

RELAZIONE SULLA PERFORMANCE ANNO 2021



**AUTORITÀ 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.....	9
3.	Obiettivi: risultati raggiunti e scostamenti.....	15
3.1.	Albero della <i>performance</i>	15
3.2.	Le attività svolte nel 2021 e i risultati raggiunti	19
3.3.	Le criticità e le opportunità	46
3.4.	Obiettivi individuali.....	47
4.	Risorse, efficienza ed economicità	47
5.	Pari opportunità	50

1. Presentazione della relazione

La presente Relazione illustra le principali linee di attività svolte dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito anche “Autorità” o “AGCOM”) nell’anno 2021, al fine di realizzare gli obiettivi strategici e i correlati obiettivi annuali previsti dal Piano della *performance* 2021 – 2023, adottato dal Consiglio con delibera n. 125/21/CONS del 21 aprile 2021 (di seguito “Piano”).

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

La Relazione sulla *performance*, prevista dall’articolo 10, comma 1, lettera b) del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, recante “*Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni*”, è il documento che evidenzia, a consuntivo, con riferimento all’anno precedente, i risultati raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati, con rilevazione degli eventuali scostamenti. Essa rappresenta l’ultima fase del “ciclo di gestione della *performance*” e costituisce il principale momento di verifica circa il raggiungimento degli obiettivi fissati nel Piano.

Il presente documento riporta una sintesi delle informazioni di interesse per i cittadini e per gli *stakeholders*, delineando il contesto esterno di riferimento, la struttura organizzativa dell’Autorità, i principali risultati raggiunti nonché le criticità e opportunità rilevate. In particolare, sono sintetizzate le principali attività svolte dall’Autorità nell’anno 2021 al fine di realizzare gli obiettivi previsti dal Piano, con evidenza dei risultati raggiunti e del livello di realizzazione dei suddetti obiettivi.

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

La presente Relazione sulla *performance* è stata approvata dal Consiglio dell’Autorità con delibera n. 226/22/CONS ed è pubblicata sul sito istituzionale www.agcom.it, nella sezione “Autorità trasparente”, ai sensi dell’articolo 10, comma 8, lett. b) del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33.

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

2.1. Il contesto esterno di riferimento

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

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

Nel corso del 2021, l'Autorità ha avviato numerose consultazioni pubbliche:

- sulle Linee guida per le condizioni di accesso *wholesale* alle reti a banda ultra-larga destinatarie di contributo pubblico – integrazione per le reti 5G (Delibera n. 421/21/CONS del 22 dicembre 2021);
- sulla definizione della procedura riservata per l'assegnazione del diritto d'uso delle frequenze pianificate per la rete nazionale n. 12 del sistema di radiodiffusione digitale terrestre, ai sensi dell'articolo 1, comma 1031, della legge 27 dicembre 2017, n. 205 (Delibera n. 407/21/CONS del 16 dicembre 2021);
- sull'approvazione della offerta di riferimento di Telecom Italia relativa ai servizi VULA per l'anno 2021 (Delibera n. 79/21/CIR del 24 giugno 2021) e ai servizi di accesso all'ingrosso alla rete fissa Bitstream rame e Bitstream NGA per l'anno 2021 (Delibera n. 80/21/CIR del 24 giugno 2021);
- in merito alle integrazioni e alle modifiche alla procedura di NP pura di cui alla delibera n. 35/10/CIR (Delibera n. 66/21/CIR del 20 maggio 2021);
- sulle Linee guida per le condizioni di accesso *wholesale* alle reti a banda ultra-larga destinatarie di contributi pubblici (Delibera n. 294/21/CONS del 23 settembre 2021);
- sulla valutazione del costo netto del servizio universale per gli anni 2010, 2011, 2012 e 2013 e applicabilità del meccanismo di ripartizione (Delibera n. 92/21/CIR del 29 luglio 2021) in materia di comunicazione elettronica;

- sugli obblighi regolamentari nel mercato dei servizi di consegna dei pacchi (Delibera n. 255/21/CONS del 29 luglio 2021);
- sulla verifica del calcolo del costo netto del servizio postale universale per gli anni 2017, 2018 e 2019 (Delibera n. 79/21/CONS del 4 marzo 2021);
- sull'approvazione delle offerte di riferimento di Telecom Italia relative ai servizi di accesso all'ingrosso alla rete fissa ULL/SLU, Colocazione, WLR, Infrastrutture NGAN, Backhaul per l'anno 2021 (Delibera n. 72/21/CIR del 10 giugno 2021);
- in merito alla revisione dei criteri di definizione delle aree EU2 (Delibera n. 168/21/CONS del 20 maggio 2021);
- in merito all'identificazione e analisi dei mercati dei servizi d'interconnessione nella rete telefonica pubblica fissa (mercati n. 1/2014 e n. 2/2007) (Delibera n. 151/21/CONS del 29 aprile 2021);
- sulla proposta di impegni presentata da TIM ai sensi degli articoli 76 e 79 CCEE riguardante il coinvestimento nelle reti ad altissima capacità (Delibera n. 110/21/CONS del 31 marzo 2021);
- sulle Linee guida di cui alla delibera n. 449/16/CONS in materia di accesso ai condomini per la realizzazione di reti in fibra ottica (Delibera n. 85/21/CONS del 4 marzo 2021);
- sui nuovi criteri per la determinazione dei contributi economici per la proroga della durata dei diritti d'uso delle frequenze nella banda 3400-3600 MHz fissati con delibera n. 183/18/CONS, in ottemperanza alle sentenze del Tar per il Lazio¹ (Delibera n. 58/21/CONS del 18 febbraio 2021);
- sull'aggiornamento del nuovo piano di numerazione automatica dei canali della televisione digitale terrestre, delle modalità di attribuzione dei numeri ai fornitori di servizi di media audiovisivi autorizzati alla diffusione di contenuti audiovisivi in tecnica digitale terrestre e delle relative condizioni di utilizzo (Delibera n. 17/21/CONS del 28 gennaio 2021).

Nel 2021, l'Autorità ha proseguito le attività intraprese nel 2020 al fine di dare concreta attuazione alle previsioni contenute nel Decreto cd. "Cura Italia" (decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18), per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da Covid-19².

¹ Sentenze nn. 13553/2019, 13556/2019, 13558/2019, 13561/2019, 13564/2019, 13566/2019, 13567/2019, 13568/2019, 13570/2019.

² L'articolo 82 del decreto legge 17 marzo 2020, n. 18, al fine di far fronte alla crescita dei consumi dei servizi e del traffico sulle reti di comunicazioni elettroniche nella situazione di emergenza epidemiologica, prevede che le imprese che svolgono attività di fornitura di reti e servizi di comunicazioni elettroniche sono

In particolare, sono proseguiti i lavori dei **tavoli permanenti di consultazione** con gli operatori, istituiti nel 2020 al fine di instaurare un confronto continuo per la condivisione delle proposte di espansione della capacità di banda, gestione del traffico, promozione degli investimenti, accordi tra imprese (anche in deroga temporanea alla regolamentazione vigente), e di ogni altra iniziativa idonea alla gestione dell'attuale emergenza:

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

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

L'Autorità, attraverso il confronto con il **Consiglio Nazionale degli Utenti (CNU)**³ e con il **Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU)**⁴, intrattiene, da sempre, un proficuo rapporto con il vasto mondo dell'utenza. La collaborazione con gli organismi associativi è stata formalizzata con la stipula, nell'agosto 2008, di un Protocollo d'Intesa con il CNCU.

tenute a intraprendere ogni utile iniziativa atta a potenziare le infrastrutture e a garantire il funzionamento delle reti e l'operatività e continuità dei servizi. Le misure straordinarie indicate nei commi 2, 3 e 4 dell'art. 82 del Decreto Cura Italia, sono comunicate all'Autorità che, laddove necessario e nel rispetto delle proprie competenze, provvede a modificare o integrare il quadro regolamentare vigente.

³ Il Consiglio Nazionale degli Utenti, istituito dall'art. 1, comma 28, della legge 31 luglio 1997, n. 249, è composto da esperti designati dalle associazioni rappresentative delle varie categorie degli utenti dei servizi di telecomunicazioni e radiotelevisivi. Il Consiglio esprime pareri e formula proposte all'Autorità. Con proprio regolamento, l'Autorità detta i criteri per la designazione, l'organizzazione e il funzionamento del Consiglio Nazionale degli Utenti e fissa il numero dei suoi componenti, il quale non deve essere superiore a undici. Con delibera n. 342/20/CONS del 22 luglio 2020, l'Autorità ha provveduto alla nomina dei nuovi componenti del CNU. L'insediamento del nuovo Consiglio è avvenuto il 30 novembre 2020.

⁴ Il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU), presieduto dal Ministro dello Sviluppo Economico, è l'organo rappresentativo delle associazioni dei consumatori e degli utenti a livello nazionale. L'organismo è stato istituito con la legge 30 luglio 1998, n. 281, confluita nel Codice del consumo (decreto legislativo n. 206/2005). Il suo compito è contribuire al miglioramento e al rafforzamento della posizione del consumatore/utente nel mercato.

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

L'Autorità, da sempre, promuove forme di collaborazione con le **università italiane** e i **centri di ricerca di maggior prestigio a livello internazionale**, per lo svolgimento coordinato di attività di reciproco interesse, quali l'attivazione di tirocini, *master* universitari e corsi di perfezionamento nelle materie di interesse istituzionale dell'Autorità, attività di studio e ricerca congiunte, attività di formazione rivolte al personale interno, l'organizzazione di convegni, seminari ed eventi formativi.

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

Allo stato, l'Autorità collabora attivamente, in particolare, con le seguenti Università: Università degli Studi di Roma "Tor Vergata", Università degli Studi di Roma "LUMSA", Università degli Studi di Roma "Roma Tre", Università degli Studi di Napoli "Federico II", Università degli Studi LUISS Guido Carli di Roma, Università degli Studi "La Statale" di Milano.

Nell'ambito di tali convenzioni, nel 2021 sono stati conclusi, anche ricorrendo a modalità di didattica a distanza, i tirocini attivati nei primi mesi del 2020, nonché le attività di formazione, divulgazione scientifica e ricerca concordati con i singoli dipartimenti.

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

Nel 2021, è proseguita la collaborazione con la Fondazione Ugo Bordoni, con la quale l'Autorità ha in essere una Convenzione con lo scopo di svolgere attività di approfondimento su tematiche attinenti all'evoluzione del settore delle comunicazioni elettroniche, del sistema radio-televisivo e del settore postale, con particolare riferimento ai servizi convergenti e agli strumenti tecnici per garantire una migliore tutela del consumatore e dell'utente⁵.

L'Autorità, anche nel 2021, ha svolto un'attività di informazione, estremamente importante e di grande interesse per gli *stakeholders* nazionali e internazionali, attraverso la pubblicazione, sul sito istituzionale, dell'*Osservatorio sulle comunicazioni*, nonché di *report* e *focus*, con l'obiettivo di fornire informazioni su specifici argomenti sui mercati di competenza.

Costante è stata, anche nel 2021, la cooperazione con le altre **Autorità di regolazione**. L'Autorità, infatti, promuove da sempre forme di collaborazione con le altre *authorities* attraverso lo scambio di informazioni, pareri e segnalazioni, secondo le modalità previste dalla legge e dai protocolli d'intesa. In particolare, l'Autorità ha in essere protocolli di intesa con l'Autorità di regolazione dei trasporti; l'Autorità garante della concorrenza e del mercato; l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico.

Nell'ultimo anno, sono proseguiti i rapporti di collaborazione con la **Polizia Postale e delle comunicazioni**⁶ e con la **Guardia di Finanza - Nucleo Speciale Radiodiffusione Editoria**^{7 8}.

L'Autorità, sin dalla sua istituzione, è intensamente coinvolta nelle attività di cooperazione internazionale, prendendo parte a numerose iniziative finalizzate

⁵ Cfr. delibera n. 429/09/CONS del 29 luglio 2009, rinnovata con delibera n. 540/13/CONS del 30 settembre 2013, come modificata dalla delibera n. 9/14/CONS del 9 gennaio 2014.

⁶ In attuazione della legge n. 249 del 1997, il Decreto Interministeriale del 19 gennaio 1999 ha previsto che l'Organo Centrale del Ministero dell'Interno deputato a svolgere le funzioni inerenti alla sicurezza e alla regolarità dei servizi delle telecomunicazioni, sia il Servizio Polizia Postale e delle Comunicazioni; contemporaneamente, è stata istituita la Sezione distaccata presso l'Autorità per le garanzie nella comunicazioni.

⁷ Il Nucleo Speciale per la Radiodiffusione e l'Editoria è stato istituito con Decreto Ministeriale del 5 maggio 1999, emanato in attuazione della legge n. 249 del 1997, la quale prevede che l'Autorità, per l'esercizio delle sue funzioni in materia di radiodiffusione ed editoria, possa avvalersi della collaborazione della Guardia di finanza. In particolare, l'art.1, comma 13 della citata legge istitutiva prevede che "*L'Autorità si avvale (...) degli organi e delle istituzioni di cui può attualmente avvalersi, secondo le norme vigenti, il Garante per la radiodiffusione e l'editoria (...)*", e l'articolo 1, comma 15 rinvia all'emanazione di un decreto ministeriale per la determinazione delle "*(...) strutture, il personale e i mezzi della Guardia di Finanza per i compiti d'istituto nello specifico settore della radiodiffusione e dell'editoria*".

⁸ Il primo protocollo d'intesa relativo ai rapporti di collaborazione fra l'Autorità e la Guardia di Finanza è stato siglato in data 15 luglio 2002. Il 12 ottobre 2015 è stato siglato un nuovo Protocollo d'intesa, al fine di adeguare criteri e modalità di collaborazione nello svolgimento dell'attività anche attraverso i Co.re.com.

all'implementazione della cooperazione fra organismi internazionali e allo scambio di *best practices*, sia nel campo delle comunicazioni elettroniche sia nei settori dell'audiovisivo e della regolamentazione postale.

In ambito europeo, l'Autorità è da sempre impegnata ad accrescere la cooperazione fra le Autorità europee, e fra queste e la Commissione UE in tutti i settori coperti dalle attività regolamentari di competenza. In particolare, nel 2021 i principali ambiti di intervento hanno riguardato i rapporti con la Commissione UE, le altre istituzioni europee e gli organismi di coordinamento tra regolatori nazionali, rispettivamente nei settori delle comunicazioni elettroniche (BEREC e RSPG), dei *media* audiovisivi (ERGA ed EPRA), dei servizi postali (ERGP), nonché le attività svolte nell'ambito dei vari comitati regolamentari europei, quali ad esempio il *Radio Spectrum Committee* (RSC), il *Radio Spectrum Policy Group* (RSPG) e il comitato CEPT ECC, e all'interno dei comitati governativi settoriali (es. Comitato delle Comunicazioni, COCOM).

