

RELAZIONE SULLA PERFORMANCE ANNO 2018



**AUTORITÀ PER LE GARANZIE
NELLE COMUNICAZIONI**

Sommario

1. Presentazione della relazione.....	3
2. Sintesi delle informazioni di interesse per i cittadini e gli altri <i>stakeholders</i> esterni	4
2.1. Il contesto esterno di riferimento.....	4
2.2. L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni	8
<i>Tabella 1 – Distribuzione del personale complessivo in servizio in Agcom al 31 dicembre 2018, non comprensivo del personale Agcom in comando/fuori ruolo presso altre amministrazioni</i>	11
2.3. I risultati raggiunti	12
2.4. Le criticità e le opportunità.....	17
3. Obiettivi: risultati raggiunti e scostamenti	17
3.1. Albero della <i>performance</i>	17
<i>Tabella 2 – Albero della performance</i>	17
3.2. Attività svolte nel 2018 per realizzare gli obiettivi del Piano della <i>performance</i> ..	21
3.3. Obiettivi individuali.....	58
4. Pari opportunità’	59

1. Presentazione della relazione

Il presente documento rappresenta i principali risultati realizzati dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (Agcom) nell’anno 2018, in attuazione degli obiettivi strategici e ai correlati obiettivi annuali stabiliti nel Piano triennale della *performance* 2018 – 2020, approvato con la delibera n. 274/18/CONS del 6 giugno 2018.

L’Autorità, pur non rientrando nell’ambito soggettivo di applicazione del d.lgs. n. 150/2009, che si rivolge alle amministrazioni pubbliche di cui all’articolo 2, comma 2 del d.lgs. 30 marzo 2001, n. 165, ha ritenuto, in uno spirito di piena trasparenza nei confronti dei cittadini, degli utenti e degli *stakeholders*, di assoggettarsi ai principi generali in materia di ciclo di gestione della *performance*, a partire dall’adozione del Piano triennale.

La Relazione sulla *performance*, prevista dall’articolo 10 comma 1, lettera b) del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, recante “*Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni*”, è il documento che evidenzia, a consuntivo, con riferimento all’anno precedente, i risultati organizzativi e individuali raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati ed alle risorse, con rilevazione degli eventuali scostamenti. Essa rappresenta l’ultima fase del “ciclo di gestione della *performance*”, che consiste nell’insieme delle fasi in cui si inserisce il processo di misurazione e valutazione, e costituisce il principale momento di verifica circa il raggiungimento degli obiettivi fissati nel Piano triennale e negli altri documenti di indirizzo politico e di programmazione strategica dell’amministrazione.

Il presente documento, strutturato in coerenza con la precedente Relazione sulla *performance* per l’anno 2017, nella prima parte riporta una sintesi delle informazioni di interesse per i cittadini e per i portatori di interesse, delineando il contesto esterno di riferimento, la struttura organizzativa dell’Autorità, i principali risultati raggiunti e le criticità ed opportunità rilevate.

Nella seconda parte riporta, invece, informazioni di sintesi elaborate per ciascun obiettivo annuale assegnato alle singole unità organizzative, evidenziando i risultati raggiunti nell’anno 2018, ed il relativo livello di realizzazione degli obiettivi strategici e annuali previsti dal Piano triennale della *performance* 2018 – 2020.

Il documento si chiude con le iniziative adottate dall’Autorità in materia di promozione delle pari opportunità.

La presente Relazione sulla *performance* è stata approvata dal Consiglio dell’Autorità ed è pubblicata sul sito istituzionale www.agcom.it, nella sezione “Autorità

trasparente”, ai sensi dell’articolo 10, comma 8, lett. b) del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33.

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

2.1. Il contesto esterno di riferimento

L'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, nello svolgimento delle funzioni di regolamentazione e vigilanza attribuitele dalla legge (telecomunicazioni, audiovisivo, editoria e, dal 2012, servizi postali), opera in sinergia con un’ampia platea di soggetti pubblici e privati, quali consumatori, utenti e loro associazioni, operatori privati, le altre Autorità di regolazione, istituzioni nazionali e internazionali.

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

Nel corso del 2018 l’Autorità ha avviato numerose consultazioni pubbliche:

- consultazione pubblica per la regolamentazione delle procedure di passaggio dei clienti di operatori di rete fissa che utilizzano reti FTTH di operatori wholesale diversi da TIM (Delibera n. 215/18/CIR);
- consultazione pubblica concernente le risultanze delle attività di verifica del calcolo del costo netto del servizio universale in materia di servizi di comunicazione elettronica per gli anni 2006 e 2007 (Delibera n. 89/18/CIR)
- consultazione pubblica su possibili misure per la libera scelta delle apparecchiature terminali da parte di consumatori e utenti finali di servizi di connessione ad una rete pubblica di comunicazioni o di servizi di accesso ad internet (Delibera n. 35/18/CONS);
- consultazione pubblica su disposizioni in materia di fornitura dei servizi a sovrapprezzo in decade 4 attraverso SMS e MMS (Mobile Ticketing) (Delibera n. 106/18/CIR)
- consultazione pubblica sulle integrazioni alla delibera n. 621/15/CONS recante "*Condizioni giuridiche ed economiche di restituzione degli invii affidati ad altri operatori e rinvenuti nella rete di Poste Italiane*" (Delibera n. 293/18/CONS);

- consultazione pubblica sullo schema di provvedimento di adozione delle “*linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell’utenza nei contratti per adesione*” (Delibera n. 204/18/CONS);
- consultazione pubblica sulle misure finalizzate alla prevenzione della corruzione previste dal piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza 2018 – 2020 dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Delibera n. 181/18/CONS)
- consultazione pubblica sullo schema di regolamento in materia di obblighi di programmazione e investimento a favore di opere europee e di opere di produttori indipendenti (Delibera n. 184/18/CONS);
- consultazione pubblica finalizzata all’adozione delle misure di cui all’art. 44-quinquies, comma 1, lett. D), del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177 (Delibera n. 185/18/CONS);
- consultazione pubblica sullo schema di regolamento in materia di classificazione delle opere audiovisive destinate al Web e dei Videogiochi (Delibera n. 186/18/CONS);
- consultazione pubblica per modifiche ed integrazioni del piano di numerazione di cui alla delibera n. 8/15/CIR in attuazione della legge n. 5/2018 (Delibera n. 60/18/CIR);
- consultazione pubblica sulle procedure per l’assegnazione e le regole per l’utilizzo delle frequenze disponibili nelle bande 694-790 MHz, 3600-3800 MHz e 26.5-27.5 GHz per sistemi terrestri di comunicazioni elettroniche al fine di favorire la transizione verso la tecnologia 5G, ai sensi della legge 27 dicembre 2017, n. 205 (Delibera n. 89/18/CONS);
- consultazione pubblica in merito alla definizione delle caratteristiche tecniche e delle corrispondenti denominazioni delle diverse tipologie di infrastruttura fisica utilizzate per l’erogazione dei servizi di telefonia, reti televisive e comunicazioni elettroniche, ai sensi dell’art. 19 quinquiesdecies del decreto legge 16 ottobre 2017, n. 148 (Delibera n. 33/18/CONS).

Nel corso del 2018, l’Autorità ha proseguito il confronto continuo con i rappresentanti dei consumatori e degli utenti, in particolare nell’ambito del Tavolo permanente di confronto istituito con delibera n. 662/06/CONS. Si tratta di un tavolo tecnico permanente di consultazione con le associazioni dei consumatori per lo svolgimento di attività di confronto, di studio e di analisi sulle problematiche dei settori

di competenza, al fine di rendere più rapida ed efficace l'azione dell'Autorità a tutela dei consumatori e degli utenti.

Costante è stato anche il confronto con il Consiglio Nazionale degli Utenti (CNU) e con il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU), che da sempre consente all'Autorità di intrattenere, tramite questo canale privilegiato, un proficuo rapporto con il vasto mondo dell'utenza.

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

Rilevante è stato inoltre il rapporto di collaborazione con le Università, che nel corso dell'anno 2018 si è intensificato attraverso la stipulazione di nuove convenzioni: Convenzione quadro con l'Università degli Studi di Roma "La Sapienza" (delibera n. 162/18/CONS) e Convenzione quadro con l'Università degli studi di Catania (Delibera n. 143/18/CONS).

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

La finalità principale delle convenzioni siglate con gli Atenei è lo svolgimento coordinato di attività di reciproco interesse, quali l'attivazione di tirocini, lo svolgimento di master universitari e corsi di perfezionamento nelle materie di interesse istituzionale dell'Autorità, le attività di studio e ricerca congiunte, le attività di formazione rivolte al personale interno, l'organizzazione di convegni, seminari ed eventi formativi. L'Autorità è pienamente consapevole che il confronto costante con il mondo accademico costituisce

un elemento indispensabile di conoscenza e di stimolo per l'assolvimento delle proprie funzioni istituzionali.

Il rapporto costante con le Università si è inoltre tradotto, nel corso dell'ultimo anno, nella organizzazione, presso le Università convenzionate o presso l'Autorità stessa, di numerosi convegni e workshop, che sono stati realizzati grazie all'apporto derivante sia dal mondo accademico, sia dagli operatori del settore.

In questo quadro, si sono inseriti anche i numerosi patrocinii gratuiti rilasciati dall'Autorità per la promozione di numerosi eventi, che hanno visto la partecipazione congiunta di utenti, *stakeholders* e mondo accademico.

L'Autorità, nell'anno 2018, ha continuato a svolgere una funzione informativa e di supporto agli *stakeholders* nazionali e internazionali attraverso la pubblicazione, sul sito istituzionale, dell'*Osservatorio sulle comunicazioni*, nonché di report e *focus*, con l'obiettivo di fornire informazioni su specifici argomenti sui mercati di competenza dell'Autorità.

Costante è stata anche la cooperazione con le altre Autorità di regolazione. L'Autorità ha, infatti, promosso forme di collaborazione con le altre *authorities* attraverso lo scambio di informazioni, pareri e segnalazioni, secondo le modalità previste dalla legge e dai protocolli d'intesa, ed ha partecipato attivamente agli organismi di cooperazione regolamentari europei.

L'Autorità ha, inoltre, collaborato con altre istituzioni nazionali come i Comitati regionali per le comunicazioni (CORECOM), la Polizia Postale e la Guardia di Finanza. Continuo è stato il confronto con il Governo, con il Ministero dello Sviluppo Economico con il quale condivide diverse competenze, con il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo e con il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca.

In particolare, con quest'ultimo è stato siglato, a gennaio 2018, un Protocollo d'intesa concernente l'uso critico e consapevole delle tecnologie digitali. In virtù di tale Protocollo, l'Autorità e il MIUR si sono impegnate a: a) cooperare al fine di realizzare iniziative di comunicazione e informazione rivolte agli studenti, agli insegnanti e ai dirigenti scolastici; b) promuovere e divulgare, in ambito scolastico e sul territorio, iniziative di formazione all'uso consapevole della rete Internet e alla conoscenza dei diritti e dei doveri connessi all'utilizzazione delle tecnologie informatiche; c) organizzare convegni, seminari e ogni iniziativa di formazione utile a diffondere la cultura all'uso consapevole della Rete e alla conoscenza dei diritti e dei doveri connessi all'utilizzazione delle tecnologie informatiche e al contrasto ai fenomeni negativi, quali il cyberbullismo.

2.2. L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni

L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni è un'Autorità indipendente, istituita con la legge n. 249 del 31 luglio 1997, con funzioni di regolamentazione, di vigilanza, di composizione delle controversie e sanzionatorie nei settori delle comunicazioni elettroniche, dell'audiovisivo e dell'editoria. Con il decreto legge n. 201 del 6 dicembre 2011, le competenze dell'Autorità sono state estese anche al mercato dei servizi postali.

L'Autorità è organo collegiale e le sue decisioni sono assunte a maggioranza. Sono organi dell'Autorità il Presidente, la Commissione per le infrastrutture e le reti, la Commissione per i servizi e i prodotti ed il Consiglio dell'Autorità. Il Presidente dell'Autorità è nominato con decreto del Presidente della Repubblica, su proposta del Presidente del Consiglio dei Ministri, d'intesa con il Ministro dello Sviluppo Economico, previo parere favorevole delle competenti Commissioni parlamentari. Il Senato della Repubblica e la Camera dei deputati eleggono due Commissari ciascuno, i quali vengono nominati con decreto del Presidente della Repubblica. Il Presidente e i Componenti del Consiglio durano in carica 7 anni, non rinnovabili.

Il collegio è attualmente composto dal Presidente Angelo Marcello Cardani e da quattro Componenti, Antonio Martusciello, Antonio Nicita, Francesco Posteraro e Mario Morcellini, quest'ultimo eletto dal Senato il 1° febbraio 2017, in sostituzione di Antonio Preto, recentemente scomparso. Per lo svolgimento dei compiti ad essa assegnati, l'Autorità si avvale di una struttura operativa cui è preposto il Segretario generale, che risponde al Consiglio del complessivo funzionamento della struttura, assicura il coordinamento dell'azione amministrativa e vigila sulla efficienza e l'efficacia delle Direzioni e dei Servizi dell'Autorità. Il Segretario generale è coadiuvato da due Vice Segretari Generali.

Il Gabinetto del Presidente è costituito dal Capo di Gabinetto, da tre Consiglieri e da tre addetti di segreteria. Rispondono al Presidente ed al Consiglio, operando in piena autonomia, la Commissione di Controllo interno, la Commissione di garanzia e il Comitato etico.

Nel corso del 2017 e del 2018, l'Autorità ha messo a punto un articolato processo di riorganizzazione al fine di adeguare la struttura organizzativa al mutato quadro normativo, tecnologico e di mercato (delibere nn. 125/17/CONS, 172/17/CONS, 386/17/CONS, 405/17/CONS, 406/17/CONS, 232/18/CONS, 233/18/CONS, 346/18/CONS)

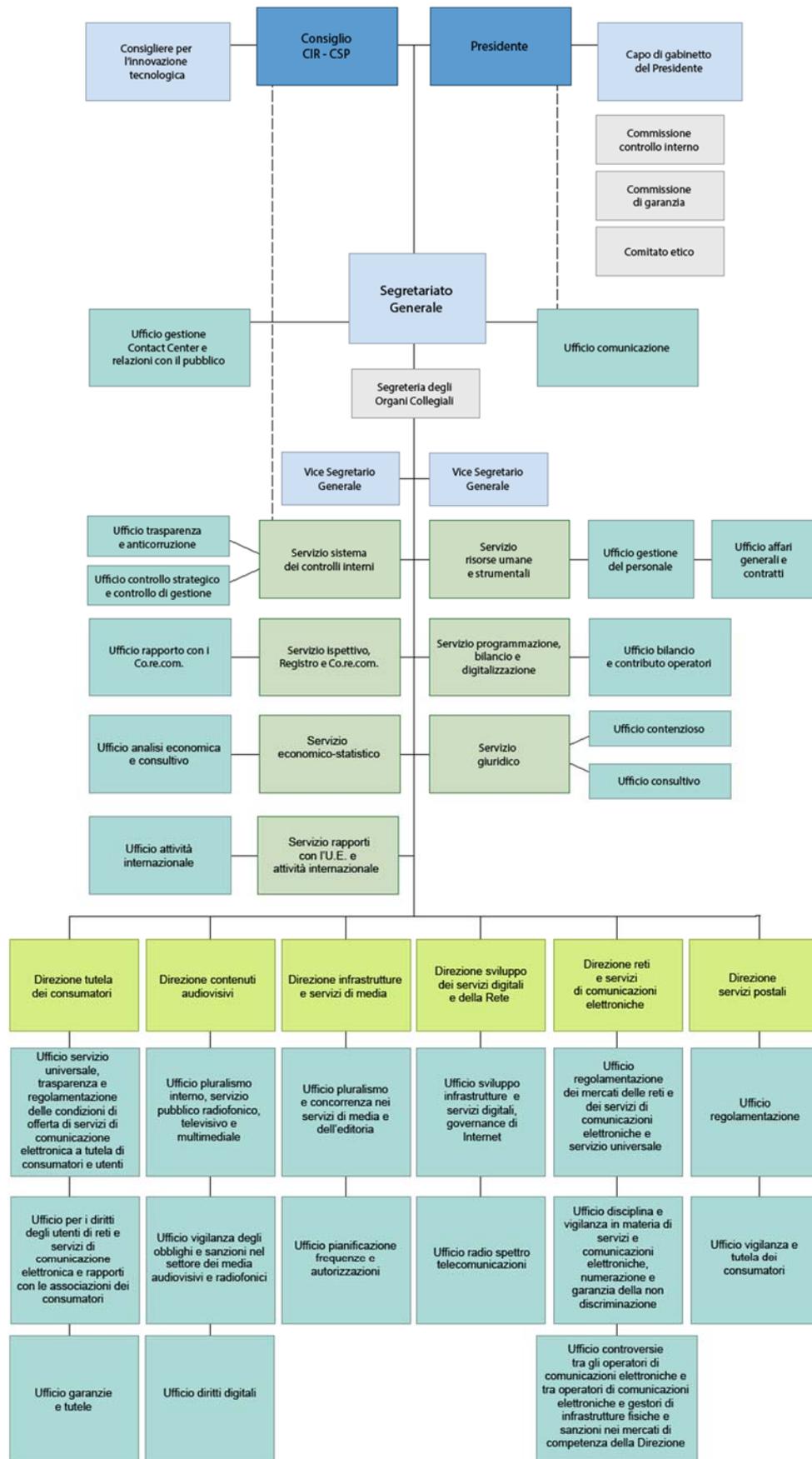
Gli uffici sono stati riorganizzati secondo criteri di migliore utilizzo delle risorse, aumento dell'efficienza, razionale divisione del lavoro e trasparenza verso le imprese e i

consumatori. Le Unità organizzative di primo livello sono state suddivise per ambiti di competenza più specifici, secondo una ripartizione delle attività che potesse garantire un miglioramento in termini di funzionalità e di efficienza.

