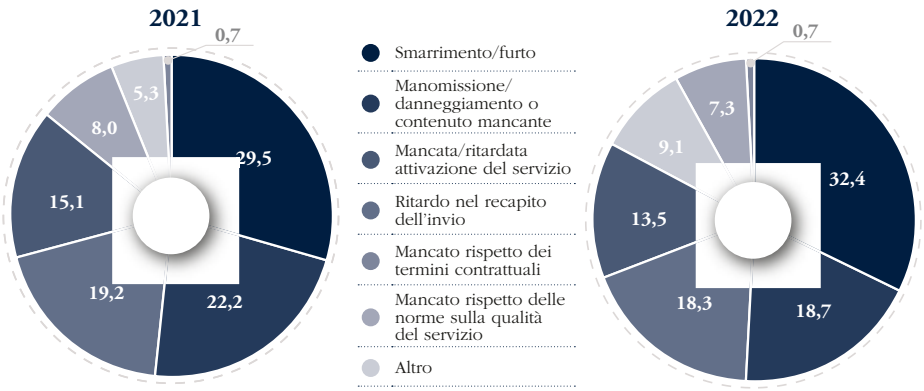
2022, contro i 175.665 nel 2021) e il decremento delle procedure di conciliazione attivate (1.041 del 2022 a fronte delle 1.535 del 2021), di cui solo 126 con esito negativo. L'aumento degli indennizzi riconosciuti è un fenomeno che si è registrato anche da parte degli altri operatori postali oggetto dell'indagine, dal momento che nel 2022 il valore degli indennizzi riconosciuti agli utenti è stato pari a 12,5 milioni di euro (rispetto agli 8,3 milioni di euro del 2021), in crescita del 18,1%. Nell'anno 2022 gli indennizzi riconosciuti dagli operatori sono stati 16,6 milioni di euro (11,3 milioni nel 2021), a fronte di oltre 1 milione di reclami presentati (974 mila nel 2021).

Negli ultimi anni, a fronte del significativo aumento del commercio online, è stata riscontrata una maggiore concorrenza tra gli operatori postali, con vantaggi per la clientela.

Nel 2022, cresce il numero dei casi di smarrimento e furto (321.792 rispetto ai 262.441 casi del 2021), mentre diminuisce quello dei casi di manomissione, danneggiamento o contenuto mancante (185.974 episodi segnalati a fronte dei 197.653 rilevati nel 2021), come indicato nel grafico 4.3.1. Quanto agli ulteriori disservizi, si segnalano quelli per ritardo nel recapito dell'invio (181.737), per mancata/ritardata attivazione del servizio (134.266), per mancato rispetto delle norme sulla qualità del servizio (72.854).

Grafico 4.3.1 - Distribuzione dei disservizi inerenti ai settori corrispondenza e pacchi, per tipologia (valori %, anni 2021 e 2022)*



Fonte: elaborazione AGCOM su dati degli operatori

* A seguito di operazioni di riclassificazione effettuate da alcuni operatori i dati non sono direttamente confrontabili con quelli della Relazione annuale 2022

In materia di qualità del Servizio Universale, nel corso dell'anno 2022, con delibera n. 104/22/CONS del 7 aprile 2022, è stato archiviato il procedimento nei confronti di Poste Italiane che contestava il mancato raggiungimento degli obiettivi di qualità nel corso dell'anno 2020. L'Autorità ha infatti valutato come l'impatto della pandemia e, l'imprevedibilità degli eventi che ne sono susseguiti, abbiano di fatto reso inconseguibili i previsti obiettivi di qualità. Sempre nel 2022 è stato contestato a Poste Italiane il mancato raggiungimento degli obiettivi di qualità per l'anno 2021 e in questo caso il procedimento è stato archiviato per intervenuta oblazione da parte dell'azienda, con determina direttoriale 27/22/DSP.

Le violazioni conseguenti al mancato rispetto delle disposizioni contenute nella direttiva sulle **Carte dei servizi**, di cui all'Allegato A alla delibera n. 413/14/CONS, hanno determinato l'avvio di tre procedimenti sanzionatori nei confronti di altrettanti operatori di dimensioni rilevanti (SDA Express Courier S.p.A., facente capo al gruppo Poste Italiane S.p.A., AIT e BRT). Due di questi procedimenti si sono conclusi con il pagamento, in misura ridotta, della sanzione, mentre, sul terzo, pende un ricorso presso il Tribunale amministrativo del Lazio. Altri due procedimenti sanzionatori hanno interessato la violazione, da parte di Poste Italiane S.p.A., degli obblighi connessi al Servizio Universale per la dispersione di corrispondenza sul territorio (con-

clusi con il pagamento in misura ridotta da parte dell'operatore). La vigilanza sul rispetto degli obblighi informativi previsti alla citata delibera e in particolare sull'assenza della Carta dei servizi sui siti internet di corrieri espresso, ha portato all'avvio di due distinti procedimenti sanzionatori per i quali gli operatori hanno provveduto, anche in questo caso, ad oblare pubblicando inoltre le prescritte Carte dei servizi complete di tutte le informazioni necessarie. Un procedimento sanzionatorio ha riguardato il caso di un operatore risultato sprovvisto dei previsti titoli abilitativi, in violazione dell'art. 5 del d.lgs. n. 261/1999 in combinato disposto con l'art. 3 dell'Allegato A della delibera n. 129/15/CONS ("*Regolamento in materia di titoli abilitativi per l'offerta al pubblico di servizi postali*"). In conclusione, va evidenziato che, nella maggioranza dei casi, i procedimenti si sono risolti con il ricorso all'oblazione per un valore complessivo delle sanzioni irrogate che, nel periodo considerato, ammonta a 170.000 euro.

4.4

La tutela dei consumatori

Nel corso del 2022 sono pervenute 414 segnalazioni relative ad un'ampia casistica (recapito della corrispondenza, recapito dei pacchi, contenzioso con gli operatori, ecc.), circa 50 delle quali da parte di soggetti qualificati come comuni, enti pubblici ed associazioni di consumatori.

