

L'Autorità: rapporti istituzionali
e organizzazione

4.1. I rapporti istituzionali

■ 4.1.1. I rapporti internazionali

Il quadro legislativo di riferimento e il ruolo dell'Autorità nel contesto internazionale

In linea con il ruolo chiave da sempre riconosciuto dall'Autorità al contesto internazionale e agli impegni e alle attività connessi, sia alla luce dei vincoli istituzionali derivanti dal quadro legislativo comunitario di settore sia nell'ambito delle iniziative di coordinamento regolamentare su base multilaterale e bilaterale, l'Autorità ha confermato e potenziato, nell'ultimo anno, l'intensità del proprio impegno nel contesto internazionale nei settori delle comunicazioni elettroniche e dell'audiovisivo.

Gli ultimi dodici mesi sono stati peraltro caratterizzati da importanti innovazioni del quadro legislativo comunitario nei settori di competenza dell'Autorità.

In materia di servizi *media* audiovisivi, il nuovo quadro comunitario, definito dalla direttiva n. 2007/65/CE, ha trovato la sua trasposizione nazionale ad opera del decreto legislativo n. 44, del 15 marzo 2010 (per una analisi più approfondita della citata normativa si rinvia al paragrafo 1.2.7), mentre, il 18 dicembre 2009, al termine di un lungo processo sviluppatosi su tre letture, è giunto a completamento l'iter di riforma del quadro regolamentare comunitario in materia di comunicazioni elettroniche, con la pubblicazione sulla *Gazzetta Ufficiale* dell'Unione europea del regolamento n. 1211/2009 (istitutivo del Body of European Regulators in Electronic Communications - BEREC e dell'Ufficio di supporto) e delle direttive n. 2009/136/CE e n. 2009/140/CE, recanti emendamenti al quadro regolamentare del 2002¹⁰⁶.

A tal riguardo, è opportuno ripercorrere brevemente i passaggi finali dell'iter di riforma e individuare le principali innovazioni destinate a trasformare il quadro normativo nazionale di riferimento nell'immediato (è il caso delle norme contenute nel regolamento BEREC), ovvero in relazione agli emendamenti apportati alle direttive, a seguito del processo di trasposizione nazionale, da completarsi entro il 25 maggio 2011.

Si ricorda che, a seguito di una prima lettura, nella quale le posizioni di Parlamento europeo e Consiglio erano risultate fortemente divaricate su alcuni temi chiave (tra i quali, quelli del nuovo assetto istituzionale e del bilanciamento dei poteri regolamentari tra Commissione europea e autorità nazionali) e di un compromesso politico rag-

106 La direttiva 2009/136/CE reca modifiche alla direttiva 2002/22/CE, relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica, alla direttiva 2002/58/CE relativa al trattamento dei dati personali e alla tutela della vita privata nel settore delle comunicazioni elettroniche ed al regolamento (CE) n. 2006/2004 sulla cooperazione tra le Autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa a tutela dei consumatori. La direttiva 2009/140/CE reca modifiche alla direttiva 2002/21/CE che istituisce un quadro normativo comune per le reti ed i servizi di comunicazione elettronica, alla direttiva 2002/19/CE relativa all'accesso alle reti di comunicazione elettronica e alle risorse correlate, e all'interconnessione delle medesime e alla direttiva 2002/20/CE relativa alle autorizzazioni per le reti e i servizi di comunicazione elettronica.

giunto nel marzo 2009, la seconda lettura si era conclusa, il 6 maggio 2009, con un'inattesa votazione del Parlamento europeo che aveva approvato la versione non condivisa dal Consiglio in tema di libertà di accesso ad internet dei cittadini europei (il c.d. emendamento 138), rendendo necessaria l'apertura di una fase di conciliazione ai sensi dell'art. 251 del Trattato. Nel novembre 2009, il Comitato di conciliazione ha infine approvato una nuova versione del controverso emendamento riguardante la libertà di accesso ad internet. La norma riconosce la possibilità di restrizione dell'accesso ad internet laddove essa si configuri quale appropriata, proporzionata e necessaria in una società democratica e purché sussista una serie di garanzie procedurali nell'esecuzione dell'intervento limitativo del diritto di libertà. Tale accordo sull'ultimo tema ha reso quindi possibile l'approvazione dell'intero pacchetto di riforma¹⁰⁷.

Tra le principali novità introdotte dalla riforma, si segnalano quelle relative al nuovo assetto istituzionale di settore, finalizzate a potenziare l'armonizzazione regolamentare a livello comunitario, con l'obiettivo della creazione di un mercato interno delle comunicazioni elettroniche. In particolare, le nuove disposizioni della direttiva Quadro prevede l'istituzione dell'Organismo dei regolatori europei delle comunicazioni elettroniche (Body of European Regulators in Electronic Communications – BEREC), individuato come successore dell'ERG quale organismo di cooperazione regolamentare tra le autorità nazionali e la Commissione europea.

Tali disposizioni hanno individuato un modello istituzionale innovativo, radicalmente diverso rispetto all'originaria proposta della Commissione (basata sul tradizionale modello dell'agenzia comunitaria) e caratterizzato da due livelli istituzionali: il primo livello è costituito dal BEREC, organismo privo di personalità giuridica, costituito, nel suo organo decisionale (il Comitato dei regolatori), dai vertici delle 27 autorità nazionali di settore e titolare delle responsabilità istituzionali previste dal nuovo quadro in tema di cooperazione regolamentare (su tutte, la partecipazione al nuovo processo regolamentare disegnato dagli articoli 7 e 7a) della direttiva Quadro). L'operatività quotidiana dell'Organismo dei regolatori europei delle comunicazioni elettroniche viene invece assicurata dal secondo livello organizzativo, costituito da un Ufficio di supporto, ente di diritto comunitario guidato da un direttore amministrativo, in base alle indicazioni fornite dal BEREC stesso.

Il nuovo disegno istituzionale mira a preservare le peculiarità del modello *bottom-up* (alla base della positiva esperienza dell'ERG), fondando l'intero processo regolamentare sull'*expertise* dei regolatori e assicurando, secondo le richieste dei legislatori comunitari, il pieno rispetto del principio di sussidiarietà nella regolamentazione di settore.

Con riferimento alle previsioni relative al potenziamento dei poteri regolamentari in capo alla Commissione europea, l'art. 7a) della nuova direttiva Quadro amplia i poteri armonizzatori della Commissione, introducendo la possibilità per la stessa di aprire una "fase due" sulle misure nazionali di definizione degli obblighi regolamentari (i c.d. *remedies*).

107 Si ricorda che l'emendamento 138, come apposto in prima lettura dal Parlamento all'art. 8 della direttiva Quadro, sanciva il principio secondo cui, conformemente alla convenzione europea sui diritti umani, l'accesso a internet si configura quale diritto fondamentale dei cittadini europei ed è pertanto suscettibile di restrizioni esclusivamente mediante l'intervento di un'Autorità giudiziaria. La versione finale, collocata all'art. 1.3 della direttiva Quadro, pur confermando lo spirito di massima tutela per il diritto di accesso ad internet da parte dei cittadini europei, non contempla più l'esclusività dell'intervento dell'Autorità giudiziaria.

In coerenza con le caratteristiche del sopra descritto modello di cooperazione regolamentare *bottom-up*, il processo regolamentare riconosce un importante ruolo di filtro al BEREC nell'ambito di una eventuale "fase due" aperta dalla Commissione in tema di *remedies*, da esercitarsi sia mediante un parere alla Commissione in merito ai seri dubbi da essa sollevati, sia mediante una stretta collaborazione con l'autorità nazionale oggetto delle censure della Commissione stessa.

In ogni caso, il nuovo sistema non riconosce alla Commissione alcun potere di veto sui rimedi e lascia alle Autorità nazionali l'ultima decisione, eventualmente anche in contrasto con il parere del BEREC e con la raccomandazione della Commissione stessa, nel pieno rispetto del principio di sussidiarietà.

Il nuovo assetto istituzionale è, infine, opportunamente completato dalla formulazione del nuovo art. 3 della direttiva Quadro, salutata con estremo favore dall'Autorità. La norma prevede il rafforzamento delle prerogative di indipendenza dei regolatori nazionali, estendendone la nozione all'indipendenza dagli esecutivi nazionali e potenziandone gli strumenti concreti di tutela attraverso la garanzia per le autorità di un'adeguata dotazione di risorse finanziarie e umane; l'impugnabilità delle loro decisioni esclusivamente innanzi agli organi giurisdizionali deputati; l'affermazione del principio di inamovibilità dei vertici, esteso a tutti i componenti degli organi collegiali delle Autorità.

Conformemente alle richieste formulate dall'ERG sin dalla fase di definizione delle proposte legislative da parte della Commissione, i nuovi articoli 13a) e 13b) della direttiva Accesso e interconnessione introducono il rimedio di separazione funzionale, rispettivamente nella formula dell'obbligo regolamentare straordinario, adottabile dai regolatori a fronte del fallimento dei rimedi standard nel garantire un accesso non discriminatorio a determinati servizi all'ingrosso (nel rispetto di una serie di condizioni e sotto il controllo esercitato dalla Commissione ai sensi dell'art. 8.3 della direttiva accesso e interconnessione) e nella formula degli impegni volontari assunti dall'operatore avente significativo potere di mercato.

Un altro tema fortemente dibattuto nel corso dell'iter legislativo è stato quello della c.d. *net neutrality*. Le nuove disposizioni normative approntano una serie di strumenti a tutela della neutralità della rete. A fronte dell'impiego, da parte degli operatori di rete, di tecniche di gestione ed indirizzamento del traffico che possono determinare la compressione della qualità di alcuni servizi veicolati mediante la stessa infrastruttura, viene riconosciuto alle Autorità nazionali il potere di definire livelli minimi di qualità dei servizi di trasmissione. La neutralità della rete viene inoltre perseguita anche mediante nuovi vincoli di trasparenza informativa; ad esempio mediante l'obbligo per l'operatore di informare l'utente sulla natura del servizio fornito, anche con riferimento alla sussistenza di eventuali tecniche di gestione del traffico, all'impatto di queste sulla qualità del servizio, nonché alla presenza di limiti infrastrutturali nella fornitura del servizio.

Un altro argomento di notevole rilievo è costituito dalla diffusione capillare di soluzioni di accesso a larga banda. Il nuovo quadro fissa una serie di principi e strumenti normativi finalizzati ad accelerare le possibilità di accesso a banda larga in Europa.

In primo luogo, si segnala un'accentuata enfasi sui principi di flessibilità di tecnologia e servizi nell'impiego dello spettro; tale flessibilità nella gestione delle risorse frequenziali dovrebbe condurre a rendere disponibile il *digital dividend* risultante dalla progressiva digitalizzazione delle reti televisive per servizi *wireless* a banda larga; la

diffusione di tali servizi, a sua volta, dovrebbe svolgere un ruolo cruciale nel superamento del c.d. *digital divide* tipico delle zone rurali, nelle quali non è possibile in termini economici costruire *ex novo* un'infrastruttura in fibra ottica.

In parallelo, il nuovo quadro normativo, pur riaffermando coerentemente il ruolo chiave svolto dalla concorrenza nella promozione dello sviluppo di reti di accesso di nuova generazione, tiene conto dei rischi associati agli investimenti in tali infrastrutture e ne propone il sostegno anche mediante accordi collaborativi tra investitori ed operatori e garantendo un congruo ritorno agli operatori di telecomunicazione. Puntuali disposizioni innovano la disciplina in tema di condivisione degli elementi di rete tra operatori, quali dotti e cablature all'interno degli edifici.

Con riguardo al tema della promozione dello sviluppo delle reti di nuova generazione, vale la pena sottolineare che è tuttora in corso, a valle di due fasi di consultazione svoltesi nel 2008 e nel 2009, l'iter per la definizione di una raccomandazione della Commissione relativa alla regolamentazione dell'accesso alle reti di nuova generazione. Meritano, inoltre, un richiamo le linee guida, adottate dalla Commissione lo scorso 17 settembre, sull'applicazione delle norme in materia di aiuti di Stato previste dal Trattato in relazione ai finanziamenti pubblici delle reti a banda larga.

Il nuovo pacchetto contiene, infine, una serie di disposizioni che potenziano gli strumenti di tutela degli utenti dei servizi di comunicazione elettronica: si va dalla nuova disciplina delle condizioni e dei tempi per la fornitura del servizio di portabilità del numero (con il diritto dell'utente di cambiare operatore di telecomunicazioni in un solo giorno lavorativo, mantenendo il proprio numero telefonico), alla previsione di ampi poteri di intervento delle Autorità rispetto alla definizione delle condizioni procedurali e contrattuali relative alla fornitura della portabilità e alla definizione di obblighi puntuali in temi di durata dei contratti, di informativa contrattuale e trasparenza in materia tariffaria e di qualità dei servizi.

Sempre in materia di tutele dei consumatori, il nuovo quadro prevede il potenziamento dell'efficienza del numero unico europeo di emergenza 112, attraverso l'estensione alle nuove tecnologie degli obblighi di accessibilità al 112 ed il rafforzamento dell'obbligo in capo agli operatori di fornire le informazioni sulla localizzazione del chiamante alle autorità di emergenza. Vengono inoltre rafforzati gli strumenti di tutela delle esigenze degli utenti disabili in modo da garantire loro la piena utilizzabilità dei servizi di telecomunicazione degli altri utenti.

Il perimetro dei servizi contemplati nell'ambito degli obblighi di servizio universale non è stato modificato dalla direttiva n. 2009/136/CE; la Commissione ha, peraltro, recentemente indetto una consultazione pubblica per la revisione dei contenuti del servizio universale, così come previsto dalla normativa europea in materia. Con tale iniziativa, in particolare, la Commissione, intende verificare se le norme e le definizioni relative al servizio universale necessitano di essere adeguate per tenere conto dell'avvento delle nuove tecnologie digitali e se sia necessario riconsiderare l'ambito del servizio universale e ricomprendere anche l'accesso a banda larga.

Nel contesto regolamentare sopra brevemente descritto, l'Autorità ha quindi esercitato il proprio mandato istituzionale nei settori di riferimento.

In tema di comunicazioni elettroniche, l'Autorità ha proseguito nelle attività di analisi delle varie proposte legislative che si sono susseguite e nella fornitura di supporto tecnico alla delegazione nazionale presso il Consiglio dell'Unione europea. In parallelo, l'Autorità ha proseguito nell'impegno in sede ERG, quindi (dalla sua costitu-

zione, il 7 gennaio scorso) in sede BEREC, nella elaborazione e promozione di approcci armonizzati alla regolamentazione comunitaria di settore, assumendo anche la responsabilità diretta, attraverso suoi rappresentanti, del coordinamento delle attività operative per la costituzione del BEREC stesso e del relativo Ufficio di supporto.

Uno speciale impegno ha inoltre comportato, nel periodo di riferimento, l'organizzazione e la gestione delle attività connesse alla Presidenza del Gruppo per la politica dello spettro radio (RSPG - *Radio Spectrum Policy Group*), assegnata all'Autorità per il periodo novembre 2010 - novembre 2011. L'assegnazione di tale prestigioso incarico si colloca peraltro in un momento di svolta nel percorso istituzionale dell'RSPG, nell'ambito di una rafforzata attenzione della Commissione europea alle politiche regolamentari in materia di spettro radio, ai fini di un maggiore coordinamento degli approcci nazionali.

Nell'ambito delle politiche dell'audiovisivo, l'Autorità ha, nel periodo in esame, esercitato un ruolo particolarmente attivo, consolidando la propria partecipazione ai principali *fora* di discussione internazionale e facendosi promotrice di proposte ed iniziative che hanno trovato il favore degli attori del settore.

L'Autorità ha altresì confermato il suo ruolo nell'area del Mediterraneo, portando a conclusione con successo l'anno di presidenza del *Réseau des instances de régulation méditerranéennes* e facendosi promotrice, insieme alle autorità francese e andalusa, di una dichiarazione d'intenti tesa alla protezione dei minori ed articolata in una serie di iniziative che dovranno essere promosse a tale scopo, con un *focus* sulla violenza nei *media* e sui canali per infanti (la c.d. *baby-tv*). L'impegno profuso dall'Autorità nelle attività del *Réseau* ha trovato riconoscimento nella nomina dell'Autorità, a partire dal corrente anno, quale membro permanente del Segretariato del *Réseau*.

Va ricordato, inoltre, il contributo ai lavori dell'EPRA, in particolare ai gruppi tematici, con la presentazione degli studi realizzati dall'Autorità sul sistema di monitoraggio del pluralismo e sulla trasmissione di contenuti pornografici.

L'Autorità ha intensificato le proprie iniziative di cooperazione multilaterale nell'ambito delle piattaforme settoriali esistenti, nonché le attività connesse agli accordi bilaterali ed ai progetti di gemellaggio con organismi ed autorità di Paesi extra-europei, al fine di promuovere il modello regolamentare europeo anche al di fuori dei confini continentali.

Si segnala in particolare, nel periodo di riferimento, il rafforzamento dell'impegno dell'Autorità nell'ambito della piattaforma *Euro-Mediterranean Network of Regulators* (EMERG); ciò ha condotto, tra l'altro, alla designazione dell'Autorità, nella persona del suo Presidente Corrado Calabrò, alla presidenza dell'EMERG per l'anno 2011.

Parimenti, è proseguita la collaborazione nell'ambito della piattaforma dei Regolatori del centro-sud America - *Regutel*; a tal riguardo, merita una menzione l'organizzazione in Italia (il 15 e 16 ottobre a Capri) della riunione Plenaria *Regutel* e del VII *workshop* annuale IRG - *Regutel*.

Sono inoltre proseguite con successo le attività connesse al progetto di gemellaggio biennale con la *National Telecommunications Regulatory Authority* (NTRA) egiziana ed hanno avuto luogo numerosi incontri bilaterali con Autorità di regolamentazione straniere, per un confronto e uno scambio di *best practice* su temi di comune interesse.

L'Autorità ha infine fornito il proprio contributo tecnico-regolamentare alle varie missioni internazionali di settore del Ministero dello sviluppo economico - Dipartimento per le comunicazioni.

Di seguito, sono descritte più in dettaglio le attività svolte dall'Autorità a livello internazionale nell'ambito delle comunicazioni elettroniche, dell'audiovisivo e dei rapporti bilaterali.

Le comunicazioni elettroniche

Come si è detto, il periodo di riferimento è stato caratterizzato dalla conclusione dell'iter di riforma comunitaria e dai primi passi concreti per la sua concreta attuazione. È il caso di ricordare che la gran parte delle novità regolamentari sopra descritte è destinata a trovare operatività negli ordinamenti giuridici interni dei 27 Paesi europei espletati gli adempimenti traspositivi rimessi ai legislatori nazionali; ciò vale, in particolare, per il nuovo art. 7a) della direttiva Quadro.

Fa eccezione il regolamento istitutivo del BEREC; in virtù della sua diretta applicabilità negli ordinamenti nazionali, esso ha infatti già prodotto i suoi effetti giuridici a valle della prevista *vacatio* di 20 giorni, determinando così la formale costituzione del BEREC a decorrere dal 7 gennaio 2010.

Conseguentemente, i regolatori europei sono stati collettivamente impegnati nella gestione della delicata transizione da ERG a BEREC e nella definizione degli aspetti giuridici, procedurali ed organizzativi connessi alla costituzione dell'Ufficio di supporto.

In tale contesto, l'Autorità sta svolgendo un importante ruolo nelle attività connesse all'adozione delle necessarie misure operative, attraverso la partecipazione ad un gruppo ristretto di esperti nazionali incaricati di discutere con la Commissione i molteplici temi legati alla costituzione ed alla piena operatività dell'Ufficio di supporto del BEREC e attraverso il coordinamento di un apposito *project team* "Implementazione".

A tal riguardo, è opportuno ricordare come, nonostante l'Ufficio non sia ancora stato costituito, il BEREC sia già pienamente funzionante attraverso la struttura di supporto e l'articolazione organizzativa interna (i *project team*) dell'ERG; il 28 gennaio scorso ha avuto luogo la prima riunione del Comitato dei regolatori e del Comitato di gestione (le due strutture apicali del sistema bi-livello BEREC/Ufficio), con l'adozione dei rispettivi regolamenti interni e la definizione di indirizzi in merito ai provvedimenti necessari per garantire piena operatività al nuovo sistema.

Allo stato, sono in corso di elaborazione le procedure di accesso ai documenti del BEREC e dell'Ufficio, ai sensi del regolamento europeo n. 1049/2001, e le disposizioni in tema di consultazioni pubbliche delle bozze di documenti del BEREC. È inoltre in corso il processo di selezione del direttore amministrativo dell'Ufficio (il cui insediamento è atteso per il prossimo mese di settembre) e sono state avviate le procedure per la selezione delle altre figure manageriali previste dall'organigramma dell'Ufficio.

L'Autorità sta, inoltre, presiedendo all'analisi delle modalità applicative di alcune delle nuove disposizioni contenute nelle direttive di settore; tra esse, la norma che introduce il rimedio di separazione funzionale, i meccanismi di interazione tra autorità nazionali, BEREC e Commissione stessa previsti dagli articoli 7 e 7a) e le norme in tema di poteri delle autorità nazionali con riguardo all'accessibilità di numeri e servizi nell'Unione europea (con particolare riferimento agli strumenti di intervento a fronte di frodi o abusi a carattere transfrontaliero, di cui all'art. 28 della nuova direttiva Servizio universale).

Prosegue infine l'attiva partecipazione degli esperti dell'Autorità a tutti i gruppi tecnici incaricati di sviluppare il programma di lavoro annuale del BEREC per l'anno 2010.

Nel 2009 l'Autorità italiana ha ottenuto, in rappresentanza dell'Italia, il prestigioso riconoscimento di un ruolo di coordinamento ai massimi livelli europei nella gestione dello spettro, ottenendo dapprima la vicepresidenza e, dal mese di novembre, l'incarico di Presidenza annuale del *Radio Spectrum Policy Group* (RSPG), gruppo consultivo di alto livello istituito dalla decisione della Commissione n. 2002/622/EC (cui partecipano per l'Italia, nell'ambito delle rispettive competenze, l'Autorità e il Ministero dello sviluppo economico – Dipartimento per le comunicazioni).

Tale incarico cade in un momento chiave nell'evoluzione istituzionale dell'organismo; la decisione n. 2009/978/CE ha, infatti, recepito le novità contenute nella direttiva n. 2009/140/CE, riconoscendo all'RSPG un ruolo qualificato nella definizione delle politiche comunitarie di gestione dello spettro. Al fine di adeguare i meccanismi di funzionamento interni alle responsabilità giuridiche derivanti dal nuovo quadro regolatorio e di migliorare l'efficienza del Gruppo, sono attualmente in corso di discussione modifiche alle regole di procedura interne (la cui adozione è prevista per giugno 2010).

Nel nuovo contesto legislativo, l'RSPG è chiamato ad adottare pareri e rapporti di consulenza strategica alla Commissione su questioni di politica dello spettro radio e sul coordinamento europeo ai fini dello sviluppo del mercato interno. Tali pareri e rapporti possono essere forniti sulla base di richieste specifiche provenienti dalla Commissione (ma anche, dal Parlamento europeo e dal Consiglio), ovvero possono essere specificamente contemplati dal programma di lavoro annuale dell'RSPG.

Nel condurre la sua attività, l'RSPG effettua analisi estensive degli interessi in gioco, con una visione a lungo termine sugli sviluppi tecnologici, di mercato e regolamentari riguardanti l'uso dello spettro radio nel contesto delle politiche dell'Unione europea, in una prospettiva che va oltre quella del settore delle comunicazioni elettroniche (occupandosi anche di utilizzi dello spettro in materia di trasporti, ricerca e sviluppo, etc.). Tali analisi, inoltre, coinvolgono anche gli utilizzi dello spettro radio di tipo non commerciale (ad esempio quello degli utilizzatori pubblici) e sono normalmente soggette a consultazioni pubbliche per garantire un elevato livello di partecipazione e trasparenza.

Nel periodo considerato dalla presente relazione, l'RSPG ha adottato opinioni e rapporti in materia di uso coordinato del *digital dividend*, analisi delle *best practice* per lo sviluppo rapido di sistemi di *wireless broadband*, aspetti competitivi nel contesto della riforma della gestione dello spettro, coordinamento degli interessi comunitari nei negoziati internazionali (inclusa la *World Radio Conference* dell'ITU), metodi per l'assegnazione efficiente dello spettro ed impatto delle nuove tecnologie di tipo *cognitive radio* nella gestione dello spettro.

Sotto la presidenza italiana, in particolare, è stato adottato nel mese di febbraio 2010, dopo una consultazione pubblica europea, il nuovo programma di lavoro per il 2010, che prevede l'adozione di opinioni o rapporti sui seguenti temi: *multi-annual radio spectrum policy program* (RSPP), implementazione della *roadmap* europea sul *digital dividend*, aspetti competitivi derivanti dall'assegnazione e dall'uso dello spettro (lavoro congiunto col gruppo europeo dei regolatori ERG, ora BEREC), sviluppi regolamentari dell'uso delle *cognitive technologies*, verifica dello sviluppo e delle necessità regolamentari dei mercati della diffusione radiofonica.

Di particolare rilevanza è il primo punto del programma di lavoro, che riguarda la predisposizione di un parere alla Commissione ai fini dell'adozione di un provvedimento legislativo europeo che fissi la politica del radio spettro per i prossimi 5 anni. Tale provvedimento è previsto dal nuovo art. 8a) della direttiva Quadro, come emendata dalla direttiva n. 2009/140/CE. Ciò costituisce, di per sé, un importante riconoscimento ed un notevole carico di responsabilità per l'RSPG.

L'RSPG ha adottato, a fine marzo, la prima bozza di tale parere, sulla base delle proposte di un apposito gruppo di esperti che ha lavorato a tappe forzate nei primi mesi del 2010 e tenendo conto dei risultati dello *Spectrum summit* tenutosi a marzo presso il Parlamento europeo, che ha visto la partecipazione di membri delle varie istituzioni europee (Parlamento, Consiglio, Commissione) e degli *stakeholder*. Tale documento è stato successivamente sottoposto a consultazione europea nel mese di aprile e la sua definitiva adozione è prevista per il mese di giugno.

Il parere in questione propone l'adozione di una politica europea dello spettro fondata su tre pilastri fondamentali: lo sviluppo degli obiettivi dell'agenda EU 2020, l'ottimizzazione della *governance* europea delle questioni legate allo spettro e, come dimensione esterna, il rafforzamento del coordinamento europeo delle negoziazioni internazionali e dell'assistenza agli Stati Membri nei processi di *cross-border coordination* delle frequenze, un tema, quest'ultimo, che necessita di particolare attenzione nella transizione ai sistemi digitali e per l'uso sempre più efficiente dello spettro. Una delle raccomandazioni di maggiore rilevanza contenuta nel parere è quella di perseguire l'obiettivo di una disponibilità coordinata europea della banda a 800 MHz (c.d. *digital dividend*) per sistemi di comunicazioni fisse e mobili entro il 2015. Tale obiettivo, soggetto a una clausola di salvaguardia per gli Stati Membri in casi di forza maggiore che comportino uno slittamento di tale data, certamente ambizioso, ha lo scopo di favorire l'innovazione e lo sviluppo del mercato interno e di rinnovare i successi dell'industria europea delle comunicazioni elettroniche dopo quelli del GSM.