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

2.2. L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni

L'Autorità è stata istituita quale Autorità amministrativa indipendente dalla legge n. 249 del 31 luglio 1997 recante "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", secondo il modello di autorità "convergente", con l'obiettivo di affidare a un unico organismo il complesso delle funzioni di regolamentazione, di vigilanza e sanzionatorie in tutti i settori della comunicazione (telecomunicazioni, audiovisivo, editoria e, successivamente, dei servizi postali).

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

Con riferimento, invece, al settore dell'audiovisivo e dell'editoria, l'Autorità è subentrata nelle competenze già esercitate dal Garante della radiodiffusione e l'editoria, e svolge i compiti previsti dal quadro normativo dettato dal legislatore europeo in materia di servizi di media audiovisivi. Alle competenze attribuite all'Autorità dalla legge n. 249/97 in campo audiovisivo, se ne sono aggiunte ulteriori nel corso degli anni: tutela del pluralismo informativo, diritto d'autore, vigilanza sugli organismi di gestione collettiva dei diritti, vigilanza sull'adempimento degli obblighi di servizio pubblico radiotelevisivo, ivi compresa la contabilità separata e l'individuazione dei compiti di servizio pubblico, diritti audiovisivi sportivi, vigilanza sul divieto di pubblicità di giochi e scommesse. In virtù di questo plesso normativo, l'Autorità opera a garanzia di diritti di rilevanza costituzionale, quali la libertà di espressione, il pluralismo dell'informazione sui mezzi di comunicazione di massa, il diritto di rettifica, il diritto di cronaca, la tutela dei minori, la tutela della dignità umana, la tutela del diritto d'autore.

Con il decreto legge n. 201 del 6 dicembre 2011, come convertito dalla legge n. 214 del 22 dicembre 2011, l'Autorità è stata altresì designata quale autorità nazionale di regolamentazione per il settore postale ai sensi dell'art. 22 della direttiva 97/67/CE (come modificata dalla direttiva 2008/6/CE, per quanto riguarda il pieno completamento del mercato interno dei servizi postali della comunità). Nuovi compiti e funzioni sono stati poi attribuiti all'Autorità dal regolamento (UE) 2018/644 che, in materia di servizi di consegna pacchi, integra le disposizioni della direttiva 97/67/CE.

Infine, nel 2021 il Legislatore ha attribuito all'Autorità il compito di garantire l'adeguata ed efficace applicazione del regolamento (UE) 2019/1150, che promuove equità e trasparenza per gli utenti commerciali di servizi di intermediazione *on line*, anche mediante l'adozione di linee guida, la promozione di codici di condotta e la raccolta di informazioni pertinenti (art. 1, comma 515 della legge n. 178/2020). Questa competenza si aggiunge a quella, già affidata dal Legislatore all'Autorità, sul mercato secondario *on line* dei biglietti per eventi di intrattenimento (art. 545 della legge n. 232/2016) e tutela del gioco d'azzardo (art. 9 del decreto-legge n. 87/2018, convertito con legge n. 96/2018).

Con il recepimento del Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (direttiva UE 2018/1972) e della direttiva UE 2019/790 sul diritto d'autore e sui diritti connessi nel mercato unico digitale⁹, nonché con il recepimento direttiva (UE) 2018/1808 sui

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

servizi di *media* audiovisivi (c.d. direttiva SMAV¹⁰), sono state attribuite all'Agcom ulteriori competenze.

Ulteriori funzioni potrebbero essere riconosciute all'Autorità sulla base delle previsioni, proposte dalla Commissione europea, finalizzate ad aggiornare la disciplina UE del settore digitale (*Digital Services Act* sulla sicurezza, la trasparenza e le condizioni di accesso ai servizi online, il regolamento *Digital Markets Act* sugli aspetti commerciali e di concorrenza e il *Data Governance Act* che ha l'obiettivo di promuovere la disponibilità dei dati, potenziando gli strumenti e meccanismi di condivisione dei dati stessi).

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

Il Consiglio dell'Autorità è composto dal Presidente, Giacomo Lasorella, e da quattro Componenti: Laura Aria, Elisa Giomi, Antonello Giacomelli e Massimiliano Capitanio¹¹.

Il Gabinetto del Presidente è costituito dal Capo di Gabinetto, che può essere coadiuvato da sei membri di staff tra Consiglieri e Addetti di segreteria. A ciascun Commissario sono assegnati cinque membri di staff tra Consiglieri e Addetti di segreteria.

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.

Allo scopo di assicurare le esigenze di decentramento sul territorio di alcune delle funzioni proprie dell'Autorità, l'articolo 1, comma 13 della legge 31 luglio 1997, n. 249

¹⁰ Decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 208 recante “Attuazione della direttiva (UE) 2018/1808 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 14 novembre 2018, recante modifica della direttiva 2010/13/UE, relativa al coordinamento di determinate disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri, concernente il testo unico per la fornitura di servizi di media audiovisivi in considerazione dell'evoluzione delle realtà del mercato”.

¹¹ Il Commissario Enrico Mandelli è deceduto in data 10 dicembre 2021. Il Commissario Massimiliano Capitanio è stato nominato con decreto del Presidente della Repubblica del 28 aprile 2022.

dispone che i Comitati regionali per le comunicazioni (di seguito Co.re.com.) operino come organi funzionali dell'Autorità.

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

In data 18 novembre 2021, è stata istituita la Commissione di garanzia e controllo¹² - che assorbe le competenze delle precedenti Commissione di controllo interno e Commissione di garanzia - ed è composta da un Presidente e da quattro componenti. La Commissione, che si è insediata in data 16 dicembre 2021, vigila sull'osservanza della legge e dei regolamenti da parte delle strutture amministrative, effettua il riscontro degli atti della gestione finanziaria, svolge verifiche di cassa e di bilancio, esprime parere sul progetto di bilancio preventivo nonché sul rendiconto annuale, vigila sulla realizzazione degli obiettivi stabiliti dalle norme vigenti e dalle delibere dell'Autorità, verifica i risultati e le buone pratiche di promozione delle pari opportunità e assicura il necessario supporto metodologico per la realizzazione di indagini volte a rilevare il livello di benessere organizzativo del personale dipendente. La Commissione, inoltre, attesta l'assolvimento degli obblighi relativi alla trasparenza e all'integrità di cui all'articolo 14, comma 4, lett. g), del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, monitora la funzionalità e la trasparenza del sistema dei controlli interni e ne riferisce al Consiglio con periodicità almeno semestrale; infine, può formulare pareri su richiesta dell'Autorità.

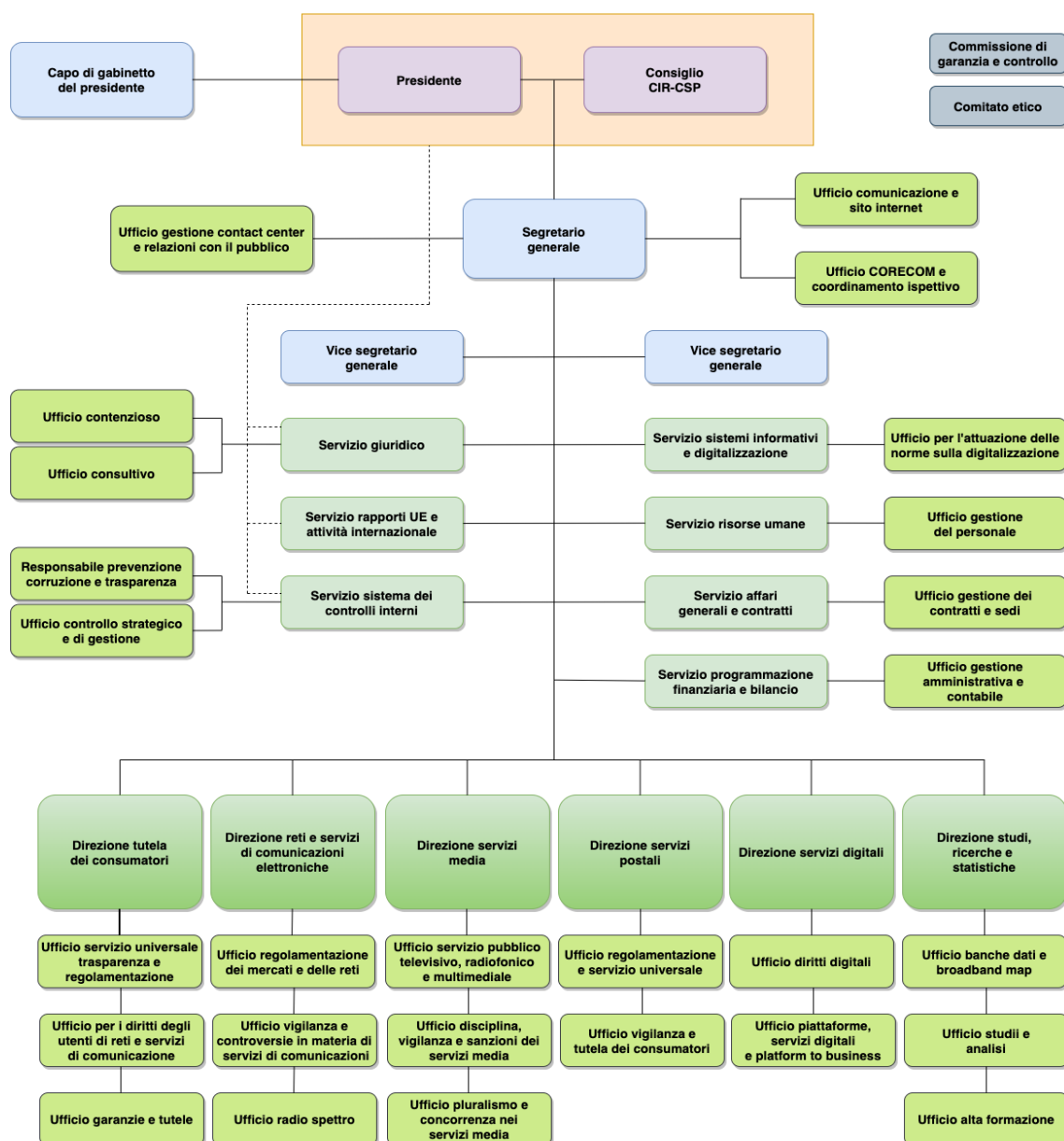
In data 4 dicembre 2020, si è insediato il Comitato etico¹³, che ha il compito di valutare la corretta applicazione del Codice etico, avvalendosi della collaborazione degli Uffici dell'Autorità.

Con la delibera n. 238/21/CONS del 22 luglio 2021, è stata definita la nuova struttura organizzativa dell'Autorità. Dal 1° ottobre 2021 (data di entrata in vigore della citata delibera), la struttura dell'Autorità - articolata tra due sedi (Roma e Napoli) - è la seguente:

¹² Delibera n. 375/21/CONS: "*Nomina dei componenti della commissione di garanzia e controllo e determinazione del compenso spettante*". La Commissione è composta da: Maria Annunziata Rucireta (Presidente), Angelo Cagnazzo, Francesco Carofiglio, Giulio Castriota Scanderbeg, Claudio Tucciarelli.

¹³ Delibera n. 654/20/CONS: "*Nomina dei componenti del comitato etico*". Sono componenti del Comitato etico: Enzo Cheli (Presidente), Vincenzo Lippolis, Pier Francesco Lotito, Michela Manetti, Gianmaria Palmieri.

Figura 1 - La struttura organizzativa dell'Autorità



Data di aggiornamento: 08/06/2022

Come risulta dall'organigramma, l'organizzazione di primo livello dell'Autorità è articolata in Direzioni e in Servizi.

Le Direzioni sono le seguenti:

- Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche;
- Direzione servizi media;
- Direzione per i servizi digitali;
- Direzione tutela dei consumatori;

- e) Direzione servizi postali;
- f) Direzione studi, ricerche e statistiche.

I Servizi sono i seguenti:

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

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

Il personale dell'Autorità è assunto attraverso pubblico concorso secondo requisiti di competenza ed esperienza nei settori regolati. Dal 2014 il processo di reclutamento dei dipendenti dell'Autorità viene gestito in modo unitario insieme ad altre Autorità amministrative indipendenti¹⁴.

Al 31 dicembre 2021, l'organico dell'Autorità è costituito da 352 unità di personale, di cui 323 dipendenti di ruolo, aventi contratto a tempo indeterminato. Di questi ultimi, 31 appartengono all'area dirigenziale, 191 hanno qualifica di funzionario, 81 hanno funzioni operative e 20 hanno mansioni esecutive. Nel numero complessivo delle 323 unità di personale di ruolo, sono considerate anche 13 unità che attualmente non prestano servizio in Autorità perché distaccate in qualità di esperti presso istituzioni comunitarie o internazionali, collocate fuori ruolo presso altre istituzioni di regolazione e garanzia, comandate presso uffici di diretta collaborazione di cariche governative ovvero in aspettativa non retribuita.

¹⁴ Cfr. art. 22, comma 4, del decreto-legge 24 giugno 2014, n. 90, recante “*Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari*”, convertito con modificazioni dalla legge 11 agosto 2014, n. 114. La disposizione in questione ha trovato applicazione con la stipula, in data 9 marzo 2015, della “*Convenzione quadro in materia di procedure concorsuali per il reclutamento del personale delle autorità indipendenti ai sensi dell'art. 22, comma 4, del D.L. n. 90/2014*”, stipulata dall'AGCOM e da altre Autorità indipendenti.

Alla medesima data, i dipendenti con contratto di lavoro a tempo determinato sono 17 unità, di cui 11 con funzioni direttive (1 dirigente e 10 funzionari) e 6 con mansioni operative.

Prestano servizio in Autorità 12 i dipendenti in comando, distacco o fuori ruolo appartenenti ad altre amministrazioni.

3. Obiettivi: risultati raggiunti e scostamenti

3.1. Albero della *performance*

Il Piano della *performance* 2021 – 2023, quale documento programmatico triennale che ha dato avvio al c.d. ciclo di gestione della *performance*, ha definito la pianificazione strategica dell’Autorità individuando:

➤ gli **obiettivi strategici**, quali obiettivi di medio periodo (triennio), che guidano l’attività dell’Autorità fissando le linee di intervento prioritario sulla base delle quali viene orientata l’azione amministrativa. Per il triennio 2021 – 2023, il Piano ha previsto, in un’ottica di razionalizzazione degli obiettivi preesistenti, i seguenti obiettivi strategici:

Tabella 1 – Obiettivi strategici 2021 - 2023

Tabella obiettivi strategici 2021 – 2023	
1.	Promuovere una regolamentazione pro-concorrenziale e convergente per lo sviluppo di reti e servizi ed una efficiente allocazione delle risorse scarse.
2.	Assicurare l’efficace applicazione dei nuovi Regolamenti dell’Unione europea sulle piattaforme e i servizi digitali.
3.	Tutelare il pluralismo e i diritti di rilevanza costituzionale nelle comunicazioni dell’era digitale.
4.	Garantire un elevato livello di tutela degli utenti e delle categorie più deboli nei mercati di competenza
5.	Assicurare la massima efficienza, efficacia e trasparenza dell’azione amministrativa e rafforzare il ruolo dell’Autorità nell’ambito delle Istituzioni nazionali e sovranazionali
6.	Realizzare la semplificazione e razionalizzazione del quadro normativo e regolamentare dell’Autorità, a vantaggio degli utenti, del mercato e dell’efficienza interna.