Anche nel corso del 2022 l'Autorità ha intrattenuto frequenti interlocuzioni con le Associazioni dei consumatori. Con queste ultime si è consolidato il fattivo rapporto esistente. Nel mese di settembre 2022 è stata comunicata l'intenzione di emanare un regolamento relativo agli indennizzi in favore degli utenti, per integrare quanto già previsto al riguardo dalle singole Carte della qualità degli operatori postali. È stato altresì illustrato il procedimento inerente alla rimodulazione dei criteri di dislocazione sul territorio e di rimodulazione del servizio relativamente alla rete delle cassette di impostazione del fornitore del Servizio Universale.

L'Autorità ha inoltre continuato a vigilare sulla regolarità dei servizi offerti. Per la prima volta, con la delibera n. 331/20/CONS, sono stati fissati **standard ed obiettivi di qualità** per le prestazioni rese all'interno degli uffici postali quali: il rispetto dell'orario di apertura al pubblico; i tempi di attesa; l'abbattimento delle barriere architettoniche e, infine, la priorità da riconoscere agli utenti appartenenti alle categorie meritevoli di maggior tutela.

Con riferimento all'attività di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori postali, sono state ricevute 52 istanze di definizione, rispetto alle quali si registrano 32 archiviazioni (25 istanze sono state archiviate perché risultate inammissibili per vizi procedurali, quali il mancato tentativo di conciliazione o la non competenza dell'Autorità, e sette sono state archiviate per esito positivo della procedura di conciliazione e cessata materia del contendere) e 15 provvedimenti di accoglimento delle richieste degli utenti. La metà delle controversie trattate ha avuto ad oggetto reclami relativi a smarrimento, danneggiamento e mancato recapito dei pacchi e, per 4/5 del totale, ha interessato la società Poste Italiane. I disservizi lamentati si sono verificati in maniera uniforme sull'intero territorio nazionale, mentre risultano aumentati i disagi relativi alle spedizioni internazionali principalmente da e verso i Paesi extra europei (come il pagamento dei dazi doganali e il mancato tracciamento delle spedizioni).

Emerge, in generale, una maggiore rapidità nella risposta ai reclami rispetto al passato, anche grazie al raggiungimento dell'accordo tra le parti prima della richiesta di definizione della controversia. L'attività di vigilanza dell'Autorità, anche attraverso il ricorso agli strumenti del sollecito e della diffida, ha certamente contribuito a rendere gli operatori più attenti nei confronti dei diritti degli utenti.

4.5

Gli indicatori dell'azione regolamentare

La promozione della concorrenza e la tutela dei diritti degli utenti rappresentano gli obiettivi di carattere generale che muovono l'azione regolamentare dell'Autorità nel settore postale. Il set dei principali indicatori predisposto per il monitoraggio (Tabella 4.5.1)[32] mira ad evidenziare gli effetti in termini di **concorrenzialità e benessere sociale dell'attività regolatoria** nel periodo considerato.

Il settore dei servizi postali si caratterizza, come detto, per la presenza di una forte eterogeneità negli assetti concorrenziali e nelle dinamiche di mercato a seconda dei segmenti considerati. Dal punto di vista concorrenziale, tale eterogeneità determina una numerosità molto alta delle imprese che detengono la licenza e l'autorizzazione; a fine 2022 erano ben 3.671 quelle operanti nel settore, in crescita del 3,5% rispetto al 2021. Se da una parte tale numerosità è l'effetto di un mercato in crescita, in grado quindi di attrarre l'entrata di nuovi operatori anche per la presenza di ridotte barriere all'entrata, dall'altra va evidenziato quanto l'eccessiva frammentazione non risulta generare quella positiva pressione competitiva sugli operatori strutturati di più grande dimensione e che offrono servizi *end-to-end*. Tale dinamismo è principalmente imputabile alla diffusione dell'*e-commerce* (complessivamente i volumi degli invii pacchi gestiti è cresciuto nel 2022 del 2,4% rispetto al 2021) e all'introduzione, da parte degli operatori, di sistemi innovativi per il ritiro dei pacchi da parte dei consumatori quali gli armadietti automatici (*locker*) e i punti convenzionati.

Gli andamenti appena descritti denotano un incremento del tessuto concorrenziale nel segmento dei servizi di consegna pacchi, mentre in quello dei servizi di corrispondenza, anche per ragioni storiche e strutturali, la competitività tra imprese è minore. In particolare, per i servizi di corrispondenza rientranti nel Servizio Universale, si evidenzia il persistere di una riduzione sia in termini di volumi, sia in termini di ricavi (nel 2022 si registra una riduzione, per i volumi e per i ricavi di circa il 12% rispetto al 2021). Andamento analogo, seppure con una flessione minore, mostrano i volumi dei servizi di corrispondenza non rientranti nel Servizio Universale (nel 2022 circa il 5% in meno rispetto al 2021), i cui ricavi, però, risultano in aumento (+6,3% rispetto al 2021). I servizi di notifica a mezzo posta degli atti giudiziari, un segmento recentemente liberalizzato, mostrano una crescita in termini sia di volumi, sia di ricavi, nel 2022, superiore al 6% rispetto al 2021. Il segmento dei servizi di corrispondenza non rientranti nel Servizio Universale, che presenta una configurazione di mercato storicamente caratterizzata da alti livelli di concentrazione, ha fatto registrare, nel corso dell'ultimo anno, una inversione, seppure lieve, di tendenza, dal momento che sia la quota di mercato dell'*incumbent* sia l'indice di concentrazione mostrano una flessione.