Oltre alla gestione dell'incarico di presidenza per il 2010, l'Autorità ha partecipato attivamente ai lavori di tutti i *working group* costituiti per la realizzazione del programma di lavoro, contribuendo alla predisposizione dei testi e coordinando la posizione nazionale con il Ministero dello sviluppo economico. In particolare, l'Autorità ha copresieduto il gruppo relativo ai lavori sull'RSPP, e il gruppo congiunto RSPG-BEREC sugli aspetti competitivi dello *spectrum management*, impegnandosi quindi direttamente su temi di particolare rilevanza.

Nel periodo di riferimento l'Autorità ha continuato a partecipare attivamente ai lavori degli altri comitati regolamentari e tecnici attivi in sede comunitaria. Tra questi, il Comitato Comunicazioni (COCOM), istituito dalla prima direttiva quadro sulle comunicazioni elettroniche del 2002, ha, tra i suoi compiti, quello di assistere la Commissione nell'esercizio delle sue funzioni esecutive relative al quadro regolamentare delle comunicazioni elettroniche.

Nella riunione del COCOM di giugno 2009 è stata presentata una nuova bozza di raccomandazione sulle reti di nuova generazione. Il nuovo testo ha accolto i risultati del dibattito dell'autunno 2008, tra cui, in particolare, le osservazioni delle autorità nazionali di regolamentazione, veicolate per il tramite di una posizione comune dell'ERG.

Nel corso della riunione del COCOM dell'ottobre 2009, la Commissione ha quindi presentato i risultati della seconda consultazione pubblica e un documento di lavoro

inerente la situazione dell'accesso a banda larga in Europa al 1° luglio 2009. In tale contesto, sono emerse in particolare alcune riserve dei regolatori nazionali in relazione all'Annesso III alla bozza di raccomandazione ed al rischio che, al verificarsi di alcune condizioni strutturali, possano essere automaticamente eliminati gli obblighi, senza una previa verifica del grado di concorrenzialità del mercato stesso.

La Commissione, rispondendo alle critiche, ha sottolineato le novità positive della nuova versione della raccomandazione, in particolare la previsione di accordi di cooperazione tra operatori e di *risk sharing*.

L'iter relativo alla raccomandazione sulle reti di nuova generazione ha subito una battuta d'arresto, in corrispondenza del rinnovo della Commissione europea, in attesa della ridefinizione delle priorità dell'Agenda digitale da parte del nuovo commissario alla Società dell'informazione e *media*, Neelie Kroes.

Un altro dei temi di maggior rilevanza affrontati in ambito COCOM è quello riguardante l'attuazione del nuovo quadro normativo delle comunicazioni elettroniche e le attività di trasposizione nazionale delle novità apportate, il cui completamento è previsto entro il 25 maggio 2011. La Commissione ha chiesto ed offerto agli Stati Membri massima collaborazione ai fini di agevolare il recepimento di tali misure nel più breve tempo possibile.

L'Autorità ha proseguito la partecipazione ai lavori del Comitato Radio Spettro, istituito con la decisione n. 676/2002/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 7 marzo 2002, e incaricato di favorire l'armonizzazione delle politiche dello spettro e della implementazione delle relative decisioni tecniche, con l'obiettivo ultimo di favorire, anche in tal caso, lo sviluppo del mercato interno. Nel Comitato sono presenti per l'Italia, nell'ambito delle rispettive competenze, sia l'Autorità che il Ministero dello sviluppo economico - Dipartimento per le comunicazioni.

Le principali questioni trattate dal Comitato nel periodo di riferimento hanno riguardato primariamente l'armonizzazione dell'uso dello spettro per apparati radio a corto raggio SRD (*Short Range Device*); a questo proposito, è stato adottato il terzo aggiornamento annuale della Decisione quadro per l'introduzione di sistemi radiomobili a bordo delle navi MCV (*Mobile Communications on Vessels*), e per l'introduzione di norme tecniche per l'utilizzo della banda del *digital dividend* da parte degli Stati Membri che intendono anticiparne l'utilizzo per sistemi di comunicazione elettronica, per i quali è stata approvata una apposita decisione.

Altre tematiche che sono state oggetto di analisi da parte del Comitato - con l'adozione di rapporti predisposti della CEPT e, in alcuni casi, la predisposizione di una bozza di decisione - riguardano l'estensione della nozione di WAPECS (*Wireless Access Policy for Electronic Communications Services*), ovvero l'uso flessibile dello spettro, nelle bande a 900, 1800 e 2100 MHz; l'avvio della revisione della regolamentazione per l'uso delle bande SRR (*Short Range Radar*) a bordo degli autoveicoli; la compatibilità dell'uso di dispositivi specifici a banda ultralarga UWB (*Ultra Wide Band*); lo studio di possibili linee guida per la compatibilità con il servizio fisso dei servizi BWA (*Broadband Wireless Access*) nelle bande 3,4-3,8 GHz.

Merita infine un cenno la pubblicazione nella *Gazzetta Ufficiale* dell'Unione europea, lo scorso mese di ottobre 2009, della nuova direttiva che aggiorna la direttiva GSM del 1987, accompagnata dalla decisione della Commissione contenente le misure di implementazione tecnica, che modificano il quadro regolatorio per l'utilizzo delle bande radiomobili, aprendo all'utilizzo delle tecnologie 3G (allo stato sostanzialmente

l'UMTS). Tali importanti decisioni consentiranno di proseguire formalmente il processo di *refarming* introdotto con la delibera dell'Autorità n. 541/08/CONS (cfr. par. 3.4).

Nel periodo di riferimento, si è consolidata l'attività dell'*Euro-Mediterranean Network of Regulators* (EMERG), una piattaforma che nasce da un progetto di cooperazione tra le autorità di regolamentazione nel settore delle comunicazioni elettroniche di 18 Paesi europei, del Nord Africa e del Medio Oriente che si affacciano sul Mediterraneo, con l'obiettivo di promuovere lo scambio di esperienze e la diffusione di una cultura regolamentare comune in realtà limitrofe, caratterizzate da una fitta rete di rapporti commerciali. L'Autorità ha da subito aderito con entusiasmo alla costituzione di una stretta collaborazione nell'area mediterranea ed ha fornito un contributo fondamentale alla costituzione della nuova piattaforma.

Nella riunione plenaria del 13 gennaio 2010, a Rabat (Marocco), la prima della presidenza marocchina, con la quale si è rilanciato il progetto EMERG, l'Autorità ha assunto la vice presidenza in vista della presidenza italiana del 2011. Durante la stessa riunione è stato concordato e definito il programma di lavoro 2010 ed è stata chiesta l'adesione da parte dei membri ai *workshop* tematici proposti, anche alla luce della conferenza programmatica tenutasi ad Amman in Giordania nel dicembre 2009; l'Autorità ha confermato il proprio impegno a contribuire al successo di questa iniziativa dell'area mediterranea, confermando la partecipazione a tutti i *workshop* tecnici. È da sottolineare, inoltre, come i Paesi extraeuropei della regione mediterranea abbiano dimostrato di essere particolarmente impegnati nel processo di liberalizzazione del settore.

Si è infine confermata l'attiva partecipazione dell'Autorità ai lavori del Regulatel, la rete delle autorità di regolamentazione nel settore delle comunicazioni elettroniche dell'America Latina. Il 15 e 16 ottobre scorsi, l'Autorità ha ospitato la plenaria annuale Regulatel e l'ottavo IRG-Regulatel *summit* a Capri, durante il quale le due piattaforme hanno riconfermato e consolidato i rapporti di cooperazione e l'impegno per un sempre più produttivo confronto sui temi maggiormente attuali e di interesse nel settore di competenza, dal punto di vista regolamentare, tecnologico ed istituzionale.

L'audiovisivo

Nel settore audiovisivo, i temi legati all'implementazione della nuova direttiva Servizi *media* audiovisivi hanno dominato, nel corso della seconda parte del 2009 e della prima metà del 2010, la maggior parte degli incontri e dei tavoli di lavoro organizzati a livello europeo.

Durante la 29ª riunione dell'EPRA, la piattaforma europea dei regolatori dell'audiovisivo, riunitasi a Tallin nel maggio del 2009, si è discusso principalmente delle nuove sfide per i regolatori derivanti dall'attuazione della nuova direttiva sui servizi *media*, con particolare riferimento alla pubblicità ed alla protezione dei minori. Gli argomenti legati alla pubblicità sui quali si è incentrato il dibattito sono stati principalmente il *product placement* e il ruolo chiave svolto dai concetti di *significant value* e *undue prominence*, nonché la pubblicità di cibi ad alto contenuto di grassi, sui quali sono state presentate esperienze significative a livello europeo, come quella britannica, irlandese e danese. In occasione della riunione di Tallin, l'Autorità ha presentato, nell'ambito del gruppo di lavoro sulla protezione dei minori, un progetto relativo alla trasmissione *free-to-air* di contenuti pornografici, proponendo l'istituzione di una rete di coopera-

zione per affrontare le difficoltà nello stabilire la giurisdizione di alcuni *broadcaster free-to-air* che trasmettono contenuti pornografici.

Nella riunione successiva, svoltasi a Dresda nell'ottobre del 2009, i lavori si sono concentrati ancora sulla nuova regolamentazione, in particolare per i servizi non lineari, che sono stati discussi sia dal punto di vista dei regolatori che da quello degli operatori, e sullo stato di implementazione della direttiva nei paesi europei. In questa occasione, l'Autorità ha proposto uno dei gruppi di lavoro tematici, riguardante il tema del pluralismo dei *media*, facendo seguito allo studio su *Media Pluralism Monitor* (MPM), uno strumento di monitoraggio che si propone di essere trasparente e standardizzato, con l'utilizzo di 166 indicatori. L'Autorità ha presentato i risultati dell'applicazione di questo strumento in Italia, per contribuire alla verifica ed all'eventuale miglioramento del sistema.

L'Autorità ha partecipato, nel periodo di riferimento, anche alle attività del Comitato di Contatto a Bruxelles, la cui centralità quale luogo di consultazione e di approfondimento costituito presso la Commissione europea, è stata confermata dalla direttiva Servizi *media* audiovisivi.

Nell'anno in corso le riunioni del Comitato hanno affrontato alcuni dei temi più discussi della nuova direttiva: cambio del criterio di giurisdizione e *content on-line*.

In relazione al primo punto, è stato esaminato l'impatto dell'inversione dei criteri di collegamento per l'identificazione dello Stato membro competente in caso di emittenti extracomunitarie. Più precisamente, mentre in base alla direttiva previgente si guardava prima allo Stato di pertinenza della capacità satellitare e solo in caso di esito negativo allo Stato in cui era situato l'*up-link*, ora occorre verificare dapprima l'esistenza di uno Stato membro in cui sia ubicato l'*up-link*, e solo in caso di esito negativo quella dello Stato di cui è impiegata la capacità satellitare. Il processo di adeguamento alle nuove norme prescinde dal recepimento della direttiva, trattandosi di norme applicative, e la Commissione ha a tal fine stabilito un calendario articolato in tre fasi per accompagnare gli Stati Membri nella fase di transizione.

Sul secondo punto, i contenuti *on-line*, la Commissione, nel presentare il recente studio *Creative content in a European digital single market*, che lancia una riflessione sui contenuti creativi nel mercato europeo, ha ribadito l'importanza di un consolidamento della normativa legata ai contenuti *on-line* e di una maggiore armonizzazione del diritto d'autore.

Nel corso dell'ultimo incontro è stato inoltre menzionato il lavoro svolto dall'Autorità sulle problematiche relative alla protezione dei minori, ed in particolare il questionario predisposto dalla delegazione italiana riguardante la trasmissione di contenuti pornografici, che, inviato agli Stati Membri, sarà oggetto di analisi nella prossima riunione.

In sede di Comitato permanente sulla televisione transfrontaliera presso il Consiglio d'Europa a Strasburgo, l'Autorità ha continuato la propria collaborazione e partecipazione, coordinando l'attività insieme con i delegati del Dipartimento per le comunicazioni del Ministero dello sviluppo economico.

Nel periodo in esame è giunto a conclusione il processo di revisione della Convenzione, rinominata "Convenzione sui servizi *media* audiovisivi transfrontalieri". Nell'ultima riunione del Comitato permanente, tenutasi nel giugno del 2009, il documento conclusivo è stato finalizzato al fine di procedere all'invio al Comitato dei Ministri del Consiglio d'Europa, per l'adozione e l'apertura alla firma.

Il processo di adozione e ratifica, la cui conclusione era prevista per la primavera 2010, ha tuttavia subito un'improvvisa interruzione a seguito della comunicazione inviata nell'ottobre 2009 dalla commissaria Reding a tutti i paesi membri UE appartenenti al Consiglio d'Europa, nella quale, nel richiamare i rischi di eventuali conflitti tra la normativa dell'Unione europea e le convenzioni del Consiglio d'Europa, si sottolinea come gli Stati Membri non siano autorizzati a concludere in proprio accordi internazionali che riguardino materie che ricadono sotto la competenza comunitaria.

Attualmente, pertanto, il Comitato dei Ministri ha sospeso l'esame della nuova versione della Convenzione, in attesa di chiarimenti tra Commissione europea e Consiglio d'Europa.

Nell'ambito delle attività di collaborazione e scambio svolte dall'Autorità nell'area del Mediterraneo, si è rafforzata la presenza ai lavori del *Réseau des instances de régulation méditerranéennes*. Nel corso dell'ultima riunione plenaria tenutasi a Granada nell'ottobre 2009, l'Autorità ha svolto un ruolo chiave nel coordinare l'agenda dei lavori e nel presiedere la riunione, in qualità di presidente uscente, prima di passare il timone all'autorità andalusa, che ricopre attualmente l'incarico di presidenza.

La plenaria di Granada è stata dedicata alle presentazioni ed alla discussione di due temi di particolare attualità per la regolamentazione dell'audiovisivo nello spazio mediterraneo: la protezione dei minori - con approfondimenti legati alla violenza nei media ed alla c.d. *baby-tv*, canali cioè destinati espressamente ai minori di tre anni - e la diversità culturale.

Il tema della protezione dei minori ha focalizzato l'attenzione dei partecipanti che hanno adottato, anche allo scopo di dare pieno effetto alla Dichiarazione sui contenuti audiovisivi che era stata adottata a Reggio Calabria sotto la presidenza italiana, una "Dichiarazione di intenti relativa alla protezione del pubblico giovane e alla lotta alla violenza dei *media*", che disegna una serie di misure tese a tale scopo e lancia la proposta di un'alleanza mediterranea per l'educazione ai *media* allo scopo di informare e responsabilizzare i genitori, gli insegnanti ed i minori stessi sul tema della violenza.

Nella stessa riunione si è anche deciso di avviare un accordo di collaborazione con la Conferenza permanente dell'audiovisivo mediterraneo (COPEAM) per favorire la realizzazione di un quadro di regole comuni e coordinate nell'area mediterranea. Tale accordo è stato sottoscritto alla conferenza COPEAM che si è tenuta nell'aprile 2010 a Parigi.

A partire dall'anno corrente, inoltre, l'Autorità è stata nominata membro del Segretariato permanente del *Réseau*, ed affiancherà pertanto, nell'esecuzione di questo compito, le autorità francese, catalana, marocchina e cipriota.

In sede OCSE, poi, l'Autorità ha assicurato la propria partecipazione, in supporto alla delegazione del Dipartimento per le comunicazioni del Ministero dello sviluppo economico, alle attività del gruppo di lavoro sulle infrastrutture ed i servizi di comunicazione (CISP) facente capo al Comitato per la politica dell'informazione, dell'informatica e delle comunicazioni (ICCP). In tale ambito, l'Autorità ha partecipato ai lavori del CISP che si sono tenuti a dicembre 2009 presso la sede dell'OCSE a Parigi. Tali lavori hanno riguardato principalmente aspetti relativi alle offerte mobili a larga banda e questioni riguardanti le attuali reti internet e l'utilizzo del protocollo IPv6.

Infine, l'Autorità ha partecipato alle attività del gruppo di lavoro sulla Convergenza dell'ERG, che si sono svolte nel corso del 2009 in continuità con il programma di lavoro del 2007 e del 2008, che a sua volta era stato incentrato sui *driver* alla base del processo di convergenza in atto nel settore delle telecomunicazioni e sul loro impatto sulla

regolamentazione. Il gruppo di lavoro sulla Convergenza ha concentrato le proprie attività sull'esame dettagliato della replicabilità delle offerte *bundled* dal punto di vista della disponibilità di risorse *wholesale* e di accesso ai contenuti. I risultati di tale analisi sono stati oggetto di un apposito *paper* descrittivo delle problematiche regolamentari relative al processo di convergenza, dell'impatto di quest'ultima sulle analisi di mercato e delle relative questioni concorrenziali attinenti alle offerte *bundled* in relazione alla replicabilità delle stesse.

I rapporti bilaterali

Nel corso del periodo di riferimento, l'Autorità ha mantenuto una rete di rapporti bilaterali con Autorità e istituzioni di altri Paesi; tali attività si sono sviluppate sia nell'ambito di accordi bilaterali sottoscritti in precedenza, sia in relazione a specifiche tematiche di comune interesse nei settori delle comunicazioni elettroniche e dell'audiovisivo.

Nell'ambito dei progetti TAIEX (*Technical Assistance and Information Exchange Instrument*), promossi dalla Commissione europea quale strumento di formazione del personale della pubblica amministrazione dei Paesi destinatari, con l'obiettivo di facilitare la progressiva implementazione dell'*acquis communautaire* di settore da parte dei Paesi neo-comunitari, dei Paesi candidati all'accesso, di quelli dell'area balcanica, russa e di quelli coinvolti nella politica europea di vicinato, l'Autorità ha organizzato tre giornate di studio (dal 3 al 5 marzo 2010) con i tecnici dell'Autorità turca (BTK) sul tema del c.d. *margin squeeze*, sull'implementazione dei test di prezzo e la loro applicazione nel mercato delle comunicazioni elettroniche.

In tale sede, l'Autorità ha fornito alla delegazione turca una nutrita serie di informazioni relative al quadro regolatorio attualmente in vigore per quanto riguarda *price* e *margin squeeze test* sulle offerte *retail* di servizi di telecomunicazione, nonché indicazioni dettagliate in ordine ai meccanismi concreti di esecuzione dei test di prezzo, unitamente alle recenti proposte di revisione della metodologia impiegata per l'esecuzione dei test stessi.

Inoltre, l'Autorità ha ospitato ed organizzato numerosi incontri bilaterali con referenti istituzionali esteri. Tali incontri hanno avuto come obiettivo lo scambio di informazioni e la condivisione di esperienze sui diversi temi regolamentari di interesse comune. In tale ambito, si segnala l'incontro tenutosi il 22 giugno 2009 con l'autorità spagnola CMT (*Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones*) nel corso del quale è stata illustrata l'esperienza dell'Autorità relativamente al sistema di monitoraggio dei programmi radiotelevisivi.

Particolarmente intensi sono stati nell'anno in esame i rapporti con le due autorità francesi, il CSA, l'autorità francese del settore audiovisivo, e l'ARCEP, l'autorità francese delle telecomunicazioni; gli incontri con le due autorità, svoltisi rispettivamente il 26 marzo 2010 e il 9 aprile 2010, hanno fornito l'opportunità di confrontarsi sui principali temi nei settori dell'audiovisivo e delle telecomunicazioni, dallo *switch-off* analogico alla radio digitale e, soprattutto, sugli aspetti legati alla convergenza.

Particolarmente fruttuoso, in termini di qualità del confronto, è stato inoltre l'incontro del 12 marzo scorso con una delegazione di alto livello dell'autorità greca EETT, incentrato su tematiche istituzionali quali le rispettive prerogative di indipendenza, la regolamentazione in ambiente NGA e le prospettive regolatorie in materia postale. L'in-

contro ha visto la partecipazione dei Presidenti delle autorità greca ed italiana, unitamente ad alcuni membri dei rispettivi Consigli.

Tematiche di natura eminentemente tecnica, attinenti alla gestione dello spettro radio, sono state invece oggetto di un incontro bilaterale con una delegazione governativa vietnamita svoltosi l'11 settembre 2009, che ha visto la partecipazione del vice-ministro delle Comunicazioni del Vietnam; nel corso della riunione l'Autorità - per il tramite di una propria delegazione di alto livello - ha fornito informazioni dettagliate in materia di attività pianificatorie ed allocative dello spettro, regime dei titoli abilitativi, digitalizzazione delle reti televisive e relativo *digital dividend*.

La rassegna dei rapporti istituzionali di alto livello può chiudersi con l'incontro bilaterale dello scorso 4 giugno 2009 con una delegazione dell'Autorità brasiliana di regolamentazione del settore delle telecomunicazioni (ANATEL). L'incontro ha consentito uno scambio di informazioni in merito ai rispettivi assetti istituzionali e obiettivi strategici; inoltre, l'Autorità ha potuto effettuare, in tale sede, un'accurata ricostruzione del percorso italiano verso la separazione funzionale, quale strumento per la promozione della concorrenza nel mercato dell'accesso in postazione fissa. L'incontro ha inoltre fornito l'opportunità per effettuare una panoramica del mercato italiano del *broadband* fisso e mobile e per affrontare le problematiche regolamentari connesse.

Nel corso del 2009, è proseguito l'impegno dell'Autorità come capofila del consorzio costituito con BnetzA (il regolatore tedesco competente in materia di comunicazioni elettroniche) e Formez (organo *in-house* del Dipartimento della funzione pubblica), nell'implementazione del Twinning Project *EG08AATE12* a beneficio della *National Telecommunications Regulatory Authority* (NTRA) egiziana, del valore di 1,5 milioni di euro, interamente finanziato dalla Commissione europea.

Il *twinning* (altrimenti noto come gemellaggio amministrativo) è uno strumento adottato dalla Commissione europea a partire dalla fine degli anni '90 per garantire l'armonizzazione della normativa e della *best practice* delle amministrazioni dei paesi dell'Europa orientale e balcanica (e successivamente anche dei paesi del bacino mediterraneo) con l'*acquis communautaire*.

A partire dal novembre 2008, data in cui l'Autorità ha dato formalmente inizio al progetto inviando al Cairo un suo funzionario incaricato di organizzare e coordinare tutte le attività del gemellaggio, AGCOM, BnetzA e Formez hanno messo a disposizione del *twinning* oltre 60 esperti, che hanno trascorso presso la sede della NTRA più di 500 giorni lavorativi. Grazie a tale mole di lavoro, per ciascuna delle 7 componenti del progetto (Armonizzazione della normativa egiziana con quella europea, Competizione e *licensing*, Interconnessione e *local-loop unbundling*, Gestione delle risorse scarse, Protezione del consumatore e obblighi di servizio universale, Sviluppo organizzativo della NTRA, Convergenza dei *media*) i dirigenti e i funzionari dei tre enti hanno consegnato una serie di dettagliati rapporti (*fact finding report*) nei quali l'*acquis communautaire* e la normativa degli Stati Membri relativamente al settore delle telecomunicazioni sono state messe a confronto con la regolamentazione egiziana al fine di identificare le proposte operative da implementare durante il prosieguo del gemellaggio e realizzare così l'obiettivo primario del progetto: l'approssimazione al *corpus* normativo e regolamentare ed alla *best practice* europea.

I *fact finding* delle varie componenti hanno evidenziato i *gap* esistenti ed hanno delineato una serie di interventi tesi a contrastare la situazione di monopolio del mercato della telefonia fissa ed a supportare l'attività di regolamentazione e di monitoraggio

gio svolto dalla NTRA nel mercato della telefonia mobile e degli ISP. Sono già stati raggiunti risultati di grande rilevanza quali:

a) la proposta di modifica della legge egiziana n. 10/2003 sulle telecomunicazioni, istitutiva della NTRA. In particolare, si propone l'attribuzione alla NTRA di un potere sanzionatorio, di cui attualmente non dispone; di competenze in materia di analisi di mercato, anche ai fini dell'adozione di rimedi nei confronti degli operatori con un significativo potere di mercato; di competenze relative alla definire dei contenuti degli obblighi di servizio universale e di tutela del consumatore.

b) L'adozione di una serie di regolamenti in materia di procedimenti sanzionatori, trasparenza e accesso ai documenti; procedure per le analisi di mercato; procedure alternative per la risoluzione di controversie tra operatori e consumatori; formazione di associazioni di consumatori e loro consultazione da parte della NTRA; trasparenza e comparabilità delle offerte degli operatori mobili; livelli minimi di qualità del servizio. L'adozione di tali regolamenti riveste una particolare importanza per il regolatore egiziano, costituendo le basi per un più efficace ruolo a garanzia della concorrenza e dello sviluppo del mercato.-

c) La definizione di modelli di costo per i servizi di interconnessione, *shared access* e *bitstream*, nonché per l'installazione di *telecenter* in aree del territorio nazionale non servite dai servizi di telecomunicazione, che consentiranno alla NTRA di svolgere più efficacemente la sua funzione di propulsore della concorrenza e di garante della fornitura del servizio universale a tutti i cittadini egiziani, indipendentemente dal luogo in cui essi vivono.

d) La riorganizzazione strutturale della NTRA, resa necessaria dall'aumento dei compiti affidati al regolatore e dallo sviluppo del mercato e dei servizi di telecomunicazione (tra cui i servizi convergenti e il *broadband*), e la definizione di un piano di formazione, valutazione e progressione di carriera del personale.

e) La definizione di procedure per lo svolgimento di gare per l'assegnazione delle frequenze e delle risorse scarse, anche ai fini della gestione della transizione alla televisione digitale terrestre e l'allocazione del *digital dividend*.

f) L'organizzazione, il 20 e 21 aprile 2010, di una conferenza internazionale sul tema *Regulation for Development*, che ha visto la partecipazione di oltre 40 *speaker*, scelti tra rappresentanti dei regolatori, esperti del settore, tecnici, operatori ed associazioni di consumatori provenienti dall'Egitto, dai vicini paesi arabi e dall'Unione europea. Il grande successo riscosso dall'iniziativa, sia in termini di qualità degli interventi che di presenza di *stakeholder* locali e di copertura dei media, ha suggellato i risultati positivi sin qui conseguiti nell'ambito del gemellaggio e ha suscitato l'apprezzamento del governo egiziano.

Fino ad oggi l'andamento del progetto e le proposte avanzate dall'Autorità e dai suoi partner nell'implementazione del *twinning* hanno ottenuto la valutazione positiva tanto della delegazione della Commissione europea quanto del *Program Administration Office* egiziano, entrambi chiamati a vagliare i *quarterly reports* predisposti trimestralmente dallo *Steering Committee* del progetto. Il *twinning* si avvia quindi a concludere la sua prima fase, quella di *transfer of know-how* e di supporto nell'attività regolamentare, per entrare nella seconda, fondamentale, di implementazione delle nuove norme elaborate dalle istituzioni gemellate. In questa fase verranno esaminati i risultati prodotti dal nuovo assetto regolamentare, al fine di valutarne l'efficacia sia in termini di sviluppo del mercato e che di approssimazione all'*acquis communautaire*, scopo ultimo dell'intero progetto.

■ 4.1.2. I rapporti con le istituzioni nazionali e con il Ministero dello sviluppo economico

L'Autorità ha collaborato con le altre istituzioni nazionali prestando il proprio contributo di esperienza e conoscenza del settore di competenza per le diverse necessità emerse nel corso dell'ultimo anno.