Le innovazioni più rilevanti apportate da questi interventi regolamentari sono costituite, in modo particolare, dalla riunione, sotto la medesima struttura di primo livello, delle funzioni di gestione del personale e di quelle di approvvigionamento e gestione dei beni strumentali (con l'istituzione di un apposito "*Servizio Risorse umane e strumentali*"), dalla istituzione di un apposito Servizio di controllo interno (denominato "*Servizio Sistema dei controlli interni*").

Si segnala che, attesa la rilevanza che l'Autorità annette ai temi della trasparenza, della legalità e della lotta alla corruzione, nell'ambito della riorganizzazione del 2017 è stato istituito, all'interno del Servizio Sistema dei controlli interni, un apposito Ufficio trasparenza e anticorruzione, al quale sono state attribuite le attività e gli adempimenti previsti dalla normativa in materia di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni, nonché di prevenzione della corruzione.

L'attuale struttura organizzativa dell'Autorità è articolata in 6 Direzioni , 7 Servizi e 27 uffici, oltre al Consigliere per l'innovazione tecnologica che svolge attività di supporto per gli Organi collegiali, come rappresentato dall'organigramma al 31 dicembre 2018:



LEGENDA
 Linea continua = dipendenza gerarchica
 Tratteggio = dipendenza funzionale

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

Al 31 dicembre 2018, l’organico dell’Autorità è costituito da 335 dipendenti di ruolo (dipendenti con contratto a tempo indeterminato), di cui 33 appartenenti all’area dirigenziale, 180 con qualifica di funzionario, 99 con funzioni operative e 23 con mansioni esecutive.

Alla medesima data, i dipendenti con contratto di lavoro a tempo determinato sono 13, di cui 3 appartenenti all’area dirigenziale, 7 con qualifica di funzionario, 2 aventi funzioni operative e 1 avente funzione esecutiva.

Prestano, inoltre, servizio presso l’Autorità 6 dipendenti in posizione di comando, distacco o fuori ruolo provenienti da altre Amministrazioni.

Alla data del 31 dicembre 2018, 13 unità di personale Agcom risultano distaccate in qualità di esperti presso istituzioni comunitarie o internazionali, collocate fuori ruolo presso altre istituzioni di regolazione e garanzia, ovvero comandate presso uffici di diretta collaborazione di cariche di governo. Si riporta di seguito lo schema di distribuzione del personale tra le strutture:

Tabella 1 – Distribuzione del personale complessivo in servizio in Agcom al 31 dicembre 2018, non comprensivo del personale Agcom in comando/fuori ruolo presso altre amministrazioni

	Esecutivo	Operativo	Funzionario	Dirigente	Totale
Direzione infrastrutture e servizi media	1	6	8	2	17
Direzione sviluppo dei servizi digitali	1	2	7	3	13
Direzione reti e servizi di comunicazione	0	4	18	2	24
Direzione tutela dei consumatori	1	12	21	3	37
Direzione contenuti audiovisivi	0	6	24	4	34
Direzione Servizi Postali	1	1	14	3	19
Servizio sistema dei controlli interni	0	3	5	2	10
Servizio ispettivo, registro e Co. re. com	0	7	9	1	17

	Esecutivo	Operativo	Funzionario	Dirigente	Totale
Servizio Giuridico	1	3	15	2	21
Servizio economico - statistico	0	5	13	1	19
Servizio rapporti con l'Unione europea	0	1	5	1	7
Servizio Risorse Umane e Strumentali	16	18	11	3	48
Servizio Programmazione Bilancio e Digit	1	15	9	2	27
Segretariato generale	2	6	8	5	21
Staff Consiglio	0	11	15	0	26
Gabinetto dell'Autorità	0	0	0	1	1
	24	100	182	35	341

In materia di gestione del personale, sono state portate a compimento le procedure interne atte all'erogazione dell'indennità incentivante individuale per l'anno 2018 (c.d. premio di valutazione). In particolare, con comunicazione di servizio n. 1/19/SRU recante "*Indennità incentivante individuale – premio di valutazione – anno 2018*" 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 2018, in relazione alle finalità assegnate a ciascun dipendente dal Responsabile della Struttura di appartenenza.

2.3. I risultati raggiunti

Gli obiettivi strategici individuati dall'Autorità nel Piano della *performance* 2018 – 2020 mirano a finalità di *enforcement* delle attività di regolamentazione e vigilanza nei settori delle comunicazioni elettroniche, radiotelevisivo, editoriale, dei diritti digitali e dei servizi postali.

In particolare, il *Piano*, quale documento programmatico triennale che dà avvio al ciclo di gestione della performance, articola la pianificazione strategica dell'Autorità secondo la classica struttura ad albero, individuando tre livelli di obiettivi:

1. gli **obiettivi generali**, quali obiettivi di lungo periodo direttamente riconducibili al mandato istituzionale definito dal quadro normativo di riferimento:

1. Svolgimento dei compiti di carattere istituzionale;

2. Promozione di maggiori livelli di trasparenza.

2. gli **obiettivi strategici**, quali obiettivi di medio periodo (triennale), che guidano l'attività dell'Autorità fissando le priorità di intervento sulla base delle quali orientare l'azione amministrativa:

1. Promozione di una regolamentazione pro - concorrenziale e convergente per lo sviluppo di reti e servizi;

2. Tutela del pluralismo e della parità di accesso ai mezzi di informazione;

3. Tutela dell'utenza e delle categorie deboli;

4. Promozione della cultura della legalità nella fruizione di opere digitali;

5. Efficiente allocazione delle risorse scarse: frequenze, numerazione;

6. Efficienza, efficacia e trasparenza dell'azione amministrativa;

7. Rafforzamento del ruolo AGCOM nell'ambito degli organismi internazionali.

3. gli **obiettivi annuali**, quali obiettivi di breve periodo (un anno), che descrivono, schematicamente e per punti, le linee di intervento ritenute funzionali per il perseguimento degli obiettivi strategici. Tali obiettivi, chiari e misurabili, sono stati assegnati alle unità organizzative di primo livello competenti per materia.

Nel capitolo successivo verranno descritti i principali risultati raggiunti nel 2018 e il livello di raggiungimento degli obiettivi annuali di riferimento.

Di seguito si espongono, invece, le principali attività realizzate nel corso dell'anno 2018 per realizzare gli obiettivi di trasparenza e prevenzione della corruzione.

Trasparenza

Con delibera n. 232/18/CONS dell'8 maggio 2018, è stato istituito, all'interno del Servizio sistema dei controlli interni, l'Ufficio trasparenza e anticorruzione per la gestione delle attività e degli adempimenti previsti dalla normativa sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni, nonché di prevenzione della corruzione. Il Dirigente dell'Ufficio svolge le funzioni di Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza (RPCT).

Nel corso del 2018, l'Ufficio ha svolto stabilmente attività di controllo sull'adempimento degli obblighi di trasparenza da parte dell'Autorità, assicurando la completezza e il tempestivo aggiornamento dei dati e dei documenti oggetto di pubblicazione nella sezione "*Autorità trasparente*" del sito istituzionale. Il Responsabile per la prevenzione della corruzione e della trasparenza ha proseguito le attività volte ad assicurare il reperimento di dati, informazioni e documenti mancanti o da aggiornare, attraverso una costante interlocuzione con la struttura, secondo il modello organizzativo

previsto dall'articolo 29 del Regolamento Trasparenza dell'Autorità, che prevede il coinvolgimento dei Referenti per la trasparenza di ciascuna unità organizzativa di primo livello.

In particolare, si è proceduto alla verifica della rispondenza della struttura della sezione del sito dedicata alla trasparenza alle vigenti disposizioni in materia, intervenendo sulla stessa articolazione e sulle modalità di rappresentazione dei dati, e predisponendo nuovi formati tabellari con la finalità di consentire una più agevole consultazione delle informazioni.

Sono stati predisposti nuovi modelli per le dichiarazioni che, ai sensi del Decreto Trasparenza, le categorie di soggetti interessati sono tenute a rilasciare, inclusi i titolari di incarichi di consulenza e collaborazione, nonché i componenti esterni delle commissioni concorsuali e di gara.

Inoltre, il RPCT, con l'ausilio dell'Ufficio trasparenza ed anticorruzione, ha svolto funzione di indirizzo e supporto per la rilevazione dei dati oggetto di pubblicazione, fornendo chiarimenti e formulando indicazioni operative ai Referenti per la trasparenza delle singole unità organizzative; ha redatto la Relazione sullo stato di attuazione delle misure volte a prevenire il fenomeno della corruzione per l'anno 2018, pubblicata nella sezione "*Autorità trasparente*" del sito, che contiene informazioni sulle modalità di svolgimento degli adempimenti in materia di trasparenza e sulle istanze in materia di accesso civico, pervenute nel periodo di riferimento; ha provveduto, fermo restando il rispetto degli obblighi di pubblicazione previsti dal Decreto Trasparenza, ad assicurare l'attuazione delle ulteriori misure di trasparenza previste nel Piano triennale, rilevanti anche sotto il profilo di prevenzione della corruzione; ha predisposto la proposta di Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza dell'Autorità 2019-2021, adottato dal Consiglio con delibera n. 32/19/CONS del 4 febbraio 2019; ha effettuato il costante monitoraggio delle istanze di accesso pervenute in Autorità, al fine di garantire, insieme con i Responsabili delle unità organizzative, la regolare esecuzione dell'istituto dell'accesso civico secondo le disposizioni contenute nel Regolamento Trasparenza e nel Regolamento relativo alla disciplina dell'accesso, di cui alla delibera n. 383/17/CONS; ha curato i rapporti con la Commissione di controllo, nell'esercizio delle funzioni di Organismo Indipendente di Valutazione, per la procedura di attestazione dell'assolvimento degli obblighi previsti dalle norme in materia di trasparenza in capo all'Autorità, ai sensi dell'articolo 14, comma 4, lett. g), del d. lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 e delle delibere n. 141/2018 e n. 141/2019 dell'Anac.

Prevenzione della corruzione

L'Autorità ha provveduto all'aggiornamento, per l'anno 2018, del Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza 2018-2020, approvato con delibera n. 200/18/CONS del 24 aprile 2018.

Di seguito, si espongono le principali attività in materia di anticorruzione, realizzate nel 2018 in attuazione del Piano.

L'Autorità ha adottato il nuovo Codice etico e di comportamento, approvato con delibera n. 552/18/CONS del 13 novembre 2018. L'adozione del nuovo Codice etico rappresenta una delle principali misure di prevenzione della corruzione a livello decentrato, come indicato dal Piano nazionale anticorruzione.

Nel corso del 2018, sono proseguite le attività finalizzate alla informatizzazione dei processi, che costituisce una misura trasversale di prevenzione della corruzione particolarmente efficace.

L'Autorità ha, in particolare, proseguito l'attività di informatizzazione dei processi interni che, nel 2019, vedrà l'avvio delle seguenti attività: il nuovo sistema di gestione documentale integrato dell'Autorità; il workflow di processo, all'esito dell'attività di analisi e disegno dei flussi di lavoro e documentali che caratterizzano i procedimenti svolti dall'Autorità; la creazione di un *database* unico dei fascicoli amministrativi con l'adozione di un sistema centralizzato per la codificazione e l'identificazione univoca dei procedimenti, utile anche ad una più immediata comunicazione all'esterno della mole dell'operato dell'Autorità e della tipologia di attività svolte; la messa a regime della "scrivania del dipendente".

Le iniziative, invece, già a regime nel 2018, hanno riguardato il Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC), il Catasto Nazionale delle Frequenze, il CANORAD (sul quale vengono acquisite e storicizzate le comunicazioni ex art. 4 d.m. 23 ottobre 2000 relative al pagamento del canone annuo di concessione per l'esercizio dell'attività di radiodiffusione sonora in FM) e, da ultimo, il sistema ConciliaWeb.

Sempre in materia di prevenzione della corruzione, sono state effettuate le attività di formazione del personale, che hanno riguardato, in modo particolare, i soggetti addetti alle aree a più elevato rischio di corruzione, come previsto dalla legge n. 190/2012 (Legge anticorruzione). La formazione del personale costituisce, infatti, un valido strumento per la riqualificazione professionale e la valorizzazione delle competenze, fondato su meccanismi oggettivi e trasparenti.

L'Autorità, nel 2018, ha acquisito un apposito applicativo idoneo a garantire la riservatezza tramite strumenti crittografici del dipendente che segnala illeciti (c.d. *whistleblowing*). Tale applicativo non esaurisce le modalità con le quali i dipendenti dell'Autorità possono segnalare condotte illecite, poiché esse possono altresì venire denunciate sia oralmente che per iscritto. Tuttavia, esso è l'unico strumento che consente di mantenere riservata l'identità del denunciante anche nei confronti del Responsabile per la prevenzione della corruzione.

Sempre ai fini di prevenzione della corruzione, nel 2018 è proseguito il monitoraggio dei tempi procedurali, che ha riguardato i procedimenti di competenza delle diverse strutture. Inoltre, si è provveduto alla mappatura dei rischi o *Risk Assessment*, quale attività che viene compiuta annualmente dal Responsabile per la prevenzione della corruzione e la trasparenza al fine di individuare le aree organizzative più esposte al rischio di fenomeni corruttivi. Anche nel 2018, la mappatura dei rischi ha costituito la fondamentale attività propedeutica alla stesura del Piano Triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza. L'attività di mappatura condotta nel corso del 2018 è stata inizialmente focalizzata sulla mappatura dei processi, intendendo come tali un insieme di attività interrelate che creano valore trasformando delle risorse (input del processo) in un prodotto (output del processo) destinato ad un soggetto interno o esterno all'amministrazione (utente). Pertanto, ciascun Referente di ogni Unità organizzativa ha analizzato i processi/attività posti in essere nella propria struttura di appartenenza.

A ciò si sono aggiunte ulteriori attività svolte ai sensi dell'articolo 1, comma 7, della legge n. 190/2012 e dell'articolo 23, comma 2, del Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità, che hanno riguardato, in particolare: l'accesso telematico a dati, documenti e procedimenti, che rappresenta una misura trasversale di prevenzione della corruzione; l'attivazione di meccanismi di formazione, attuazione e controllo delle decisioni idonei a prevenire il rischio di corruzione per i soggetti firmatari del provvedimento finale, quando essi siano distinti dal responsabile del procedimento; la previsione di misure atte alla verifica sullo svolgimento di incarichi extraistituzionali; la verifica della sussistenza di eventuali precedenti penali a carico dei dipendenti e/o dei soggetti a cui si intendono conferire degli incarichi, che prevede un obbligo di certificazione circa l'assenza di eventuali procedimenti penali per i membri di Commissione di gara e di concorso e per i responsabili delle singole unità organizzative e dei titolari di incarichi dirigenziali, anche di vertice; l'inserimento nei capitolati speciali d'onori di patti d'integrità, nonché il monitoraggio dei rapporti tra l'amministrazione e i

soggetti che con la stessa stipulano contratti o che sono interessati a procedimenti di autorizzazione, concessione o erogazione di vantaggi economici di qualunque genere.

2.4. Le criticità e le opportunità

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

Per questo motivo, l’Autorità è fortemente impegnata nella pianificazione e sperimentazione di un modello di misurazione e valutazione della *performance* che, sebbene al momento ancora in divenire, nel corso dei prossimi anni si conformi pienamente al modello proposto dal d.lgs. n. 150/2009.

3. Obiettivi: risultati raggiunti e scostamenti

3.1. Albero della *performance*

Nel Piano triennale della *performance* 2018 – 2020, approvato con delibera n. 274/18/CONS del 6 giugno 2018, l’Autorità ha definito gli obiettivi strategici e gli obiettivi annuali relativi al periodo pluriennale di riferimento, in un’ottica di *enforcement* dell’azione amministrativa, in termini di efficienza ed efficacia.

