

RELAZIONE SULLA PERFORMANCE ANNO 2017



**AUTORITA' PER LE GARANZIE
NELLE COMUNICAZIONI**

Sommario

1. PRESENTAZIONE DELLA RELAZIONE	3
2. SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E GLI ALTRI STAKEHOLDERS ESTERNI	4
2.1. Il contesto esterno di riferimento.....	4
2.2. L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni	7
<i>Tabella 1 – Distribuzione del personale al 31 dicembre 2017</i>	<i>9</i>
2.3. I risultati raggiunti	10
2.4. Le criticità e le opportunità.....	12
3. OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI E SCOSTAMENTI.....	12
3.1. Albero della <i>performance</i>	12
<i>Tabella 2 – Albero della performance.....</i>	<i>13</i>
3.2. Attività svolte nel 2017 per realizzare gli obiettivi del Piano della <i>performance</i> ..	14
<i>Tabella 3 - Performance delle attività di contatto con il pubblico via info@agcom.it a partire dall’istituzione dell’URP</i>	<i>42</i>
3.3. Obiettivi individuali.....	60
4. RISORSE, EFFICIENZA ED ECONOMICITA’	60
<i>Tabella 4 – Andamento delle spese correnti e in conto capitale (2016-2017).....</i>	<i>60</i>
<i>Tabella 5 – Ripartizione delle spese per unità organizzativa (2017).....</i>	<i>61</i>
5. PARI OPPORTUNITA’	61

1. PRESENTAZIONE DELLA RELAZIONE

L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, nell'ambito delle attività volte all'attuazione del ciclo della *performance*, ha avviato una prima sperimentazione di un modello di misurazione e valutazione degli obiettivi strategici.

Ai sensi dell'articolo 10 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", le amministrazioni pubbliche redigono e pubblicano sul sito istituzionale, entro il 30 giugno di ogni anno, la Relazione annuale sulla *performance*.

Sebbene le Autorità amministrative indipendenti non rientrino nell'ambito di applicazione soggettivo 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, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha ritenuto di adeguarsi al rispetto di taluni principi generali, al fine di dare attuazione al c.d. ciclo di gestione della *performance*.

La Relazione sulla *performance* rappresenta l'ultimo passaggio del cd. "ciclo di gestione della *performance*", che consiste nell'insieme delle fasi in cui si inserisce il processo di misurazione e valutazione della *performance* ed è un 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, e il bilancio di genere realizzato.

La Relazione sulla *performance* costituisce il principale momento di verifica circa il raggiungimento degli obiettivi fissati nel Piano della *Performance* e negli altri documenti di indirizzo politico e di programmazione strategica dell'amministrazione.

Il presente documento contiene la rendicontazione dei risultati raggiunti nell'anno 2017 rispetto alle linee strategiche e ai correlati obiettivi specifici stabiliti nel Piano triennale della *performance* per il triennio 2017 – 2019 ed è predisposto in un'ottica di trasparenza, responsabilizzazione e rendicontazione (*accountability*), utilizzando a tal fine un linguaggio semplice e d'immediata comprensione e agevolmente fruibile per la generalità dei cittadini, gli utenti e gli *stakeholder*. L'Autorità ha redatto la Relazione sulla *performance* per l'anno 2017 offrendo, innanzitutto, un quadro sintetico degli elementi che hanno caratterizzato il contesto nel quale si è sviluppata l'azione amministrativa, dell'assetto organizzativo dell'Autorità, dei risultati organizzativi raggiunti rispetto alle aree strategiche d'intervento, nonché dei fatti di gestione più significativi. 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.

L’Autorità assicura la massima pubblicità e diffusione al presente documento atteso che esso costituisce un importantissimo strumento di *accountability*, attraverso cui consentire il controllo diffuso da parte della collettività e degli *stakeholder*.

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 è un'Autorità "convergente". In quanto tale essa svolge funzioni di regolamentazione e vigilanza nei settori delle telecomunicazioni, dell'audiovisivo, dell'editoria e, dal 2012, dei servizi postali.

I diversi ambiti di competenza pongono l’Autorità al centro di una fitta rete di interazioni con soggetti pubblici e privati: consumatori e loro associazioni, imprese, altre Autorità di regolazione, Istituzioni nazionali e internazionali. L’Autorità, nella definizione delle policy istituzionali, tiene fortemente in considerazione le indicazioni provenienti dal contesto esterno di riferimento, realizzando costantemente forme di interazione con i soggetti interessati dalla sua azione quali, per esempio, le consultazioni pubbliche.

Nel corso del 2017 l’Autorità ha avviato numerose consultazioni pubbliche:

- consultazione pubblica concernente la “Modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti” (delibera n. 422/17/CONS);
- consultazione pubblica sulle misure finalizzate alla prevenzione della corruzione previste dal Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza 2017-2019 dell'Autorità (delibera n. 322/17/CONS);
- consultazione pubblica per l’approvazione delle offerte di riferimento di Telecom Italia relative ai servizi di accesso bitstream su rete in rame ed in fibra ottica per l’anno 2017 (delibera n. 105/17/CIR);
- consultazione pubblica sullo schema di regolamento sull'esercizio delle competenze di cui al decreto legislativo 15 marzo 2017, n. 35 in materia di gestione collettiva dei diritti d'autore e dei diritti connessi e sulla concessione di licenze multiterritoriali per i diritti su opere musicali per l'uso online nel mercato interno (delibera n. 203/17/CONS);
- consultazione pubblica concernente la proroga dei diritti d'uso delle frequenze in banda 900 e 1800 MHz, ai sensi della legge 11 dicembre 2016, n. 232 (delibera n. 184/17/CONS);

- consultazione pubblica in materia di agevolazioni per le popolazioni colpite dagli eventi sismici del 2016, ai sensi del d.l. 17 ottobre 2016, n. 189, come convertito con modificazioni dalla L. 15 dicembre 2016, n.229 (delibera n. 84/17/CONS);
- consultazione pubblica concernente l'identificazione ed analisi del mercato dell'accesso all'ingrosso di alta qualità in postazione fissa (mercato n. 4 della raccomandazione della Commissione europea n. 2014/710/UE) (delibera n. 507/17/CONS).

Di notevole rilevanza è anche il costante confronto con i rappresentanti dei consumatori e degli utenti, che si realizza in particolare nell'ambito del Tavolo permanente di confronto con le loro associazioni (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. L'Autorità è pienamente convinta che instaurare una fattiva collaborazione con le associazioni è funzionale a migliorare, in termini di effettività, di correttezza e di trasparenza, la tutela dei diritti ed il perseguimento degli interessi dei consumatori, ed a costituire il presupposto per l'individuazione di strumenti comuni che consentano la soluzione di particolari problematiche, quali quelle relative al contenzioso e alla qualità dei servizi. Particolarmente importante è, inoltre, il contributo fornito dal Consiglio Nazionale degli Utenti (CNU), con il quale l'Autorità intrattiene un rapporto di intensa e reciproca collaborazione. Il vicendevole scambio di stimoli, opinioni e osservazioni che costantemente interviene tra l'Autorità e il CNU, è particolarmente prezioso perché consente all'Autorità di intrattenere, tramite questo canale privilegiato, un proficuo rapporto con il vasto mondo dell'utenza. In particolare, nell'ultimo anno, si è ulteriormente consolidato il rapporto con il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU), con riferimento sia all'attività di vigilanza, sia alle novità regolamentari introdotte anche a livello comunitario, e con il Consiglio Nazionale degli Utenti (CNU), con il quale sono stati condivisi i risultati dei lavori del BEREC in materia di tutela degli utenti disabili.

L'Autorità ha inoltre fornito un contributo alla messa a punto, a marzo 2017, dell'Organo di Garanzia per le negoziazioni paritetiche nel settore delle comunicazioni elettroniche e postale. In proposito si ricorda che, ai sensi dell'art. 141-ter, lett. e) del Codice del consumo, le imprese possono costituire un Organo di garanzia unitario, composto da un rappresentante per ciascuna impresa aderente e da rappresentanti delle associazioni dei consumatori in numero pari al numero di rappresentanti delle imprese. Gli organi paritetici di garanzia valutano la rispondenza delle procedure di negoziazione paritetica ai requisiti di autonomia sanciti dal Codice del consumo, formulando, ove opportuno, indirizzi alle imprese interessate; esaminano

inoltre le segnalazioni di utenti e Associazioni di consumatori in ordine alle modalità di gestione delle procedure di negoziazione.

L'Autorità annette prioritaria importanza anche ai rapporti di collaborazione con le Università, che nel corso dell'anno 2017 sono stati intensificati attraverso la stipulazione di ulteriori convenzioni, rispettivamente con l'Università degli Studi di Napoli "Federico II" (delibera n. 344/17/CONS), con l'Università degli Studi di Foggia (delibera n. 345/17/CONS), con l'Università degli Studi di Roma "LUISS Guido Carli" (delibera n. 414/17/CONS), con l'Università degli Studi Europea di Roma (delibera n. 415/17/CONS). Le convenzioni siglate hanno quale obiettivo 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, nella consapevolezza che il confronto sostante con il mondo accademico costituisce un elemento indispensabile di conoscenza e di stimolo per l'assolvimento delle funzioni attribuite all'Autorità. Sempre nell'ottica del rafforzamento del reciproco scambio con il mondo accademico, nel corso dell'ultimo anno l'Autorità ha organizzato, presso le Università convenzionate o presso l'Autorità stessa, numerosi convegni e workshop avvalendosi dell'apporto derivante dal mondo accademico e dagli operatori del settore.

L'Autorità ha inoltre rilasciato il proprio patrocinio gratuito per la promozione di numerosi eventi, incoraggiando la partecipazione congiunta di utenti, *stakeholder* e mondo accademico. L'Autorità, nell'anno 2017, ha continuato a svolgere una funzione informativa e di supporto agli *stakeholder* 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.

L'Autorità coopera sistematicamente con le altre Autorità di regolazione, promuovendo forme di collaborazione attraverso lo scambio di informazioni, pareri e segnalazioni, secondo le modalità previste dalla legge e dai protocolli d'intesa in essere, e partecipa attivamente agli organismi di cooperazione regolamentari europei.

L'attività dell'Autorità si svolge anche in collaborazione con altre istituzioni nazionali come i Comitati regionali per le comunicazioni (CORECOM), la Polizia Postale e la Guardia di Finanza. L'Autorità collabora in particolare 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.

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 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.

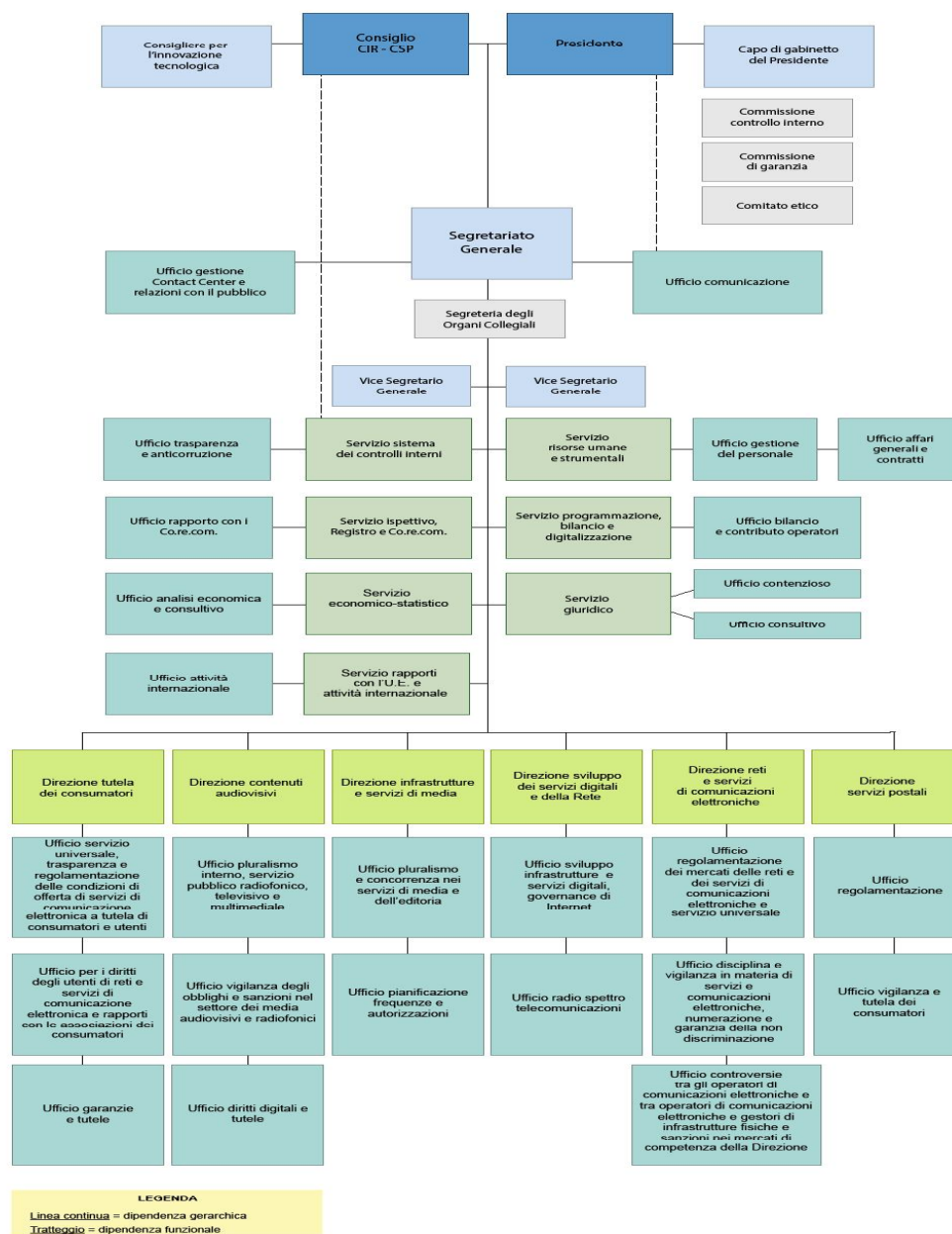
Il collegio è attualmente composto dal Presidente Angelo Marcello Cardani e da quattro Componenti, Antonio Martusciello, Antonio Nicita, Francesco Posteraro e Mario Morcellini, quest'ultimo eletto dal Senato il 1° febbraio 2017, in sostituzione di Antonio Preto, recentemente scomparso. Per lo svolgimento 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, 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).

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 state l'istituzione di un apposito Servizio di controllo interno (denominato “*Servizio Sistema dei controlli interni*”) e la riunione sotto la medesima struttura di primo livello sia delle funzioni di gestione del personale che di quelle di approvvigionamento e gestione dei beni strumentali (con l'istituzione di un apposito “*Servizio Risorse umane e strumentali*”). 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 e 7 Servizi, oltre al Consigliere per l'innovazione tecnologica, come rappresentato dall'organigramma al 31/12/17.



La pianta organica dell'Autorità, alla luce delle disposizioni di cui alla legge n. 296/06, risulta pari a complessive 419 unità.

Al 31 dicembre 2017, l'organico dell'Autorità è costituito da 324 dipendenti di ruolo (dipendenti con contratto a tempo indeterminato), di cui 33 appartenenti all'area dirigenziale, 165 con qualifica di funzionario, 100 con funzioni operative e 26 con mansioni esecutive.

Alla medesima data, i dipendenti con contratto di lavoro a tempo determinato sono 29 con funzioni direttive (3 dirigenti e 26 funzionari).

Sono, inoltre, presenti 8 dipendenti in comando, distacco o fuori ruolo appartenenti ad altre Amministrazioni.

Al 31 dicembre 2017, 10 unità 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 al 31 dicembre 2017

Struttura	Risorse totali	Dirigenti (incl. Direttore)	Funzionari	Operativi	Esecutivi
Segretariato generale	24	6	8	8	2
Direzione reti e servizi di comunicazione elettronica	26	3	18	5	0
Direzione infrastrutture e servizi di media	20	2	10	7	1
Direzione contenuti audiovisivi	36	4	26	6	0
Direzione sviluppo dei servizi digitali e della Rete	12	3	6	2	1
Direzione tutela dei consumatori	38	3	22	12	1
Direzione servizi postali	21	3	15	2	1
Servizio giuridico	20	2	15	2	1
Servizio economico-statistico	19	1	13	5	0
Servizio ispettivo, registro e Co.re.com.	19	1	11	6	1
Servizio risorse umane e strumentali	48	3	12	17	16
Servizio programmazione, bilancio e digitalizzazione	27	2	9	14	2
Servizio sistema dei controlli interni	8	1	5	2	0
Servizio rapporti con l'Unione europea e attività internazionale	8	1	6	1	0
Gabinetto del Presidente	1	1	0	0	0
Staff Consiglio	26	0	15	11	0
Totale	353	36	191	100	26

In materia di gestione del personale, sono state portate a compimento le procedure interne atte all'erogazione dell'indennità incentivante individuale per l'anno 2017 (c.d. premio di valutazione). In particolare, con comunicazione di servizio n. 1/18/SRU recante "Indennità incentivante individuale – premio di valutazione – anno 2017" 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 2017, 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* 2017 – 2019 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.

Nel capitolo successivo verranno descritti i principali risultati raggiunti nel 2017, mettendo in luce in particolare gli *output* realizzati e i risultati finali conseguiti (*outcome*).

Di seguito si espongono, invece, le principali attività realizzate nel corso dell'anno 2017 per realizzare gli obiettivi di trasparenza e prevenzione della corruzione.

Trasparenza e prevenzione della corruzione

Nel corso del 2017, l'Autorità, tramite il Responsabile per la prevenzione della corruzione e della trasparenza:

- ha provveduto ad adeguare la regolamentazione interna degli obblighi di pubblicazione al mutato quadro normativo derivante dall'entrata in vigore del decreto legislativo 25 maggio 2016, n. 97, mediante l'adozione del nuovo Regolamento Trasparenza (delibera n. 148/17/CONS).
- ha provveduto a dare piena attuazione ai nuovi obblighi di trasparenza, predisponendo le opportune modifiche dell'articolazione della sezione "Autorità trasparente" del sito istituzionale e implementando la sezione con i contenuti richiesti dalla nuova normativa in materia di trasparenza.
- ha provveduto all'implementazione e al miglioramento dell'accessibilità dei contenuti informativi della sezione "Autorità trasparente" che, in esito ai monitoraggi periodici effettuati, risultavano deficitari o poco aggiornati.