Nell'ambito dei rapporti con il Parlamento, in aggiunta alla ordinaria attività di consultazione con la Commissione per l'indirizzo generale e la vigilanza dei servizi radiotelevisivi, ai fini dell'emanazione dei regolamenti di rispettiva competenza, per la disciplina delle trasmissioni radiotelevisive relative alle consultazioni elettorali amministrative e referendarie, il Presidente Corrado Calabrò, il 15 luglio 2009, ha svolto un'audizione davanti al Parlamento, riferendo alla Commissione per l'indirizzo generale e la vigilanza dei servizi radiotelevisivi in merito al rispetto del pluralismo nello svolgimento delle campagne elettorali europee, amministrative e referendarie del 2009. La stessa Commissione parlamentare per l'indirizzo generale e la vigilanza dei servizi radiotelevisivi, in data 17 novembre 2009, ha audito il Presidente Calabrò in merito alle Linee guida del contratto di servizio 2010-2012.

Il Presidente Calabrò è stato audito, inoltre, in merito allo "Schema di decreto legislativo recante attuazione della direttiva 2007/65/CE dell'11 dicembre 2007, che modifica la direttiva 89/552/CEE relativa al coordinamento di determinate disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri concernenti l'esercizio delle attività televisive", il 26 gennaio 2010 dalla VIII Commissione "Lavori pubblici, Comunicazioni" del Senato della Repubblica e il 28 gennaio 2010, dalla IX Commissione "Trasporti, poste e telecomunicazioni" della Camera dei deputati.

Anche nel corso del corrente anno, lo scorso 3 febbraio 2010, il Presidente Calabrò ha riferito sul tema del pluralismo politico, in occasione dell'emanazione dei regolamenti per le elezioni amministrative svoltesi domenica 28 e lunedì 29 marzo 2010 in 13 regioni a statuto ordinario (Piemonte, Lombardia, Veneto, Liguria, Emilia Romagna, Toscana, Umbria, Marche, Lazio, Campania, Puglia, Basilicata e Calabria), 3 province (Viterbo, L'Aquila e Caserta) e 432 comuni.

Infine, in data 10 marzo 2010, il Presidente Corrado Calabrò ha riferito alla I Commissione Affari costituzionali della Camera dei deputati in merito all'"Indagine conoscitiva sulle autorità amministrative indipendenti".

Negli ultimi dodici mesi, sono stati esaminati, inoltre, circa 60 atti di sindacato ispettivo, inviati principalmente dal Ministero dello sviluppo economico ai fini della trasmissione degli elementi di competenza dell'Autorità.

I principali temi oggetto di tali atti sono stati: disservizi sulla rete di telefonia fissa; pratiche commerciali scorrette degli operatori telefonici, in particolare attivazione di servizi non richiesti; collegamenti a numeri telefonici a pagamento connessi all'uso dei c.d. *dialer*; sistemi di tariffazione e concorrenza nella telefonia mobile; difficoltà connesse alla portabilità del numero e alle procedure di migrazione su rete fissa e mobile; sistema di rilevazione dei dati di ascolto radiofonici; rispetto della normativa che disciplina la pubblicità televisiva; distribuzione delle risorse pubblicitarie nel mercato televisivo; collegamenti ADSL; problematiche connesse al passaggio dall'analogico al digitale terrestre; lancio della nuova piattaforma satellitare *Tivùsat*; tutela del pluralismo informativo.

Nell'ambito della collaborazione istituzionale con l'Autorità garante della concorrenza e del mercato (AGCM), l'Autorità ha reso all'istituzione *antitrust* pareri – ex art. 1, comma 6, dalla legge n. 249 del 1997 – in merito alle operazioni di concentrazione e agli eventuali abusi di posizione dominante, nonché a intese restrittive della concorrenza riguardanti operatori del settore delle comunicazioni.

Nel periodo compreso tra maggio 2009 – aprile 2010, il numero totale dei casi su cui l'Autorità è stata chiamata a rendere un parere è stato pari a trentadue (ventinove operazioni di concentrazione, un caso di intesa restrittiva della concorrenza e due casi di abuso di posizione dominante), come evidenziato nella tabella 4.1. Le operazioni hanno riguardato l'acquisizione di impianti e frequenze nell'ambito del processo di digitalizzazione delle reti televisive terrestri e, in misura minore, un graduale processo di consolidamento nel settore delle infrastrutture radiofoniche in cui alcuni operatori nazionali nuovi entranti stanno completando la copertura della loro rete. È da rilevare, inoltre, che ciascuna operazione di concentrazione esaminata è stata valutata non suscettibile di determinare o rafforzare una posizione dominante nei mercati interessati.

Tabella 4.1. Pareri resi all'Autorità garante della concorrenza e del mercato in merito a operazioni di concentrazione nel settore delle comunicazioni

N.PARERE	TIPOLOGIA	ARRIVO	PARTI	N. DELIBERA
C10005	Acquisto del controllo esclusivo	16/05/2009	21 Centrale Partners s.a. / Jet Multimedia	307/09/CONS
C10063	Acquisto del controllo esclusivo	21/05/2009	Wind Telecomunicazioni s.p.a. / Phone s.r.l.	308/09/CONS
C10107	Acquisto del controllo congiunto	22/06/2009	Rete Televisive Italiane s.p.a. / ARES Film s.r.l.	381/09/CONS
C10157	Acquisto di un ramo d'azienda	16/07/2009	Nuova Radio s.p.a. / Edizioni Next s.r.l.	434/09/CONS
C10158	Acquisto di impianti radiofonici e relative frequenze	16/07/2009	Nuova Radio s.p.a. / RBC s.r.l.	432/09/CONS
C10162	Acquisto del controllo esclusivo	16/07/2009	Arvedi Steel Engineering s.r.l. / Studio TV News s.p.a.	433/09/CONS
C10184	Acquisto di un ramo d'azienda	23/07/2009	Virgin Radio Italy s.p.a. / RTL 102,500 Hit Radio s.r.l.	435/09/CONS
C10190	Acquisto di un ramo d'azienda	30/07/2009	Elettronica Industriale s.p.a. / Gruppo Europeo di Telecomunicazioni s.r.l.	484/09/CONS
C10194	Acquisto di un ramo d'azienda	07/08/2009	Monradio s.r.l. / Associazione Radio Maria	485/09/CONS
C10195	Acquisto di un impianto radiotelevisivo e diritto d'uso della relativa frequenza	07/08/2009	Elettronica Industriale s.p.a. / Delta TV s.p.a.	486/09/CONS

N.PARERE	TIPOLOGIA	ARRIVO	PARTI	N. DELIBERA
C10202	Acquisto di un ramo d'azienda	07/08/2009	Elemedia s.p.a. / Radio Veronica s.r.l.	487/09/CONS
C10203	Acquisto di un ramo d'azienda	07/08/2009	Elemedia s.p.a. / Radio Veronica s.r.l.	488/09/CONS
C10204	Acquisto di un ramo d'azienda	07/08/2009	Elemedia s.p.a. / Radio Veronica s.r.l.	489/09/CONS
C10209	Acquisto di un ramo d'azienda	07/08/2009	Monradio s.r.l. / Radio Padania soc. coop.	490/09/CONS
C10210	Acquisto del controllo congiunto	07/08/2009	Bluegem Capital Partners LLP e MPS Venture S.R.G. s.p.a. / Neomobile s.p.a.	491/09/CONS
C10219	Acquisto di un ramo d'azienda	07/08/2009	Nuova Radio s.p.a. / RMB s.r.l.	493/09/CONS
C10214	Costituzione joint venture	26/08/2009	Emmelibri s.p.a. / Giunti Editore s.p.a.	492/09/CONS
C10223	Acquisto del controllo esclusivo	26/08/2009	Hera s.p.a. / Satcom s.p.a.	494/09/CONS
C10224	Passaggio da controllo congiunto a controllo esclusivo	26/08/2009	Hera s.p.a. / Acantho s.p.a.	495/09/CONS
C10284	Acquisto di un ramo d'azienda	22/10/2009	RMC ITALIA s.p.a. / Lifegate Radio s.p.a.	621/09/CONS
C10303	Acquisto del controllo esclusivo	26/10/2009	Dada s.p.a. / Fueps s.p.a.	622/09/CONS
A403	Commercializzazione diritti sportivi	03/11/2009	Lega Calcio / Campionato serie B 2007/2008	674/09/CONS
C10315	Acquisto del controllo esclusivo	09/11/2009	The Walt Disney Company / Marvel Entertainment	675/09/CONS
A418	Procedure selettive Lega Nazionale Professionisti Campionati 2010/11 e 2011/12	08/01/2010	Lega Calcio / Adiconsum, Sky Italia, Conto TV	4/10/CONS
C10445	Acquisto del controllo esclusivo	09/02/2010	Magnolia s.p.a. / 2BCOM s.r.l.	65/10/CONS
C10449	Acquisto del controllo esclusivo	16/02/2010	Nuova Radio s.p.a. / Priverno s.r.l.	72/10/CONS
C10469	Acquisto di un ramo d'azienda	22/02/2010	Monradio s.r.l. / Radio Padania soc. coop.	73/10/CONS
C10478	Acquisto del controllo esclusivo	02/03/2010	Arnoldo Mondadori Editore s.p.a. / Mondolibri s.p.a.	99/10/CONS
C10516	Acquisto di un ramo d'azienda	31/03/2010	Monradio s.r.l. / Radio Kiss Kiss	148/10/CONS
C10527	Acquisto di un ramo d'azienda	14/04/2010	Radio Studio 105 s.r.l. / Radio Azzurra s.r.l.	191/10/CONS

N.PARERE	TIPOLOGIA	ARRIVO	PARTI	N. DELIBERA
A407	Schema di provvedimento finale relativo al caso A407 Conto TV / Sky Italia	19/04/2010	Conto TV / Sky Italia	221/10/CONS
C10544	Acquisto del controllo esclusivo	26/04/2010	Hospitality Service Plus s.a. / Wayport Holding A/S	210/10/CONS

Fonte: Autorità

Nel corso del 2010 l'Autorità ha inoltre reso all'AGCM un parere inerente una fattispecie di intesa restrittiva della concorrenza ed un parere in merito ad un abuso di posizione dominante.

Segnatamente, nel novembre 2009, l'Autorità ha reso il parere sul provvedimento finale dell'istruttoria A403 "Lega Calcio – Campionato Serie B 2007/08" (procedimento A403), volta all'accertamento di presunte violazioni degli artt. 81 e 82 del Trattato CE e concernente il mercato rilevante dei diritti di trasmissione televisiva in Italia degli eventi calcistici che si disputano su base regolare annuale, rappresentati principalmente dagli incontri del Campionato di Serie A e B e di Coppa Italia, nonché della UEFA *Champions League* e della Coppa UEFA, relativamente agli eventi sportivi disputati da squadre italiane, e i mercati collegati della *pay-tv* e della raccolta pubblicitaria su mezzo televisivo.

Come di consueto, l'Autorità ha fornito alcuni elementi di valutazione circa la definizione del mercato rilevante e dei mercati collegati individuati, l'analisi del grado di concorrenza riscontrata, nonché sull'idoneità dei comportamenti posti in essere dalla Lega a configurare un'intesa restrittiva della concorrenza (riconducibile quindi alle previsioni dell'art. 81 e non 82 del Trattato) suscettibile, per la sua gravità, dell'irrogazione di sanzioni pecuniarie. In particolare, l'Autorità ha osservato che le valutazioni contenute nel provvedimento erano coerenti con il quadro regolamentare stabilito dalla stessa Autorità.

Nel gennaio 2010, l'Autorità ha espresso parere favorevole in merito al provvedimento dell'AGCM che ha reso obbligatori gli impegni assunti dalla Lega nazionale professionisti nell'ambito dell'istruttoria "Procedure selettive Lega nazionale professionisti campionati 2010-11 e 2011-12" (procedimento A418). In particolare, l'Autorità ha concordato con l'AGCM sia sulla definizione del mercato rilevante dei diritti di trasmissione televisiva in Italia degli eventi calcistici che si disputano su base regolare annuale, sia sull'idoneità degli impegni presentati a risolvere le problematiche di ordine concorrenziale connesse alla presunta violazione dell'art. 82 del Trattato CE.

In particolare, l'Autorità ha ritenuto che gli impegni assunti dalla Lega nazionale professionisti, relativi al numero e alla natura dei pacchetti offerti nell'esercizio della propria attività di vendita dei diritti di trasmissione degli eventi calcistici che si disputano su base regolare annuale, fossero coerenti sia con la normativa vigente e le Linee guida esaminate anche dall'Autorità, sia con l'esigenza di favorire un adeguato processo concorrenziale nell'offerta di contenuti televisivi al pubblico attraverso le diverse piattaforme trasmissive.

Per quanto riguarda i rapporti con il Ministero dello sviluppo economico – Dipartimento per le comunicazioni, è proseguita, nell'anno di riferimento, la proficua attività di collaborazione, finalizzata allo svolgimento delle attività necessarie alla realizzazione della digitalizzazione delle reti televisive (cfr. paragrafo 3.10).

Nel secondo semestre del 2009 l'Autorità, sulla base della delibera n. 200/08/CONS del 23 aprile 2008 recante "Piani di assegnazione delle frequenze per la digitalizzazione delle reti televisive nelle aree *all digital*: avvio dei procedimenti ed istituzione dei tavoli tecnici", ha confermato il metodo di lavoro, già applicato con successo per la digitalizzazione delle reti televisive delle aree tecniche n. 16 (Sardegna), n. 1 (Piemonte occidentale), n. 2 (Valle d'Aosta) e n. 4 (Trentino e Alto Adige) volto a individuare le reti digitali terrestri da realizzare nelle diverse aree tecniche e la conseguente assegnazione dei diritti di uso temporaneo delle frequenze da parte del Ministero dello sviluppo economico. In particolare, sono stati istituiti i tavoli tecnici, convocati d'intesa con il Ministero, riguardanti le aree tecniche n. 12 (Lazio) e n. 13 (Campania), e conclusi i relativi procedimenti di pianificazione.

Il procedimento riguardante il completamento della revisione del Piano nazionale di assegnazione delle frequenze per la radiodiffusione digitale terrestre è tuttora in corso e prosegue in stretta collaborazione con il Dipartimento per le comunicazioni, il quale, tra l'altro, ha partecipato alle due consultazioni, svolte nei primi mesi del 2010, nelle quali sono stati auditi la concessionaria pubblica, le associazioni di emittenti maggiormente rappresentative, nonché le emittenti nazionali.

Oltre alle attività sopra descritte, l'Autorità sta continuando a dare il proprio supporto al Dipartimento per le comunicazioni nell'ambito delle negoziazioni internazionali con i Paesi interessati al coordinamento dell'uso delle risorse di frequenze della televisione digitale, sulla base delle risultanze della Conferenza di pianificazione Ginevra 2006 e degli accordi sottoscritti in tale sede. Per l'attività di coordinamento, sono proseguiti gli incontri bilaterali con diverse amministrazioni e agenzie di pianificazione estere, e in particolare con i rappresentanti della Francia.

■ 4.1.3. I rapporti con le università e gli enti di ricerca

L'attività di collaborazione istituzionale e di confronto con il mondo accademico e i centri di ricerca nazionali e internazionali che l'Autorità cura al fine di presidiare il processo di evoluzione e innovazione tecnologia, di mercato e regolamentare nel settore delle comunicazioni elettroniche, anche per l'anno 2009, si è concretizzata nella preparazione e realizzazione di numerosi programmi di lavoro condivisi. Per il raggiungimento di tale obiettivo primario, l'Autorità è particolarmente impegnata e attenta a potenziare i rapporti con il mondo accademico e con i centri di ricerca attivando virtuose e proficue collaborazioni anche mediante la definizione di convenzioni e protocolli di intesa. Si crea, pertanto, una preziosa rete di rapporti che consente e garantisce un dialogo continuo basato sullo scambio di informazioni e professionalità e, nello stesso tempo, costituisce la cornice per la partecipazione dell'Autorità a progetti di studio e ricerca legati al mondo accademico, i cui temi vengono spesso definiti congiuntamente tenuto conto delle indicazioni e delle esigenze delle varie strutture dell'Autorità.

Nell'anno 2009, un indice dell'interazione continua e costante con esperti e studiosi del settore è sicuramente testimoniato dai lavori svolti per la realizzazione del programma di ricerca "Infrastrutture e Servizi a Banda larga e Ultra Larga" (ISBUL), avviato con la delibera n. 405/08/CONS, gestito dalla Direzione studi, ricerca e formazione con la collaborazione di alcuni dei principali atenei italiani. Le attività di ricerca sono state svolte tra la fine del 2008 e gli inizi 2010, coordinate attraverso varie riunioni plenarie di avanzamento e tre *workshop* - 20 marzo, 28 maggio e 28 settembre 2009 - e concluse con la presentazione delle principali risultanze delle ricerche (cfr. par. 4.1.4).

Un'altra significativa collaborazione dell'Autorità con il mondo accademico è rappresentata dai rapporti attivati con diverse università italiane finalizzati all'approfondimento delle proprie attività istituzionali attraverso il sostegno di interventi formativi di suo diretto interesse. In tale ottica, nel corso del 2009, l'Autorità, con appositi avvisi di selezione di cui alle delibere nn. 737/08/CONS e 522/09/CONS, pubblicati sul sito *web* dell'Autorità, ha selezionato dieci Master post-universitari istituiti da università italiane, relativi agli anni accademici 2008-2009 e 2009-2010. La selezione è avvenuta nel rispetto dei principi di trasparenza e rotazione, in attuazione dei seguenti criteri:

1. l'attinenza dei Master alle tematiche di interesse istituzionale dell'Autorità;
2. la disciplina accademica (tecnologie, economia, diritto, sociologia), interdisciplinarietà e sussistenza di integrazioni tra discipline accademiche e/o profili merceologici diversi nei settori di riferimento (telecomunicazioni, radiotelevisivo, *media*);
3. il bilanciamento geografico, per quanto possibile, dei finanziamenti ai Master nelle varie macro-regioni italiane: Nord, Centro, Sud ed Isole.

In particolare, in esito alla delibera n. 737/08/CONS, l'Autorità, con la delibera n. 458/09/CONS ha selezionato i seguenti Master post-universitari:

- Università degli Studi Roma Tre – Facoltà di Economia - Master di II livello in Globalizzazione dei mercati e tutela dei consumatori;
- Università di Roma Tor Vergata – Facoltà di Ingegneria - Master di II livello in Ingegneria per le pubbliche amministrazioni;
- Università di Napoli Federico II – Facoltà di Economia - Master di II livello in Concorrenza, economia della valutazione e della regolamentazione;
- Università degli Studi Suor Orsola Benincasa – Facoltà di Scienza della formazione - Master di I livello in Giornalismo;
- Università degli Studi di Siena – Facoltà di Lettere e filosofia di Arezzo, Dipartimento di Studi storico sociali e filosofici - Master di I livello in Etica degli affari, del consumo e della responsabilità sociale;
- Università degli Studi di Salerno – Dipartimento di Ingegneria dell'informazione ed ingegneria elettrica - Master di II livello in Economia e diritto delle telecomunicazioni (EDiTel);
- Scuola Superiore Sant'Anna di Studi Universitari e di Perfezionamento – Centro di eccellenza per l'Ingegneria dell'informazione e della comunicazione - Master di I livello in *Communication networks engineering*.

Inoltre, con la delibera n. 743/09/CONS, l'Autorità, in esito alla selezione di cui alla delibera n. 552/09/CONS, ha selezionato ulteriori tre Master post universitari:

- Università degli Studi di Roma Tor Vergata (Facoltà di Economia) – CEIS (Centro di studi internazionali sull'economia e lo sviluppo) - Master di II livello in Antitrust e regolazione dei mercati;

- Università Cattolica del Sacro Cuore – ALMED (Alta Scuola in Media, Comunicazione e Spettacolo) - Master di II livello in Analisi e progettazione del prodotto televisivo;
- Università degli Studi "Suor Orsola Benincasa" – Facoltà di Giurisprudenza - Master di II livello in Diritto amministrativo.

Per i Master selezionati è stato previsto un sostegno economico, fino ad un massimo di venticinquemila euro finalizzato al finanziamento di borse di studio (a copertura totale o parziale delle spese di iscrizione per gli studenti risultati più meritevoli nelle graduatorie di ammissione ai corsi) e all'assegnazione di contributi per lo svolgimento di *stage* presso gli uffici dell'Autorità. Ad oggi, sono in corso di svolgimento gli *stage* di alcuni studenti dei Master selezionati.

Un ulteriore filone di collaborazione con gli enti di ricerca è rappresentato dalla Convenzione, della durata di tre anni, stipulata tra l'Autorità e la Fondazione Ugo Bordoni (delibere n. 429/09/CONS e n. 708/09/CONS). Si tratta dello svolgimento di attività affidate alla Fondazione, a supporto dell'Autorità, aventi carattere di studio ed analisi di natura tecnica e scientifica, finalizzate all'approfondimento di tematiche di carattere tecnico, economico e regolamentare attinenti a materie di interesse dell'Autorità. In particolare, la Fondazione Ugo Bordoni è stata incaricata di svolgere i seguenti progetti:

- i. "Ottimizzazione dei progetti di impianto di trasmettitori televisivi, ai fini della massimizzazione dell'efficienza d'uso della risorsa radioelettrica e del rispetto dei vincoli di coordinamento internazionali";
- ii. "Controllo dei livelli acustici dei messaggi pubblicitari e delle televendite";
- iii. "Qualità dei servizi di comunicazioni mobili e personali".

Al fine di verificare lo stato di avanzamento dei progetti e la rispondenza di quanto prodotto ai compiti individuati, nonché di garantire il coordinamento tra i lavori dei progetti e le iniziative di ricerca dell'Autorità, è stato costituito un gruppo di lavoro interdipartimentale cui partecipano dirigenti e funzionari di diverse direzioni dell'Autorità.

Nell'anno di riferimento, l'Autorità ha altresì approvato numerosi progetti di studio avviati e/o realizzati attraverso apposite indagini conoscitive (cfr. par. 3.27) in alcuni casi avvalendosi anche di competenze ed esperienze specialistiche. Ne sono da esempio l'indagine conoscitiva per la redazione del Libro Bianco sul rapporto tra *media* e minori e l'indagine conoscitiva sui produttori di contenuti nel settore delle comunicazioni elettroniche, finalizzata, anche essa, alla realizzazione di un Libro Bianco.

■ 4.1.4. Il programma di ricerca "Infrastrutture e Servizi a Banda Ultra Larga"

Il programma "Infrastrutture e Servizi a Banda larga e Ultra Larga" (ISBUL) è nato dalla consapevolezza delle prospettive di sviluppo per il Paese connesse all'introduzione delle reti di nuova generazione (NGN) e dall'esigenza di assicurare all'Autorità un presidio permanente sulle tematiche tecnologiche, economiche e giuridiche relative alle NGN. Il programma ha inteso costituire uno stimolo per la ricerca in un ambito rilevante per l'economia del nostro Paese, uno strumento per la definizione di regole e

modalità di intervento volte a promuovere innovazione e concorrenza ed un utile riferimento per tutte le imprese del settore.

Le attività di ricerca sono state avviate dall'Autorità con la delibera n. 405/08/CONS in cui è stato approvato il programma e l'articolazione in tre progetti distinti per area disciplinare: "Quadro Tecnico Infrastrutturale", "Quadro Economico Regolatorio" e "Quadro Giuridico Normativo", a loro volta organizzati in quattordici sottoprogetti o *work package* (WP). Più in dettaglio, le ricerche hanno riguardato:

- a) Infrastruttura di rete fissa NGAN (WP 1.1);
- b) Accesso radio (WP 1.2);
- c) Catasto delle infrastrutture (WP 1.3);
- d) NGN *Service Layer* (WP 1.4);
- e) Trasmissione di contenuti televisivi e multimediali (WP 1.5);
- f) Nuovi modelli di interconnessione (WP 2.1);
- g) Opzioni di finanziamento della NGN (WP 2.2);
- h) Fattori abilitanti la domanda di servizi (WP 2.3);
- i) Impatto degli investimenti NGN sullo sviluppo economico del Paese (WP 2.4);
- l) Semplificazione amministrativa (WP 3.1);
- m) Servizi e applicazioni di pubblica utilità (WP 3.2);
- n) *Governance* di sistema (WP 3.3);
- o) Obblighi di co-locazione e accordi di condivisione installazioni (WP 3.4).

Il programma di ricerca è stato realizzato in collaborazione con alcuni dei principali atenei italiani, cui, mediante procedura di selezione, sono stati assegnati i diversi sottoprogetti. In particolare, all'Università Federico II di Napoli sono stati assegnati cinque *work package*; all'Università La Sapienza di Roma, insieme con il Politecnico di Torino, il Politecnico di Milano, l'Università di Pisa, l'Università di Siena, l'Università Roma Tre e l'*Imperial College* di Londra sono stati assegnati ulteriori cinque *work package*; all'Università di Roma Tor Vergata, insieme con il Politecnico di Milano, l'Università Bocconi di Milano, l'Università LUISS, l'Università di Napoli Federico II, l'Università Roma Tre sono stati assegnati tre *work package*; infine, al CERADI – Centro di ricerca per il diritto di impresa – dell'Università LUISS Guido Carli è stato assegnato un *work package*.

L'attività si è avvalsa, altresì, dell'ausilio di uno *steering committee* costituito da personale interno all'Autorità proveniente dalle diverse Direzioni, istituito con finalità di supporto alla gestione dell'intero programma e di indicazione delle linee guida per lo sviluppo delle attività di studio.

Il programma ISBUL ha costituito per l'Autorità un'occasione di studiare in modo organico ed articolato l'intero percorso di evoluzione del sistema delle comunicazioni elettroniche attualmente in atto, evidenziando alcune tra le maggiori sfide regolamentari e di politica industriale che il Paese sta affrontando e dovrà affrontare nei prossimi anni.

Tra i principali temi emersi, che attraversano trasversalmente gli studi condotti dalle diverse università, vi sono quelli relativi alla gestione della transizione verso le reti NGN, alla promozione di investimenti efficienti e sostenibili in materia di infrastrutture, all'incentivazione dell'innovazione e dello sviluppo di reti e servizi di comunica-

zione elettronica, ivi compresi quelli a larga banda. Altro tema rilevante è risultato il ruolo svolto dal gioco concorrenziale e dal *policy maker* nell'evoluzione del settore delle telecomunicazioni nel prossimo futuro. In merito a tale ultimo tema, diversi studi hanno approfondito il ruolo che potrà essere svolto da nuovi modelli – tecnici, economici e giuridici – dell'accesso nel promuovere la concorrenza tra operatori infrastrutturati, chiamati a proseguire lungo la scala degli investimenti in infrastrutture (c.d. *ladder of investment*) e dei nuovi modelli di accesso.

Accanto a questi temi sono state, poi, evidenziate alcune problematiche legate all'intervento delle istituzioni; in particolare, una delle questioni di maggiore rilievo affrontata nel programma è la definizione di politiche industriali e regolamentari volte a ridurre il *digital divide* e a sviluppare la domanda di nuovi servizi, così da incentivare gli investimenti nelle reti di nuova generazione. Ciò che di conseguenza è emerso è la definizione del ruolo delle Istituzioni, Governo ed Enti locali nel promuovere l'adozione dei processi di stimolo e di accompagnamento. In tal senso, il coordinamento e la gestione delle informazioni sulle infrastrutture potrebbero essere favorite notevolmente dall'istituzione di un Registro delle Infrastrutture di Nuova Generazione (RING), tema importante, che non solo trova una sua collocazione formale nell'ambito dell'omonimo *work package*, ma del quale, pure, in più contesti nel programma si rileva la valenza strategica.

