

Le scelte dei consumatori

Gli utenti beneficiano nel mondo *online* di nuovi strumenti per soddisfare i bisogni di comunicazione e di informazione. Si affermano, quindi, nuove abitudini di consumo e cresce il grado di sostituzione tra i tradizionali servizi voce, video e testuali e i servizi ibridi e innovativi resi disponibili sulle piattaforme accessibili in internet. I consumi di servizi e prodotti classici quali le chiamate vocali su rete commutata, il palinsesto lineare *free-to-air*, la copia cartacea di quotidiani e periodici, la posta ordinaria risultano in flessione. D'altra parte, gli individui utilizzano, in misura sempre maggiore, internet sia per effettuare comunicazioni personali sia per informarsi: cresce il grado di utilizzo di servizi quali gli *instant message* e le chiamate VoIP *unmanaged*, aumenta il numero di minuti trascorsi *online* dalle persone, nonché gli utilizzatori abituali di siti di video e informazione *online* (cfr. cap. 1.1.2 e 1.1.3).

Le risposte dei regolatori

La regolazione risponde alle novità registrate nelle tecnologie, nei mercati e nella forme sociali di comunicazione predisponendo nuove norme a presidio dei meccanismi concorrenziali e tecnici che orientano il funzionamento dell'ecosistema digitale e connesso. La Commissione europea, nel settembre 2013, ha sottolineato che quando abilitato, l'ecosistema digitale cresce rapidamente e crea posti di lavoro, stimola l'innovazione e le attività commerciali nel tessuto economico, attraverso innalzamenti della produttività, dell'efficienza e dei ricavi. L'OCSE ha evidenziato in più occasioni, nell'ultimo anno, il contributo apportato dalle regolazione delle comunicazioni elettroniche nel rafforzare i processi concorrenziali e gli strumenti di tutela dei consumatori nei singoli mercati e, in generale, nel sostenere lo sviluppo dell'intero sistema produttivo, che dipende in misura crescente dai servizi a banda larga e ultra-larga. L'ITU ha ragionato sui processi di riforma in atto nelle telecomunicazioni partendo dall'analisi dei fabbisogni derivanti da un mondo "iperconnesso", in cui la crescente disponibilità di reti a banda larga e la diffusione di applicazioni e dispositivi mobili abilitano modelli di consumo dei servizi digitali fondati sul binomio *anywhere-anytime* (cfr. cap. 1.2).

- aggiornamento dell'apparato normativo vigente;

Più in generale, l'anno trascorso è stato caratterizzato da numerose iniziative in ambito europeo, con interventi e proposte destinati a incidere sugli strumenti e sulle modalità di intervento regolamentare nei settori di competenza dell'Autorità: vale qui richiamare la riflessione sull'adeguatezza e sulle prospettive di riforma del quadro normativo europeo delle comunicazioni elettroniche e, in particolare, la proposta di regolamento recante misure riguardanti il mercato unico europeo delle comunicazioni elettroniche (c.d. pacchetto "*Connected Continent*"), adottata dalla Commissione europea nel settembre scorso e attualmente al vaglio di Parlamento e Consiglio dell'Unione europea nell'ambito del processo legislativo di co-decisione (cfr. par. 4.1.1).

In quest'ottica, la riflessione - da tempo avviata e di piena attualità - si sofferma sull'impatto che i processi innovativi dettati dall'ecosistema di internet producono sul tessuto economico e produttivo e, di riflesso, sul quadro normativo e regolamentare; in questo contesto, evolve il ruolo del *policy maker*.

La percezione diffusa è che sia in via di evoluzione un percorso regolamentare che - a grandi linee - è consistito dapprima nell'apertura dei mercati e nell'adozione di misure che hanno rimosso vincoli amministrativi e strutturali per favorire l'ingresso di nuove imprese; successivamente, in azioni che hanno agevolato la concorrenza tra le imprese del settore e preservato pari opportunità (*level playing field*) agli *stakeholder*, in mercati composti da numerosi operatori e da clienti pronti a cambiare fornitore al fine di trarre vantaggio dall'offerta più appropriata ai rispettivi profili di consumo (c.d. mercato di sostituzione). Sia la fase di apertura dei mercati sia il periodo volto al sostegno della concorrenza sono stati contraddistinti dalla realizzazione di norme a tutela del consumatore e delle imprese che operano nei mercati *retail* avvalendosi dell'infrastruttura dell'*incumbent*.

Allo stato attuale e in prospettiva, restano ferme le esigenze di mantenere l'apparato regolamentare predisposto nell'ottica di massimizzare il benessere dei consumatori, di espandere ulteriormente condizioni concorrenziali sostenibili nel

tempo e di sostenere investimenti efficienti in reti di nuova generazione; e ancora di preservare le libertà di informazione e di espressione, il pluralismo informativo, le diversità culturali e assicurare le dovute protezioni alle fasce deboli, quali i minori, nell'accesso ai servizi e ai contenuti di comunicazione.

Oltre a queste necessità, una rinnovata centralità è assunta dal compito di accompagnare i processi di trasformazione e di convergenza in atto nei mercati delle comunicazioni elettroniche, dei *media* e dei servizi postali, e per questa via contribuire alla crescita economica e sullo sviluppo sociale del Paese. Le analisi e gli orientamenti che emergono nei consessi nazionali ed europei convergono sul fatto che al *policy maker* spetta il compito di dare un contributo all'individuazione di misure idonee a sostenere la concorrenza e a tutela dei diritti, chiavi di volta di ogni azione mirata a elevare la competitività del sistema produttivo, a stimolare la crescita e a generare processi di sviluppo e innovazione. Sono dunque opportuni interventi strumentali al recupero di competitività delle imprese del settore e a tutela dei consumatori di servizi di comunicazione, che agiscono in un contesto di mercato e tecnologico segnato da nuove condizioni tecniche di accesso alle reti e alle informazioni, nonché da un difficile quadro economico, in particolare con riguardo ai mercati italiani (cfr. cap. 2).

- individuazione
di nuove
misure.

In uno scenario siffatto, l'azione del *policy maker* è quindi orientata, altresì, alla promozione dell'innovazione tecnologica, finalizzata ad arricchire il quadro delle risorse disponibili, a innescare nuovi processi produttivi e a favorire l'alfabetizzazione dei cittadini verso la società dell'informazione. La capacità di trasferire innovazione sul mercato è, difatti, uno degli elementi chiave per la crescita economica e lo sviluppo del settore, che assumono valenza strategica nell'attuale momento storico.