➤ gli **obiettivi annuali**, quali obiettivi di breve periodo (12 mesi), che declinano le priorità di intervento e sulla base dei quali sono state individuate, in sede di

programmazione operativa, le attività finalizzate al loro raggiungimento. Tali obiettivi annuali, chiari e misurabili, sono stati individuati e assegnati dal *Piano* alle unità organizzative di primo livello competenti per materia – e successivamente articolati in specifiche attività in sede di programmazione operativa.

In merito si osserva come, rispetto all'anno 2020, il numero degli obiettivi annuali programmati nel *Piano*, riferiti ai singoli settori di attinenza e ritenuti prioritari, si sia ridotto da 24 a 21, per effetto di un processo di semplificazione e razionalizzazione della programmazione.

Gli obiettivi annuali individuati dal *Piano* non esauriscono il complesso delle attività svolte dall'Autorità, ma rappresentano le linee di intervento che l'Autorità ha ritenuto di dover individuare come prioritarie nel 2021 nell'esercizio del proprio mandato istituzionale.

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

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

Tabella 2 – Albero della performance 2021 – 2023

1. Promuovere una regolamentazione pro-concorrenziale e convergente per lo sviluppo di reti e servizi ed una efficiente allocazione delle risorse scarse.	
Obiettivi annuali	U.O. responsabile
1.1. Garanzia di un corretto assetto competitivo attraverso lo svolgimento dell'analisi del mercato delle reti di accesso in fibra ottica mediante la valutazione dell'offerta di coinvestimento notificata da TIM (in base al nuovo Codice europeo) e il Progetto di separazione legale della rete di accesso denominato <i>Fibercop</i>	DRS
1.2. Promozione della concorrenza nella fornitura dei servizi di comunicazione elettronica attraverso il miglioramento delle procedure di portabilità del numero e rafforzamento in tema di sicurezza delle comunicazioni	DRS

1.3. Favorire lo sviluppo delle infrastrutture a banda ultra larga e wireless su tecnologia 5G nel rispetto di una equa competizione attraverso lo sviluppo del progetto <i>broadband map</i> e garantire una gestione dello spettro improntata all'uso efficiente e alla condivisione delle risorse	DSD
1.4 Riassetto generale del sistema radiotelevisivo in attuazione del cd. “ <i>refarming</i> ” della banda 700 MHz	DIS
1.5 Miglioramento della qualità e dell’efficacia della regolamentazione del settore postale anche alla luce dell'evoluzione dei servizi resi dalle piattaforme on line per le consegne dei pacchi e delle modifiche intervenute negli assetti di mercato	DSP
2. Assicurare l’efficace applicazione dei nuovi Regolamenti dell’Unione europea sulle piattaforme e i servizi digitali.	
Obiettivi annuali	U.O. responsabile
2.1 Garantire un ambiente commerciale online equo, trasparente e prevedibile per utenti commerciali che si affidano a motori di ricerca e piattaforme online per la vendita dei propri beni e servizi: avvio delle attività affidate dalla legge all'Autorità in applicazione del regolamento 1150/2019	DSD
2.2 Ricognizione degli attori del mercato: censimento degli intermediari on line e motori di ricerca che offrono servizi agli utenti commerciali stabiliti in Italia	SIR
2.3 Analisi economiche e statistiche dei mercati delle piattaforme e dei servizi digitali	SES
3. Tutelare il pluralismo e i diritti di rilevanza costituzionale nelle comunicazioni dell’era digitale.	
Obiettivi annuali	U.O. responsabile
3.1 Avviare l’aggiornamento del quadro regolamentare in materia di comunicazione commerciale e di diritto d’autore e diritti connessi - anche in un’ottica di co-regolamentazione - alla luce della recente riforma legislativa in ambito UE della disciplina dei servizi media audiovisivi e del diritto d'autore	DCA
3.2 Svolgimento delle verifiche sulla sussistenza di effetti distorsivi o di posizioni comunque lesive del pluralismo in caso di società che operino contemporaneamente nei mercati delle comunicazioni elettroniche e del SIC	DIS
4. Garantire un elevato livello di tutela degli utenti e delle categorie più deboli nei mercati di competenza	
Obiettivi annuali	U.O. responsabile
4.1. Rafforzare gli strumenti di tutela degli utenti e delle fasce deboli anche attraverso maggiore conoscenza e consapevolezza delle tutele offerte dall'ordinamento	DTC

4.2 Rafforzare la vigilanza sul rispetto della normativa a tutela dell'utenza, semplificando e incentivando gli strumenti regolamentari e di gestione delle controversie tra operatori e utenti.	DSP
4.3 Potenziare le attività di vigilanza e di enforcement a tutela degli utenti e delle categorie deboli, con specifico riguardo ai settori del diritto d'autore (es. implementazione del WIPO <i>Alert Database</i>), del pluralismo e della rilevazione degli ascolti	DCA
5. Assicurare la massima efficienza, efficacia e trasparenza dell'azione amministrativa e rafforzare il ruolo dell'Autorità nell'ambito delle Istituzioni nazionali e sovranazionali	
Obiettivi annuali	U.O. responsabile
5.1 Contributo dell'Autorità ai processi istituzionali e regolamentari di derivazione europea e alle attività connesse dei vari organismi settoriali, anche alla luce delle nuove emergenze globali.	SRI
5.2 Consolidamento del sistema informativo per la digitalizzazione e gestione dei processi amministrativi, in linea con i principi e gli indirizzi generali della <i>Digital Transformation</i> in atto nella Pubblica Amministrazione.	SPB
5.3 Aggiornamento ed efficientamento dei sistemi di acquisizione e di gestione dei dati e di analisi delle informazioni al fine di assicurare un'efficace azione amministrativa, anche nelle nuove funzioni attribuite all'Autorità	SES
5.4 Accessibilità del Registro degli Operatori di Comunicazione al pubblico, in modo da garantire a tutti gli interessati la piena conoscenza dei dati inerenti agli assetti proprietari di ogni impresa, in tutti i settori governati dall'Autorità	SIR
5.5 Efficientamento e razionalizzazione del sistema dei controlli interni e delle misure in materia di trasparenza	SCI
5.6 Adeguamento dell'organico, in termini di dotazione e competenze, alle esigenze derivanti dall'attribuzione all'Autorità di nuove competenze e introduzione di strumenti di flessibilità organizzativa	SRU
6. Realizzare la semplificazione e razionalizzazione del quadro normativo e regolamentare dell'Autorità, a vantaggio degli utenti, del mercato e dell'efficienza interna.	
Obiettivi annuali	U.O. responsabile
6.1 Ricognizione dei provvedimenti contenenti disposizioni non più produttive di effetti e/o invalide, nonché avvio dell'attività propedeutica alla redazione di "testi coordinati" e "testi unici" dei regolamenti dell'Autorità nei diversi settori di competenza, al fine di assicurare la certezza e la massima conoscibilità del quadro regolamentare vigente	SGI
6.2 Revisione, in ottica di razionalizzazione e semplificazione, delle misure di attuazione delle modalità di calcolo e versamento del contributo dovuto all'Autorità dai soggetti operanti nei mercati di competenza sulla base del meccanismo di c.d. autofinanziamento previsto dalla c.d. Legge finanziaria 2006	SPB

3.2. Le attività svolte nel 2021 e i risultati raggiunti

Nel corso del 2021, il livello di conseguimento degli obiettivi strategici e annuali definiti dal Piano della *performance* è stato costantemente monitorato dal Servizio sistema dei controlli interni dell'Autorità, ai sensi dell'articolo 23, comma 1, lettera b) del Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità (ROF)¹⁵.

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

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

- Livello di realizzazione dell'obiettivo: 100 % (= completato);
- Livello di realizzazione dell'obiettivo: 75 % (= avanzato);
- Livello di realizzazione dell'obiettivo: 50 % (= in corso);
- Livello di realizzazione dell'obiettivo: 30 % (= iniziale).

Il puntuale monitoraggio condotto dal Servizio sistema dei controlli interni dell'Autorità ha rilevato che, al 31 dicembre 2021, la maggior parte delle attività programmate per il conseguimento degli obiettivi annuali prefissati dal Piano della *performance*, sono state completate al 100%. In merito si evidenzia come, al 31 dicembre 2021, il livello di realizzazione di tali attività sia stato elevato.

In particolare, al **31 dicembre 2021**, su **21 obiettivi annuali**:

- 11 - più della metà - sono stati completamente realizzati;
- 3 hanno raggiunto un livello di realizzazione compreso tra il 75 % (avanzato) e il 100 % (completato);
- 2 hanno conseguito un livello compreso tra il 50 % (in corso) e il 100 % (completato);

¹⁵ I risultati del monitoraggio sono stati trasfusi in un Report annuale, presentato in Consiglio nella seduta del 3 marzo 2022.

- 1 ha evidenziato un livello compreso tra il 50 % (in corso) e il 75 % (avanzato);
- 1 ha evidenziato un livello compreso tra il 25 % (stato iniziale) e il 100 % (completato);
- 3 hanno raggiunto un risultato composito, costituito da alcune attività non realizzate, e altre attività aventi un livello di raggiungimento compreso tra il 75 % (avanzato) e il 100 % (completato).

Con riferimento alle attività non ancora completate entro il predetto termine, i fattori che hanno determinato il ritardo rispetto al cronoprogramma definito sono riconducibili, nella maggior parte dei casi, a fattori esogeni all'Amministrazione.

Di seguito si riporta la descrizione dei principali risultati conseguiti dall'Autorità, nel 2021, in relazione a ciascun obiettivo annuale programmato nel Piano della *performance*, con indicazione del livello di realizzazione degli stessi da parte delle strutture preposte.

OBIETTIVO STRATEGICO 1		
PROMUOVERE UNA REGOLAMENTAZIONE PRO-CONCORRENZIALE E CONVERGENTE PER LO SVILUPPO DI RETI E SERVIZI ED UNA EFFICIENTE ALLOCAZIONE DELLE RISORSE SCARSE		
OBIETTIVO ANNUALE 1.1	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
Garanzia di un corretto assetto competitivo attraverso lo svolgimento dell'analisi del mercato delle reti di accesso in fibra ottica mediante la valutazione dell'offerta di coinvestimento notificata da TIM (in base al nuovo Codice europeo) e il Progetto di separazione legale della rete di accesso denominato <i>Fibercop</i>	primo semestre: DRS secondo semestre: DRS	Tra il 75 % (avanzato) e il 100 % (completato)

Per raggiungere l'obiettivo di garantire un corretto assetto competitivo, una delle principali attività svolte nel 2021 ha riguardato l'avvio del procedimento istruttorio e della consultazione pubblica concernente la **proposta di impegni presentata da TIM - ai sensi degli articoli 76 e 79 del Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (CCEE) - riguardante il coinvestimento nelle reti ad altissima capacità** (delibera n. 110/21/CONS del 31 marzo 2021).

Alla luce degli esiti del *market test* - avviato con la citata delibera n. 110/21/CONS e conclusosi in data 7 giugno 2021 - l'Autorità ha compiuto le valutazioni sulla conformità all'art. 76 CCEE dell'Offerta di coinvestimento di TIM per la realizzazione

di nuove reti ad altissima capacità e, a seguito delle modifiche apportate da TIM alla citata Offerta, ha elaborato una proposta sul conseguente trattamento regolamentare della nuova rete VHC oggetto del coinvestimento.

In base alle valutazioni condotte su questo tema, l'Autorità ha rilevato l'opportunità di avviare una consultazione pubblica, volta ad acquisire le osservazioni del mercato sulla proposta di trattamento regolamentare delle nuove reti, prima di procedere alla notifica dello schema definitivo di provvedimento alla Commissione europea¹⁶. Si tratta della prima applicazione in Europa delle disposizioni del CCEE in materia di coinvestimento.

Un'altra importante attività svolta dall'Autorità, ai fini del conseguimento dell'obiettivo annuale in esame, ha riguardato la conclusione della **consultazione pubblica concernente l'impatto di natura regolamentare del progetto di separazione legale volontaria della rete fissa di accesso, notificato da TIM all'Autorità, ai sensi dell'articolo 50-ter del Codice delle comunicazioni elettroniche**¹⁷. Nella seduta del 27 luglio 2021, è stata infatti approvata la delibera n. 253/21/CONS del 27 luglio 2021 recante *“Esiti della consultazione pubblica avviata con delibera n. 637/20/CONS concernente il progetto di separazione legale volontaria della rete fissa di accesso di TIM”*. Detti esiti saranno il presupposto per predisporre lo schema di provvedimento di analisi coordinata dei mercati dei servizi di accesso alla rete fissa, che sarà sottoposto a consultazione pubblica nazionale ai sensi dell'articolo 11 del Codice.

¹⁶ Delibera n. 1/22/CONS del 3 gennaio 2022 recante *“Avvio della consultazione pubblica sul trattamento regolamentare delle nuove reti VHC oggetto di coinvestimento alla luce della valutazione della proposta di impegni presentata da TIM ai sensi degli articoli 76 e 79 CCEE”*.

¹⁷ Con la delibera n. 637/20/CONS del 26 novembre 2020, l'Autorità aveva avviato il procedimento istruttorio avente ad oggetto l'analisi coordinata dei mercati dei servizi di accesso alla rete di comunicazioni elettroniche da postazione fissa ai sensi dell'art. 50-ter del Codice e, contestualmente, aveva avviato la consultazione pubblica concernente l'impatto di natura regolamentare del progetto di separazione legale volontaria della rete fissa di accesso notificato da TIM (creazione di *FiberCop*).

OBIETTIVO STRATEGICO 1		
PROMUOVERE UNA REGOLAMENTAZIONE PRO-CONCORRENZIALE E CONVERGENTE PER LO SVILUPPO DI RETI E SERVIZI ED UNA EFFICIENTE ALLOCAZIONE DELLE RISORSE SCARSE		
OBIETTIVO ANNUALE 1.2	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
Promozione della concorrenza nella fornitura dei servizi di comunicazione elettronica attraverso il miglioramento delle procedure di portabilità del numero e rafforzamento in tema di sicurezza delle comunicazioni	primo semestre: DRS secondo semestre: DRS	100 % (completato)

Ai fini del conseguimento dell'obiettivo annuale riguardante la promozione della concorrenza nella fornitura dei servizi di comunicazione elettronica attraverso il miglioramento delle procedure di portabilità del numero e rafforzamento in tema di sicurezza delle comunicazioni, l'Autorità ha proceduto alla **revisione delle procedure di *Number Portability* su rete fissa.**

Al riguardo, l'Autorità ha avviato il procedimento istruttorio e la consultazione pubblica inerente alle integrazioni e modifiche alla procedura di portabilità del numero pura (NP pura) su rete fissa, di cui alla delibera n. 35/10/CIR (delibera n. 66/21/CIR del 20 maggio 2021).