Per approfondire i temi chiave, pertanto, sono stati definiti i collegamenti "orizzontali" tra i vari progetti e sottoprogetti, onde stabilire le interrelazioni tra tematiche tecniche, economiche e giuridiche. Questo approccio metodologico ha rappresentato il particolare valore aggiunto poiché, combinando le prospettive tecnologiche, economiche e giuridiche, ha permesso di stimolare sia gli approfondimenti "interdisciplinari", attraverso l'esame di temi comuni ai diversi progetti e sottoprogetti, sia quelli "verticali", svolti all'interno della medesima area disciplinare.

I *report* sono disponibili sul sito *web* dell'Autorità. Di seguito si riportano brevemente i principali temi esaminati e alcune delle risultanze di ciascuna ricerca, fermo restando che ciò non rappresenta necessariamente il punto di vista dell'Autorità e non impegna in alcun modo l'Autorità.

Infrastruttura di rete fissa NGAN

La ricerca ha proposto un'ampia panoramica sull'attuale rete di accesso italiana in rame ed in fibra e sulle principali soluzioni di accesso a banda ultralarga, illustrando le diverse architetture di distribuzione (*Fiber-to-the-Exchange FTTE*, *Fiber-to-the-Cabinet FTTC*, *Fiber-to-the-Building FTTB* e *Fiber-to-the-Home FTTH*) e i sistemi di accesso (passivi - PON e punto-punto - P2P), presentando una rassegna internazionale sulla diffusione e sullo sviluppo degli accessi a banda larga e ultralarga nel mondo. Sono state, quindi, esaminate le principali problematiche di natura tecnica e regolamentare connesse in particolare: alle soluzioni di rete per la diffusione della fibra ottica e criteri per la valutazione comparativa; al rapporto tra la rete fissa e la rete radio in area metropolitana e rurale; alla valorizzazione delle infrastrutture con considerazioni sui costi e sui prerequisiti informativi da attuare; alla gestione della transizione rame-fibra attraverso l'analisi degli scenari di sostituzione della rete fissa esistente; alle esigenze di evoluzione della normativa tecnica, anche in un'ottica di maggior coordinamento con le iniziative promosse a livello locale.

Con riferimento al confronto economico tra i sistemi di accesso PON (basata sull'uso di un mezzo ottico condiviso) e P2P (in cui ogni utente ha la propria fibra dedicata, dalla centrale sino a casa), le reti passive/PON offrono migliori prestazioni economiche rispetto al P2P, soprattutto nella rete di accesso primaria e negli impianti di centrale. La soluzione P2P, di contro, presenta migliori prestazioni da un punto di vista del costo degli apparati di utente e della banda offerta all'utenza. Per quanto riguarda la possibilità di disaggregazione degli elementi della rete di accesso (*unbundling* e *bitstream*), la PON consente l'*unbundling* del *sub-loop* (nella rete di accesso secondaria), il *WDM Unbundling*, con possibilità di co-locare nel sito di centrale ottica gli apparati degli OLO e il *bitstreaming* con qualità di servizio differenziata e di aggregazione degli accessi virtuali dei singoli operatori. La soluzione P2P, invece, permette il *Local Loop Unbundling* con modalità similari a quelle adottate per i doppini in rame e con possibilità di co-locazione in centrale degli apparati degli OLO.

Relativamente al rapporto tra rete fissa e rete radio in area metropolitana e rurale, emerge l'esigenza di una crescente capacità di accesso e trasporto per la rete radio, capacità che giocherà un ruolo chiave nello sviluppo dei servizi di terza generazione (3G/HSPA - *High Speed Packet Access*) e in futuro del sistema mobile di quarta generazione (4G/LTE - *Long Term Evolution*). Tale potenziamento potrà convenientemente sfruttare le infrastrutture della NGAN per il c.d. *mobile backhaul* e comporterà, secondo lo studio, il dispiegamento di un numero di stazioni almeno triplo rispetto a quello attualmente impiegato nel radiomobile nazionale, nonché di numerose ulteriori stazioni radio *indoor*. Lo studio ha evidenziato come lo sviluppo delle reti di femto-celle sia stato ad oggi scoraggiato anche a causa di problematiche di natura regolamentare.

Una parte del lavoro, dedicata all'evoluzione delle reti e dei servizi, ha messo in luce come il percorso evolutivo dalla tradizionale rete di accesso in rame alla rete di nuova generazione non sia univoco e possa prevedere da un lato la totale sostituzione della rete attuale in rame con la rete ottica NGAN (*total replacement*), dall'altro la graduale sostituzione della rete (*overlay*). Per quanto attiene al quadro regolamentare relativo alla migrazione dei servizi, si è posta un particolare attenzione ai servizi intermedi utilizzati internamente dall'operatore, ai servizi *wholesale* (principalmente *unbundling* e colocazione) e ai servizi *retail*. In un'ottica di *total replacement*, lo studio ha evidenziato che la completa sostituzione della rete tradizionale richiede la condivisione della c.d. parte attiva. Pertanto, dal momento che i principali servizi *wholesale* coinvolti nel processo di migrazione sono regolamentati (accesso *bitstream*, linee affittate e *unbundling*, ecc.), si manifesta la necessità di un'evoluzione normativa sia per gli aspetti di *pricing*, sia per gli aspetti tecnici, che possono prevedere il mantenimento o la sostituzione con servizi equivalenti. Nel caso della rete di un *incumbent*, la realizzazione della NGAN porta alla dismissione di varie componenti della rete esistente con il conseguente problema degli operatori co-locati che utilizzano un servizio ULL. Prima di avviare la fase di migrazione vanno definiti i servizi *wholesale* che offrano un'alternativa all'*unbundling* del rame e alcuni aspetti procedurali quali il tempo di preavviso (legato sia al tempo necessario per ammortizzare gli investimenti dell'OLO, sia al tempo necessario per progettare e implementare la migrazione fisica). È, infine, necessaria la revisione dei criteri di calcolo e di attribuzione dei costi di manutenzione del doppino, di gestione dello spazio di co-locazione e, in generale, dei costi operativi della vecchia centrale (nell'eventuale periodo in cui la centrale venisse utilizzata solo dagli OLO).

Accesso radio

Lo studio ha individuato lo scenario di innovazione tecnologica e sistemistica dell'accesso radio e ha analizzato alcune innovative metodologie di gestione delle frequenze e di assegnazione dello spettro. L'attività ha fornito una panoramica sull'andamento della richiesta di banda ultra larga negli ultimi anni e sulle previsioni a breve-medio termine. Sono stati esaminati i percorsi di evoluzione delle tecnologie per la comunicazione mobile verso i sistemi di quarta generazione in ottica 3GPP e valutate la possibilità di ricorrere a soluzioni alternative di derivazione IEEE, quali la tecnologia WiMAX. Sono stati anche analizzati il *commitment* degli operatori e lo stato dello sviluppo degli apparati, le modalità di gestione dinamica dello spettro e la progressiva adozione a livello europeo ed internazionale, basate sul paradigma del *cognitive radio*.

Lo scenario di innovazione tecnologica e sistemistica prefigurato guarda all'opportunità di un'estensione della banda UMTS verso i 900 MHz, che ben si presta ad un riutilizzo delle infrastrutture di rete cellulare GSM esistenti, come risposta all'attuale esigenza di disponibilità del servizio UMTS in aree rurali e scarsamente popolate e di miglioramento della qualità del servizio in aree urbane *indoor*. Una criticità viene tuttavia rilevata nel insorgere di interferenza co-canale in presenza di una copertura ibrida GSM/UMTS. Riguardo al processo di migrazione verso i sistemi 4G LTE *all-IP*, si ritiene prevedibile un'introduzione graduale da parte degli operatori che assicuri la continuità del servizio erogato all'utenza. Tra i risultati di maggior rilievo si evidenzia l'elaborazione di un modello economico-ingegneristico per la valutazione del costo opportunità marginale dello spettro per un ampio numero di applicazioni e di bande, utilizzabile come base per l'introduzione di meccanismi di mercato. Pur non dovendo esserci necessaria corrispondenza tra i costi opportunità calcolati e le tariffe suggerite, l'applicazione del modello evidenzia l'inadeguatezza dei canoni pagati dagli operatori nazionali, come pure dalle televisioni locali, in quanto non correlati al costo-opportunità dello spettro da essi utilizzato.

Infine, riguardo alla tematica del *digital dividend*, atteso che a medio-lungo termine l'Italia sarà tenuta ad armonizzare la sua banda 800 MHz con quella degli altri Paesi europei e ad aprirla all'uso degli operatori mobili, si è osservato che il meccanismo regolamentare, che meglio potrà garantire una progressiva trasformazione dell'uso della banda suddetta nel senso descritto, è quello di una assegnazione contemporanea delle frequenze agli operatori televisivi e agli operatori mobili. Ai primi nel rispetto dei diritti acquisiti (*legacy*) o con le nuove regole di gara per i nuovi entranti; ai secondi, invece, mediante una procedura di asta competitiva a spettro occupato. Secondo lo studio i diritti d'uso degli operatori televisivi dovrebbero avere carattere "primario" ma essere limitati nel tempo (ad esempio fino al 2015), mentre quelli degli operatori mobili dovrebbero essere limitati all'esterno delle aree di servizio degli operatori televisivi ma avere durata più lunga (ad esempio pari a quella delle licenze UMTS). Durante il periodo di "coabitazione", l'operatore mobile dovrebbe limitarsi ad utilizzare le frequenze nelle aree non servite dall'operatore televisivo, con diritti simili a quelli previsti per gli utilizzatori dello spettro *interleaved* nel Regno Unito o dei *white spaces* negli Stati Uniti.

Catasto delle infrastrutture

Nello studio sono state affrontate le principali problematiche connesse alla istituzione di un catasto delle infrastrutture, quali l'analisi delle basi giuridiche a supporto

della richiesta dei dati, dei modelli di condivisione della banca dati tra amministrazione pubblica e operatori del settore, delle specifiche tecniche per la realizzazione del catasto delle infrastrutture (comprensiva di *benchmarking* internazionale, definizione dei requisiti e progettazione banca dati geo-referenziata ed interfaccia di accesso). L'analisi giuridica è partita dall'esame di alcuni casi di studio. Gli obiettivi sono stati, da un lato, la verifica della fattibilità di un catasto gestito dall'Autorità (come il ROC – Registro operatori di comunicazione) e, dall'altro lato, l'analisi circa la possibilità di istituzione di un potere sanzionatorio legato alla mancata comunicazione dei dati necessari alla realizzazione del catasto.

Il lavoro, da un punto di vista tecnologico, si è incentrato su una metodologia per la progettazione della banca dati georeferenziata necessaria alla realizzazione del catasto ed ha proposto una modellazione dei dati basata sull'ESRI ArcGIS *Telecom Data Model*, nonché modelli organizzativi e concettuali e taluni dettagli implementativi del Catasto regionale delle telecomunicazioni della Regione Emilia Romagna, del Catasto rifiuti della Regione Liguria e del Catasto urbano e delle strade. Ha, infine, proposto un modello di catasto delle infrastrutture in termini di modalità di acquisizione dei dati e descrizione del modello concettuale. Quest'ultimo è accompagnato da un modello Entità-Relazione e da una tassonomia dei dati che costituisce uno studio di pre-fattibilità di base, rappresentando un punto di partenza per ulteriori approfondimenti.

Da un punto di vista giuridico si è ipotizzato uno sviluppo normativo che prevede l'istituzione, da parte del legislatore, del Catasto infrastrutture a seguito di una segnalazione formale dell'Autorità al Governo sulla materia. Lo studio ritiene fondamentale procedere all'elaborazione di un testo normativo che rappresenti la base giuridica per poter procedere alla realizzazione del catasto e al tempo stesso funga da quadro di riferimento per la sua disciplina e regolamentazione.

NGN Service Layer

La ricerca effettuata ha analizzato e discusso i problemi di maggior rilievo riguardanti lo strato di servizio (*Service Layer*) di una rete di nuova generazione (NGN). L'architettura di una NGN può essere schematizzata in maniera semplificata nell'insieme di due livelli (o strati): il primo (*transport layer*) serve alla semplice trasmissione dei pacchetti IP, mentre il secondo (*service layer*) individua gli elementi necessari alla fornitura dei servizi.

Nell'ottica di facilitare la transizione verso le reti di nuova generazione, una parte dello studio è stata dedicata all'analisi delle possibili modalità di interconnessione di una NGN verso altre reti pre-esistenti, sia di nuova sia di vecchia generazione. Sono state altresì approfondite problematiche peculiari delle NGN, quali l'identificazione univoca dei clienti nella rete, il controllo della qualità del servizio (QoS) nelle NGN e gli aspetti di convergenza dei servizi.

Si è rilevato come una netta separazione dei livelli di servizio e di trasporto (tipica del modello classico ISO/OSI) sia inadeguata ai fini di un'efficace analisi di una NGN. Pertanto, nel rapporto è stata suggerita l'adozione di un approccio trasversale ai due livelli di trasporto e di servizio (approccio *cross-layer*). Inoltre sono stati proposti alcuni possibili spunti di ricerca da affrontare successivamente. I temi suggeriti sono, *inter alia*, il supporto delle NGN a nuovi paradigmi di comunicazione (ad esem-

pio il *mesh networking*), come pure i possibili approcci a disposizione degli operatori per controllare l'impatto del traffico *peer-to-peer* sulle prestazioni delle reti NGN. Infine, un'ulteriore tematica di ricerca individuata è quella relativa alle architetture e alle tecnologie implementabili per la convergenza dei servizi.

Trasmissione di contenuti televisivi e multimediali

Lo studio ha affrontato le principali problematiche connesse alla fruizione di contenuti audiovisivi attraverso le reti di telecomunicazioni, esaminando le questioni legate all'evoluzione delle tecniche di codifica del segnale audio-video, gli scenari attuali ed evolutivi dell'architettura IPTV e *web-tv*, la qualità del servizio audiovisivo, l'analisi degli aggiornamenti infrastrutturali richiesti dalle reti a larga banda. In particolare, in merito alla qualità del servizio audiovisivo, è stata analizzata un'ampia varietà di parametri oggettivi e soggettivi che influiscono sulla qualità del servizio offerto all'utente finale.

Il dettaglio della discussione presente nel rapporto finale ha indicato un'ulteriore complicazione alla soluzione architeturale su rete semi-chiusa, che si propone come obiettivo fondamentale di garantire, fin dall'inizio, la qualità del servizio fornito all'utente finale. Le difficoltà nel definire dal punto di vista tecnico quali siano i requisiti da soddisfare in fase di progettazione dell'infrastruttura di rete spingono ad apprezzare quanto i costi siano maggiorati dalla necessità di garantire delle prestazioni e quanto un graduale miglioramento della qualità fornita con una strategia *best-effort* possa risultare economicamente decisivo in coerenza con alcuni esempi del passato (si pensi al graduale, continuo ed economicamente sostenibile miglioramento della qualità fornita dal servizio telefonico su rete TCP/IP negli ultimi quindici anni). In questo ambito, l'obiettivo dello studio è stato quello di definire i valori numerici dei parametri chiave di *Quality of Service* (QoS) e *Quality of Experience* (QoE) che dovrebbero essere garantiti dalle reti IP di nuova generazione.

Nuovi modelli di interconnessione

Lo studio ha analizzato la possibilità di rivedere i modelli di prezzo dell'interconnessione al fine di accrescere l'efficienza statica e dinamica del settore, tenendo conto dei cambiamenti strutturali generati dalle NGN. Nel corso del lavoro sono stati, quindi, rivisti tutti i principali criteri di tariffazione oggi in discussione e le loro possibili evoluzioni in un'ottica prospettica. In particolare, l'analisi è partita dallo studio del metodo attuale di tariffazione, definito come *status quo* e *benchmark* di riferimento, quale appunto il meccanismo del *LRIC+* (*long run incremental cost*). Sono state evidenziate le principali criticità applicative in un'ottica di convergenza tecnologica e le distorsioni che da questo meccanismo possono derivare dall'adozione di pratiche commerciali con potenziali fini escludenti. Da questo punto di vista, una prima possibile revisione dello *status quo* potrebbe comportare l'adozione del metodo del *LRIC* puro. Lo studio è proseguito poi analizzando meccanismi di tariffazione alternativi, come il meccanismo del *bill and keep*, evidenziandone le proprietà economiche e valutando gli effetti che esso può avere sulle politiche commerciali degli operatori. Infine sono state esaminate altre forme di tariffazione basate sulla capacità di rete, sulla qualità dell'interconnessione e sui servizi di interconnessione *internet-like* (*peering*), ponendo particolare attenzione agli aspetti regolatori derivanti dal rapporto tra interconnessione

tradizionale e interconnessione per la fornitura di servizi VoIP. Il rapporto ha evidenziato l'inesistenza di una soluzione in assoluto preferibile. Ogni regola proposta o sua rivisitazione presenta, infatti, pregi e difetti che l'Autorità dovrebbe valutare in sede di applicazione finale.

L'introduzione delle NGN solleva una serie di questioni di particolare urgenza, relative, ad esempio, all'opportunità di introdurre forme di *risk premium* e di *risk sharing* per gli operatori che investiranno risorse nella realizzazione delle NGN. Se vi è la necessità di realizzare nuove reti che richiedono ingenti risorse economiche e che sosterranno servizi la cui domanda è ancora incerta, diviene necessario adeguare la remunerazione del capitale investito, al fine di non deprimere gli incentivi ad investire. Ciò non può però avvenire mediante l'alterazione del meccanismo di calcolo dei servizi di interconnessione: se un premio al rischio è dovuto, esso non deve ricadere sui servizi di terminazione, ma deve essere spostato sui servizi di accesso.

Gli elevati costi che devono essere sostenuti per costruire le NGN inducono a prendere in considerazione modalità di condivisione degli investimenti (*risk sharing*) che possono assumere diverse forme, da quelle più complesse, costituite da accordi con imprese fornitrici di servizi (mediante forme di *joint venture* o impegni contrattuali), a quelle più conservative, che prevedono la condivisione dei costi di installazione della fibra all'interno degli edifici, per prevenire colli di bottiglia.

Negli anni a venire le reti NGN dovrebbero soppiantare la vecchia rete in rame. Nel transitorio, però, quest'ultima resterà operativa e per alcuni anni si continueranno a calcolare tariffe basate sul LRIC+, le quali prevedono che la vecchia rete venga sempre riutilizzata, ammodernata e resa efficiente. Il metodo del LRIC+ produrrebbe tuttavia tariffe ingiustificatamente elevate, spesso non sostenibili, nonché errate in quanto calcolate presumendo l'esistenza di una rete che in realtà non sarà più la stessa. Ciò considerato si è proposta l'adozione di un metodo (limitato alle tariffe d'accesso alla vecchia rete) basato sul *renewals accounting*, già utilizzato nel settore idrico in Inghilterra e Galles.

Opzioni di finanziamento della NGN

Lo studio ha esaminato le condizioni di sostenibilità economico/finanziaria di un investimento in NGN. Gli obiettivi principali sono stati la determinazione del valore dell'investimento richiesto per la messa in posa di una NGN in grado di offrire connessioni in banda ultralarga, la determinazione delle condizioni di equilibrio dei canoni delle linee *ultrabroadband* in *unbundling* e, in ultimo, la determinazione dell'ARPU (ricavo medio mensile per cliente) minimo che consenta la remunerazione congrua del capitale investito dagli operatori *retail*.

A tal fine la catena del valore del settore delle telecomunicazioni fisse è stata ripartita in tre principali livelli: 1) il *network* d'accesso, rappresentato da un'unica società impegnata negli investimenti e nella gestione dell'infrastruttura passiva (NGNCo, su cui lo studio non effettua nessuna scelta sull'assetto societario); 2) gli operatori TLC che accedono alla rete NGN pagando un canone e forniscono, investendo nell'infrastruttura attiva, il servizio di accesso agli utenti finali; 3) il mercato, rappresentato dall'insieme degli utenti finali.

Sulla base di un insieme complesso di ipotesi teoriche, sono state formulate alcune stime circa gli investimenti necessari per dotare il paese di un'infrastruttura di tipo

FTTH/P2P (previsioni modulate in ragione del grado di copertura della popolazione e del tasso di adozione per i clienti finali), i valori del canone *wholesale* per le linee *ultrabroadband*, nonché il valore dell'ARPU minimo *retail* (ricavo medio mensile per cliente) necessario a garantire il ritorno degli investimenti.

Fattori abilitanti la domanda di servizi

Lo studio ha avuto, quale principale obiettivo, la stima della domanda di banda larga e dei fattori che influiscono sul *digital divide*. Sulla base dei risultati ottenuti, la ricerca ha individuato politiche *ad hoc* per superare il *digital divide* e sviluppare la domanda non solo di banda larga, ma anche di banda ultralarga. I principali risultati ottenuti hanno mostrato che il prezzo è una variabile significativa nella spiegazione della diffusione della banda larga tra le famiglie, nel senso che all'aumentare del prezzo, la quota di famiglie che usa una connessione a banda larga diminuisce: tuttavia l'impatto economico di tale variabile è basso. Nel confronto con i paesi europei l'Italia si è confermata un *under performer*. Ciò rafforza l'opinione largamente diffusa del ritardo del nostro paese relativamente alla diffusione della banda larga tra le famiglie, mentre i dati sulla penetrazione tra le imprese si situano su livelli medi europei. Con riferimento all'analisi a livello provinciale, lo studio ha mostrato un divario digitale, a livello di macroaree, tra il Centro-Nord ed il Mezzogiorno. Per ciò che attiene alle stime, è il tenore di vita la variabile che ha il peso maggiore: in termini di elasticità, un incremento dell'1% del reddito genera, nella versione completa del modello, un incremento dello 0,55% della diffusione delle linee *broadband*. Altro fattore è l'istruzione: questa mostra un'elasticità dello 0,16%. L'effetto sul numero di linee pro-capite della concentrazione degli operatori sul mercato è significativo dal punto di vista statistico e negativo: una diminuzione della concentrazione produce un effetto positivo sulla diffusione del *broadband*. Un altro fattore che contribuisce a spiegare il *digital divide* è dato dalla dimensione dei comuni mentre meno importanti appaiono i vincoli geografici legati alla morfologia del territorio. Relativamente ai servizi offerti *on-line*, il team di ricerca ha costruito un modello microeconomico per spiegare le scelte degli utenti residenziali rispetto alla fruizione dei servizi *on-line*. Come atteso, la domanda di accesso a internet e il relativo prezzo sono correlati negativamente: un aumento del prezzo incide negativamente sulla domanda di accesso. Inoltre, il livello della domanda è influenzato dalla banda minima disponibile: all'aumentare della banda minima disponibile, si osserva una traslazione verso l'alto della funzione di domanda, ossia la quantità domandata di accesso a internet è maggiore, a parità di prezzo.

Lo studio ha altresì analizzato i fattori che determinano la domanda di servizi *on-line*, nonché il tema dell'offerta video a banda larga e sono state esaminate le caratteristiche tecnico-economiche dei servizi video mettendo in luce le nuove esigenze della regolamentazione.

Impatto investimenti NGN sullo sviluppo economico del Paese

La ricerca ha effettuato una stima dell'impatto della realizzazione di una rete a banda larga e ultralarga sull'economia italiana misurando tre tipi di effetti, quali l'impatto diretto dell'investimento per la realizzazione di una NGN sul PIL italiano, il corrispondente effetto sull'occupazione e gli effetti indiretti sull'insieme dell'economia ita-

liana (*spill-over* costituiti, ad esempio, dall'offerta di nuovi servizi, dall'aumento della produttività nella produzione di beni e servizi, dalla trasformazione dei settori come anche dall'incremento dell'innovazione).

Questi tre effetti sono stati valutati all'interno di tre distinti scenari di realizzazione della NGN che differiscono per le scelte tecniche di realizzazione della rete (FTTH/P2P, FTTB/GPON oppure rete mista P2P/GPON con fibra spenta fino al *basement* degli edifici) e per il livello di copertura della popolazione. Considerando un'ipotesi intermedia, ossia un investimento di 13,3 miliardi di euro per una rete FTTH/P2P con copertura del 50% della popolazione, l'effetto diretto sul PIL viene stimato in circa 17,4 miliardi di euro in 10 anni, con un impatto sull'occupazione stimato in 248.121 unità lavorative ed effetti indiretti sull'economia compresi in una forchetta che va da circa 50 a 420 miliardi di euro. All'interno di questo intervallo il valore che una futura NGN riuscirà realmente a creare per l'economia italiana dipenderà dalla capacità che avrà la nostra economia di riuscire a colmare il suo crescente *gap* in termini di "digitalizzazione" rispetto ad altri paesi europei, capitalizzando l'utilizzo della NGN in innovazione, miglioramento dei processi di *business* e crescita della produttività. Per quanto riguarda le ricadute sui singoli settori dell'economia, si è stimato che per ogni euro investito in fibra, in media il 59% della produzione e dei consumi intermedi aggiuntivi si registrerebbe in branche ad alta intensità di lavoro, in particolare nelle costruzioni (il 42,4% nel caso delle reti miste P2P/GPON, il 26,3% per il caso FTTH/P2P e il 34,9% nel caso di FTTB/GPON) e nelle apparecchiature di comunicazione. Indipendentemente dalla scelta sul tipo di investimento, ciò che è emerso con chiarezza è che la realizzazione di una NGN è comunque una scelta obbligata per un'economia che voglia restare nel novero dei paesi più avanzati del mondo.

Semplificazione amministrativa

Per quanto riguarda l'analisi del processo di semplificazione amministrativa fino ad oggi condotto in Italia, lo studio ha evidenziato che, nonostante i notevoli progressi effettuati con le iniziative legislative di semplificazione del 2008-2009, restano alcune ambiguità che, rendendo l'assetto regolamentare poco certo, costituiscono un fattore d'incremento dei costi di transazione. Sarebbe opportuno, pertanto, ridurre le norme e integrare le nuove regole per la banda larga nel Codice delle comunicazioni elettroniche. Inoltre, sebbene il ruolo dello Stato appaia centrale nello sviluppo e nella ricerca di soluzioni orientate alla semplificazione, è necessario coinvolgere sempre maggiormente i diversi livelli di amministrazione e governo locale.

Nel contesto istituzionale lo studio ha proposto un rafforzamento del ruolo dell'Autorità in considerazione delle prescrizioni normative stabilite in materia di aiuti pubblici a sostegno della banda larga.