In questo solco, l'Autorità, nel corso degli ultimi dodici mesi, ha apprestato diversi interventi, di carattere regolamentare, di vigilanza, controllo e monitoraggio dei mercati, nonché a garanzia delle imprese, dei consumatori e degli utenti di comunicazione. Nuove misure sono intervenute al fine di garantire l'accesso equo e non discriminatorio di tutti gli operatori alle reti, di agevolare la concorrenza e garantire i diritti del consumatore finale nei mercati delle comunicazioni elettroniche (cfr. cap. 3.1). In ordine ai servizi *media*, numerosi interventi si sono succeduti nel tempo quali, a mero scopo esemplificativo, l'adozione del regolamento in materia di tutela del diritto d'autore sulle reti di comunicazione elettronica - che contempera il diritto alla libertà di espressione e di accesso a internet con quello volto a garantire agli autori un'equa remunerazione per la creazione e la circolazione dell'opera dell'ingegno - e l'azione svolta a tutela della *par condicio* durante i periodi di competizione elettorale, protesa a garantire l'equilibrio, l'imparzialità, l'obiettività e la completezza dell'informazione in periodo elettorale e non (cfr. cap. 3.2). Provvedimenti puntuali sono stati declinati nel campo dei servizi postali, con riferimento sia all'attività regolamentare che a quella di vigilanza e tutela degli utenti (cfr. cap. 3.3). È evoluta altresì la collaborazione e gli scambi con le istituzioni nazionali (*in primis* il Parlamento e il Governo, l'Agcm e le altre autorità indipendenti, le università e gli enti di ricerca, la Guardia di finanza e la Polizia postale e delle comunicazioni) e internazionali (dalla Commissione europea all'Ocse, dal Berec all'ERG-P e all'ERG-A), nonché con gli organismi strumentali e ausiliari, quali i Co.re.com. e il Cnu (cfr. cap. 4).

L'attività svolta
dall'Autorità

Si tratta di un'ingente attività che, in prospettiva, si colloca in misura sempre maggiore nell'ambito delle azioni volte a garantire l'insieme dei soggetti delle comunicazioni e a sostenere la concorrenza, e per questa via la crescita, lo sviluppo e l'innovazione.

Le linee di
azione:

A tal fine, una linea d'azione è rappresentata, in primo luogo, dall'esigenza di continuare le attività volte a promuovere la realizzazione di reti di nuova generazione e i processi innovativi nella produzione di servizi e contenuti. In tal senso, la regolazione si trova di fronte alla necessità di contemperare due esigenze: da un lato, incoraggiare investimenti efficienti e sostenibili nelle infrastrutture, promuovendo

- la promozione
degli investimenti
e
dell'innovazione;

	<p>l'innovazione e lo sviluppo di reti e servizi a banda larga; dall'altro, garantire che le innovazioni tecnologiche entrino nel mercato senza produrre effetti distortivi e quindi vigilare affinché le nuove relazioni commerciali sorgano su solide basi concorrenziali. In parallelo, occorre bilanciare due obiettivi temporali: nel lungo periodo, sviluppare una competizione tra operatori infrastrutturati e, nel breve, non scoraggiare altre forme di competizione basate su reti non ancora di nuova generazione.</p>
- la rimozione degli ostacoli all'accesso;	<p>Una seconda linea d'azione s'inscrive nella necessità di proseguire l'opera di rimozione tempestiva degli ostacoli di natura strutturale che si frappongono allo sviluppo dinamico dell'ecosistema digitale. Tali barriere, difatti, rallentano o impediscono l'accesso degli utenti a determinati servizi oppure delle imprese a specifiche risorse di rete, con il risultato, qualora permangano nel tempo, di una riduzione della gamma di servizi a disposizione dei consumatori oppure di investimenti insufficienti nell'installazione di reti a banda larga e ultra larga.</p>
- le asimmetrie informative;	<p>Una terza linea d'azione insiste sull'opportunità di lavorare all'aggiornamento di quegli strumenti predisposti al fine di colmare le asimmetrie informative esistenti tra il regolatore e le imprese regolate, nonché il divario strutturale di conoscenze tra le imprese fornitrici di servizi e gli utenti. Il nuovo contesto di mercato, difatti, registra un notevole incremento nella concorrenza tra piattaforme, imprese e servizi a cui corrisponde un'offerta <i>retail</i> divenuta sempre più articolata, con gli utenti sono esposti ad aggressive politiche commerciali. Si rende pertanto necessario mettere il consumatore sempre più nelle condizioni di svolgere con facilità un'attenta comparazione fra i prezzi, il controllo della qualità dei servizi fruiti e, più in generale, di esercitare in modo sempre più agevole i propri diritti.</p>
- l'adattamento delle regole.	<p>Un'ulteriore linea d'azione consiste, infine, nell'adattare la regolazione ai nuovi scenari evolutivi. Lo sviluppo di un ecosistema multi-rete, multi-prodotto e multi-piattaforma pone il regolatore di fronte a un mondo che ha bisogno di nuove regole per garantire con efficacia, <i>inter alia</i>, la tutela dei minori e delle fasce più deboli e il rispetto del pluralismo (si pensi solo ai risvolti pratici dei nuovi scenari tecnologici sulle tecniche di monitoraggio della programmazione televisiva e radiofonica).</p>
Finalità e sfide	<p>L'insieme di queste azioni è finalizzato a indirizzare i potenziali fallimenti di mercato in grado di rallentare lo sviluppo di una concorrenza effettiva e la piena tutela dell'interesse pubblico. Allo stesso tempo, tali azioni sono ispirate dall'esigenza di apprestare nuovi modelli di intervento che possano coniugare certezza e flessibilità del quadro regolatorio in modo da garantire regole stabili per gli investimenti, ma anche meccanismi di adattamento dinamico ai futuri mutamenti dell'ecosistema digitale che il regolatore è costretto a rincorrere.</p> <p>In tal senso, lo sviluppo della concorrenza impone un continuo miglioramento della qualità della regolazione in ragione della crescente complessità del contesto economico (popolato da un maggior numero di imprese e di soggetti interessati) e del quadro tecnologico (arricchito da nuovi standard e soluzioni tecniche).</p>
I piano operativo	<p>Una sfida aggiuntiva per il regolatore consiste, pertanto, nel garantire, a fronte delle questioni poste dall'attuale fase di sviluppo tecnologico e di mercato, un apparato normativo chiaro e di qualità, che sia mirato, misurato e tempestivo, e frutto di un'attività regolamentare informata – come di consueto – ai principi di proporzionalità e trasparenza dell'azione amministrativa, partecipazione alle decisioni pubbliche e <i>accountability</i> delle decisioni pubbliche.</p> <p>In questo solco, l'Autorità, sulla scorta delle attività svolte negli anni scorsi, ha predisposto un piano operativo che individua le misure e gli interventi concreti e puntuali che si prefigge di realizzare nel prossimo anno allo scopo di rispondere alle questioni poste dall'attuale fase di sviluppo tecnologico e di mercato del settore delle comunicazioni (sopra anticipato e descritto in dettaglio nei successivi capitoli). Il piano prefigura i singoli interventi che si intende realizzare, nell'alveo degli obiettivi generali dettati dal legislatore nazionale ed europeo, al fine di accompagnare i meccanismi della concorrenza, lasciando al mercato e, in ultima istanza, ai consumatori di determinare il successo di una specifica soluzione commerciale.</p>

La pianificazione strategica 2015

In esecuzione del proprio mandato, l'Autorità orienta l'attività regolamentare e di vigilanza nei settori delle comunicazioni elettroniche, del sistema radiotelevisivo, editoriale e dei diritti digitali, nonché, del settore dei servizi postali, al perseguimento di **obiettivi generali** di ampia portata (cfr. tabella 5.1), riconducibili alla normativa nazionale e a quella europea.