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

Tabella 2 – Albero della *performance*

OBIETTIVO STRATEGICO	OBIETTIVO ANNUALE	U.O.
1. PROMOZIONE DI UNA REGOLAMENTAZIONE PRO-CONCORRENZIALE E CONVERGENTE PER LO SVILUPPO DI RETI E SERVIZI	1.1 Completamento e adeguamento dell'impianto regolamentare sottostante alla fornitura dei servizi all'ingrosso.	DRS (Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche)
	1.2 Rafforzamento della vigilanza dei servizi di roaming internazionale e net	DSD (Direzione sviluppo dei servizi)

	neutrality e del monitoraggio dello sviluppo dei servizi digitali innovativi.	digitali e della rete)
	1.3 Rafforzamento delle attività di analisi delle tecnologie e dei mercati a supporto della regolamentazione.	SES (Servizio Economico-statistico)
	1.4 Miglioramento dell'efficacia dell'azione regolamentare del settore postale attraverso una ricognizione puntuale degli operatori presenti sul mercato ed un aggiornamento delle regole esistenti per il rilascio dei titoli abilitativi.	DSP (Direzione servizi postali)
	1.5 Sviluppo di una regolamentazione a garanzia dei diritti dei consumatori e vigilanza e sul rispetto della normativa vigente tesa a garantire la correttezza e la continuità del servizio postale sull'intero territorio nazionale.	DSP (Direzione servizi postali)
2. TUTELA DEL PLURALISMO E DELLA PARITA' DI ACCESSO AI MEZZI DI INFORMAZIONE	2.1 Aggiornamento della disciplina in materia di accesso ai mezzi di informazione.	DCA (Direzione contenuti audiovisivi)
	2.2 Semplificazione e aggiornamento della regolamentazione in materia di pubblicità radiotelevisiva e televendite.	DCA (Direzione contenuti audiovisivi)
	2.3 Analisi dei mercati del settore radiofonico ed eventuale accertamento della sussistenza di posizioni dominanti.	DIS (Direzione infrastrutture e servizi di media)
	2.4 Verifica dei limiti a tutela del pluralismo e studio di nuove forme di intervento online.	SES (Servizio Economico-statistico)
3. TUTELA DELL'UTENZA E DELLE CATEGORIE DEBOLI	3.1 Rafforzamento della conoscibilità da parte degli utenti delle reali prestazioni erogate dagli operatori di reti mobili e fisse	DTC (Direzione tutela dei consumatori)

	nell'accesso a internet e alle principali applicazioni.	
	3.2 Enforcement della nuova disciplina in materia di esercizio del diritto di recesso introdotte dalla Legge Concorrenza.	DTC (Direzione tutela dei consumatori)
	3.3 Sviluppo ed efficientamento del sistema di informazione per i diritti degli utenti.	SEG - Ufficio Contact center
	3.4 Incentivazione delle iniziative di autoregolamentazione e co-regolamentazione a tutela dell'utenza e della concorrenza del settore media.	DCA (Direzione contenuti audiovisivi)
4. PROMOZIONE DELLA CULTURA DELLA LEGALITÀ NELLA FRUIZIONE DI OPERE DIGITALI	4.1 Rafforzamento di interventi finalizzati all'adozione di migliori modelli di distribuzione dell'offerta legale on-line.	DCA (Direzione contenuti audiovisivi)
	4.2 Sviluppo delle iniziative tese a tutelare la produzione audiovisiva indipendente.	DCA (Direzione contenuti audiovisivi)
5. EFFICIENTE ALLOCAZIONE DELLE RISORSE SCARSE: FREQUENZE, NUMERAZIONE	5.1 Individuazione di iniziative tese a garantire l'uso efficiente delle risorse di numerazione e lo sviluppo dei servizi M2M - "Internet delle cose".	DRS (Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche)
	5.2 Assegnazione delle bande pioniere per lo sviluppo dei servizi 5G.	DSD (Direzione sviluppo dei servizi digitali e della rete)
	5.3 Elaborazione PNAF 2018 e definizione dei criteri di conversione e assegnazione diritti d'uso frequenze radiotelevisive (Adempimenti Legge Bilancio 2018).	DIS (Direzione infrastrutture e servizi di media)
6. EFFICIENZA, EFFICACIA E TRASPARENZA	6.1 Realizzazione di un sistema di comunicazione istituzionale chiaro e trasparente.	SEG – Ufficio comunicazione

DELL' AZIONE AMMINISTRATIVA	6.2 Potenziamento dell'attività di vigilanza - mediante verifiche anche ispettive - dell'adempimento degli obblighi di comunicazione ad Agcom, da parte delle P.A. e degli enti pubblici nazionali e territoriali, delle spese sostenute per la comunicazione istituzionale.	SIR (Servizio Ispettivo, registro e Co.re.com)
	6.3 Sviluppo del progetto di Digital Transformation in coerenza con il piano approvato.	SPB (Servizio Programmazione, bilancio e digitalizzazione)
	6.4 Implementazione dei sistemi dei controlli interni.	SCI (Servizio Sistema dei controlli interni)
	6.5 Rafforzamento delle attività di prevenzione della corruzione e della trasparenza (anche attraverso il coinvolgimento dei soggetti esterni legittimati).	SCI (Servizio Sistema dei controlli interni)
	6.6 Rafforzamento del quadro regolamentare interno.	SGI (Servizio Giuridico)
	6.7 Implementazione di sistemi di misurazione delle performance individuali e organizzative.	SRU (Servizio Risorse umane e strumentali)
	7. RAFFORZAMENTO DEL RUOLO AGCOM NELL' AMBITO DEGLI ORGANISMI INTERNAZIONALI	7.1 Potenziamento del ruolo dell' Autorità nell'ambito degli organismi europei di cooperazione regolamentare settoriale (BEREC, ERGA, ERGP).
7.2 Rafforzamento del ruolo dell' Autorità con riguardo ai processi legislativi europei nei settori di riferimento.		SRI (Servizio Rapporti con l'Unione Europea e attività internazionale)

3.2. Attività svolte nel 2018 per realizzare gli obiettivi del Piano della *performance*

Nel presente paragrafo, si illustrano le attività svolte dall’Autorità nell’anno 2018 allo scopo di realizzare gli obiettivi strategici ed annuali definiti dal Piano della *performance*, ed i risultati ottenuti (*outcome*).

Per l’anno 2018, l’Agcom ha identificato 7 obiettivi strategici 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 27 obiettivi annuali, 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, si riporta uno schema di sintesi degli obiettivi strategici e degli obiettivi annuali, con indicazione dello stato di raggiungimento degli stessi da parte delle strutture preposte, così graduati:

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

1.	PROMOZIONE DI UNA REGOLAMENTAZIONE PRO-CONCORRENZIALE E CONVERGENTE PER LO SVILUPPO DI RETI E SERVIZI	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
1.1	Completamento e adeguamento dell’impianto regolamentare sottostante alla fornitura dei servizi all’ingrosso.	DRS	100% (completato)
1.2	Rafforzamento della vigilanza dei servizi di roaming internazionale e net neutrality e del monitoraggio dello sviluppo dei servizi digitali innovativi.	DSD	Tra 75 % (avanzato) e 100 % (completato)
1.3	Rafforzamento delle attività di analisi delle tecnologie e dei mercati a supporto della regolamentazione.	SES	100% (completato)
1.4	Miglioramento dell’efficacia dell’azione regolamentare del settore postale attraverso una ricognizione puntuale degli operatori presenti sul mercato ed un aggiornamento delle regole esistenti per il rilascio dei titoli abilitativi.	DSP	Tra 75 % (avanzato) e 100 % (completato)
1.5	Sviluppo di una regolamentazione a garanzia dei diritti dei consumatori e vigilanza e sul rispetto della normativa vigente tesa a garantire la correttezza e la continuità del servizio postale sull’intero territorio nazionale.	DSP	Tra 75 % (avanzato) e 100 % (completato)

2.	TUTELA DEL PLURALISMO E DELLA PARITA' DI ACCESSO AI MEZZI DI INFORMAZIONE	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
2.1	Aggiornamento della disciplina in materia di accesso ai mezzi di informazione.	DCA	50% (in corso)
2.2	Semplificazione e aggiornamento della regolamentazione in materia di pubblicità radiotelevisiva e televendite.	DCA	100 % (completato)
2.3	Analisi dei mercati del settore radiofonico ed eventuale accertamento della sussistenza di posizioni dominanti.	DIS	75% (avanzato)
2.4	Verifica dei limiti a tutela del pluralismo e studio di nuove forme di intervento online.	SES	100% (completato)
3.	TUTELA DELL'UTENZA E DELLE CATEGORIE DEBOLI	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
3.1	Rafforzamento della conoscibilità da parte degli utenti delle reali prestazioni erogate dagli operatori di reti mobili e fisse nell'accesso a internet e alle principali applicazioni.	DTC	100% (completato)
3.2	Enforcement della nuova disciplina in materia di esercizio del diritto di recesso introdotte dalla Legge Concorrenza.	DTC	100% (completato)
3.3	Sviluppo ed efficientamento del sistema di informazione per i diritti degli utenti.	SEG - Ufficio Contact center	100% (completato)
3.4	Incentivazione delle iniziative di autoregolamentazione e co-regolamentazione a tutela dell'utenza e della concorrenza del settore media.	DCA	100% (completato)
4.	PROMOZIONE DELLA CULTURA DELLA LEGALITÀ NELLA FRUIZIONE DI OPERE DIGITALI	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
4.1	Rafforzamento di interventi finalizzati all'adozione di migliori modelli di distribuzione dell'offerta legale on-line.	DCA	100% (completato)
4.2	Sviluppo delle iniziative tese a tutelare la produzione audiovisiva indipendente.	DCA	Tra 75 % (avanzato) e 100 % (completato)
5.	EFFICIENTE ALLOCAZIONE DELLE RISORSE SCARSE: FREQUENZE, NUMERAZIONE	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
5.1	Individuazione di iniziative tese a garantire l'uso efficiente delle risorse di numerazione e lo sviluppo dei servizi M2M - "Internet delle cose".	DRS	Tra 75 % (avanzato) e 100 % (completato)
5.2	Assegnazione delle bande pioniere per lo sviluppo dei servizi 5G.	DSD	100% (completato)
5.3	Elaborazione PNAF 2018 e definizione dei criteri di conversione e assegnazione diritti d'uso frequenze radiotelevisive (Adempimenti Legge Bilancio 2018).	DIS	Tra 75 % (avanzato) e 100 % (completato)

6.	EFFICIENZA, EFFICACIA E TRASPARENZA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
6.1	Realizzazione di un sistema di comunicazione istituzionale chiaro e trasparente.	SEG – Ufficio comunicazione	75 % (avanzato)
6.2	Potenziamento dell'attività di vigilanza - mediante verifiche anche ispettive - dell'adempimento degli obblighi di comunicazione ad Agcom, da parte delle P.A. e degli enti pubblici nazionali e territoriali, delle spese sostenute per la comunicazione istituzionale.	SIR	100% (completato)
6.3	Sviluppo del progetto di Digital Transformation in coerenza con il piano approvato.	SPB	Tra 75% (avanzato) e 100 % (completato)
6.4	Implementazione dei sistemi dei controlli interni.	SCI	100% (completato)
6.5	Rafforzamento delle attività di prevenzione della corruzione e della trasparenza (anche attraverso il coinvolgimento dei soggetti esterni legittimati).	SCI	100% (completato)
6.6	Rafforzamento del quadro regolamentare interno.	SGI	Tra 75 % (avanzato) e 100 % (completato)
6.7	Implementazione di sistemi di misurazione delle performance individuali e organizzative.	SRU	100% (completato)
7.	Rafforzamento del ruolo di AGCOM nell'ambito degli organismi internazionali	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
7.1	Potenziamento del ruolo dell'Autorità nell'ambito degli organismi europei di cooperazione regolamentare settoriale (BEREC, ERGA, ERGP).	SRI	100% (completato)
7.2	Rafforzamento del ruolo dell'Autorità con riguardo ai processi legislativi europei nei settori di riferimento.	SRI	100% (completato)

Nelle pagine seguenti, si fornisce una descrizione dei principali risultati conseguiti in relazione a ciascun obiettivo.

OBIETTIVO STRATEGICO 1 PROMOZIONE DI UNA REGOLAMENTAZIONE PRO-CONCORRENZIALE E CONVERGENTE PER LO SVILUPPO DI RETI E SERVIZI.	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 1.1 Completamento e adeguamento dell'impianto regolamentare sottostante alla fornitura dei servizi all'ingrosso.	DRS	100% (completato)

Nell'ambito dell'obiettivo annuale concernente il completamento ed adeguamento dell'impianto regolamentare sottostante alla fornitura dei servizi all'ingrosso, l'Autorità ha posto in essere una serie di attività, di seguito brevemente illustrate.

E' stato concluso il procedimento concernente l'approvazione delle offerte di riferimento di Telecom Italia per i servizi *bitstream* su rete in rame e per i servizi *bitstream* NGA, servizio VULA e relativi servizi accessori, per l'anno 2017 (delibera n. 87/18/CIR del 28 maggio 2018). Le principali novità hanno riguardano le condizioni economiche per l'anno 2017 dei servizi che, nell'ambito dell'analisi dei mercati di cui alla delibera n. 623/15/CONS¹, sono soggetti ad orientamento al costo (contributi *una tantum*, banda – ATM ed Ethernet - e servizi accessori). La delibera n. 87/18/CIR ha fornito, inoltre, specifiche indicazioni circa: i) i canoni dei nuovi profili VULA FTTC (200/20 Mbps) ed FTTH (1.000/100 Mbps e 1.000/500 Mbps); ii) il nuovo servizio di accesso (Dynamic) attivabile e disattivabile su base temporanea proposto da Telecom Italia; iii) sconti a volumi/contratti di periodo (Easy Fiber); iv) SLA e penali nel caso di malfunzionamenti in *postprovisioning*.

L'Autorità ha, altresì, concluso il procedimento concernente l'approvazione dell'offerta di riferimento di Telecom Italia per l'anno 2017 relativa ai servizi trasmissivi a capacità dedicata (circuiti *terminating*, flussi di interconnessione, kit di consegna e raccordi interni di centrale), con l'approvazione della delibera n. 78/18/CIR del 17 maggio 2018. Tale delibera approva, con modifiche, l'offerta di riferimento di Telecom Italia relativa ai citati servizi. Le principali modifiche riguardano le condizioni economiche, dei servizi trasmissivi a capacità dedicata. In particolare, Telecom Italia è tenuta a riformulare le condizioni economiche dei seguenti servizi: i) circuiti *terminating* Ethernet su fibra ottica con configurazione “standard”; ii) circuiti *terminating* Ethernet su fibra ottica con configurazione “in doppia via”; iii) circuiti *terminating* Ethernet su fibra ottica con configurazione “in doppia via e doppio apparato”; iv) kit di raccolta circuiti *terminating* Ethernet su fibra ottica; v) flussi di interconnessione regionali e locali PDH/SDH; vi) flussi di interconnessione regionali e locali Ethernet over SDH.

¹ Con la delibera n. 623/2015, l'Autorità ha approvato il provvedimento finale concernente l'analisi dei mercati dei servizi di accesso alla rete fissa (mercati nn. 3a e 3b della Raccomandazione della Commissione europea n. 2014/710/UE e n. 1 della Raccomandazione n. 2007/879/CE). I mercati rilevanti individuati sono i seguenti: i) mercato dei servizi di accesso al dettaglio alla rete telefonica pubblica in postazione fissa per clienti residenziali (mercato n. 1a); ii) mercato dei servizi di accesso al dettaglio alla rete telefonica pubblica in postazione fissa per clienti non residenziali (mercato n. 1b); iii) mercato dei servizi di accesso locale all'ingrosso in postazione fissa (mercato n. 3a); iv) mercato dei servizi di accesso centrale all'ingrosso in postazione fissa per i prodotti di largo consumo (mercato n. 3b). I mercati dei servizi di accesso al dettaglio alla rete telefonica pubblica in postazione fissa per clienti residenziali e non residenziali (mercati nn. 1a e 1b) non sono suscettibili di regolamentazione ex ante. Nei mercati dei servizi di accesso locale all'ingrosso in postazione fissa (mercato n. 3a) e dei servizi di accesso centrale all'ingrosso in postazione fissa per i prodotti di largo consumo (mercato n. 3b) Telecom Italia è identificata come operatore detentore di significativo potere di mercato. In ragione di ciò, nei mercati 3a e 3b si impongono in capo a Telecom Italia gli obblighi di: accesso, trasparenza, non discriminazione, separazione contabile, contabilità dei costi e controllo dei prezzi.

E' stato inoltre concluso il procedimento relativo all'approvazione dell'offerta di riferimento di Telecom Italia per l'anno 2017 relativa ai servizi di raccolta, terminazione e transito delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa (delibera n. 90/18/CIR del 28 maggio 2018). Con tale delibera è stata approvata, con modifiche, l'offerta di riferimento di Telecom Italia per l'anno 2017 relativa ai citati servizi. Le principali modifiche riguardano le condizioni economiche dei servizi soggetti ad orientamento al costo per i quali, a parte il servizio di fatturazione delle chiamate verso numerazioni a sovrapprezzo che risulta in aumento, sono stati approvati dei prezzi invariati o inferiori rispetto a quelli del 2016. Con particolare riferimento alle condizioni economiche per la prestazione di portabilità del numero su rete fissa, è stato confermato il passaggio al modello *bill and keep* (azzeramento dei contributi *wholesale* per tutti gli operatori) dal 1° gennaio 2017, come anticipato al mercato nell'ambito del provvedimento di approvazione delle offerte di riferimento per gli anni 2015-2016 (delibera n. 33/17/CIR).

Con la delibera n. 88/18/CIR del 28 maggio 2018, si è concluso il procedimento concernente l'applicabilità del meccanismo di ripartizione e valutazione del costo netto del servizio universale in materia di servizi di comunicazione elettronica per gli anni 2008 e 2009. In base a tale delibera, la fornitura delle obbligazioni di servizio universale per l'anno 2008 non determina un costo netto e, pertanto, non è applicabile il meccanismo di ripartizione ai sensi dell'art. 3, comma 6, lett. b) dell'Allegato 11 al Codice delle comunicazioni elettroniche (Codice). Diversamente, la fornitura delle obbligazioni di servizio universale per l'anno 2009 determina un costo netto per un valore pari a 11,61 milioni di euro, risultato iniquo. Pertanto, con riferimento a tale annualità, risulta applicabile il meccanismo di ripartizione, ai sensi dell'art. 3, comma 2, dell'Allegato 11 al Codice.