L'indice dei prezzi dei servizi postali mostra un leggero incremento rispetto al 2021. Su tale andamento ha inciso la scelta regolatoria di prevedere, dopo un periodo di stazionarietà, un incremento delle tariffe dei servizi universali a fronte della dinamica inflattiva e del trend di riduzione dei volumi che si riflette sul costo unitario determinandone un aumento. Tuttavia, come monitorato dall'Autorità[33], tale andamento accumuna l'Italia con altri Paesi europei e, considerando l'ultimo decennio, l'incremento dei prezzi dei servizi postali in Italia risulta in linea con quello medio europeo.

In riferimento alla tutela degli utenti, l'Autorità ha proseguito nella sua attività di vigilanza, controllo e sanzionatoria. In particolare, l'Autorità si è adoperata per incoraggiare gli operatori all'introduzione di sistemi in grado di migliorare la gestione dei reclami e per contrastare comportamenti in violazione degli obblighi regolamentari, in special modo in materia di carte dei servizi.

32 La Tabella con tutti gli indicatori è pubblicata integralmente nell'Appendice Statistica allegata alla Relazione annuale – cfr. Appendice Statistica – Tavola A4.19.

33 Cfr. *Osservatorio sulle comunicazioni* n. 1/2023.

Dalla valutazione degli indicatori di monitoraggio dell'azione regolamentare nel settore postale risulta evidente l'importante ruolo svolto dall'Autorità nel garantire l'affermazione di processi concorrenziali, nei segmenti dove ciò è strutturalmente possibile, attraverso l'accesso alla rete dell'operatore *incumbent*. In conclusione, per garantire l'effettiva concorrenza e la tutela degli utenti, l'attività di vigilanza si concentra principalmente sui temi della qualità dei servizi e sull'individuazione di meccanismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

Tabella 4.5.1 - Indicatori di monitoraggio dell'azione regolamentare - settore servizi postali

Ambito	Indicatore	Descrizione	Valore 2018	Valore 2019	Valore 2020	Valore 2021	Valore 2022
Concorrenzialità	Numero di operatori postali	Imprese titolari di licenza e/o autorizzazione	3.056	3.159	3.237	3.548	3.671
	Punti di accesso *retail* alla rete postale	Totale punti di accettazione degli operatori postali	21.099	25.439	28.110	31.517	36.056
		Punti di accettazione degli operatori alternativi sul totale dei punti di accettazione (%)(1)	38,7%	49,2%	54,2%	59,2%	64,3%
	Quota di mercato dell'*incumbent* nel servizio postale non universale	Quota di mercato dell'*incumbent* - ricavi(2) (4) (5)	70,6%	72,8%	73,9%	90,9%	86,1%
	Indice HHI	Indice di concentrazione nel servizio postale non universale – ricavi(2) (4) (5)	4.981	5.300	5.465	8.282	7.451
Benessere del consumatore	Indice dei prezzi del settore delle comunicazioni rispetto ai prezzi al consumo	Servizi postali(3)	1,25	1,26	1,26	1,29	1,22

Nota: i valori della tabella si riferiscono all'anno solare salvo diversamente indicato

(1) Per il triennio 2016-2018 si è provveduto a un aggiornamento dei valori dell'indicatore a seguito di rettifiche da parte degli operatori.

(2) A partire dal 2016 i valori sono relativi al segmento di mercato "prodotti di posta (lettere con spessore fino a 20 mm) non da Servizio Universale".

(3) Rapporto tra indice settoriale e indice dei prezzi al consumo.

(4) A partire dall'anno 2021 il valore include anche la quota dell'operatore Nexive, acquisito da Poste Italiane S.p.A..

(5) A partire dal 2022, l'indagine informativa è basata su 30 operatori (non più 25).

PAGINA BIANCA

5.

LE DIMENSIONI ISTITUZIONALI E ORGANIZZATIVE DELL'AUTORITÀ

PAGINA BIANCA

5.1

L'organizzazione e la gestione delle risorse umane

5.1.1 L'assetto organizzativo dell'Autorità

A seguito dell'applicazione delle delibere nn. 238/21/CONS e 261/21/CONS con le quali sono state ridefinite le unità di primo e secondo livello, la modifica dell'assetto organizzativo dell'Autorità si è rivelata una scelta appropriata. La nuova struttura organizzativa sta consentendo di affrontare al meglio le sfide poste dalle nuove competenze attribuite ad AGCOM dal legislatore, in particolare in materia di servizi digitali, per effetto del recepimento della normativa europea, nonché dal contributo reso per la realizzazione degli obiettivi di transizione digitale contenuti nel PNRR e, più in generale, in ragione dei processi di innovazione in atto nei mercati sottoposti alla vigilanza dell'Autorità.

L'attuale struttura organizzativa (Grafico 5.1.1) mira a conseguire gli obiettivi di efficacia, efficienza e trasparenza che costituiscono il fondamento di ogni buona attività amministrativa.

5.1.2 Le risorse umane: formazione, sicurezza e tutela della salute

Nel periodo di riferimento, con la delibera n. 123/22/CONS è stata attuata una rimodulazione nella distribuzione delle diverse qualifiche della dotazione organica dell'Autorità, fissata in 419 unità di personale dalla delibera n. 315/07/CONS (Tabella 5.1.1)[1].

Al fine di garantire il pieno esercizio delle competenze di recente attribuite all'Autorità e il completamento della pianta organica, sono proseguite le attività istruttorie, tuttora in corso, per la definizione delle procedure concorsuali volte a reclutare funzionari con esperienza maturata nell'ambito delle piattaforme digitali con specializzazione giuridica, economica, tecnica e sociologica.

L'Amministrazione sta elaborando un sistema di valutazione per il riconoscimento del merito e la valorizzazione delle risorse per il miglioramento della performance individuale. Tale metodo è finalizzato a definire gli obiettivi di ciascun dipendente in modo tale da raccordarli ed integrarli con gli obiettivi strategici e organizzativi dell'Autorità.

Nel rispetto della normativa in materia di inserimento nel mondo del lavoro dei disabili attraverso azioni di sostegno e collocamento mirato (legge 12 marzo 1999, n. 68), l'Autorità ha ottemperato agli obblighi relativi alla c.d. quota di riserva, in sinergia con i competenti Uffici regionali del lavoro.