Le integrazioni e modifiche alla procedura di NP pura su rete fissa sono state approvate con delibera n. 103/21/CIR del 23 settembre 2021: alla luce dei commenti del mercato, è stata prevista una riduzione delle tempistiche di passaggio a 3 e 10 giorni lavorativi, rispettivamente per i casi semplici e complessi, stabilendo, altresì, un processo automatizzato per la portabilità delle numerazioni non geografiche (attualmente basata su accordi bilaterali tra operatori). Tale provvedimento, infine, ha introdotto la possibilità, per gli utenti, di chiedere - nei 30 giorni successivi alla cessazione del contratto - la portabilità delle proprie numerazioni.

Un'altra importante attività svolta dall'Autorità, ai fini del conseguimento dell'obiettivo annuale, ha riguardato l'**integrazione delle procedure di portabilità del numero mobile e le connesse misure finalizzate ad aumentare la sicurezza nei casi di sostituzione della SIM (*SIM swap*).**

In particolare, sono state approvate le modifiche ed integrazioni della procedura di portabilità del numero mobile - di cui alla delibera n. 147/11/CIR - e le connesse misure finalizzate ad aumentare la sicurezza nei casi di *SIM swap* (delibera n. 86/21/CIR dell'8 luglio 2021). Le modifiche al processo di portabilità hanno riguardato, da un lato, la

previsione di meccanismi che puntano al rafforzamento dei controlli effettuati nel corso della procedura, e dall'altro l'introduzione di notifiche che garantiscono l'aggiornamento sullo svolgimento di eventuali attività di sostituzione della SIM. In tal modo, l'utente sarà in grado di confermare o meno la prosecuzione dell'iter di sostituzione (o di portabilità) della scheda.

L'approvazione di tali misure rafforza l'impegno dell'Autorità volto ad assicurare la libertà di scelta degli utenti, stimolando, al contempo, la concorrenza nel settore delle comunicazioni elettroniche.

OBIETTIVO STRATEGICO 1		
PROMUOVERE UNA REGOLAMENTAZIONE PRO-CONCORRENZIALE E CONVERGENTE PER LO SVILUPPO DI RETI E SERVIZI ED UNA EFFICIENTE ALLOCAZIONE DELLE RISORSE SCARSE		
OBIETTIVO ANNUALE 1.3	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
Favorire lo sviluppo delle infrastrutture a banda ultralarga e wireless su tecnologia 5G nel rispetto di una equa competizione attraverso lo sviluppo del progetto broadband map e garantire una gestione dello spettro improntata all'uso efficiente e alla condivisione delle risorse	primo semestre: ex DSD secondo semestre: DSR per il progetto <i>Broadband Map</i> ; DRS per le altre attività	Tra il 75 % (avanzato) e il 100 % (completato)

Per realizzare l'obiettivo annuale riguardante lo sviluppo delle infrastrutture a banda ultralarga e wireless su tecnologia 5G, l'Autorità ha svolto le previste attività di **implementazione del progetto *Broadband Map***¹⁸. In particolare, nel corso del 2021 è stato effettuato l'aggiornamento della mappatura di rete fissa e sono stati acquisiti i moduli *software* necessari per il calcolo degli indicatori statistici e del simulatore radio 5G. E' stato quindi possibile rendere il progetto *Broadband map* ancora più funzionale agli obiettivi strategici nazionali ed europei relativi allo sviluppo delle infrastrutture a banda ultralarga e *wireless* su tecnologia 5G nel rispetto di una equa competizione e alla gestione dello spettro improntata all'uso efficiente e alla condivisione delle risorse.

¹⁸ L'art. 22 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche e la legge n. 9 del 2014 hanno attribuito all'Autorità il compito di costituire una banca dati di tutte le reti di accesso ad Internet esistenti sul territorio nazionale. La banca dati offre la possibilità di analizzare lo stato di sviluppo dell'offerta di accesso ad Internet al singolo indirizzo e di compiere valutazioni comparative sulle diverse tecnologie e velocità. La banca dati è disponibile all'indirizzo maps.agcom.it.

Un'altra importante attività svolta dall'Autorità, ai fini del conseguimento dell'obiettivo annuale, ha riguardato la **promozione a livello europeo dello *sharing* delle frequenze mediante il coordinamento di un gruppo di lavoro RSPG in materia di *spectrum policy***. In particolare, nella riunione plenaria RSPG del 10 febbraio 2021, è stato adottato il Report su “*Spectrum Sharing – A Forward-looking Survey*” e, nella riunione del 16 giugno 2021, l'*Opinion “Spectrum Sharing – Pioneer initiatives and bands”*¹⁹.

Sulla base anche degli esiti dell'attività internazionale, il tema dello *sharing* delle frequenze è stato introdotto nell'ambito dell'indagine conoscitiva sulle possibili nuove modalità di utilizzo dello spettro radio al servizio dei settori verticali, avviata con la delibera n. 131/21/CONS del 21 aprile 2021. Nell'ambito di tale indagine conoscitiva, sono stati presentati scenari di utilizzo, architetture e tecnologie mutate dai documenti adottati dall'RSPG. Sul tema dello *sharing*, il mercato ha condiviso l'idea che occorra sviluppare le modalità applicative di *sharing* permesse dalla regolamentazione già esistente, giudicando ancora non mature per un utilizzo commerciale alcune tecnologie più avanzate. Pertanto, l'Autorità ha deciso la prosecuzione dell'indagine lungo due filoni di attività che saranno sviluppati nei prossimi mesi del 2022, uno dei quali riguarderà specificatamente anche alcuni aspetti concernenti l'impiego di tecniche per lo sviluppo dello *spectrum sharing*.

Infine, un ulteriore filone di attività svolto nel 2021 per la realizzazione dell'obiettivo annuale ha riguardato la **formulazione di pareri volti a promuovere l'uso efficiente, la condivisione delle risorse scarse e la promozione dello sviluppo delle reti *wireless ultra broadband***.

I pareri hanno riguardato vati temi: 1) le istanze - formulate dalle società Iliad Italia S.p.A. e TIM S.p.A. - di posticipare il termine per l'adempimento dell'obbligo di utilizzo delle frequenze della banda 3.6-3.8 GHz; 2) la proroga di diritti d'uso di frequenze nelle bande 24.5-26.5 GHz e 27.5-29.5 GHz; 3) il trasferimento di frequenze in banda 26 GHz ex 14-ter tra le società Hi2 e Fastalp; 4) le istanze delle società TIM e Linkem di trasferimento reciproco e proroga di diritti d'uso di frequenze nella banda 3.4-3.6 GHz; 5) l'istanza di Wind Tre S.p.A. di autorizzazione per l'uso della tecnologia DSS nelle bande 1800 e 2600 MHz FDD; 6) parere sull'istanza di trasferimento di frequenze in banda 26 GHz ex 14-ter tra le società Irideos ed Eolo; 7) le condizioni regolamentari per l'autorizzazione della proroga della durata dei diritti d'uso esistenti per reti radio a

¹⁹ Tali documenti sono stati pubblicati sul sito del *Radio Spectrum Policy Group* (RSPG).

larga banda WLL nella banda 27.5-29.5 GHz; 8) l'avvio della consultazione pubblica di cui alla delibera n. 315/21/CONS del 7 ottobre 2021, ai fini della formulazione del parere al MiSE sull'istanza, riformulata, da parte delle società TIM S.p.A. e Linkem S.p.A., di trasferimento reciproco e proroga di diritti d'uso di frequenze nella banda 3.4-3.6 GHz²⁰.

OBIETTIVO STRATEGICO 1		
PROMUOVERE UNA REGOLAMENTAZIONE PRO-CONCORRENZIALE E CONVERGENTE PER LO SVILUPPO DI RETI E SERVIZI ED UNA EFFICIENTE ALLOCAZIONE DELLE RISORSE SCARSE		
OBIETTIVO ANNUALE 1.4	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
Riassetto generale del sistema radiotelevisivo in attuazione del cd. “refarming” della banda 700 MHz	primo semestre: ex DIS secondo semestre: DSM per l'aggiornamento del Piano di numerazione dei canali LCN DSR per l'adozione del Piano nazionale di assegnazione delle frequenze (DAB +)	Tra il 50 % (in corso e il 100 % (completato)

Ai fini del conseguimento dell'obiettivo annuale riguardante il Riassetto generale del sistema radiotelevisivo in attuazione del cd. “refarming” della banda 700 MHz, nel 2021 è stato **aggiornato il piano di numerazione automatica dei canali del servizio televisivo digitale terrestre** (LCN, con l'adozione della delibera n. 116/21/CONS²¹ del 21 aprile 2021) ²².

Sempre nell'ambito del suddetto obiettivo annuale, sono proseguite, nel corso dell'anno 2021, le **attività di pianificazione delle frequenze destinate al servizio di radiodiffusione sonora in tecnica digitale DAB +**. In particolare, sono proseguite le

²⁰ Il completamento del procedimento è stato differito al mese di marzo 2022, stante la previsione dello svolgimento di una consultazione pubblica e la necessità di acquisizione del parere dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato in tema di trasferimento.

²¹ “Aggiornamento del piano di numerazione automatica dei canali della televisione digitale terrestre, delle modalità di attribuzione dei numeri ai fornitori di servizi di media audiovisivi autorizzati alla diffusione di contenuti audiovisivi in tecnica digitale terrestre e delle relative condizioni di utilizzo”.

²² L'adozione della delibera n. 116/21/CONS è stata preceduta dall'espletamento della consultazione pubblica avviata con delibera n. 17/21/CONS del 28 gennaio 2021, in ossequio a quanto previsto dall'articolo 1, comma 1035, della Legge di Bilancio 2018, come modificato dalla Legge di Bilancio 2019. La consultazione si è conclusa in data 2 marzo 2021.

attività di supporto tecnico al MiSE nell'ambito dei lavori del c.d. Tavolo Adriatico, finalizzate a predisporre un nuovo accordo di coordinamento delle frequenze della banda 174-230 MHz (banda VHF-III) con gli Stati radioelettricamente confinanti del versante adriatico orientale (Slovenia, Croazia, Bosnia, Montenegro, Albania, Grecia). Tale accordo, come noto, è indispensabile per completare il quadro complessivo del coordinamento internazionale delle frequenze e rendere disponibili per l'Italia il numero di risorse necessarie per conseguire gli obiettivi di pianificazione che l'Autorità si è posta (almeno tre reti in ambito nazionale e almeno tre reti per ciascun bacino locale), per consentire un'effettiva affermazione della radiofonia digitale.

OBIETTIVO STRATEGICO 1		
PROMUOVERE UNA REGOLAMENTAZIONE PRO-CONCORRENZIALE E CONVERGENTE PER LO SVILUPPO DI RETI E SERVIZI ED UNA EFFICIENTE ALLOCAZIONE DELLE RISORSE SCARSE		
OBIETTIVO ANNUALE 1.5.	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
Miglioramento della qualità e dell'efficacia della regolamentazione del settore postale anche alla luce dell'evoluzione dei servizi resi dalle piattaforme <i>on line</i> per le consegne dei pacchi e delle modifiche intervenute negli assetti di mercato	primo semestre: DSP secondo semestre: DSP	Tra il 75 % (avanzato) e il 100 % (completato)

Per realizzare l'obiettivo annuale di migliorare la qualità e l'efficacia della regolamentazione del settore postale - anche alla luce dell'evoluzione dei servizi resi dalle piattaforme *on line* per le consegne dei pacchi e delle modifiche intervenute negli assetti di mercato – l'Autorità ha svolto, nel 2021, le attività di seguito descritte.

Un primo filone di attività ha riguardato l'**analisi del mercato dei servizi di consegna dei pacchi**. L'Autorità ha sottoposto a consultazione pubblica²³ il documento sugli obblighi regolamentari nel mercato dei servizi di consegna dei pacchi. I rimedi proposti mirano ad aumentare il livello di sorveglianza sulle condizioni di fornitura dei servizi, sulle condizioni contrattuali che regolano i rapporti tra le imprese che svolgono le diverse fasi del servizio e sulle condizioni di lavoro. Inoltre, lo schema di

²³ Delibera n. 255/21/CONS del 29 luglio 2021 recante “*Consultazione pubblica sugli obblighi regolamentari nel mercato dei servizi di consegna dei pacchi*”, pubblicata il 27 agosto sul sito web dell'Autorità.

provvedimento prevede l'obbligo, in capo ad Amazon, in ragione della sua posizione nel mercato, di dare evidenza delle condizioni economiche stabilite all'interno del *bundle* "Amazon logistica" per la fornitura dei servizi di consegna e delle condizioni economiche di consegna interne ed esterne. Lo schema di provvedimento mira, in particolare, ad ovviare alle criticità emerse dagli approfondimenti svolti sul mercato delle consegne dei pacchi per l'*e-commerce* (B2C), ovvero una mancanza di trasparenza: i) delle condizioni di offerta dei servizi di consegna a livello nazionale; ii) sulla struttura della rete e sul rispetto delle condizioni di lavoro del personale²⁴.

Un'ulteriore attività svolta, nel 2021, per realizzare l'obiettivo in oggetto, ha riguardato i **criteri di definizione delle "Aree EU2"** (ossia le aree di recapito ove non è presente alcuna rete alternativa a quella del fornitore del servizio universale) alla luce dei nuovi assetti di mercati determinati dalla recente fusione di Poste Italiane e Nexive. Nel mese di maggio 2021, è stata avviata la consultazione pubblica sulla revisione di tali criteri. L'Autorità – sia nella delibera n. 384/17/CONS, sia negli aggiornamenti pubblicati negli anni successivi (2018 e 2019) – aveva individuato le aree EU2 sulla base della copertura cumulata dichiarata dai principali operatori alternativi, sia di tipo *end-to-end* sia in *franchising*. Tuttavia, questi criteri avevano mostrato alcuni limiti, in quanto, in alcuni casi, gli operatori avevano dichiarato la copertura effettiva, in altri, quella potenziale; inoltre, la copertura di molti operatori differiva a seconda della fase di lavorazione presa in considerazione (raccolta/recapito). Per queste ragioni, nel corso del procedimento conclusosi con la delibera n. 294/20/CONS, i principali operatori postali avevano sottolineato la necessità di pervenire ad un metodo più certo di individuazione delle aree EU2. Alla luce dei risultati dell'analisi statistica ed econometrica svolta, pertanto, lo schema di provvedimento posto in consultazione propone, quali parametri oggettivi per l'individuazione dei Comuni classificabili come aree EU2, la densità abitativa e la *drop density* (volumi medi, pz/gg, di posta descritta recapitata)²⁵.

²⁴ Il procedimento di analisi del mercato dei servizi di consegna della corrispondenza e determinazione delle tariffe massime dei servizi postali universali è stato prorogato con le delibere n. 217/21/CONS del 8 luglio 2021 e n. 396/21/CONS del 1° dicembre 2021. Le proroghe sono state motivate, *inter alia*, dagli ulteriori approfondimenti sul grado di concorrenzialità del mercato resi necessari a seguito dell'avvenuta acquisizione di Nexive Group s.r.l. da parte di Poste Italiane S.p.A., operazione autorizzata dall'AGCM con provvedimento n. 28497, del 22 dicembre 2020.