Con riferimento al livello di semplificazione raggiunto, un maggior coordinamento della disciplina statale-primaria e locale-secondaria può rendere l'assetto normativo completo rispetto all'installazione delle NGN. Le iniziative statali di riduzione del *digital divide* hanno anticipato, con il concorso delle Regioni interessate, le linee d'indirizzo fissate dal diritto comunitario. Al riguardo bisogna evidenziare che il lavoro svolto ha individuato alcune criticità tra cui: possibili rischi di disomogeneità tra le diverse fonti regolamentari specie per quanto riguarda la programmazione e il coordinamento delle opere civili, il rischio che le procedure per l'individuazione dei fondi per lo sviluppo della banda larga siano labirintiche; problematicità dell'affidamento delle com-

petenze di coordinamento dei progetti finanziati dai pubblici poteri al Ministero dello sviluppo economico in relazione all'adeguatezza dell'*expertise* dell'amministrazione tradizionale; frequente inadeguatezza dello strumento dell'accordo di programma tra Stato e Regioni per la riduzione del *digital divide* poiché inadeguato ad assicurare efficacia, efficienza, economicità ed unitarietà della procedura.

Infine, con riferimento all'assetto istituzionale, lo studio ha messo in risalto l'orientamento della Corte Costituzionale che individua "nel coordinamento tra istituzioni lo strumento necessario per conseguire l'obiettivo della semplificazione" ritenendo che l'assetto istituzionale italiano contemperì l'integrazione tra la normativa comunitaria statale e quella regionale in tema di comunicazione.

Servizi e applicazioni di pubblica utilità

Lo studio ha analizzato il diritto vigente e le sue principali linee evolutive, nonché i contesti regolatori e di *policy* che promuovono, in ambito europeo, nazionale e locale, l'erogazione di servizi di pubblica utilità attraverso reti di comunicazione elettronica. In tale prospettiva, lo studio è partito dall'analisi del servizio universale nelle comunicazioni elettroniche, istituto che, opportunamente riformato, può rappresentare la cornice giuridica di riferimento per un efficace contrasto al *digital divide* attraverso l'imposizione di nuovi obblighi di garanzia della connessione alla banda larga. Per quanto riguarda il servizio universale, lo studio si è fondato sull'assunto che l'attuale esclusione dell'accesso alle connessioni in banda larga dal novero degli obblighi di SU rischia di compromettere il conseguimento di fondamentali obiettivi di promozione dello sviluppo dell'individuo e di progresso della Società dell'informazione, stabiliti dalle norme di rango costituzionale.

La disciplina degli aiuti di Stato è stata, invece, analizzata considerando le diverse forme di intervento pubblico che possono essere realizzate al fine di promuovere lo sviluppo di reti a banda larga. Tra i modelli di intervento considerati compatibili con la disciplina comunitaria individuata, lo studio si è concentrato, in particolare, su quelli volti a favorire la semplificazione amministrativa, sugli aiuti diretti e indiretti erogati in un'ottica di sussidiarietà orizzontale, nonché sulle esperienze di partenariato pubblico-privato, sperimentate anche in alcune realtà locali. Sulla base delle forme di intervento individuate sono stati identificati alcuni casi-studio di politiche a sostegno della banda larga, riconducibili a diversi modelli.

Lo studio, inoltre, ha dedicato un'ampia trattazione all'analisi di esperienze straniere di promozione della banda larga e contrasto al *digital divide*. I risultati dell'attività di ricerca hanno evidenziato, in primo luogo, l'inadeguatezza della disciplina comunitaria sul servizio universale rispetto all'esigenza di garantire il fondamentale diritto di accesso a internet e ai servizi pubblici digitalizzati. Le linee di tendenza riscontrabili in Gran Bretagna e Francia mostrano che è necessario incrementare gli investimenti nella banda larga anche in Italia, dove manca, in effetti, una pianificazione organica adottata a livello nazionale comparabile a quella riscontrata nell'esame delle esperienze straniere considerate. A questa mancanza, secondo lo studio, sopperisce solo in parte il ruolo svolto dagli Enti locali e dalle Regioni, nei quali i modelli di politica regolatoria si rivelano nel complesso comunque inadeguati a contrastare efficacemente il *digital divide*. In questo senso, la ricerca propone l'adozione di una *policy* regolatoria "inedita", volta a coniugare l'obbligatorietà degli investimenti con la libertà di iniziativa economica. In tale prospettiva l'Autorità sarebbe chiamata soprattutto ad indivi-

duare una soglia minima obbligatoria di connessione alla banda larga, per garantire l'assolvimento dei compiti di interesse generale affidati alla PA e l'esercizio incondizionato dei diritti sociali legati allo sviluppo delle NGN.

Governance di sistema

L'attenzione dello studio si è concentrata sulle forme di intervento pubblico a sostegno dello sviluppo delle NGAN, intese in una duplice accezione: intervento pubblico diretto e indiretto e soggetto pubblico come responsabile del *design* del quadro regolatorio nel quale i soggetti privati assumono le proprie decisioni di investimento.

Nel caso italiano la necessità dell'intervento pubblico sembrerebbe essere suggerita da quattro ordini di ragioni: economiche in senso stretto legate alla carenza di incentivi privati all'investimento, di carattere distributivo, di politica industriale e di carattere sociale. Parallelamente, gli obiettivi perseguibili dal *policy maker* dovrebbero essere: estensione della copertura geografica delle reti di nuova generazione (*digital divide* territoriale); promozione dell'uso di servizi banda larga in favore del maggior numero possibile di cittadini (*digital divide* sociale); potenziamento del livello tecnologico delle connessioni esistenti, investendo nella banda ultra-larga.

L'analisi condotta ha evidenziato l'effetto positivo sulla penetrazione della banda larga di efficaci politiche della concorrenza, della qualità delle leggi sull'uso delle tecnologie dell'informazione, della disponibilità di fonti di finanziamento nella forma del *venture capital* e della qualità delle infrastrutture connesse con la fornitura di energia. Inoltre, è stata rintracciata una tendenza tale per cui nei paesi di maggiori dimensioni vi è un'alta propensione a offrire servizi e agevolazioni per stimolare la domanda dei soggetti business; al contrario, nei paesi più piccoli o caratterizzati da un alto livello di *digital divide*, si prediligono politiche di stimolo alla domanda residenziale.

Nella prospettiva di sviluppo delle NGAN, l'intervento regolamentare dovrebbe puntare a correggere le divergenze tra interessi privati degli operatori e obiettivi sociali, determinando un adeguato livello di remunerazione di investimenti infrastrutturali onerosi e rischiosi, limitando la creazione di nuove barriere all'entrata, preservando le prospettive di sviluppo della concorrenza e promuovendo l'eventuale sviluppo di infrastrutture alternative.

La ricerca ha messo in luce il ruolo che le Autorità nazionali di regolamentazione dovrebbero avere nella definizione di decisioni *ex ante*, mirate a ridurre la creazione di *bottleneck* associati alle nuove reti, anziché limitarsi a governare i *bottleneck* che si producono in seguito alla loro realizzazione. Il regolatore potrebbe, quindi, giocare un ruolo cruciale nell'attuale fase di pianificazione delle NGAN, incoraggiando strategie sostenibili che consentano di ottenere un significativo incremento delle prestazioni a costi ragionevoli e, nel contempo, ostacolare strategie mirate a restringere la gamma di rimedi pro-concorrenziali attivi e passivi disponibili. In tema di investimenti per lo sviluppo delle NGAN, il coinvolgimento di soggetti pubblici è sottoposto al controllo preventivo esercitato dalla Commissione europea nell'ambito della disciplina degli aiuti di stato. Per quanto riguarda il mercato, i modelli di sviluppo della concorrenza e gli incentivi agli investimenti nelle reti NGA, si ritiene che la creazione di una NGAN possa accentuare il problema del *digital divide*, il cui superamento può richiedere la definizione di forme di condivisione dei costi e degli investimenti sia tra operatori privati sia su scala pubblica o cooperativa. In tal senso, è stata proposta una verifica della fattibilità di una separazio-

ne verticale dell'impresa dominante definita su base geografica, cioè sulla costituzione di imprese regionali proprietarie della fibra ottica sviluppata su base locale.

Diverse questioni rimangono aperte. Uno degli effetti più temuti della separazione verticale riguarda il possibile impatto negativo sugli investimenti nella rete e sull'innovazione. A causa dell'inevitabile incompletezza contrattuale, nei casi di investimenti relazionali specifici la separazione verticale può dar luogo a problemi di *hold up* che determinano un livello di investimento subottimale per la mancanza di coordinamento tra le decisioni relative allo sviluppo della rete assunte dall'unità a monte e quelle relative allo sviluppo di nuovi servizi assunte dall'unità a valle.

La ricerca ha rilevato come l'Autorità, in considerazione della conoscenza delle dinamiche economiche e tecnologiche del settore, potrebbe svolgere un ruolo di supporto tecnico delle scelte politiche: l'assetto di mercato che si delinea a valle delle scelte politiche di investimento, impattando sulla struttura concorrenziale del settore, può influire in maniera decisiva sugli incentivi all'investimento degli operatori privati. Il ruolo consultivo dell'Autorità nella pianificazione delle nuove infrastrutture appare rafforzato anche alla luce del coinvolgimento nella programmazione delle reti di nuova generazione degli operatori privati, in particolare di Telecom Italia. Il quadro normativo più recente, dunque, prevede un generale rafforzamento del ruolo dell'Autorità anche nella fase di definizione delle linee guida di sviluppo industriale. Essa svolge un ruolo di vigilanza affinché l'intervento pubblico non si riveli distortivo per il futuro assetto concorrenziale e, inoltre, può svolgere un ruolo di collegamento fra la programmazione di natura politica e quella privata.

Obblighi di co-locazione e accordi di condivisione installazioni

La ricerca ha preso le mosse dalla considerazione che, nel processo di evoluzione verso le NGN, la transizione alle reti di accesso di nuova generazione assume un ruolo centrale, a fronte di problematiche di ordine tecnico, economico e giuridico che ostacolano gli investimenti nella parte di rete più periferica. La ricerca è stata condotta analizzando *in primis* il quadro normativo comunitario di riferimento ed esaminando esperienze nazionali significative del processo di evoluzione verso le NGN.

I principali risultati cui è pervenuto lo studio riguardano il ruolo che l'Autorità sarà chiamata a svolgere nei prossimi anni per sostenere lo sviluppo delle NGN e NGAN. A tale riguardo risulta centrale l'accesso alle informazioni su co-locazione e capacità delle strutture di rete e delle strutture "serventi" e la relativa possibilità di richiedere i dati agli operatori. In materia di mappatura delle reti e delle infrastrutture di ingegneria civile, lo studio ha proposto di adattare il modello americano alla situazione del mercato italiano, affidando a un soggetto terzo la mappatura delle sole reti pubbliche e degli operatori privati minori, specie delle reti locali, nonché delle infrastrutture di supporto, con finanziamenti integralmente pubblici.

Per quanto riguarda la condivisione delle infrastrutture, inoltre, l'Autorità dovrebbe svolgere un ruolo propulsivo per facilitare gli accordi tra operatori e tra operatori e proprietari di strutture, utilizzando i poteri regolatori del quadro normativo. In tal senso, è stata proposta l'adozione di una regolamentazione tecnica e di standard da rispettare con l'obiettivo di favorire la co-ubicazione di strutture e macchinari, l'interoperabilità e l'accessibilità delle risorse condivisibili, intervenendo anche sui costi di investimento, attraverso l'adozione di obblighi di posa della fibra per tutti i nuovi scavi per opere civili, o ristrutturazioni di immobili, nonché obblighi di cablaggio negli edifici di nuova costruzione.

■ 4.1.5. La Guardia di finanza e la Polizia postale e delle comunicazioni

La Guardia di finanza

La Guardia di finanza, nell'ambito delle attività a presidio della sicurezza economico-finanziaria, nonché a tutela della libertà negoziale, del mercato, dei diritti dei consumatori e degli utenti, svolge importanti funzioni nei settori radiotelevisivo, delle comunicazioni elettroniche e dell'editoria. Ciò, in virtù delle norme di riferimento e del Protocollo d'intesa stipulato tra l'Autorità e la Guardia di finanza che, attraverso il Nucleo speciale per la radiodiffusione e l'editoria, inquadrato nelle Unità speciali, assicura ogni possibile forma di sinergia e professionalità in grado di incidere in maniera determinante sulla qualità degli interventi e sulla loro efficacia.

Il rapporto di collaborazione, nel periodo considerato (1° maggio 2009 – 30 aprile 2010), si è incentrato sui seguenti temi: canone di concessione dovuto dalle imprese radiotelevisive, contributo dovuto all'Autorità dagli operatori di settore, parità di accesso ai mezzi di informazione, posizioni di controllo o collegamento tra imprese richiedenti i contributi per l'editoria, pubblicità radiotelevisiva, tutela degli utenti nei sistemi di comunicazione elettronica, dei minori e del diritto d'autore in ambito radiofonico e televisivo.

Le capacità operative del Nucleo speciale si sono sviluppate anche di iniziativa, con il contributo dell'*Analyst's Point* costituito presso il Comando unità speciali, nella duplice proiezione di analisi di contesto e di rischio delle aree di competenza dell'Autorità.

Nell'anno di riferimento, il Nucleo speciale ha concluso 395 accertamenti. Di questi, 255 sono scaturiti da apposite deleghe di collaborazione con l'Autorità, in virtù del Protocollo d'intesa stipulato con la Guardia di finanza. Sono state segnalate all'Autorità 1698 irregolarità di natura amministrativa (di cui 1265 riferite al contributo dovuto dagli operatori delle comunicazioni). I soggetti denunciati all'Autorità giudiziaria sono stati 41.

Canone di concessione dovuto dalle imprese radiotelevisive, ai sensi dell'art. 27, commi 9 e 10, della legge 23 dicembre 1999, n. 488

L'attività ispettiva del Nucleo speciale, nel comparto operativo in esame, si sostanzia in una verifica degli aspetti contabili e gestionali dei soggetti obbligati, al fine di determinare l'importo del canone dovuto (pari all'1% del fatturato per le emittenti televisive nazionali, con tetti massimi nel caso di altre tipologie di emittenti).

In tale prospettiva, è stato predisposto un *database* contenente i soggetti operanti nel settore, risultanti dalle concessioni rilasciate dal Ministero e dal Registro degli operatori di comunicazione tenuto dall'Autorità, allo scopo di individuare le imprese radiotelevisive non in regola con il versamento del canone.

Gli interventi, che stanno riguardando alcune imprese televisive nazionali, hanno permesso di scoprire significativi casi di evasione della contribuzione in parola.

Le risultanze delle attività ispettive saranno segnalate dall'Autorità al Ministero dello sviluppo economico – Dipartimento per le comunicazioni.

Contributo dovuto all'Autorità dagli operatori di settore, ai sensi dell'art. 1, commi 65 e 66, della legge 23 dicembre 2005, n. 266

In secondo luogo, sono state svolte verifiche sul pagamento del contributo dovuto dagli operatori di comunicazione all'Autorità ai sensi dell'art. 1, commi 65 e 66, della legge 23 dicembre 2005, n. 266. L'Autorità ha determinato l'importo del contributo dovuto per il corrente anno in misura pari all'1,50 per mille dei ricavi risultanti dall'ultimo bilancio di esercizio approvato dagli operatori di settore. Questi ultimi sono altresì obbligati a comunicare l'ammontare dei ricavi sui quali viene calcolato tale contributo, unitamente agli estremi del versamento.

A seguito di specifiche richieste di collaborazione dell'Autorità, il Nucleo speciale ha finora svolto accertamenti che hanno interessato:

a) emittenti radiotelesive (circa 1.600), appurando che:

- n. 510 sono risultate inadempienti agli obblighi di comunicazione;
- n. 11 hanno omesso anche il versamento del contributo.

b) operatori dell'editoria (circa 3.000), rilevando che:

- n. 1457 sono risultati inadempienti agli obblighi di comunicazione;
- n. 3 hanno omesso anche il relativo versamento;

c) concessionarie di pubblicità (circa 900), accertando che n. 268 hanno omesso di inoltrare la prescritta comunicazione.

Attualmente i controlli interessano le sotto indicate categorie di operatori:

a) produttori e distributori di programmi radiotelesivi (circa 1.700 soggetti);

b) fornitori di servizi pubblici di telefonia;

c) fornitori di servizi e prodotti di comunicazione telematici, interattivi e multimediali.

Nell'ambito dell'azione di servizio in argomento, il Nucleo Speciale ha altresì concluso attività ispettive, unitamente a funzionari dell'Autorità, nei confronti di operatori telefonici e fornitori di contenuti audiovisivi di rilevanza nazionale.

Parità di accesso ai mezzi di informazione (c.d. par condicio)

Il Nucleo speciale per la radiodiffusione e l'editoria, in base alla legge 22 febbraio 2000, n. 28, al Protocollo d'intesa e alle disposizioni regolamentari di volta in volta emanate dall'Autorità, fornisce un significativo contributo all'Unità *par condicio* per le attività di:

- acquisizione di supporti magnetici e di pubblicazioni;
- gestione delle segnalazioni relative ad emittenti e pubblicazioni locali, interfacciandosi, a seconda delle esigenze, con i Comandi provinciali della Guardia di finanza;
- diretta assistenza attraverso aliquote di personale.

Questo avviene principalmente durante le campagne per l'elezione al Parlamento europeo, per elezioni politiche, regionali e amministrative e per ogni referendum.

Nel periodo di riferimento, il Nucleo speciale ha fornito collaborazione in ordine a 52 denunce di violazioni in materia.

Posizioni di controllo o collegamento tra imprese richiedenti i contributi per l'editoria

Con riferimento ai controlli sull'editoria, l'Autorità ha delegato il Nucleo speciale a svolgere accertamenti nei confronti di diversi editori che avevano richiesto i contributi per l'editoria alla Presidenza del Consiglio dei ministri ai sensi dell'art. 3 della legge 7 agosto 1990, n. 250. Gli approfondimenti richiesti sono stati diretti a rilevare l'esistenza di eventuali situazioni suscettibili di essere considerate quali ipotesi di controllo o collegamento tra imprese richiedenti i contributi non dichiarate al Registro degli operatori di comunicazione. Qualora dalle risultanze acquisite emergano situazioni di fatto che potrebbero configurare fattispecie di controllo, l'Autorità ne dà notizia al Dipartimento per l'informazione e l'editoria della Presidenza del Consiglio dei ministri per le valutazioni in ordine all'erogazione del contributo.

Pubblicità radiotelevisiva

L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha richiesto l'esecuzione di controlli nei confronti di emittenti radiofoniche e televisive nazionali e locali, allo scopo di verificare il rispetto delle disposizioni in materia di pubblicità, ai sensi degli artt. 37 e 38 del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177, nonché della delibera n. 538/01/CSP del 26 luglio 2001.

L'attività di monitoraggio è consistita principalmente nel riscontrare:

- i limiti di affollamento pubblicitario orario e giornaliero;
- il posizionamento della pubblicità nei diversi programmi e, in particolare, durante gli eventi sportivi;
- la distanza tra interruzioni successive.

Le violazioni rilevate sono state segnalate alla competente direzione dell'Autorità per l'avvio dei relativi procedimenti sanzionatori.

Tutela degli utenti nei sistemi di comunicazione elettronica

Nell'ambito della collaborazione prestata alla Direzione tutela dei consumatori, il Nucleo speciale, anche nel periodo considerato, ha eseguito controlli nei confronti di operatori delle comunicazioni per verificare il rispetto degli obblighi previsti in materia di qualità e carta dei servizi.

La carta dei servizi costituisce uno strumento di informazione e di tutela a favore dei consumatori, specie nel campo della telefonia e di internet, in quanto prescrive importanti obblighi di trasparenza per gli operatori del settore. Tra gli adempimenti informativi vi sono quelli di indicare i casi nei quali il cliente può chiedere un indennizzo, i termini entro cui il gestore deve comunicare ai propri clienti l'esito dei reclami ovvero inviare la fattura agli abbonati rispetto alla data di scadenza dei pagamenti, nonché gli standard di qualità dei servizi offerti.

Gli accertamenti, scaturiti dalle numerose segnalazioni di utenti, hanno consentito di individuare diverse condotte in contrasto alle disposizioni regolamentari di cui alla delibera n. 179/03/CSP. Alcuni operatori ispezionati sono risultati privi di una propria carta dei servizi, mentre altri, pur avendone adottata una, hanno ommesso di darne adeguata informazione alla loro clientela nella documentazione commerciale e fiscale.

Tutela dei minori

In ordine alla diffusione di contenuti audiovisivi vietati, il Nucleo speciale ha svolto numerosi accertamenti nei confronti di emittenti televisive che trasmettevano pro-

grammi pornografici anche nelle fasce protette senza meccanismi di controllo selettivo a tutela dei minori (*parental control*).

Le attività investigative, che sono state condotte su attivazione della Commissione europea, hanno consentito di individuare emittenti satellitari abusive, in quanto prive dell'autorizzazione dell'Autorità, che diffondevano sul territorio nazionale pubblicità di servizi *hot-line* nell'arco delle 24 ore, con accesso attraverso numerazioni telefoniche per servizi a sovrapprezzo.

Le indagini hanno inoltre consentito di riscontrare che i rappresentanti legali di alcuni centri servizi hanno prodotto false dichiarazioni indicando tipologie di servizi offerti al pubblico (quali cartomanzia, astrologia, previsioni del lotto, etc.), diverse da quelle, di carattere erotico e pornografico, pubblicizzate dalle emittenti satellitari.

Tutela del diritto d'autore in ambito radiofonico e televisivo

In materia di tutela del diritto d'autore, il Nucleo speciale, la Direzione dei servizi antipirateria della Società italiana degli autori e degli editori (S.I.A.E.) e il Servizio ispettivo e registro dell'Autorità hanno condotto una incisiva e penetrante azione di controllo che ha riguardato lo sfruttamento economico dell'opera d'autore da parte di emittenti radiofoniche e televisive operanti.

L'operazione, denominata "Onde anomale", si è concretizzata in 129 interventi sull'intero territorio nazionale e nel sequestro di circa 180 mila *file* e più di 40 mila supporti magnetici. Le condotte illecite individuate hanno confermato la necessità di una sinergica attività di analisi, monitoraggio e contrasto da parte degli organismi demanati, a vario titolo, alla vigilanza di un settore così delicato.

La Polizia postale e delle comunicazioni

Nell'anno di riferimento, la Sezione di Polizia postale e delle comunicazioni ha collaborato con l'Autorità nell'ambito del protocollo d'intesa stipulato con l'Autorità in data 10 febbraio 2003.

Innanzitutto, sono state svolte attività di sopralluogo, ai sensi della delibera n. 502/06/CONS, presso gli impianti radiotelevisivi serventi i capoluoghi di regione ovvero di provincia più importanti. Sono state compiute verifiche tecnico-amministrative degli impianti in occasione del c.d. *switch-off*. In alcuni casi, gli accertamenti effettuati hanno permesso di rilevare irregolarità, con conseguente avvio di procedimenti di disattivazione degli impianti.

In secondo luogo, la Polizia postale e delle comunicazioni ha collaborato con l'Autorità in occasione delle verifiche telefoniche sulle numerazioni 178xy e sui servizi di informazione agli abbonati sulle numerazioni 12xy e 892xy, nei confronti dei gestori di telefonia fissa e mobile. Tali controlli sono stati finalizzati a verificare tanto la conformità del costo delle chiamate dirette verso alcune numerazioni rispetto alle tariffe pubblicizzate dagli operatori stessi, quanto la congruità e la gratuità del messaggio informativo che precede le chiamate verso le suddette numerazioni. Le attività di verifica si sono svolte sia tramite prove telefoniche.

Sono state effettuate prove telefoniche anche sulle numerazioni con prefisso 178 (destinate a servizi di numero unico o personale ai sensi della delibera n. 26/08/CIR) e su quelle con prefisso 895 (numerazioni a sovrapprezzo destinate a servizi di assi-

stenza e consulenza tecnico-professionale" ai sensi della medesima delibera). Al riguardo, la Polizia postale ha poi collaborato all'estrazione dei dati contabili relativi ai rapporti commerciali sottostanti l'utilizzo delle numerazioni, e le modalità di *revenue sharing*.

La Polizia postale ha compiuto con l'Autorità attività ispettive finalizzate a verificare il rispetto, da parte di operatori di telefonia, della normativa di settore. In particolare, sono stati verificati il corretto utilizzo delle numerazioni, i servizi offerti ad utenti mediante l'utilizzo di numerazioni non geografiche, nonché i rapporti con società terze ed operatori.

Nel periodo di riferimento, la Polizia ha collaborato con l'Autorità anche al monitoraggio di programmi televisivi e cartoni animati, finalizzato alla tutela dei minori, segnalando la trasmissione di immagini potenzialmente non idonee ad un pubblico minorenni.

Infine, sono state oggetto di verifiche anche le televendite di suonerie per telefoni cellulari tramite numerazioni a sovrapprezzo. Dai controlli effettuati, è emerso che, in alcuni casi, le televendite erano mascherate da sedicenti giochi a premi con possibilità di vincite in denaro. In tali casi, gli esiti delle verifiche sono stati trasmessi alla competente Procura della Repubblica, nonché all'Autorità garante della concorrenza e del mercato per gli eventuali profili di competenza.

In sede di espletamento delle attività di monitoraggio condotte dalla Polizia postale, peraltro, quest'ultima ha rilevato due distinti siti internet, che pubblicizzavano rispettivamente una raccolta fondi a favore delle popolazioni di un Comune terremotato dell'Abruzzo, attraverso una numerazione a tariffazione speciale del tipo 895xy, unitamente ad una società onlus avente sede in Italia. Il sindaco del Comune interessato, informato dell'accaduto, ha informato la competente Procura della Repubblica, disconoscendo la suddetta iniziativa e l'associazione promotrice.

Da ultimo, sono state svolte attività d'indagine per il reato di frode in commercio attraverso la commercializzazione sul territorio nazionale di carte telefoniche internazionali pre-pagate.

4.2. Gli organismi strumentali e ausiliari

■ 4.2.1. I Comitati regionali per le comunicazioni

Come ha ribadito il Presidente Calabrò nel corso del convegno di presentazione delle nuove funzioni delegabili, tenutosi nel marzo 2009 presso la Camera dei deputati, i Comitati regionali per le comunicazioni (Co.re.com.) rappresentano "l'ultimo miglio", il *local loop* del governo delle comunicazioni, per la loro vicinanza al cittadino, e per la loro capacità di realizzare al meglio la prossimità delle garanzie, dei servizi e dei diritti fondamentali riconosciuti dall'ordinamento delle comunicazioni. Pertanto, l'attività dell'Autorità volta a rafforzare i Co.re.com. significa avvicinare al cittadino i centri decisionali e accrescere la possibilità di accesso a una serie di servizi. Significa, in termini generali, realizzare il principio di sussidiarietà, previsto dalla nostra Carta Costituzionale e dal Trattato europeo, che mira a garantire che le decisioni siano adottate il più vicino possibile al cittadino, verificando che l'azione da intraprendere a livello centrale si coniughi con quella che va svolta a livello locale.

Le parole con le quali il presidente Calabrò disegnava uno scenario di auspicabile realizzazione, sono diventate, nel corso del 2009, una realtà concreta. Nell'anno oggetto della presente relazione, a seguito della conclusione della prima fase di esercizio delle materie delegate da parte dei Comitati, che ha portato a un maggior radicamento degli stessi sul territorio, e dell'approvazione del nuovo Accordo Quadro del dicembre 2008, si è data concretezza alla possibilità di conferire nuove e più significative deleghe ai Comitati regionali per le comunicazioni.