Nel corso del 2022 sono proseguite le attività di collaborazione avviate mediante protocolli d'intesa con diverse Autorità: l'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA)[2], l'Autorità garante della concorrenza e del mercato (AGCM)[3], l'Autorità di regolazione dei trasporti (ART)[4] e il Garante per la protezione dei dati personali (GPDP)[5]. Con AGCM sono tuttora in corso percorsi di cooperazione, definiti sulla base di attività di interesse comune, caratterizzati da scambi reciproci di personale, per la valorizzazione di professionalità e competenze. Scambi di personale con qualifica di funzionario sono avvenuti anche tra l'Autorità ed il ministero dello Sviluppo economico MISE (oggi ministero delle Imprese e del made in Italy MIMIT).

È proseguita anche la collaborazione con la struttura che segue per il Governo il programma di attuazione del Piano nazionale di ripresa e resilienza.

1 Cfr. anche Appendice Statistica – Tavola A5.3 per ulteriori elementi di dettaglio.

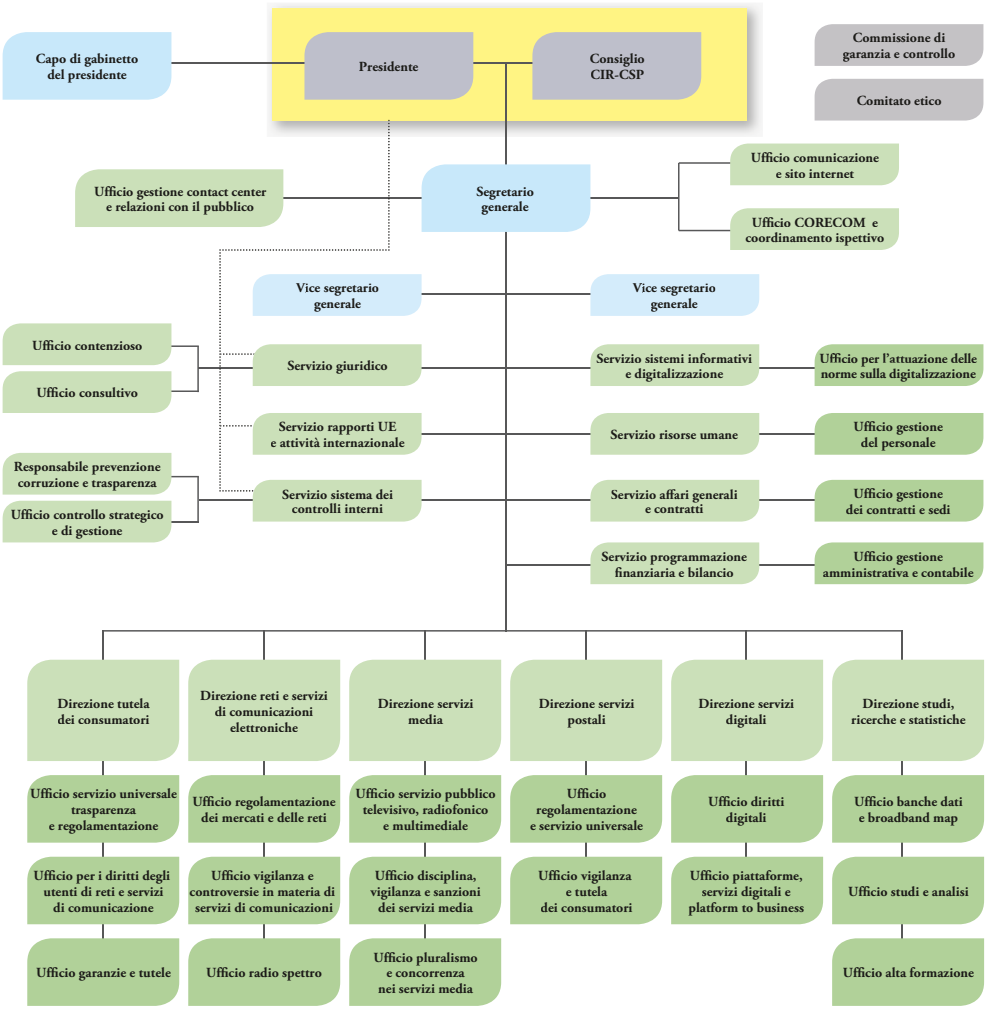
2 "*Protocollo d'intesa tra l'Autorità per l'Energia elettrica il gas e il sistema idrico e l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*", sottoscritto il 23 dicembre 2015.

3 "*Protocollo d'intesa tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e l'Autorità garante della concorrenza e del mercato*", sottoscritto il 22 maggio 2013.

4 "*Protocollo di collaborazione tra l'Autorità di regolazione dei trasporti e l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*", sottoscritto il 15 febbraio 2023.

5 "*Protocollo di intesa tra il Garante per la protezione dei dati personali e l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*", sottoscritto il 12 aprile 2023.

Grafico 5.1.1 - La struttura organizzativa dell'Autorità



Nel periodo di riferimento, l'Autorità ha approvato le nuove regole per il lavoro a distanza. Al fine di promuovere e garantire la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro del personale, l'Amministrazione - mediante la ratifica dell'accordo concluso con le rappresentanze sindacali (delibera n. 13/23/CONS) - ha introdotto un modello di organizzazione del lavoro sulla base del quale la prestazione lavorativa può essere svolta al di fuori dei locali dell'Autorità secondo gli istituti del lavoro da remoto e del telelavoro. Entrambe le modalità di lavoro a distanza si integrano con il lavoro svolto in presenza.