²⁵ Ad esito della consultazione pubblica e dei successivi approfondimenti svolti, l'Autorità, con la delibera n. 27/22/CONS del 27 gennaio 2022, ha ritenuto opportuno utilizzare per l'individuazione delle aree EU2: i) per la posta indescritta, la copertura aggregata degli operatori postali alternativi nazionali, che porta ad una percentuale di CAP EU2 in termini di popolazione pari al 30,4%; ii) per la posta descritta, la copertura aggregata dei predetti operatori postali alternativi nazionali, inclusi quelli che offrono servizi di posta descritta in proprio o per conto di operatori postali nazionali, che porta ad una percentuale di CAP EU2 in termini di popolazione pari al 10,2%.

Infine, nel 2021 si è concluso, con l'approvazione della delibera n. 199/21/CONS del 17 giugno 2021, il procedimento istruttorio concernente la **verifica del calcolo del costo netto del servizio postale universale per gli anni 2017, 2018 e 2019.**

OBIETTIVO STRATEGICO 2		
ASSICURARE L'EFFICACE APPLICAZIONE DEI NUOVI REGOLAMENTI DELL'UNIONE EUROPEA SULLE PIATTAFORME E I SERVIZI DIGITALI		
OBIETTIVO ANNUALE 2.1.	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
Garantire un ambiente commerciale <i>online</i> equo, trasparente e prevedibile per utenti commerciali che si affidano a motori di ricerca e piattaforme online per la vendita dei propri beni e servizi: avvio delle attività affidate dalla legge all'Autorità in applicazione del Regolamento 1150/2019	primo semestre: ex DSD secondo semestre: DSDI	Tra il 25 % (iniziale) e il 100 % (completato)

Al fine di realizzare l'obiettivo volto a garantire un ambiente commerciale *online* equo, trasparente e prevedibile per utenti commerciali che si affidano a motori di ricerca e piattaforme *online* per la vendita dei propri beni e servizi, l'Autorità ha svolto le attività di **monitoraggio sull'applicazione del regolamento 1150/2019 (*Platform to business*)** da parte delle principali piattaforme e motori di ricerca attivi in Italia, con particolare riferimento al rispetto delle norme in materia di termini e condizioni di servizio. In particolare, è stato sviluppato un piano di azione dettagliato per la vigilanza ed è stata effettuata un'attività di monitoraggio volta a verificare l'effettiva applicazione del regolamento P2B da parte dei fornitori di servizi di intermediazione *online* e motori di ricerca. Allo scopo, sono state prediposte circa 100 specifiche richieste di informazioni per verificare il rispetto delle norme collegate ai termini e condizioni di servizio. Contestualmente, si è proceduto alla mappatura dell'ambito di riferimento per tale attività, che ha richiesto un preliminare lavoro di analisi e approfondimento su oltre 120 soggetti. In secondo luogo, sono stati acquisiti elementi informativi dal lato degli utenti commerciali, per individuare l'esistenza di eventuali criticità nell'applicazione del regolamento P2B. Al riguardo, è stato realizzato un questionario diretto a verificare l'effettiva esperienza degli utenti professionali a seguito dell'entrata in vigore regolamento P2B e raccogliere le relative evidenze in termini di criticità e spunti di

intervento. Considerata la moltitudine di soggetti potenzialmente coinvolti, in prima battuta, si è ritenuto opportuno veicolare tali richieste di informazioni per il tramite di associazioni di settore/imprese operanti nel mercato italiano in grado di agevolare una ricognizione delle istanze e criticità riscontrate dai propri iscritti o affiliati.

L’acquisizione di ulteriori elementi di contesto e di informazioni di dettaglio sulle eventuali criticità riscontrate in merito all’applicazione del regolamento P2B, anche dal lato degli utenti commerciali, risulta preliminare ai fini dell’elaborazione di linee guida per la vigilanza sulla trasparenza del posizionamento sui motori di ricerca e altre disposizioni accessorie del Regolamento. Il completamento di questa attività è stato, quindi, riprogrammato al I semestre 2022.

OBIETTIVO STRATEGICO 2		
ASSICURARE L’EFFICACE APPLICAZIONE DEI NUOVI REGOLAMENTI DELL’UNIONE EUROPEA SULLE PIATTAFORME E I SERVIZI DIGITALI		
OBIETTIVO ANNUALE 2.2.	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
Ricognizione degli attori del mercato: censimento degli intermediari on line e motori di ricerca che offrono servizi agli utenti commerciali stabiliti in Italia	primo semestre: ex SIR secondo semestre: DSR	100 % (completato)

Al fine di realizzare l’obiettivo annuale concernente la ricognizione degli attori del mercato – con particolare riferimento al censimento degli intermediari *on line* e motori di ricerca che offrono servizi agli utenti commerciali stabiliti in Italia – l’Autorità ha proceduto all’**attivazione della nuova sezione del Registro Operatori di Comunicazione (ROC)**.

In particolare, in attuazione delle previsioni della legge 30 dicembre 2020, n. 178, recante “*Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2021 e bilancio pluriennale per il triennio 2021-2023*”²⁶, si è reso necessario (delibera n. 200/21/CONS) apportare **modifiche al Regolamento per l’organizzazione e la tenuta del Registro degli Operatori di Comunicazione** introducendo appunto l’obbligo di iscrizione al Registro in capo ai fornitori di servizi di intermediazione *online* e ai fornitori di motori di

²⁶ Cfr. articolo 1, comma 515 che ha modificato l’articolo 1, comma 6, n. 5 della legge 31 luglio 1997, n. 249.

ricerca online, anche se non stabiliti, che offrono servizi in Italia e implementando il sistema informativo automatizzato.

OBIETTIVO STRATEGICO 2		
ASSICURARE L'EFFICACE APPLICAZIONE DEI NUOVI REGOLAMENTI DELL'UNIONE EUROPEA SULLE PIATTAFORME E I SERVIZI DIGITALI		
OBIETTIVO ANNUALE 2.3.	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
Analisi economiche e statistiche dei mercati delle piattaforme e dei servizi digitali	primo semestre: ex SES secondo semestre: DSR	1 Attività sospesa 1 Attività al 75 % (avanzato)

Al fine di realizzare l'obiettivo annuale concernente lo svolgimento di analisi economiche e statistiche dei mercati delle piattaforme e dei servizi digitali, l'Autorità ha avviato una **indagine conoscitiva relativa ai servizi offerti sulle piattaforme online** (Delibera n. 44/21/CONS del 4 febbraio 2021). La finalità dell'indagine è duplice: testare una metodologia per la ricognizione sistematica delle criticità che emergono dall'evoluzione continua dei servizi erogati dalle piattaforme *online* e, al tempo stesso, svolgere una analisi comparativa degli ordinamenti giuridici internazionali, che metta l'Autorità in condizione di affrontare le nuove sfide poste dall'ecosistema digitale. Quattro le fasi dell'indagine: 1. mappatura dei "servizi infrastrutturali" esistenti sul mercato (motori di ricerca, *social network*, servizi di geolocalizzazione ecc.); 2. individuazione delle problematiche generate "da" o associate "a" ciascuna tipologia di servizio; 3. rappresentazione sinottica dell'attuale quadro normativo nazionale europeo e internazionale; 4. comparazione degli interventi legislativi, regolamentari o giurisprudenziali che si sono registrati a livello internazionale e individuazione, per ciascuna delle problematiche rilevate, delle *best practices* in materia²⁷.

L'ulteriore attività, programmata per realizzare l'obiettivo suindicato, consistente nell'avvio dell'attività di raccolta e analisi *data-driven* sui mercati digitali, è stata sospesa per effetto del passaggio delle relative competenze ad altra direzione.

²⁷ Con delibera n. 391/21/CONS del 1° dicembre 2021, alla luce della necessità di procedere ad ulteriori approfondimenti, ha disposto la proroga dei termini di conclusione dell'Indagine al 31 marzo 2022.

OBIETTIVO STRATEGICO 3		
TUTELARE IL PLURALISMO E I DIRITTI DI RILEVANZA COSTITUZIONALE NELLE COMUNICAZIONI DELL'ERA DIGITALE		
OBIETTIVO ANNUALE 3.1.	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
Avviare l'aggiornamento del quadro regolamentare in materia di comunicazione commerciale e di diritto d'autore e diritti connessi - anche in un'ottica di co-regolamentazione - alla luce della recente riforma legislativa in ambito UE della disciplina dei servizi media audiovisivi e del diritto d'autore	primo semestre: ex DCA secondo semestre: DSDI (DSM per le attività concernenti l'Osservatorio permanente pubblicità e comunicazione commerciale)	3 Attività sospese 1 Attività al 100 % (completato)

Al fine di realizzare l'obiettivo annuale concernente l'aggiornamento del quadro regolamentare in materia di comunicazione commerciale e di diritto d'autore e diritti connessi, l'Autorità ha svolto, innanzitutto, le attività programmate che discendono dalle previsioni dell'articolo 195-*bis* del decreto-legge 19 maggio 2020, n. 34, convertito con modificazioni dalla legge 17 luglio 2020, n. 77 (cd. "Decreto rilancio"), il quale – al fine di dare concreta attuazione a quanto previsto dall'art. 8 della direttiva 2001/29/CE e dagli articoli 3 e 9 della direttiva 2004/48/CE – ha attribuito all'Autorità il potere di ordinare, su istanza del titolare dei diritti, ai fornitori di servizi della società dell'informazione che utilizzano anche indirettamente risorse nazionali di numerazione, di porre fine alle violazioni del diritto d'autore e dei diritti connessi. Rientrano in questa categoria quei soggetti che permettono la condivisione di contenuti tra utenti attraverso applicazioni di messaggistica istantanea, quali, ad esempio, *Telegram* e *Whatsapp*. La norma citata, inoltre, ha novellato il comma 31 dell'articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, introducendo uno specifico presidio sanzionatorio per le violazioni in materia di diritto d'autore.

Tali attività si sono concluse, anche a seguito della consultazione pubblica indetta con la delibera n. 540/20/CONS²⁸, con l'adozione della delibera n. 233/21/CONS del 22 luglio 2021 recante "*Modifiche al Regolamento in materia di tutela del diritto d'autore sulle reti di comunicazione elettronica*".

²⁸ Delibera n. 540/20/CONS del 22 ottobre 2020, recante "*Consultazione pubblica sullo schema di proposte di modifica al regolamento in materia di tutela del diritto d'autore sulle reti di comunicazione elettronica e procedure attuative ai sensi del Decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70, di cui alla Delibera n. 680/13/CONS e s.m.i.*".

Sempre con riferimento alle attività riconducibili alla tutela del diritto d'autore, non è stato disposto il rinnovo del Comitato per il diritto d'autore (istituito dall'art. 4 del Regolamento di cui alla delibera n. 680/13/CONS del 12 dicembre 2013). Ciò ha comportato l'impossibilità di predisporre le nuove linee-guida in materia di ottemperanza agli ordini dell'Autorità da parte dei prestatori di servizi e, conseguentemente, la perdurante vigenza delle Linee guida adottate nel 2016.

La realizzazione delle ulteriori attività programmate, vale a dire la trasformazione dell'*Osservatorio permanente product placement* in *Osservatorio permanente pubblicità e comunicazione commerciale*, con estensione ambito soggettivo (VSP) e oggettivo (coregolamentazione in materia di comunicazione commerciale), e, con riferimento a tale ultimo Osservatorio, la predisposizione di un documento di indirizzo per la regolazione della comunicazione commerciale, è rinviata al 2022, in ragione del condizionamento esercitato su tale attività dal recepimento della direttiva SMAV (avvenuto solo alla fine del 2021).

OBIETTIVO STRATEGICO 3		
TUTELARE IL PLURALISMO E I DIRITTI DI RILEVANZA COSTITUZIONALE NELLE COMUNICAZIONI DELL'ERA DIGITALE		
OBIETTIVO ANNUALE 3.2.	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
Svolgimento delle verifiche sulla sussistenza di effetti distorsivi o di posizioni comunque lesive del pluralismo in caso di società che operino contemporaneamente nei mercati delle comunicazioni elettroniche e del SIC	primo semestre: ex DIS secondo semestre: DSM	100 % (completato)

L'obiettivo annuale relativo allo svolgimento delle verifiche sulla sussistenza di effetti distorsivi o di posizioni comunque lesive del pluralismo in caso di società che operino contemporaneamente nei mercati delle comunicazioni elettroniche e del SIC, è stato completato con la conclusione, nel 2021, delle istruttorie avviate con le delibere nn.

662/20/CONS²⁹ e 663/20/CONS³⁰. Si ricorda che l'articolo 4-bis del decreto-legge 7 ottobre 2020, n. 125, convertito con modificazioni dalla legge 27 novembre 2020, n. 159, prevedeva che - a decorrere dalla data di entrata in vigore della legge di conversione e per i successivi sei mesi – nei confronti dei soggetti operanti contemporaneamente nei mercati delle comunicazioni elettroniche e in un mercato diverso, ricadente nel sistema integrato delle comunicazioni (SIC), l'Autorità avviasse un'istruttoria volta a verificare la sussistenza di effetti distorsivi o di posizioni comunque lesive del pluralismo, sulla base di criteri previamente individuati, adottando, eventualmente, i provvedimenti di cui all'articolo 43, comma 5, del Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici per inibire l'operazione o rimuoverne gli effetti.

OBIETTIVO STRATEGICO 4		
GARANTIRE UN ELEVATO LIVELLO DI TUTELA DEGLI UTENTI E DELLE CATEGORIE PIÙ DEBOLI NEI MERCATI DI COMPETENZA		
OBIETTIVO ANNUALE 4.1.	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
Rafforzare gli strumenti di tutela degli utenti e delle fasce deboli anche attraverso maggiore conoscenza e consapevolezza delle tutele offerte dall'ordinamento	primo semestre: DTC secondo semestre: DTC	100 % (completato)

L'obiettivo annuale concernente il rafforzamento degli strumenti di tutela degli utenti e delle fasce deboli, anche attraverso la promozione di una maggiore conoscenza e consapevolezza degli strumenti a disposizione, è stato pienamente realizzato nel corso 2021, attraverso lo svolgimento delle seguenti attività.

In primo luogo, è stata condotta la prima **indagine sulle principali residue criticità percepite dagli utenti nella fruizione dei servizi di comunicazione elettronica offerti sul mercato, e sul grado di conoscenza dei diritti e tutele offerti agli utenti dalla legislazione di settore**. Le attività svolte nel primo semestre 2021 (attività di studio, definizione del progetto e pianificazione necessarie ad affidare ad un soggetto terzo

²⁹ V. delibera n. 662/20/CONS del 15 dicembre 2020, recante “Avvio del procedimento ai fini delle verifiche di cui all'articolo 4-bis, comma 1, del decreto-legge 7 ottobre 2020, n. 125, come convertito con modificazioni dalla legge 27 novembre 2020, n. 159 (Vivendi S.A.- Telecom Italia S.p.A. - Mediaset S.p.A.)”, concluso con l'adozione della delibera di archiviazione n. 209/21/CONS del 24 giugno 2021.