Inoltre, dopo l'avvio sperimentale al digitale realizzato in Valle d'Aosta e Sardegna nell'anno 2008, nel 2009 diverse Regioni si sono confrontate con il digitale terrestre, impegnando i Comitati regionali per le comunicazioni in un'intensa attività volta a garantire funzioni consultive nei confronti delle istituzioni locali e attività di informazione e mediazione nei confronti delle emittenti locali e dei cittadini, per i quali i Co.re.com. rappresentano un importante riferimento sul territorio.

Attraverso il processo di crescita e di sviluppo di questi organi funzionali dell'Autorità, se ne è radicalmente innovato il ruolo, facendoli assurgere a strategici presidi territoriali del sistema delle comunicazioni che in Italia sta prendendo forma istituzionale.

Infatti, il processo di ulteriore decentramento di funzioni, così come previsto dall'Accordo Quadro del 2008, ha raggiunto importanti obiettivi laddove ben nove Comitati regionali hanno aderito al processo di delega, disegnato dal nuovo Accordo Quadro, completando il percorso volto all'acquisizione delle nuove ed ulteriori materie delegate, considerate più complesse, che determinano un sensibile aumento di poteri e responsabilità rispetto al precedente pacchetto di deleghe. I Co.re.com. sono divenuti così veri e propri punti di riferimento sul territorio per tutto il mondo delle comunicazioni, nel perseguimento del rispetto delle garanzie dell'utente, quale presidio per la tutela dei diritti fondamentali.

In aggiunta alle funzioni già delegate relative allo svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, della vigilanza in materia di tutela dei minori e del controllo

sulla pubblicazione dei sondaggi nonché sui procedimenti di rettifica a istanza di parte, vengono trasferite a livello locale le competenze in materia di definizione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti, il monitoraggio radiotelevisivo locale e la tenuta del Registro degli operatori di comunicazione a livello regionale.

La "definizione delle controversie" determina per il Co.re.com., in quanto titolare della decisione finale della controversia in caso di mancato accordo in sede conciliativa, una maggiore rilevanza del proprio ruolo nei confronti degli operatori, non più di mera mediazione ma anche di "giudice" della controversia, implicando una diversa disposizione dell'operatore, indotto ad attribuire al tentativo obbligatorio di conciliazione il valore di prima fase di un unico percorso che si conclude con la definizione ad opera della medesima struttura del Comitato. Infatti, se in passato gli operatori di comunicazioni elettroniche tendevano a non valorizzare adeguatamente la fase della conciliazione, in quanto considerata mera tappa obbligata verso una successiva fase di definizione, presso l'Autorità o presso gli organi giudiziari, l'attribuzione del potere di definizione delle controversie, consente ai Co.re.com. di dare una tutela più completa ai diritti degli utenti, senza l'obbligo per questi ultimi di sostenere alcun costo, senza dover ricorrere all'Autorità, come in passato, e senza dover affrontare i costi del ricorso all'autorità giudiziaria per far valere i propri diritti.

In merito all'attività di conciliazione va segnalato, inoltre, come nel corso del 2009 hanno trovato senso compiuto gli impegni¹⁰⁸ imposti dall'Autorità a Telecom Italia in merito alla riduzione, fino al suo definitivo superamento, dell'arretrato pregresso, ossia del contenzioso con gli utenti accumulato nel corso degli anni precedenti, che penalizzava l'operatività e il funzionamento dei Co.re.com., costretti a calendarizzare su tempi estremamente lunghi le udienze, spesso con risultati solo parzialmente positivi. Attraverso un'azione concordata tra l'Autorità, i responsabili di Telecom Italia e i Co.re.com. è stato possibile raggiungere risultati estremamente positivi, giungendo di fatto all'azzeramento dell'arretrato esistente. Il raggiungimento dell'obiettivo inizialmente posto, oltre a testimoniare lo sforzo compiuto da Telecom Italia, per non incorrere nelle sanzioni per il mancato rispetto degli impegni, grazie anche al supporto e al coordinamento degli uffici dell'Autorità, ha di fatto liberato i Co.re.com. da un onere che condizionava pesantemente l'operatività sulla materia e ha, quindi, reso possibile la riorganizzazione, in modo più efficace ed efficiente, della loro attività, che ha avuto modo di giungere, spesso, a livelli d'eccellenza.

Attraverso "la vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale", viene data organicità e sistematicità alla precedente delega in materia di tutela dei minori e del pluralismo politico-istituzionale e socio-culturale. Si eviteranno, difatti, duplicazioni di attività istruttoria, in materie di garanzie dell'utenza, tutela dei minori, e di verifica della correttezza della diffusione dei sondaggi e degli obblighi di programmazione. Questa competenza risulta particolarmente significativa perché assegna ai Co.re.com. un ruolo di interlocuzione attiva con le emittenti locali, rappresentando, da una parte, il presidio per il rispetto delle norme e le garanzie all'utenza, attraverso programmi di monitoraggio volti a verificare il rispetto della normativa in materia di audiovisivo, e, dall'altra, un elemen-

108 Impegno n. 14 dell'all. A alla delibera n. 718/08/CONS (cfr. par. 3.2).

to di stimolo nel verificare e certificare le esperienze positive e virtuose che vengono poste in essere dagli operatori locali, spesso in contesti di difficoltà tecniche ed economiche, ma anche attraverso esempi di professionalità e capacità innovativa e progettuale.

Con "la tenuta del Registro degli operatori di comunicazione a livello locale", il Co.re.com. dispone di informazioni fondamentali ai fini dell'attività di vigilanza che gli compete, anche nelle funzioni delegate, come nello svolgimento delle funzioni proprie, quali, ma non solo, quelle previste *ex lege* in materia di attribuzione dei contributi ministeriali all'emittenza locale. Inoltre, con le recenti modifiche al Testo unico dei servizi di *media* audiovisivi e radiofonici apportate dal decreto legislativo n. 44/2010, e le ulteriori competenze affidate all'Autorità in materia, risulta ancora più strategico il ruolo che avranno in futuro i Co.re.com. nell'esercizio di questa delega, avendo la possibilità di conoscere direttamente gli scenari presenti all'interno di ogni singola Regione e le sue evoluzioni.

L'avvio del percorso segnato dal nuovo Accordo Quadro e l'inizio dell'esercizio delle nuove funzioni delegate da parte di un numero già cospicuo di Co.re.com. è, indubbiamente, il frutto del proficuo lavoro svolto in sinergia tra l'Autorità e le istituzioni regionali.

Attraverso il rapporto costante con la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e con la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome nonché attraverso una serie di incontri svolti direttamente sul territorio con i vari responsabili delle amministrazioni regionali competenti per le attività dei Co.re.com., si è dato vita, infatti, ad un interscambio positivo di opinioni e di esperienze e si è valorizzato al meglio quel rapporto virtuoso che ha creato le migliori condizioni per il funzionamento e l'organizzazione dei Comitati e la loro capacità di diventare protagonisti di questa nuova fase di crescita e di assunzione di responsabilità, in qualità di garante e mediatore tra le istituzioni regionali e gli operatori di settore.

Il modello organizzativo delineato dalla legge n. 249/97, rappresenta, infatti, un *unicum* nel panorama internazionale. Attraverso la previsione dei Comitati regionali delle comunicazioni presenti sul territorio, quali articolazione periferica dell'Autorità è possibile dare senso compiuto a quella logica di governo dei territori che, ridefinita con la riforma del Titolo V della Costituzione, vede quale principio cardine quello della sussidiarietà. L'idea, quindi, di Co.re.com. che diventano protagonisti del rapporto con il territorio di riferimento, potendo determinare iniziative ed assumere decisioni definitive, è divenuta realtà nel 2009.

Le funzioni delegate e le responsabilità acquisite consistenti nell'assunzione di provvedimenti in via definitiva, come, ad esempio, in materia di definizione delle controversie, determinano una notevole crescita del ruolo dei Co.re.com., che si differenziano per la terzietà che li contraddistingue rispetto alle Conciliazioni paritetiche istituite presso le associazioni di consumatori, e per la gratuità del servizio, offerto a titolo oneroso anche dalle Camere di commercio. L'Autorità, consapevole della delicatezza di questa fase si è fatta parte diligente nell'assicurare ai Comitati tutto il supporto e l'assistenza necessaria nella fase di avvio dell'attività sulle nuove deleghe. Questo è stato possibile grazie alla predisposizione di apposite circolari d'indirizzo, piuttosto che disposizioni applicative, redatte sulle nuove materie delegate dagli uffici competenti, accompagnate da un dialogo continuo tra il personale dei Comitati e quello dell'Auto-

rità, in un percorso formativo costante che si è svolto attraverso momenti di incontro comune con le diverse strutture interessate, e mediante azioni di affiancamento sul territorio, operando quali *tutor* nell'esercizio quotidiano delle funzioni.

Dopo la prima fase di formazione, svolta nei mesi di marzo e aprile 2009, sono stati organizzati diversi momenti di approfondimento, sulle singole materie oggetto di delega, volti all'analisi sempre più specifica della normativa e della prassi applicativa.

Nella finalità di un costante e proficuo affiancamento dell'Autorità ai Co.re.com. si segnala, altresì, l'approvazione da parte del Consiglio del disciplinare tecnico delle Commissioni Paritetiche, commissioni previste dall'Accordo Quadro ed istituite tramite le convenzioni sottoscritte dai Comitati al fine di risolvere eventuali criticità amministrative o organizzative che potrebbero portare alla sospensione o revoca delle deleghe già conferite.

Al termine delle istruttorie, volte a verificare la sussistenza dei requisiti ritenuti necessari per l'espletamento delle deleghe previste dal nuovo Accordo Quadro, in data 10 luglio 2009, sono state firmate le prime tre convenzioni per l'attribuzione delle deleghe tra l'Autorità ed i Co.re.com. Emilia Romagna, Friuli Venezia-Giulia e Puglia. Il 16 dicembre 2009, anche i Co.re.com. Lombardia, Toscana, Umbria, Calabria, Trento e Lazio hanno compiuto tale adempimento portando il numero delle Regioni con funzioni potenziate a nove. La stessa data del 16 dicembre 2009 ha segnato la definitiva copertura del territorio nazionale peninsulare, con l'adesione dei Co.re.com. Campania e Molise alle convenzioni per l'attribuzione del primo pacchetto di deleghe. Permane a tutt'oggi l'esclusione della Sicilia e della Sardegna dal sistema decentrato di garanzie nelle comunicazioni; in tali Regioni non si è potuto procedere in tal senso in quanto, in Sicilia il Comitato è stato costituito, ma non dotato di adeguata struttura di supporto, mentre in Sardegna, dove opera l'ultimo Co.re.rat., non è ancora stato nemmeno costituito il Co.re.com. In considerazione di questa peculiare situazione, l'Autorità ha posto in essere un'azione di costante sensibilizzazione nei confronti delle istituzioni regionali competenti che non ha ancora avuto esiti risolutivi.

Il prossimo obiettivo che l'Autorità si prefigge di realizzare consiste nell'applicare a tutto il territorio nazionale il sistema di decentramento delle funzioni delegabili e di costruire un apparato efficiente di garanzie in maniera uniforme e omogenea superando l'attuale disparità tra aree prive di tutela, le aree in cui i Co.re.com. esercitano le funzioni delegate di prima fase e le aree in cui vengono svolte tutte le funzioni delegabili ai sensi dell'Accordo Quadro del 2008.

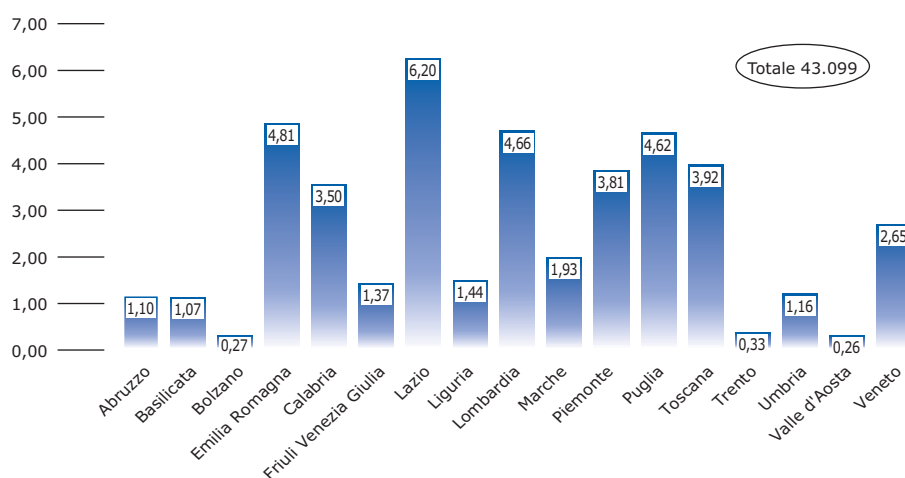
Passando a esaminare in dettaglio l'attività svolta nell'anno 2009 dai Co.re.com. provvisti di delega, si rileva una sostanziale omogeneità tra le attività svolte dai Comitati, nel rispetto della differenziazione territoriale.

Risultano significativamente migliorati i servizi ai cittadini, anche attraverso l'informaticizzazione delle attività relative al tentativo obbligatorio di conciliazione nelle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti e l'attivazione di sportelli dedicati, numeri verdi e siti istituzionali.

In tale ambito si è registrato, anche nel 2009, un ulteriore incremento delle istanze presentate dagli utenti: 43.099 istanze pervenute ai Co.re.com., a fronte delle 38.590 dell'anno precedente, ripartite per Regione come rappresentato nella figura 4.1. L'incremento di circa il 12%, rispetto all'anno precedente, testimonia l'asestamento della tendenza ormai considerabile a regime, data la stabilizzazione del

numero dei Comitati aderenti all'accordo e, ad eccezione della Campania e del Molise dei quali avremo i primi dati solo nel 2011, coerente con l'incremento registrato l'anno passato pari a circa il 10%. Il minimo incremento percentuale registrato, infatti, se può rappresentare la maggiore consapevolezza e informazione degli utenti, è compensato dall'acquisizione di pratiche più trasparenti da parte degli operatori di comunicazioni e dalla loro sempre maggior cura della clientela che si traduce in minore contenzioso; nell'anno in esame, in particolare, a causa dei procedimenti sanzionatori che hanno riguardato l'operatore storico, ma in generale nell'ambito di un'evoluzione dei rapporti con i consumatori sempre più orientata alla soddisfazione dell'utenza.

Figura 4.1. Co.re.com. – Istanze di conciliazione pervenute nel 2009 (migliaia)



Fonte: elaborazioni dell'Autorità su dati Co.re.com.

Con riferimento alle problematiche oggetto dell'attività di conciliazione, i Comitati riferiscono che, sebbene sia riscontrabile un aumento delle istanze relative alla telefonia mobile, la maggioranza della casistica concerne la telefonia fissa e i servizi internet. Difatti, le controversie attinenti specialmente i servizi in ADSL hanno registrato un sensibile incremento, testimoniando come ormai per molti utenti – in particolare clienti *business* – l'ADSL assurga a servizio di pari rilevanza rispetto a quello universale, sebbene condizioni contrattuali rigide determinino, in sede conciliativa, una minore disponibilità dell'operatore alla formulazione di proposte transattive. I disservizi maggiormente lamentati dagli utenti sono relativi ad anomalie nell'addebito del traffico dati, guasti, malfunzionamenti e sospensioni nell'accesso al servizio, a prestazioni di banda e di velocità inferiori al dichiarato e alla difformità dei piani tariffari applicati rispetto a quelli pattuiti in sede di sottoscrizione del contratto. Con riguardo alla telefonia mobile, in aggiunta alle contestazioni di servizi non richiesti, per lo più consistenti nell'invio messaggi a pagamento non richiesti e alla difficoltà nella disabilitazione degli stessi, e alla contestazione degli elevati importi di traffico telefonico addebitato, sovente a causa del superamento inconsapevole, da parte dell'utente, delle soglie tariffarie, si annoverano i casi di mancata applicazione delle condizioni offerte

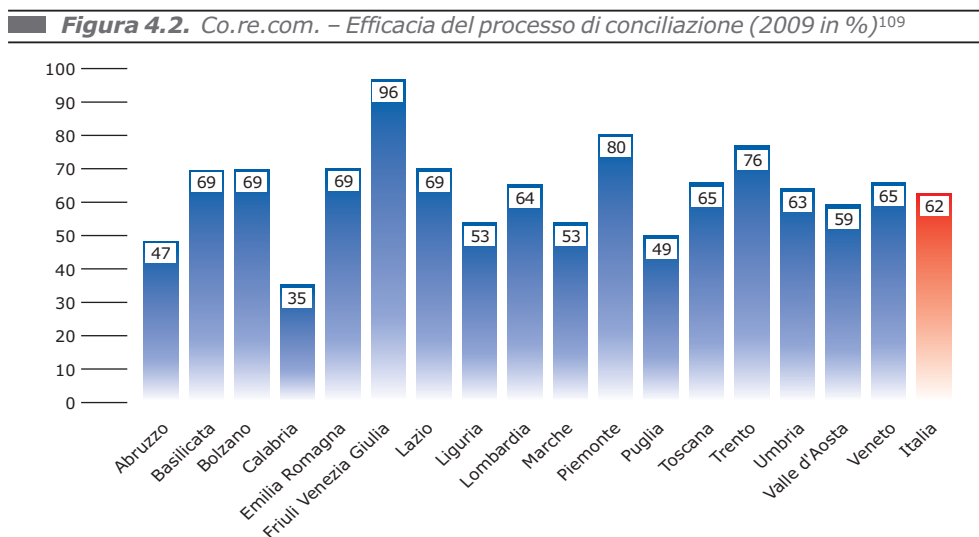
in sede di stipula. Inoltre, si evidenzia il crescente numero di istanze legate al c.d. traffico WAP, costituito da una serie di protocolli che permettono la navigazione in internet dal telefonino. Tale modalità di traffico dati viene spesso attivata inconsapevolmente dall'utente, anche attraverso l'utilizzo di apparati predisposti per la connessione automatica, generando l'addebito di importi decisamente superiori rispetto alle tariffe scelte con l'opzione contrattuale, associate a fatturazioni di diverse migliaia di euro. Una problematica costante, rilevata già nel passato, ed evidentemente non risolta, è ascrivibile alle contestazioni del traffico verso numerazione a tariffazione maggiorata (899, 892, satellitari internazionali) e ai problemi connessi alla migrazione tra operatori. Altre tipologie da segnalare sono quelle sull'interruzione di servizio o ritardi nella riparazione dei guasti.

Per quanto riguarda, invece, l'assunzione di provvedimenti temporanei, di cui all'art. 5 della delibera n. 173/07/CONS, come modificata, si riscontra come dato positivo l'elevato numero delle riattivazioni spontanee da parte dei gestori, soprattutto nel settore della telefonia fissa e dell'ADSL, che hanno ridotto drasticamente i provvedimenti di riattivazione.

In particolare, per quanto attiene il ripristino del servizio di telefonia fissa, l'assunzione di provvedimenti temporanei ha riguardato le attivazioni o disattivazioni di servizi non richiesti, le problematiche connesse al passaggio ad altro operatore e quelle inerenti ai mancati rientri. Inoltre, si evidenzia, l'inefficacia degli stessi laddove non sono chiare le responsabilità dei gestori nei processi di migrazione con codice che generano sistematicamente aspre dispute tra i gestori in ordine alle rispettive competenze e responsabilità, a scapito dell'utente che si vede sospendere l'erogazione del servizio.

Con riferimento agli operatori, a fronte del consolidamento della tendenza al decremento delle istanze pervenute nell'anno 2009 nei confronti dell'operatore Telecom Italia s.p.a., si è riscontrato un aumento delle istanze promosse avverso altri operatori, in particolare Opitel s.p.a., Wind Comunicazioni s.p.a., H3G s.p.a., Fastweb s.p.a. e Vodafone Omnitel N.V. Infine, il continuo avvicinarsi di nuovi rappresentanti legali dei gestori telefonici rappresenta una ulteriore criticità nell'espletamento delle funzioni delegate. A tal proposito, va però rilevato che Telecom Italia s.p.a., anche in ragione del raggiungimento dell'obiettivo relativo al rispetto degli impegni assunti, nel corso dell'anno di riferimento ha ritenuto di farsi rappresentare in udienza non più da studi legali esterni, bensì da propri dipendenti, appositamente formati e dotati di maggior propensione al rapporto con la clientela e di spirito conciliativo. Questa importante novità introdotta dal gestore non solo si è risolta a vantaggio degli utenti, specie in termini di aumento della percentuale di successo delle conciliazioni, ma si è anche rivelata foriera di consistenti miglioramenti per i Comitati, in termini di gestione della tematica delle controversie. Inoltre, tale razionalizzazione della gestione delle pratiche ha reso possibile rilevare una costante regressione del dato relativo all'arretrato pregresso del 2008.

Dall'elaborazione dei dati forniti dai Comitati, è stato possibile evidenziare l'efficacia del processo di conciliazione che nel 2008 si assestava intorno al 50% e che nel 2009 ha superato il 60% di esiti positivi su udienze svolte, a ribadire l'importanza di questo strumento di tutela dei cittadini e utenti, e l'efficacia dello strumento degli impegni imposto all'operatore storico (figura 4.2).



Fonte: elaborazioni dell'Autorità su dati Co.re.com.

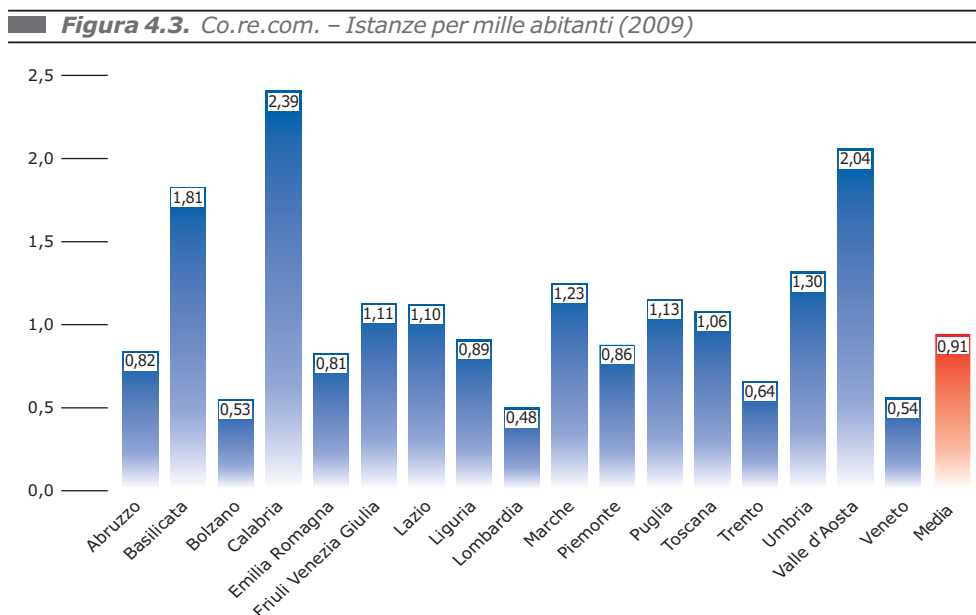
Le udienze di conciliazione con esito negativo per mancato accordo risultano pari a circa il 23% dei casi, risultato cui ha sicuramente contribuito il rispetto degli impegni da parte di Telecom Italia per l'abbattimento dell'arretrato pregresso.

Rilevante appare il ricorso ai provvedimenti temporanei, con quasi 8.000 istanze nell'anno di riferimento e la soddisfazione di più dell'80% delle stesse, attraverso l'adozione di provvedimenti da parte dei Co.re.com. in misura di poco superiore al 10% e la composizione spontanea negli altri casi.

L'analisi dell'attività conciliativa svolta dai Co.re.com., come riportata nelle singole relazioni annuali, evidenzia uniformità di tendenze su tutto il territorio nazionale. Infatti, la numerosità e l'incremento delle istanze di conciliazione, sebbene possa essere stata influenzata da campagne informative mirate a cura delle istituzioni locali, è riscontrabile su tutto il territorio, così come si è rivelato efficace il procedimento di adozione dei provvedimenti temporanei.

Diversamente non è omogeneo sul territorio nazionale il dato relativo al ricorso allo strumento della conciliazione da parte dei cittadini, lasciando emergere notevoli differenze tra le Regioni come indicato dalla figura 4.3, che vede la Calabria in testa alla classifica e la Lombardia in coda, con un tendenziale posizionamento della maggior parte del territorio analizzato a una controversia ogni mille abitanti. Tale dato non rappresenta solo un "tasso di litigiosità" differenziato sul territorio, ma deve essere attribuito a contesti territoriali influenzati da dinamiche disparate e sovente non imputabili all'attività istituzionale di informazione e promozione dei servizi di conciliazione, quanto alla presenza sul territorio di una rete capillare di distribuzione dei servizi e cura degli utenti da parte dell'operatore, nonché dall'esistenza più o meno radicata di pratiche volte a rendere edotti i cittadini sui loro diritti e le modalità di farli valere.

¹⁰⁹ Rapporto tra istanze che hanno avuto esito positivo (comprehensive degli accordi pre-udienza) e udienze ritualmente svolte presso i Co.re.com.



Fonte: elaborazioni dell'Autorità su dati Co.re.com. e Istat

Per quanto riguarda la delega di funzioni relative alla tutela dei minori, in tutte le Regioni è sempre alta l'attenzione sulla qualità della programmazione effettuata in ambito locale. Con il conferimento delle nuove deleghe e, in particolare, quella relativa al monitoraggio dell'emittenza locale, si conta di realizzare un effetto persuasivo di adeguamento alla normativa vigente in materia, al fine anche di non incorrere nelle sanzioni disposte dal legislatore. Inoltre, il rispetto della normativa vigente viene associato, negli obiettivi dei Co.re.com., alla promozione di una televisione di qualità, che favorisca la valorizzazione della programmazione locale aderente alle istanze del territorio e preservi gli operatori locali dal temuto calo di ascolti dovuto al passaggio al digitale.

In materia di parità di accesso ai mezzi di informazione per la comunicazione politica nelle campagne elettorali e referendarie, sia a livello locale che nazionale, i Comitati, così come previsto dalla normativa vigente, hanno assicurato il rispetto del pluralismo e della correttezza dell'informazione, operando in sintonia con l'Autorità per il rispetto dei regolamenti in applicazione delle leggi in materia di *par condicio*.

Prima di passare a evidenziare l'attività svolta dai singoli Co.re.com., nei rispettivi territori regionali e provinciali, appare opportuno segnalare la sempre maggiore operosità e propositività degli stessi riguardo a molteplici iniziative progettuali a livello comunitario riguardanti le materie di competenza. In particolare, nel 2009, su proposta del Co.re.com. Friuli Venezia Giulia e con la partecipazione del Co.re.com. Puglia, Emilia Romagna e Veneto, nonché della stessa Autorità, è stata formalizzata la partecipazione al progetto denominato "ANCORA", avente l'obiettivo di diffondere e ottimizzare la capacità operativa delle istituzioni che ricoprono il ruolo di garanti nel settore delle comunicazioni a livello nazionale e locale nell'area adriatica attraverso lo sviluppo di una piattaforma che favorisca lo scambio di esperienze e iniziative di carattere

formativo, nonché l'aggiornamento del quadro normativo secondo i principi della attuale disciplina comunitaria in materia, nella direzione di un consolidamento delle dinamiche democratiche e partecipative nell'area adriatica. Inoltre, sempre per iniziativa del Co.re.com. Friuli Venezia Giulia, l'Autorità è stata coinvolta nel progetto comunitario "SEE digi.TV" volto a costituire una piattaforma multilaterale per monitorare e favorire lo *switch-over* al digitale nell'area dei balcani. Di entrambe i progetti non è ancora nota la valutazione fatta sulle candidature.