Tabella 5.1.1 - Pianta organica dell'Autorità

Dirigenti	44
Funzionari	228
Operativi	119
Esecutivi	28
Totale	**419**

In tema di formazione del personale, sono stati individuati e avviati percorsi di aggiornamento su tematiche di competenza dell'Autorità, con istituti ed organismi accreditati a livello nazionale ed internazionale. Al fine di aggiornare le conoscenze anche in ambito amministrativo, sono stati realizzati itinerari formativi dedicati al processo di trasformazione digitale della PA e allo sviluppo di nuove tecnologie ICT. Sono stati anche organizzati corsi relativi alla gestione del bilancio, alla contabilità e alla fiscalità pubblica, nonché corsi sul nuovo codice dei contratti e appalti pubblici e sugli acquisti tramite la piattaforma MEPA. Inoltre, sono riprese, anche in presenza, le attività di formazione e aggiornamento in materia di sicurezza sul lavoro dei lavoratori e delle altre figure previste dal citato decreto, quali addetti al servizio di prevenzione e protezione, addetti all'emergenza e rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza[6]. Infine, l'ANPAS - Associazione Nazionale Pubbliche Assistenze ha offerto gratuitamente al personale un corso di formazione mirato all'acquisizione di competenze, nonché all'autorizzazione, per l'utilizzo del Defibrillatore Semiautomatico Esterno (DAE).

Al fine di divulgare la cultura dell'etica e della legalità, rafforzando le competenze in materia di trasparenza e di prevenzione della corruzione, l'Autorità ha organizzato sessioni formative, rivolte a tutto il personale[7], con l'obiettivo di chiarire le modalità di applicazione della normativa vigente presso l'Autorità. Sempre con finalità formative, è stata approfondita la normativa in materia di "*whistleblowing*", con riferimento alle novità introdotte dalla delibera n. 76/22/CONS, in recepimento delle "*Linee Guida in materia di tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità di cui siano venuti a conoscenza in ragione di un rapporto di lavoro, ai sensi dell'art. 54-bis, del d.lgs. 165/2001*" adottate dall'ANAC, nonché le modalità di utilizzo della piattaforma dedicata all'istituto in questione. È proseguita, infine, nel periodo di riferimento, l'attività svolta dal Responsabile per la protezione dei dati personali dell'Autorità (RPD), designato ai sensi dell'art. 37 del Regolamento UE per la protezione dei dati personali n. 2016/679. Contestualmente alla ripresa graduale dell'attività lavorativa in presenza, fino al 31 ottobre 2022, si è provveduto ad attuare le disposizioni contenute nel Protocollo AGCOM di regolamentazione della sicurezza, adottate per contrastare e prevenire la diffusione della pandemia da Covid-19. Fino al 31 dicembre 2022, con l'obiettivo di contenere il contagio in ambiente lavorativo, *è* stata garantita la somministrazione dei test antigenici al personale che ne ha fatto richiesta, nonché la sanificazione degli ambienti di lavoro nei casi di positività accertata.

Come previsto dal d.lgs. n. 81/2008, sono continuate le attività relative alla sorveglianza sanitaria del personale delle due sedi, dando priorità alla sorveglianza straordinaria e dei soggetti fragili.

6 Legge 6 novembre 2012, n. 190.

7 Le sessioni formative hanno avuto ad oggetto: "*Anticorruzione: evoluzione normativa*"; "*Il Piano di Agcom; Il modello di gestione del rischio dell'Autorità*"; "*La trasparenza in Italia: dalla l. n. 241/1990 al d.lgs. 97/2016*"; "*L'accesso civico «semplice» e «generalizzato»*"; "*Attuazione delle norme sull'accesso civico generalizzato (c.d. FOIA)*".

5.1.3 La digitalizzazione dei processi

L'Autorità ha proseguito il percorso teso alla digitalizzazione dei procedimenti, al fine di garantire maggiore efficienza e tracciabilità nella gestione documentale, l'interoperabilità con le banche dati di altre amministrazioni e una maggiore sicurezza dei dati.

In particolare, sono state estese le funzionalità del Sistema Informativo AGCOM (SIA), che, ad oggi, riguardano: *a*) il sistema di protocollo, con l'aggiunta dell'invio della notifica di avvenuta protocollazione e di una notifica al mittente, in caso di mancato *download* della PEC; *b*) la fascicolazione e l'archiviazione della documentazione amministrativa; *c*) l'implementazione di *workflow* procedimentali, consistenti in piani di azioni strutturati in base alle specificità delle diverse tipologie di procedimenti svolti dall'Autorità; *d*) la gestione informatizzata delle attività degli Organi Collegiali; *e*) la gestione dei ricorsi avverso i provvedimenti dell'Autorità.

Un'ulteriore tappa del processo di *Digital transformation* (progetto SIA2) dell'Autorità è rappresentata dall'integrazione del sistema informativo con una banca dati dell'*Anagrafica unica dei soggetti giuridici* basata su un sistema di *Master Data Management*, al fine di consentire l'interoperabilità con altri sistemi informativi sia interni sia esterni all'Autorità, per condividere le informazioni e disporre di dati sempre certificati, consistenti e aggiornati.

Nel periodo di riferimento, è rimasto operativo il Portale dei servizi online (PSOL), connesso al sistema di *Identity and Access Management* (IAM)[8], deputato alla gestione delle identità digitali, dei profili di accesso e delle *policy* di sicurezza dell'intera architettura. Nel Portale è disponibile l'Informativa economica di sistema (IES), la cui interfaccia è stata completamente riprogettata e sviluppata e ha consentito a circa 4.000 imprese di comunicare all'Autorità, in una forma più efficace, i dati economici per la prevista dichiarazione annuale.

L'Autorità ha poi proseguito le attività di evoluzione applicativa della piattaforma ConciliaWeb, sempre nell'ambito del progetto SIA2, ampliandone le funzionalità in conformità al Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) e al Piano Triennale per l'Informatica nella PA 2021-2023.

L'accesso alla citata piattaforma mediante SPID e CIE, nonché l'accesso ai cittadini europei tramite il sistema *eIDAS* (*Electronic IDentification Authentication and Signature*)[9] sono alcuni degli interventi più significativi del progetto già avviato nel periodo di riferimento della precedente Relazione annuale. Il nuovo aspetto grafico della piattaforma, conforme ai recenti standard di accessibilità e di usabilità previsti per i siti web della PA, è online dal 16 novembre scorso.