L'Autorità, sempre nell'ambito dell'obiettivo annuale in rassegna, ha poi completato il procedimento di revisione complessiva del sistema di *key performance indicator* di non discriminazione (delibera n. 395/18/CONS del 25 luglio 2018), in accordo a principi di semplificazione, non contraddittorietà ed uniformità e conformemente alle indicazioni della raccomandazione della Commissione europea sulla non discriminazione e le metodologie di costo dell'11 settembre 2013.

Ancora, nell'anno 2018 l'Autorità ha definito le caratteristiche tecniche e le corrispondenti denominazioni delle diverse tipologie di infrastruttura fisica utilizzate per l'erogazione dei servizi di telefonia, reti televisive e comunicazioni elettroniche, ai sensi dell'art. 19 *quinquiesdecies* del decreto legge 16 ottobre 2017, n. 148 (delibera n. 292/18/CONS del 27 giugno 2018). Tale provvedimento definisce le caratteristiche

tecniche e le corrispondenti denominazioni delle diverse tipologie di infrastruttura con cui sono erogati i servizi di accesso fisso a banda larga e ultralarga alla clientela finale ed impone, in capo agli operatori di comunicazione elettronica, alcuni obblighi di trasparenza nelle comunicazioni pubblicitarie e descrittive dell'offerta, oltre che in sede contrattuale.

Nell'anno 2018, infine, sono state approvate le disposizioni integrative alla delibera n. 584/16/CONS in materia di linee guida per la valutazione della replicabilità delle offerte al dettaglio dell'operatore notificato per i servizi di accesso alla rete fissa (delibera n. 614/18/CONS del 19 dicembre 2018). Con tale delibera, in particolare, sono stati approvati gli esiti della consultazione pubblica, avviata con delibera n. 71/18/CONS, finalizzata all'aggiornamento del sistema e della metodologia di applicazione del test di prezzo. Il procedimento ha riguardato solo quelle tematiche che non comportano una modifica radicale dell'approccio della delibera n. 584/16/CONS, mentre le restanti questioni, che comportano una revisione ben più incisiva del modello di test di prezzo, sono state sottoposte al mercato nell'ambito della consultazione pubblica sull'analisi del mercato dei servizi di accesso alla rete fissa, avviata con delibera n. 613/18/CONS del 19 dicembre 2018.

In conclusione, l'obiettivo annuale concernente il completamento ed adeguamento dell'impianto regolamentare sottostante alla fornitura dei servizi all'ingrosso, è stato realizzato.

OBIETTIVO STRATEGICO 1 PROMOZIONE DI UNA REGOLAMENTAZIONE PRO-CONCORRENZIALE E CONVERGENTE PER LO SVILUPPO DI RETI E SERVIZI.	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 1.2 Rafforzamento della vigilanza dei servizi di <i>roaming</i> internazionale e <i>net neutrality</i> e del monitoraggio dello sviluppo dei servizi digitali innovativi.	DSD	Tra 75 % (avanzato) e 100 % (completato)

L'Autorità ha realizzato l'obiettivo in esame attraverso la graduale intensificazione delle attività di monitoraggio in materia di *net neutrality* e *roaming* internazionale, attraverso il presidio dei siti *web* e delle comunicazioni alla clientela da parte degli operatori, le richieste di informazioni e le audizioni degli operatori, nonché tramite specifici procedimenti istruttori per la verifica dell'applicabilità di deroghe ai regolamenti europei in materia di *roaming* internazionale (delibere nn. 291/18/CONS;

68/18/CONS; 320/18/CONS; 473/18/CONS). E' stata inoltre adottata l'importante delibera n. 348/18/CONS del 18 luglio 2018, che sancisce il diritto degli utenti di utilizzare apparecchiature terminali di accesso ad Internet di propria scelta, e rappresenta una delle prime e più articolate implementazioni dei dettami del Regolamento UE 2120/2015 attualmente in vigore.

Nell'ambito dell'obiettivo di riferimento, l'Autorità ha inoltre trasmesso, nei termini previsti dalla normativa di riferimento, al BEREC e alla Commissione europea la relazione "*Attività di vigilanza in materia di net neutrality - Implementazione del Regolamento (UE) 2015/2120 - Relazione Annuale 2018*".

Al fine di realizzare l'obiettivo in esame, l'Autorità aveva altresì programmato l'approvazione del Regolamento di vigilanza in materia di *secondary ticketing* (successivamente alla definizione, da parte dell'Agenzia delle Entrate e previa intesa con l'Autorità, delle specifiche tecniche per la realizzazione dei sistemi informatici idonei, nei casi di vendita di titoli di accesso ad attività di spettacolo mediante biglietterie automatizzate, a distinguere l'accesso effettuato da una persona fisica da quello effettuato da un programma automatico, come previsto dal decreto del Ministero dell'economia e delle finanze del 12 marzo 2018 recante "*Adozione delle specificazioni e regole tecniche attuative in materia di secondary ticketing*").

Il Regolamento di vigilanza verrà adottato nell'anno 2019 a causa della sopravvenuta modifica del quadro normativo di riferimento, come di seguito illustrato.

Ai fini della realizzazione dell'obiettivo, l'Autorità è stata dapprima coinvolta nella stesura del citato decreto del MEF, il quale è stato emanato "*sentita l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*", come previsto dall'articolo 1, comma 546 della Legge 11 dicembre 2016, n. 232 (Legge di bilancio 2017).

L'Autorità ha, inoltre, collaborato con l'Agenzia delle entrate ai fini della predisposizione del summenzionato provvedimento recante le specifiche tecniche. Tuttavia, la Legge 30 dicembre 2018, n. 145 (Legge di bilancio 2019), ha ampliato l'oggetto del provvedimento dell'Agenzia delle entrate, integrando e modificando la disciplina del *secondary ticketing* dettata dall'articolo 1, comma 545 della Legge di bilancio 2017. La citata legge prevede, in particolare, che, a decorrere al 1° luglio 2019, i titoli di accesso ad attività di spettacolo in impianti con capienza superiore a 5.000 spettatori siano nominali e che i siti internet di rivendita primari, i box office autorizzati e i siti internet ufficiali assicurino la possibilità di rivendere i titoli nominali o di variare l'intestazione nominativa, secondo regole tecniche da stabilirsi con provvedimento del

direttore dell'Agenzia delle entrate, previa intesa con il Mibac e sentita l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni.

Pertanto, la piena realizzazione dell'obiettivo, con la predisposizione del Regolamento di vigilanza, potrà avvenire solo nel 2019, a seguito dell'adozione da parte dell'Agenzia delle entrate del provvedimento conforme alla nuova disciplina.

Sempre nell'ambito dell'obiettivo in esame, l'Autorità, nell'anno 2018, ha partecipato ad un'indagine conoscitiva sui *big data* (avviata con delibera n. 217/17/CONS), congiuntamente ad AGCM e Garante Privacy, che si concluderà nel corso del 2019. L'indagine vede la partecipazione delle grandi piattaforme digitali, degli operatori dei media, delle telecomunicazioni e dell'editoria, nonché del settore finanziario/assicurativo e del brokeraggio di dati. La partecipazione a tale indagine consente di posizionare l'Autorità al centro delle dinamiche competitive più avanzate, e individuare problematiche regolamentari trasversali e settoriali, anche al fine di promuovere soluzioni innovative in primo luogo finalizzate alla tutela dei diritti dei cittadini e allo sviluppo di servizi innovativi.

Nel corso dell'anno 2018, sono state anche svolte le valutazioni preliminari sulla fattibilità dell'Osservatorio Ipv6, in esito alle quali, si è riscontrata la necessità di rimodulare, anche alla luce dei vincoli organizzativi, la conclusione del procedimento al 2019.

Ai fini della realizzazione dell'obiettivo in esame, sono state infine realizzate le attività finalizzate alla crescita della piattaforma della mappatura delle reti di accesso a Internet (www.agcom.it/broadbandmap), tramite il potenziamento dei macchinari, il raffinamento e l'aggiornamento dei dati disponibili (ora aggiornati al 28 dicembre 2018), l'aumento delle utenze da rete fissa e mobile.

Nel corso del 2018, sono state conteggiate circa 226.000 visualizzazioni delle mappe, portando il cumulativo delle visualizzazioni alla soglia del ½ milione (476.000). Gli utenti che accedono alla mappatura tramite l'app superano stabilmente le 4.000 unità (a fronte delle circa 3.300 di dicembre 2017). L'accesso da mobile, nonostante i limiti dovuti alla ridotta dimensione dello schermo, continua ad essere preferito al desktop. In particolare, da agosto 2018 il mobile ha registrato 40.453 visualizzazioni a fronte delle 35.749 avute da PC.

La mappatura delle reti di accesso a Internet, come noto, costituisce il primo sistema di mappatura nazionale delle Reti di accesso ad Internet, consultabile sia da PC che da smartphone, con informazioni dettagliate sulle infrastrutture e sui servizi disponibili sull'intero territorio nazionale. I dati sono forniti in formato Open e con

licenza *Creative Commons* e sono reperibili tramite un sistema semplice e intuitivo grazie al quale gli utenti possono, autonomamente ed in qualsiasi momento, analizzare lo stato di sviluppo dell'offerta di accesso ad Internet relativa al proprio indirizzo di residenza, nonché effettuare valutazioni comparative sulle diverse tecnologie e velocità disponibili (Adsl, Fttc, Ftth, 2G, 3G,4G, FWA).

La *broadband map* costituisce anche un utile strumento destinato agli operatori per definire i propri piani di investimento, nonché alle Istituzioni per elaborare soluzioni innovative volte a colmare il divario digitale in relazione alla larga banda e ultralarga.

Nel 2018, è continuata inoltre la partecipazione degli esperti dell'Autorità al gruppo di lavoro del progetto "*European mapping of broadband services*" promosso dalla Commissione europea.

Complessivamente, dunque, il livello di realizzazione dell'obiettivo annuale concernente il rafforzamento della vigilanza dei servizi di *roaming* internazionale e *net neutrality* e del monitoraggio dello sviluppo dei servizi digitali innovativi, si è attestato tra il 75 % (avanzato) e il 100 % (completato).

OBIETTIVO STRATEGICO 1 PROMOZIONE DI UNA REGOLAMENTAZIONE PRO-CONCORRENZIALE E CONVERGENTE PER LO SVILUPPO DI RETI E SERVIZI.	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 1.3 Rafforzamento delle attività di analisi delle tecnologie e dei mercati a supporto della regolamentazione.	SES	100% (completato)

Nell'anno 2018, al fine di raggiungere tale obiettivo, l'Autorità ha realizzato le attività necessarie al rafforzamento dell'analisi delle tecnologie e dei mercati a supporto della regolamentazione.

L'Autorità ha, in particolare, proceduto alla predisposizione, e alla successiva pubblicazione sul sito istituzionale, di quattro numeri dell'Osservatorio trimestrale sulle comunicazioni e dell'Interim Report "*Big data*", nell'ambito dell'indagine conoscitiva congiunta AGCM-Privacy di cui alla delibera n. 217/17/CONS.

Pertanto, l'obiettivo annuale concernente il rafforzamento delle attività di analisi delle tecnologie e dei mercati a supporto della regolamentazione, è stato realizzato.

OBIETTIVO STRATEGICO 1 PROMOZIONE DI UNA REGOLAMENTAZIONE PRO-CONCORRENZIALE E CONVERGENTE PER LO SVILUPPO DI RETI E SERVIZI.	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 1.4 Miglioramento dell'efficacia dell'azione regolamentare del settore postale attraverso una ricognizione puntuale degli operatori presenti sul mercato ed un aggiornamento delle regole esistenti per il rilascio dei titoli abilitativi.	DSP	Tra 75 % (avanzato) e 100 % (completato)

Nell'ambito dell'obiettivo annuale concernente il miglioramento dell'efficacia dell'azione regolamentare del settore postale, l'Autorità ha posto in essere una serie di attività.

In primo luogo, è stato dato avvio alla consultazione pubblica concernente la verifica del calcolo del costo netto del servizio postale universale per gli anni 2015 e 2016 (delibera n. 571/18/CONS del 29 novembre 2018). Nell'ambito di tale procedimento, coerentemente con l'approccio utilizzato in passato per la verifica del costo netto del servizio universale di Poste Italiane per gli anni 2011 – 2014 (delibere nn. 412/14/CONS e 298/17/CONS), l'Autorità ha utilizzato la metodologia prevista dall'allegato I alla direttiva europea 2008/6/CE (c.d. metodologia del *profitability cost*) adoperando, come perimetro di riferimento, i servizi rientranti nel servizio universale.

Sono stati poi portati a termine due importanti procedimenti finalizzati a garantire la trasparenza e la non discriminazione nell'accesso alla rete postale. In particolare, l'Autorità, con delibera n. 553/18/CONS del 13 novembre 2018, ha concluso il procedimento istruttorio volto ad apportare alcune modifiche ed integrazioni alla delibera n. 621/15/CONS, che fissa le condizioni giuridiche ed economiche per la restituzione degli invii affidati ad altro operatore e rinvenuti nella rete di Poste Italiane. In particolare, con tale provvedimento, l'Autorità ha: esplicitato gli obblighi gravanti in capo agli operatori alternativi (AO), specificando l'obbligo di rientrare nella disponibilità dei propri invii o attraverso la conclusione di accordi individuali con Poste Italiane o l'adesione alle sue Condizioni generali di contratto ("CGC"); rivisto le condizioni economiche del servizio di restituzione, sulla base del principio dell'orientamento ai costi evitabili, secondo il modello *bottom-up*, e previsto condizioni di reciprocità tra gli operatori; fissato una soglia dei volumi rinvenuti (differenziata per operatori "business" e "retail"), superata la quale l'AO è tenuto a negoziare l'accesso alla rete di raccolta di PI e le

condizioni applicabili a quest'ultimo servizio; previsto alcune misure di carattere informativo a tutela dell'utenza finale.

Inoltre, così come previsto dall'art. 1, comma 4, della delibera n. 384/17/CONS, l'Autorità ha avviato la fase di aggiornamento delle aree di recapito EU2, richiedendo agli operatori alternativi di trasmettere le informazioni aggiornate relative alla copertura delle loro reti di recapito.

Sempre in tema di accesso, l'Autorità ha approvato la metodologia per la conduzione del test di replicabilità delle offerte di Poste Italiane di servizi di recapito di invii multipli di posta ordinaria rivolte ai grandi clienti privati, o formulate nell'ambito di gare ad evidenza pubblica, di valore superiore ai 500 mila euro (delibera n. 452/18/CONS del 18 settembre 2018). Il test, secondo quanto previsto dalla delibera n. 384/17/CONS sugli obblighi di accesso in capo a PI, è finalizzato ad assicurare il rispetto del principio di non discriminazione ed il contenimento di possibili fenomeni di compressione dei margini ("*margin squeeze*") per i concorrenti di Poste Italiane. Più precisamente il test valuta se un concorrente, che per offrire servizi ai propri clienti finali deve avvalersi della rete di Poste Italiane, sia in grado di replicare ciascuna delle offerte da quest'ultima proposte.

Con riferimento alla definizione delle tariffe base dei prodotti editoriali rientranti nel servizio universale, l'Autorità ha adottato due provvedimenti (delibere nn. 266/18/CONS e 456/18/CONS), con i quali è stato aumentato del 23% il prezzo degli invii delle stampe periodiche degli editori iscritti al ROC, delle pubblicazioni diffuse da enti no profit e degli invii promozionali finalizzati alla sottoscrizione o al rinnovo di abbonamenti a pubblicazioni periodiche. L'aumento è stato necessario per allineare le suddette tariffe, rimaste invariate dal 2002, a quelle degli altri prodotti rientranti nel perimetro del servizio universale, tenuto conto anche dell'andamento negativo dei volumi relativi a tali spedizioni registrato negli ultimi anni.

Al fine di rendere più efficace la sorveglianza regolamentare e di valutare la necessità di futuri interventi nel settore delle consegne, l'Autorità ha ritenuto opportuno avviare un procedimento per l'analisi del mercato dei servizi di consegna dei pacchi. La finalità del procedimento consiste, in linea con il recente regolamento UE 2018/644, nell'individuazione dei soggetti presenti sul mercato e del perimetro del mercato di riferimento, e nell'analisi del ruolo delle piattaforme on-line nell'ambito di tale mercato, valutando la capacità di queste ultime di influenzare le dinamiche competitive. Nel mese di dicembre, l'Autorità, a valle di una impegnativa interlocuzione con gli operatori, ha predisposto ed inviato a questi ultimi il questionario volto all'acquisizione di tutte le

informazioni, di carattere qualitativo e quantitativo, necessarie per lo svolgimento dell'analisi.

Sempre nell'ambito dell'obiettivo in esame, l'Autorità, nell'anno 2018, ha partecipato attivamente, anche con ruoli di coordinamento, ai Gruppi di lavoro dell'ERG – Poste.

Infine, sono state riprogrammate al 2019 le attività volte alla costituzione di un Registro unico degli operatori postali e alla revisione del regolamento per il rilascio dei titoli abilitativi, poiché, in fase di attuazione, è emersa la necessità di un previo intervento legislativo.