Attraverso un approccio per processi, nell'ottica di migliorare l'efficacia della propria azione, l'Agcom traduce annualmente tali obiettivi generali in **obiettivi strategici** (cfr. tabelle 5.2-5.10), ritenuti prioritari in ragione del contesto tecnologico, di mercato e normativo nel quale essa opera, ulteriormente declinati in **obiettivi specifici**, coerenti con i primi e riferiti ai singoli settori di riferimento.

Tale approccio, nel garantire la misurabilità degli obiettivi, consente di valutare precisamente e in modo neutrale il grado di conseguimento dei medesimi, attraverso un monitoraggio continuo nel tempo, concorrendo al miglioramento della qualità della propria azione regolamentare.

Tabella 5.1. Obiettivi generali dell'Autorità

Obiettivi generali
A. Tutelare i consumatori e gli utenti
B. Promuovere la concorrenza nei settori delle comunicazioni elettroniche (B1), dell'audiovisivo (B2) e dei servizi postali (B3)
C. Garantire una efficiente allocazione delle risorse scarse
D. Promuovere lo sviluppo di reti e servizi digitali di comunicazione
E. Promuovere e tutelare il pluralismo e la parità di accesso ai mezzi di informazione
F. Promuovere una cultura della legalità nella fruizione di opere digitali
G. Rendere più efficiente, efficace e trasparente l'azione amministrativa

A. Tutelare i consumatori e gli utenti

L'attività di tutela dell'utenza svolta dall'Autorità in questi anni ha dato origine a un numero considerevole di **strumenti a disposizione dei consumatori**. La sfida del prossimo futuro è quella di rendere tali strumenti ancora più efficaci – adeguandoli alle nuove tecnologie e alle attuali modalità di interazione telematica – e fruibili da un numero sempre maggiore di utenti, tutelando in particolare le fasce di popolazione più deboli e tecnologicamente meno "alfabetizzate".

In questa prospettiva, dunque, si rende opportuna una **semplificazione del quadro regolamentare** – attraverso una codificazione delle numerose disposizioni che si sono stratificate nel corso del tempo – e delle modalità di accesso ai mezzi di tutela, con il ricorso capillare alla gestione *online* delle segnalazioni e dei procedimenti, al fine di **semplificare la procedura di definizione delle controversie tra utenti e operatori**.

Un cenno a parte merita l'aspetto della **trasparenza e comparabilità delle offerte**: in un mercato sempre più competitivo, ancor più forte è l'esigenza di assicurare agli utenti la possibilità di poter cambiare operatore in maniera agevole, sulla base della disponibilità di tutte le informazioni necessarie e quindi di scelte consapevoli. In tale ottica, quindi, l'Autorità proseguirà nello sforzo di fornire ai consumatori **strumenti accessibili per la misurazione delle prestazioni e il confronto tra i servizi offerti dal mercato**.

Attraverso l'istituzione di nuove forme di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti, più snelle e di immediata elaborazione, l'Autorità sarà in grado di monitorare costantemente le tendenze e l'evoluzione del mercato, con la possibilità, quindi, di poter intervenire tempestivamente con *misure correttive* ove necessario.

Nei servizi *media*, in particolare, l'Autorità intende incoraggiare un **maggiore coinvolgimento degli stakeholder**, favorendo forme di autoregolamentazione e incrementando il livello di tutela per i servizi *media* non espressamente disciplinati dalla normativa primaria, anche in questo caso individuando **apposite forme di misurazione del livello di soddisfazione degli utenti**.

Per quanto riguarda il **settore postale**, la previsione di un **servizio universale** comporta la necessità di perseguire la finalità che ne è alla base: garantire la disponibilità di una serie minima di servizi di buona qualità a tutti gli utenti a prezzi accessibili. Per la realizzazione di tale obiettivo occorre prevedere una dettagliata serie di garanzie per gli utenti finali e di obblighi per i fornitori. La loro osservanza dipende da una sempre maggiore e instancabile azione di diffusione di una "*cultura della tutela*" e, al contempo, da un continuo adeguamento delle relative previsioni ai mutamenti normativi, europei e nazionali, frattanto intervenuti. Affinché tale impianto sia efficace occorre dar corso a una costante **attività di vigilanza e di monitoraggio**, rendendo più efficiente l'apparato sanzionatorio anche attraverso un sistema celere e semplice con riguardo agli **indennizzi da corrispondere agli utenti** in caso di disservizi. Particolare attenzione verrà prestata all'ampliamento degli strumenti a **tutela degli utenti disabili**, prevedendo specifiche **modalità di accesso ai servizi, di contatto con gli operatori e di inoltro e gestione dei reclami**.

B. Promuovere la concorrenza

(B1) nel settore delle comunicazioni elettroniche

Il quadro regolatorio che ha accompagnato l'apertura dei mercati dei servizi di comunicazione elettronica necessita di un continuo aggiornamento in relazione alle mutate condizioni di mercato e alla definizione di nuove regole che promuovano il pieno dispiegarsi della concorrenza nel nuovo contesto.

Nel settore delle comunicazioni elettroniche assume particolare rilevanza il completamento, da parte dell'Autorità, dell'impianto regolatorio relativo ai mercati dell'accesso attraverso la previsione di **norme che incentivino gli investimenti in infrastrutture di nuova generazione** da parte di tutti gli operatori, gestendo, al contempo, la fase di transizione dei servizi dalla rete in rame a quella in fibra ottica. Altro aspetto di rilievo è la **definizione di regole efficaci per l'interconnessione e l'accesso**, da parte degli operatori alternativi, ad elementi non replicabili della rete dell'*incumbent*. A tal fine, per garantire il rispetto del principio di non discriminazione anche in un contesto di mercato in rapida evoluzione, l'Autorità procederà ad aggiornare gli **strumenti di controllo volti a impedire pratiche di margin squeeze** (*test di prezzo*) da parte dell'operatore dominante.

Per quanto riguarda i mercati dei servizi di rete mobile, l'Autorità proseguirà l'azione di sostegno allo sviluppo della concorrenza attraverso le analisi dei mercati, monitorando in particolare il ruolo degli operatori virtuali ed eventualmente intervenendo per favorirne lo sviluppo. Verranno messe in atto, tra l'altro, **specifiche analisi sui servizi di comunicazione alternativi** e sull'evoluzione delle dinamiche competitive in questo settore.

L'Autorità, al fine di **migliorare l'efficacia degli strumenti in uso per il controllo dei prezzi**, sempre a garanzia del principio di non discriminazione, proseguirà nell'attività di **semplificazione e razionalizzazione delle modalità di acquisizione e gestione delle informazioni da parte degli operatori**, affinché possa disporre di dati più aderenti alle esigenze operative in materia di *price setting* e di *price control*.