A fronte delle crescenti esigenze di contenuti informativi e di servizi da parte dei cittadini e delle aziende del settore, e in ottemperanza alle previsioni del Codice dell'Amministrazione Digitale, l'Autorità ha poi provveduto all'affidamento di uno specifico appalto nell'ambito di un accordo quadro reso disponibile da Consip per la realizzazione del nuovo sito web istituzionale e i relativi servizi triennali di gestione e manutenzione (delibera n. 461/22/CONS).

Nel corso del periodo di riferimento è stato collaudato il nuovo sistema di conservazione dei documenti digitali detenuti dall'Autorità ed è stato completato lo sviluppo del software per l'integrazione di tale sistema con il sistema di protocollo. Nel mese di marzo 2023, l'Autorità ha aggiudicato la gara biennale per l'affidamento del servizio di deposito, custodia e consultazione del proprio archivio cartaceo.

L'Autorità sta effettuando gli approfondimenti necessari, inclusa una dettagliata analisi costi/benefici, per aderire al Polo Strategico Nazionale (PSN) e per consentire la migrazione verso tale infrastruttura dei principali applicativi attualmente in uso.

Nell'ambito dei servizi di sviluppo e gestione del sistema ROC/CNF, l'Autorità ha concluso positivamente le attività di subentro e presa in carico dei servizi che hanno coinvolto il fornitore entrante e quello uscente, avviando, a

8 Con tale termine si intendono i sistemi integrati di tecnologie, criteri e procedure che consentono alle organizzazioni di facilitare e al tempo stesso controllare gli accessi degli utenti ad applicazioni e dati critici, proteggendo contestualmente i dati personali da accessi non autorizzati.

9 Il regolamento eIDAS (*electronic IDentification Authentication and Signature*) - regolamento UE n. 910/2014 sull'identità digitale - ha l'obiettivo di fornire una base normativa comune a livello europeo per i servizi fiduciari e i mezzi di identificazione elettronica degli Stati membri.

partire dal 1° ottobre 2022, tutti i servizi oggetto di gara. Sono altresì in corso di definizione le attività propedeutiche all'analisi e alla progettazione del nuovo sistema.

Nel descritto contesto, infine, proseguono le attività di monitoraggio dei sistemi e delle piattaforme dell'Autorità con specifica attenzione riservata agli aspetti di sicurezza ICT.

5.1.4 La gestione e il bilancio

Nel corso del 2022 sono proseguite le interlocuzioni con le altre Autorità indipendenti nell'ambito della Convenzione per la gestione congiunta di servizi strumentali, di cui all'art. 22, del decreto-legge n. 90/2014. Le intese hanno interessato, principalmente, l'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente, l'Autorità di regolazione dei trasporti e il Garante per la protezione dei dati personali. Da segnalare la partecipazione dell'Autorità agli incontri organizzati con Consip S.p.A., nell'ottica del risparmio di spesa in materia di acquisti. A tale riguardo giova rilevare che l'attività contrattuale dell'Autorità è stata espletata avvalendosi, ove disponibili, degli strumenti messi a disposizione da Consip.

Nel periodo di riferimento, sono stati conclusi e aggiudicati circa 210 affidamenti, con un importo complessivo a base d'asta pari a circa 6.751.000,00 euro. Tra le procedure ancora in corso, indette nel 2022, se ne segnalano in particolare tre, in quanto sopra soglia comunitaria - riguardanti l'affidamento quinquennale dei servizi di pulizia e igiene ambientale, facchinaggio e *reception* per le sedi di Napoli (Lotto 1) e di Roma (Lotto 2) dell'Autorità; la verifica della contabilità regolatoria degli operatori di rete fissa (anni 2022, 2023, 2024 e 2025) e l'affidamento quinquennale del servizio di contact center dell'Autorità il cui valore complessivo a base d'asta è pari a circa 6.000.000,00 euro.

Tra le principali procedure di acquisto espletate nel 2022 e nei primi mesi del 2023, nell'ambito dell'Accordo quadro Consip "Servizi applicativi 2 – lotto 6", si segnalano: *a*) l'appalto specifico per lo sviluppo e la gestione, e manutenzione del sistema integrato (SIA) dell'Autorità, per la durata di tre anni, con un ribasso percentuale pari al 21,83% della base d'asta di 306.186,60 euro, IVA esclusa; *b*) l'appalto specifico per la realizzazione del nuovo sito web istituzionale e relativi servizi triennali di gestione e manutenzione, con un ribasso percentuale pari a circa il 28,59% della base d'asta di 252.006,30 euro, IVA esclusa; *c*) l'appalto specifico per l'affidamento dei servizi dedicati alla realizzazione e gestione di portali e servizi online (SIA2) dell'Autorità, per la durata di tre anni, con un ribasso percentuale pari al 30,43% della base d'asta di 591.151,60 euro, IVA esclusa.

Per quanto concerne, invece, le attività attinenti alla gestione della sede di Napoli, in attesa del trasferimento degli uffici presso l'immobile demaniale di Palazzo Fondi, in programma per il primo semestre del 2025, in base all'Accordo di collaborazione con l'Agenzia delle entrate perfezionato nel marzo 2022, si segnala che AGCOM si è posta come parte attiva nelle interlocuzioni tra Agenzia e proprietà per una celere risoluzione di alcune irregolarità catastali emerse, al fine di acquisire la stima del canone dovuto secondo i parametri di mercato. A partire dal 1° luglio 2022, la sede di Napoli è stata riorganizzata attraverso la dismissione di alcuni piani.

Le risorse economiche impiegate dall'Autorità per lo svolgimento delle proprie attività istituzionali sono rendicontate in dettaglio negli atti di bilancio pubblicati sul sito istituzionale.