Complessivamente, dunque, il livello di realizzazione dell'obiettivo annuale concernente il miglioramento dell'efficacia dell'azione regolamentare del settore postale, si è attestato tra il 75 % (avanzato) e il 100 % (completato).

OBIETTIVO STRATEGICO 1 PROMOZIONE DI UNA REGOLAMENTAZIONE PRO-CONCORRENZIALE E CONVERGENTE PER LO SVILUPPO DI RETI E SERVIZI.	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 1.5: Sviluppo di una regolamentazione a garanzia dei diritti dei consumatori e vigilanza e sul rispetto della normativa vigente tesa a garantire la correttezza e la continuità del servizio postale sull'intero territorio nazionale.	DSP	Tra 75 % (avanzato) e 100 % (completato)

L'Autorità, al fine di realizzare l'obiettivo annuale 1.5, ha avviato, nel corso del 2018, diverse attività di vigilanza e di regolamentazione a tutela dell'utenza tese a monitorare e garantire la regolarità e la correttezza delle attività di recapito della corrispondenza rientrante nel servizio postale universale e delle attività di notifica a mezzo posta degli atti giudiziari e delle multe ai sensi del Codice della strada (successivamente alla liberalizzazione delle attività di notifica avvenuta con Legge 4 agosto 2017, n. 124 recante Legge annuale per il mercato e la concorrenza).

In particolare, con la delibera n. 77/18/CONS del 20 febbraio 2018, è stato approvato il Regolamento per il rilascio delle licenze per svolgere il servizio di notificazione a mezzo posta di atti giudiziari e comunicazioni connesse e di violazioni del codice della strada, con il quale sono stati stabiliti i requisiti che gli operatori postali privati devono avere ai fini del rilascio della licenza speciale per svolgere le attività di notifica degli atti giudiziari e delle multe del codice della strada.

È stato approvato, altresì, il Regolamento relativo ai modelli recanti le caratteristiche fondamentali delle buste e dei moduli che gli operatori devono utilizzare per le operazioni di notifica (delibera n. 285/18/CONS del 27 giugno 2018).

Sono stati, quindi, conclusi anche i procedimenti sanzionatori relativi alla chiusura improvvisa non giustificata da motivi di forza maggiore, per l'intera giornata, di decine di Uffici postali che erano rimasti chiusi rispetto all'orario preannunciato alla clientela (delibere nn. 314/18/CONS e 479/18/CONS). Sono stati, inoltre, avviati specifici procedimenti sanzionatori, sempre nei confronti di Poste Italiane, relativamente ad aperture ritardate e a chiusure anticipate di Uffici postali non giustificate da motivi di forza maggiore.

Nel corso del 2018, è stato monitorato il corretto funzionamento delle attività di recapito, oltre che per limitare i casi di distruzione/dispersione di corrispondenza da parte dei portalettere degli operatori, anche al fine di vigilare sul corretto espletamento delle procedure di recapito all'utenza finale. Infatti, anche nel 2018 sono stati numerosi i casi di mancato recapito o notifica di atti dovuti all'operato scorretto di alcuni portalettere che hanno disperso con varie modalità la corrispondenza loro affidata.

Numerosi sono stati anche i procedimenti sanzionatori avviati nei confronti di molti operatori postali (tra questi anche i maggiori c.d. corrieri espressi), per il mancato rispetto delle delibere di riferimento per la tutela dell'utenza nei servizi postali (delibere nn. 413/14/CONS e 184/13/CONS), a causa della mancata pubblicazione della modulistica informativa a tutela dei consumatori.

Anche nell'anno 2018, sono proseguite le attività di monitoraggio sia sulla corretta implementazione del modello di recapito a giorni alterni sul territorio nazionale da parte di Poste Italiane (avviata con la delibera n. 395/15/ONS), e per la cui verifica l'Autorità ha organizzato un complesso sistema di vigilanza che tiene conto anche delle segnalazioni provenienti dai Sindaci dei Comuni interessati dalle modifiche organizzative della rete di recapito, sia riguardo l'attuazione dei diversi piani annuali di razionalizzazione degli uffici postali presenti sul territorio nazionale attraverso la verifica del rispetto della delibera n. 342/14/CONS recante "*Punti di accesso alla rete postale: modifica dei criteri di distribuzione degli uffici di Poste Italiane*", avente la specifica finalità di salvaguardare maggiormente gli utenti che vivono nelle zone remote del Paese, rilevando il livello di servizio erogato in tali aree.

Infine, in attuazione della legge di bilancio 2018 (che prevede, all'art. 9, comma 1, che "*l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni stabilisce le modalità tecniche e operative che il servizio postale deve osservare per assicurare la certezza della data di*

spedizione delle fatture agli utenti da parte dei soggetti gestori di servizi di pubblica utilità”), l’Autorità ha avviato la consultazione pubblica sulle possibili soluzioni (delibera n. 398/18/CONS del 25 luglio 2018). Tuttavia, è stato prorogato il termine di conclusione del procedimento (delibera n. 591/18/CONS del 12 dicembre 2018), al fine di condurre ulteriori approfondimenti con l’Autorità di regolazione per energia reti e ambiente, come peraltro suggerito da alcuni partecipanti alla consultazione pubblica, al fine di valutare la possibilità, attraverso un opportuno coordinamento, di individuare soluzioni pienamente rispondenti alle esigenze di tutela degli utenti. Pertanto, l’adozione del provvedimento finale è prevista per il 2019.

Sempre nell’ambito dell’obiettivo in esame, è stato infine approvato il Regolamento in materia di misure e modalità di corresponsione degli indennizzi relativi alle notificazioni di atti a mezzo del servizio postale (delibera n. 600/18/CONS del 12 dicembre 2018).

Complessivamente, dunque, il livello di realizzazione dell’obiettivo annuale concernente il miglioramento dell’efficacia dell’azione regolamentare del settore postale, si è attestato tra il 75 % (avanzato) e il 100 % (completato).

OBIETTIVO STRATEGICO 2 TUTELA DEL PLURALISMO E DELLA PARITÀ DI ACCESSO AI MEZZI DI INFORMAZIONE.	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 2.1 Aggiornamento della disciplina in materia di accesso ai mezzi di informazione.	DCA	50% (in corso)

L’attività prevista per il conseguimento dell’obiettivo nell’anno 2018, consisteva nella Segnalazione al Governo in merito alla Legge n. 28 del 22 febbraio 2000 (Disposizioni per la parità di accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie e per la comunicazione politica). Nel corso del 2018, sono stati svolti approfondimenti sul ruolo delle piattaforme sulla formazione del consenso e sulla diffusione di informazione alla luce della nuova direttiva SMAV e del Codice di condotta europeo che postula l’esigenza di tenere conto delle iniziative sul tema anche della Commissione. Tuttavia, stante l’imminente avvio della campagna elettorale per le elezioni europee, si è ritenuto opportuno posticipare il completamento dell’obiettivo al 2019, a valle della conclusione della campagna.

Pertanto, il livello di realizzazione dell'obiettivo annuale concernente l'aggiornamento della disciplina in materia di accesso ai mezzi di informazione è stato, nell'anno 2018, del 50 %.

OBIETTIVO STRATEGICO 2 TUTELA DEL PLURALISMO E DELLA PARITÀ DI ACCESSO AI MEZZI DI INFORMAZIONE.	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 2.2. Semplificazione e aggiornamento della regolamentazione in materia di pubblicità radiotelevisiva e televendite	DCA	100 % (completato)

Per il conseguimento dell'obiettivo concernente la semplificazione e l'aggiornamento della regolamentazione in materia di pubblicità radiotelevisiva e televendite, l'Autorità ha avviato un procedimento istruttorio di analisi e valutazione dei limiti di affollamento pubblicitario di cui all'articolo 38 del d.lgs. 31 luglio 2005, n. 177 (delibera n. 188/18/CONS dell'11 aprile 2018). Nella riunione del 12 dicembre 2018, il Consiglio ha esaminato gli esiti del procedimento, disponendo tuttavia una proroga di 60 giorni del termine del procedimento (il nuovo termine di conclusione è fissato al 27 febbraio 2019).

Mancando esclusivamente la decisione finale dell'organo collegiale, l'obiettivo è stato realizzato.

OBIETTIVO STRATEGICO 2 TUTELA DEL PLURALISMO E DELLA PARITÀ DI ACCESSO AI MEZZI DI INFORMAZIONE.	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 2.3. Analisi dei mercati del settore radiofonico ed eventuale accertamento della sussistenza di posizioni dominanti	DIS	75% (avanzato)

Al fine di realizzare l'obiettivo in esame, nel corso del 2018 l'Autorità ha proseguito le attività istruttorie volte ad accertare la sussistenza di posizioni dominanti o comunque lesive del pluralismo nel settore della radiofonia. In particolare, a seguito dell'approvazione del provvedimento conclusivo della "fase 1" del procedimento (delibera n. 506/17/CONS del 19 dicembre 2017), è stata avviata la fase di analisi delle posizioni dominanti sui mercati rilevanti individuati ("fase 2"). Al tal fine, nel corso del 2018, sono state inviate richieste di informazioni a tutti i soggetti nazionali e alle

principali emittenti radiofoniche operanti a livello locali, nonché alle associazioni di categoria (complessivamente sono oltre 100 le richieste di informazioni inviate). Si è, quindi, proceduto all'esame e all'elaborazione dei dati raccolti; inoltre, allo scopo di disporre di tutti gli elementi istruttori necessari ad effettuare l'analisi dei mercati, in base agli indicatori previsti dalla normativa (art. 43, comma 2, d. lgs 31 luglio 2005, n. 177), sono stati altresì acquisiti al procedimento i dati relativi agli ascolti delle emittenti radiofoniche e i dati comunicati annualmente all'Autorità attraverso il Registro degli operatori.

Pertanto, come rilevato nella informativa del 27 settembre 2018 avente ad oggetto *“Stato delle attività concernenti la «fase relativa all'analisi del mercato rilevante, all'accertamento di posizioni dominanti o comunque lesive del pluralismo e all'adozione delle misure previste dall'articolo 43, comma 5, del Testo Unico» dei procedimenti istruttori avviati con delibera n. 687/15/CONS (settore della radiofonia) e delibera n. 286/15/CONS (servizi media audiovisivi)”*, il completamento dell'analisi del mercato rilevante è subordinato alla conclusione dei procedimenti aventi ad oggetto la valutazione delle dimensioni economiche del Sistema integrato delle comunicazioni (SIC), attraverso l'Informativa economica di sistema (IES), per l'anno 2017. Pertanto, lo slittamento dei termini inizialmente previsti per la chiusura del procedimento di quantificazione del SIC 2017 (avvenuta con delibera n. 9/19/CONS del 10 gennaio 2019), ha necessariamente determinato un allungamento dei tempi di realizzazione dell'obiettivo.

Pertanto, il livello di realizzazione dell'obiettivo nell'anno 2018 è del 75 %.

OBIETTIVO STRATEGICO 2 TUTELA DEL PLURALISMO E DELLA PARITÀ DI ACCESSO AI MEZZI DI INFORMAZIONE.	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 2.4. Verifica dei limiti a tutela del pluralismo e studio di nuove forme di intervento online	SES	100% (completato)

Per realizzare l'obiettivo annuale concernente la verifica dei limiti a tutela del pluralismo e studio di nuove forme di intervento online invece, l'Autorità ha svolto le attività di verifica: i) dei limiti anticoncentrativi nell'ambito del Sistema Integrato delle Comunicazioni, provvedendo alla valorizzazione del SIC per l'anno 2017; ii) del superamento dei limiti di legge per le testate quotidiane, con la pubblicazione – a marzo 2018 – dei dati relativi alle tirature 2017, approvati dal Consiglio il 15 marzo 2018.

Ha altresì provveduto alla pubblicazione dei seguenti Rapporti: il *Rapporto sul consumo di informazione*, approvato dal Consiglio in data 14 febbraio 2018 e pubblicato sul sito dell’Autorità il 19 febbraio 2018, che espone le nuove tendenze del consumo di informazione da parte dei cittadini italiani, con specifica attenzione al ruolo delle piattaforme *online* e all’utilizzo dei mezzi di comunicazione per informarsi sulle scelte politico-elettorali; il Rapporto tecnico “*Le strategie di disinformazione online e la filiera dei contenuti fake*”, redatto nell’ambito del Tavolo tecnico per la garanzia del pluralismo e della correttezza dell’informazione sulle piattaforme digitali (istituito con delibera n. 423/17/CONS), approvato dal Consiglio nella seduta del 16 ottobre 2018 e pubblicato sul sito dell’Autorità il 9 settembre 2018, ed infine il Report “*News vs. fake nel sistema dell’informazione - Interim report indagine conoscitiva delibera n. 309/16/CONS*”, approvato nella seduta consiliare del 13 novembre 2018, e pubblicato sul sito il 23 novembre 2018.

Tale obiettivo annuale, pertanto, nell’anno 2018 è stato realizzato.

OBIETTIVO STRATEGICO 3: TUTELA DELL’UTENZA E DELLE CATEGORIE DEBOLI	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 3.1. Rafforzamento della conoscibilità da parte degli utenti delle reali prestazioni erogate dagli operatori di reti mobili e fisse nell’accesso a internet e alle principali applicazioni	DTC	100% (completato)

Per realizzare l’obiettivo annuale del rafforzamento della conoscibilità, da parte degli utenti, delle reali prestazioni erogate dagli operatori di reti mobili e fisse nell’accesso a internet e alle principali applicazioni, l’Autorità ha avviato la nuova campagna di *drive test* nell’ambito del progetto MisuraInternetMobile, finalizzata a verificare e comparare la velocità della connessione mobile offerta dai principali operatori di rete.

Attraverso la riuscita estensione delle misurazioni alle reti 4G/LTE e alle applicazioni di *videostreaming*, è stata rafforzata la conoscibilità, da parte degli utenti, delle reali prestazioni erogate dagli operatori.

I risultati delle rilevazioni, inclusi nel resoconto annuale della campagna, sono stati pubblicati il 28 dicembre 2018 sul sito web www.misurainternetmobile.it.

L’obiettivo annuale, pertanto, nell’anno 2018 è stato realizzato.

OBIETTIVO STRATEGICO 3: TUTELA DELL'UTENZA E DELLE CATEGORIE DEBOLI	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 3.2 Enforcement della nuova disciplina in materia di esercizio del diritto di recesso introdotte dalla Legge Concorrenza	DTC	100% (completato)

L'obiettivo annuale in esame è stato tradotto, per l'anno 2018, nella definizione di Linee guida a supporto degli operatori di servizi di telefonia, di servizi televisivi e di servizi di comunicazione elettronica, per la corretta commisurazione delle spese di dismissione e trasferimento dell'utenza, in considerazione delle innovazioni in materia di disciplina dei costi di recesso anticipato introdotte dalla Legge concorrenza.

A tal fine, l'Autorità ha dato avvio alla consultazione pubblica sullo schema di provvedimento di adozione delle “*Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione*” (delibera n. 204/18/CONS del 21 maggio 2018). All'esito della consultazione, nella seduta del 16 ottobre 2018 il Consiglio ha approvato le nuove *Linee guida* (delibera n. 487/18/CONS).

Sempre al fine di realizzare l'obiettivo annuale in oggetto, sono state espletate, sui primi 30 operatori del settore delle comunicazioni elettroniche, le attività di vigilanza sul rispetto delle nuove modalità semplificate di recesso introdotte dalla Legge concorrenza.

Nel corso dell'anno, sono state svolte le verifiche circa il rispetto della disposizione nei confronti di 37 operatori di comunicazioni elettroniche. Le verifiche sono state espletate attraverso controlli di ufficio sulle condizioni contrattuali in materia di recesso applicate dalle diverse Società, a cui sono seguite richieste istruttorie di informazioni e documenti, nonché note di richiamo agli operatori inadempienti. In esito a tali attività, lì dove persistevano inadempimenti, sono stati adottati provvedimenti di diffida e avviati procedimenti sanzionatori.

Allo stato, si può concludere che la nuova disciplina introdotta con la Legge Concorrenza – a seguito dell'attività di vigilanza svolta e dei conseguenti interventi sulle Società- sia oggi sostanzialmente applicata nelle sue parti più rilevanti dalla generalità degli operatori, determinando un miglioramento complessivo della tutela degli utenti al momento dell'esercizio del loro diritto di recesso.

Rimangono, in casi sporadici, talune criticità, in particolare con riferimento alla possibilità di esercitare il recesso non solo nei punti vendita direttamente controllati dalle Società ma anche in quelli indiretti dove è consentita però l'attivazione del contratto.

Si tratta, invero, di casi in cui le Società, sulla base di una differente interpretazione della norma, contestano alla radice tale obbligo, anche a rischio di essere sottoposti a procedimenti sanzionatori, e che pertanto troveranno probabilmente soluzione in sede di contenzioso giurisdizionale.

Per quanto sopra, l'obiettivo annuale, nell'anno 2018, è stato realizzato.

OBIETTIVO STRATEGICO 3: TUTELA DELL'UTENZA E DELLE CATEGORIE DEBOLI	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 3.3 Sviluppo ed efficientamento del sistema di informazione per i diritti degli utenti	SEG – Ufficio Contact center	100% (completato)

Nell'ambito dell'obiettivo annuale concernente lo sviluppo ed efficientamento del sistema di informazione per i diritti degli utenti, l'Autorità ha previsto l'implementazione del Contact center.