Da ultimo, l'Autorità, al fine di massimizzare l'efficacia e l'efficienza dell'attività amministrativa, definirà un **nuovo regolamento sulle controversie in tema di interconnessione e accesso**.

(B2) nel settore dell'audiovisivo

Anche il quadro regolamentare del settore audiovisivo, al pari di quello delle comunicazioni elettroniche, è sottoposto a un costante aggiornamento dettato dalla rapida evoluzione tecnologica e di mercato in atto. I processi di convergenza impongono la necessità di **semplificare e uniformare la regolamentazione di settore**, indipendentemente dalla piattaforma trasmissiva utilizzata per veicolare i contenuti audiovisivi. In questo senso, l'Autorità si è già dotata di strumenti informativi e conoscitivi per analizzare tale sviluppo, estendendo l'**Informativa Economica di Sistema (Ies) anche a servizi web**, quali *social network* e motori di ricerca, ed in ogni caso a tutto il mondo digitale. Pertanto, saranno implementati e semplificati **nuovi sistemi informatici per l'acquisizione dei dati nei servizi media**. Attraverso tali strumenti l'Autorità vigilerà sull'evoluzione del **Sistema Integrato delle Comunicazioni (Sic)** e delle aree economiche che lo compongono.

L'analisi dei mercati audiovisivi e del Sic proseguirà attraverso un attento monitoraggio volto a verificare eventuali criticità concorrenziali in tutti i segmenti della filiera, sia a monte, nel versante della capacità trasmissiva, sia a valle, nell'offerta di contenuti agli utenti finali.

(B3) nel settore dei servizi postali

Nell'ambito dei servizi postali, l'attività dell'Autorità è finalizzata alla creazione delle condizioni per **un corretto accesso al mercato** e alla definizione di **misure in grado di determinare una generale sostenibilità della fornitura del servizio postale**. L'azione regolamentare e quella di vigilanza dovranno essere orientate a una maggiore apertura del mercato postale e al contenimento degli effetti distorsivi derivanti dall'esperienza monopolistica. In particolare, la tutela della concorrenza nel settore postale necessita di una definizione dettagliata delle condizioni di offerta dei servizi nell'interesse degli operatori concorrenti e degli utenti, nonché di un monitoraggio costante sulla loro osservanza. Analogamente, occorre programmare una valutazione permanente sul rispetto degli **obblighi di trasparenza e di non discriminazione** cui è tenuto l'operatore designato per la fornitura del servizio universale postale (nella definizione delle condizioni di offerta e nella previsione di misure di accesso alla propria rete). Affinché tali interventi siano sempre più efficaci occorre effettuare un continuo coordinamento con il legislatore circa gli **adeguamenti normativi** che via via si rendono necessari per rendere coerente il contesto ordinamentale con gli sviluppi tecnologici del mercato e prevedere una continua armonizzazione con le misure regolamentari adottate in ambito europeo. A tale scopo, va sempre più valorizzato e rafforzato il **coordinamento e lo scambio di informazioni con le altre Autorità di settore** da realizzarsi, in particolare, nell'ambito del pertinente Gruppo dei regolatori europei (**Erg-P**).

C. Garantire una efficiente allocazione delle risorse scarse

Tra i compiti istituzionali dell'Autorità rientra la gestione delle risorse scarse necessarie al funzionamento delle reti di comunicazioni elettroniche, quali le frequenze e le numerazioni.

L'Autorità svolge una costante attività finalizzata a garantire una **gestione efficiente dello spettro** affinché si realizzi la copertura uniforme sul territorio nazionale, attraverso la razionale distribuzione delle risorse tra i diversi soggetti. In merito, assume particolare rilievo l'attività di **coordinamento internazionale**, svolta tramite la partecipazione attiva ai gruppi di coordinamento internazionale e la negoziazione con i Paesi confinanti delle condizioni di utilizzo delle frequenze. Tale compito, attuato in collaborazione con il Ministero dello sviluppo economico, che ne ha la responsabilità primaria, ha tra i suoi principali obiettivi l'utilizzo ottimale e condiviso delle frequenze, minimizzando gli effetti negativi derivanti dalle interferenze con i Paesi confinanti.

L'Autorità è competente, inoltre, all'adozione dei **piani di assegnazione dello spettro radio** nelle bande adibite all'uso per i servizi di comunicazione elettronica. Nell'esercizio di questa funzione potrà **favorire lo sviluppo delle tecnologie avanzate e dei servizi**, valorizzando la **partecipazione ai competenti gruppi di lavoro a livello europeo** che presiedono allo sviluppo delle politiche di gestione dello spettro e all'armonizzazione dell'uso delle bande, conseguendo **un uso sempre più efficiente dello spettro** in quanto risorsa scarsa. In particolare, dovrà essere **potenziata la collaborazione con le altre istituzioni nazionali** con l'obiettivo di ottenere la più ampia disponibilità di risorse da mettere a disposizione dei servizi a larga banda anche mediante **un utilizzo condiviso della risorsa stessa**, in presenza di esigenze concorrenti.

Relativamente alle numerazioni, l'Autorità predispone il **Piano nazionale di numerazione**, mentre il Ministero attribuisce i diritti d'uso ai soggetti autorizzati a fornire servizi di comunicazione elettronica. Attualmente l'Autorità, al fine di consentire una **ottimale gestione di tali risorse scarse**, è impegnata nella **realizzazione di un Data Base Unico (Dbu)** delle numerazioni, della portabilità del numero e della gestione degli *alias*; nel contempo collabora alla **realizzazione di un sistema telematico** volto a condividere le basi dati tra le due istituzioni.

D. Promuovere lo sviluppo di reti e servizi digitali di comunicazione

In un contesto caratterizzato da profonde ed evidenti trasformazioni delle infrastrutture di comunicazione elettronica, definite dall'evoluzione di queste stesse verso una logica di servizi e di reti **Next Generation Network (NGN)**, assume particolare rilievo il compito dell'Agcom di facilitare lo sviluppo delle reti e dei servizi, in quanto consente, da un lato, il massimo beneficio per gli utenti e, dall'altro, la sostenibilità degli investimenti. In tale ambito l'Agcom intende muoversi lungo tre linee direttrici.

La prima prevede il **monitoraggio degli aspetti tecnologici, economici e regolamentari connessi al mondo digitale**, quali la **neutralità della rete**, i servizi emergenti, come il **machine to machine** e le nuove piattaforme diffuse.

La seconda è volta ad agevolare la **diffusione di nuovi servizi**, anche attraverso l'eventuale revisione di norme e regolamenti vigenti e, conseguentemente, di nuovi modelli organizzativi, nonché l'introduzione di nuovi attori nella catena del valore. Il progresso tecnologico permette, infatti, la diffusione massiva di terminali dotati di intelligenza, in grado di scambiare dati su se stessi e di accedere ad informazioni di terze parti, rendendo possibili nuovi scenari applicativi.