Dal punto di vista organizzativo, per effetto della recente riorganizzazione degli uffici dell'Autorità, il Responsabile del Servizio Sistema dei controlli interni svolge nel contempo le funzioni di Responsabile della trasparenza e della prevenzione della corruzione. E' stato inoltre

istituito l'Ufficio trasparenza ed anticorruzione, di modo che, per la prima volta, le attività in materia vengono accentrate in capo ad una struttura specificamente dedicata.

Nel corso del 2017, l'assolvimento degli obblighi di pubblicazione e di trasparenza ha continuato ad impegnare il Responsabile per la prevenzione della corruzione e della trasparenza, le unità organizzative, i rispettivi Responsabili ed i Referenti preposti, secondo il modello organizzativo predisposto dall'articolo 29 del Regolamento Trasparenza. In particolare, nel corso del 2017, il RPCT, con il supporto dell'Ufficio trasparenza ed anticorruzione:

- ha provveduto al monitoraggio continuo dello stato di aggiornamento e completezza dei dati, dei documenti e delle informazioni pubblicati nella sezione “*Autorità trasparente*”, nonché nel supporto per la rilevazione dei dati oggetto di pubblicazione obbligatoria e nella formulazione di indicazioni operative ai Referenti per la trasparenza delle singole unità organizzative.
- ha predisposto, e pubblicato sul sito istituzionale, la Relazione sullo stato di attuazione delle misure volte a prevenire il fenomeno della corruzione per l'anno 2017, e la Commissione di controllo interno ha proceduto al rilascio dell'Attestazione per l'anno 2017 sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione da parte dell'Autorità.
- ha provveduto all'aggiornamento delle “*Linee Guida per la pubblicazione dei dati e dei documenti nella sezione “Autorità Trasparente”*”, al fine di definire in maniera più chiara e coerente i compiti dei Referenti per la trasparenza e le modalità di interazione con il RPCT.

Fermo restando il rispetto degli obblighi di pubblicazione previsti dal Decreto Trasparenza, l'Autorità, nel corso dell'anno 2017, ha provveduto ad attuare le ulteriori misure di trasparenza previste nel Piano triennale 2017-2019 per finalità di prevenzione della corruzione.

In materia di accesso civico, l'Autorità ha avviato, nel 2017, un generale ripensamento della regolamentazione interna in materia di accesso, al fine di ridefinire l'intera disciplina dell'accesso, intesa sia come accesso procedimentale ex legge 7 agosto 1990, n. 241, sia come accesso civico e accesso civico generalizzato ai sensi del Decreto Trasparenza come modificato dal d.lgs. n. 97/2016. Tale processo si è concluso con l'emanazione della delibera n. 383/17/CONS recante il nuovo Regolamento di disciplina dell'accesso.

L'Autorità ha provveduto all'aggiornamento, per l'anno 2017, del Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza 2017-2019, la cui approvazione è stata preceduta dallo svolgimento di una consultazione pubblica sulle misure di prevenzione della corruzione proposte nel Piano e sul loro stato e grado di attuazione.

In materia di anticorruzione, si segnala che l'Autorità nell'anno 2017:

- ha provveduto ad avviare le attività istruttorie propedeutiche all'adozione di un nuovo Codice etico e di comportamento, rivalutando anche l'impianto delle azioni disciplinari alla luce della normativa anticorruzione e di tutela della trasparenza.
- ha avviato e portato a termine le attività di monitoraggio dei tempi procedurali, che ha riguardato i procedimenti avviati nel periodo compreso fra il 1° gennaio ed il 15 dicembre 2017.
- ha effettuato la verifica di potenziali situazioni di conflitto di interesse, di inconferibilità e di incompatibilità in cui possono versare i soggetti che, a qualunque titolo, prestano lavoro al proprio interno.
- ha provveduto a rafforzare l'attività di formazione del personale dipendente avvalendosi della SNA (Scuola Nazionale dell'Amministrazione). L'attività di formazione ha interessato i seguenti settori: formazione in materia di anticorruzione e trasparenza; formazione sulle specifiche funzioni di *regulation* dell'Autorità; formazione sulle funzioni amministrative e di supporto.

Si rappresenta che, a tutt'oggi, non si registrano segnalazioni di illeciti provenienti dal personale né sono, in ogni caso, emersi fenomeni corruttivi in nessuna delle aree di rischio previste dal Piano.

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* 2017 – 2019, l'Autorità ha definito le Linee strategiche e gli Obiettivi specifici 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*

LINEE STRATEGICHE		OBIETTIVI SPECIFICI
A.	DEFINIZIONE DI UNA REGOLAMENTAZIONE PRO-CONCORRENZIALE E CONVERGENTE PER LO SVILUPPO DI RETI E SERVIZI	1. Completare ed adeguare l'impianto regolamentare definito dalle analisi di mercato 2. Rafforzare la concorrenza nei mercati dell'accesso e favorire lo sviluppo delle reti 3. Verificare le condizioni di fornitura dei servizi all'ingrosso 4. Semplificare e aggiornare la regolamentazione di settore 5. Consolidare il ruolo di AGCOM nello sviluppo dell'Agenda digitale 6. Potenziare le sinergie con le Istituzioni (MISE, Infratel, COBUL) 7. Favorire lo sviluppo dei servizi M2M - "Internet delle cose" 8. Analizzare lo sviluppo delle comunicazioni elettroniche alla luce dell'affermazione delle piattaforme digitali 9. Migliorare l'efficacia degli strumenti di controllo dei prezzi e di garanzia della non discriminazione 10. Rafforzare l'attività di vigilanza in ordine al divieto di pratiche di <i>margin squeeze</i> 11. Assicurare la sostenibilità dell'onere del servizio universale postale 12. Vigilare sul rispetto della normativa vigente tesa a garantire la fornitura e la continuità dell'erogazione del servizio universale postale sull'intero territorio nazionale 13. Garantire la trasparenza e la non discriminazione nell'accesso alla rete postale
B.	TUTELA DEL PLURALISMO E DELLA PARITA' DI ACCESSO AI MEZZI DI INFORMAZIONE	14. Monitorare il SIC ed i relativi mercati rilevanti 15. Individuare il mercato rilevante ed accertare la sussistenza di posizioni dominanti o lesive del pluralismo nel settore dei servizi media audiovisivi 16. Individuare il mercato ed accertare la sussistenza di posizioni dominanti o lesive del pluralismo nel mercato della radiofonia 17. Verificare posizioni di controllo e di mercato nell'editoria quotidiana 18. Contribuire al processo di revisione normativa del Servizio pubblico radiotelevisivo 19. Semplificare e aggiornare la disciplina in materia di accesso ai mezzi di informazione 20. Potenziare l'Osservatorio sull'innovazione tecnologica nei servizi media 21. Revisionare la regolamentazione in materia di indici di ascolto 22. Implementare criteri di monitoraggio di tipo quali-quantitativo per assicurare una più efficace tutela del pluralismo informativo 23. Espletare le attività di vigilanza e di verifica
C.	TUTELA DELL'UTENZA E DELLE CATEGORIE DEBOLI	24. Accrescere il livello di consapevolezza dei consumatori 25. Fornire agli utenti strumenti volti a garantire il principio della libertà negoziale 26. Migliorare la trasparenza informativa 27. Potenziare le iniziative per la verifica e il monitoraggio delle prestazioni rese dai fornitori 28. Migliorare le procedure di cambio di operatore 29. Garantire la salvaguardia dei servizi essenziali alle categorie deboli (utenti con disagio economico-sociale e con disabilità) 30. Garantire il rispetto di minori e disabili 31. Aggiornare il Libro Bianco Media e Minori 32. Adottare il codice di auto-regolamentazione per la fruizione di programmi da parte delle persone con disabilità sensoriali 33. Incentivare l'autoregolamentazione degli <i>Over The Top</i> a tutela di minori e fasce deboli 34. Semplificare e aggiornare la regolamentazione in materia di pubblicità radiotelevisiva e televendite 35. Migliorare le procedure di vigilanza e di <i>enforcement</i> 36. Avviare il nuovo <i>contact center</i>

LINEE STRATEGICHE		OBIETTIVI SPECIFICI
D.	PROMOZIONE DELLA CULTURA DELLA LEGALITÀ NELLA FRUIZIONE DI OPERE DIGITALI	37. Incentivare iniziative di autoregolamentazione 38. Potenziare l'interlocuzione con gli <i>stakeholder</i> e le altre Istituzioni coinvolte 39. Promuovere campagne informative circa il corretto utilizzo della rete Internet 40. Favorire l'adozione di migliori modelli di distribuzione dell'offerta legale online 41. Proseguire i lavori del Comitato per lo sviluppo e la tutela dell'offerta legale di opere digitali
E.	EFFICIENTE ALLOCAZIONE DELLE RISORSE SCARSE: FREQUENZE, NUMERAZIONE	42. Favorire l'uso efficiente delle risorse dello spettro radioelettrico 43. Favorire l'uso ottimale e condiviso dello spettro 44. Rendere disponibili nuove risorse spettrali 45. Adottare piani nazionali di assegnazione delle frequenze 46. Predisporre piani di assegnazione dello spettro allocato ai servizi di wireless broadband 47. Implementare a livello nazionale le politiche comunitarie in materia di <i>spectrum management</i> 48. Potenziare la collaborazione con Istituzioni nazionali e comunitarie (MISE, ITU, CEPT, Radio <i>Spectrum Committee</i>)
F.	EFFICIENZA, EFFICACIA E TRASPARENZA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA	49. Completare il passaggio al nuovo ciclo regolatorio in un'ottica di <i>better regulation</i> 50. Ridurre gli oneri amministrativi 51. Potenziare gli strumenti di raccolta dati e implementare i sistemi di monitoraggio dei mercati 52. Diffondere dati e informazioni (attraverso report, analisi, Focus, ecc.) tra gli <i>stakeholder</i> nazionali ed internazionali 53. Creare una piattaforma <i>open data</i> 54. Rafforzare il sistema dei controlli interni (controllo di gestione, controllo strategico e valutazione del personale) 55. Cooperare e collaborare con gli organismi Istituzionali ed altre Autorità indipendenti 56. Semplificare i processi gestionali tramite l'informatizzazione dei processi di lavoro e la dematerializzazione dei flussi documentali 57. Garantire la sicurezza degli <i>asset</i> informativi 58. Migliorare i collegamenti in termini di connettività tra le sedi di Napoli e Roma 59. Riorganizzare il processo di gestione e archiviazione documentale 60. Adeguare al CAD le procedure di autenticazione ed accesso alle risorse ed ai servizi dell'Amministrazione 61. Rafforzare le iniziative a tutela del personale 62. Sviluppare l'attività di formazione dei dipendenti.
G.	RAFFORZAMENTO DEL RUOLO DI AGCOM NELL'AMBITO DEGLI ORGANISMI INTERNAZIONALI	63. Rafforzare il presidio dei gruppi di lavoro a livello internazionale 64. Consolidare le collaborazioni con le Istituzioni e gli organismi europei operanti in settori adiacenti 65. Promuovere la cooperazione tra organismi di regolazione del settore a livello comunitario

3.2. Attività svolte nel 2017 per realizzare gli obiettivi del Piano della *performance*

Si illustrano nel presente paragrafo le attività svolte dall'Autorità nell'anno 2017 allo scopo di perseguire gli obiettivi strategici ed operativi definiti dal Piano della *performance*, ed i risultati ottenuti (*outcome*).

In virtù del carattere pluriennale degli obiettivi strategici, si riportano i risultati raggiunti nel corso dell'anno 2017.

Per l'anno 2017 l'Agcom ha identificato 7 linee strategiche di ampia portata, attraverso le quali orientare l'attività regolamentare e di vigilanza nei settori delle comunicazioni elettroniche, radiotelevisivo, editoriale, dei diritti digitali e dei servizi postali. Tali linee strategiche sono state tradotte in 65 obiettivi specifici, riferiti ai singoli settori di attinenza e

ritenuti prioritari, in un orizzonte temporale annuale, in ragione del contesto tecnologico, di mercato e normativo.

Di seguito viene riportato uno schema di sintesi di tali linee strategiche/obiettivi specifici con un indicatore di sintesi dello stato di raggiungimento degli stessi da parte degli uffici preposti, 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: 30 % (= iniziale).

Si fa presente che, con riferimento agli obiettivi specifici (operativi), l'Autorità sta attualmente procedendo alla definizione di un sistema di indicatori di *performance* (KPI) e dei relativi *target* al fine di consentire, nell'ambito delle prossime Relazioni sulla *performance*, una valutazione più accurata e oggettiva circa l'effettivo raggiungimento degli stessi.

A.	Definizione di una regolamentazione pro-concorrenziale e convergente per lo sviluppo di reti e servizi	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
A1	Completare ed adeguare l'impianto regolamentare definito dalle analisi di mercato	DRS	tra 75% e 100%
A2	Rafforzare la concorrenza nei mercati dell'accesso e favorire lo sviluppo delle reti	DRS	tra 75% e 100%
A3	Verificare le condizioni di fornitura dei servizi all'ingrosso	DRS	75%
A4	Semplificare e aggiornare la regolamentazione di settore	DRS	75%
A5	Consolidare il ruolo di AGCOM nello sviluppo dell'Agenda digitale	DSD	75%
A6	Potenziare le sinergie con le Istituzioni (MISE, Infratel, COBUL)	DSD	100%
A7	Favorire lo sviluppo dei servizi M2M - "Internet delle cose"	DRS	50%
A8	Analizzare lo sviluppo delle comunicazioni elettroniche alla luce dell'affermazione delle piattaforme digitali	SES	75%
A9	Migliorare l'efficacia degli strumenti di controllo dei prezzi e di garanzia della non discriminazione	DSD - DRS	100%
A10	Rafforzare l'attività di vigilanza in ordine al divieto di pratiche di <i>margin squeeze</i>	DRS	100%
A11	Assicurare la sostenibilità dell'onere del servizio universale postale	DSP	75%

A12	Vigilare sul rispetto della normativa vigente tesa a garantire la fornitura e la continuità dell'erogazione del servizio universale postale sull'intero territorio nazionale	DSP	50%
A13	Garantire trasparenza e non discriminazione nell'accesso alla rete postale	DSP	75%
B.	Tutele del pluralismo e della parità di accesso ai mezzi di informazione	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
B14	Monitorare il SIC ed i relativi mercati rilevanti	SES	100%
B15	Individuare il mercato rilevante ed accertare la sussistenza di posizioni dominanti o lesive del pluralismo nel settore dei servizi media audiovisivi	DIS	100%
B16	Individuare il mercato ed accertare la sussistenza di posizioni dominanti o lesive del pluralismo nel mercato della radiofonia	DIS	100%
B17	Verificare posizioni di controllo e di mercato nell'editoria quotidiana	SIR - SES	100%
B18	Contribuire al processo di revisione normativa del Servizio pubblico radiotelevisivo	DCA	100%
B19	Semplificare e aggiornare la disciplina in materia di accesso ai mezzi di informazione	DCA	75%
B20	Potenziare l'Osservatorio sull'innovazione tecnologica nei servizi media	-	-
B21	Revisionare la regolamentazione in materia di indici di ascolto	SES - DCA	100%
B22	Implementare criteri di monitoraggio di tipo qualitativo per assicurare una più efficace tutela del pluralismo informativo	DCA - SES	DCA 75% SES 50%
B23	Espletare le attività di vigilanza e di verifica	DIS – SIR - DCA	100%
C.	Tutela dell'utenza e delle categorie deboli	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
C24	Accrescere il livello di consapevolezza dei consumatori	DSD - DTC	100%
C25	Fornire gli strumenti volti a garantire il principio della libertà negoziale	DTC	100%
C26	Migliorare la trasparenza informativa	DTC	100%
C27	Potenziare le iniziative per la verifica e il monitoraggio delle prestazioni rese dai fornitori	DTC	100%
C28	Migliorare le procedure di cambio di operatore	DTC	100%
C29	Garantire la salvaguardia dei servizi essenziali alle categorie deboli (utenti con disagio economico-sociale e con disabilità)	DTC	100%
C30	Garantire il rispetto di minori e disabili	DCA	100%
C31	Aggiornare il Libro Bianco Media e Minori	DCA	100%

C32	Adottare il codice di auto-regolamentazione per la fruizione di programmi da parte delle persone con disabilità sensoriali	-	-
C33	Incentivare l'autoregolamentazione degli Over The Top a tutela di minori e fasce deboli	DCA	75%
C34	Semplificare e aggiornare la regolamentazione in materia di pubblicità radiotelevisiva e televendite	DCA	75%
C35	Migliorare le procedure di vigilanza e di <i>enforcement</i>	DSD - DTC	100%
C36	Avviare il nuovo <i>contact center</i>	Ufficio <i>contact center</i> e relazioni con il pubblico	75%
D.	Promozione della cultura della legalità nella fruizione di opere digitali	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
D37	Incentivare iniziative di autoregolamentazione	-	-
D38	Potenziare l'interlocuzione con gli <i>stakeholder</i> e le altre Istituzioni coinvolte	DCA	100%
D39	Promuovere campagne informative circa il corretto utilizzo della rete internet	DCA	100%
D40	Favorire l'adozione di migliori modelli di distribuzione dell'offerta legale on-line	DCA	100%
D41	Proseguire i lavori del Comitato per lo sviluppo e la tutela dell'offerta legale di opere digitali	DCA	100%
E.	Efficiente allocazione delle risorse scarse: frequenze, numerazione	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
E42	Favorire l'uso efficiente delle risorse dello spettro radioelettrico	DIS – DSD - SIR	100%
E43	Favorire l'uso ottimale e condiviso dello spettro	DSD	100%
E44	Rendere disponibili nuove risorse spettrali	DSD	100%
E45	Adottare piani nazionali di assegnazione delle frequenze	DSD	100%
E46	Predisporre piani di assegnazione dello spettro allocato ai servizi di <i>wireless broadband</i>	DSD	75%
E47	Implementare a livello nazionale le politiche comunitarie in materia di <i>spectrum management</i>	DSD	100%
E48	Potenziare la collaborazione con Istituzioni nazionali e comunitarie (MISE, ITU, CEPT, Radio Spectrum Committee)	DIS - DSD	100%
F.	Efficienza e trasparenza dell'azione amministrativa	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
F49	Completare il passaggio al nuovo ciclo regolatorio in un'ottica di better regulation	SES	75%

F50	Ridurre gli oneri amministrativi	SES	75%
F51	Potenziare gli strumenti di raccolta dati e implementare i sistemi di monitoraggio dei mercati	-	-
F52	Diffondere dati e informazioni (attraverso report, analisi, Focus, ecc.) tra gli <i>stakeholder</i> nazionali ed internazionali	DSD	100%
F53	Creare una piattaforma <i>open data</i>	DSD	100%
F54	Rafforzare il sistema dei controlli interni (controllo di gestione, controllo strategico e valutazione del personale)	SRU	75%
F55	Cooperare e collaborare con gli organismi Istituzionali ed altre Autorità indipendenti	DRS – DTC – SIR- SRU	100%
F56	Semplificare i processi gestionali tramite l’informatizzazione dei processi di lavoro e la dematerializzazione dei flussi documentali	SRU - SPB	SRU tra 75% e 100% SPB 50%
F57	Garantire la sicurezza degli asset informativi	SPB	100%
F58	Migliorare i collegamenti in termini di connettività tra le sedi di Napoli e Roma	SPB	100%
F59	Riorganizzare il processo di gestione e archiviazione documentale	SPB	50%
F60	Adeguare al CAD le procedure di autenticazione ed accesso alle risorse ed ai servizi dell’Amministrazione	SPB	50%
F61	Rafforzare le iniziative a tutela del personale	SRU	50%
F62	Sviluppare l’attività di formazione dei dipendenti	SRU	100%
G.	Rafforzamento del ruolo di AGCOM nell’ambito degli organismi internazionali	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
G63	Rafforzare il presidio dei gruppi di lavoro a livello internazionale	DRS – SRI	100%
G64	Consolidare le collaborazioni con le Istituzioni e gli organismi europei operanti in settori adiacenti	SRI	100%
G65	Promuovere la cooperazione tra organismi di regolazione del settore a livello comunitario	SRI – DTC - DRS	100%

Per ognuna delle linee strategiche individuate e dei relativi obiettivi specifici collegati si riporta di seguito una descrizione delle principali attività che hanno portato alla percentuale di raggiungimento dell’obiettivo.