L'avvio di un servizio di Contact center nasce dall'esigenza di dotarsi di un punto d'accesso unitario e centralizzato per la gestione delle funzioni di accoglienza, ascolto, informazione, accesso e partecipazione svolte dall'Autorità. Nel complessivo quadro di innovazione e facilitazione delle relazioni con i cittadini, il Contact center è stato, quindi, individuato come il principale strumento strategico per potenziare gli assetti funzionali dedicati all'interlocuzione con il pubblico e per realizzare un sistema di comunicazione più efficace e razionale.

Nell'anno 2018, si è dunque proceduto all'implementazione del Contact center Agcom, e, pertanto, l'obiettivo annuale è stato realizzato.

OBIETTIVO STRATEGICO 3: TUTELA DELL'UTENZA E DELLE CATEGORIE DEBOLI	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 3.4 Incentivazione delle iniziative di autoregolamentazione e coregolamentazione a tutela dell'utenza e della concorrenza del settore media	DCA	100% (completato)

Al fine della realizzazione dell'obiettivo, l'Autorità ha avviato, nell'anno 2018, il *restart* dell'Osservatorio permanente in materia di inserimento di prodotti (c.d. *product placement*), istituito presso l'Autorità dalla delibera n. 19/11/CSP del 20 gennaio 2011.

L' Osservatorio è nato quale sede di interlocuzione tra gli operatori e l' Autorità, relativamente alle problematiche afferenti all' applicazione pratica dell' inserimento dei prodotti nei programmi dei servizi di *media* audiovisivi e radiofonici, all' individuazione delle fattispecie concrete e all' analisi della compatibilità delle varie forme di inserimento con la normativa interna e comunitaria.

L' attività dell' Osservatorio si era conclusa con l' adozione di alcune soluzioni interpretative condivise dagli operatori e accolte dall' Autorità. In particolare, grazie anche alla fattiva collaborazione del "Laboratorio sul *product placement*" operante presso il Dipartimento di Studi Aziendali dell' Università Roma Tre, era stata specificata la nozione di indebito rilievo, quale elemento discriminante il *product placement*, il rapporto fra sponsorizzazioni e *product placement*, e fra quest' ultimo ed il *branded content*, nonché il rapporto tra *product placement* e *branding*.

In data 3 luglio 2018, è stata convocata una nuova riunione dell' Osservatorio, in esito alla quale, le attività dell' Osservatorio sono ripartite. In linea con l' approccio sinora adottato, di favorire e promuovere nuove forme di autodisciplina, l' Osservatorio si è proposto di immaginare nuove regole comuni per il mercato.

Alla luce dell'evoluzione del mercato, si apre oggi una nuova sfida autoregolamentare, che affiancherà l'adozione della nuova regolamentazione europea tesa ad innovare il settore audiovisivo, aggiornando anche la nozione di autonomia editoriale. Infatti, è stata segnalata la crescente diffusione del *branded content*, fattispecie che maggiormente influenza il contenuto editoriale. Inoltre, è ancora attuale l'esigenza di canonizzare il *product placement* virtuale e le modalità di realizzazione del *product placement* radiofonico. Infine, l'evoluzione della fruizione televisiva e l'ampliamento delle opportunità di presentazione dei prodotti e servizi al pubblico, negli anni più recenti, fanno emergere l'esigenza di un'ulteriore valutazione sull'eventuale estensione dell'oggetto dell'Osservatorio ad altri ambiti non ancora contemplati.

Sempre al fine di dare attuazione all'obiettivo di incentivazione delle iniziative di autoregolamentazione e co-regolamentazione a tutela dell'utenza e della concorrenza del settore *media*, l'Autorità, nella seduta di Consiglio del 16 ottobre 2018, ha approvato lo schema di Regolamento in materia di classificazione delle opere web e dei videogiochi a tutela dei minori, in attuazione del decreto legislativo 7 dicembre 2017, n. 203, già sottoposto a consultazione pubblica avviata con delibera n. 186/18/CONS dell'11 aprile

2018. Lo schema di Regolamento è stato successivamente trasmesso al MIBAC per l'acquisizione del parere di competenza.

Per quanto sopra, l'obiettivo annuale è stato realizzato.

OBIETTIVO STRATEGICO 4: PROMOZIONE DELLA CULTURA DELLA LEGALITÀ NELLA FRUIZIONE DI OPERE DIGITALI	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 4.1: Rafforzamento di interventi finalizzati all'adozione di migliori modelli di distribuzione dell'offerta legale on-line	DCA	100% (completato)

Al fine di realizzare l'obiettivo del rafforzamento degli interventi finalizzati all'adozione di migliori modelli di distribuzione dell'offerta legale on-line, l'Autorità, con l'approvazione della delibera n. 490/18/CONS del 16 ottobre 2018, adottata a seguito della consultazione pubblica avviata con delibera n. 8/18/CONS del 18 gennaio 2018, ha portato a termine la revisione del Regolamento in materia di tutela del diritto d'autore sulle reti di comunicazione elettronica e procedure attuative ai sensi del decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70, di cui alla delibera n. 680/13/CONS.

Pertanto, l'obiettivo annuale è stato realizzato.

OBIETTIVO STRATEGICO 4: PROMOZIONE DELLA CULTURA DELLA LEGALITÀ NELLA FRUIZIONE DI OPERE DIGITALI	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 4.2: Sviluppo delle iniziative tese a tutelare la produzione audiovisiva indipendente	DCA	Tra 75 % (avanzato) e 100 % (completato)

Nell'ambito dell'obiettivo concernente lo sviluppo delle iniziative tese a tutelare la produzione audiovisiva indipendente, l'Autorità, a seguito della conclusione del procedimento di consultazione pubblica avviato con delibera n. 184/18/CONS dell'11 aprile 2018, ha adottato il "*Regolamento in materia di obblighi di programmazione e investimento a favore di opere europee e di opere di produttori indipendenti*" (delibera n. 595/18/CONS del 12 dicembre 2018).

Inoltre, sempre nell'ambito dell'obiettivo annuale, l'Autorità ha avviato il procedimento di consultazione pubblica finalizzata all'adozione delle misure di cui all'art. 44-quinquies, comma 1, lett. D), del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177 (delibera n. 185/18/CONS dell'11 aprile 2018). In particolare, l'articolo 44-quinquies, comma 1, lett. D), del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177 prevede che l'Autorità,

con proprio regolamento, stabilisca – tra le altre - “*misure finalizzate a rafforzare meccanismi di mercato funzionali a una maggiore concorrenza, anche mediante l’adozione di specifiche regole dirette a evitare situazioni di conflitti di interessi tra produttori e agenti che rappresentino artisti e a incoraggiare la pluralità di linee editoriali*”.

Poiché alla consultazione pubblica hanno partecipato pochi soggetti, è stato necessario procedere ad ulteriori approfondimenti. Pertanto, l’adozione del Regolamento avverrà nel 2019.

Pertanto, il livello di realizzazione dell’obiettivo annuale è, nel 2018, si attesta tra il 75 % (avanzato) e il 100 % (completato).

OBIETTIVO STRATEGICO 5: EFFICIENTE ALLOCAZIONE DELLE RISORSE SCARSE: FREQUENZE, NUMERAZIONE	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 5.1: Individuazione di iniziative tese a garantire l'uso efficiente delle risorse di numerazione e lo sviluppo dei servizi M2M - "Internet delle cose"	DRS	Tra 75 % (avanzato) e 100 % (completato)

Con riferimento all’obiettivo annuale concernente l’individuazione di iniziative tese a garantire l’uso efficiente delle risorse di numerazione e lo sviluppo dei servizi M2M – “Internet delle cose”, nell’anno 2018 si è concluso il procedimento istruttorio inerente alle modifiche ed integrazioni del piano di numerazione di cui alla delibera n. 8/15/CIR, in relazione alle numerazioni necessarie per lo sviluppo delle eSIM. Il provvedimento finale verrà adottato nell’anno 2019, poiché è stata ravvisata l’opportunità di attendere l’assestamento del quadro normativo internazionale (ITU) sul tema delle eSIM.

Sempre nel quadro dell’obiettivo annuale in esame, si è concluso il procedimento istruttorio concernente le modifiche ed integrazioni del piano di numerazione, di cui alla delibera n. 8/15/CIR, in attuazione della legge n. 5/2018 (delibera n. 156/18/CIR del 26 settembre 2018). Tale delibera attua quanto disposto dall’articolo 2 della legge n. 5/2018, individuando due appositi codici numerici atti ad identificare e distinguere, in modo univoco, le chiamate telefoniche finalizzate ad attività statistiche da quelle finalizzate al compimento di ricerche di mercato e ad attività di pubblicità, vendita e comunicazione commerciale, stabilendo, inoltre, le relative norme per l’assegnazione e l’uso di tali numerazioni.

Ancora, con l’approvazione della delibera n. 157/18/CIR del 26 settembre 2018, si è concluso il procedimento istruttorio inerente alla modifica del piano di numerazione

di cui alla delibera n. 8/15/CIR, in attuazione della legge n. 124/2017 (Legge annuale per il mercato e la concorrenza).

La legge annuale sulla concorrenza del 2017 ha infatti introdotto, ai commi 55 e 130 dell'articolo 1, delle misure che hanno reso necessaria una modifica ed integrazione del piano nazionale di numerazione (PNN). In particolare, il comma 55 riguarda la tariffazione delle chiamate verso numerazioni non geografiche; il comma 130 fa riferimento alle numerazioni utilizzabili per i servizi di assistenza ai clienti da parte di istituti bancari, imprese di assicurazione e società di carte di credito.

Pertanto, il livello di realizzazione dell'obiettivo annuale, nel 2018, si attesta tra il 75 % (avanzato) e il 100 % (completato).

OBIETTIVO STRATEGICO 5: EFFICIENTE ALLOCAZIONE DELLE RISORSE SCARSE: FREQUENZE, NUMERAZIONE	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 5.2: Assegnazione delle bande pioniere per lo sviluppo dei servizi 5G	DSD	100% (completato)

Nell'anno 2018, l'obiettivo annuale concernente l'assegnazione delle bande pioniere per lo sviluppo dei servizi 5G è stato realizzato con l'adozione, da parte dell'Autorità, della delibera n. 231/18/CONS dell' 8 maggio 2018, recante *“Procedure per l'assegnazione e regole per l'utilizzo delle frequenze disponibili nelle bande 694-790 MHz, 3600-3800 MHz e 26.5-27.5 GHz per sistemi terrestri di comunicazioni elettroniche al fine di favorire la transizione verso la tecnologia 5G, ai sensi della legge 27 dicembre 2017, n. 205”*.

La legge di bilancio 2018 ha previsto, infatti, misure volte a rendere disponibili nuove risorse spettrali per servizi di *wireless broadband* per favorire la transizione verso la tecnologia 5G. In particolare, ai sensi dell'art. 1, comma 1026, della legge di bilancio 2018, l'Autorità è stata chiamata ad affrontare l'importante sfida regolatoria rappresentata dalla definizione in tempi brevi delle procedure per l'assegnazione dei diritti d'uso delle frequenze nelle bande c.d. “pioniere” per lo sviluppo del 5G, ossia le bande 694-790 MHz, 3600-3800 MHz e 26.5-27.5 GHz. Alla luce di tale disposizione, L'Autorità ha quindi tempestivamente avviato la consultazione pubblica di cui alla delibera n. 89/18/CONS, proponendo un piano di assegnazione e delle regole di utilizzo contenenti numerosi elementi innovativi al fine di favorire lo sviluppo delle nuove tecnologie 5G e dei relativi servizi avanzati

Al termine della consultazione, l’Autorità ha adottato la predetta delibera n. 231/18/CONS, risultando così il primo regolatore europeo ad aver definito una regolamentazione per l’assegnazione simultanea di tutte le tre bande “pioniere” per il 5G. Il regolamento dell’Autorità mira a garantire l’uso efficiente dello spettro (ad esempio attraverso l’introduzione di misure quali “*use-it-or-lease-it*” nella banda intermedia e “*club use*” nella banda millimetrica) e, al contempo, a creare un quadro regolamentare innovativo e flessibile, anche attraverso meccanismi di condivisione e obblighi di tipo collettivo, al fine di promuovere tutti i possibili nuovi sviluppi attorno al concetto di 5G, tenendo conto anche delle informazioni raccolte durante la precedente indagine conoscitiva dell’Autorità sul 5G. Gli obblighi stabiliti dall’Autorità puntano a garantire il più ampio livello di copertura e di accesso ai futuri servizi 5G per tutti gli utenti sul territorio nazionale, in linea con le disposizioni della legge di bilancio 2018, nonché con il *framework* europeo, incluso il Piano d’azione per il 5G. Inoltre, il regolamento dell’Autorità favorisce l’accesso e lo sviluppo di nuovi attori nella catena del valore, compresi operatori “*wholesale-only*” e fornitori di servizi che possono collaborare con gli operatori di rete mobile per offrire servizi 5G innovativi. In tale contesto, anche i c.d. “*verticals*” possono beneficiare di questi meccanismi.

Sulla base delle regole definite dall’Autorità, il Ministero dello sviluppo economico ha provveduto a pubblicare il bando di gara e il relativo disciplinare, e ad effettuare quindi la gara, che si è conclusa ad inizio ottobre con un incasso totale di 6,55 miliardi di euro, superiore di oltre 4 miliardi di euro rispetto all’introito minimo fissato dalla legge di bilancio 2018, pari a 2,5 miliardi di euro, registrando quindi un fattore di incremento rispetto all’obiettivo del legislatore pari al 162%. In particolare, la competizione è stata assai vivace sulla banda 3.6-3.8 GHz che ha generato l’incasso maggiore.

L’Italia è dunque il primo Paese in Europa ad aver assegnato tutte le bande pioniere per lo sviluppo del 5G, anticipando di più di due anni i termini disposti dal nuovo Codice europeo delle comunicazioni elettroniche, che all’articolo 54 (“*Tempistica coordinata delle assegnazioni per specifiche bande 5G*”) prevede che entro il 2020 gli Stati membri debbano riorganizzare e consentire l’uso di blocchi sufficientemente ampi della banda 3.4-3.8 GHz, nonché consentire l’uso di almeno 1 GHz della banda 24.25-27.5 GHz.

Sempre nell’ambito dell’obiettivo annuale in esame, sono state pienamente attuate, nell’anno 2018, le attività concernenti la proroga dei diritti d’uso esistenti nella banda 3.4-3.6 GHz per avviare il *refarming* e lo sviluppo 5G.

In particolare, a seguito del parere richiesto dal MISE sulle istanze di proroga presentate da alcuni titolari di diritti d'uso in tale banda (Aria, GO internet, Linkem, Mandarin e TIM), l'Autorità ha esaminato le richieste degli operatori, ai sensi dell'art. 25, comma 6, del Codice, ed ha svolto la consultazione pubblica di cui alla delibera n. 503/17/CONS.

Come noto, la banda di frequenze a 3.4-3.6 GHz rappresenta una porzione di banda contigua e "gemella" rispetto alla porzione superiore 3.6-3.8 GHz (quella assegnata nella gara 5G), ed entrambe fanno parte della banda pioniera 3.4-3.8 GHz, identificata in ambito comunitario per lo sviluppo prioritario del 5G.

A conclusione della consultazione, tenuto conto dei contributi acquisiti, valutata la congruità dei piani tecnico-finanziari presentati dagli operatori richiedenti la proroga e considerate le prospettive di sviluppo dei servizi 5G, l'Autorità ha provveduto ad esprimere al MISE, con la delibera n. 183/18/CONS dell'11 aprile 2018, il proprio parere in materia.

Peraltro, la necessità di garantire condizioni di concorrenza e di uso efficiente dello spettro, nonché la promozione degli investimenti, ha giustificato l'adozione di alcune misure tecniche e regolamentari relative al quadro regolatorio per la concessione della suddetta proroga, atte a favorire la transizione alle nuove tecnologie, con particolare riferimento a quelle di quinta generazione (5G). Tali misure hanno incluso prescrizioni concernenti l'adeguamento alle nuove norme tecniche di armonizzazione europee idonee al 5G, la deframmentazione della banda, il monitoraggio della copertura e degli investimenti. Esse sono state pienamente condivise e recepite dal MISE nell'ambito del proprio procedimento di valutazione delle istanze, finalizzato all'adozione del relativo decreto interministeriale di proroga.

Poiché le condizioni di proroga sono state rese note sul sito *web* dell'Autorità prima della pubblicazione del bando di gara per l'asta delle frequenze 5G, i partecipanti alla gara indetta dal MISE per la banda di frequenze superiore 3.6-3.8 GHz hanno potuto concorrere sulla base di uno scenario concorrenziale e regolamentare ben noto e definito sull'intera banda 3.4-3.8 GHz destinata al 5G. Il quadro regolatorio così realizzato ha, quindi, presumibilmente contribuito al buon andamento della gara 5G, oltre a condurre, ad esito della stessa, ad un rafforzamento della situazione concorrenziale sull'intera banda pioniera.

Per quanto esposto, l'obiettivo annuale è stato realizzato.

