riforma, da un lato, e, dall'altro, di coordinamento delle risorse interne ai fini di una compiuta analisi delle proposte legislative.

Per quanto attiene alla partecipazione agli organismi di cooperazione regolamentare europei, l'Autorità ha proseguito il proprio impegno all'interno del BEREC, coerentemente con gli obblighi previsti dal quadro legislativo europeo delle comunicazioni elettroniche e profondamente convinta del ruolo della cooperazione tra ANR ai fini di una regolamentazione sempre più efficace ed orientata alla dimensione del mercato interno. In tale contesto, l'Autorità ha contribuito attivamente alla definizione e poi all'attuazione del programma di lavoro BEREC 2016, garantendo il presidio di tutti i gruppi nei quali l'Organismo si articola e rendendo disponibili inoltre numerose risorse per lo svolgimento di incarichi di responsabilità all'interno degli stessi.

Sempre nel settore delle comunicazioni elettroniche, l'Autorità ha altresì assicurato il proprio contributo tecnico nell'ambito di tutti i comitati settoriali europei, partecipando attivamente al *Radio Spectrum Policy Group* (RSPG), al comitato CEPT ECC (con un ruolo di coordinamento sui temi della numerazione) ed integrando la composizione delle delegazioni nazionali presso il Comitato Comunicazioni ed il Comitato Radio Spettro.

Sul fronte dei raccordi con piattaforme che travalicano il perimetro dell'Unione, l'Autorità ha partecipato attivamente alle attività dell'EPRA - *European Platform of of Regulatory Authorities* (che raccoglie 52 regolatori dell'audiovisivo europei e dell'area della politica di vicinato della Commissione UE), del *ReseauMed - Mediterranean Regulators' Network of the Audiovisual* - (la rete di regolatori dell'audiovisivo dell'area mediterranea), dell'EMERG - *European-Mediterranean Regulators' Group* - (la rete di regolatori delle comunicazioni elettroniche dell'area mediterranea) e del REGULATEL (gruppo di regolatori delle telecomunicazioni dell'America Latina), mettendo a disposizione i propri esperti per la partecipazione alle attività previste dai rispettivi programmi di lavoro.

Per quanto attiene al settore audiovisivo, l'Autorità ha partecipato alle attività dell'ERGA, organismo consultivo della Commissione europea, istituito nel 2014 al fine di coadiuvare la Commissione stessa nell'attuazione del quadro legislativo europeo di settore, favorire lo scambio di *best practice* tra le Autorità di regolamentazione dei Paesi UE e supportare inoltre l'Esecutivo europeo durante il processo di revisione del quadro regolamentare. L'Autorità ha partecipato attivamente ai tre gruppi di lavoro istituiti in attuazione del programma di lavoro 2016 (relativi rispettivamente alla riforma della

Direttiva sui servizi di media audiovisivi, alla protezione dei minori ed alla creazione del cd. *Digital European Toolkit*, banca dati di documenti e buone pratiche delle ANR) ed ha contribuito alla definizione del programma di lavoro 2017. In tale ambito, l'Autorità ha rinnovato il proprio impegno a partecipare a tutti i gruppi di lavoro.

Nel settore dei servizi postali, infine, l'Autorità ha confermato l'impegno di prim'ordine nell'ambito del Gruppo dei Regolatori Europei per i Servizi Postali (ERG-P), all'interno del quale, tra le altre cose, si è fatta promotrice ed ha assicurato il coordinamento delle attività per la definizione di una strategia di medio-periodo (c.d. *Mid-Term strategy*) per gli anni 2017-2019, al fine di definire un più ampio orizzonte pianificatorio e potenziare così l'efficacia strategica della piattaforma nel promuovere gli obiettivi del mercato interno dei servizi postali.

4.7.2. Assumere incarichi di responsabilità

L'Autorità si è impegnata direttamente nella *governance* del BEREC nel corso del 2016; il Presidente Cardani ha infatti ricoperto l'incarico di vice-presidente BEREC nell'anno trascorso, entrando nel gruppo ristretto di Presidenti che compongono il "mini-Board" (una sorta di direttivo informale del BEREC) ed assumendo il compito di supervisionare importanti linee di attività dell'Organismo, quali quelle relative alla riforma legislativa di settore ed alla definizione dei rimedi regolamentari.

A livello tecnico, nel 2016, l'Autorità ha inoltre visto confermato il proprio ruolo di coordinamento di un filone di attività centrale per il BEREC per gli anni a venire, relativo all'analisi e all'elaborazione di proposte di riforma del quadro normativo delle comunicazioni elettroniche, mediante l'incarico di co-presidenza del "*Regulatory Framework Expert Working Group*", assegnato per gli anni 2017-2018.