LINEA STRATEGICA A: DEFINIZIONE DI UNA REGOLAMENTAZIONE PRO-CONCORRENZIALE E CONVERGENTE PER LO SVILUPPO DI RETI E SERVIZI	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO SPECIFICO A1: Completare ed adeguare l’impianto regolamentare definito dalle analisi di mercato	DRS	tra 75% e 100%

Con riferimento all'obiettivo specifico di cui sopra, l'Autorità, in esito alla consultazione pubblica di cui alla delibera n. 122/16/CONS nonché dei successivi approfondimenti istruttori, ha adottato il provvedimento che definisce le condizioni tecniche e organizzative del modello di disaggregazione dei servizi accessori ai servizi wholesale di accesso, da postazione fissa, alla rete pubblica di comunicazione elettronica, di cui all'articolo 22 della delibera n. 623/15/CONS (delibera n. 321/17/CONS).

Nel corso del 2017, l'Autorità ha inoltre condotto i seguenti *tavoli tecnici*, attuativi delle delibere di analisi di mercato: implementazione della *procedura di migrazione da ATM a Ethernet* delle linee di accesso *bitstream*, di cui alla delibera n. 78/17/CONS; migrazione degli ordini di attivazione e di ripristino delle linee di accesso *wholesale* dalla vecchia alla nuova catena di *delivery* (delibera n. 652/16/CONS); definizione e misura, nei rapporti tra operatori, della banda complessiva minima per garantire, ai clienti finali, l'accesso efficace a Internet (tavolo *overbooking* ex delibera n. 78/17/CONS); realizzazione di un Data Base unico per la portabilità del numero su rete fissa (*direct routing*); attuazione della delibera n. 321/17/CONS sulle modalità di disaggregazione/esternalizzazione delle attività di *provisioning* ed *assurance* dei servizi ULL e SLU di Telecom Italia.

Con la delibera n. 424/17/CONS, è stata infine data ottemperanza alla decisione del Consiglio di Stato n. 3143/2016 concernente le delibere n. 746/13/CONS (OR *bitstream* 2013) e n. 747/13/CONS (OR ULL 2013) che hanno definito i prezzi di accesso validi per il 2013.

LINEA STRATEGICA A: DEFINIZIONE DI UNA REGOLAMENTAZIONE PRO-CONCORRENZIALE E CONVERGENTE PER LO SVILUPPO DI RETI E SERVIZI	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO SPECIFICO A2: Rafforzare la concorrenza nei mercati dell'accesso e favorire lo sviluppo delle reti	DRS	tra 75% e 100%

Con riferimento all'obiettivo specifico di *rafforzare la concorrenza nei mercati dell'accesso e favorire lo sviluppo delle reti*, l'Autorità ha concluso due importanti controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche e gestori dell'infrastruttura fisica (delibere n. 104/17/CIR e delibera n. 88/17/CIR, integrata dalle successive delibere n. 131/17/CIR e n. 162/17/CIR) in attuazione della direttiva 61/14 (recepita dal dlgs 33/2016), sulla riduzione dei costi di scavo per la realizzazione di cavidotti per la posa dei cavi in fibra ottica.

E' in stato avanzato di completamento il procedimento istruttorio concernente la definizione delle procedure di *switch off* delle centrali locali della rete di accesso di Telecom Italia (ammodernamento della rete di accesso).

LINEA STRATEGICA A: DEFINIZIONE DI UNA REGOLAMENTAZIONE PRO-CONCORRENZIALE E CONVERGENTE PER LO SVILUPPO DI RETI E SERVIZI	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO SPECIFICO A3: Verificare le condizioni di fornitura dei servizi all'ingrosso	DRS	75%

Con riferimento all'obiettivo specifico di verificare le condizioni di fornitura dei servizi all'ingrosso, nel corso del 2017 sono state approvate le offerte di riferimento di Telecom Italia S.p.A., per gli anni 2015 e 2016, relative al servizio Wholesale Line Rental (delibera n. 106/17/CONS), ai servizi di raccolta, terminazione e transito delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa (delibera n. 33/17/CIR), ai servizi di bitstream su rete in rame e in fibra ottica (delibera n. 78/17/CONS), ai servizi di accesso NGAN e di backhaul (delibera n. 72/17/CIR).

Sono stati altresì avviati i procedimenti, in corso nel periodo di riferimento, di approvazione delle offerte di riferimento di Telecom Italia per l'anno 2017 relative al servizio Wholesale Line Rental (WLR- delibera n. 103/17/CIR), ai servizi di accesso disaggregato all'ingrosso alle reti e sottoreti metalliche e ai servizi di co-locazione (delibera n. 104/17/CIR), ai servizi bitstream su rete in rame ed in fibra ottica (delibera n. 105/17/CIR), ai servizi trasmissivi a capacità dedicata (delibera n. 106/17/CIR), ai servizi di raccolta, terminazione e transito delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa (delibera n. 182/17/CIR), ai servizi di accesso NGAN, End to End e di backhaul (delibera n. 189/17/CIR).

Sono stati conclusi 22 procedimenti controversiali, ed avviati altri 12 procedimenti controversiali, in corso nel periodo di riferimento, dei quali undici tra operatori di comunicazione elettronica ed uno tra un operatore di comunicazione elettronica ed un gestore dell'infrastruttura fisica.

Hanno trovato conclusione le attività di verifica sui servizi all'ingrosso nell'ambito dei rapporti tra TIM e altri subfornitori wholesale. A seguito delle verifiche svolte, l'Autorità ha adottato, a tutela della concorrenza e dei clienti finali, il provvedimento presidenziale n. 27/17/PRES, ratificato con la delibera n. 478/17/CONS.

Sono stati infine conclusi, con archiviazione, i seguenti procedimenti di vigilanza a seguito di: segnalazione da parte di due operatori per asserita violazione, da parte degli operatori H3G, Telecom Italia, Vodafone e Wind, della regolamentazione vigente relativamente alle tariffe applicabili a SMS inviati verso numerazioni in decade 43 (determina n. 5/17/DRS); segnalazione da parte di un operatore per asserita violazione, da parte degli operatori H3g, Telecom Italia, Vodafone e Wind, delle delibere n. 8/15/CIR e n. 42/13/CIR in merito all'erogazione dei servizi a sovrapprezzo (determina n. 6/17/DRS).

LINEA STRATEGICA A: DEFINIZIONE DI UNA REGOLAMENTAZIONE PRO-CONCORRENZIALE E CONVERGENTE PER LO SVILUPPO DI RETI E SERVIZI	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO SPECIFICO A4: Semplificare e aggiornare la regolamentazione di settore	DRS	75%

Con riferimento all'obiettivo specifico di *semplificare e aggiornare la regolamentazione di settore*, nel 2017 l'Autorità ha avviato i seguenti procedimenti istruttori, in corso nel periodo di riferimento, di identificazione ed analisi dei mercati: dei servizi di accesso all'ingrosso alla rete fissa (mercati 3a e 3b fra quelli individuati dalla Raccomandazione 2014/710/UE: delibera n. 43/17/CONS); dell'accesso all'ingrosso di alta qualità in postazione fissa (mercato n. 4 fra quelli individuati dalla Raccomandazione 2014/710/UE: delibera n. 44/17/CONS e relativa consultazione pubblica di cui alla delibera n. 507/17/CONS); dei servizi all'ingrosso di terminazione vocale su singola rete fissa (delibera n. 45/17/CONS); dei servizi all'ingrosso di terminazione delle chiamate vocali su singola rete mobile (mercato n. 2/2014: delibera n. 481/17/CONS).

Nel 2017 si sono conclusi i seguenti procedimenti: il procedimento relativo all'uso dei codici identificativi alfa-numeric, confermando la disciplina vigente in relazione all'uso delle numerazioni non decadiche nel Piano Nazionale di Numerazione (delibera n. 132/17/CIR); la definizione della disciplina relativa all'utilizzo delle numerazioni 455xy per la raccolta di fondi da parte di associazioni no-profit (delibera n. 17/17/CIR, per effetto della quale è stato pubblicato, sul sito dell'Autorità, il relativo *codice di autoregolamentazione* predisposto dagli operatori che forniscono il servizio in questione); il procedimento per il riesame *dell'ambito di applicazione degli obblighi di servizio universale*, all'esito del quale si è stabilito che deve essere incluso nell'ambito del servizio universale l'obbligo di accesso ad Internet a banda larga con velocità di almeno 2 Mbps (delibera n. 253/17/CONS).

Con riferimento all'accesso ai servizi di assistenza dei clienti di banche, assicurazioni e carte di credito, l'Autorità ha avviato una consultazione pubblica, tuttora in corso, sulla modifica del Piano Nazionale di Numerazione in osservanza della legge n. 124/2017 (delibera n. 196/17/CIR).

Al fine di aggiornare la disciplina del PNN, anche per il tramite della presentazione di impegni volontari, sono stati avviati *sei procedimenti sanzionatori* riguardanti l'utilizzo delle numerazioni con codice iniziale 199, 848 e 899 (CONT nn. 2/17/DRS, 3/17/DRS, 4/17/DRS, 5/17/DRS, 6/17/DRS, 8/17/DRS). Gli addebiti contestati agli operatori concernono il profilo del mancato controllo di conformità, dei servizi offerti sulle proprie numerazioni, alle prescrizioni del suddetto Piano. L'attività è, tuttora, in corso.

È stato altresì riavviato, con la consultazione di cui alla delibera n. 133/17/CIR, il procedimento istruttorio, in corso nel periodo di riferimento, concernente il *costo netto del servizio universale per gli anni 2008 e 2009*, precedentemente sospeso in attesa della definizione della sentenza del Consiglio di Stato n. 4616/2015.

Infine, sono proseguite le attività di vigilanza sulle attività inerenti all'uso degli *alias* negli SMS aziendali, prorogandone la sperimentazione con la delibera n. 18/17/CIR (attività in corso).

LINEA STRATEGICA A: DEFINIZIONE DI UNA REGOLAMENTAZIONE PRO-CONCORRENZIALE E CONVERGENTE PER LO SVILUPPO DI RETI E SERVIZI	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO SPECIFICO A5: Consolidare il ruolo di AGCOM nello sviluppo dell'Agenda digitale	DSD	75%

Al fine di realizzare l'obiettivo A5 ("Consolidare il ruolo di AGCOM nello sviluppo dell'Agenda digitale"), l'Autorità ha partecipato, congiuntamente all'AGCM e al Garante Privacy, ad un'indagine conoscitiva sui *big data* (delibera n. 217/17/CONS), ancora in corso.

Nel corso del 2017, con riferimento agli obiettivi dell'Agenda Digitale (quali la diffusione della banda larga e ultra-larga), l'Autorità ha svolto attività pareristica nei confronti delle stazioni appaltanti nell'ambito della verifica di conformità dei bandi di gara alle linee guida per le condizioni di accesso *wholesale* alle reti a banda ultra larga destinatarie di contributi pubblici (predisposte dalla stessa Autorità con delibera 120/16/CONS).

LINEA STRATEGICA A: DEFINIZIONE DI UNA REGOLAMENTAZIONE PRO-CONCORRENZIALE E CONVERGENTE PER LO SVILUPPO DI RETI E SERVIZI	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO SPECIFICO A6: Potenziare le sinergie con le Istituzioni (MISE, Infratel, COBUL)	DSD	100%

Nell'ambito di tale obiettivo specifico, l'Autorità ha partecipato attivamente al progetto "*Mapping of Broadband Services in Europe SMART 2014/0016*" promosso dalla Commissione Europea (<https://www.broadbandmapping.eu/>).

L'Autorità ha proseguito la partecipazione attiva ad alcuni specifici gruppi di lavoro attivi in ambito BEREC, responsabili della predisposizione delle rispettive *opinion* ed altri posizionamenti sui temi in materia di Roaming Internazionale, in materia di Net Neutrality ed in materia di NGN - Interconnessione IP¹.

¹ Sviluppo della regolamentazione europea: attività di drafting delle linee guida sul roaming (documento BoR (17) 56 del 27.03.2017 "[BEREC Guidelines on Regulation \(EU\) No 531/2012, as amended by Regulation \(EU\) 2015/2120 and Commission Implementing Regulation \(EU\) 2016/2286 \(Retail Roaming Guidelines\)](#)").

Ciò ha consentito non solo di portare specificità nazionali nel processo ascendente di formazione della normativa, ma anche una più efficace azione nel processo discendente.

L'Autorità, nel corso del 2017, ha proseguito il percorso di potenziamento della collaborazione con il MISE nell'implementazione a livello nazionale delle politiche comunitarie in materia di sviluppo dei mercati delle reti e dei servizi di comunicazioni elettroniche e nella partecipazione ai principali organismi dell'Unione europea.

LINEA STRATEGICA A: DEFINIZIONE DI UNA REGOLAMENTAZIONE PRO-CONCORRENZIALE E CONVERGENTE PER LO SVILUPPO DI RETI E SERVIZI	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO SPECIFICO A7: Favorire lo sviluppo dei servizi M2M - "Internet delle cose"	DRS	50%

Con riferimento all'obiettivo specifico di *favorire lo sviluppo dei servizi M2M - "Internet delle cose"*, l'Autorità ha avviato, con delibera n. 161/17/CIR, un procedimento istruttorio concernente 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 e una consultazione pubblica, ancora in corso.

LINEA STRATEGICA A: DEFINIZIONE DI UNA REGOLAMENTAZIONE PRO-CONCORRENZIALE E CONVERGENTE PER LO SVILUPPO DI RETI E SERVIZI	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO SPECIFICO A8: Analizzare lo sviluppo delle comunicazioni elettroniche alla luce dell'affermazione delle piattaforme digitali	SES	75%

L'Autorità, al fine di raggiungere l'obiettivo di analizzare gli sviluppi dei mercati delle comunicazioni elettroniche, ha dato impulso ad un'attività di conoscenza alimentata anche dall'uso mirato di indagini quantitative, ricerche ed analisi sui Big data.

In particolare, al fine di analizzare le piattaforme digitali ha avviato, congiuntamente all'Autorità garante della concorrenza e del mercato e all'Autorità garante per la protezione dei dati personali, l'Indagine conoscitiva sui *Big data*, tuttora in corso (delibera n. 217/17/CONS).

Sviluppo della regolamentazione europea: predisposizione, congiuntamente col Berec, del documento BoR (17)166 "BEREC input on weighted average of maximum MTRs".

Sviluppo della regolamentazione europea: partecipazione alla "COCOM17-22 Draft Commission Implementing Regulation setting the weighted average of maximum mobile termination rates across the Union and repealing Implementing Regulation (EU) 2016/2292"

Predisposizione, congiuntamente col Berec Office, del report BoR (17)102 del 01.1.2017 "[International Roaming BEREC Benchmark Data Report April – September 2016](#)".

Predisposizione, congiuntamente col Berec Office, del report BoR (17)168 del 05.10.2017 "[International Roaming BEREC Benchmark Data Report October 2016 - March 2017](#)".

Predisposizione, congiuntamente col Berec Office, del report BoR (17) 230 del 7.12.2017 "[BEREC Report on Transparency and Comparability of International Roaming Tariffs](#)".