OBIETTIVO STRATEGICO 5: EFFICIENTE ALLOCAZIONE DELLE RISORSE SCARSE: FREQUENZE, NUMERAZIONE	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 5.3 Elaborazione PNAF 2018 e definizione dei criteri di conversione e assegnazione diritti d'uso frequenze radiotelevisive (Adempimenti Legge Bilancio 2018)	DIS	Tra 75 % (avanzato) e 100 % (completato)

Al fine di realizzare l'obiettivo, l'Autorità ha adottato la delibera n. 290/18/CONS del 27 giugno 2018 recante “*Piano Nazionale di Assegnazione delle Frequenze da destinare al servizio televisivo digitale terrestre (PNAF 2018)*”.

In particolare, la Legge 27 dicembre 2017, n. 205, recante “*Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020*” (Legge di Bilancio 2018), all'articolo 1, commi 1026-1034, in attuazione della Decisione (UE) 2017/899 del Parlamento europeo che ha destinato ai servizi di comunicazione elettronica a banda larga senza fili (5G) le frequenze nella banda 700 MHz (694-790 MHz), attualmente utilizzate per il servizio *broadcasting*, ha disciplinato e scadenato il processo che nel quadriennio 2018 – 2022 porterà al riassetto del sistema radiotelevisivo su piattaforma digitale terrestre nazionale e locale (cd. *refarming* della banda a 700 MHz).

Pertanto, in attuazione dell'art. 1, comma 1030 della legge di Bilancio 2018, l'Autorità, con delibera n. 137/18/CONS del 15 marzo 2018, ha avviato il procedimento per la definizione del nuovo piano nazionale di assegnazione delle frequenze da destinare al servizio televisivo digitale terrestre all'esito del *refarming*. Tale procedimento è stato chiuso con la citata delibera n. 290/18/CONS, con la quale è stata definita la nuova pianificazione delle risorse frequenziali utilizzabili per il servizio di radiodiffusione in tecnica digitale terrestre nel rispetto delle previsioni della Legge di Bilancio. In particolare, la pianificazione è stata effettuata considerando le codifiche/standard più avanzati per consentire un uso più efficiente dello spettro e utilizzando esclusivamente le frequenze attribuite all'Italia dagli accordi internazionali sottoscritti dal Ministero dello sviluppo economico e dalle Autorità degli Stati confinanti in attuazione della decisione (UE) 2017/899.

Inoltre, in attuazione di quanto previsto dall'art.1, commi 1030 e 1031 della Legge di Bilancio 2018, è stato dato avvio alla consultazione pubblica sullo schema di provvedimento di definizione dei criteri di conversione e assegnazione frequenze (delibera n. 474/18/CONS del 27 settembre 2018, recante “*Consultazione pubblica*”

concernente la definizione dei criteri per la conversione dei diritti d'uso delle frequenze in ambito nazionale per il servizio digitale terrestre in diritti d'uso di capacità trasmissiva e per l'assegnazione in ambito nazionale dei diritti d'uso delle frequenze pianificate, ai sensi dell'articolo 1, comma 1031 della legge 27 dicembre 2017, n. 205").

Nell'ambito della consultazione pubblica, della durata di 30 giorni, sono pervenuti 38 contributi da parte di operatori di rete e associazioni di categoria ed effettuate 8 audizioni su istanza degli stessi.

Sul rispetto dei termini programmati per la chiusura del procedimento, all'esito della consultazione pubblica, hanno peraltro inciso fattori esogeni che hanno determinato un allungamento dei tempi.

In particolare, nell'ambito della fase istruttoria del procedimento sono emerse alcune criticità applicative della Legge di Bilancio 2018, in ordine alle quali l'Autorità ha trasmesso una segnalazione al Governo.

Successivamente, i lavori del "Tavolo di coordinamento TV 4.0", istituito con decreto del MiSE l'8 agosto 2018 al fine, tra l'altro, di elaborare iniziative legislative in materia di *refarming* della banda 700 MHz e di riassetto del sistema radiotelevisivo, hanno avuto ripercussioni sui procedimenti in corso di svolgimento da parte dell'Autorità.

Inoltre, sono intervenute le sentenze del Consiglio di Stato nn. 5928/18 e 5929/18 del 16 ottobre 2018 (relative a procedimenti concernenti la digitalizzazione e l'assegnazione delle reti televisive in tecnologia digitale terrestre), la cui ottemperanza, ancora oggetto di approfondimenti interni, può incidere in maniera rilevante sull'attività in oggetto.

Da ultimo, è intervenuta la legge 30 dicembre 2018, n. 145 (Legge di Bilancio 2019), che ha apportato alcune modifiche agli adempimenti in materia di frequenze previsti, in capo all'Agcom, dalla Legge di Bilancio 2018, posticipando al 31 marzo 2019 la data per la definizione, da parte dell'Autorità, dei criteri di conversione e assegnazione dei diritti d'uso delle frequenze nazionali.

Pertanto, il livello di realizzazione dell'obiettivo annuale è, nel 2018, si attesta tra il 75 % (avanzato) e il 100 % (completato).

OBIETTIVO STRATEGICO 6: EFFICIENZA, EFFICACIA E TRASPARENZA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 6.1 Realizzazione di un sistema di comunicazione istituzionale chiaro e trasparente	SEG – Ufficio comunicazione	75 % (avanzato)

Ai fini del conseguimento dell'obiettivo da parte della struttura competente, l'attività programmata consisteva nel rafforzamento della comunicazione istituzionale tramite la creazione di una nuova *brand identity*. La struttura ha svolto tutte le attività di competenza. Si è ritenuto peraltro di demandare la valutazione finale al prossimo Consiglio. L'attività, al 31 dicembre, risulta in stato avanzato, ed il livello di realizzazione è del 75%.

OBIETTIVO STRATEGICO 6: EFFICIENZA, EFFICACIA E TRASPARENZA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 6.2 Potenziamento dell'attività di vigilanza - mediante verifiche anche ispettive - dell'adempimento degli obblighi di comunicazione ad Agcom, da parte delle P.A. e degli enti pubblici nazionali e territoriali, delle spese sostenute per la comunicazione istituzionale	SIR	100% (completato)

Ai fini della realizzazione dell'obiettivo annuale concernente il potenziamento dell'attività di vigilanza, mediante verifiche anche ispettive, dell'adempimento degli obblighi di comunicazione ad Agcom, da parte delle P.A. e degli enti pubblici nazionali e territoriali, delle spese sostenute per la comunicazione istituzionale, l'Autorità ha svolto le attività di verifica del rispetto dei limiti anti-concentrativi previsti dall'art. 43, commi 7, 8, 9, 10, 11 e 12, del d.lgs. 31 luglio 2005, n. 177 (*TUSMAR*), in occasione di operazioni di concentrazione e intese tra soggetti operanti nel SIC.

In materia di pubblicità istituzionale degli enti pubblici (ex art. 41 del *TUSMAR*), l'Autorità ha provveduto, nel 2018, ad avviare e concludere 8 procedimenti, completando la fase sanzionatoria nei riguardi degli Enti sottoposti all'attività di vigilanza individuati all'interno di un campione significativo composto da Enti territoriali (Capoluoghi di Regione) ed Enti aventi dimensione nazionale (Agenzie fiscali). Tale fase si è definita con l'adozione di provvedimenti (sanzioni ed archiviazioni) adottati nei riguardi dei Comuni di Aosta, Bologna, Firenze, Milano, Perugia, Roma capitale, Trieste, Venezia.

Inoltre, sono state richieste informazioni ad 11 Enti territoriali in merito all'esercizio finanziario 2017 (Comune di Ancona, Comune di Bari, Comune di Cagliari, Comune di Campobasso, Comune di Catanzaro, Comune de l'Aquila, Comune di Napoli, Comune di Palermo, Comune di Potenza, Comune di Torino, Comune di Trento. Per il capoluogo della Liguria, Genova, si precisa non sono state avanzate richieste in quanto lo stesso Ente ha comunicato correttamente i dati di riferimento).

Infine, è stata svolta, con esito positivo, la verifica annuale (prevista dall'art. 23, comma 1, Allegato A delibera n. 353/11/CONS) in merito al rispetto dei limiti sulle autorizzazioni per la fornitura dei programmi televisivi in ambito nazionale e locale sulle reti digitali terrestri (di cui agli art. 5 e 43, comma 7, del TUSMAR).

Sempre nel quadro dell'obiettivo annuale in esame, nell'ambito dell'attività di tenuta del Registro operatori di comunicazione (ROC), sono state rilasciate alla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per l'Informazione e l'Editoria le attestazioni previste dall'art. 5 D.P.R. 25 novembre 2010, n. 223, esaminando la posizione presso il ROC di 158 società iscritte al ROC richiedenti i contributi di cui alla legge 7 agosto 1990, n. 250 e i contributi per la stampa italiana all'estero di cui all'art. 1-bis D.L. 18 maggio 2012 n. 63, convertito in legge 16 luglio 2012, n. 103 ed al D.P.R. 11 agosto 2014 n. 138.

La verifica ha riguardato, in particolare, la regolare iscrizione al ROC e la conformità degli assetti proprietari alla normativa di settore vigente, nonché l'individuazione di eventuali ipotesi di controllo e/o collegamento ai sensi dell'art. 2359 c.c. per gli effetti di cui all'art. 3, comma 11-ter della legge n. 250/1990 e all'art.1, comma 574, della legge 23 dicembre 2005, n. 266.

Con riferimento alle attività di vigilanza sul rispetto degli specifici limiti di concentrazione imposti dall'art. 3, comma 1, della legge n. 67/1987, l'Autorità ha proceduto a monitorare e analizzare i dati estrapolati dalle dichiarazioni fornite dalle imprese editrici di quotidiani attive in Italia nel corso dell'anno solare 2017. Sulla base delle informazioni comunicate, l'attività di monitoraggio ha consentito di verificare che, nel 2017, nessun operatore ha superato le soglie previste dalla predetta legge (pari al 20% delle tirature).

Ancora, nel corso del 2018, sono state effettuate 11 attività ispettive e di monitoraggio finalizzate alla verifica del rispetto delle disposizioni di settore nei riguardi degli operatori di servizi di comunicazione.

Inoltre, sono state effettuate attività di vigilanza ed ispettive anche nell'ambito della tutela dei diritti sportivi (presso gli impianti sportivi calcistici nazionali), sul

regolare e pieno esercizio del diritto di cronaca radiofonica e televisiva, relativamente al settore postale, con riguardo al rispetto delle norme che regolano la fornitura dei servizi di postalizzazione, sul rispetto, da parte delle emittenti radio, delle norme in materia di versamento allo Stato del contributo/canone, sullo stato delle attività delegate svolte dai Corecom.

È in stato di avanzamento la predisposizione, nell'ambito dell'esercizio delle funzioni delegate ai Corecom relative al contenzioso tra utenti e gestori dei servizi di comunicazioni elettroniche, di un sistema informativo unico (piattaforma digitale condivisa denominata "Conciliaweb") per la gestione dei procedimenti.

Per quanto sopra, l'obiettivo annuale risulta essere stato completato.

OBIETTIVO STRATEGICO 6: EFFICIENZA, EFFICACIA E TRASPARENZA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 6.3. Sviluppo del progetto di <i>Digital Transformation</i> in coerenza con il piano approvato	SPB	Tra 75% (avanzato) e 100% (completato)

Ai fini della realizzazione dell'obiettivo annuale concernente lo sviluppo del progetto di *Digital Transformation*, nel corso del 2018 l'Autorità ha svolto le attività finalizzate alla implementazione del sistema documentale previsto nel Sistema Integrato Agcom, che, in particolare, hanno riguardato: l'analisi dei procedimenti; il *Workflow* procedimento pilota; il *Workflow* procedimento generico; il *Workflow* accesso agli atti; la Scrivania del dipendente; il sistema Weborgani 2.0; il nuovo sistema di protocollo; l'infrastruttura; l'architettura applicativa; la *software selection*.

La realizzazione dell'obiettivo annuale è, pertanto, in stato avanzato (75 %).

OBIETTIVO STRATEGICO 6: EFFICIENZA, EFFICACIA E TRASPARENZA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 6.4 Implementazione dei sistemi dei controlli interni	SCI	100% (completato)

Ai fini della realizzazione dell'obiettivo, l'attività prevista per il conseguimento del medesimo da parte della struttura competente consisteva nella predisposizione dello

schema relativo al monitoraggio degli obiettivi operativi 2018, da utilizzare sia in fase di programmazione, sia per lo svolgimento delle attività di monitoraggio.

Il modello è stato costruito avendo cura di individuare, in relazione a ciascun obiettivo strategico e annuale previsto dal Piano della *performance* 2018-2020 dell’Autorità, le specifiche attività finalizzate all’attuazione degli obiettivi, e specificando i termini temporali per la loro realizzazione, nonché il livello di avanzamento di ciascun obiettivo e i relativi *output* (risultati attesi).

Sulla scorta del predetto modello, sono state svolte le attività di controllo strategico previste dal Regolamento di organizzazione e funzionamento dell’Autorità (ROF), le quali si sono tradotte nella predisposizione di due Report concernenti gli esiti del monitoraggio del livello di attuazione degli obiettivi strategici ed annuali previsti dal Piano della *performance* 2018-2020, e relativi, rispettivamente, al primo e al secondo semestre 2018.

L’utilizzo del modello ha consentito di verificare, con riferimento a ciascun obiettivo, i tempi di realizzazione delle relative attività, con individuazione degli eventuali scostamenti e delle ragioni che hanno determinato, in casi limitati, il mancato raggiungimento dell’obiettivo nel termine finale previsto.

Gli esiti della predetta attività di monitoraggio sono, infine, confluiti nella presente Relazione sulla *performance*. Pertanto, l’obiettivo è stato realizzato.

OBIETTIVO STRATEGICO 6: EFFICIENZA, EFFICACIA E TRASPARENZA DELL’AZIONE AMMINISTRATIVA	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 6.5 Rafforzamento delle attività di prevenzione della corruzione e della trasparenza (anche attraverso il coinvolgimento dei soggetti esterni legittimati)	SCI	100% (completato)

Ai fini della attuazione dell’obiettivo concernente il rafforzamento delle attività di prevenzione della corruzione e della trasparenza, anche attraverso il coinvolgimento dei soggetti esterni legittimati, l’Autorità, tramite il Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, ha realizzato tutte le attività programmate in sede di pianificazione.

In particolare, l’Autorità ha dato avvio al procedimento di consultazione pubblica sull’efficacia delle misure di prevenzione della corruzione e di trasparenza previste dal Piano triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza (delibera n. 181/18/CONS dell’11 aprile 2018).

In secondo luogo, l’Autorità ha proceduto all’analisi e valutazione delle nuove proposte di anticorruzione e di trasparenza, anche ai fini della individuazione di ulteriori misure da inserire in sede di aggiornamento del Piano triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza per l’anno 2019. A tal fine, si è proceduto all’introduzione di un sistema crittografico per l’acquisizione di segnalazioni di illeciti da parte di dipendenti (c.d. *whistleblowing*); all’elaborazione di una proposta concernente i criteri di rotazione del personale AGCOM, al fine di rendere maggiormente efficace la rotazione del personale quale strumento di contrasto ai fenomeni corruttivi; all’elaborazione di una proposta volta all’introduzione di una gestione più manageriale della formazione del personale.

Infine, è stato definito il documento recante lo scadenziario degli adempimenti in materia di trasparenza. Pertanto, l’obiettivo annuale, nell’anno 2018, è stato realizzato.

OBIETTIVO STRATEGICO 6: EFFICIENZA, EFFICACIA E TRASPARENZA DELL’AZIONE AMMINISTRATIVA	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 6.6 Rafforzamento del quadro regolamentare interno	SGI	Tra 75 % (avanzato) e 100 % (completato)

Ai fini della realizzazione dell’obiettivo annuale concernente il rafforzamento del quadro regolamentare interno, l’Autorità ha posto in essere le attività volte alla predisposizione di disposizioni regolamentari in attuazione di norme vigenti, con particolare riferimento al Regolamento del Personale, al Codice Etico e al Regolamento su Procedure di affidamento dei contratti.

Nella seduta del 18 gennaio 2018, il Consiglio ha approvato lo schema di Regolamento sul trattamento giuridico ed economico del personale dell’Autorità, poi trasmesso alle OO.SS.; al 31 dicembre 2018, risulta in fase di definizione la revisione delle disposizioni in materia disciplinare.

L’Autorità ha poi proceduto all’adozione del nuovo Codice etico e di comportamento dei dipendenti dell’Autorità (delibera n. 552/18/CONS del 13 novembre 2018).

Infine, con riferimento al Regolamento sulle procedure di affidamento dei contratti, al 31 dicembre risultano in corso approfondimenti su richiesta sia del Consiglio dell’Autorità, sia della Commissione di garanzia.

L’Autorità, nel corso del 2018, ha inoltre avviato le attività necessarie alla predisposizione di una proposta di modifica del Regolamento concernente

l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità (ROF), e ha predisposto le proposte di revisione del Regolamento concernente la gestione amministrativa e contabile dell'Autorità, del Regolamento concernente le procedure di consultazione pubblica, nonché del Regolamento concernente la gestione delle spese di rappresentanza.

Pertanto, il livello di realizzazione dell'obiettivo annuale è, nel 2018, si attesta tra il 75 % (avanzato) e il 100 % (completato).