Da ultimo, infine, l'Agcom intende contribuire attivamente allo sviluppo dell'**Agenda Digitale** in Italia, sia potenziando l'osservatorio sulle iniziative pubbliche e private di sviluppo di reti a banda larga e ultralarga, sia svolgendo un'azione di coordinamento, attraverso la predisposizione di pareri alle amministrazioni centrali e locali dello Stato che intendono adottare misure di aiuto allo sviluppo di reti a banda larga e ultralarga.

E. Promuovere e tutelare il pluralismo e la parità di accesso ai mezzi di informazione

La **promozione e la tutela del pluralismo**, valore costituzionale insopprimibile e cardine dell'ordinamento, sia nella sua accezione interna (ovvero obbligo di dar voce a tutte o al maggior numero possibile di opinioni, tendenze, correnti di pensiero politiche, sociali e culturali presenti nelle società), che esterna (ovvero possibilità di ingresso nel mercato di pluralità di soggetti, diversi tra di loro e tendenzialmente equivalenti sotto il profilo tecnico ed economico), si risolve in una serie di azioni concrete dirette a favorire l'accesso ai mezzi di informazione, nonché **l'accesso al mercato dei servizi media**. In questo senso, il processo di

convergenza in atto tra le varie piattaforme trasmissive, impone la necessità di **adeguare la regolamentazione** alla nuova realtà di settore e di **semplificare e uniformare** la disciplina esistente in materia di titoli abilitativi, nonché in tema di parità di accesso ai programmi di informazione e comunicazione politica, come la "par condicio".

F. Promuovere una cultura della legalità nella fruizione di opere digitali

La promozione della cultura della legalità nella fruizione di opere digitali è strettamente collegata alle misure volte a limitare le violazioni del diritto d'autore in rete. L'esistenza di una reale offerta legale di opere digitali a cui l'utente può rivolgersi è strumento essenziale di contrasto alla pirateria e ideale complemento dell'azione regolamentare intrapresa dall'Autorità.

Le azioni volte ad incentivare la **diffusione dell'offerta legale** saranno individuate nell'ambito del Comitato tecnico istituito dall'Autorità che vedrà il diretto coinvolgimento degli *stakeholder*. Il confronto tra domanda, offerta e istituzioni rappresenta la sede ideale per agevolare la diffusione di una idea di "sfruttamento" delle opere digitali nel rispetto dell'autonomia privata, grazie alle nuove forme consentite dalla rete, per adottare le opportune attività al fine di informare l'utenza circa la corretta fruizione di tali contenuti, mediante apposite campagne informative e attività di educazione nelle scuole.

Parallelamente, occorrerà **adeguare il sistema di enforcement**, sia nella fase di gestione delle segnalazioni, che nella fase di emanazione delle misure inibitorie, sulla base delle esigenze manifestatesi decorsa la prima fase di applicazione del regolamento.

G. Rendere più efficiente, efficace e trasparente l'azione amministrativa

L'Agcom intende garantire **la massima trasparenza nella gestione delle risorse e la massima efficacia dell'azione amministrativa**. La ricerca della migliore efficienza organizzativa e finanziaria, anche in considerazione del contesto economico generale e delle più recenti politiche di contenimento della spesa, è una delle linee di azione perseguite dall'Autorità.

Il decreto legislativo 31 maggio 2011, n. 91, prevede per le amministrazioni in contabilità finanziaria (tra cui rientra l'Autorità) la necessità di adottare un comune **piano dei conti integrato**, costituito da "conti che rilevano le entrate e le spese in termini di contabilità finanziaria e da conti economico-patrimoniali, redatto secondo comuni criteri di contabilizzazione". La sua introduzione è finalizzata alla realizzazione di uno strumento che, riconducendo i bilanci all'interno di uno schema classificatorio comune a tutte le pubbliche amministrazioni, consenta sia di migliorare la comparabilità dei conti dell'Agcom con le altre pubbliche amministrazioni all'interno del sistema europeo, sia di aumentare la trasparenza dei bilanci nei confronti degli *stakeholder*.

Un'attività amministrativa efficiente, efficace e trasparente richiede, inoltre, la promozione di un coordinamento costante con il Ministero dello sviluppo economico, con gli altri enti e istituzioni di settore, nonché con il Parlamento. In un'ottica di trasparenza e condivisione, particolare attenzione merita il sistema di **condivisione delle informazioni**, in possesso dell'Autorità, con imprese e utenti.

L'Agcom intende assicurare, altresì, **la chiarezza e la semplificazione del quadro regolatorio** (e, con le opportune segnalazioni al Governo, del quadro normativo di riferimento), proseguendo nelle attività volte ad agevolarne la conoscenza da parte dei soggetti interessati e curandone l'aggiornamento.

Appare opportuna anche la promozione di una adeguata informazione circa le forme di tutela predisposte a favore dell'utenza, sia con riguardo alla possibilità di inviare segnalazioni su disservizi, sia in ordine alle procedure predisposte per la definizione *extragiurisdizionale* delle controversie con gli operatori.

L'Agcom, infine, intende sviluppare e applicare una metodologia più puntuale dell'**Analisi di Impatto della Regolazione (Air)** e della **Verifica dell'Impatto della Regolazione (Vir)** sui procedimenti che incidono maggiormente sul mercato.

Tabella 5.2. Obiettivo generale A. Tutelare i consumatori e gli utenti

Obiettivi Strategici	Obiettivi specifici
Semplificare e aggiornare la regolamentazione	<ul style="list-style-type: none"> - Adottando un "<i>Codice dell'utente digitale</i>", che semplifichi la regolamentazione a tutela degli utenti, adeguandola al quadro normativo europeo e nazionale e chiarendone l'ambito di applicazione a servizi erogati tramite <i>social network</i> e strumenti <i>web-based</i> - Adottando <i>testi unici</i> regolamentari in materia di disciplina degli obblighi di programmazione e della tutela dell'utenza nei servizi <i>media</i>, abbandonando l'attuale approccio che prevede regolamenti distinti per singola piattaforma trasmissiva
Facilitare il rapporto dell'utente con il proprio gestore	<ul style="list-style-type: none"> - Adottando misure mirate a rendere più comprensibili e trasparenti le fatture emesse dagli operatori - Adottando un <i>sistema informativo per la gestione delle controversie utente-gestore</i> con completa tracciabilità di tutte le attività procedurali, integrato con i sistemi di protocollazione e gestione documentale dell'Autorità - Implementando un sistema per l'<i>Online Dispute Resolution</i> e al contempo garantendo il coordinamento e la condivisione delle informazioni con i Co.re.com. che operano su tali materie a livello locale - Aggiornando l'attuale <i>sistema di gestione delle segnalazioni</i>, integrandolo con le nuove modalità di contatto e navigazione in internet, in particolare: <ul style="list-style-type: none"> o consentendo l'invio delle segnalazioni direttamente tramite il sito <i>web</i> dell'Autorità creando un'apposita piattaforma di comunicazione, così da agevolare la partecipazione degli utenti all'attività di vigilanza e incrementare la tempestività e l'efficacia dell'azione o potenziando il servizio di <i>contact center</i>, in particolare ai fini del coordinamento con le attività sanzionatorie e di risoluzione delle controversie - Creando un canale diretto dell'Autorità per l'efficace gestione delle segnalazioni da parte delle associazioni dei consumatori
Incentivare iniziative di autoregolamentazione dei servizi media	<ul style="list-style-type: none"> - Favorendo forme di <i>autoregolamentazione</i> attraverso il coinvolgimento diretto degli <i>stakeholder</i> e delle istituzioni interessate, al fine di incrementare il livello di tutela dell'utenza per i servizi <i>media</i> non espressamente disciplinati dalla normativa primaria
Adeguare il servizio universale postale all'evoluzione del mercato	<ul style="list-style-type: none"> - Promuovendo una specifica attività di <i>analisi</i> dello sviluppo dei <i>mercati postali</i> e delle caratteristiche dei servizi offerti
Rafforzare le garanzie per gli utenti nel settore postale	<ul style="list-style-type: none"> - Adottando un <i>Regolamento indennizzi</i> per disservizi postali - Verificando, anche attraverso l'avvio di una specifica <i>istruttoria</i> in materia, il rispetto delle <i>condizioni di parità di accesso ed eguaglianza d'uso dei servizi postali</i> da parte dei disabili, degli anziani e delle donne in stato di gravidanza, favorendo l'eliminazione delle barriere alla fruizione e l'eventuale revisione