Partecipazione alle attività dei gruppi di lavoro in ambito BEREC in materia di Net Neutrality: BoR (17) 178 e BoR (17) 179 del 05.10.2017, "BEREC Net Neutrality Regulatory Assessment Methodology" "Net neutrality measurement tool specification"

LINEA STRATEGICA A: DEFINIZIONE DI UNA REGOLAMENTAZIONE PRO-CONCORRENZIALE E CONVERGENTE PER LO SVILUPPO DI RETI E SERVIZI	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO SPECIFICO A9: Migliorare l'efficacia degli strumenti di controllo dei prezzi e di garanzia della non discriminazione	DSD - DRS	100%

Nel corso del 2017, l'Autorità ha svolto le attività di monitoraggio dei prezzi finalizzata all'applicazione concreta delle misure volte a contenere o eliminare le discriminazioni di prezzo (*equivalence*). In particolare, è stata attuata la nuova metodologia di test di prezzo (delibera n. 584/16/CONS), con riferimento anche alla valorizzazione dei costi del *backhauling* per test di prezzo e ai costi dell'IPTV; è stato aggiornato il parametro relativo al cd "mix-tecnologico" per la valutazione di offerte su rame e fibra; si è proceduto all'aggiornamento del sistema di KPI- ai sensi della Delibera 623/15/CONS – con una revisione complessiva del sistema di *Key Performance Indicator* di non discriminazione; è stata condotta l'analisi e il monitoraggio della reportistica pubblicata da TI relativa a "KPI", Piani di "Qualità della rete" e "Sviluppo della rete" ai sensi della delibera n. 719/08/CONS e successive; sono state condotte le verifiche di replicabilità delle offerte al dettaglio di TI per clientela residenziale e non residenziale; è proseguita l'attività di collaborazione istituzionale con l'Organo di vigilanza di TIM ai sensi della delibera n. 623/15/CONS.

L'Autorità, inoltre, ha predisposto le relazioni di certificazione tecnica, per gli anni 2015 e 2016, della corretta *separazione tra i sistemi informativi* delle funzioni di rete e delle funzioni commerciali di Telecom Italia S.p.A. – TIM - ai sensi dell'art. 55, comma 8, della delibera n. 731/09/CONS e dell'art. 64, comma 4, della delibera n. 623/15/CONS (delibera n. 293/17/CONS); nonché, le *relazioni di conformità sulle contabilità regolatorie* di rete mobile degli operatori Tim S.p.A., Vodafone Italia S.p.A., Wind Telecomunicazioni S.p.A., e H3G S.p.A. relative agli esercizi 2011, 2012 e 2013 (delibera n. 86/17/CONS).

Nel corso del 2017, si è inoltre conclusa la gara comunitaria a procedura aperta per l'affidamento dell'incarico relativo alla verifica della contabilità regolatoria degli operatori di rete fissa e di rete mobile notificati per gli anni 2014, 2015 e 2016 (in due lotti), con l'adozione della delibera n. 429/17/CONS, con la quale è stata approvata la proposta di aggiudicazione definitiva in favore della società BDO Italia S.p.A. per entrambi i lotti di gara

LINEA STRATEGICA A: DEFINIZIONE DI UNA REGOLAMENTAZIONE PRO-CONCORRENZIALE E CONVERGENTE PER LO SVILUPPO DI RETI E SERVIZI	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO SPECIFICO A10: Rafforzare l'attività di vigilanza in ordine al divieto di pratiche di <i>margin squeeze</i>	DRS	100%

Con riferimento all'obiettivo specifico di *rafforzare l'attività di vigilanza in ordine al divieto di pratiche di margin squeeze*, l'Autorità ha concluso il procedimento sanzionatorio nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per la violazione di disposizioni regolamentari relative all'obbligo di comunicazioni preventive delle condizioni di offerta dei servizi di accesso al dettaglio per lo svolgimento dei *test di prezzo* (ordinanza di ingiunzione di cui alla delibera n. 434/17/CONS).

LINEA STRATEGICA A: DEFINIZIONE DI UNA REGOLAMENTAZIONE PRO-CONCORRENZIALE E CONVERGENTE PER LO SVILUPPO DI RETI E SERVIZI	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO SPECIFICO A11: Assicurare la sostenibilità dell'onere del servizio universale postale	DSP	75%

Nell'ambito dell'obiettivo specifico A11 (Assicurare la sostenibilità dell'onere del servizio postale universale), nel corso del 2017 si sono svolti i seguenti procedimenti:

- con riferimento alla ridefinizione delle tariffe, il 7 luglio 2017 Poste Italiane ha notificato all'Autorità un aumento del prezzo del pacco ordinario internazionale, di cui l'Autorità ha accertato la conformità alla normativa vigente;
- in merito alla riduzione dei costi, il 20 novembre 2017 Poste Italiane ha comunicato all'Autorità l'avvio della terza fase di implementazione del modello di recapito a giorni alterni, non ancora conclusa, che coinvolge 2.496 comuni. Al termine dell'implementazione di tale fase la popolazione servita con il modello di recapito a giorni alterni sarà pari al 23,2% della popolazione nazionale. L'Autorità, ad oggi, sta monitorando l'attuazione di questa terza fase.

Con riguardo al finanziamento del servizio universale, il 17 luglio del 2017 l'Autorità ha adottato il provvedimento finale di verifica del costo netto del servizio universale per gli anni 2013 e 2014 (delibera n. 298/17/CONS), quantificando l'onere del servizio universale rispettivamente in 393 milioni di euro, per il 2013, e in 409 milioni di euro, per il 2014. L'onere del servizio universale per tali anni è stato finanziato unicamente attraverso trasferimenti posti a carico del bilancio dello Stato.

Inoltre, in data 27 ottobre 2017, l'Autorità ha avviato il procedimento di verifica del calcolo del costo netto del SU per gli anni 2015 e 2016, e di individuazione, ove necessario, delle modalità di finanziamento. Nell'ambito di questo procedimento, coerentemente con la metodologia utilizzata dalla Commissione europea nell'ultima decisione sugli aiuti di Stato, con l'ausilio di Poste Italiane si sta valutando la possibilità di estendere il perimetro per il calcolo del costo netto del servizio universale a tutta l'azienda Poste Italiane S.p.A., diversamente dall'approccio utilizzato negli anni precedenti che teneva conto solo dei servizi postali rientranti nel servizio universale.

LINEA STRATEGICA A: DEFINIZIONE DI UNA REGOLAMENTAZIONE PRO-CONCORRENZIALE E CONVERGENTE PER LO SVILUPPO DI RETI E SERVIZI	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO SPECIFICO A12: Vigilare sul rispetto della normativa vigente tesa a garantire la fornitura e la continuità dell'erogazione del servizio universale postale sull'intero territorio nazionale	DSP	50%

L'Autorità, al fine di realizzare l'obiettivo specifico A12 ("Vigilare sul rispetto della normativa vigente tesa a garantire la fornitura e la continuità dell'erogazione del servizio universale postale sull'intero territorio nazionale"), ha avviato nel corso del 2017 diverse attività di vigilanza al fine di monitorare e garantire la correttezza delle attività di recapito della corrispondenza rientrante nel servizio postale universale, delle attività di notifica a mezzo posta degli atti giudiziari e delle multe ai sensi del Codice della strada ed al fine di garantire la regolarità dell'apertura degli uffici postali dislocati sul territorio nazionale.

In particolare, sono stati conclusi (delibere nn. 310/17/Cons e 454/17/Cons) 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 stati chiusi in anticipo rispetto all'orario preannunciato alla clientela. 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 2017, è stato anche 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 notifica degli atti giudiziari e multe c.d.s. che solo recentemente (con la Legge 4 agosto 2017, n. 124 recante Legge annuale per il mercato e la concorrenza) sono state aperte alla gestione da parte di altri operatori postali.

Infine, nel 2017 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/Cons) 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, ("Punti di accesso alla rete postale: modifica dei criteri di distribuzione degli uffici di Poste Italiane") che ha la specifica finalità di salvaguardare maggiormente gli utenti che vivono nelle zone remote del Paese, garantendo un livello di servizio adeguato in tali aree.

LINEA STRATEGICA A: DEFINIZIONE DI UNA REGOLAMENTAZIONE PRO-CONCORRENZIALE E CONVERGENTE PER LO SVILUPPO DI RETI E SERVIZI	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO SPECIFICO A13: Garantire la trasparenza e la non discriminazione nell'accesso alla rete postale	DSP	75%

Con riferimento all'obiettivo specifico A13 (Garantire la trasparenza e la non discriminazione nell'accesso alla rete postale), l'Autorità ha adottato il provvedimento per il riesame delle previsioni in materia di accesso alla rete e all'infrastruttura postale di Poste Italiane (delibera n. 384/17/Cons).

Con tale provvedimento, l'Autorità ha confermato l'obbligo per Poste Italiane di negoziare con gli operatori condizioni di accesso eque e ragionevoli, come già previsto dalla delibera n. 728/13/ Cons, seppur limitandolo ad un unico livello di rete, corrispondente al Centro di meccanizzazione postale (CMP).

Per l'accesso nelle aree di recapito in cui è presente solo la rete di Poste Italiane (c.d. aree EU2), l'Autorità ha previsto che la tariffa debba essere orientata ai costi pertinenti effettivamente sostenuti da Poste Italiane, opportunamente efficientati. La tariffa potrà essere ulteriormente ridotta per gli operatori che richiedono accesso anche nelle altre aree di recapito (AM, CP e EU1), per volumi postali inferiori o equivalenti a quelli affidati a Poste Italiane per il recapito nelle aree EU2.

Ulteriori disposizioni sono state adottate in materia di accesso agli elementi dell'infrastruttura di Poste Italiane. In particolare, è stato imposto un obbligo di accesso alle caselle postali e un obbligo di trasparenza, in base al quale Poste Italiane deve comunicare, con un preavviso di 60 giorni, mediante il proprio portale *web*, le modifiche che intende apportare al sistema dei codici di avviamento postale (CAP).

Nel corso del 2017, l'Autorità ha avviato un procedimento istruttorio volto ad apportare alcune modifiche ed integrazioni alla delibera n. 621/15/Cons, che ha fissato le condizioni

giuridiche ed economiche per la restituzione degli invii affidati ad altro operatore e rinvenuti nella rete di Poste Italiane, con particolare riferimento alla individuazione delle modalità con cui determinare una soglia per i rinvenimenti, superata la quale gli operatori alternativi devono chiedere accesso in raccolta a Poste Italiane.

Infine, il 20 novembre 2017 l'Autorità ha avviato il procedimento istruttorio volto a definire il *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. Il *test* è finalizzato ad assicurare il rispetto del principio di non discriminazione ed il contenimento di possibili fenomeni di compressione dei margini ("*margin squeeze*") e a valutare 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.

Al termine del procedimento, l'Autorità valuterà i parametri e gli *input* proposti da Poste Italiane, per poi sottoporre a consultazione pubblica una proposta di *test*, così come previsto dall'articolo 4 della delibera n. 384/17/CONS.

LINEA STRATEGICA B: TUTELA DEL PLURALISMO E DELLA PARITA' DI ACCESSO AI MEZZI DI INFORMAZIONE	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO SPECIFICO B14: Monitorare il SIC ed i relativi mercati rilevanti	SES	100%

Al fine di procedere alle attività di monitoraggio del SIC e di verifica dei relativi limiti anti-concentrativi di cui all'art. 43 del TUSMAR, l'Autorità ha svolto e concluso le attività di valutazione delle dimensioni economiche del SIC per l'anno 2016 (delibera n. 505/17/CONS). Con riferimento alla distribuzione delle quote dei principali soggetti presenti nel SIC, si è rilevato che nessun soggetto ha realizzato, nel 2016, ricavi superiori al limite del 20% di cui all'articolo 43, comma 9, del TUSMAR.

LINEA STRATEGICA B: TUTELA DEL PLURALISMO E DELLA PARITA' DI ACCESSO AI MEZZI DI INFORMAZIONE	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO SPECIFICO B15: Individuare il mercato rilevante ed accertare la sussistenza di posizioni dominanti o lesive del pluralismo nel settore dei servizi media audiovisivi	DIS	"Fase 1": 100%

Al fine di realizzare l'obiettivo specifico B15 (Individuare il mercato rilevante ed accertare la sussistenza di posizioni dominanti o lesive del pluralismo nel settore dei servizi media audiovisivi), l'Autorità, con delibera n. 41/17/CONS, del 26 gennaio 2017, ha concluso

la “fase 1” del procedimento volto ad accertare la sussistenza di posizioni dominanti o comunque lesive del pluralismo nel settore dei servizi di media audiovisivi (avviato con delibera n. 286/15/CONS). In particolare, il documento finale, frutto di una complessa analisi sottoposta a consultazione pubblica (delibera n. 342/16/CONS), individua, alla luce della normativa vigente, i seguenti mercati rilevanti: il mercato dei servizi di media audiovisivi in chiaro, in ambito nazionale; il mercato dei servizi di media audiovisivi in chiaro, in ambito locale; il mercato dei servizi di media audiovisivi a pagamento, in ambito nazionale.

Nel corso del 2017 è quindi proseguita l’attività istruttoria del procedimento relativa alla raccolta ed elaborazione delle informazioni ai fini della seconda fase del procedimento (“fase 2”) da svolgersi nel corso del 2018, finalizzata a valutare la sussistenza di posizioni dominanti nei mercati così individuati e l’eventuale adozione delle misure di cui all’art. 43, comma 5, del *Tusmar*.

LINEA STRATEGICA B: TUTELA DEL PLURALISMO E DELLA PARITA’ DI ACCESSO AI MEZZI DI INFORMAZIONE	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO SPECIFICO B16: Individuare il mercato ed accertare la sussistenza di posizioni dominanti o lesive del pluralismo nel mercato della radiofonia	DIS	“Fase 1”: 100%

Al fine di realizzare l’obiettivo specifico B16 (Individuare il mercato rilevante ed accertare la sussistenza di posizioni dominanti o lesive del pluralismo nel mercato della radiofonia), l’Autorità, nel corso del 2017, ha proseguito le attività istruttorie del procedimento volto ad accertare la sussistenza di posizioni dominanti o comunque lesive del pluralismo nel settore della radiofonia avviato con delibera n. 687/15/CONS, e, con delibera n. 385/17/CONS del 5 ottobre 2017, ha sottoposto a consultazione pubblica il documento conclusivo della “fase 1” del procedimento, che è stato approvato nella versione finale il 19 dicembre 2017, con delibera n. 506/17/CONS.

In particolare, sono stati individuati quali mercati rilevanti ai fini della tutela del pluralismo nel settore della radiofonia il mercato dei servizi radiofonici in ambito nazionale e i mercati dei servizi radiofonici in ambito locale, da sottoporre alla successiva fase di analisi delle posizioni dominanti (“fase 2”) da svolgersi nel corso del 2018.

LINEA STRATEGICA B: TUTELA DEL PLURALISMO E DELLA PARITA’ DI ACCESSO AI MEZZI DI INFORMAZIONE	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO SPECIFICO B17: Verificare posizioni di controllo e di mercato nell’editoria quotidiana	SIR - SES	100%

Con riferimento all'obiettivo specifico B17, 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 tutte le 180 imprese 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. E' stato inoltre rinnovato il Protocollo d'Intesa tra l'Autorità e la Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per l'Informazione e l'Editoria.

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 2016. Sulla base delle informazioni comunicate, l'attività di monitoraggio ha consentito di verificare come, nel 2016, nessun operatore superi le soglie previste dalla predetta legge (pari al 20% delle tirature).

LINEA STRATEGICA B: TUTELA DEL PLURALISMO E DELLA PARITA' DI ACCESSO AI MEZZI DI INFORMAZIONE	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO SPECIFICO B18: Contribuire al processo di revisione normativa del Servizio pubblico radiotelevisivo	DCA	100%

A seguito del rinnovo della concessione del servizio pubblico radiofonico, televisivo e multimediale alla RAI, e dell'approvazione dell'annesso schema di Convenzione tra il MISE e la concessionaria del servizio pubblico di cui al D.P.C.M. del 28 aprile 2017, è stato avviato il processo per la definizione del contratto di servizio tra il MISE e la RAI.

L'Autorità, d'intesa con il MISE, ha fissato le linee guida sul contenuto degli ulteriori obblighi del servizio pubblico radiotelevisivo, definite in relazione allo sviluppo dei mercati, al progresso tecnologico e alle mutate esigenze culturali, nazionali e locali, ai sensi dell'articolo 45, comma 4, del TUSMAR.

Il contratto è stato infine approvato dal Consiglio dei Ministri nella riunione del 22 dicembre 2017 e copre il periodo 2018-2022, aggiornando quello in vigore, fermo al triennio 2010-2012.

LINEA STRATEGICA B: TUTELA DEL PLURALISMO E DELLA PARITA' DI ACCESSO AI MEZZI DI INFORMAZIONE	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO SPECIFICO B19: Semplificare e aggiornare la disciplina in materia di accesso ai mezzi di informazione	DCA	75%

Nel novembre 2017 è stato istituito il “Tavolo tecnico per la garanzia del pluralismo e della correttezza dell’informazione sulle piattaforme digitali” (delibera n. 423/17/CONS). Il Tavolo si pone l’obiettivo di stimolare e coordinare iniziative di autoregolamentazione che coinvolgano i principali attori economici, le piattaforme digitali, i fornitori di servizi e contenuti audiovisivi, promuovendo anche il confronto e il contributo di esperti indipendenti, università, centri di ricerca e associazioni di settore, così concorrendo a una più efficace tutela del pluralismo nell’esercizio di uno dei principali compiti che il legislatore ha assegnato all’Autorità sin dalla sua istituzione.

La prima fase operativa del Tavolo – tenuto conto dell’imminenza della campagna elettorale per le elezioni politiche del 4 marzo 2018 – ha condotto all’approvazione delle “Linee guida per un accesso paritario alle piattaforme online durante la campagna elettorale per le elezioni politiche del 2018”, documento in cui sono stati identificati i principi generali che riguardano la materia e che, in quanto tali, sono applicabili a tutti i mezzi di informazione, comprese le piattaforme online.