OBIETTIVO STRATEGICO 6: EFFICIENZA, EFFICACIA E TRASPARENZA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 6.7 Implementazione di sistemi di misurazione delle <i>performance</i> individuali e organizzative	SRU	100% (completato)

Ai fini del conseguimento dell'obiettivo annuale, l'attività programmata consisteva nella adozione di un nuovo sistema di misurazione delle *performance* individuali.

A tal fine, la struttura competente ha predisposto il documento che delinea il nuovo modello di misurazione delle *performance* individuali, al momento in fase di valutazione. Pertanto, l'obiettivo è stato realizzato.

OBIETTIVO STRATEGICO 7 RAFFORZAMENTO DEL RUOLO AGCOM NELL'AMBITO DEGLI ORGANISMI INTERNAZIONALI	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 7.1 Potenziamento del ruolo dell'Autorità nell'ambito degli organismi europei di cooperazione regolamentare settoriale (BEREC, ERGA, ERGP)	SRI	100% (completato)

Nel corso dell'anno 2018, l'Autorità ha pienamente attuato tutte le iniziative volte al potenziamento del ruolo dell'Autorità nell'ambito degli organismi europei di cooperazione regolamentare settoriale (BEREC, ERGA, ERGP).

Per quanto riguarda il BEREC, l'Autorità ha contribuito attivamente all'operatività dell'Organismo europeo, assicurando il coordinamento di tre dei nove gruppi di lavoro tecnici nei quali il BEREC si articola (unica ANR cui sia stato riconosciuto un tale numero di responsabilità in seno all'Organismo); ciò grazie alla conferma, per il biennio 2017-2018, di tre dirigenti AGCOM nel ruolo di co-presidenti

del *Regulatory Framework Expert Working Group*, del *Regulatory Accounting Expert Working Group* e del *Remedies Expert Working Group*.

Nell'ambito delle attività connesse alla co-presidenza del "*Regulatory Framework Expert Working Group*" (responsabile dell'analisi tecnica delle proposte di riforma del quadro normativo delle comunicazioni elettroniche e del monitoraggio del processo legislativo europeo), AGCOM ha svolto un fondamentale ruolo di coordinamento, ai fini dell'adozione da parte del BEREC di un ampio set di documenti tematici di analisi tecnica sui temi al centro della riforma, trasmessi alla Commissione e pubblicati sul proprio sito web lo scorso mese di giugno. Nel secondo semestre del 2018, l'attività dell'*Expert Working Group* è stata focalizzata sull'*iter* legislativo che ha portato l'11 dicembre 2018 all'adozione della direttiva n. 2018/1972, recante il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche, nonché del Regolamento (UE) 2018/1971, riguardante l'Organismo dei regolatori europei delle comunicazioni elettroniche (BEREC) e l'Agenzia di sostegno al BEREC (Ufficio BEREC), che abroga il regolamento (CE) n. 1211/2009 e modifica il regolamento (UE) 2015/2120.

Allo stesso tempo, l'EWG ha predisposto e avviato le fasi propedeutiche necessarie alla realizzazione degli adempimenti che la riforma pone in capo al BEREC già a partire dai primi mesi del 2019. In particolare:

- l'elaborazione di una proposta di aggiornamento delle regole di funzionamento (*Rules of Procedure*) del Comitato dei regolatori (*Board of Regulators*) e del Comitato di gestione (*Management Committee*) del BEREC, già presentata nell'ultima riunione plenaria del 2018, per consentirne l'adozione entro il mese di gennaio 2019 con procedura di voto elettronico;
- il coordinamento e la supervisione delle attività di un sottogruppo costituito *ad hoc* per l'elaborazione della disciplina attuativa per l'accesso ai documenti formati e/o detenuti dal BEREC, in coerenza con il regolamento (EU) 2001/1049;
- il coordinamento e la supervisione delle attività di tre sottogruppi dedicati alle tematiche della gestione delle risorse di numerazione, anche in collaborazione con CEPT-ECC (nel cui ambito peraltro AGCOM ricopre un incarico di coordinamento).

Sulla base del Programma di lavoro 2018 del BEREC, l'Autorità ha presidiato tutti i gruppi di lavoro di esperti previsti nel Programma, così come quelli costituiti *ad hoc*, sulla base di specifiche urgenze emerse al di fuori della programmazione annuale del BEREC.

Per quanto riguarda il 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 e favorire lo scambio di *best practices* tra le Autorità di regolamentazione dei Paesi UE.

In una logica di continuità, l'Autorità ha garantito la propria partecipazione attiva a tutti i gruppi di lavoro (*sub-groups*) istituiti in attuazione del programma di lavoro 2018 e ha messo a disposizione dell'ERGA la lunga esperienza maturata all'interno degli organismi di cooperazione regolamentare, per definire un intervento finalizzato al rafforzamento delle regole di procedura interna adottate dall'ERGA nel corso del 2017 ("*ERGA internal guidelines on the operation of sub-groups*").

Sulla base delle nuove regole di funzionamento, l'ERGA ha impostato il programma di lavoro 2018, affidandone la realizzazione a 4 *Sub-Groups* (pluralismo interno, *Digital European Toolkit*, Direttiva AVMS, self e co-regulation). AGCOM ha contribuito alla realizzazione del programma di lavoro per il 2018 (assicurando in tale contesto la presidenza della *Taskforce* "Promozione opere europee", istituita all'interno del *Sub-group* "Direttiva AVMS") ed alla preparazione di quello del 2019, la cui impostazione risente della conclusione del processo legislativo della proposta di riforma della direttiva Servizi audiovisivi e media.

Con riguardo al settore postale, l'AGCOM ha ricoperto l'incarico di presidenza uscente e pertanto ha fatto parte del Comitato Direttivo (cd. Troika) del Gruppo dei Regolatori europei per i Servizi Postali (ERG-P), insieme al Belgio (presidenza 2018) e al Portogallo (presidenza entrante 2019). In questo contesto, l'Autorità ha ospitato la riunione dello *Steering Group* nel mese di settembre 2018. L'evento ha richiesto un impegno significativo, assicurato, come durante la Presidenza 2017, dalle stesse risorse esperte in grado di gestire gli aspetti tecnici ed organizzativi e di assicurare l'ordinario svolgimento delle attività connesse con l'incarico, la continuità dell'azione di coordinamento della piattaforma ed i necessari raccordi con tutti i referenti istituzionali.

A livello tecnico, l'AGCOM ha inoltre assunto incarichi di coordinamento e di *drafting* nei gruppi di lavoro di esperti. In particolare, ha proseguito nella co-presidenza della *Task Force* incaricata, per il 2018, di redigere le linee guida del *Communication Plan* - che include anche l'organizzazione di uno *Stakeholders Forum* annuale, come momento di incontro e discussione con i principali attori del mercato postale - e quelle per il funzionamento del Segretariato, allo scopo di accrescere l'efficienza e l'efficacia del lavoro svolto dalla piattaforma. L'Autorità è stata, inoltre, confermata nell'incarico di co-presidenza del gruppo di lavoro sulla regolamentazione del Servizio universale, di cui ha ospitato anche due riunioni presso la propria sede.

Per quanto esposto, l'obiettivo annuale è stato realizzato.

OBIETTIVO STRATEGICO 7 RAFFORZAMENTO DEL RUOLO AGCOM NELL'AMBITO DEGLI ORGANISMI INTERNAZIONALI	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO ANNUALE 7.2 Rafforzamento del ruolo dell'Autorità con riguardo ai processi legislativi europei nei settori di riferimento	SRI	100% (completato)

Anche l'obiettivo annuale concernente il rafforzamento del ruolo dell'Autorità con riguardo ai processi legislativi europei nei settori di riferimento, nell'anno 2018 è stato realizzato.

Nel 2018, alcuni progetti di riforma avviati dalla Commissione europea nell'ambito della Strategia per un mercato unico digitale sono giunti a conclusione. Non v'è dubbio che i processi legislativi relativi al nuovo pacchetto regolamentare delle comunicazioni elettroniche e alla direttiva dei servizi media audiovisivi hanno assorbito le energie dell'AGCOM in termini di tempo e di risorse impegnate ed è prevedibile che tale impegno si protrarrà per tutto il biennio 2019/20. Il regolatore nazionale dovrà infatti seguire i lavori di trasposizione a livello nazionale del nuovo codice europeo delle comunicazioni elettroniche e della nuova direttiva per i servizi media in stretto coordinamento con gli attori nazionali e con gli organismi europei di cooperazione regolamentare (rispettivamente, BEREC ed ERGA), per assicurare che i processi di implementazione siano coerenti con le esigenze di armonizzazione per il funzionamento del mercato unico digitale.

Il nuovo codice europeo delle comunicazioni elettroniche è la pietra angolare degli sforzi dell'UE volti a garantire una connettività fissa e mobile di altissima qualità per tutti, che è considerata un fattore chiave per un'economia competitiva a livello mondiale e una società inclusiva moderna. Essa punta inoltre a promuovere la rapida implementazione del 5G e di altre tecnologie di rete di prossima generazione in tutta Europa, stimolare l'innovazione, incoraggiare gli investimenti in reti ad altissima capacità e rafforzare la tutela dei consumatori nel settore delle comunicazioni elettroniche.

Con il voto del Consiglio dell'Unione dello scorso 4 dicembre, si è conclusa la procedura legislativa per l'adozione della direttiva sul codice e del regolamento riguardante il BEREC. Un accordo provvisorio su entrambi i testi era stato raggiunto con il Parlamento europeo il 5 giugno 2018. Il Parlamento europeo aveva quindi votato il 14 novembre 2018. Gli atti giuridici sono stati infine firmati dalle due istituzioni il 12

dicembre scorso e pubblicati nella Gazzetta ufficiale dell'UE il successivo 17 dicembre. Entrambi sono entrati in vigore 3 giorni dopo la pubblicazione e il termine per la trasposizione nazionale delle disposizioni recate dalla Direttiva è di 24 mesi dalla data di entrata in vigore.

Il 2018 ha visto anche la conclusione del processo legislativo avviato il 25 maggio del 2016 con la pubblicazione della proposta di direttiva della Commissione europea riguardante la modifica della direttiva 2010/13/UE relativa al coordinamento di determinate disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri concernenti la fornitura di servizi di media audiovisivi in considerazione dell'evoluzione delle realtà del mercato (COM (2016) 287 final).

La direttiva sui servizi di media audiovisivi (EU 2018/1808) impone ai paesi dell'UE di coordinare le legislazioni nazionali per creare condizioni comparabili in tutti i Paesi in materia di protezione dei minori e dei consumatori, di salvaguardia del pluralismo dei media e dei media audiovisivi emergenti. La direttiva intende, inoltre, combattere l'odio razziale e religioso, preservare la diversità culturale attraverso programmi specifici di sostegno alla produzione e distribuzione di film europei e altri contenuti audiovisivi, garantire l'indipendenza delle autorità nazionali di regolamentazione dei media.

Con il voto del Consiglio dell'Unione del 6 novembre 2018, si è chiuso l'*iter* legislativo della direttiva, che è entrata in vigore il ventesimo giorno successivo alla sua data di pubblicazione nella Gazzetta ufficiale dell'UE (L 303) il 28 novembre 2018. Gli Stati membri hanno 21 mesi di tempo per la sua trasposizione nel diritto nazionale.

È, inoltre, proseguito l'impegno di AGCOM nel seguire le evoluzioni del progetto di regolamento concernente la confidenzialità delle comunicazioni elettroniche (*e-Privacy*), rispetto al quale restano insoluti alcuni nodi cruciali, che hanno impedito di approdare ad una soluzione di compromesso che potesse portare a conclusione la procedura ordinaria di co-decisione.

L'Autorità, nel corso del 2018, ha mantenuto un'attenzione costante sul regolamento proposto dalla Commissione europea il 10 gennaio 2017, con l'obiettivo di comprenderne l'impatto, su scala europea e nei vari Stati membri, e la coerenza con il "regolamento dati" (GDPR), ma soprattutto con il nuovo codice delle comunicazioni elettroniche, con specifico riferimento al modello di *governance* europea ed ai rapporti tra organismi europei di cooperazione settoriale. Un documento sullo stato di avanzamento della proposta è stato preparato e diffuso il 16 novembre 2018 dalla presidenza di turno austriaca ai fini della discussione che si sarebbe svolta durante la riunione del Consiglio Telecom dello scorso 4 dicembre.

Nel corso del 2019, l’Autorità sarà ancora chiamata a seguire gli sviluppi del regolamento *e-Privacy*, nell’ambito del tavolo tecnico di coordinamento aperto presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento politiche europee, assicurando il proprio contributo tecnico all’elaborazione della posizione nazionale nell’ambito dei negoziati, come già avvenuto in precedenti occasioni e da ultimo proprio in occasione della riunione del Consiglio Telecom dello scorso 4 dicembre. Si deve tuttavia considerare che la proposta rischia di rimanere incompiuta nell’imminenza della scadenza del mandato della Commissione europea.

Nel 2018, AGCOM ha anche seguito il percorso della proposta di regolamento della Commissione europea del 26 aprile 2018 (COM (2018) 238 final), per la promozione di equità e trasparenza per gli utenti commerciali dei servizi di intermediazione *iter*. Obiettivo del regolamento è la definizione di un quadro giuridico europeo pienamente armonizzato per le relazioni “da piattaforma a impresa” in grado di garantire maggiore certezza legale a tutte le parti coinvolte. La proposta è approdata alla fase di “trilogo” ed è qualificata come prioritaria dalla presidenza di turno rumena. AGCOM assicura la partecipazione di una propria delegazione ai lavori del tavolo tecnico Mercato unico digitale presso il Dipartimento politiche europee.

Infine, è stato pubblicato nella Gazzetta ufficiale dell’Unione europea del 28 novembre 2018 il *Regolamento (UE) 2018/1807 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 14 novembre 2018, relativo a un quadro applicabile alla libera circolazione dei dati non personali nell’Unione europea*. Il Regolamento entrerà in vigore il ventesimo giorno successivo alla pubblicazione nella Gazzetta ufficiale dell’Unione europea e si applicherà a decorrere da sei mesi dalla pubblicazione stessa. Il regolamento stabilisce disposizioni relative agli obblighi di localizzazione dei dati, alla messa a disposizione dei dati alle autorità competenti e alla portabilità dei dati per gli utenti professionali.

3.3. Obiettivi individuali

Poiché è ancora in fase di implementazione la messa a regime di un compiuto ciclo di gestione della *performance*, nell’anno 2018 l’assegnazione degli obiettivi individuali è stata realizzata mediante l’individuazione di specifici compiti a ciascun dipendente.

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

4. Pari opportunità

Al fine di promuovere una più efficiente conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, nel 2017 è stata introdotta, previa intesa con le organizzazioni sindacali, una disciplina sul lavoro a distanza e sul lavoro a tempo parziale (delibera n. 354/17CONS del 13 settembre 2017).

Si è ritenuto, infatti, che il lavoro a distanza e il lavoro a tempo parziale permettono di realizzare economie di gestione attraverso un impiego più flessibile delle risorse umane, nonché un maggiore benessere organizzativo, rafforzando la tutela di situazioni particolarmente meritevoli di attenzione sotto il profilo sociale.

E' stata avviata l'indagine annuale sul benessere organizzativo relativa all'anno 2018, i cui risultati verranno pubblicati, una volta conclusa la rilevazione, sul sito istituzionale dell'Autorità.

Le tabelle che seguono illustrano il numero di ore fruito, nel corso dell'anno 2018, dai dipendenti dell'Autorità (separati per sesso,) con riferimento agli istituti giuridici dei congedi parentali, malattie del bambino, riposi giornalieri per allattamento, *part time*.

Dipendenti che hanno fruito di permessi per congedi parentali			
		MASCHI	FEMMINE
Numero di dipendenti fruitori - anno 2018		13	31
Numero di ore fruito - anno 2018		892,05	3805,1

(Dati al 19/12/2018)

Dipendenti che hanno fruito di permessi per malattia del bambino			
		MASCHI	FEMMINE
Numero di dipendenti fruitori - anno 2018		11	26
Numero di ore fruito - anno 2018		648,6	1871,4

(Dati al 19/12/2018)

Dipendenti che hanno fruito di riposi giornalieri per allattamento			
		MASCHI	FEMMINE
Numero di dipendenti fruitori - anno 2018		2	6
Numero di ore fruito - anno 2018		58,13	601,05

(Dati al 19/12/2018)

Dipendenti che hanno fruito del part time			
		MASCHI	FEMMINE
Numero di dipendenti fruitori - anno 2018		0	7
Numero di ore fruito - anno 2018			1728,45

(Dati al 19/12/2018)

Nella tabella seguente è indicato il numero dei dipendenti assunti, nel corso dell'anno 2018, in quanto rientranti tra le "categorie protette".

Numero di dipendenti assunti in qualità di categorie protette			
		MASCHI	FEMMINE
Numero di dipendenti fruitori - anno 2018		0	1

(Dati al 19/12/2018)

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

In questa direzione, l'Autorità è risultata – con riferimento all'anno 2018 - attenta alla scrupolosa osservanza dell'obiettivo suddetto in quanto ha agevolato, in favore dei propri dipendenti, senza alcuna discriminazione di sorta, la fruizione degli istituti riconosciuti dalla legge in ausilio alle loro esigenze personali e familiari, applicando il principio delle pari opportunità con ogni misura a sua disposizione (celerità nei provvedimenti, attenzione alle novità normative in materia, applicazione del *favor laboratoris*).