Al fine di evidenziare l'attività svolta dai singoli Co.re.com., si riportano di seguito le iniziative più rilevanti intraprese nelle materie di interesse e le tabelle con i dati regionali di sintesi relativi all'attività delegata di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione nelle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche.

Comitato per le comunicazioni della regione Abruzzo

Legge istitutiva	Legge regionale 24 agosto 2001, n. 45
Presidente	Filippo Lucci
Deleghe I fase	Delibera n. 166/06/CONS Stipula 7 settembre 2006 Decorrenza 1° ottobre 2006

Nell'anno di riferimento il Co.re.com. Abruzzo, in considerazione dei tragici fatti che hanno colpito la città di L'Aquila nell'aprile 2009, è stato costretto ad operare un riassetto organizzativo, stante l'inagibilità della sede principale della Struttura di supporto, che ha comportato la sospensione di tutte le attività istituzionali per alcuni giorni e la rimodulazione dell'orario di lavoro del personale, decentrando la totalità delle attività verso gli uffici di Pescara. La predetta fase di emergenza è cessata nella metà del mese di dicembre dello stesso anno, consentendo nuovamente l'ingresso nella sede principale del Comitato e, quindi, il normale svolgimento delle attività istituzionali.

Per quanto riguarda il settore delle conciliazioni (tabella 4.2), in considerazione delle ragioni sopra esposte, è stato necessario operare un ridimensionamento dell'attività in parola, sospendendo l'esercizio delle funzioni delegate in materia di provvedimenti temporanei (riattivati in data 1 marzo 2010), sebbene il Comitato abbia egregiamente svolto il suo ruolo di assistenza ai cittadini anche attraverso l'attivazione di un numero verde dedicato ai soli utenti terremotati. Nonostante i noti eventi, nel 2009, sono state svolte 1.848 udienze. Gli operatori tutti hanno adottato misure tariffarie agevolate in ragione del disagio della popolazione, il Co.re.com. è stato attento organo di vigilanza a tutela della popolazione colpita dal terremoto.

Relativamente all'attività di vigilanza nella materia della tutela dei minori con riferimento al settore radiotelevisivo locale, nel corso del 2009, è stato effettuato un monitoraggio a campione dei programmi delle televisioni regionali dalla sede di Pescara.

In materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale, nell'anno 2009, non si sono verificati casi di specie, né, in relazione all'esercizio del diritto di rettifica, è pervenuta alcuna segnalazione al Comitato.

Tabella 4.2. Co.re.com. Abruzzo – Attività conciliativa

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI*	
Istanze pervenute	1.102	Istanze pervenute	87
Istanze inammissibili	27	Istanze inammissibili	8
Udienze svolte	1.848	Istanze accolte dall'operatore	8
Udienze con esito positivo (compresi gli accordi pre-udienza)	704	Rigetto dell'istanza	4
Udienze con parziale esito positivo	4	Provvedimenti temporanei adottati	35
Udienze con esito negativo per mancato accordo	144		
Mancata comparizione di una o di entrambe le parti	295		

* Dato relativo al solo trimestre gennaio-marzo 2009 per sospensione servizio successiva al sisma.

Fonte: Co.re.com. Abruzzo

Comitato per le comunicazioni della regione Basilicata

Legge istitutiva	Legge regionale 27 marzo 2000, n. 20
Presidente	Loredana Albano
Deleghe I fase	Delibera n. 402/03/CONS Stipula 18 dicembre 2003 Decorrenza 1° gennaio 2004

Nel corso del 2009, il Co.re.com. Basilicata (tabella 4.3) ha conosciuto una sensibile innovazione organizzativa, grazie anche alla sostituzione e all'integrazione del personale assegnato alla Struttura di supporto.

Per quanto riguarda la delega inerente al tentativo obbligatorio di conciliazione, nell'anno di riferimento è stato possibile registrare un rilevante incremento del numero di istanze, dovuto sia alla pubblicità istituzionale svolta in varie forme dal Comitato, sia alla sempre più diffusa conoscenza del servizio in parola da parte dell'utenza regionale.

Relativamente alla vigilanza sul rispetto delle disposizioni poste a tutela dei minori, il Co.re.com. Basilicata ha operato un attento monitoraggio in riferimento al settore radiotelevisivo locale, e ricevuto segnalazioni di utenti, associazioni o organizzazioni relative a presunte violazioni alla normativa che regola il rapporto tra i minori e la programmazione radiotelevisiva locale. Inoltre, il Comitato ha attivato iniziative di sensibilizzazione al tema, facendosi promotore di campagne e attività dedicate al difficile rapporto tra minori e media. Tra le iniziative, in particolare, è da segnalare l'evento "Anima Nera. Dignità e diritti nel mondo dei minori. Pedofilia: dramma emergente", organizzato dal Co.re.com. Basilicata nel mese di maggio 2009 allo scopo di suscitare un'approfondita riflessione sulle tematiche connesse al mondo dell'infanzia in rapporto con i media.

Tabella 4.3. *Co.re.com. Basilicata – Attività conciliativa*

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	1.070	Istanze pervenute	73
Istanze inammissibili	2	Istanze inammissibili	1
Udienze svolte	998	Istanze accolte dall'operatore	73
Udienze con esito positivo (compresi gli accordi pre-udienza)	617	Rigetto dell'istanza	0
Udienze con parziale esito positivo	0	Provvedimenti temporanei adottati	4
Udienze con esito negativo per mancato accordo	99		
Mancata comparizione di una o di entrambe le parti	282		

Fonte: *Co.re.com. Basilicata*

Comitato per le comunicazioni della provincia autonoma di Bolzano

Legge istitutiva	Legge provinciale 18 marzo 2002, n. 6
Presidente	Hansjorg Kucera
Deleghe I fase	Delibera n. 546/07/CONS Stipula 7 dicembre 2007 Decorrenza 1° marzo 2008

Nella relazione relativa all'attività svolta nell'anno 2009, il Comitato ha rappresentato la stabilizzazione del proprio ruolo e delle proprie risorse in considerazione della limitatezza del territorio di riferimento per l'esercizio delle materie delegate.

In aggiunta allo svolgimento dell'attività relativa al tentativo obbligatorio di conciliazione (tabella 4.4) e alla vigilanza in materia di tutela dei minori, il Comitato ha riservato particolare attenzione al processo di passaggio dalla tecnologia analogica a quella digitale nella trasmissione dei programmi televisivi e alle campagne elettorali, europea a giugno e referendaria a ottobre, che non hanno consentito di realizzare ulteriori iniziative a livello locale.

Tabella 4.4. *Comitato provinciale di Bolzano – Attività conciliativa*

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	265	Istanze pervenute	81
Istanze inammissibili	2	Istanze inammissibili	0
Udienze svolte	216	Istanze accolte dall'operatore	76
Udienze con esito positivo (compresi gli accordi pre-udienza)	149	Rigetto dell'istanza	0
Udienze con parziale esito positivo	0	Provvedimenti temporanei adottati	5
Udienze con esito negativo per mancato accordo	38		
Mancata comparizione di una o di entrambe le parti	29		

Fonte: *Comitato Provinciale per le comunicazioni di Bolzano*

Comitato per le comunicazioni della regione Calabria

Legge istitutiva	Legge regionale 22 gennaio 2001, n. 2, modificata dalla legge regionale 5 ottobre 2007, n. 22
Presidente	Francesco Crifò Gasparro
Deleghe I fase	Delibera n. 402/03/CONS e post sosp. 253/08/CONS Stipula 16 giugno 2004 Decorrenza 1° luglio 2004
Deleghe II fase	Delibera n. 668/09/CONS Stipula 16 dicembre 2009 Decorrenza 1° gennaio 2010

Nel 2009 il Co.re.com. Calabria (tabella 4.5) si è determinato a firmare la convenzione per il conferimento delle ulteriori funzioni delegate associandosi ai Comitati che sono operativi dal 1° gennaio 2010.

Con riferimento al tema delle conciliazioni, la struttura ha seguito con Telecom Italia le procedure designate per l'abbattimento del contenzioso pregresso, improntate a un approccio orientato all'utente, raggiungendo importanti risultati sia in termini di sensibile riduzione dei tempi di attesa nella trattazione delle istanze, sia nel numero delle soluzioni positive.

In materia di vigilanza relativa all'emittenza locale, attraverso il monitoraggio dei palinsesti televisivi, il Comitato ha aderito al programma di ricerca "Global Service", ideato dall'Osservatorio di Pavia e al quale hanno partecipato anche altri Co.re.com., volto alla determinazione della rappresentanza di genere nelle TV locali, come, per esempio, l'alto grado di femminilizzazione del telegiornalismo locale e la valorizzazione dell'universo femminile, nell'ambito della quarta edizione del "Global Media Editoring Project".

Tabella 4.5. Co.re.com. Calabria – Attività conciliativa

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	4.809	Istanze pervenute	463
Istanze inammissibili	27	Istanze inammissibili	14
Udienze svolte	4.809	Istanze accolte dall'operatore	421
Udienze con esito positivo (compresi gli accordi pre-udienza)	1.659	Rigetto dell'istanza	0
Udienze con parziale esito positivo	0	Provvedimenti temporanei adottati	28
Udienze con esito negativo per mancato accordo	1.430		
Mancata comparizione di una o di entrambe le parti	1.720		

Fonte: Co.re.com. Calabria

Comitato per le comunicazioni della regione Campania

Legge istitutiva	Legge regionale 1 luglio 2002, n. 9
Presidente	Giovanni Festa
Deleghe I fase	Delibera n. 617/09/CONS Stipula 10 dicembre 2009 Decorrenza 1° gennaio 2010

Il Co.re.com. Campania costituito con la nomina dei suoi componenti a fine 2008, ha immediatamente provveduto ad avviare il procedimento per l'attribuzione delle deleghe da parte dell'Autorità, dotandosi di struttura e risorse che gli hanno consentito di sottoscrivere, in data 10 dicembre 2009, la relativa convenzione con decorrenza dal 1° gennaio 2010. Sarà, dunque, dal 2010 parte del sistema decentrato cui partecipano gli altri Comitati regionali per le materie della vigilanza sulla tutela dei minori, l'esercizio del diritto di rettifica, la vigilanza sulla pubblicazione e diffusione dei sondaggi, e lo svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione nelle controversie tra gestori dei servizi di comunicazione elettronica e utenti.

Comitato per le comunicazioni della regione Emilia Romagna

Legge istitutiva	Legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1 e successive modificazioni
Presidente	Gianluca Gardini
Deleghe I fase	Delibera n. 402/03/CONS Stipula 5 febbraio 2004 Decorrenza 1° marzo 2004
Deleghe II fase	Delibera n. 333/09/CONS Stipula 10 luglio 2009 Decorrenza 1° ottobre 2009

La sottoscrizione della convenzione per il conferimento delle ulteriori deleghe al Co.re.com. Emilia-Romagna (tabella 4.6), con effetto dal 1° ottobre 2009, nel confermare il suo ruolo di Regione protagonista, ha consolidato le competenze proprie in materia di monitoraggio già espletate ai sensi delle legge istitutiva e ha aperto nuove prospettive per l'attività di gestione del catasto regionale degli impianti di telecomunicazioni che si intreccia con l'attività delegata di gestione del Registro degli operatori di comunicazione (di seguito R.O.C.).

A fronte dell'acquisizione della delega alla risoluzione delle controversie, il 2009 ha segnato il definitivo consolidamento della funzione conciliativa come attività ordinaria. Tale attività, in costante incremento, ha registrato all'innalzamento della percentuale di accordi raggiunti, anche grazie al rispetto degli impegni assunti da Telecom Italia s.p.a./Tim che ha consentito di chiudere molti accordi prima dell'udienza e all'impegno di Opitel a chiudere la quasi totalità degli accordi in sede di conciliazione.

La collaborazione con la Fondazione forense bolognese, avviata nel 2007, è proseguita per l'organizzazione di attività formative, informative e di ricerca, nonché di supporto operativo in materia di conciliazione e tecniche di composizione alternativa delle controversie.

Sempre in materia di conciliazioni, è stata avviata una collaborazione con il Comune di Cesena per l'attivazione di un servizio di risoluzione a distanza dei procedimenti di conciliazione in videoconferenza con la sede del suddetto Comune, operativo da marzo 2010, volto a incentivare i cittadini ad avvalersi della conciliazione senza doversi recare presso il capoluogo di Regione.

Nell'ambito della delega in materia di tutela dei minori, viene in evidenza la conclusione della ricerca "le buone pratiche della *media-education* nella scuola dell'obbligo", avviata nel 2008, in attuazione della convenzione tra il Co.re.com. e il Dipartimento di scienze dell'educazione dell'Università di Bologna per la sperimentazione e lo svi-

luppo di iniziative di studio, informazione e sensibilizzazione sulle buone pratiche nella *media-education*, e il progetto di educazione ai media "Mi interessano le stelle" volto a promuovere il sapere scientifico attraverso la *media education*, sviluppato in collaborazione con il Centro Zaffiria per l'educazione ai media, le emittenti televisive locali, il Dipartimento di astronomia dell'Università degli studi di Bologna e l'Osservatorio astronomico di Bologna.

È stata, inoltre avviata l'indagine conoscitiva su "Media, Bambini e Famiglie", che il Co.re.com. sta realizzando in collaborazione con la società "Reggio Children" di Reggio Emilia, centro specializzato e rinomato a livello internazionale per la promozione e conduzione di progetti di ricerca sull'infanzia; l'indagine, parte di un più ampio progetto biennale che si dovrebbe concludere a maggio 2011, prende le mosse da una riflessione sulla programmazione televisiva rivolta ai minori e si pone come obiettivo la comprensione del ruolo svolto dalla televisione nella vita dei bambini e delle famiglie unitamente alla definizione di strategie educative e didattiche per incrementare il livello di consapevolezza nell'utilizzo dei media da parte di bambini e famiglie.

Nel 2009 è stata replicata l'attività di monitoraggio finalizzata a verificare che i contenuti e le caratteristiche dell'informazione sportiva siano conformi ai principi dettati dal codice media e sport per l'autoregolamentazione dell'informazione sportiva sottoscritto nel 2007. L'analisi è stata condotta con un approccio socio-semiotico che ha consentito di evidenziare contenuto e tono della comunicazione, grado di interattività con lo spettatore, adeguatezza ad un pubblico di bambini e adolescenti.

L'attività convegnistica correlata all'espletamento delle materie delegate ha riguardato il tema dei minori con il titolo "Le politiche pubbliche nell'ambito della tutela dei minori. I progetti dei Co.re.com. regionali" e "I diritti crescono con te - 20 anni di convenzione ONU".

Con riferimento all'esercizio delle ulteriori funzioni delegate, il Co.re.com. Emilia Romagna ha ricevuto 38 istanze di risoluzione delle controversie tra operatori e utenti e ha trattato 26 pratiche relative alla gestione del R.O.C.; inoltre, ha dato avvio alla buona pratica di diffusione delle informazioni relative alla disciplina in materia di audiovisivo tra le emittenti televisive locali che, a far data dal 1° ottobre 2009, sono assoggettate al monitoraggio su base campionaria.

Tabella 4.6. Co.re.com. Emilia Romagna - Attività conciliativa

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	3.501	Istanze pervenute	746
Istanze inammissibili	37	Istanze inammissibili	12
Udienze svolte	3.570	Istanze accolte dall'operatore	696
Udienze con esito positivo (compresi gli accordi pre-udienza)	2.473	Rigetto dell'istanza	24
Udienze con parziale esito positivo	22	Provvedimenti temporanei adottati	14
Udienze con esito negativo per mancato accordo	722		
Mancata comparizione di una o di entrambe le parti	353		

Fonte: Co.re.com. Emilia Romagna

Comitato per le comunicazioni della regione Friuli Venezia Giulia

Legge istitutiva	Legge regionale 10 aprile 2001, n. 1
Presidente	Paolo Francia
Deleghe I fase	Delibera n. 402/03/CONS Stipula 29 gennaio 2004 Decorrenza 1° febbraio 2004
Deleghe II fase	Delibera n. 333/09/CONS Stipula 10 luglio 2009 Decorrenza 1° ottobre 2009

Il Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia ha confermato il suo ruolo trainante (tabella 4.7), sottoscrivendo la convenzione per l'esercizio delle ulteriori funzioni delegate con decorrenza 1° ottobre 2009, e, dunque, scegliendo di partecipare alla prima sperimentazione del processo di decentramento delle ulteriori funzioni a livello territoriale.

In generale, il Comitato ha rinnovato la propria struttura, organizzazione e sede al fine di ottimizzare le risorse impiegate e conseguire risultati apprezzabili dalla comunità, anche innovando e introducendo nuove modalità di approccio alle problematiche di competenza.

Con riferimento, in particolare, alla materia delegata relativa al tentativo obbligatorio di conciliazione, che costituisce l'attività delegata più consistente in termini di risorse impegnate e risultati vantati, si segnala che il Comitato ha affrontato una nuova sperimentazione di un nuovo software per il servizio di conciliazione in videoconferenza, non avendo avuto buon esito il sistema adottato l'anno precedente; tale strumento, al momento attivo solo nella sede di Pordenone e in sperimentazione a Tolmezzo e Udine, offre la possibilità al gestore di telefonia e al conciliatore di operare reciprocamente senza doversi spostare dalle sedi di residenza agevolando soprattutto gli utenti non residenti che, in tal modo, possono svolgere l'udienza di conciliazione recandosi presso la sede Ufficio Relazioni con il Pubblico regionale più vicina.

In merito alla delega relativa alla tutela dei minori, il Co.re.com. ha realizzato il monitoraggio "Minori e valori. Monitoraggio sulla programmazione delle emittenti del Friuli Venezia Giulia durante la fascia protetta dalle 16.00 alle 19.00", caratterizzato dalla rilevazione dei valori trattati nel corso della programmazione in fascia protetta. L'obiettivo della ricerca è stato, al di là del controllo istituzionale sul rispetto della normativa vigente in tema di tutela dei minori, approfondire il contenuto del messaggio passato dalla televisione ad un pubblico minore, con il presupposto che la televisione, oltre a divertire, svolge una funzione persuasiva (soprattutto per quanto riguarda la pubblicità) e contribuisce alla formazione dell'identità dei giovani (soprattutto dei bambini, nel caso in cui si considera che l'eventualità che non ci siano i genitori a "mediare" il messaggio).

In merito al rapporto tra *media* e minori, tema di portata più generale, il Co.re.com. ha promosso e co-organizzato le seguenti iniziative trasversali:

a) "Profilo Giovani: esplorare e promuovere la realtà giovanile nella provincia di Trieste": progetto realizzato in collaborazione con lo SLORI (*Slovenski Raziskovalni Inštitut* – Istituto Sloveno di Ricerche);

b) "Studiare e giocare sul web: le opportunità e i rischi delle nuove tecnologie": convegno realizzato in collaborazione con il "Tutore pubblico dei minori" del Friuli Venezia Giulia.

Nel campo della comunicazione, nel corso del 2009, il Co.re.com. ha organizzato numerosi eventi, dei quali meritano menzione, anche in ragione della specificità delle materie trattate:

a) "La conciliazione nel settore delle telecomunicazioni" (Pordenone, 6-7-13 e 14 novembre);

b) "Gli Amministratori locali e la comunicazione istituzionale" (Udine, 20-21 novembre).

Relativamente all'esercizio delle ulteriori funzioni delegate, il Co.re.com. Friuli Venezia Giulia ha ricevuto 55 istanze di risoluzione di controversie tra operatori e utenti e ha trattato tre richieste di certificazione al R.O.C., mentre ha svolto un attento lavoro di preparazione delle emittenti al monitoraggio, istruendole sulla normativa, e promuovendone il rispetto, al fine di non incorrere nelle sanzioni disposte dalla legge.

Tabella 4.7. Co.re.com. Friuli Venezia Giulia – Attività conciliativa

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI*	
Istanze pervenute	1.372	Istanze pervenute	120
Istanze inammissibili	4	Istanze inammissibili	4
Udienze svolte	901	Istanze accolte dall'operatore	99
Udienze con esito positivo (compresi gli accordi pre-udienza)	867	Rigetto dell'istanza	0
Udienze con parziale esito positivo	0	Provvedimenti temporanei adottati	7
Udienze con esito negativo per mancato accordo	217		
Mancata comparizione di una o di entrambe le parti	55		

* Dato relativo al periodo giugno-dicembre 2009.

Fonte: Co.re.com. Friuli Venezia Giulia

Comitato per le comunicazioni della regione Lazio

Legge istitutiva	Legge regionale 3 agosto 2001, n. 19
Presidente	Francesco Soro
Deleghe I fase	Delibera n. 402/03/CONS Stipula 18 dicembre 2003 Decorrenza 1° gennaio 2004
Deleghe II fase	Delibera n. 668/09/CONS Stipula 16 dicembre 2009 Decorrenza 1° gennaio 2010

Per il Co.re.com. del Lazio, il 2009 è stato l'anno nel quale si è concluso l'iter di assegnazione delle nuove deleghe, che gli attribuiscono nuove e maggiori responsabilità. Un potenziamento di funzioni che ha imposto un rafforzamento della Struttura di supporto ed una maggiore capacità di azione, tale da consentire al Co.re.com. Lazio di fare fronte ai nuovi compiti. A tal fine, il Co.re.com. ha adottato un nuovo regolamento interno al fine di disciplinare le modalità di organizzazione e funzionamento del Comitato stesso.

Il 2009 è stato anche l'anno nel quale il Comitato ha assunto una centralità nei confronti della Regione Lazio mai riscontrata in passato, grazie anche all'intensa collabo-

razione avuta durante tutta la delicata fase di transizione al digitale terrestre. Una centralità testimoniata anche dalla campagna di comunicazione voluta dalla Regione per informare i cittadini sulle funzioni del Co.re.com. e dal ruolo che la Regione stessa ha voluto assegnare al Comitato nella fase di transizione al digitale.

Il Co.re.com. ha commissionato all'Università La Sapienza di Roma di realizzare, mesi prima dello *switch-over*, una ricerca sull'industria televisiva nel Lazio, sulle potenzialità e sulle possibili criticità per cittadini e imprese del passaggio al digitale, i cui esiti hanno rappresentato un'essenziale base di lavoro per la regione Lazio, ma anche un importante punto di riferimento per le altre regioni interessate al passaggio al digitale nel corso del 2010.

In materia di controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti, il 2009 è stato l'anno nel quale il Co.re.com. Lazio ha ridotto in modo drastico i tempi di attesa per le conciliazioni, riuscendo, nonostante il pesantissimo arretrato pregresso, a ridurre le attese da 18 mesi a 3 mesi e mezzo. Nella tabella 4.8 si riportano i dati relativi all'attività svolta nell'anno 2009 nella materia relativa ai tentativi obbligatori di conciliazione con la precisazione che un alto numero di rinvii in udienza, pari a 1.331, fa risultare il numero delle udienze svolte di molto superiore a quelle in cui è stata ritualmente celebrata la procedura di conciliazione, corrispondenti a 7.725.

Inoltre, il Co.re.com., in collaborazione con il Consiglio regionale e con l'Assessorato alla Tutela dei consumatori e semplificazione amministrativa, ha realizzato una campagna informativa su l'intero territorio regionale, attraverso la diffusione di spot video, messaggi radiofonici, affissioni di manifesti e locandine, nonché *brochure* e opuscoli informativi sulle modalità di presentazione delle istanze, svolgimento delle udienze, e ogni altra informazione utile, relativa ai tentativi di conciliazione presso il Co.re.com. Inoltre, è stato attivato un numero verde al fine di garantire una veloce e esaustiva risposta alle numerose richieste di informazioni dei cittadini.

Nel settore audiovisivo, il Co.re.com. ha deciso di realizzare il concorso "Premio qualità 2009 – Tv locali". Con tale premio, finalizzato ad incentivare e valorizzare la creatività e la produzione radiotelevisiva della regione, si intende promuovere il miglioramento della qualità nella programmazione televisiva locale mettendo in evidenza e premiando le realtà virtuose dell'emittenza locale laziale; nella struttura del premio, conforme alle caratteristiche del "Bollino di Qualità" realizzato dal Co.re.com. Lazio nel 2007, sono state introdotte nuove categorie di premi che si è ritenuto potessero valorizzare al meglio le peculiarità del territorio e la specificità dell'emittenza locale.

Per quanto riguarda, in particolare, la materia relativa alla tutela dei minori, nel corso del 2009 il Co.re.com., avvalendosi della collaborazione dell'Osservatorio di Pavia, ha realizzato un monitoraggio della programmazione trasmessa dalle emittenti locali durante le ore della fascia protetta e verificato l'assenza di trasmissioni a contenuto scabroso o violento nella fascia oraria dalle 07.00 alle 22.30.

Inoltre, in collaborazione con la società informatica regionale "LAIT s.p.a.", è stato avviato il progetto "Osservatorio emittenti televisive locali della Regione Lazio". Tale progetto permette la registrazione delle emittenti televisive locali ricevibili attraverso un applicativo di rete internet che consente di registrare contemporaneamente fino a cinque programmi televisivi in maniera casuale (con particolare attenzione alla fascia protetta 16:00-19:00); trasferire i filmati registrati dall'archivio centrale alla sede del Co.re.com. e archiviare e conservare le registrazioni, per mezzo di un apparecchio (archivio dati) dedicato, per 3 mesi.

Per quanto riguarda l'applicazione dell'art. 10, commi 3 e 4, della legge n. 223/1990, in materia di esercizio di rettifica, con riferimento al settore radiotelevisivo locale e per i compiti di vigilanza nel rispetto dei criteri fissati nel regolamento dell'Autorità relativo alla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale, nel corso del 2009, non sono state rilevate richieste che presupponessero un intervento del Co.re.com.

Tabella 4.8. Co.re.com. Lazio – Attività conciliativa

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	6.198	Istanze pervenute	1.121
Istanze inammissibili	0	Istanze inammissibili	30
Udienze svolte	9.056	Istanze accolte dall'operatore	810
Udienze con esito positivo (compresi gli accordi pre-udienza)	5.343	Rigetto dell'istanza	151
Udienze con parziale esito positivo	55	Provvedimenti temporanei adottati	130
Udienze con esito negativo per mancato accordo	1.788		
Mancata comparizione di una o di entrambe le parti	539		

Fonte: Co.re.com. Lazio

Comitato per le comunicazioni della regione Liguria

Legge istitutiva	Legge regionale 24 gennaio 2001, n. 5
Presidente	Pasqualino Serafini
Deleghe I fase	Delibera n. 402/03/CONS Stipula 19 febbraio 2004 Decorrenza 1° marzo 2004

Relativamente all'attività di conciliazione (tabella 4.9), il Co.re.com. registra un aumento delle istanze di conciliazione e rileva che molti casi si sarebbero potuti risolvere preventivamente se gli operatori telefonici disponessero di un servizio clienti più efficace. Le controversie hanno frequentemente ad oggetto il traffico verso i numeri a tariffazione specifica e i servizi offerti dai nuovi operatori su infrastrutture di operatori esistenti.