LINEA STRATEGICA B: TUTELA DEL PLURALISMO E DELLA PARITA' DI ACCESSO AI MEZZI DI INFORMAZIONE	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO SPECIFICO B20: Potenziare l'Osservatorio sull'innovazione tecnologica nei servizi media		

Obiettivo triennale

LINEA STRATEGICA B: TUTELA DEL PLURALISMO E DELLA PARITA' DI ACCESSO AI MEZZI DI INFORMAZIONE	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO SPECIFICO B21: Revisionare la regolamentazione in materia di indici di ascolto	SES - DCA	100%

Nell’ambito dell’obiettivo di revisionare la regolamentazione in materia di indici di ascolto, nel 2017 si è conclusa l’Indagine conoscitiva sui sistemi di rilevazione degli indici di ascolto sui mezzi di comunicazione di massa (delibera n. 236/17/CONS), che ha offerto per la prima volta una panoramica completa degli elementi positivi e delle criticità del sistema nazionale di rilevazione delle *audience*, ancora caratterizzato da un approccio tradizionale di tipo medium-centric secondo il quale nei singoli ambiti di riferimento si riscontra la presenza di uno (Tv e radio) o più operatori (editoria, *web*) che realizzano l’attività di misurazione dei contatti esclusivamente su uno specifico mezzo. Lo studio, in maniera assolutamente innovativa, si è soffermato ad analizzare le condizioni per la realizzazione di rilevazioni delle

audience non più segmentate per mezzo, bensì orientate a rilevare l’esperienza di consumo cross-mediale e trans-mediale (approccio di tipo *consumer-centric*), evidenziando come l’assenza di sistemi di rilevazione in grado di offrire un’analisi delle audience in un contesto unico ed integrato fondato su metodologie, metriche e informazioni condivise dal mercato e confrontabili fra i vari media, possa rappresentare una limitazione per l’evoluzione di tutto il sistema della comunicazione in Italia.

Relativamente al settore della televisione, l’Autorità ha condotto un’attività di monitoraggio costante e continuativa sulle diverse fasi di implementazione del cosiddetto “superpanel”, l’innovazione metodologica introdotta dalla società Auditel che ha portato alla configurazione di un nuovo campione di ricerca costituito da oltre 16.000 famiglie, i cui primi dati saranno pubblicati a partire dal 30 luglio 2018.

L’attività di vigilanza è stata focalizzata, altresì, sul nuovo modello di misurazione che la società ha avviato per la rilevazione dell’ascolto televisivo sui dispositivi digitali che prevede – oltre ai contenuti visualizzati su smart tv e altri device connessi – la misurazione della fruizione su smartphone, pc e tablet.

Per quanto riguarda la misurazione delle audience online, l’Autorità ha continuato a vigilare sulla progressiva attuazione del nuovo progetto Audiweb 2.0, allo scopo di verificare l’impatto della nuova metodologia di rilevazione sull’efficacia e attendibilità dei dati rilevati, nonché sull’adeguatezza della tempistica di produzione delle informazioni rispetto alle richieste di mercato.

LINEA STRATEGICA B: TUTELA DEL PLURALISMO E DELLA PARITA’ DI ACCESSO AI MEZZI DI INFORMAZIONE	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO SPECIFICO B22: Implementare criteri di monitoraggio di tipo quali-quantitativo per assicurare una più efficace tutela del pluralismo informativo	DCA - SES	DCA 75% SES 50%

Nell’ambito dell’obiettivo suindicato, l’Autorità ha avviato, sulla scorta delle indicazioni fornite dalle sentenze del Consiglio di Stato, l’implementazione anche di criteri qualitativi per la verifica del rispetto del pluralismo nei programmi di informazione. Tale attività ha riguardato i periodi non elettorali al fine di verificarne la fattibilità effettiva e la coerenza con il dettato normativo di riferimento.

La messa a punto di criteri di monitoraggio di tipo quali-quantitativo per una più efficace tutela del pluralismo informativo sarà perfezionata anche tenendo conto degli *input* e delle riflessioni che emergeranno al riguardo nell’ambito del “Tavolo tecnico per la garanzia del pluralismo e della correttezza dell’informazione sulle piattaforme digitali” (delibera n.

423/17/CONS), istituito presso la Direzione contenuti audiovisivi e finalizzato al contrasto della disinformazione online (cfr. commento all'obiettivo B19). L'istituzione di tale tavolo tecnico è stata possibile grazie all'avvio dell'indagine conoscitiva "Piattaforme digitali e sistema dell'informazione" (delibera n. 309/16/CONS), ancora in corso.

Tali iniziative, finalizzate alla promozione dell'autoregolamentazione delle piattaforme e dello scambio di buone prassi per l'individuazione ed il contrasto dei fenomeni di disinformazione *online*, sono funzionali alla realizzazione dell'obiettivo in quanto consentono sia di verificare posizioni di controllo e di mercato nell'editoria quotidiana, sia di implementare criteri di monitoraggio di tipo quali-quantitativo per assicurare una più efficace tutela del pluralismo informativo.

LINEA STRATEGICA B: TUTELA DEL PLURALISMO E DELLA PARITA' DI ACCESSO AI MEZZI DI INFORMAZIONE	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO SPECIFICO B23: Espletare le attività di vigilanza e di verifica	DIS - SIR – DCA	100%

Con riferimento all'obiettivo specifico B23 ("Espletare le attività di vigilanza e di verifica"), 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.

Al riguardo, nel corso del 2017, sono stati avviati e conclusi circa 12 procedimenti. E' stata inoltre 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).

Inoltre, nell'ambito dell'attività di vigilanza sul rispetto dei suddetti limiti, effettuata d'ufficio o su segnalazione, l'Autorità, nella prima parte del 2017, ha condotto le attività istruttorie relative al procedimento "volto alla verifica della eventuale sussistenza di una violazione dell'art. 43, comma 11, del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177" (avviato con delibera n. 654/16/CONS, del 21 dicembre 2016). Tale procedimento si è concluso con delibera n. 178/17/CONS, del 18 aprile 2017, con la quale l'Autorità ha accertato la sussistenza di una violazione del comma 11 dell'articolo 43 del Tusmar da parte della società Vivendi S.A. ed ha ordinato alla stessa la rimozione della posizione vietata in un termine di 12 mesi.

Successivamente, l'Autorità ha svolto un'attività di monitoraggio sulle azioni poste in essere dalla società Vivendi al fine di dare seguito al suddetto ordine.

Nell'ambito dell'attività di vigilanza e di verifica di cui all'obiettivo specifico C23, si è altresì proceduto all'implementazione del sistema informativo automatizzato del ROC per consentire l'acquisizione delle informazioni dalle società operanti nel settore radiotelevisivo, attraverso un'apposita modulistica; nonché per consentire agli operatori esercenti l'attività di *call center* di comunicare le numerazioni nazionali utilizzate.

Nel corso del 2017, sono state effettuate attività ispettive e di monitoraggio finalizzate alla verifica: del rispetto delle disposizioni di settore nei riguardi degli operatori di servizi di comunicazione; nell'ambito della tutela dei diritti sportivi, 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*. Infine, in materia di pubblicità istituzionale degli enti pubblici (ex art. 41 del TUSMAR), l'Autorità ha provveduto, nel 2017, a completare la fase sanzionatoria nei riguardi degli Enti sottoposti all'attività di vigilanza (individuati all'interno di un campione significativo).

E' 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 una sistema informativo unico per la gestione dei procedimenti (denominata Conciliaweb), rispetto al quale di recente è iniziata una fase sperimentale (c.d. Beta Test) che coinvolge alcune Regioni capo fila.

Infine, durante le campagne elettorali del 2017 è stata approntata un'apposita unità dedicata alla *par condicio* e sono stati adottati provvedimenti che riguardano principalmente fattispecie di comunicazione istituzionale e parità di trattamento dei soggetti politici nei programmi di informazione, nonché il divieto di sondaggi politico/elettorali.

Con la delibera n. 169/17/ CONS, è stata dettata la disciplina attuativa della legge 22 febbraio 2000, n. 28, riferita al turno delle elezioni amministrative svoltesi nel corso dell'anno e, specificamente, al turno nazionale dell'11 giugno (consultazioni per le elezioni di 1.021 Comuni), al turno straordinario elettorale per i Comuni in Trentino Alto-Adige (7 maggio 2017) e in Valle d'Aosta (7 maggio e 26 novembre 2017).

Con la delibera n. 356/17/ CONS, è stata invece dettata la disciplina attuativa della legge 22 febbraio 2000, n. 28, riferita al turno delle elezioni per il rinnovo del Presidente e dell'Assemblea della Regione Siciliana indette per il 5 novembre 2017.

LINEA STRATEGICA C: TUTELA DELL'UTENZA E DELLE CATEGORIE DEBOLI	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO SPECIFICO C24: Accrescere il livello di consapevolezza dei consumatori	DSD - DTC	100%

Per realizzare l'obiettivo specifico C24 ("Accrescere il livello di consapevolezza dei consumatori"), l'Autorità ha prodotto e pubblicato numerosi documenti e materiale divulgativo al fine di accrescere la consapevolezza dei consumatori relativamente all'introduzione del cd. *Roaming like at home*.

Si ricorda in proposito che il nuovo pacchetto di regole definito dal Regolamento UE n. 531/2012 e dalle successive modifiche introdotte dal Regolamento 2120/2015 (c.d. 'Regolamento TSM), consente a tutti i cittadini dell'Unione Europea di accedere ad Internet e chiamare in tutti gli Stati membri alle stesse condizioni tariffarie in vigore nel proprio Paese senza spese aggiuntive.

Inoltre, il conseguimento di tale obiettivo è stato perseguito, per il 2017, attraverso:

- le innovazioni ai progetti "Misura Internet fisso" e "Misura Internet mobile": in particolare, è stata ampliata sia la platea degli utilizzatori potenziali (ovvero anche quelli con connessione fino 100 Mbps), sia quella dei soggetti a conoscenza degli strumenti, in particolare attraverso la realizzazione/messa online del nuovo sito internet e l'affidamento del servizio di pubblicità, da attuare nel corso del 2018, sul circuito Google Adwords;
- la sperimentazione sul processo di acquisto dei servizi premium: a partire dal mese di settembre 2017, si è dato avvio al monitoraggio del processo sperimentale di acquisto di servizi premium proposto da operatori e CSP attraverso Asstel al fine di evitare l'acquisto inconsapevole di tali servizi;
- gli interventi in materia di Net Neutrality: in particolare, è stato realizzato il Report nazionale delle attività svolte, pubblicato sul sito Agcom in modo da rendere consapevoli gli utenti circa la legittimità o meno delle prassi e delle pratiche presenti sul mercato.
- la revisione delle sezioni consumatori più datate del sito Agcom.

LINEA STRATEGICA C: TUTELA DELL'UTENZA E DELLE CATEGORIE DEBOLI	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO SPECIFICO C25: Fornire agli utenti strumenti volti a garantire il principio della libertà negoziale	DTC	100%

Il conseguimento di tale obiettivo è stato perseguito, per l'anno 2017, attraverso l'attività di risoluzione delle controversie (mediante la quale gli utenti si vedono garantito il loro diritto alla libertà di scelta dei servizi) e l'attività di vigilanza, in particolare attraverso i numerosi provvedimenti di diffida volti a garantire agli utenti un pieno ed agevole diritto di recesso, nonché tutte le informazioni necessarie per una scelta libera e consapevole in un mercato concorrenziale.

Di particolare rilievo, inoltre, la complessa istruttoria per garantire agli utenti il principio di libertà di scelta dei terminali, sancito dal Regolamento UE sulla *Net Neutrality*.

Sempre in tema di *Net Neutrality*, rileva anche l'attività di implementazione delle nuove Linee guida adottate dal Berec in materia di offerte *zero rating* (culminate con l'adozione di diffide e atti di moral suasion) e l'avvio delle verifiche in materia di *traffic management*.

LINEA STRATEGICA C: TUTELA DELL'UTENZA E DELLE CATEGORIE DEBOLI	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO SPECIFICO C26: Migliorare la trasparenza informativa	DTC	100%

Nel corso del 2017, l'Autorità ha realizzato l'obiettivo di migliorare la trasparenza informativa, specie sotto il profilo tariffario, sia attraverso la conclusione del progetto di realizzazione del motore di comparazione tariffaria di cui alla delibera 252/16/CONS, sia attraverso gli interventi di carattere regolamentare in materia di cadenza mensile dei rinnovi delle offerte e delle fatturazioni.

In particolare, sono state definite le specifiche tecniche del motore di calcolo che hanno consentito alla Fondazione Ugo Bordoni di inviare il documento finale e chiudere così il progetto.

Sempre in tema di trasparenza tariffaria e comparazione delle condizioni economiche, l'Autorità ha adottato la delibera 121/17/CONS, con la quale si riconosce il diritto degli utenti alla conoscibilità del credito residuo e si introduce il mese quale parametro temporale per la cadenza di rinnovo/fatturazione delle offerte di telefonia fissa e convergente. Quest'ultima novità regolamentare è stata determinata dal fatto che i principali operatori di telefonia fissa avevano modificato in via unilaterale la periodicità dei rinnovi delle offerte e delle fatturazioni, portate a 28 giorni. Nonostante sia stata fortemente contrastata dai principali operatori e da Asstel, la delibera 121/17/CONS è stata di recente confermata -nella sua interezza- con diverse sentenze del TAR Lazio ed ha rappresentato la base a partire dalla quale il Parlamento ha introdotto, convertendo in legge l'art. 19 quinquiesdecies, comma 1, lett. b) del decreto legge 148/17, l'obbligo di cadenza mensile per tutti i servizi di comunicazioni elettroniche.

LINEA STRATEGICA C: TUTELA DELL'UTENZA E DELLE CATEGORIE DEBOLI	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO SPECIFICO C27: Potenziare le iniziative per la verifica e il monitoraggio delle prestazioni rese dai fornitori	DTC	100%

Il pieno raggiungimento di questo obiettivo è stato garantito dalla prosecuzione e dal potenziamento degli strumenti che permettono ai consumatori di conoscere la qualità del servizio di connessione internet - reso in concreto o in potenza- fornito dagli operatori di comunicazione elettronica: si tratta dei progetti “Misura internet fisso” e “Misura internet mobile” - coordinati dall’Autorità in collaborazione con la Fondazione Ugo Bordoni- che rappresentano una *best practice* a livello internazionale.

Per quanto riguarda il progetto “Misura Internet fisso”, l’Autorità ha portato a termine l’esecuzione del triennio 2014-2017 (conclusosi il 30 settembre 2017) e ha ottenuto l’accordo per la prosecuzione e il finanziamento del progetto anche per il triennio 2017-2020.

Insieme ad una riduzione del 6% dei costi del progetto, le attività progettuali sono state potenziate introducendo la possibilità di misurare anche le connessioni con velocità di 100 Mbps, e si è in attesa della certificazione delle connessioni fino a 1 Gbps.

Nel corso del 2017, inoltre, il progetto è stato potenziato al fine di renderlo più facilmente accessibile, conosciuto e fruibile dagli utenti: è stato implementato il nuovo sito www.misurainternet.it con grafica e funzionalità rinnovate; è stato disposto l’affidamento del servizio di pubblicità dei progetti MisuraInternet (fisso e mobile) sul circuito Google Adwords; è stato ottimizzato lo *scheduling* delle misure con lo scopo di ottimizzare le risorse hardware e software componenti l’architettura di misura upgrade delle linee e dell’hardware (sonde) installato; sono stati effettuati interventi a maggior tutela degli utenti finali, attraverso l’aggiornamento e la rivisitazione dei software Ne.Me.Sys. e MisuraInternet Speed Test con lo scopo di ottimizzare l’efficienza del codice (front-end e back-end) e sono stati inoltre rilasciati tutti gli aggiornamenti (fino alla versione 3.2) che consentono di mantenere Ne.Me.Sys e MisuraInternet Speed Test in linea con gli aggiornamenti dei sistemi operativi (Mac, Win, Unix).

Il progetto “Misura Internet Mobile”, volto a verificare e comparare le velocità della connessione mobile offerta dai principali operatori di rete, nel corso del 2017 è stato potenziato introducendo per la prima volta la misurazione del servizio di *videostreaming* ed estendendo a tutte le 40 principali città italiane le misurazioni della rete di quarta generazione. Sotto il profilo della comparazione dei risultati pubblicati a seguito delle campagne di misurazione, sono state

per la prima volta pubblicate le misure dinamiche (ovvero effettuate in movimento) oltre a quelle statiche (relative al punto in cui la rilevazione è stata fatta).

L'obiettivo è stato implementato anche attraverso l'esercizio delle competenze in materia di obiettivi di qualità dell'impresa fornitrice del Servizio Universale, sia attraverso la definizione degli obiettivi di qualità del servizio universale per l'anno 2018 (delibera n. 497/17/CONS), che con l'adozione di una sanzione per il mancato rispetto degli obiettivi precedentemente fissati (delibera 167/17/CONS).

LINEA STRATEGICA C: TUTELA DELL'UTENZA E DELLE CATEGORIE DEBOLI	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO SPECIFICO C28: Migliorare le procedure di cambio di operatore	DTC	100%

Nel corso del 2017, sono state completate le attività di vigilanza nei confronti degli operatori le cui criticità nella migrazione sono maggiormente denunciate dagli utenti. Al termine delle istruttorie, sono state irrogate -per violazione delle norme in materia di cambio operatore- sanzioni nei confronti delle società WindTre (delibera n 30/17/CONS), BT Italia (delibera n 160/17/CONS) e Vodafone (delibera n 164/17/CONS), mentre sono stati avviati procedimenti sanzionatori nei confronti di Fastweb (proc n. 4/17/DTC) e TIM (proc. N 5/17/DTC).

LINEA STRATEGICA C: TUTELA DELL'UTENZA E DELLE CATEGORIE DEBOLI	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO SPECIFICO C29: Garantire la salvaguardia dei servizi essenziali alle categorie deboli (utenti con disagio economico-sociale e con disabilità)	DTC	100%

L'Autorità, nel 2017, ha perseguito tale obiettivo attraverso interventi di carattere regolamentare che hanno innovato alla disciplina previgente al termine di complessi procedimenti di consultazione pubblica.

In particolare, con la delibera n. 46/17/CONS sono state adottate le nuove *“Misure specifiche e disposizioni in materia di condizioni economiche agevolate, riservate a particolari categorie di clientela, per i servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa e mobile”*: con tale provvedimento, sono state innovate radicalmente le condizioni agevolate risalenti alla disciplina del 2007, estendendone l'applicazione agli ipovedenti (oltre che a ciechi totali e

sordi) e favorendo la fruizione delle connessioni internet a banda larga, sia nella telefonia fissa che mobile.