Sempre per il prossimo biennio, l'Autorità è stata confermata alla co-presidenza del gruppo di lavoro dedicato alla contabilità regolatoria (*Regulatory Accounting Expert Working Group*) ed è stata inoltre incaricata dalla co-presidenza del gruppo che si occupa dei temi connessi alle analisi di mercato (*Market and Economic Analysis Expert Working Group*), configurandosi così quale unica Autorità titolare di tre incarichi di coordinamento tecnico all'interno del BEREC.

Nel settore dei servizi postali, l'AGCOM ha poi ottenuto, nella persona del Presidente Angelo Marcello Cardani, l'incarico di presidenza del Gruppo dei Regolatori Europei per i Servizi Postali (ERG-P) per l'anno 2017. Tale riconoscimento comporta un significativo impegno per l'Autorità, mediante la predisposizione di una struttura di supporto alla presidenza che assicuri la continuità dell'azione di coordinamento della piattaforma ed i necessari raccordi con tutti i referenti istituzionali.

In tale contesto, a livello tecnico, AGCOM è stata inoltre designata quale responsabile della *Task Force* incaricata di provvedere alla revisione del regolamento interno di funzionamento ed alla redazione di linee guida interne per accrescere l'efficienza e l'efficacia del lavoro svolto dalla piattaforma, ed è stata confermata nell'incarico di coordinamento del gruppo di lavoro sulla regolamentazione del Servizio universale.

Nel maggio 2016, l’Autorità, sempre nella persona del Presidente Angelo Marcello Cardani, è stata designata all’incarico di presidenza dell’EMERG – *European-Mediterranean Regulators’ Group* – (la rete di regolatori delle comunicazioni elettroniche dell’area mediterranea) per il 2017. Anche in questo caso, l’attribuzione di tale incarico fa il paio con la responsabilità del complessivo coordinamento dei lavori della piattaforma, espletato dall’Autorità mediante un impegno organizzativo e di supporto alla presidenza.

Infine, con riferimento al comparto dei servizi di media audiovisivi, AGCOM ha messo a disposizione dell’ERGA la propria esperienza ai fini del rafforzamento delle regole di procedura interna, assumendo la presidenza del gruppo di lavoro dedicato “*Future-proofing ERGA*”.

4.7.3. Rafforzare le collaborazioni con le altre Autorità nazionali di regolamentazione

L’Autorità ha continuato a promuovere dinamiche di cooperazione su scala internazionale, sia partecipando attivamente ad organismi, associazioni e reti di regolatori settoriali, sia mediante iniziative bilaterali.

In primo luogo, nel periodo di riferimento sono proseguite le attività del progetto di gemellaggio con il regolatore tunisino delle comunicazioni elettroniche, la *Instance Nationale Des Telecommunications* (INT), con l’Autorità capofila di un consorzio costituito dal regolatore spagnolo CNMC e dal Ministero francese dell’Economia, Industria e Lavoro.

AGCOM ha inoltre partecipato nel corso del 2016 alle selezioni per altri due progetti di gemellaggio, in Israele ed in Azerbaijan, riguardanti rispettivamente tematiche relative alle telecomunicazioni ed alla proprietà intellettuale. Nel primo caso, AGCOM si è proposta come capofila di un consorzio costituito dal regolatore tedesco BNetzA e da quello lettone SPRK; nel secondo caso, l’Autorità ha aderito ad un consorzio coordinato dall’istituzione greca EPLC. Entrambe le proposte sono state dichiarate vincitrici delle rispettive selezioni da parte delle Delegazioni locali dell’Unione europea e l’inizio delle attività dei due progetti è atteso nel corso del 2017.

A livello bilaterale, nel periodo di riferimento, nell’ambito del *Memorandum of Understanding* sottoscritto nel 2015, l’Autorità ha ospitato nell’aprile 2016 una visita di studio della *National Commission on Television and Radio* (NCTR) dell’Armenia. Due occasioni di incontro vi sono state con il *National Council for the Audiovisual* (CNA) del Libano, in occasione di un Workshop tenutosi a Beirut il 23 e 24 maggio 2016 in tema di digitalizzazione del settore televisivo libanese, successivamente in Italia, dal 5 al 7 dicembre 2016, per uno scambio di informazioni sulle tecniche di monitoraggio dei canali televisivi nazionali.

Il 3 aprile 2017, si è tenuto a Roma un incontro con la *Korean Communications Standards Commission* (KCSC), sui temi dell’indipendenza e della tutela dei minori.