³⁰ V. delibera n. 663/20/CONS del 15 dicembre 2020, recante “Avvio del procedimento ai fini delle verifiche di cui all'articolo 4-bis, comma 1, del decreto-legge 7 ottobre 2020, n. 125, come convertito con modificazioni dalla legge 27 novembre 2020, n. 159 (Sky Italian Holdings S.p.A.)”, concluso con l'adozione della delibera di archiviazione n. 210/21/CONS del 24 giugno 2021.

indipendente la realizzazione di una ricerca di mercato che sarà di supporto all'indagine), sono confluite nell'ambito di analoghe e sovrapponibili attività conseguenti alla stipula della Convenzione con il MISE recante *“Realizzazione di iniziative in materia di economia e mercati digitali ex art 6 d.m. 10 agosto 2020”*. La Convenzione MISE – AGCOM ha ad oggetto una serie di iniziative volte ad accrescere la c.d. “educazione consumeristica” nel settore delle comunicazioni elettroniche e dei servizi digitali: facendo conoscere ai consumatori del settore delle comunicazioni elettroniche (telefono, internet, pay tv) i loro diritti e gli strumenti a disposizione per tutelarsi; organizzando incontri di formazione per le associazioni dei consumatori; diffondendo informazioni in materia di servizi digitali e sicurezza delle reti.

Sempre nell'ambito dell'obiettivo in esame, è stato realizzato il primo "Massimario", ad uso interno, delle decisioni dell'Autorità più rilevanti in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori, quale strumento di lavoro per garantire uniformità di prassi applicativa. Il Massimario consta di numerosi paragrafi, ciascuno dedicato a singole fattispecie con corrispondenti massime tratte da decisioni dell'AGCOM, corredate anche da riferimenti giurisprudenziali e normativi, oltre che da un elenco di delibere di riferimento.

OBIETTIVO STRATEGICO 4		
GARANTIRE UN ELEVATO LIVELLO DI TUTELA DEGLI UTENTI E DELLE CATEGORIE PIÙ DEBOLI NEI MERCATI DI COMPETENZA		
OBIETTIVO ANNUALE 4.2.	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
Rafforzare la vigilanza sul rispetto della normativa a tutela dell'utenza, semplificando e incentivando gli strumenti regolamentari e di gestione delle controversie tra operatori e utenti.	primo semestre: DSP secondo semestre: DSP	100 % (completato)

L'obiettivo annuale ha riguardato il rafforzamento della vigilanza sul rispetto della normativa a tutela dell'utenza, attraverso la semplificazione e l'incentivazione degli strumenti regolamentari e di gestione delle controversie tra operatori e utenti.

Per realizzare tale obiettivo, in materia di tutela dell'utenza attraverso la vigilanza sulle norme in materia di continuità nella fornitura del servizio universale postale, affidato a Poste Italiane, nel 2021 sono stati avviati alcuni procedimenti sanzionatori e, tenuto conto del perdurare dell'emergenza sanitaria Covid-19 - in continuità con quanto già fatto

nell'anno 2020 – è stata svolta attività di vigilanza sulle condizioni di espletamento dei servizi postali. Anche nei periodi di picco pandemico, sono state attentamente valutate le modalità di svolgimento dei servizi postali sia per garantire la continuità del servizio sia per tutelare, al contempo, il diritto alla salute dei consumatori e degli addetti al servizio postale.

L'Autorità, nel 2021, ha vigilato sulle comunicazioni al pubblico da parte degli operatori, per assicurare che fossero chiare, complete e tempestive e, in generale, sull'applicazione di tutte le norme aventi carattere di urgenza che, in questo specifico periodo, sono state adottate per garantire lo svolgimento del servizio postale anche al fine di contenere la diffusione della pandemia.

Quanto al rispetto delle disposizioni contenute nella delibera n. 413/14/CONS che prevedono, oltre all'obbligo di predisporre e pubblicare sul proprio sito *web* una Carta dei servizi, anche alcuni oneri informativi e presidi a tutela dell'utente, l'Autorità ha continuato a svolgere una costante attività di vigilanza nei confronti degli operatori postali più rilevanti per verificarne il rispetto.

L'attività di accertamento svolta nei confronti dei maggiori operatori postali, già in precedenza sanzionati, ha dato luogo all'avvio di numerosi procedimenti per le medesime violazioni, che si sono conclusi con l'irrogazione di una sanzione o con l'oblazione.

Sono stati adottati provvedimenti nei confronti di alcuni operatori postali per la mancata trasmissione di dati richiesti dall'Autorità.

Infine, relativamente alle segnalazioni pervenute da molti Comuni per disservizi o inerenti alle rimodulazioni orarie/chiusure degli uffici postali, l'Autorità ha provveduto a chiedere chiarimenti alla società Poste Italiane in merito a quanto segnalato.

Anche nel corso del 2021, si è registrato un significativo aumento del numero delle controversie utente-gestore, da attribuire ad una probabile maggiore consapevolezza, da parte dei consumatori, degli strumenti di tutela loro riconosciuti e della possibilità di rivolgersi all'Autorità per la risoluzione delle controversie.

OBIETTIVO STRATEGICO 4		
GARANTIRE UN ELEVATO LIVELLO DI TUTELA DEGLI UTENTI E DELLE CATEGORIE PIÙ DEBOLI NEI MERCATI DI COMPETENZA		
OBIETTIVO ANNUALE 4.3.	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
Potenziare le attività di vigilanza e di enforcement a tutela degli utenti e delle categorie deboli, con specifico riguardo ai settori del diritto d'autore (es. implementazione del WIPO Alert Database), del pluralismo e della rilevazione degli ascolti	primo semestre: ex DCA secondo semestre: DSDI/DSM	1 Attività sospesa 1 Attività al 75 % (avanzato)

L'obiettivo concernente il potenziamento delle attività di vigilanza e di *enforcement* a tutela degli utenti e delle categorie deboli, con specifico riguardo ai settori del diritto d'autore, ha impegnato l'Autorità nello svolgimento delle seguenti attività.

In primo luogo, nel 2021 è proseguita l'attività di implementazione del *WIPO Alert Database*, con il caricamento – al 31 dicembre 2021 – di 241 nuovi domini illegali.

Il *WIPO alert database* è stato creato nel 2017 dal *World Intellectual Property Organization* - WIPO, una delle 17 *Specialized Agencies* delle Nazioni Unite), con l'obiettivo di creare una piattaforma *online* ad accesso limitato (quindi non pubblica e non disponibile sul sito *web* di WIPO), in cui sono raccolti elenchi aggregati di siti *web* compilati a livello nazionale che violano il diritto d'autore. Gli elenchi sono forniti da Autorità nazionali, Agenzie, Enti (*Authorized Contributors*) e resi accessibili agli *stakeholder* di riferimento, quali inserzionisti, agenzie di pubblicità e intermediari a cui WIPO autorizza l'accesso (*Authorized Users*) per consentire loro di evitare l'esposizione di un *brand* e dei relativi messaggi pubblicitari in associazione a contenuti illegali o inappropriati in un contesto non controllato.

La realizzazione dell'ulteriore attività programmata per il completamento dell'obiettivo annuale – ovvero, la definizione di indirizzi sugli obblighi a tutela dell'utenza con disabilità sensoriali in capo alla RAI e alle emittenti nazionali private - è rinviata al 2022, in ragione del condizionamento esercitato su tale attività dal recepimento della direttiva SMAV (avvenuto solo alla fine del 2021 con il decreto legislativo n.208/2021, entrato in vigore il 25 dicembre 2021)³¹.

³¹ In particolare, rileva l'articolo 31 del decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 208: “1. L'Autorità, sentite le associazioni di categoria e ricorrendo anche a procedure di co-regolamentazione, adotta misure idonee e proporzionate volte ad assicurare che i fornitori dei media audiovisivi rendano i servizi di media progressivamente più accessibili alle persone con disabilità. 2. I fornitori sviluppano i piani d'azione

OBIETTIVO STRATEGICO 5 ASSICURARE LA MASSIMA EFFICIENZA, EFFICACIA E TRASPARENZA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA E RAFFORZARE IL RUOLO DELL'AUTORITÀ NELL'AMBITO DELLE ISTITUZIONI NAZIONALI E SOVRANAZIONALI		
OBIETTIVO ANNUALE 5.1.	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
Contributo dell'Autorità ai processi istituzionali e regolamentari di derivazione europea e alle attività connesse dei vari organismi settoriali, anche alla luce delle nuove emergenze globali	primo semestre: SRI secondo semestre: SRI	100 % (completato)

Al fine di realizzare l'obiettivo concernente il contributo dell'Autorità ai processi istituzionali e regolamentari di derivazione europea e alle attività connesse dei vari organismi settoriali, nel corso del 2021 l'Autorità ha fornito il suo **contributo alle attività degli organismi europei di cooperazione regolamentare**, per l'attuazione dei programmi di lavoro annuali, con la partecipazione diretta ai diversi livelli di attività (gruppi di lavoro di esperti, Contact Network, Plenarie), anche con l'assunzione di incarichi di diretta responsabilità, al fine di realizzare gli obiettivi di armonizzazione regolamentare perseguiti dai co-legislatori europei.

Nel corso del 2021 è stata particolarmente intensa l'attività di **monitoraggio legislativo**, in particolare sull'iter legislativo della legge di delegazione europea e della legge europea, nonché nella formazione della posizione nazionale con riguardo alle proposte dei co-legislatori europei.

finalizzati a rendere progressivamente più accessibili i loro servizi alle persone con disabilità'. Essi riferiscono periodicamente all'Autorità in ordine all'attuazione delle misure assunte e comunicano i piani di azione con periodicità almeno triennale, a decorrere dal 30 settembre 2022. 3. L'Autorità, sentito il Ministero, predispone una relazione per la Commissione europea da trasmettersi entro il 19 dicembre 2022 e, successivamente, almeno ogni tre anni. 4. I servizi di media audiovisivi contenenti informazioni di emergenza, inclusi i comunicati e gli annunci pubblici in situazioni di catastrofi naturali, sono sempre forniti in maniera accessibile alle persone diversamente abili. 5. In caso di inosservanza delle disposizioni attuative di cui al comma 1 e delle disposizioni del presente articolo, l'Autorità, previa contestazione, diffida il fornitore responsabile ad adeguarsi entro un termine certo. In caso di inottemperanza alla diffida, si applica l'articolo 67, comma 1, lettera q) e comma 2, lettera g). 6. E' istituito presso l'Autorità un Punto di contatto unico online, disponibile al pubblico e facilmente accessibile anche per le persone diversamente abili, allo scopo di fornire informazioni e raccogliere reclami".

OBIETTIVO STRATEGICO 5		
ASSICURARE LA MASSIMA EFFICIENZA, EFFICACIA E TRASPARENZA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA E RAFFORZARE IL RUOLO DELL'AUTORITÀ NELL'AMBITO DELLE ISTITUZIONI NAZIONALI E SOVRANAZIONALI		
OBIETTIVO ANNUALE 5.2.	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
Consolidamento del sistema informativo per la digitalizzazione e gestione dei processi amministrativi, in linea con i principi e gli indirizzi generali della <i>Digital Transformation</i> in atto nella Pubblica Amministrazione.	primo semestre: SPB secondo semestre: SSI	100 % (completato)

L'obiettivo annuale di consolidare il sistema informativo per la digitalizzazione e gestione dei processi amministrativi, in linea con i principi e gli indirizzi generali della *Digital Transformation* in atto nella Pubblica Amministrazione, è stato pienamente realizzato nel 2021 mediante lo svolgimento di una serie di attività concernenti **il progetto SIA (Sistema integrato Agcom) e il progetto SIA 2.**

Con riferimento al progetto SIA, sono stati sviluppati i *workflow* procedurali attualmente in esercizio (“generico”; “accesso agli atti”; test di prezzo”), nonché i flussi di processo “specializzati” relativi ai procedimenti sanzionatorio e di vigilanza d'ufficio; inoltre, sono stati sviluppati e collaudati i moduli relativi: ai flussi per la gestione dei ricorsi avverso i provvedimenti dell'Autorità, ai flussi di gestione delle denunce degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche, e alla nuova piattaforma Weborgani 2.0., che sostituirà il *software* Weborgani attualmente in uso.

Con riferimento al progetto SIA 2, nel 2021 è stato effettuato il rilascio del portale dei servizi *on-line* (PSOL); inoltre, nell'ambito del portale è stato rilasciato il sistema di *Identity ed Access Management* (IAM), deputato alla gestione delle identità digitali, dei profili di accesso e delle *policy* di sicurezza dell'intera architettura. Sempre nell'ambito del Portale, è stato rilasciato il servizio IES. L'interfaccia è stata rilasciata in versione *beta*, non essendo il collaudo ultimato; tale sistema, nelle more del collaudo, è stato comunque utilizzato dalle imprese per oltre 3000 dichiarazioni da effettuare entro il 15 novembre 2021.

Infine, sempre nell'ambito delle attività di consolidamento del sistema informativo di gestione documentale, in linea con i principi e gli indirizzi generali della *Digital Transformation*, è stata altresì ultimata la redazione del **Manuale di Gestione documentale**, obbligatorio ai sensi delle “*Linee Guida sulla formazione, gestione e*

conservazione dei documenti informatici” emanate dall’Agenzia per l’Italia Digitale e che entreranno in vigore a partire dal 1° gennaio 2022. Il Manuale disciplina minuziosamente tutti gli aspetti che regolano la creazione dei documenti istituzionali dell’Autorità, la relativa conservazione, i flussi documentali sia interni che esterni, nonché i termini e le modalità di conservazione e smaltimento della documentazione non più rilevante, tramite apposito “*Piano di conservazione*”.

OBIETTIVO STRATEGICO 5		
ASSICURARE LA MASSIMA EFFICIENZA, EFFICACIA E TRASPARENZA DELL’AZIONE AMMINISTRATIVA E RAFFORZARE IL RUOLO DELL’AUTORITÀ NELL’AMBITO DELLE ISTITUZIONI NAZIONALI E SOVRANAZIONALI		
OBIETTIVO ANNUALE 5.3.	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
Aggiornamento ed efficientamento dei sistemi di acquisizione e di gestione dei dati e di analisi delle informazioni al fine di assicurare un’efficace azione amministrativa, anche nelle nuove funzioni attribuite all’Autorità	primo semestre: ex SES secondo semestre: DSR	100 % (completato)

Per realizzare l’obiettivo annuale concernente l’aggiornamento ed efficientamento dei sistemi di acquisizione e di gestione dei dati e di analisi delle informazioni, per assicurare un’efficace azione amministrativa anche nelle nuove funzioni attribuite all’Autorità, sono state completate le attività volte all’**aggiornamento e modifica dell’Informativa economica di sistema (IES)**, mediante l’approvazione della delibera n. 161/21/CONS del 12 maggio 2021. Tali modifiche rispondono, in primo luogo, alla necessità, di adeguare la IES al fine di consentire l’esercizio delle nuove competenze attribuite all’Autorità dalla legge 30 dicembre 2020, n. 178, riguardo all’efficace applicazione del regolamento (UE) 2019/1150. In secondo luogo, le modifiche introdotte rispecchiano l’intento di potenziare ulteriormente lo strumento della IES, implementando soluzioni più efficienti sotto il profilo della economicità dell’azione amministrativa e più funzionali sotto il profilo informatico.