Nell'ambito delle tutele rivolte alle categorie svantaggiate, l'Autorità è intervenuta anche ripetutamente *in favore degli utenti e delle imprese colpite dagli eventi sismici del 2016*. Con la delibera n. 235/17/CONS, sono state definite le agevolazioni tariffarie per i servizi di telefonia fissa e mobile, regolamentazione successivamente aggiornata con delibera n. 346/17/CONS a seguito del prolungamento dello stato di emergenza e dell'inclusione di ulteriori comuni tra i beneficiari delle agevolazioni.

Sempre in tema di tutele rivolte a categorie deboli, nel mese di luglio 2017 è stata adottata la delibera n. 299/17/CONS, con cui si sottopongono a consultazione pubblica le nuove modalità di accesso alle agevolazioni rivolte alle fasce sociali in bisogno economico.

LINEA STRATEGICA C: TUTELA DELL'UTENZA E DELLE CATEGORIE DEBOLI	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO SPECIFICO C30: Garantire il rispetto di minori e disabili	DCA	100%

Nel corso del 2017, sono proseguiti i lavori relativi alla campagna di sensibilizzazione *“Rispettiamo la creatività”*, nata per iniziativa del Comitato per il Diritto d'autore istituito presso l'Autorità, organizzata dalla filiera dei titolari del diritto d'autore e patrocinata dalla stessa Autorità fin dalla sua prima edizione, nel 2014.

Nel mese di febbraio 2017, in occasione del *Safer Internet Day*, è stato organizzato l'evento *“Sicuri sul web per una navigazione consapevole. Quali tutele contro ogni discriminazione, hate speech, cyberbullismo e diffusione di false notizie?”* con l'intento di avviare un tavolo di confronto guidato dall'AGCOM. L'iniziativa si inserisce nell'ambito delle attività dell'*Advisory Board* di cui la stessa Autorità è parte.

Nel corso dell'anno, inoltre, sono state numerose le occasioni di confronto e scambio con altre Istituzioni internazionali al fine di favorire sia una cultura della legalità nella fruizione dei contenuti in Rete sia in materia di *enforcement* degli strumenti di tutela del diritto d'autore.

LINEA STRATEGICA C: TUTELA DELL'UTENZA E DELLE CATEGORIE DEBOLI	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO SPECIFICO C31: Aggiornare il Libro Bianco Media e Minori	DCA	100%

Nel 2017, l'Autorità ha concluso la redazione del "Libro Bianco Media e Minori 2.0" – edizione aggiornata del precedente "Libro Bianco Media e Minori". Il volume si pone l'obiettivo di sensibilizzare le istituzioni, gli operatori, le associazioni di settore e i cittadini sulla delicata tematica della tutela dei minori, allo scopo di garantire il più possibile, attraverso una logica sistemica e integrata, il "best interest of the child" nella consapevolezza che l'inarrestabile sviluppo del mondo digitale implichi, accanto a crescenti opportunità, l'insorgenza di nuovi rischi e pericoli.

LINEA STRATEGICA C: TUTELA DELL'UTENZA E DELLE CATEGORIE DEBOLI	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO SPECIFICO C32: Adottare il codice di auto-regolamentazione per la fruizione di programmi da parte delle persone con disabilità sensoriali		

Obiettivo triennale

LINEA STRATEGICA C: TUTELA DELL'UTENZA E DELLE CATEGORIE DEBOLI	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO SPECIFICO C33: Incentivare l'autoregolamentazione degli <i>Over The Top</i> a tutela di minori e fasce deboli	DCA	75%

Si veda commento all'obiettivo B19

LINEA STRATEGICA C: TUTELA DELL'UTENZA E DELLE CATEGORIE DEBOLI	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO SPECIFICO C34: Semplificare e aggiornare la regolamentazione in materia di pubblicità radiotelevisiva e televendite	DCA	75%

La realizzazione dell'obiettivo 34 è strettamente collegata al processo di revisione - tuttora in corso - della Direttiva 2010/13/UE sui servizi di media audiovisivi (c.d. Direttiva SMAV). Nel 2017 l'Autorità ha pertanto continuato a monitorare il processo di revisione in ambito europeo ponendo in essere le attività propedeutiche finalizzate all'aggiornamento della regolamentazione in materia di pubblicità e televendite.

LINEA STRATEGICA C: TUTELA DELL'UTENZA E DELLE CATEGORIE DEBOLI	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO SPECIFICO C35: Migliorare le procedure di vigilanza e di <i>enforcement</i>	DSD - DTC	100%

Per realizzare l'obiettivo di migliorare le procedure di vigilanza e di *enforcement*, l'Autorità, in applicazione del Regolamento UE 531/2012, modificato dai Regolamenti nn. 2120/2015 e 2016/2286, ha esercitato la vigilanza sulla corretta applicazione della disciplina in materia di *Roaming* internazionale (in particolare in relazione alla corretta applicazione in regime di RLAH delle promozioni nazionali e della disciplina del *roaming-like-at-home*).

In quest'ambito, l'Autorità ha anche avviato e concluso i procedimenti di verifica sulle richieste di deroga a norma dell'art. 6-quater, par. 2, del Regolamento UE 2012/531, in esito alle quali sono state concesse alcune deroghe agli operatori MVNO (privi di una rete propria), (delibere nn. 418/17/CONS, 320/17/CONS, 319/17/CONS, 297/17/CONS); nonché i procedimenti di diffida in relazione alla corretta applicazione del Regolamento UE 531/2012 (delibere nn. 419/17/CONS; 420/17/CONS). Sono stati inoltre avviati e conclusi alcuni procedimenti di diffida, in relazione alla corretta applicazione del Regolamento UE 2012/531 (delibere nn. 419/17/CONS; 420/17/CONS).

Nel corso del 2017, l'obiettivo è stato implementato anche in materia di *Net neutrality*. In particolare, sono state effettuate valutazioni in ordine alle offerte "zero rating" nel mercato; in ordine alle possibili misure per la libera scelta di apparecchiature terminali; in ordine all'utilizzo del terminale mobile in modalità *tethering*. Sono state condotte verifiche sull'aderenza delle pratiche di *traffic management* degli operatori a quanto previsto nel Regolamento 2120/2015 e sono stati adottati provvedimenti di diffida.

Si è inoltre proceduto alla pubblicazione di reportistica nazionale ed europea sull'implementazione del Regolamento UE n. 2120/2015 in materia di *net neutrality*, ai sensi dell'art. 5 comma 1 del Regolamento.

Nel corso del 2017, le procedure di vigilanza ed *enforcement* sono state implementate anche attraverso il completamento del processo di razionalizzazione delle procedure di gestione dei modelli D in ingresso, secondo un nuovo sistema grazie al quale il flusso procedimentale è tracciato e i tempi di gestione di ogni singola segnalazione sono cadenzati.

Inoltre, si è avviato il processo di implementazione del Modello D telematico, grazie al quale sarà possibile per gli utenti inserire la propria segnalazione direttamente via web, facilitando anche per l'Ufficio la gestione del *data entry* e del flusso gestionale.

LINEA STRATEGICA C: TUTELA DELL'UTENZA E DELLE CATEGORIE DEBOLI	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO SPECIFICO C36: Avviare il nuovo <i>contact center</i>	Ufficio gestione <i>contact center</i> e relazioni con il pubblico	75%

Nell'ambito dell'obiettivo specifico C36 "Avviare il nuovo *contact center*", la gara per la fornitura triennale del servizio di attivazione e gestione del *contact center* dell'Autorità, autorizzata con delibera n. 607/16/CONS del 6 dicembre 2016, è stata aggiudicata alla società HD Solutions con delibera n. 439/17/CONS del 14 novembre 2017. Ultimate le procedure amministrative necessarie, a breve verrà dunque attivato il nuovo *contact center*.

Si segnala che i dati statistici relativi all'attività di risposta dell'Ufficio relazioni con il pubblico, suddivisi per trimestri, evidenziano una *performance* sempre più efficiente: nel passaggio dal 1^ al 3^ trimestre di attività, a fronte di un incremento del 10% delle richieste degli utenti (ossia del carico di lavoro in ingresso), vi è stato un incremento del 12% delle risposte date agli utenti (ossia dell'output dell'URP), e, contemporaneamente, vi è stata una riduzione del 30% delle richieste di back office di II livello agli Uffici competenti (ossia del relativo carico di lavoro per le altre strutture dell'AGCOM).

Tabella 3 - *Performance* delle attività di contatto con il pubblico via info@agcom.it a partire dall'istituzione dell'URP

	maggio - luglio 2017	agosto- ottobre 2017	novembre - gennaio 2018	febbraio 2018 (da 01 a 20/02)	Totale
A) n. email ricevute	9.370	10.115	10.398	2.464	32.347
B) n. email risposte	6.065	6.579	6.808	1.553	21.005
C) n. email inoltrate ad altre strutture per riscontro	578	451	406	96	1.531
D) n. email riscontrate da non riscontrare	2.489	2.850	2.938	760	9.037
Totale (B+C+D)	9.132	9.880	10.152	2.409	31.573

Come dato complessivo, nel primo anno dell'URP, sono state gestite oltre 36.000 comunicazioni email (al netto dello spam), fornendo riscontro a circa il 98% delle richieste.

E' stato, infine, pubblicato il registro degli accessi al 31 dicembre 2017.

LINEA STRATEGICA D: PROMOZIONE DELLA CULTURA DELLA LEGALITA NELLA FRUIZIONE DI OPERE DIGITALI	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO SPECIFICO D37: Incentivare iniziative di autoregolamentazione		

Obiettivo triennale

LINEA STRATEGICA D: PROMOZIONE DELLA CULTURA DELLA LEGALITA NELLA FRUIZIONE DI OPERE DIGITALI	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO SPECIFICO D38: Potenziare l'interlocazione con gli <i>stakeholder</i> e le altre Istituzioni coinvolte	DCA	100%

La Direzione contenuti audiovisivi è stata attivamente coinvolta nei lavori del Tavolo di coordinamento presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, con istituzioni nazionali e stakeholder, al fine di definire la posizione italiana per le iniziative legislative intraprese dall'unione europea nell'ambito del digital single market.

In particolare, l'Autorità ha formulato osservazioni con specifico riferimento alle proposte di modifica delle direttive copyright (in questo caso, anche sulla base degli input e delle riflessioni emerse nel corso dell'anno in sede di Comitato per il diritto d'autore), *audiovisual media services* e ai regolamenti per la portabilità dei contenuti e "sat-cab".

LINEA STRATEGICA D: PROMOZIONE DELLA CULTURA DELLA LEGALITA NELLA FRUIZIONE DI OPERE DIGITALI	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO SPECIFICO D39: Promuovere campagne informative circa il corretto utilizzo della rete Internet	DCA	100%

Si veda commento all'obiettivo C30.

LINEA STRATEGICA D: PROMOZIONE DELLA CULTURA DELLA LEGALITA NELLA FRUIZIONE DI OPERE DIGITALI	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO SPECIFICO D40: Favorire l'adozione di migliori modelli di distribuzione dell'offerta legale online	DCA	100%

L'Autorità ha partecipato attivamente alle attività del Comitato consultivo permanente per il diritto d'autore, istituito dall'art. 190 della legge n. 633/41, contribuendo alla redazione delle bozze dei decreti attuativi del decreto legislativo n. 35/2017.

LINEA STRATEGICA D: PROMOZIONE DELLA CULTURA DELLA LEGALITA NELLA FRUIZIONE DI OPERE DIGITALI	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO SPECIFICO D41: Proseguire i lavori del Comitato per lo sviluppo e la tutela dell'offerta legale di opere digitali	DCA	100%

Si veda commento all'obiettivo D38.

LINEA STRATEGICA E: EFFICIENTE ALLOCAZIONE DELLE RISORSE SCARSE: FREQUENZE, NUMERAZIONE	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO SPECIFICO E42: Favorire l'uso efficiente delle risorse dello spettro radioelettrico	DIS – DSD - SIR	100%
OBIETTIVO SPECIFICO E43: Favorire l'uso ottimale e condiviso dello spettro		

Nell'ambito dell'obiettivo E42 ("Favorire l'uso efficiente delle risorse dello spettro radioelettrico"), l'Autorità, con la delibera 40/17/CONS, ha sospeso il processo di implementazione basato sui cambi programmati di frequenze previsto dai "vecchi" provvedimenti di pianificazione e ha iniziato a svolgere le attività propedeutiche per la nuova e successiva pianificazione da svolgere nel 2018 (PNAF 2018). Infatti, alla luce degli orientamenti e delle decisioni degli organismi internazionali e delle istituzioni europee in materia di banda 700 MHz, nel 2017 è risultato evidente che il processo di implementazione delle reti (che doveva essere realizzata progressivamente nel corso degli anni attraverso cambi programmati delle risorse frequenziali assegnate) previsto dal piano Agcom, non era più coerente con il processo di refarming della banda 700MHz. Occorre sottolineare che il *refarming* della banda 700 MHz comporterà necessariamente la ridefinizione dell'intero assetto del sistema radiotelevisivo italiano attraverso la ripianificazione delle risorse frequenziali utilizzabili per il servizio di radiodiffusione (PNAF 2018 da adottarsi entro il 31 maggio 2018).

Sempre nell'ambito dell'obiettivo E42, e dell'obiettivo E43, l'Autorità ha provveduto a svolgere le attività avviate con delibera n. 557/16/CONS, inerenti l'Indagine conoscitiva sulle prospettive di sviluppo dei sistemi *wireless* e mobili verso la quinta generazione (5G) e l'utilizzo di nuove porzioni di spettro al di sopra dei 6 GHz, risultando peraltro tra i primi regolatori europei ad avviare una verifica sistemica sull'argomento. L'Indagine ha visto la partecipazione di alcuni dei principali costruttori internazionali di apparati e dispositivi di comunicazioni elettroniche, dei quattro operatori di rete mobile nazionali, di operatori di rete fissa o di accesso *wireless* fisso o virtuali, nonché di rappresentanti dell'industria satellitare e delle associazioni di settore. Tale attività si è conclusa con la pubblicazione, nel marzo 2017, del documento di lavoro dell'Autorità.

Infine, è stata completata la fase di prima raccolta dei dati tecnici degli impianti radiofonici FM, avviata nel 2016. Pertanto, all'interno della Sezione Speciale del ROC destinata alle infrastrutture di diffusione (c.d. "Catasto nazionale delle frequenze") sono oggi disponibili anche i dati relativi a tutti gli impianti di radiodiffusione digitale televisiva e sonora analogica, operanti in banda FM (87,5-108 MHz), e digitale operanti sul territorio nazionale.

LINEA STRATEGICA E: EFFICIENTE ALLOCAZIONE DELLE RISORSE SCARSE: FREQUENZE, NUMERAZIONE	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO SPECIFICO E44: Rendere disponibili nuove risorse spettrali OBIETTIVO SPECIFICO E45: Adottare piani nazionali di assegnazione delle frequenze	DSD	100%

Con riferimento agli obiettivi specifici di cui sopra, l’Autorità, sulla base della richiesta d’intesa formulata dal Ministero dello sviluppo economico ai sensi dell’art. 25, comma 6 del Codice delle comunicazioni elettroniche, ha avviato una consultazione pubblica concernente la proroga dei diritti d’uso delle frequenze nelle bande 900 e 1800 MHz, e il cambio di tecnologia (delibera n. 184/17/CONS).

L’Autorità, a conclusione del procedimento, valutati i piani tecnico-finanziari degli operatori e tenuto conto dei contributi acquisiti nell’ambito della consultazione pubblica, con la delibera n. 296/17/CONS ha provveduto ad esprimere al MISE il proprio parere circa la sussistenza delle condizioni per la concessione della suddetta proroga e l’autorizzazione al cambio di tecnologia, e ad indicare la necessità di includere nei diritti d’uso l’obbligo minimo di mantenimento del servizio GSM ai fini della tutela dell’utenza nei termini proposti nella delibera n. 184/17/CONS.

LINEA STRATEGICA E: EFFICIENTE ALLOCAZIONE DELLE RISORSE SCARSE: FREQUENZE, NUMERAZIONE	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO SPECIFICO E46: Predisporre piani di assegnazione dello spettro allocato ai servizi di wireless broadband	DSD	75%*

(*) Nel 2017 è stata avviata la consultazione pubblica, secondo l’obiettivo fissato dal Consiglio. La conclusione del procedimento è prevista nel 2018.

Nell’ambito dell’obiettivo E46 (“Predisporre piani di assegnazione dello spettro allocato ai servizi di wireless broadband”), l’Autorità ha avviato una consultazione pubblica concernente la possibile proroga della durata dei diritti d’uso delle frequenze in banda 3.4-3.6 GHz (delibera n. 503/17/CONS del 19 dicembre 2017), a seguito del parere richiesto dal MISE sulle istanze di proroga presentate da alcuni soggetti assegnatari di diritti d’uso in tale banda. L’avvio dell’attività in questione è stato rivolto, tra l’altro, a consentire la possibile adozione di nuove tecnologie, predisponendo il quadro di impiego di tale banda anche agli sviluppi previsti di tipo 5G.

Nel corso del 2017, è proseguita l’attività di studio e predisposizione di modelli per la definizione dei piani di assegnazione per le bande pioniere del 5G, che discendono dai risultati dell’Indagine conoscitiva sul 5G avviata con delibera n. 557/16/CONS. Tali modelli

riguardano, tra l'altro, il packaging dei lotti di frequenze, le metodologie di assegnazione, i modelli di copertura (per aree trasporti, turistiche, indoor, etc.), le tipologie di accesso (MORAN, MOCN, slicing, etc.), i modelli di business (ai fini delle misure regolatorie adatte alle nuove catene del valore).