Come di consueto, l’Autorità ha inoltre contribuito a livello tecnico a vari progetti TAIEX organizzati dalla Commissione europea, inviando propri esperti nei Paesi beneficiari ed

ospitando in Italia delegazioni straniere; nel periodo di riferimento si ricorda la visita dell’Autorità di regolamentazione turca (ICTA), nel dicembre 2016, focalizzata sull’esperienza AGCOM in tema di alternative *dispute resolution*.

Alla luce delle attività esposte, di seguito si evidenziano le principali conclusioni relativamente all’obiettivo strategico “*Rafforzamento del ruolo dell’Autorità nell’ambito degli organismi internazionali*”.

Affinché la linea strategica possa continuare ad essere efficacemente perseguita nel tempo e l’Autorità mantenga e rafforzi la consolidata positiva reputazione internazionale, è necessario assicurare la continuità delle sopra descritte attività in tutti gli ambiti di intervento dell’Autorità.

Le attività internazionali - nella forma del dialogo all’interno degli Organismi e delle interlocuzioni con le istituzioni europee - offrono l’importante opportunità di incidere sui processi decisionali sovra-nazionali che disegnano il contesto nazionale di intervento dell’Autorità (si vedano, a mero titolo di esempio, i processi legislativi europei per la revisione dei plessi normativi delle comunicazioni elettroniche e dei servizi di media audiovisivi). Ciò è tanto più rilevante in una fase di radicale trasformazione del contesto tecnologico e di mercato verso un ecosistema digitale e dei conseguenti impatti sul disegno istituzionale.

Tale esigenza, determina un carico di lavoro che insiste significativamente sull’organizzazione, nonostante l’esperienza ad oggi maturata dal personale coinvolto.

D’altro canto, la sopracitata complessità dell’ecosistema digitale presidiato dall’Autorità e l’approccio sempre più integrato che il legislatore europeo prefigura per la sua gestione, richiedono un costante presidio di tutte le linee di attività che, in ambito europeo, si dipanano a partire dalla Strategia “*Digital Single Market*”. A tal fine, sarà fondamentale una periodica ed accurata pianificazione delle corrispondenti esigenze organizzative interne.

5. CONCLUSIONI

Gli obiettivi individuati nel Piano della *performance* 2016 dell’Autorità sono volti a potenziare l’attività di *enforcement* per le aree istituzionali di competenza (ovvero nei settori delle comunicazioni elettroniche, dell’audiovisivo, dell’editoria e postale) ed a migliorare, più in generale, l’efficienza dell’amministrazione, nel pieno rispetto dei principi di trasparenza ed integrità, alla luce delle risorse umane, finanziarie e strumentali disponibili.

La Relazione sulla *performance* espone i risultati raggiunti rispetto alle linee strategiche ed ai conseguenti obiettivi operativi stabiliti nel Piano della *performance* 2016 con particolare riferimento agli *output* realizzati ed ai risultati ottenuti di particolare rilevanza per i cittadini e gli altri *stakeholders* esterni dell’Autorità.

La Relazione sulla *performance* come già evidenziato fa riferimento, in una logica di coerenza e continuità a quanto elaborato dall’Autorità nel capitolo terzo della Relazione

Annuale 2017 dell'Autorità approvata dal Consiglio il 18 maggio 2017 e si inserisce nello svolgimento delle attività inerenti al ciclo della performance.

La redazione della presente relazione si inserisce nello svolgimento delle attività e iniziative perseguite dall'Autorità nel 2016 finalizzate a dare piena attuazione al ciclo delle *performance*.

Tali attività sono svolte in modo coordinato dagli Uffici di nuova istituzione incaricati delle attività di pianificazione e controllo e vedono anche il coinvolgimento, in qualità di soggetto terzo e secondo quanto di propria competenza, della Commissione di controllo interno, organismo indipendente di valutazione della *performance* istituito con delibera n. 176/12/CONS.

Tale coordinamento si rende necessario in ragione delle competenze già attribuite alla suddetta Commissione, vale a dire la verifica della realizzazione degli obiettivi stabiliti dalle norme vigenti e dalle direttive dell'Autorità, nonché la corretta ed economica gestione delle risorse pubbliche. A tal fine, la Commissione procede alla valutazione comparativa dei costi e dei rendimenti; è deputata inoltre alla verifica dell'imparzialità e del buon andamento dell'azione amministrativa svolta dalle Direzioni, dai Servizi e dagli Uffici dell'Autorità.

La delibera n. 161/15/CONS ha, inoltre, attribuito alla Commissione di controllo interno il compito di soggetto superiore di valutazione della performance a supporto delle strutture amministrative, così come il compito di promuovere e attestare l'assolvimento degli obblighi relativi alla trasparenza e all'integrità. Tali competenze trovano generale riferimento metodologico all'articolo 14, comma 4, lett. g), del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150.