	degli obblighi in materia di accessibilità - Implementando le <i>attività di vigilanza e di gestione delle segnalazioni</i> a tutela delle categorie di utenti maggiormente sensibili (minori, anziani e disabili)
Individuare nuove modalità di inclusione sociale per le categorie deboli	- Prevedendo nuove <i>agevolazioni</i> per l'utenza disabile e disagiata alla luce dei mutati scenari tecnologici e di mercato, nonché del mutato quadro macroeconomico

Tabella 5.3. Obiettivo generale B1. Promuovere la concorrenza nei settori delle comunicazioni elettroniche

Obiettivi Strategici	Obiettivi specifici
Completare ed adeguare l'impianto regolamentare da applicare ai mercati dell'accesso alla rete fissa	- Incentivando, nell'ambito dell' <i>aggiornamento del quadro regolamentare</i> in materia di servizi di accesso alla rete locale, lo sviluppo di reti di nuova generazione da parte di tutti gli operatori e gestendo la fase di migrazione dei servizi dalla rete in rame alla rete in fibra - Implementando le misure regolamentari che verranno definite in esito al terzo ciclo di analisi dei mercati, quali: o l'adozione di <i>regimi di eguaglianza</i> nella fornitura dei servizi più evoluti rispetto a quelli attualmente in campo o la disciplina di nuove tecniche trasmissive, tra le quali il <i>vectoring</i> o la modulazione degli obblighi su base territoriale
Sostenere lo sviluppo della concorrenza e gli investimenti in infrastrutture a banda ultralarga (Nga)	- Definendo <i>regole e linee guida</i> efficaci per l' <i>accesso</i> , anche mediante forme di co-investimento, ad elementi della rete di accesso non replicabili o replicabili al prezzo di un utilizzo non ottimale degli investimenti - Predisponendo una <i>banca dati sulle infrastrutture di rete</i> esistenti (sia pubbliche sia private)
Migliorare l'efficacia degli strumenti di controllo dei prezzi e di garanzia della non discriminazione	- Semplificando e razionalizzando il <i>sistema di contabilità regolatoria</i> al fine di migliorarne la trasparenza e di disporre di informazioni contabili più aderenti alle esigenze operative dell'Autorità per lo svolgimento delle attività di <i>price setting</i> e <i>price control</i> - Adeguando i <i>modelli di separazione contabile</i> tenendo conto anche dell'evoluzione del modello di separazione adottato da Telecom Italia
Rafforzare l'attività di vigilanza in ordine al divieto di pratiche di margin squeeze	- Migliorando gli strumenti di controllo, mediante <i>aggiornamento della metodologia dei test di replicabilità</i> delle offerte agli utenti finali nei mercati di rete fissa, al fine di garantire la piena applicazione del principio di non discriminazione - <i>Monitorando i mercati dei servizi di accesso retail</i> con particolare riguardo alle strutture d'offerta dei servizi Adsl e Nga - Svolgendo <i>controlli ed ispezioni</i>
Promuovere l'attività di prevenzione delle	- Programmando <i>tavoli tecnici</i> con gli <i>stakeholder</i> - Intensificando la vigilanza sul rispetto degli obblighi di accesso ed interconnessione da parte degli operatori interessati, anche attraverso attività di <i>moral suasion</i>

controversie in tema di interconnessione ed accesso	- Definendo un nuovo <i>regolamento sulle controversie</i> in tema di interconnessione e accesso
Incentivare lo strumento della conciliazione nell'ambito delle controversie avviate	- Rafforzando l'utilizzo degli strumenti di <i>moral suasion</i> nell'ambito delle varie fasi del procedimento di risoluzione delle controversie tra operatori - Promuovendo il ricorso all'istituto della <i>transazione</i>
Rafforzare il ruolo degli operatori mobili virtuali (Mvno)	- Definendo <i>regole e linee guida</i> sui rapporti tra gli operatori virtuali e gli operatori di rete mobile, anche in termini di raggiungibilità delle numerazioni e di modelli economici che assicurino la replicabilità delle offerte
Valutare le eventuali linee d'intervento per servizi non regolamentati	- Attuando la <i>raccolta d'informazioni</i> quantitative sulle tariffe e sui volumi di traffico relative a tutti i servizi d'interconnessione non sottoposti a regolamentazione (servizi sms, mms, servizio di originazione della chiamata vocale da rete mobile etc.) - Svolgendo un' <i>indagine</i> sui servizi di comunicazione alternativi (non regolamentati) - quali i servizi degli <i>instant messaging</i> da rete mobile e del VoIP da rete fissa e mobile - con l'obiettivo di descrivere e analizzare le dinamiche competitive del mercato e la loro evoluzione

Tabella 5.4. Obiettivo generale B2. Tutelare la concorrenza nel settore dell'audiovisivo

Obiettivi Strategici	Obiettivi specifici
Semplificare la regolamentazione di settore	- Adottando <i>testi unici regolamentari in materia di titoli abilitativi</i> che regolano l'accesso al mercato dei servizi <i>media</i> e abbandonando l'attuale approccio che prevede distinti regolamenti per singola piattaforma trasmissiva
Implementare e semplificare i sistemi di acquisizione dei dati nei servizi <i>media</i>	- Introducendo un <i>sistema unico elettronico</i> di raccolta e classificazione dei dati e delle informazioni utilizzati per le verifiche delle soglie anticoncentrative e degli assetti proprietari
Monitorare i mercati audiovisivi e il SIC	- Consolidando i meccanismi di monitoraggio dei mercati audiovisivi e del Sic nell'ambito dell' <i>Informativa Economica di Sistema (Ies)</i> - Elaborando efficaci <i>meccanismi di verifica</i> dell'ottemperanza agli obblighi di informativa fissati dall'Autorità nel settore audiovisivo

Tabella 5.5. Obiettivo generale B3. Tutelare la concorrenza nel settore dei servizi postali