LINEA STRATEGICA E: EFFICIENTE ALLOCAZIONE DELLE RISORSE SCARSE: FREQUENZE, NUMERAZIONE	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO SPECIFICO E47: Implementare a livello nazionale le politiche comunitarie in materia di <i>spectrum management</i>	DSD	100%

L'Autorità, nel corso del 2017, ha realizzato l'obiettivo di cui sopra attraverso la partecipazione, assieme al MISE, ai due principali organismi dell'Unione europea in materia di *spectrum management*, ossia il Comitato Radio Spettro (RSC, *Radio Spectrum Committee*) e il Gruppo per la politica dello spettro radio (RSPG, *Radio Spectrum Policy Group*), sia supportando le decisioni comunitarie in diversi ambiti di interesse, sia recependo gli orientamenti manifestati.

L'Autorità ha inoltre partecipato attivamente ad alcuni specifici gruppi di lavoro attivi in ambito RSPG e BEREC, responsabili della predisposizione delle rispettive *opinion* ed altri posizionamenti sui temi dello spettro radio. Ciò ha consentito non solo di portare specificità nazionali nel processo ascendente di formazione della normativa, ma anche una più efficace azione nel processo discendente.

LINEA STRATEGICA E: EFFICIENTE ALLOCAZIONE DELLE RISORSE SCARSE: FREQUENZE, NUMERAZIONE	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO SPECIFICO E48: Potenziare la collaborazione con Istituzioni nazionali e comunitarie (MISE, ITU, CEPT, <i>Radio Spectrum Committee</i>)	DIS - DSD	100%

Nell'ambito dell'obiettivo specifico E48 ("Potenziare la collaborazione con Istituzioni nazionali e comunitarie (MISE, ITU, CEPT, *Radio Spectrum Committee*"), si inserisce la Decisione (UE) 2017/899 del Parlamento europeo del 17 maggio 2017, relativa all'uso della banda di frequenza 470-790 MHz nell'Unione, che ha disciplinato e scadenato il processo che nel quadriennio 2018 – 2022 porterà, da un lato, ad assegnare le frequenze nella banda 700 MHz (694-790 MHz) ai sistemi terrestri in grado di fornire servizi di comunicazione elettronica a banda larga senza fili, dall'altro, a dare un nuovo assetto in Italia al sistema radiotelevisivo su

piattaforma DTT (nazionale e locale) alla luce della dotazione di risorse spettrali rimaste a disposizione per il servizio *broadcasting*.

A tal fine è stato previsto, tra l'altro, che gli Stati membri concludano, entro il 31 dicembre 2017, tutti i necessari accordi di coordinamento transfrontaliero delle frequenze all'interno dell'Unione, al fine di dare concreta attuazione al citato processo.

In questo quadro, l'Autorità ha delegato il Consigliere per l'Innovazione Tecnologica e il Direttore della Direzione Infrastrutture e servizi media alla partecipazione ad un Tavolo di coordinamento con il MISE per la definizione e l'esecuzione della *roadmap* di transizione della banda in parola.

Pertanto, nel corso dell'anno 2017, il MISE, che ha la competenza del coordinamento internazionale delle frequenze, ha svolto attività di negoziazione internazionale organizzando incontri bilaterali e multilaterali con i paesi radio-elettricamente confinanti, ai quali l'Autorità ha partecipato con i propri rappresentanti.

In esito a tali attività, la rappresentanza italiana (MISE-AGCOM) ha raggiunto con tutti i paesi dell'Unione i seguenti accordi di coordinamento:

Area geografica	Paesi firmatari	Data sottoscrizione
Tirreno	Italia, Francia, Principato di Monaco e Città del Vaticano	26/09/2017 ² e 07/12/2017 ³
Sardegna, Isole Baleari, province di Girona e Barcellona	Italia, Spagna	21/09/2017
Area Settentrionale (centrale)	Italia, Svizzera	10/10/2017
Area Settentrionale (centro-orientale, orientale)	Italia, Austria	1/12/2017
Adriatico	Italia, Slovenia, Croazia, Montenegro e Grecia	3/10/2017
Canale di Sicilia	Italia, Malta	29/12/2017

Inoltre, sempre nel corso dell'anno 2017, sono stati avviati i contatti con le amministrazioni della Tunisia, Algeria e Libia per tentare di giungere, anche con questi Stati extra-UE (radioelettricamente confinanti con l'Italia), ad accordi bilaterali basati su un'equa ripartizione delle risorse frequenziali, sempre al fine di garantire nel nostro paese un utilizzo efficiente dello spettro.

² 26/09/2017 data di sottoscrizione dell'accordo da parte di: Italia, Francia e Città del Vaticano

³ 07/12/2017 data di sottoscrizione dell'accordo da parte del Principato di Monaco

Infine, nel corso del 2017 è stato avviato l'*Osservatorio sull'innovazione nei servizi di media*, che ha visto il coinvolgimento di tutti i soggetti operanti sul mercato (*broadcaster*, associazioni di categoria, produttori di apparati, distributori...) per l'implementazione di un monitoraggio periodico sullo sviluppo e la diffusione dei nuovi standard trasmissivi e di codifica del segnale per il servizio di radiodiffusione televisiva terrestre in tecnica digitale, anche al fine di individuare le criticità – relative sia agli aspetti tecnologici che a quelli di mercato – nell'ambito del citato processo di *refarming* della banda a 700 Mhz.

Con particolare riferimento all'implementazione a livello nazionale delle politiche comunitarie in materia di *spectrum management*, è proseguita nel 2017 l'attività parieristica dell'Autorità nei confronti del MISE, ad esempio in tema di riallocazione dello spettro radio, contributi per i diritti d'uso delle frequenze, trasferimento di diritti d'uso delle frequenze ex art. 14-ter, neutralità tecnologica ed impiego di nuove tecnologie in alcune bande di frequenze già assegnate ed impiegate per servizi mobili e/o in generale di tipo *wireless broadband*.

LINEA STRATEGICA F: EFFICIENZA, EFFICACIA E TRASPARENZA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO SPECIFICO F49: Completare il passaggio al nuovo ciclo regolatorio in un'ottica di <i>better regulation</i> OBIETTIVO SPECIFICO F50: Ridurre gli oneri amministrativi	SES	75%

Anche nel 2017, l'Autorità ha svolto una complessiva analisi di VIR, pubblicata nella Relazione Annuale al Parlamento l'11 luglio 2017; ha condotto AIR relative a singoli procedimenti (quella in materia di tutela delle fasce deboli, avviata con delibera n. 299/17/CONS, attualmente in corso e quella inerente allo *switch-off* delle centrali di telecomunicazioni, avviato con Avviso del 17/6/2016, anch'essa in corso) e ha affinato gli strumenti di MOA (di cui alla delibera n.657/15/CONS), efficientando le richieste di informazioni e i relativi *database*.

LINEA STRATEGICA F: EFFICIENZA, EFFICACIA E TRASPARENZA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO SPECIFICO F51: Potenziare gli strumenti di raccolta dati e implementare i sistemi di monitoraggio dei mercati		

Obiettivo triennale

LINEA STRATEGICA F: EFFICIENZA, EFFICACIA E TRASPARENZA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO SPECIFICO F52: Diffondere dati e informazioni (attraverso report, analisi, Focus, ecc.) tra gli <i>stakeholder</i> nazionali ed internazionali OBIETTIVO SPECIFICO F53: Creare una piattaforma open data	DSD	100%

Per realizzare gli obiettivi specifici di cui sopra, l'Autorità ha partecipato attivamente alla definizione delle politiche per l'uso delle nuove tecnologie sia in ambito nazionale che internazionale. In particolare, le attività di regolazione e *policy-making*, finalizzate al conseguimento degli obiettivi fissati per il 2017, avendo in questo ambito carattere continuativo, hanno visto l'Autorità operare in continuità con l'azione svolta nell'anno precedente.

A livello nazionale, l'Autorità ha creato un avanzato sistema cartografico di mappatura delle reti di accesso ad Internet a banda larga e ultralarga (reti fisse anche *wireless*; reti mobili) ai sensi del c.d. decreto Salva Italia, Legge n. 9 del 2014, (<https://www.agcom.it/broadbandmap>). L'Autorità è infatti tenuta a realizzare la banca dati di tutte le reti di accesso ad internet di proprietà sia pubblica che privata, su rete fissa e mobile.

LINEA STRATEGICA F: EFFICIENZA, EFFICACIA E TRASPARENZA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO SPECIFICO F54: Rafforzare il sistema dei controlli interni (controllo di gestione, controllo strategico e valutazione del personale)	SRU	75%

Con riferimento al rafforzamento dei controlli interni sotto il profilo della valutazione del personale, è stato predisposto un sistema di valutazione della *performance* individuale – attualmente in fase di valutazione - che consente all'Autorità di strutturare i processi interni di valutazione del personale in una logica di sviluppo e affinamento capace di combinare accuratezza e semplicità di utilizzo. In tale prospettiva, si è dato seguito alle attività di definizione dei criteri per la valutazione della *performance* individuale e per il calcolo del premio annuale, nonché di individuazione dei criteri metodologici per l'assegnazione degli obiettivi individuali al personale delle varie unità organizzative.

Per quanto riguarda le attività volte al rafforzamento dei controlli interni, la principale novità intervenuta nel corso del 2017 è stata istituzione, per la prima volta, del Servizio sistema dei controlli interni (delibera n. 125/17/CONS del 30 marzo 2017).

L'assoluta novità costituita dalla istituzione, presso l'Autorità, di un Servizio appositamente dedicato alla gestione dei controlli interni ha reso necessario un ulteriore intervento volto alla ridefinizione delle relative competenze (delibera n. 386/17/CONS e, da ultimo, delibera n. 405/17/CONS del 31 ottobre 2017). In particolare, il nuovo articolo 23 del Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Autorità (c.d. ROF) ha da ultimo attribuito al Servizio sistema dei controlli interni: a) la verifica della congruenza tra gli obiettivi della programmazione strategica e i risultati raggiunti, nonché il monitoraggio periodico del livello di conseguimento (ovvero, il controllo strategico); b) il controllo sull'andamento economico-gestionale dell'Autorità ivi compresa la verifica dell'efficacia, dell'efficienza e dell'economicità dell'azione amministrativa sulla base del rapporto tra costi e risultati raggiunti (ovvero, il controllo di gestione), nonché la verifica dello stato di attuazione dei regolamenti interni.

L'istituzione del nuovo Servizio rappresenta un'innovazione di particolare importanza nell'organizzazione dell'Autorità.

Nell'ambito del processo di pianificazione strategica e nel quadro del ciclo di gestione della *performance*, si inserisce inoltre la previsione del nuovo comma 1 – bis dell'articolo 12 – bis del ROF, secondo il quale il Consiglio dell'Autorità, su proposta del Presidente, definisce gli indirizzi della programmazione strategica e approva il piano annuale della *performance*. Sulla base degli indirizzi del Consiglio, il Segretario generale cura la predisposizione del piano della *performance* e coordina la programmazione e il controllo della gestione amministrativa (articolo 9, comma 2, lettera h) del ROF). Il Servizio programmazione, bilancio e digitalizzazione svolge, a sua volta, le attività preparatorie ai fini della predisposizione del piano della *performance* (articolo 22, comma 1, lettera a del ROF).

Il sistema dei controlli interni dell'Autorità è completato dalla presenza di due organi collegiali indipendenti: la Commissione di garanzia, di cui all'articolo 42 del Regolamento sulla gestione amministrativa e la contabilità, che esercita attività di controllo sulla regolarità amministrativo-contabile dell'Autorità; e la Commissione di controllo interno, prevista dall'articolo 27 del ROF, che svolge attività di verifica sulla realizzazione degli obiettivi stabiliti dalle norme vigenti e dalle direttive dell'Autorità, nonché sulla corretta ed economica gestione delle risorse pubbliche. A tal fine, la Commissione procede alla valutazione comparativa dei costi e dei rendimenti. La Commissione verifica altresì l'imparzialità ed il buon andamento dell'azione amministrativa svolta dalle Direzioni, dai Servizi e dagli Uffici

dell'Autorità. Ai sensi del comma 5 del citato articolo 27, la Commissione verifica il funzionamento del sistema dei controlli e ne riferisce al Consiglio con cadenza almeno semestrale.

Stante il suesposto nuovo quadro regolamentare di riferimento, nel corso del 2017 è stato pienamente realizzato l'obiettivo della predisposizione, sul piano organizzativo, del nuovo sistema dei controllo interni (Fase I) che verrà portato a compimento nell'anno 2018, allorquando verrà messo a punto il sistema informatico di supporto del controllo di gestione e la nuova pianificazione degli obiettivi ai fini del controllo strategico.

LINEA STRATEGICA F: EFFICIENZA, EFFICACIA E TRASPARENZA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO SPECIFICO F55: Cooperare e collaborare con gli organismi Istituzionali ed altre Autorità indipendenti	DRS – DTC – SIR - SRU	100%

Con riferimento all'obiettivo specifico di *cooperare e collaborare con gli organismi Istituzionali ed altre Autorità indipendenti*, sono stati predisposti i seguenti pareri all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, ex art. 1, comma 6, lett. c), n. 11 della legge 249/1997: parere sugli schemi dei provvedimenti finali relativi ai casi A500A e A500B - Vodafone e Telecom Italia-Sms informativi aziendali (delibere nn. 482/17/CONS e 483/17/CONS); parere sullo schema di provvedimento relativo al caso C12106 – Operazione di concentrazione consistente nella acquisizione da parte della società F2i SGR S.p.A. del controllo esclusivo della società Infracom Italia S.p.A. (delibera n. 343/17/CONS).

Nel corso dell'anno, si è svolto inoltre il periodico confronto con gli uffici dell'Agcm in attuazione dell'articolo 1, comma 2 del Protocollo di intesa integrativo in materia di pratiche commerciali scorrette tra l'Agcom e l'Agcm, sottoscritto il 23 dicembre 2016.

Nel novembre 2017 è stato sottoscritto il nuovo *Accordo Quadro* tra l'Autorità e la Conferenza delle Assemblee legislative delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei presidenti delle assemblee legislative delle Regioni e province autonome.

La successiva sottoscrizione di nuove Convenzioni tra l'Autorità, i *Comitati regionali e provinciali delle comunicazioni* e le *Regioni*, concernenti il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni, rimarca quell'esercizio di specifiche competenze decentrate sul territorio che garantiscono una sempre maggiore efficace tutela dell'utenza ed uno sviluppo uniforme ed armonico del sistema locale delle comunicazioni.

Nel corso del 2017 l'Autorità ha proseguito fattivamente con il rafforzamento dei canali di collaborazione con le altre Autorità amministrative indipendenti, nell'ambito dei Protocolli

d’Intesa con esse sottoscritti; è stato incrementato lo scambio di personale, secondo il principio di reciprocità, volto alla valorizzazione delle rispettive professionalità e competenze (scambio di personale AEGGSI, ART) e si è altresì proseguito nel potenziamento delle azioni finalizzate alla gestione congiunta dei servizi strumentali, con particolare riferimento alle procedure di reclutamento del personale. In particolare, si è dato avvio di una complessa procedura aperta in ambito europeo suddivisa in 13 lotti con ART e Garante Privacy per l’affidamento triennale di alcuni servizi assicurativi. Si è dato avvio, inoltre, ad una fase di collaborazione con la sede INPS di Napoli volta all’allineamento dei dati presenti sui sistemi informatici dell’Ente previdenziale con riferimento al personale AGCOM.

LINEA STRATEGICA F: EFFICIENZA, EFFICACIA E TRASPARENZA DELL’AZIONE AMMINISTRATIVA	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO SPECIFICO F56: Semplificare i processi gestionali tramite l’informatizzazione dei processi di lavoro e la dematerializzazione dei flussi documentali	SRU - SPB	SRU tra 75% e 100% SPB 50%

Al fine di implementare l’obiettivo F56, il sistema di rilevazione delle presenze è stato al centro di una ampia ‘ristrutturazione’ finalizzata, in primo luogo, al completamento del processo di informatizzazione dei flussi autorizzativi sottesi alla rilevazione delle presenze/assenze del personale (L. 104, permessi, servizi esterni, straordinario, congedi parentali, etc.), e, di recente, alla gestione, sempre in modo informatizzato, di tutte le nuove forme di lavoro flessibile introdotte nell’Autorità, quali il telelavoro diffuso e strutturato. L’Autorità sta, inoltre, completando l’acquisizione informatizzata di tutta la documentazione che compone il c.d. fascicolo informatico dei dipendenti.

Nel corso dell’anno 2017, l’Autorità, seguendo la direzione dettata dal Piano Triennale per l’Informatica nella Pubblica amministrazione 2017–2019, che ribadisce la necessità di ottimizzare e razionalizzare lo svolgimento dell’azione amministrativa portando a compimento il processo di digitalizzazione delle pubbliche amministrazioni, ha poi dato avvio al progetto interno di *digital transformation*, che investirà tutte le aree organizzative.

In particolare, sono state definite le specifiche funzionali di dettaglio da introdurre negli ambiti amministrativo-contabile, risorse umane e documentale, con l’obiettivo primario di implementare un sistema informativo interno (c.d. SIA – Sistema Informativo Agcom) per l’ottimizzazione dei processi di lavoro e la dematerializzazione dei flussi documentali.

Le attività di realizzazione del sistema sono state avviate a gennaio del 2018.

LINEA STRATEGICA F: EFFICIENZA, EFFICACIA E TRASPARENZA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO SPECIFICO F57: Garantire la sicurezza degli <i>asset</i> informativi	SPB	100%

Nel corso del 2017, l'Autorità ha intrapreso una serie di azioni *ad hoc* al fine di garantire la sicurezza degli *asset* informativi.

In particolare, l'Agcom si è dotata di un sistema di connettività WiFi corredato degli opportuni sistemi di sicurezza a protezione della rete aziendale. Sono stati predisposti sistemi di autenticazione *Radius* integrati con il dominio Agcom e sistemi di isolamento mediante *firewall*, mentre è tuttora in corso di definizione un sistema di autenticazione rivolto agli utenti *guest* esclusivamente per il traffico esterno.

Nell'ottica della sicurezza internet, con particolare riferimento alla navigazione verso l'esterno, sono state introdotte *policy* di autenticazione che consentono di attribuire specifici e dettagliati diritti di navigazione ad ogni utente ed è stato predisposto un sistema che riduce il rischio in ingresso di possibili codici dannosi provenienti dall'esterno attraverso canali cifrati SSL.