L'Autorità ha approvato il conto consuntivo per l'esercizio finanziario 2021 e predisposto il bilancio di previsione 2023[10].

L'esercizio 2021 ha registrato un attivo di circa 3,4 milioni di euro, con entrate di competenza pari a circa 78,5 milioni di euro e uscite complessive per 75,1 milioni di euro (70,2 milioni di euro di spese correnti e 4,9 milioni di euro in conto capitale). Il risultato di competenza 2021 è stato considerato ai fini delle opportune rettifiche nell'ambito della definizione del contributo degli operatori per l'anno 2023.

Tenuto conto che l'Autorità dal 2013 non riceve alcun trasferimento dallo Stato, sul versante delle entrate, la voce principale del bilancio di previsione 2023 è rappresentata dai contributi versati dai soggetti che operano nei mercati rego-

10 Cfr. delibera n. 208/22/CONS "*Conto consuntivo dell'esercizio finanziario 2021 dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*" e delibera n. 464/22/CONS "*Bilancio di previsione per l'esercizio 2023 dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*".

lati[11]. Tali contributi sono destinati alla copertura delle spese per il personale, nonché per i beni e servizi strumentali allo svolgimento dei compiti di regolamentazione e vigilanza attribuiti dal legislatore.

I contributi versati dagli operatori di comunicazione elettronica e dai fornitori di servizi media coprono, rispettivamente, il 47,2% e il 29,1% del fabbisogno complessivo. I fornitori di servizi postali contribuiscono con il 13,9% delle entrate, mentre i contributi degli operatori attivi nei settori dei servizi digitali (che dal 2021 annoverano gli operatori di intermediazione online e i motori di ricerca online, e a partire dal 2022 includono anche gli operatori dei servizi di piattaforma per la condivisione video e i soggetti operanti nel settore del diritto d'autore e diritti connessi nel mercato unico digitale), incidono, complessivamente, nella misura dell'8,8%, sulle entrate totali.

Completano il sistema delle entrate 2023 i contributi riscossi dagli organizzatori delle competizioni sportive per la commercializzazione dei diritti audiovisivi e i corrispettivi incassati per il rilascio di autorizzazioni satellitari e alla fornitura di altri servizi media, pari a circa lo 0,9% del totale, nonché, in via residuale, altre entrate non contributive, relative a recuperi, rimborsi, interessi, ecc., che rappresentano circa lo 0,2% del fabbisogno complessivo stimato per l'anno 2023.

5.1.5 Il sistema dei controlli interni e gli organismi indipendenti

Il controllo e la valutazione del corretto operato dell'Autorità sono articolati attraverso il servizio Sistema dei controlli interni e due organismi indipendenti: la Commissione di garanzia e controllo e il Comitato etico.

Al servizio Sistema dei controlli interni sono affidate le attività di controllo strategico e controllo di gestione dell'Autorità: il primo, per la verifica di congruenza tra obiettivi strategici e risultati conseguiti; il secondo, per la valutazione dell'efficacia, dell'efficienza e dell'economicità dell'azione amministrativa. Al servizio competono inoltre gli adempimenti previsti dalla normativa in materia di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni, nonché di prevenzione della corruzione, affidate al Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza (RPCT), nominato con delibera n. 341/21/CONS, ai sensi dell'art. 1, comma 7, della legge n. 190/2012.

Il servizio riferisce direttamente al Consiglio dell'Autorità sulle attività svolte in tema di controllo strategico e, tramite il Segretario generale, sulle attività concernenti il controllo di gestione e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e anticorruzione. Collabora altresì con la Commissione di garanzia e controllo, cui sottopone gli esiti delle analisi svolte, consentendole la verifica del corretto funzionamento del sistema dei controlli interni (v. *infra*).

In tema di **controllo strategico** sono stati rispettati gli obblighi di legge con l'approvazione del Piano triennale della performance 2022-2024 (delibera n. 225/22/CONS).

Si segnala che, con delibera n. 111/23/CONS, è stato approvato il nuovo Piano della performance 2023-2025 che, nell'individuare i nuovi obiettivi annuali per il 2023, tiene necessariamente conto anche delle modifiche dell'assetto organizzativo dell'Autorità, volte a potenziare un approccio intersettoriale e interdisciplinare sulla base delle nuove competenze attribuitele dal legislatore, del recepimento della normativa europea nell'ordinamento italiano, nonché degli obiettivi di transizione digitale contenuti nel PNRR. Occorre sottolineare la rilevanza all'interno del Piano delle c.d. attività associate, vale a dire le specifiche attività programmate per la realizzazione, da parte degli Uffici, degli obiettivi annuali, della definizione del risultato atteso (output) e degli indicatori temporali di realizzazione. Il citato Piano costituisce il parametro di riferimento per la valutazione del livello di realizzazione degli obiettivi annuali da parte del Servizio preposto alle attività

11 Cfr. delibere n. 409/22/CONS "*Misura e modalità di versamento del contributo dovuto per l'anno 2022 dai soggetti che operano nel settore delle comunicazioni elettroniche* ", n. 410/22/CONS "*Misura e modalità di versamento del contributo dovuto per l'anno 2022 dai soggetti che operano nel settore dei servizi media*", n. 411/22/CONS "*Misura e modalità di versamento del contributo dovuto per l'anno 2022 dai soggetti che operano nel settore dei servizi postali*", n. 412/22/CONS "*Misura e modalità di versamento del contributo dovuto per l'anno 2023 dai soggetti che operano nel settore dei servizi di intermediazione online e dei motori di ricerca online*"; n. 413/22/CONS "*Misura e modalità di versamento del contributo dovuto all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per l'anno 2023 dai fornitori di servizi di piattaforma per la condivisione di video*"; n. 414/22/CONS "*Misura e modalità di versamento del contributo dovuto all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per l'anno 2023 dai soggetti che operano nel settore del diritto d'autore e diritti connessi nel mercato unico digitale*" e n. 415/22/CONS "*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 2023 (Stagione sportiva 2021/2022)*".

di controllo strategico. Il principale momento di verifica della realizzazione degli obiettivi fissati nel Piano resta comunque la Relazione sulla performance (oltre alle due relazioni semestrali) che rappresenta l'ultima fase del "ciclo di gestione della performance".