Inoltre, è stato portato a termine l'obiettivo dell'ingresso nel SISTAN³²: l'Autorità è ora inserita nell'elenco delle amministrazioni pubbliche facenti parte del SISTAN (D.P.C.M. del 28.01.2021).

Da ultimo, l'Autorità ha proceduto alla **revisione degli strumenti di *better regulation* (AIR; VIR)**: in particolare, sono stati definiti i criteri sostanziali e procedurali per lo svolgimento dell'analisi di impatto della regolamentazione attraverso l'adozione di apposite linee guida (delibera n. 211/21/CONS del 24 giugno 2021).

OBIETTIVO STRATEGICO 5		
ASSICURARE LA MASSIMA EFFICIENZA, EFFICACIA E TRASPARENZA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA E RAFFORZARE IL RUOLO DELL'AUTORITÀ NELL'AMBITO DELLE ISTITUZIONI NAZIONALI E SOVRANAZIONALI		
OBIETTIVO ANNUALE 5.4.	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
Accessibilità del Registro degli Operatori di Comunicazione al pubblico, in modo da garantire a tutti gli interessati la piena conoscenza dei dati inerenti agli assetti proprietari di ogni impresa, in tutti i settori governati dall'Autorità	primo semestre: ex SIR secondo semestre: DSM per vigilanza ex art. 41 TUSMAR SEG – Ufficio Corecom e coordinamento ispettivo per vigilanza call center; piano formazione CORECOM; Accordo quadro CORECOM DSR per le restanti attività	Tra il 50 % (in corso) e il 100 % (completato)

Al fine di realizzare l'obiettivo annuale concernente l'accessibilità del Registro degli Operatori di Comunicazione al pubblico, in modo da garantire a tutti gli interessati la piena conoscenza dei dati inerenti agli assetti proprietari di ogni impresa, in tutti i settori governati dall'Autorità, l'Autorità ha svolto, nell'anno 2021, molteplici attività, di seguito sintetizzate.

³² Il Sistema statistico nazionale (Sistan) - istituito dal decreto legislativo n. 322 del 1989 - è la rete di soggetti pubblici e privati che fornisce al Paese e agli organismi internazionali l'informazione statistica ufficiale.

In particolare, l'Autorità ha svolto le attività di **vigilanza nei confronti delle amministrazioni pubbliche che hanno omesso la comunicazione di cui all'articolo 49, comma 3 del TUSMA³³**, nonché le attività di vigilanza in ordine al rispetto delle previsioni di cui all'articolo 49, comma 1 del TUSMA³⁴, in ordine alle quote d'obbligo in materia di quotidiani e/o periodici e in materia di radio e/o tv locali.

Nel corso del 2021, nell'ambito delle attività di **verifica sulle imprese editrici richiedenti i contributi all'editoria ai sensi del decreto legislativo n. 70 del 2017**, sono state completate tutte le verifiche relative al contributo a sostegno dell'editoria speciale periodica per non vedenti e ipovedenti e al contributo a sostegno dei periodici editi in Italia e diffusi prevalentemente all'estero.

Sono state completate, inoltre, le attività inerenti alla **revisione del Regolamento ROC di cui alla delibera n. 666/08/CONS** e alla **individuazione dei nuovi requisiti funzionali del sistema informativo del R.O.C.**, al fine di consentire l'accessibilità di tutte le informazioni in esso contenute.

Con riferimento alle attività relative all'**aggiornamento del "Catasto delle frequenze"**, sono state svolte le verifiche sui dati relativi agli impianti trasmettenti su frequenze terrestri del servizio di radiodiffusione sonora in tecnica analogica e digitale e televisiva in tecnica digitale; inoltre, è stato pubblicato sul sito *web* dell'Autorità – Sezione Registro operatori di comunicazione – un Avviso pubblico con la finalità di partecipare, a tutti i soggetti coinvolti, modalità e termini di aggiornamento del Catasto delle Frequenze e del Registro degli Operatori di Comunicazione.

³³ Ai sensi del previgente articolo 41, comma 3 del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177, recante “*Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici*” (c.d. TUSMAR), “*Le amministrazioni pubbliche e gli enti pubblici anche economici sono tenuti a dare comunicazione all'Autorità delle somme impegnate per l'acquisto, ai fini di pubblicità istituzionale, di spazi sui mezzi di comunicazione di massa. L'Autorità, anche attraverso i Comitati regionali per le comunicazioni, vigila sulla diffusione della comunicazione pubblica a carattere pubblicitario sui diversi mezzi di comunicazione di massa. Ai fini dell'attuazione delle disposizioni di cui ai commi 1 e 2 nonché al presente comma, le amministrazioni pubbliche o gli enti pubblici anche economici nominano un responsabile del procedimento che, in caso di mancata osservanza delle disposizioni stesse e salvo il caso di non attuazione per motivi a lui non imputabili, è soggetto alla sanzione amministrativa del pagamento di una somma da un minimo di 1.040 euro a un massimo di 5.200 euro. Competente all'accertamento, alla contestazione e all'applicazione della sanzione è l'Autorità. Si applicano le disposizioni contenute nel Capo I, sezioni I e II, della legge 24 novembre 1981, n. 689*”.

³⁴ Ai sensi del previgente articolo 41, comma 1 del TUSMAR, “*Le somme che le amministrazioni pubbliche o gli enti pubblici anche economici destinano, per fini di comunicazione istituzionale, all'acquisto di spazi sui mezzi di comunicazione di massa, devono risultare complessivamente impegnate, sulla competenza di ciascun esercizio finanziario, per almeno il 15 per cento a favore dell'emittenza privata televisiva locale e radiofonica locale operante nei territori dei Paesi membri dell'Unione europea e per almeno il 50 per cento a favore dei giornali quotidiani e periodici*”. Il successivo comma 2 precisa che “*Le somme di cui al comma 1 sono quelle destinate alle spese per acquisto di spazi pubblicitari, esclusi gli oneri relativi alla loro realizzazione*”.

Sempre nell’ambito dell’obiettivo annuale in oggetto, nel corso del 2021 sono state svolte 6 ispezioni **nei confronti di operatori economici esercenti l’attività di *call center***, con il supporto del Nucleo Speciale Beni e Servizi della Guardia di Finanza, che, ad esito delle analisi svolte, hanno portato all’avvio di 3 procedimenti sanzionatori per la mancata iscrizione al ROC ovvero per non aver inviato le comunicazioni di variazione al Registro per l’aggiornamento delle numerazioni telefoniche nazionali utilizzate per i servizi di *call center*.

Con riferimento al **Piano di formazione Corecom**, successivamente alla presentazione ufficiale del Piano, avvenuta il 3 maggio 2021, hanno avuto inizio gli incontri di formazione in modalità *webinar*. Complessivamente, il Piano prevedeva lo svolgimento, nel 2021, di 14 incontri. Gli incontri di formazione - svolti in collaborazione con la Fondazione Ugo Bordoni – hanno riguardato diverse tematiche; come di consueto, delle iniziative di formazione hanno potuto beneficiare anche i dipendenti dell’Autorità e rappresentanti della Guardia di Finanza e della Polizia di Stato.

Infine, con riguardo alla modifica del Regolamento relativo alla definizione delle materie di competenza dell’Autorità delegabili ai Comitati Regionali per le Comunicazioni³⁵, e alla stipula del **nuovo Accordo Quadro e delle Convenzioni con i Corecom**, a seguito della richiesta della Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e della Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, l’Accordo vigente (in scadenza il 31 dicembre p.v.), è stato prorogato fino al dicembre 2022 (delibera n. 374/21/CONS del 18 novembre 2021).

L’Autorità, inoltre, ha concordato con la proposta delle Conferenze di istituire un Tavolo tecnico congiunto “Autorità – Conferenze”, al fine di elaborare, auspicabilmente entro giugno 2022, il nuovo testo di Accordo Quadro.

³⁵ Delibera n. 53/99/CONS del 28 aprile 1999.

OBIETTIVO STRATEGICO 5

ASSICURARE LA MASSIMA EFFICIENZA, EFFICACIA E TRASPARENZA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA E RAFFORZARE IL RUOLO DELL'AUTORITÀ NELL'AMBITO DELLE ISTITUZIONI NAZIONALI E SOVRANAZIONALI

OBIETTIVO ANNUALE 5.5.	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
Efficientamento e razionalizzazione del sistema dei controlli interni e delle misure in materia di trasparenza	primo semestre: SCI/RPCT	100 % (completato)
	secondo semestre: SCI/RPCT	

L'obiettivo concernente l'efficientamento e la razionalizzazione del sistema dei controlli interni e delle misure in materia di trasparenza, è stato pienamente realizzato nel corso del 2021.

Innanzitutto, sono state concluse le attività di **semplificazione e razionalizzazione delle procedure interne sui controlli**, programmate per l'anno di riferimento, mediante l'introduzione di specifici interventi in materia di controllo di gestione e trasparenza. Ciò al fine, da un lato, di efficientare e potenziare le attività di controllo e, dall'altro, di ridurre gli oneri a carico delle strutture. Le misure hanno riguardato, innanzitutto, le attività connesse alla rilevazione dei tempi procedurali, inerenti sia al controllo di gestione sia alla trasparenza: in particolare, sono state elaborate proposte di efficientamento del sistema SIA per l'acquisizione, da parte degli uffici, dei relativi dati, tenuto anche conto della recente normativa in materia, la quale prevede la pubblicazione dei soli procedimenti di maggiore impatto³⁶. Per quanto riguarda il controllo di gestione, sono state razionalizzate le procedure concernenti l'acquisizione dei dati concernenti i provvedimenti adottati dal Consiglio, riducendo, nel contempo, gli adempimenti a carico delle strutture. Infine, sono state concluse le attività di revisione delle macrocategorie dei provvedimenti dell'Autorità oggetto del controllo di gestione: con tale innovazione, le procedure di monitoraggio – e le richieste alle strutture - sono state rese uniformi e omogenee per tutte le unità organizzative dell'Autorità.

³⁶ L'articolo 2, comma 4 -bis della legge 241 del 1990, come introdotto dal dl 76/2020, convertito in legge n. 120/2020, prevede che "Le pubbliche amministrazioni misurano e pubblicano nel proprio sito internet istituzionale, nella sezione "Amministrazione trasparente", i tempi effettivi di conclusione dei procedimenti amministrativi di maggiore impatto per i cittadini e per le imprese, comparandoli con i termini previsti dalla normativa vigente. Con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri, su proposta del Ministro per la pubblica amministrazione, previa intesa in Conferenza unificata di cui all'articolo 8 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, sono definiti modalità e criteri di misurazione dei tempi effettivi di conclusione dei procedimenti, nonché le ulteriori modalità di pubblicazione di cui al primo periodo".

Inoltre, l'obiettivo in oggetto è stato completato con la realizzazione dell'attività – programmata dal Responsabile per la prevenzione della corruzione e la trasparenza – di **aggiornamento del Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza**, in ottica di razionalizzazione ed efficientamento delle misure anticorruzione. Nel 2021, in particolare, è stato definito lo schema di PTPCT 2022-2024, che include la mappatura dei rischi corruttivi e l'individuazione delle misure di prevenzione della corruzione.

Infine, al fine di realizzare l'obiettivo in esame, l'Autorità ha provveduto – anche attraverso le attività del gruppo di lavoro incaricato della progettazione del nuovo sito *web* dell'Autorità³⁷ – all'**aggiornamento della raccolta sistematica della normativa primaria** relativa ai quattro settori di intervento dell'Autorità, consultabile nella sezione del sito istituzionale “*Autorità trasparente*”.

OBIETTIVO STRATEGICO 5		
ASSICURARE LA MASSIMA EFFICIENZA, EFFICACIA E TRASPARENZA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA E RAFFORZARE IL RUOLO DELL'AUTORITÀ NELL'AMBITO DELLE ISTITUZIONI NAZIONALI E SOVRANAZIONALI		
OBIETTIVO ANNUALE 5.6.	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
Adeguamento dell'organico, in termini di dotazione e competenze, alle esigenze derivanti dall'attribuzione all'Autorità di nuove competenze e introduzione di strumenti di flessibilità organizzativa	primo semestre: SRU secondo semestre: SRU	Tra il 50 % (in corso) e il 75 % (avanzato)

Con riferimento all'obiettivo concernente l'adeguamento dell'organico, in termini di dotazione e competenze, alle esigenze derivanti dall'attribuzione all'Autorità di nuovi compiti e dall'introduzione di strumenti di flessibilità organizzativa, si è proceduto ad una ricognizione dei profili presenti in Autorità in vista del piano di assegnazione definitivo del personale alle singole strutture, da cui è emersa l'esigenza di assumere funzionari con profili senior di area giuridica ed economica con comprovata esperienza nelle specifiche materie dell'Autorità. Contestualmente - in applicazione delle previsioni della Convenzione quadro sulle procedure concorsuali pubbliche del 9 marzo 2015 - si è proceduto ad avviare il previsto interpello volto alla definizione delle procedure

³⁷ Gruppo di lavoro istituito con determina n. 6/21/SG.

concorsuali afferenti ai profili individuati. Inoltre, sono state avviate le procedure per l'introduzione di una disciplina per il lavoro da remoto in linea con la regolamentazione dell'istituto già in vigore presso le altre Autorità indipendenti.

OBIETTIVO STRATEGICO 6		
REALIZZARE LA SEMPLIFICAZIONE E RAZIONALIZZAZIONE DEL QUADRO NORMATIVO E REGOLAMENTARE DELL'AUTORITÀ, A VANTAGGIO DEGLI UTENTI, DEL MERCATO E DELL'EFFICIENZA INTERNA		
OBIETTIVO ANNUALE 6.1.	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
Ricognizione dei provvedimenti contenenti disposizioni non più produttive di effetti e/o invalide, nonché avvio dell'attività propedeutica alla redazione di "testi coordinati" e "testi unici" dei regolamenti dell'Autorità nei diversi settori di competenza, al fine di assicurare la certezza e la massima conoscibilità del quadro regolamentare vigente	primo semestre: SGI secondo semestre: SGI	100 % (completato)

L'obiettivo annuale, relativo alla ricognizione dei provvedimenti contenenti disposizioni non più produttive di effetti e/o invalide, nonché l'avvio dell'attività propedeutica alla redazione di "testi coordinati" e "testi unici" dei regolamenti dell'Autorità nei diversi settori di competenza, al fine di assicurare la certezza e la massima conoscibilità del quadro regolamentare vigente, è stato realizzato nell'anno 2021 attraverso lo svolgimento delle seguenti attività.