Con riguardo alla sicurezza delle postazioni di lavoro degli utenti, sono stati predisposti e affinati sistemi di distribuzione automatica delle *patch* di sicurezza al fine di ridurre costantemente le eventuali vulnerabilità dei sistemi in uso.

Infine, sempre nel corso del 2017, l'Autorità ha avviato una serie di approfondimenti nel settore della sicurezza e *privacy* in vista del necessario adeguamento a quanto previsto dal Regolamento n. 679/2016 - Regolamento generale sulla protezione dei dati" (GDPR).

LINEA STRATEGICA F: EFFICIENZA, EFFICACIA E TRASPARENZA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO SPECIFICO F58: Migliorare i collegamenti in termini di connettività tra le sedi di Napoli e Roma	SPB	100%

Al fine di migliorare i collegamenti in termini di connettività tra le sedi di Roma e Napoli e verso l'esterno, sulla base delle esigenze tecnico-operative delle strutture, è stata elaborata e implementata una nuova architettura di rete volta ad assicurare livelli di servizio migliorativi e rispondenti alle dinamiche evolutive del settore delle telecomunicazioni (cfr. delibera n. 209/17/CONS). In particolare, è stata realizzata nel corso del 2017 un'infrastruttura di collegamento nuova, che prevede una banda garantita STDO (Servizio Trasporto Portante

Ottica) su entrambe le sedi di 200 Mbps in HA (*active to active dual home*), con collegamento intranet tra le sedi di 73 Mbps (Qos).

I servizi di sicurezza, per entrambe le sedi, sono garantiti da due firewall in HA, uno in front end e un altro in back end, con accesso remoto sicuro VPN *to site* IPsec/SSL presso la sede di Napoli.

LINEA STRATEGICA F: EFFICIENZA, EFFICACIA E TRASPARENZA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO SPECIFICO F59: Riorganizzare il processo di gestione e archiviazione documentale	SPB	50%

Nel corso dell'anno 2017, nell'ambito del progetto SIA, prima descritto, sono state avviate una serie di attività che consentiranno, nel corso del 2018, di raggiungere l'obiettivo di una dematerializzazione documentale pervasiva attraverso la digitalizzazione dei procedimenti amministrativi di competenza.

In particolare, sono state definite le tre classi di documenti (registro giornaliero di protocollo, fattura elettronica e documento generico) registrati sul sistema di protocollo generale da inviare automaticamente in conservazione a norma.

È stata inoltre avviata una fase di rilevazione dei flussi di processo documentale oggi attivi, al fine di prevederne la relativa digitalizzazione e gestione dematerializzata dei documenti (ivi inclusa la fase di firma digitale e conservazione a norma).

Ai fini dell'obiettivo operativo in questione rileva inoltre l'attività, sempre avviata nel 2017 e che sarà conclusa nel corso dell'anno 2018, di revisione e aggiornamento del titolario di classificazione dei documenti, che consentirà di adeguare il sistema di organizzazione documentale alle funzioni attualmente affidate all'Autorità in termini di attività, competenze e materie.

LINEA STRATEGICA F: EFFICIENZA, EFFICACIA E TRASPARENZA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO SPECIFICO F60: Adeguare al CAD le procedure di autenticazione ed accesso alle risorse ed ai servizi dell'Amministrazione	SPB	50%

L'Autorità ha reso già da tempo possibile l'accesso ai servizi erogati tramite il portale istituzionale mediante l'utilizzo del Sistema Pubblico per l'Identità Digitale (SPID). Tuttavia, l'Autorità ha ritenuto di procedere con cautela nel condizionare al possesso di credenziali SPID

la disponibilità di servizi rivolti ai cittadini ed ai consumatori, consentendo sempre modalità di accesso alternative.

In tale ottica, ai fini dell'utilizzo del nuovo sistema telematico per la risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi di comunicazione elettronica (denominato "ConciliaWeb"), è stato previsto, in materia di autenticazione, un sistema "misto": solo ai soggetti che parteciperanno alle procedure in nome e per conto di un Operatore fornitore di servizi sarà richiesto il possesso di credenziali SPID come requisito indispensabile per l'accesso.

LINEA STRATEGICA F: EFFICIENZA, EFFICACIA E TRASPARENZA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO SPECIFICO F61: Rafforzare le iniziative a tutela del personale	SRU	50%

Al fine di realizzare questo obiettivo, l'Autorità ha valutato l'avvio delle procedure di stabilizzazione del personale a tempo determinato presente nell'Autorità, al fine di superare il precariato e di valorizzare adeguatamente le competenze e le specializzazioni acquisite dal personale a contratto nel percorso di sviluppo interno all'Autorità. Tali procedure dovrebbero trovare avvio entro il primo semestre del 2018.

Nell'ambito dell'obiettivo in esame, si iscrive anche il rafforzamento di tutte le attività di presidio della sicurezza del luogo di lavoro nonché della qualità dello stesso e del complessivo benessere organizzativo.

LINEA STRATEGICA F: EFFICIENZA, EFFICACIA E TRASPARENZA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO SPECIFICO F62: Sviluppare l'attività di formazione dei dipendenti	SRU	100%

Con riferimento a questo obiettivo, si è proceduto alla predisposizione di un vero e proprio ciclo di gestione della formazione composto dalle fasi di rilevazione del fabbisogno formativo del personale, di programmazione della formazione in coerenza con quanto emerso dalla predetta rilevazione e da quella di monitoraggio e valutazione dell'impatto delle attività formative rispetto al contesto organizzativo e lavorativo cui appartengono i dipendenti.

LINEA STRATEGICA G: RAFFORZAMENTO DEL RUOLO DI AGCOM NELL'AMBITO DEGLI ORGANISMI INTERNAZIONALI	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO SPECIFICO G63: Rafforzare il presidio dei gruppi di lavoro a livello internazionale	DRS – SRI	100%

L'Autorità attribuisce grande importanza all'obiettivo specifico di *rafforzare il presidio dei gruppi di lavoro a livello internazionale* e, a tal fine, partecipa attivamente a tutti i principali organismi, associazioni e reti di regolatori settoriali, condividendone le responsabilità di *governance* e contribuendo alle attività tecniche degli stessi.

Nel 2017, l'Autorità, nella persona del Presidente Angelo Marcello Cardani, ha svolto l'incarico di presidenza dell'EMERG (Euro-Mediterranean Regulators' Group), la rete di regolatori delle comunicazioni elettroniche dell'area mediterranea. L'espletamento dell'incarico ha comportato l'assunzione di responsabilità per il complessivo coordinamento delle attività della piattaforma, ai fini della realizzazione del programma di lavoro annuale, la gestione dei rapporti con i competenti servizi della Commissione europea, con l'ente incaricato della gestione del Segretariato e con i membri dell'organismo.

L'Autorità ha assicurato una costante e qualificata partecipazione alle attività dell'EPRA – (European Platform of Regulatory Authorities), che raccoglie 52 regolatori dell'audiovisivo europei e dell'area della politica di Vicinato della Commissione europea, del RéseauMed (Mediterranean Regulators' Network of the Audiovisual) - la rete di regolatori delle comunicazioni elettroniche dell'area mediterranea, del REGULATEL, gruppo di regolatori delle telecomunicazioni dell'America Latina, mettendo a disposizione i propri esperti per le attività previste dai rispettivi programmi di lavoro e partecipando (nel caso di Regulatel) alle attività dell'organo direttivo della piattaforma, il cd. Comitato esecutivo.

Intenso e costante è stato anche l'impegno dell'Autorità alle attività di vari organismi e think tank settoriali internazionali di cui l'Autorità fa parte, tra i quali meritano un cenno i comitati attivi in ambito OCSE (segnatamente, il Network of Economic Regulators - NER, attivo nell'ambito del Regulatory Policy Committee – RPC, e il Working Party on Communication Infrastructure and Services Policy – CISP, attivo nell'ambito del Comitato Information, Computer and Communication Policy – ICCP, e l'impegno in vari gruppi regolamentari attivi in ambito ITU.

Nell'ambito dei rapporti bilaterali, nel mese di aprile 2017 è giunto a conclusione il progetto di gemellaggio con il regolatore tunisino delle comunicazioni elettroniche, la Instance Nationale des Télécommunications (INT), di cui l'Autorità è stata capofila, alla guida di un

consorzio costituito dal regolatore spagnolo CNMC e dal Ministero francese dell'Economia, Industria e Lavoro.

L'Autorità si è inoltre aggiudicata, sempre nel corso del 2017, tre nuovi progetti di gemellaggio: uno in Israele, uno in Azerbaijan e uno in Marocco, riguardanti rispettivamente le tematiche relative alle telecomunicazioni, alla proprietà intellettuale ed all'evoluzione del settore audiovisivo. Nel primo caso, l'Autorità è capofila di un consorzio, costituito dal regolatore tedesco BNetzA e da quello lettone SPRK; nel secondo caso, AGCOM ha aderito ad un consorzio coordinato dall'istituzione greca EPLC; il progetto di gemellaggio con il Marocco, infine, vede l'Autorità partecipare ad un consorzio guidato dal Ministero della cultura francese e composto da diverse istituzioni francesi (tra cui il regolatore dell'audiovisivo CSA) e spagnole. Per ragioni amministrative, non dipendenti dall'Autorità, l'inizio delle attività dei progetti, atteso nel corso del 2017, è stato differito dalla Commissione europea al 2018.

L'Autorità ha infine fornito il proprio contributo tecnico a numerosi progetti TAIEX organizzati dalla Commissione europea, inviando propri esperti nei Paesi beneficiari ed ospitando in Italia delegazioni straniere, ed ha proseguito nello scambio di expertise e buone prassi nell'ambito dei vari accordi bilaterali in essere ed ha sottoscritto, lo scorso 18 settembre 2017, un nuovo accordo di collaborazione con l'autorità dell'audiovisivo del Libano – CNA.

LINEA STRATEGICA G: RAFFORZAMENTO DEL RUOLO DI AGCOM NELL'AMBITO DEGLI ORGANISMI INTERNAZIONALI	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO SPECIFICO G64: Consolidare le collaborazioni con le Istituzioni e gli organismi europei operanti in settori adiacenti	SRI	100%

L'obiettivo è stato raggiunto attraverso la crescita dei rapporti e delle interazioni con le istituzioni e gli organismi europei operanti in altri settori, ma comunque interessati alle dinamiche dei nuovi mercati digitali.

In materia di e-Privacy, l'Autorità svolge un ruolo di coordinamento tecnico in ambito BEREC, con l'obiettivo di comprendere l'impatto, su scala europea e nei vari Stati membri, del regolamento proposto dalla Commissione europea il 10 gennaio 2017 e la sua coerenza con il "regolamento dati" (GDPR) - la cui entrata in vigore fissata per il prossimo 25 maggio 2018 è oramai imminente - e con il nuovo codice delle comunicazioni elettroniche, con specifico riferimento al modello di governance europea ed ai rapporti tra organismi europei di cooperazione settoriale.

Non meno rilevanti sono i temi connessi all'introduzione di condizioni favorevoli alla riduzione dei costi per la realizzazione di reti di comunicazioni elettroniche a banda ultra-larga,

in applicazione della direttiva europea, che coinvolge, in modo trasversale, tutti i settori a rete e quelli, sempre più sfidanti, della sicurezza delle reti; su entrambi i temi l'Autorità svolge un ruolo di coordinamento tecnico in ambito BEREC, che ha impresso un rinnovato impulso ai rapporti con l'ENISA (European Union Agency for Information and Security) al fine di promuovere lo sviluppo di sinergie tra players e regolatori di settori adiacenti e trasversalmente interessati a tematiche comuni.

LINEA STRATEGICA G: RAFFORZAMENTO DEL RUOLO DI AGCOM NELL'AMBITO DEGLI ORGANISMI INTERNAZIONALI	Uffici coinvolti	Livello di raggiungimento
OBIETTIVO SPECIFICO G65: Promuovere la cooperazione tra organismi di regolazione del settore a livello comunitario	SRI – DRS - DTC	100%

Con riguardo a questo specifico obiettivo, l'Autorità ha garantito la partecipazione attiva e il contributo tecnico a tutti i livelli ai lavori degli organismi regolamentari europei, BEREC, ERGA ed ERGP.

Per quel che concerne il BEREC, l'Autorità ha contribuito in modo diretto e costante 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 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 importante 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. AGCOM ha inoltre contribuito attivamente alla elaborazione dei documenti di gestione e pianificazione strategica del BEREC, contribuendo, in particolare, alla revisione della Strategia di medio termine dell'Organismo (BEREC Mid-Term Strategy 2018-2020).

Sulla base del Programma di lavoro 2017 del BEREC, l'Autorità ha infine designato propri esperti per tutti i gruppi di lavoro, mettendo a disposizione, oltre ai citati tre co-chair, numerosi esperti impegnati in prima linea – cioè in qualità di estensori dei documenti - in diverse linee di attività dei gruppi (in totale, 14 drafter) e membri partecipanti al complesso delle attività (34 tra dirigenti e funzionari). AGCOM ha presidiato tutti i gruppi di lavoro di

esperti previsti nel Programma di lavoro, così come quelli costituiti ad hoc, sulla base di specifiche urgenze emerse al di fuori della programmazione annuale.

Per quanto attiene al settore audiovisivo, l'Autorità ha partecipato alle attività dell'ERGA, organismo consultivo della Commissione europea, istituito nel 2014 al fine di coadiuvare la Commissione stessa nell'attuazione del quadro legislativo europeo di settore 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 istituiti in attuazione del programma di lavoro 2017 e ha messo a disposizione dell'ERGA l'esperienza maturata all'interno degli organismi di cooperazione regolamentare; ciò con particolare riguardo al lavoro svolto per il rafforzamento delle regole di procedura interna, rispetto al quale, assumendo la presidenza del gruppo "Future-proofing ERGA", AGCOM ha coordinato la stesura delle "ERGA internal guidelines on the operation of sub-groups", adottate dall'ERGA nel corso del 2017. L'Autorità ha, infine, contribuito alla definizione del programma di lavoro per il 2018, assumendosi la responsabilità di coordinare una task force dedicata ai temi della promozione delle opere europee.

Con riguardo al settore postale, l'AGCOM ha assunto, nella persona del Presidente Angelo Marcello Cardani, l'incarico di presidenza del Gruppo dei Regolatori europei per i Servizi Postali (ERGP) per l'anno 2017. A livello tecnico, l'AGCOM ha inoltre assunto incarichi di coordinamento e di drafting nei gruppi di lavoro di esperti. In particolare, ha assunto la co-presidenza della Task Force incaricata di provvedere alla revisione del regolamento interno di funzionamento, alla redazione di un 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 di linee guida interne per 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 una riunione presso la propria sede.

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

Infine, deve essere ricordata la rilevante attività di reportistica periodica alla Commissione europea e ai Segretariati delle singole piattaforme che l'Autorità svolge in applicazione della normativa europea. Con riferimento all'anno 2017 si segnala in modo

particolare la prima fase di rendicontazione in materia di *roaming e net neutrality*, quali obblighi scaturenti dal regolamento 2015/2120 (cd. Regolamento Telecom Single Market).

3.3. Obiettivi individuali

Poiché, come accennato in premessa, è ancora in fase di implementazione la messa a regime di un compiuto ciclo di gestione della *performance*, nell'anno 2017 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. RISORSE, EFFICIENZA ED ECONOMICITA'

Con riferimento alla economicità della gestione, si rappresenta che gli impegni assunti nel 2017 sono stati pari a 70,8 milioni di euro, e risultano inferiori rispetto sia alle previsioni di bilancio, sia rispetto ai dati consuntivati nell'esercizio finanziario 2016, come rappresentato nella tabella che segue:

Tabella 4 – Andamento delle spese correnti e in conto capitale (2016-2017)

	2016	2017
Spese correnti	66.000	65.000
Spese in conto capitale	5.100	5.300
Totale	71.100	70.300

Nella tabella che segue si illustra la ripartizione delle risorse finanziarie tra le diverse unità organizzative, con particolare riferimento ai dati relativi agli stanziamenti assegnati e alle somme effettivamente impegnate nel corso dell'esercizio per ciascuna direzione/servizio (tabella 5).

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

Tabella 5 – Ripartizione delle spese per unità organizzativa (2017)*

UNITA' ORGANIZZATIVA	SPESE PER BENI E SERVIZI Stanzamenti (€/mgl)	SPESE PER BENI E SERVIZI Impegni (€/mgl)
Segretariato Generale	611	224
Servizio Giuridico	357	18
Servizio Affari Generali e Contratti	10.826	10.107
Servizio Risorse Umane e Formazione	400	112
Servizio rapporti con l'Unione europea e attività internazionali	360	253
Servizio ispettivo, registro e Corecom	3.251	2.654
Direzione Infrastrutture e Servizi Media	230	52
Direzione reti e servizi di comunicazione elettronica	935	281
Direzione Contenuti Audiovisivi	2.530	1.499
Direzione tutela dei consumatori	180	25
Direzione analisi di mercato, concorrenza e studi	315	252
Direzione Servizi Postali	-	-
Direzione sviluppo dei servizi digitali	190	141

* I dati riportati nella tabella sono estratti dal conto consuntivo 2017 in corso di approvazione. Gli importi delle spese per beni e servizi stanziati per il Servizio Affari Generali e Contratti, per il Servizio Ispettivo, registro e Corecom, e per la Direzione Contenuti audiovisivi sono dovuti alle peculiari competenze attribuite a tali Strutture.

Le uscite, nel corso dell'esercizio 2017, sono risultate dunque in diminuzione rispetto agli stanziamenti, in virtù di un'azione di contenimento dei costi condotta nel corso dell'anno, il che ha consentito di registrare in sede di rendiconto consuntivo spese in riduzione e significativamente inferiori rispetto agli stanziamenti disposti in fase di bilancio di previsione. I risparmi sono stati conseguiti, in particolare, con riferimento all'acquisizione di beni e servizi direttamente impiegati dalle unità organizzative che svolgono compiti di regolazione e vigilanza.

5. PARI OPPORTUNITA'

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 permettano 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.