Per quanto concerne il **controllo di gestione**, il Consiglio dell'Autorità ha preso atto dei risultati delle attività di controllo sull'andamento economico-gestionale dell'Autorità per l'anno 2021 e per i primi due quadrimestri 2022.

Con riferimento, poi, alla verifica dello "*stato di attuazione dei regolamenti interni*" (art. 23, comma 1, lett. c) del *Regolamento per l'organizzazione e il funzionamento* ROF), proseguono le attività di analisi delle disposizioni regolamentari aventi rilevanza "interna" al fine di migliorare, attraverso la revisione della citata normativa, i processi di lavoro e le performance organizzative.

Per quanto attiene alla **trasparenza e all'anticorruzione**, il Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza (PTPC) 2023-2025, adottato con delibera n. 83/23/CONS, è stato elaborato tenendo conto della struttura organizzativa dell'Autorità e della conseguente mappatura dei processi, individuati dai responsabili di primo livello. I suoi contenuti riflettono le indicazioni del Piano nazionale anticorruzione (PNA) 2022 dell'Autorità nazionale anticorruzione (ANAC), che saranno poi ulteriormente sviluppate.

In materia di prevenzione della corruzione, l'Autorità ha promosso iniziative finalizzate all'informatizzazione del *risk assesment*.

In tema di trasparenza, è stato acquisito il software AgID *compliance*, interoperabile con i sistemi in uso presso l'Autorità, per adempiere agli obblighi di pubblicazione e per gestire i flussi di informazione nel rispetto degli obblighi normativi. La piattaforma adottata, attraverso strumenti operativi di controllo, garantisce l'osservanza dei requisiti per la validità legale delle informazioni pubblicate.

Con riferimento ai due organismi indipendenti già richiamati, si riferisce che la Commissione di garanzia e controllo, che opera in piena autonomia e risponde esclusivamente al Presidente e al Consiglio, ha proseguito la sua attività garantendo la correttezza della gestione amministrativa e contabile, l'imparzialità e il buon andamento dell'azione amministrativa degli uffici dell'Autorità; del pari anche il Comitato etico ha continuato a supportare il Consiglio con il suo prezioso lavoro.

5.2

Gli organismi strumentali e ausiliari

5.2.1 I Co.re.com.

Importanti funzioni di garanzia e di tutela dell'utenza nel settore delle comunicazioni e dei servizi di media audiovisivi sono delegate, a livello territoriale, ai Comitati regionali per le comunicazioni (Co.re.com.), strutturalmente incardinati presso le Regioni e operanti come organi funzionali dell'Autorità ai sensi dell'art. 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249.

Il 1° gennaio 2023 è entrato in vigore il nuovo Accordo Quadro – approvato con delibera n. 427/22/CONS – tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, riguardante l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni che ridefinisce il rapporto tra Co.re.com. e Autorità.

Il provvedimento, che trova nelle singole convenzioni con i Consigli regionali una precisa applicazione tecnico-giuridica, definisce ed aggiorna la cornice giuridica entro la quale saranno svolte a livello territoriale le funzioni delegate, anche in considerazione delle modifiche normative intervenute negli anni. In particolare, ai comitati regionali continueranno ad essere delegate competenze di primaria importanza, tra le quali la vigilanza in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, la tenuta del Registro degli operatori di comunicazione (ROC) e la definizione delle controversie tra operatori ed utenti.

Viene previsto, altresì, un rafforzamento delle iniziative di educazione all'utilizzo dei media promosse dai Co.re.com., ciascuno nel proprio contesto territoriale, nell'ambito delle attività di alfabetizzazione mediatica e digitale promosse dall'Autorità, per accrescere, specialmente nelle giovani generazioni, un approccio più consapevole e critico al sistema mediale contemporaneo.

Tale previsione formalizza un processo avviato con il precedente Accordo, con l'Autorità e i Co.re.com. impegnati nell'elaborazione e nella realizzazione di percorsi educativi rivolti principalmente al mondo della scuola per sensibilizzare i più giovani ad un utilizzo responsabile dei media, dotandoli a tal fine delle competenze tecniche e culturali necessarie. Si è inteso in tal senso rilanciare il tema della *media education*, per renderla ancora più centrale nelle politiche culturali e garantire la progettazione condivisa - sulla base di linee guida elaborate dall'Autorità - di percorsi e progetti che, proprio grazie all'azione dei Comitati, possano essere realizzati nelle diverse regioni, valorizzando l'*expertise* dei Co.re.com. e le collaborazioni già avviate con le diverse istituzioni locali e nazionali.

Le efficaci sinergie instauratesi nel corso di una proficua collaborazione ventennale sono alla base della decisione di estendere a cinque anni la durata dell'Accordo, onde consentire una maggiore continuità operativa all'azione dei Comitati alla luce delle evoluzioni del mercato e delle complesse sfide che li attendono nei prossimi anni. Il nuovo Accordo Quadro prevede inoltre un incremento del contributo annuale riconosciuto dall'Autorità, introducendo, altresì, un principio di premialità nella sua ripartizione, legato al raggiungimento di specifici e ulteriori obiettivi di efficienza inerenti ai tempi di convocazione delle udienze di conciliazione e di definizione delle controversie tra operatori e utenti.

Nel settore delle comunicazioni elettroniche, i Co.re.com. svolgono infatti un'importante funzione di composizione delle controversie tra operatori di comunicazione elettronica e utenti. La loro gestione in forma decentrata e gratuita ha recato innegabili vantaggi ai consumatori in termini di rimborsi e indennizzi ottenuti e prodotto maggiore autodisciplina tra gli operatori.

Quanto alla distribuzione delle controversie sul territorio nazionale, la Campania con-