Obiettivi Strategici	Obiettivi specifici
Ridefinire gli obiettivi di qualità del servizio universale postale	- Coinvolgendo il mercato attraverso una <i>consultazione pubblica</i> sugli standard di qualità
Sostenere lo sviluppo	- Rivedendo le <i>condizioni tecniche attuative del servizio di posta</i> <i>massiva</i> di Poste Italiane sulla base dell'evoluzione concorrenziale

della concorrenza nei servizi postali	<p>del mercato</p> <ul style="list-style-type: none"> -Analizzando le prospettive di <i>integrazione tra servizi postali e Ict</i> nell'ottica del miglioramento dell'efficienza del servizio con valutazione delle possibili ricadute regolamentari sulla fornitura del servizio universale e sulla sostituibilità tra prodotti -Verificando l'<i>impatto del nuovo regolamento in materia di titoli abilitativi (VIR)</i> nell'ottica di una semplificazione dell'accesso al mercato dei servizi postali -Verificando il rispetto degli <i>obblighi di trasparenza, non discriminazione e di accesso</i> a condizioni eque e ragionevoli del servizio postale universale (inclusa la posta massiva) da parte di Poste Italiane -Adeguando i modelli di <i>separazione contabile</i> di Poste Italiane
Armonizzare la normativa nazionale con quella europea	<ul style="list-style-type: none"> -Promuovendo l'adozione di una <i>segnalazione al Governo</i> ai fini di una maggiore armonizzazione delle misure legislative nazionali al quadro europeo -Promuovendo <i>misure di armonizzazione</i> dei mercati postali in sede ERG-P

Tabella 5.6. Obiettivo generale C. Garantire una efficiente allocazione delle risorse scarse

Obiettivi Strategici	Obiettivi specifici
Potenziare il coordinamento internazionale e verificare il rispetto degli impegni ITU e CEPT	<ul style="list-style-type: none"> -Contribuendo alla definizione delle posizioni nazionali in materia di spettro radio e numerazione, da supportare in ambito di Unione europea, CEPT ed ITU -Partecipando, congiuntamente al MISE, agli incontri bilaterali e multilaterali di coordinamento con i Paesi confinanti per le bande di frequenza dei servizi di radiodiffusione sonora e televisiva -Cooperando a livello europeo con le altre autorità di regolamentazione nell'ambito dei gruppi (in particolare, l'RSPG) incaricati di esperire le procedure di "<i>good offices</i>" per l'utilizzo coordinato delle frequenze tra i Paesi Membri per le bande dei servizi di radiodiffusione sonora e televisiva -Adottando pianificazioni e piani nazionali coerenti con l'evoluzione delle attività internazionali, sia per l'assegnazione delle bande di frequenze sia per l'utilizzazione e l'assegnazione delle numerazioni
Favorire l'uso efficiente dello spettro e la diffusione di servizi di wireless broadband	<ul style="list-style-type: none"> -Predisponendo i <i>piani di assegnazione</i> dello spettro allocato ai servizi <i>wireless broadband (WBB)</i>, in accordo con la normativa di armonizzazione comunitaria e compatibilmente con le disponibilità derivanti dalle esigenze nazionali -Introducendo norme che incentivino l'utilizzo di tecnologie avanzate e architetture di rete innovative (es. <i>small cells</i>) e bilanciando le esigenze di copertura del territorio con quelle di capacità -Contribuendo all'implementazione nazionale delle politiche comunitarie in materia di <i>spectrum management</i>
Favorire l'utilizzo condiviso dello spettro e rendere disponibili nuove risorse	<ul style="list-style-type: none"> -Introducendo, nell'ambito dei piani di assegnazione delle risorse spettrali, previsioni atte ad incentivare, ed ove necessario prescrivere, l'utilizzo condiviso delle frequenze, contemperando in ogni caso le esigenze degli utilizzi concorrenti e ricorrendo a tutte le soluzioni permesse dai nuovi sviluppi tecnologici -Collaborando con le altre istituzioni per favorire la destinazione di nuove risorse agli usi di comunicazione elettronica anche

eventualmente in modalità condivisa	
Realizzare un sistema telematico per la gestione delle numerazioni	<ul style="list-style-type: none"> -Realizzando <i>servizi web-based</i> per la concessione dei diritti d'uso delle numerazioni, in collaborazione con il MISE -Realizzando <i>servizi web-based</i> per la creazione di banche dati centralizzate riguardanti il Data Base Unico (DBU) delle numerazioni, la portabilità del numero, la gestione degli <i>Alias</i>, etc.

Tabella 5.7. Obiettivo generale D. Promuovere lo sviluppo di reti e servizi digitali di comunicazione

Obiettivi Strategici	Obiettivi specifici
Consolidare il ruolo di Agcom nello sviluppo dell'Agenda Digitale	<ul style="list-style-type: none"> -Potenziando l'<i>osservatorio</i> sulle iniziative pubbliche e private di sviluppo di reti a banda larga e ultralarga, attraverso un aggiornamento costante delle iniziative realizzate sia a livello centrale che locale -Fornendo <i>pareri</i> alle amministrazioni centrali e locali dello Stato che intendano adottare misure di aiuto allo sviluppo di reti a banda larga e ultra-larga, che vadano al di là dello stretto campo degli obblighi di accesso alle reti sussidiate e della verifica della loro compatibilità con la regolamentazione nazionale, in un'ottica di armonizzazione dello sviluppo delle infrastrutture -Fornendo supporto alle amministrazioni che concedono gli aiuti, anche per quanto attiene alla identificazione delle aree a fallimento di mercato -Promuovendo la realizzazione di studi concernenti lo sviluppo dei servizi, dei contenuti e delle applicazioni digitali e il relativo impatto sulle reti di comunicazione
Promuovere azioni in materia di neutralità della rete	<ul style="list-style-type: none"> -Avviando <i>indagini conoscitive</i> sul rapporto tra <i>net neutrality</i> e pratiche di gestione del traffico (c.d. <i>traffic management</i>) -Partecipando ai <i>gruppi internazionali</i> in materia, in particolare in ambito Berec, anche al fine di condivisione delle <i>best practices</i> relative agli aspetti tecnologici, di mercato e regolamentari connessi alla diffusione delle tecniche di <i>traffic management</i>
Promuovere lo sviluppo delle nuove piattaforme diffuse	<ul style="list-style-type: none"> -Monitorando gli aspetti tecnologici, di mercato e regolamentari -Favorendo l'adozione di standard tecnici e l'adeguamento delle norme nazionali all'evoluzione tecnologica -Sostenendo la concorrenza e l'accesso non discriminatorio alle piattaforme digitali
Favorire lo sviluppo dei servizi M2M - "Internet delle cose"	<ul style="list-style-type: none"> -Monitorando lo sviluppo nazionale dei nuovi servizi e le relative esigenze in termini di risorse ed infrastrutture -Intervenendo sul vigente assetto regolamentare -Partecipando ai <i>gruppi internazionali</i> in materia, in particolare in ambito BEREC e CE, ove condividere e monitorare gli sviluppi tecnologici e normativi del settore