In primo luogo, nel 2021 sono state predisposte le proposte del Testo coordinato del *“Regolamento concernente il trattamento giuridico ed economico del personale dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”* e del Testo coordinato del *“Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”*. Ciascun testo consolida, in un'unica fonte di cognizione, tutte le modifiche intervenute a partire dal 1998 sino al 2021. In secondo luogo, sono state completate le attività di ricognizione delle aree di regolamentazione in cui si rende opportuna l'adozione di testi coordinati e/o unici.

OBIETTIVO STRATEGICO 6		
REALIZZARE LA SEMPLIFICAZIONE E RAZIONALIZZAZIONE DEL QUADRO NORMATIVO E REGOLAMENTARE DELL'AUTORITÀ, A VANTAGGIO DEGLI UTENTI, DEL MERCATO E DELL'EFFICIENZA INTERNA		
OBIETTIVO ANNUALE 6.2.	Struttura responsabile	Livello di raggiungimento
Revisione, in ottica di razionalizzazione e semplificazione, delle misure di attuazione delle modalità di calcolo e versamento del contributo dovuto all'Autorità dai soggetti operanti nei mercati di competenza sulla base del meccanismo di c.d. autofinanziamento previsto dalla c.d. Legge finanziaria 2006	primo semestre: SPB secondo semestre: SPF	100 % (completato)

Nel 2021, è stato pienamente realizzato l'obiettivo relativo alla revisione, in ottica di razionalizzazione e semplificazione, delle misure di attuazione delle modalità di calcolo e versamento del contributo dovuto all'Autorità, attraverso l'approvazione delle delibere sul contributo 2022³⁸ che definiscono il **regolamento "unico" per il versamento del contributo da parte di ciascun settore**. L'approvazione del regolamento unico ha semplificato l'iter amministrativo (rendendo superflua l'adozione della delibera di approvazione del modello e delle istruzioni), e ha consentito di anticipare la data del versamento del contributo al 1° marzo 2022

3.3. Le criticità e le opportunità

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

Si deve evidenziare, inoltre, che nonostante le competenze attribuite all'Autorità siano state, negli anni, progressivamente ampliate rispetto al nucleo originario di compiti alla stessa assegnati dalla legge, nel periodo di riferimento la pianta organica dell'Autorità è rimasta pressoché invariata.

³⁸ Delibera 376/21/CONS per le Comunicazioni elettroniche (CE); 2) Delibera 377/21/CONS per i Servizi Media (SM); 3) Delibera 378/21/CONS per i Servizi Postali (SP); 4) Delibera 379/21/CONS settore dei servizi di intermediazione online e dei motori di ricerca online (PtoB); 5) Delibera 380/21/CONS per i Diritti sportivi (DS).

3.4. Obiettivi individuali

Nell'anno 2021, l'assegnazione degli obiettivi individuali è stata realizzata mediante l'individuazione di specifici compiti a ciascun dipendente.

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

Sono state, pertanto, portate a compimento le procedure interne atte all'erogazione dell'indennità incentivante individuale per l'anno 2021 (c.d. premio di valutazione).

In particolare, con Comunicazione di servizio n. 1/22/SRU recante “*Indennità incentivante individuale – premio di valutazione – anno 2021*”, sono stati resi noti ai dipendenti i termini e le modalità di compilazione delle schede individuali riassuntive delle attività svolte, al fine di procedere alla valutazione delle prestazioni rese per l'anno 2021 in attuazione dei compiti assegnati, a ciascun dipendente, dal Responsabile della Struttura di appartenenza.

4. Risorse, efficienza ed economicità

L'Autorità è, da sempre, particolarmente attenta al tema dell'efficienza, dell'efficacia e della trasparenza dell'azione e della organizzazione amministrativa interna.

Nel 2021, l'Autorità ha continuato a sviluppare il percorso di modernizzazione dei processi e dei sistemi informativi, di dematerializzazione dei flussi e reingegnerizzazione dei processi che li alimentano, tramite il **progetto di Trasformazione Digitale** avviato fin dal 2017. L'emergenza epidemiologica ha ulteriormente accelerato la spinta verso la digitalizzazione dei processi con l'attuazione, in tempi rapidi, di diverse misure di carattere tecnico, logistico ed organizzativo, volte a garantire la continuità, l'efficienza e l'efficacia dell'attività amministrativa.

Il Progetto di trasformazione digitale dell'Autorità, si sviluppa in tre linee di intervento:

- 1) Piattaforma SIA per la digitalizzazione dei “processi interni” avviato nel 2017;
- 2) Piattaforma SIA2 per la digitalizzazione dei “processi esterni” e la gestione delle banche dati avviato nel 2019;

3) Piano della sicurezza ICT avviato nel 2020.

Il progetto di Trasformazione Digitale è finalizzato, in primo luogo, alla realizzazione di un “Sistema Informativo dell’Autorità” (c.d. SIA), moderno e in grado di ottimizzare e integrare i processi interni ed esterni dell’Amministrazione, per gestire in maniera efficiente e trasparente i processi di lavoro e migliorare la gestione dei dati, garantendone sicurezza e trasparenza. Nel corso del 2021, le funzionalità del SIA sono state ulteriormente estese.

La seconda fase del processo di Trasformazione Digitale (progetto SIA2), riguarda l’evoluzione del sistema informativo integrato dell’Autorità verso la creazione di una banca dati anagrafica unica dei soggetti giuridici, fondata su un sistema di *Master Data Management*. Perno del progetto è il tema dell’interoperabilità con altri sistemi informativi, sia interni che esterni all’Autorità, al fine di agevolare la condivisione delle informazioni in possesso alla PA e disporre di dati sempre certificati, consistenti e aggiornati. Nell’ambito del progetto SIA2 rientra anche il Portale dei servizi *online*, che costituirà un punto di accesso telematico unico ai servizi digitali erogati dall’Autorità a cittadini e imprese.

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

Sempre al fine di rafforzare l’efficienza e la trasparenza dei processi interni, fin dal 2017 è stato istituito in Autorità una struttura istituzionalmente preposta alle attività di controllo interno (Servizio sistema dei controlli interni). È stato, dunque, implementato un compiuto sistema di controllo strategico, al fine di verificare l’effettiva realizzazione degli obiettivi pianificati dall’Autorità. Inoltre, l’Autorità ha rafforzato il sistema di controllo di gestione, in modo da orientare, previa definizione dei diversi processi necessari al conseguimento dei compiti istituzionali dell’Autorità, l’azione dell’amministrazione verso obiettivi di efficienza e riduzione dei costi.

Nell’ambito del Servizio dei controlli interni, inoltre, opera il **Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza**, istituito ai sensi dell’articolo 1, comma 7, della legge n. 190/2012.

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

Con riferimento alle entrate relative all'esercizio 2021, l'Autorità, con delibera n. 616/20/CONS del 19 novembre 2020, recante *“Misura e modalità di versamento del contributo dovuto per l'anno 2021 dei soggetti che operano nel settore delle comunicazioni elettroniche e dei servizi media”*, ha previsto una aliquota differenziata per settore di attività, fissando la contribuzione nella misura pari, rispettivamente, all'1,30 per mille dei ricavi a carico degli operatori del settore delle comunicazioni elettroniche e all'1,90 per mille dei ricavi a carico degli operatori dei servizi *media*.

Con riferimento al contributo dovuto dai fornitori dei servizi postali, con delibera n. 617/20/CONS del 19 novembre 2020, recante *“Misura e modalità di versamento del contributo dovuto per l'anno 2021 dei soggetti che operano nel settore dei servizi postali”*, l'Autorità ha fissato l'aliquota contributiva nella misura dell'1,35 per mille.

Con delibera 593/20/CONS dell'11 novembre 2020, recante *“Misura e modalità di versamento del contributo annuo dovuto dagli organizzatori delle competizioni per la commercializzazione dei diritti audiovisivi sportivi ai sensi dell'articolo 29 del decreto legislativo 9 gennaio 2008, n. 9 per l'anno 2020 (Stagione sportiva 2019/2020)”*, l'Autorità ha previsto a carico degli organizzatori delle competizioni sportive un contributo pari allo 0,490 per mille dei ricavi derivanti dalla commercializzazione dei diritti audiovisivi sportivi conseguiti in riferimento alla stagione sportiva 2019/2020.

La più importante fonte di contribuzione, rappresentata dalle entrate derivanti dai contributi degli operatori delle comunicazioni elettroniche e dei servizi media, determina l'84% delle entrate correnti totali. Le entrate attese dagli operatori del settore postale rappresentano il 13,2% delle entrate correnti. Il contributo dovuto dagli organizzatori delle competizioni sportive per la commercializzazione dei diritti audiovisivi e quello derivante da corrispettivi per autorizzazioni satellitari ex delibera 405/02/CONS incidono per circa lo 0,7 % sul totale delle entrate correnti, mentre altre entrate non contributive, relative a recuperi, rimborsi, interessi, ecc., incidono per circa il 2% del totale.

Con la seconda variazione al bilancio - approvata con Delibera n. 392/21/CONS del 1 dicembre 2021 - è stato iscritto un nuovo capitolo in entrata relativo al *“contributo dei fornitori di servizi di intermediazione online e di motori di ricerca online”*. L'Autorità, con Delibera n. 368/21/CONS di ratifica del provvedimento presidenziale n.

14/21/PRES, recante “*Misura e modalità di versamento del contributo dovuto all’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per l’anno 2021 dai soggetti che operano nel settore dei servizi di intermediazione online e dei motori di ricerca online*”, nel mese di novembre 2021 ha fissato la relativa aliquota contributiva pari all’1,5 per mille dei ricavi realizzati nell’esercizio finanziario 2020, a seguito della vendita di servizi di intermediazione *on-line* e della fornitura dei motori di ricerca *on-line*, da versare entro il 15 dicembre 2021. Al 31 dicembre 2021, il relativo contributo risulta accertato per un importo pari a €/migl 845.

Nessun trasferimento statale è stato previsto nell’esercizio 2021.

Le spese complessivamente stimate nel bilancio di previsione 2021 ammontavano a € 84,105 milioni e risultavano determinate per € 77,852 milioni da spese correnti e per € 6,252 milioni da spese in conto capitale. Tali previsioni sono state successivamente modificate con la prima variazione al bilancio - approvata con Delibera n. 236/21/CONS del 22 luglio 2021 - che ha determinato, tra l’altro, una modifica alle previsioni di spesa come di seguito indicate: le spese complessivamente stimate per il 2021 ammontano a € 84,405 milioni e risultano determinate per € 78,153 milioni da spese correnti e per € 6,252 milioni da spese in conto capitale.

Per approfondimenti sul rendiconto della gestione 2021, si rimanda ai rilevanti atti contabili disponibili sul sito istituzionale.

5. Pari opportunità

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

In questa direzione, l’Autorità è risultata – con riferimento all’anno 2021 - attenta alla scrupolosa osservanza dell’obiettivo suddetto in quanto ha agevolato, in favore dei propri dipendenti, senza alcuna discriminazione di sorta, la fruizione degli istituti riconosciuti dalla legge in ausilio alle loro esigenze personali e familiari, applicando il principio delle pari opportunità con ogni misura a sua disposizione (celerità nei provvedimenti, attenzione alle novità normative in materia, applicazione del *favor laboratoris*).

Nella tabella che segue (*Tabella 3*), si illustra la **distribuzione del personale di ruolo dell'Autorità al 31 dicembre 2021 distinto per qualifica e per genere**. Il numero totale dei dipendenti risulta essere equamente distribuito tra uomini e donne. Per quanto concerne la qualifica dirigenziale, le donne dirigenti sono 12 e gli uomini 19.

Tabella 3 - Personale in servizio presso l'Autorità al 31/12/2021 distinto per qualifica e genere

	31/12/2021		
	U	D	Tot
Personale dirigente	19	12	31
Personale non dirigente	141	151	292
Totale	160	163	323

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

Nel 2020, al fine di fronteggiare l'emergenza epidemiologica da Covid-19, l'Autorità ha fatto ricorso allo strumento del lavoro a distanza, senza accordi individuali, previsto dall'articolo 87 del decreto legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 27 del 24 aprile 2020, recante misure straordinarie in materia di lavoro agile per il pubblico impiego. Nel corso del 2021, stante il perdurare dell'emergenza epidemiologica, l'Autorità ha consentito, a tutto il personale dipendente e compatibilmente con le mansioni svolte, il ricorso al lavoro a distanza senza accordi individuali. Nel contempo, l'Autorità ha proceduto ad aggiornare, con la collaborazione del Responsabile del servizio di prevenzione e protezione e la condivisione dei due Medici competenti, il Protocollo di Regolamentazione già elaborato nel luglio 2020³⁹. Sono state, inoltre, adottate misure intese a garantire la salubrità degli

³⁹ Il nuovo Protocollo di Regolamentazione costituisce una guida operativa esaustiva volta a fronteggiare il contagio da coronavirus prendendo in considerazione tutte le attività di contrasto adottate all'interno di Agcom sin dall'inizio dell'epidemia, nonché i corretti comportamenti da tenere nei luoghi di lavoro. Si è, inoltre, prestata particolare attenzione nel definire dettagliatamente le procedure da attivare in situazioni di emergenza correlate all'individuazione di casi positivi al COVID-19 ed alla gestione dei rientri in servizio a valle della negativizzazione dei test.

ambienti, in applicazione delle disposizioni legislative e secondo le indicazioni dell'Istituto Superiore di Sanità. Tali misure hanno riguardato, tra l'altro, la sanificazione completa e periodica delle sedi di lavoro, la fornitura di dispositivi di protezione, la misurazione della temperatura corporea all'ingresso degli uffici. A completamento delle azioni preventive, l'Autorità ha organizzato, con periodicità settimanale, campagne di tamponi antigenici rapidi per il personale che svolge il lavoro in presenza.

Con riferimento agli istituti giuridici dei **congedi parentali, malattie del bambino, riposi giornalieri per allattamento, part time**, le tabelle che seguono illustrano il numero di ore fruiti, nel corso dell'anno 2021, dai dipendenti dell'Autorità (separati per sesso) .

Tabella 4 - Dipendenti che hanno fruito di permessi per congedi parentali nel 2021

	UOMINI	DONNE
Numero di dipendenti fruitori	11	16
Numero di ore fruiti	573,45	838,45

Tabella 5 - Dipendenti che hanno fruito di permessi per malattia del bambino nel 2021

	UOMINI	DONNE
Numero di dipendenti fruitori	4	12
Numero di ore fruiti	75	1302,30

Tabella 6 - Dipendenti che hanno fruito di riposi giornalieri per allattamento nel 2021

	UOMINI	DONNE
Numero di dipendenti fruitori	0	9
Numero di ore fruiti	0	1221

Tabella 7 - Dipendenti che hanno fruito del part time nel 2021

	UOMINI	DONNE
Numero di dipendenti fruitori	0	4
Numero di ore fruiti	0	1741

Tabella 8 - Numero di dipendenti assunti in qualità di categorie protette nel 2021

	UOMINI	DONNE
Numero di dipendenti fruitori	0	0