Tabella 5.8. Obiettivo generale E. Promuovere e tutelare il pluralismo e la parità di accesso ai mezzi di informazione

Obiettivi Strategici	Obiettivi specifici
Semplificare e aggiornare la regolamentazione dei servizi media	<ul style="list-style-type: none"> -Creando <i>testi unici</i> regolamentari, con particolare riferimento alla disciplina dei titoli abilitativi che regolano l'accesso al mercato dei servizi <i>media</i>
Semplificare	<ul style="list-style-type: none"> -Aggiornando il <i>regolamento</i> che disciplina l'accesso degli aventi

la disciplina in materia di accesso ai mezzi di informazione	diritto ai mezzi di comunicazione nonché alle trasmissioni di informazione nei periodi non elettorali -Elaborando un <i>regolamento</i> che disciplini la propaganda elettorale e politica in condizioni di parità di trattamento
---	--

Tabella 5.9. Obiettivo generale F. Promuovere una cultura della legalità nella fruizione di opere digitali

Obiettivi Strategici	Obiettivi specifici
Rafforzare la tutela del diritto d'autore	-Implementando il <i>sistema di gestione delle segnalazioni</i> in materia di violazioni del diritto d'autore sulle reti di comunicazione elettronica
Incentivare e promuovere l'offerta legale	-Favorendo forme di <i>autoregolamentazione</i> finalizzate all'educazione degli utenti e alla promozione dell'offerta legale, attraverso il coinvolgimento diretto degli <i>stakeholder</i> e delle istituzioni interessate -Implementando le attività del <i>Comitato tecnico</i> istituito dal Regolamento -Realizzando <i>campagne informative e formative</i> sulla corretta fruizione delle opere digitali

Tabella 5.10. Obiettivo generale G. Rendere più efficiente, efficace e trasparente l'azione amministrativa

Obiettivi Strategici	Obiettivi specifici
Garantire la massima trasparenza nella gestione amministrativa	-Definendo il <i>piano dei conti integrato</i> , adeguato alle specifiche peculiarità dell'Agcom -Affiancando alla consueta registrazione delle entrate e delle spese - in termini di contabilità finanziaria - una contestuale registrazione nella contabilità economico-patrimoniale -Implementando la pubblicazione di dati, informazioni e documenti relativi all'organizzazione e al funzionamento dell'Autorità
Potenziare i rapporti con altri enti ed istituzioni	-Avviando il <i>coordinamento con il Dipartimento per le Comunicazioni del MISE</i> per l'integrazione e lo scambio dei dati contenuti nel Registro degli operatori di comunicazione (ROC) e quelli relativi ai titoli abilitativi -Avviando il <i>coordinamento tra l'Autorità ed il Ministero della Giustizia</i> per definire criteri univoci e condivisi per l'applicazione della normativa in materia di registrazione delle testate, nonché meccanismi di integrazione e condivisione telematica delle banche dati e degli adempimenti nei confronti dei Tribunali e del ROC -Implementando la <i>convenzione con l'Agenzia delle Entrate</i> per l'accesso ai dati relativi ai legali rappresentati dei soggetti non camerale iscritti al ROC -Stipulando una <i>convenzione di cooperazione informatica con l'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici</i> finalizzata alla condivisione dei dati tra i sistemi telematici del ROC e della Banca dati nazionale dei contratti pubblici, al fine di ridurre gli oneri di verifica in capo ai soggetti appaltanti nella pubblica amministrazione -Rivedendo l' <i>accordo di avvalimento con il MISE</i> per l'attività di vigilanza nel settore postale -Mantenendo ed implementando la <i>collaborazione con l'Agcm</i> nell'analisi e verifica delle criticità nei settori di competenza

	<p>dell'Agcom</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rinnovando il <i>Protocollo d'Intesa</i> relativo ai rapporti di collaborazione tra l'Agcom e il Dipartimento per l'informazione e l'editoria della Presidenza del Consiglio dei Ministri, finalizzato all'individuazione delle fattispecie suscettibili di verifiche in ordine alle dichiarazioni rese dalle imprese editrici richiedenti i contributi all'editoria - Rinnovando l'<i>Accordo - Quadro Corecom del 2008</i>, con l'avvio dei connessi tavoli politici e tecnici con le Conferenze delle regioni e dei Consigli regionali, e ridefinendo le modalità di gestione delle funzioni delegate in materia di conciliazioni, definizioni, vigilanza sull'emittenza radiotelevisiva locale, tutela dei minori, diffusione dei sondaggi, diritto di rettifica e tenuta del Registro degli operatori di comunicazione - Completando il processo di <i>delega ai Corecom</i> per le funzioni delegate - Creando un sistema informativo per la raccolta delle informazioni sulle conciliazioni effettuate dai <i>Corecom</i> e offrendo, anche in collaborazione con altre istituzioni, maggiori <i>servizi web based</i> agli operatori ed agli utenti - Acquisendo dati in maniera strutturata ed elettronica, anche a fini di vigilanza
Agevolare la conoscenza dei provvedimenti dell'Autorità e renderne semplice l'applicazione e la consultazione	- Effettuando una periodica ricognizione dei provvedimenti non più produttivi di effetti e redigendo <i>testi unici</i> della regolamentazione settoriale, da aggiornare periodicamente
Fornire servizi di documentazione alle imprese e ai cittadini	- Favorendo la <i>divulgazione di dati quantitativi</i> concernenti i mercati delle telecomunicazioni, dei <i>media</i> e dei servizi postali, ampliando il sistema periodico di pubblicazione delle informazioni quantitative
Promuovere l'aggiornamento del quadro normativo	- Svolgendo, anche attraverso un costante monitoraggio dell'evoluzione normativa nazionale ed europea, l'attività di segnalazione al Parlamento ed al Governo in ordine ai profili critici della legislazione settoriale, alla luce del fortissimo grado di innovazione dei settori di competenza
Migliorare AIR e VIR	- Definendo una metodologia più strutturata e applicandola in modo maggiormente sistematico in relazione ai procedimenti di maggior rilievo
Revisionare le modalità di comunicazione, di accesso e la tracciabilità delle informazioni raccolte dalle diverse unità organizzative	<ul style="list-style-type: none"> - Prevedendo un sistema di "Enterprise Information Integration" al fine di integrare i dati provenienti dalle diverse fonti interne ed esterne (in cooperazione applicativa con altri enti pubblici) al fine di garantire la disponibilità di informazioni aggiornate e non duplicate, da un lato salvaguardando il rispetto dei principi di economicità e trasparenza, e, dall'altro, semplificando gli adempimenti di comunicazione in capo agli operatori regolati eliminando duplicazioni e ridondanze - Adottando uno strumento di workflow da implementare mediante l'utilizzo di una piattaforma Business Process Management System (BPMS), per una più efficiente definizione dei flussi tra le unità organizzative, assicurando il controllo e la tracciabilità delle attività, il rispetto dei termini e la gestione dematerializzata dei procedimenti

PAGINA BIANCA