Si sottolinea, infine, il successo dell'attività di consulenza agli utenti in merito allo svolgimento di tale attività delegata.

Per quanto attiene alla attività a tutela dei minori, il Co.re.com. ha dato avvio a una serie di progetti:

- una indagine conoscitiva sull'utilizzo di internet da parte dei minori;
- una campagna d'informazione circa le competenze istituzionali del Co.re.com.;
- l'organizzazione di una serie di convegni sotto il tema comune "minori multimedialità";
- la realizzazione, in collaborazione con la Polizia postale e delle comunicazioni, di uno spot sui pericoli della navigazione in rete da parte dei minori;
- iniziative per la sensibilizzazione di minori ed adolescenti nei confronti delle problematiche relative all'uso di internet.

Il Co.re.com. è, inoltre, intervenuto con una campagna informativa nei confronti delle emittenti locali volta alla eliminazione dai televideo di pagine a contenuto erotico.

Tabella 4.9. Co.re.com. Liguria – Attività conciliativa

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	1.443	Istanze pervenute	275
Istanze inammissibili	0	Istanze inammissibili	16
Udienze svolte	1.762	Istanze accolte dall'operatore	175
Udienze con esito positivo (compresi gli accordi pre-udienza)	935	Rigetto dell'istanza	29
Udienze con parziale esito positivo	17	Provvedimenti temporanei adottati	55
Udienze con esito negativo per mancato accordo	643		
Mancata comparizione di una o di entrambe le parti	167		

Fonte: Co.re.com. Liguria

Comitato per le comunicazioni della regione Lombardia

Legge istitutiva	Legge regionale 28 ottobre 2003 n. 20
Presidente	Maria Luisa Sangiorgio
Deleghe I fase	Delibera n. 95/05/CONS Stipula 3 marzo 2005 Decorrenza 1° maggio 2005
Deleghe II fase	Delibera n. 617/09/CONS Stipula 16 dicembre 2009 Decorrenza 1° gennaio 2010

Nel 2009 il Co.re.com. Lombardia, consolidando l'indirizzo di particolare attenzione alla tutela dell'utenza telefonica, ha ulteriormente implementato il sistema informatico di gestione delle conciliazioni al fine di semplificare le procedure e ottimizzare l'organizzazione del lavoro, che ha registrato un lieve decremento nel numero delle istanze pervenute rispetto all'anno precedente (tabella 4.10).

In particolare, sono state soddisfatte le richieste dell'Autorità relative alla modalità di gestione informatizzata dei dati. Inoltre, la struttura ha partecipato alla sperimentazione con Telecom Italia delle procedure per l'abbattimento del contenzioso pregresso, svoltasi con successo nel rispetto degli obiettivi temporali prefissati.

In materia di tutela dei minori, il Comitato ha partecipato attivamente ai gruppi di lavoro dell'Osservatorio regionale della Lombardia sul fenomeno del bullismo, istituito presso l'Ufficio scolastico regionale (di seguito USR) della Lombardia, con un coinvolgimento sempre più stretto delle scuole sull'attività di prevenzione educativa, concretizzato in strumenti e documentazioni didattiche sulle tematiche relative ai minori e all'esigenza di una loro attenta tutela.

Inoltre, si è conclusa l'attività di ricerca su "Eukids on-line" ed "Italian kids on-line", ovvero sui fattori di rischio e i modelli culturali che conformano l'utilizzo di internet da parte dei minori ed è proseguita, in collaborazione con l'USR lombardo e con i

Co.re.com. della Puglia e dell'Emilia Romagna, la ricerca sulla *media education* nelle scuole elementari e medie che si concluderà nella prima metà del 2010.

Infine, è stato istruito un procedimento in materia di esercizio del diritto di rettifica e non si sono verificate situazioni che necessitassero un intervento del Comitato in materia di pubblicazione di sondaggi.

Tabella 4.10. Co.re.com. Lombardia – Attività conciliativa

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	4.662	Istanze pervenute	997
Istanze inammissibili	152	Istanze inammissibili	44
Udienze svolte	5.677	Istanze accolte dall'operatore	900
Udienze con esito positivo (compresi gli accordi pre-udienza)	3.657	Rigetto dell'istanza	19
Udienze con parziale esito positivo	0	Provvedimenti temporanei adottati	31
Udienze con esito negativo per mancato accordo	753		
Mancata comparizione di una o di entrambe le parti	1.267		

Fonte: Co.re.com. Lombardia

Comitato per le comunicazioni della regione Marche

Legge istitutiva	Legge regionale 27 marzo 2001, n. 8
Presidente	Marco Moruzzi
Deleghe I fase	Delibera n. 18/04/CONS Stipula 28 luglio 2004 Decorrenza 1° settembre 2004

Nell'ambito della comunicazione istituzionale, il Comitato ha potenziato il proprio sito internet, divenuto strumento di sempre maggiore interesse per la comunità, curandone il costante aggiornamento, con più che soddisfacenti risultati in termini di accesso medio settimanale, passato in pochi mesi dai circa 500 ai 1.500 visitatori. Ottimi risultati ha dato anche la diffusione della testata giornalistica multimediale "Co.re.com. *media news*" nata con l'obiettivo di migliorare la comunicazione del Comitato e fare sinergia con il sito internet e le iniziative svolte nel territorio.

Nel corso del 2009, il Co.re.com. Marche ha ulteriormente potenziato la propria struttura di monitoraggio con cui effettua a campione attività di osservazione sui contenuti trasmessi dalle emittenti radiotelevisive locali, allestendo una sala con apparecchiature più adeguate alle nuove e maggiori esigenze. Inoltre, il Comitato ha mantenuto la possibilità di disporre gratuitamente, in virtù della convenzione esistente con la Facoltà di Scienza delle comunicazioni dell'Università di Macerata, di una sede dalla quale è possibile effettuare il monitoraggio delle programmazioni televisive analogiche e digitali di emittenti non altrimenti captabili dal capoluogo di Regione.

Nell'ambito del Coordinamento nazionale dei Co.re.com., il Co.re.com. Marche si è qualificato come uno dei principali referenti, nel campo delle politiche di tutela per i minori nei rapporti con i *mass-media*.

Per quanto concerne la delega relativa al tentativo obbligatorio di conciliazione tra

operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti (tabella 4.11), nel corso dell'anno 2009, si è registrato un considerevole aumento del numero delle istanze, dovuto sia alla politica adottata dalle compagnie telefoniche, sia all'aumento generalizzato del contenzioso. Per fronteggiare il rilevante incremento dell'attività, che nel 2009 ha registrato 2.500 pratiche, si è reso necessario un consistente potenziamento del personale deputato a tale attività, assolto con l'istituzione di due premi di studio per giovani conciliatori, con il rinnovo di un'apposita convenzione a titolo gratuito con la Camera di commercio di Ancona e con la stipulazione di una nuova convenzione con quella di Macerata, trasferendo, in questo modo, presso tali uffici le pratiche in eccedenza.

Con riferimento alla delega in materia di tutela dei minori, è da evidenziare l'impegno del Co.re.com., di concerto con emittenti locali, enti, istituzioni e scuole, volto a valorizzare e migliorare l'offerta televisiva, attraverso il continuo monitoraggio dei palinsesti, l'attività di segnalazione delle violazioni del Codice di autoregolamentazione TV e Minori e la prosecuzione della campagna contro la pedopornografia *on-line*, attuata in collaborazione con la Polizia delle comunicazioni e l'Ufficio Scolastico Regionale, mediante incontri informativi rivolti agli insegnanti, ai genitori e, più direttamente, ai bambini.

Come nel precedente anno, è stato proseguito il progetto "Produrre televisione in classe", in collaborazione con Rai Tre, finalizzato alla realizzazione, da parte degli alunni delle scuole medie inferiori coinvolte, di veri e propri TG organizzati in classe sotto la supervisione di personale qualificato, allo scopo di favorire una reale comprensione delle notizie e una lettura critica delle stesse.

Il 2009 è stato anche caratterizzato dall'avvio presso l'Università di Macerata del Master universitario di II livello in "Giornalismo Partecipativo", sostenuto, tra gli altri, dallo stesso Co.re.com. Marche.

Tabella 4.11. Co.re.com. Marche – Attività conciliativa

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	1.926	Istanze pervenute	86
Istanze inammissibili	702	Istanze inammissibili	5
Udienze svolte	1.224	Istanze accolte dall'operatore	70
Udienze con esito positivo (compresi gli accordi pre-udienza)	653	Rigetto dell'istanza	0
Udienze con parziale esito positivo	2	Provvedimenti temporanei adottati	11
Udienze con esito negativo per mancato accordo	255		
Mancata comparizione di una o di entrambe le parti	314		

Fonte: Co.re.com. Marche

Comitato per le comunicazioni della regione Molise

Legge istitutiva	Legge regionale 26 agosto 2002, n. 18
Presidente	Federico Liberatore
Deleghe I fase	Delibera n. 617/09/CONS Stipula 16 dicembre 2009 Decorrenza 1° gennaio 2010

Il Co.re.com. Molise, dopo essere stato rinnovato nella sua composizione, ha provveduto ad avviare il procedimento per l'acquisizione delle deleghe da parte dell'Autorità, conclusosi con la sottoscrizione della convenzione in data 16 dicembre 2009. La convenzione, con efficacia a partire dal 1° gennaio 2010, completa il sistema decentrato di garanzia nel settore delle comunicazioni sull'intera penisola per le materie della vigilanza sulla tutela dei minori, l'esercizio del diritto di rettifica, la vigilanza sulla pubblicazione e diffusione dei sondaggi, e lo svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione nelle controversie tra gestori dei servizi di comunicazione elettronica e utenti.

Comitato per le comunicazioni della regione Piemonte

Legge istitutiva	Legge regionale 7 gennaio 2001, n. 1
Presidente	f.f. Roberto Rosso
Deleghe I fase	Delibera n. 18/04/CONS Stipula 16 giugno 2004 Decorrenza 1° luglio 2004

L'anno 2009 è stato per il Co.re.com. Piemonte un anno di consolidamento dell'esperienza già acquisita nell'esercizio delle deleghe di prima fase, testimoniato anche dall'adozione di un nuovo logo che sintetizza la poliedrica attività e ne rappresenta l'azione comunicativa, e di rafforzamento delle proprie dotazioni in termini di personale e organizzazione.

In relazione alla delega relativa all'attività conciliativa (tabella 4.12), in tale anno, a fronte di un consistente incremento delle istanze presentate dagli utenti nei confronti dei gestori telefonici, il Co.re.com. Piemonte ha provveduto ad un potenziamento delle risorse umane e strumentali, al fine di espletare l'attività delegata in maniera sempre più efficiente ed efficace e di offrire all'utenza un servizio soddisfacente. Il flusso procedurale e organizzativo dell'attività di conciliazione ha conosciuto un sensibile miglioramento, dovuto sia ad interventi organizzativi concernenti la procedura amministrativa, sia ad un più razionale ed efficiente utilizzo del personale. Inoltre, l'ulteriore implementazione del programma informatico per la gestione delle pratiche relative all'attività conciliativa ha reso possibile una riduzione delle fasi di lavorazione e una maggiore efficienza.

Per quanto riguarda la delega relativa alla vigilanza in materia di tutela dei minori, nel corso del 2009 sono pervenute al Co.re.com. 119 segnalazioni da parte dell'Associazione AIART, che hanno dato luogo a 97 preistruttorie inoltrate all'Autorità per i seguiti di competenza, di cui 8 per presunte violazioni da parte delle emittenti televisive locali.

Nel corso dell'anno di riferimento, è stata realizzata, con la collaborazione della Facoltà di Scienze della Formazione dell'Università degli Studi di Torino la ricerca avente per oggetto "Bambini e ragazzi davanti alla tv: il consumo, le preferenze, le aspettative", i cui risultati sono stati raccolti nel volume "Le trappole del verosimile - tv dei ragazzi e qualità: analisi e proposte".

Oltre allo sviluppo del progetto di *media education* "Teleintendo", nel corso dell'anno scolastico sono stati programmati percorsi di educazione ai linguaggi televisivi destinati ai docenti delle scuole primarie e secondarie di primo grado.

In materia di esercizio del diritto di rettifica e di pubblicazione di sondaggi, non vi sono state situazioni che necessitassero un intervento del Comitato.

Tabella 4.12. *Co.re.com. Piemonte – Attività conciliativa*

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	3.807	Istanze pervenute	861
Istanze inammissibili	58	Istanze inammissibili	0
Udienze svolte	3.985	Istanze accolte dall'operatore	772
Udienze con esito positivo (compresi gli accordi pre-udienza)	3.168	Rigetto dell'istanza	0
Udienze con parziale esito positivo	0	Provvedimenti temporanei adottati	89
Udienze con esito negativo per mancato accordo	483		
Mancata comparizione di una o di entrambe le parti	825		

Fonte: *Co.re.com. Piemonte*

Comitato per le comunicazioni della regione Puglia

Legge istitutiva	Legge regionale 28 febbraio 2000, n. 3
Presidente	Giuseppe Giacobozzo
Deleghe I fase	Delibera n. 615/06/CONS Stipula 21 novembre 2006 Decorrenza 1° gennaio 2007
Deleghe II fase	Delibera n. 333/09/CONS Stipula 10 luglio 2009 Decorrenza 1° ottobre 2009

L'anno 2009 del Co.re.com. Puglia è stato caratterizzato da due eventi di rilievo: l'adesione alla convenzione per l'acquisizione delle ulteriori funzioni delegate, attive dal 1° ottobre 2009, ad Otranto, in data 10 luglio 2009 e l'assegnazione del premio "European eGovernment Awards" da parte dell'Unione europea per l'eccellenza raggiunta nella gestione delle controversie con gli operatori telefonici. Da segnalare che, nell'anno di riferimento, è stato stipulato un nuovo accordo con l'Istituto Pugliese per il Consumo (IPC), che raccoglie le associazioni dei consumatori maggiormente rappresentative presenti in Puglia, in esecuzione del quale il Comitato metterà a disposizione la sua struttura di monitoraggio al fine di verificare eventuali violazioni, in tema di pubblicità, da parte delle emittenti locali.

In aggiunta ai brillanti risultati relativi alla gestione delle conciliazioni (tabella 4.13), nell'ultimo trimestre dell'anno, acquisita la delega da parte dell'Autorità, il Co.re.com. Puglia ha ricevuto 72 istanze di definizione della controversia.

In materia di tutela dei minori, il Comitato ha promosso i diversi progetti avviati negli anni precedenti, quali la diffusione e pubblicizzazione del Codice di autoregolamentazione TV e minori e dei prodotti e filmati del progetto "Teleduchiamoci", nei confronti delle emittenti locali e, in collaborazione con l'ufficio scolastico regionale, è stato diffuso l'opuscolo su Codice di autoregolamentazione TV e minori (A tu per tu con radio e tv) nelle scuole.

Sono stati presentati nel corso del convegno "Ragazzi davanti al video" tutti i video-clip realizzati nell'ambito del programma Teleduchiamoci, quale realizzazione del corso *media education*, istituito in collaborazione con l'Ufficio Scolastico Regiona-

le della Puglia, rivolto ai docenti al fine di fornire loro gli strumenti pratici e teorici per insegnare ai giovani come correttamente relazionarsi con i *media*.

Nell'anno di riferimento, il Comitato non ha ricevuto segnalazioni di presunte violazioni dell'art. 10 comma 3 e 4 della legge n. 223/90, in materia di esercizio del diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale, né relativamente al mancato rispetto dei criteri fissati nel regolamento dell'Autorità in tema di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale.

Nell'ambito del monitoraggio delle emittenti radiotelevisive, ancor prima di ricevere la nuova delega, con decorrenza 1 ottobre 2009, il Comitato, d'intesa con la struttura, ha deciso di avviare un monitoraggio sperimentale durante la campagna elettorale per le elezioni europee e amministrative. La Struttura operativa ha perfezionato un sistema in grado di ricevere, registrare e conservare tutte le trasmissioni di 49 canali che trasmettono sul territorio regionale. In virtù di quanto innanzi, ha potuto affidare all'Università di Bari, sia pure in via sperimentale, un'analisi quantitativa di rilevazioni su 11 emittenti indicate dal Comitato durante la campagna elettorale per le amministrative 2009.

Nel primo periodo di attività sul R.O.C., il Co.re.com. Puglia ha trattato un totale di 40 pratiche comprensive di domande di iscrizione, certificazione e variazione.

Tabella 4.13. Co.re.com. Puglia – Attività conciliativa

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	4.619	Istanze pervenute	810
Istanze inammissibili	170	Istanze inammissibili	17
Udienze svolte	5.003	Istanze accolte dall'operatore	284
Udienze con esito positivo (compresi gli accordi pre-udienza)	2.473	Rigetto dell'istanza	445
Udienze con parziale esito positivo	0	Provvedimenti temporanei adottati	280
Udienze con esito negativo per mancato accordo	1.527		
Mancata comparizione di una o di entrambe le parti	1.003		

Fonte: Co.re.com. Puglia

Comitato regionale per il servizio radiotelevisivo della regione Sardegna

Legge istitutiva	Legge regionale 28 luglio 2008, n. 11
Presidente	in attesa di nomina
Deleghe	no deleghe

Per quanto riguarda il Co.re.rat. Sardegna successivamente all'approvazione della legge regionale istitutiva, del luglio 2008, è stato pubblicato il bando per la presentazione delle candidature dei componenti, con scadenza luglio 2009, ma il Consiglio regionale non ha ancora perfezionato il procedimento di nomina del Comitato. Pertanto, in attesa di tale adempimento, è ancora operativo il Comitato regionale sardo per il servizio radiotelevisivo, il cui Presidente è Antonio Ghiani. Ai fini di consentire la piena applicazione della legge regionale n. 21 del 2008, l'Autorità ha scritto varie lettere di sollecito, tra le quali degna di particolare evidenza è quella inviata dal Presidente Calabrò nel novembre 2009.

Comitato per le comunicazioni della regione Sicilia

Legge istitutiva	Legge regionale 26 marzo 2002, n. 2, art. 101, modificato dall'articolo 23 della legge regionale 8 febbraio 2007, n. 2
Presidente	Lorenzo Alessi
Deleghe	no deleghe

Il Comitato attualmente in carica, nominato con decreto del Presidente della Regione siciliana n. 196 del 14 maggio 2007 in seguito a delibera della Giunta regionale n. 173 del 9 maggio 2007, e insediatosi in data 10 luglio 2007, non è stato ancora dotato di Struttura di supporto idonea ad esercitare le funzioni delegate e, pertanto, non ha provveduto ad avviare il procedimento di acquisizione delle stesse. Al fine di consentire la piena applicazione della legge regionale istitutiva del comitato, vi è stato, nel corso del 2009, uno scambio epistolare tra il Presidente dell'Autorità Calabrò e il presidente del Co.re.com. Sicilia.

Comitato per le comunicazioni della regione Toscana

Legge istitutiva	Legge regionale 25 giugno 2002
Presidente	Marino Livolsi
Deleghe I fase	Delibera n. 402/03/CONS Stipula 28 gennaio 2004 Decorrenza 1° febbraio 2004
Deleghe II fase	Delibera n. 617/09/CONS Stipula 16 dicembre 2009 Decorrenza 1° gennaio 2010

Il 2009 è stato un anno caratterizzato dal rilevante impegno organizzativo e gestionale profuso dal personale del Co.re.com. Toscana, in vista del conferimento delle nuove funzioni delegate e della loro effettiva operatività a partire dal 1° gennaio 2010.

Per quanto concerne la delega relativa al tentativo obbligatorio di conciliazione (tabella 4.14), nel corso del 2009, il Co.re.com. Toscana ha registrato un significativo aumento delle istanze di conciliazione rispetto all'anno precedente, di cui la quasi totalità ha ricevuto accoglimento. Inoltre, si è assistito ad una graduale riduzione dei tempi di convocazione dell'udienza di conciliazione dalla data di presentazione dell'istanza, fino a raggiungere una media di 40 giorni. I risultati descritti sono stati raggiunti, in primo luogo, grazie ad un consistente investimento sul fronte delle risorse umane deputate a tale attività e all'implementazione della procedura informatica acquisita nel 2007, tesa a semplificare il procedimento e ad accelerare i tempi di lavorazione delle pratiche, e, in secondo luogo, a una campagna pubblicitaria sulle emittenti radiofoniche e televisive locali che ha promosso l'attività del Co.re.com. e, in particolare l'attività conciliativa.

Inoltre, dall'anno di riferimento, è stata offerta agli utenti la possibilità di compilare l'istanza di conciliazione *on-line* e di svolgere le stesse udienze di conciliazione per via telematica, con l'importante risultato di contrarre ulteriormente i tempi di attesa e di rendere possibile la fruizione del servizio per i residenti in province lontane dalla sede del Comitato, oltre a continuare a garantire un'assistenza informata sui servizi di conciliazione, attraverso la collaborazione con il Difensore Civico regionale e i Difensori Civici toscani.

In relazione all'attività di tutela dei minori, si evidenzia come, nel corso del 2009, il Co.re.com. Toscana abbia attuato un costante monitoraggio sperimentale delle emittenti radiotelevisive locali, coinvolgendo anche la stampa, i cui risultati sono stati discussi nel convegno "Giovani e violenza sulla stampa toscana", svoltosi in data 1° dicembre 2009. Infine, è proseguita l'attività di riconoscimento della qualità della programmazione radiotelevisiva, con l'attribuzione del premio "La buona tv per la Toscana".

Tabella 4.14. Co.re.com. Toscana – Attività conciliativa

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	3.924	Istanze pervenute	758
Istanze inammissibili	149	Istanze inammissibili	89
Udienze svolte	3.642	Istanze accolte dall'operatore	484
Udienze con esito positivo (compresi gli accordi pre-udienza)	2.369	Rigetto dell'istanza	83
Udienze con parziale esito positivo	14	Provvedimenti temporanei adottati	102
Udienze con esito negativo per mancato accordo	737		
Mancata comparizione di una o di entrambe le parti	522		

Fonte: Co.re.com. Toscana

Comitato per le comunicazioni della provincia autonoma di Trento

Legge istitutiva	Legge provinciale 16 dicembre 2005 n. 19
Presidente	Enrico Paissan
Deleghe I fase	Delibera n. 695/06/CONS Stipula 16 marzo 2007 Decorrenza 1° aprile 2007
Deleghe II fase	Delibera n. 617/09/CONS Stipula 16 dicembre 2009 Decorrenza 1° gennaio 2010

Il Comitato provinciale per le comunicazioni di Trento ha concluso nell'anno 2009 il processo di acquisizione delle ulteriori funzioni delegate sottoscrivendo, in data 16 dicembre 2009, la convenzione con decorrenza dal 1° gennaio 2010, e affiancandosi ad altri otto Co.re.com. nella sperimentazione del processo di decentramento delle ulteriori funzioni a livello territoriale.

Il Comitato ha, così, consolidato le competenze finora acquisite e rafforzato il suo ruolo istituzionale; in particolare, relativamente alla delega concernente la risoluzione delle controversie (tabella 4.15), avendo registrato un rilevante numero di istanze di conciliazione nel 2009, si è candidato a rivestire il ruolo di "difensore civico" dei cittadini nei confronti degli operatori di comunicazioni elettroniche.

Con specifico riferimento alla delega relativa alla tutela dei minori nel settore radiotelevisivo, il Comitato ha avviato contatti con alcuni Co.re.com. di altre Regioni, allo scopo di rendere la trattazione della materia organica e ottimizzando lo sfruttamento delle sinergie transregionali.

Nell'anno di riferimento, il Comitato si è, inoltre, relazionato con altre istituzioni presenti sul territorio, allo scopo di pervenire alla sottoscrizione, già a partire dal 2010,

di protocolli d'intesa con le forze dell'ordine, in particolare con il Compartimento della Polizia Postale e delle Comunicazioni per il Trentino Alto Adige e con gli Uffici Scolastici, aventi a oggetto la formazione e informazione sui pericoli della rete internet e dei nuovi *media*.

Tabella 4.15. Comitato provinciale di Trento – Attività conciliativa

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	333	Istanze pervenute	92
Istanze inammissibili	3	Istanze inammissibili	0
Udienze svolte	304	Istanze accolte dall'operatore	35
Udienze con esito positivo (compresi gli accordi pre-udienza)	232	Rigetto dell'istanza	37
Udienze con parziale esito positivo	0	Provvedimenti temporanei adottati	20
Udienze con esito negativo per mancato accordo	51		
Mancata comparizione di una o di entrambe le parti	21		

Fonte: Comitato provinciale per le comunicazioni di Trento

Comitato per le comunicazioni della regione Umbria

Legge istitutiva	Legge regionale 11 gennaio 2000, n. 3
Presidente	Luciano Moretti
Deleghe I fase	Delibera n. 402/03/CONS Stipula 5 febbraio 2004 Decorrenza 1° marzo 2004
Deleghe II fase	Delibera n. 617/09/CONS Stipula 16 dicembre 2009 Decorrenza 1° gennaio 2010

Il 2009 è stato un anno caratterizzato dalla riorganizzazione della Struttura di supporto del Co.re.com. Umbria, in vista del conferimento delle nuove funzioni delegate e della loro effettiva operatività a partire dal 1° gennaio 2010, anche attraverso l'acquisizione di nuove risorse umane specializzate.

Per quanto attiene la delega inerente al tentativo obbligatorio di conciliazione (tabella 4.16), rispetto all'anno precedente il 2009 ha visto un graduale aumento delle istanze.

Relativamente alla vigilanza sul rispetto delle disposizioni poste a tutela dei minori, è stato effettuato il monitoraggio della programmazione delle emittenti televisive locali, per un totale di 454 giorni, all'esito del quale è stato riscontrato un sostanziale rispetto della normativa di riferimento e ravvisata la necessità di coinvolgere, in questa attività di controllo, tutti gli operatori della comunicazione, al fine di promuovere una televisione maggiormente adatta ai minori.

Il Co.re.com. Umbria ha, inoltre, monitorato l'informazione sportiva, verificando il rispetto del Codice media e sport.

L'attività di monitoraggio è svolta dal Co.re.com. Umbria quasi totalmente in maniera elettronica, vantando una posizione di avanguardia nel panorama nazionale,

sia per quanto concerne l'esperienza maturata nel corso degli anni, sia per le tecnologie sviluppate a tal fine.

Nel mese di marzo 2009, il Comitato ha stipulato un protocollo d'intesa con il Dipartimento Istituzioni e Società della Facoltà di scienze Politiche dell'Università degli Studi di Perugia per lo svolgimento di una ricerca dal titolo "Umbria.it Analisi delle realtà e delle tendenze dell'informazione regionale digitale".

Infine, il Co.re.com. Umbria ha organizzato l'undicesima edizione del concorso-festival "Comunicare in Umbria", intitolato per l'anno di riferimento "Palii, feste, leggende e tradizioni", riservato alla produzione radiotelevisiva regionale, avente l'obiettivo di valorizzare ed incentivare la creatività e la produzione radiotelevisiva e telematica della Regione.

Tabella 4.16. Co.re.com. Umbria – Attività conciliativa

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	1.159	Istanze pervenute	275
Istanze inammissibili	17	Istanze inammissibili	10
Udienze svolte	1.142	Istanze accolte dall'operatore	142
Udienze con esito positivo (compresi gli accordi pre-udienza)	723	Rigetto dell'istanza	20
Udienze con parziale esito positivo	8	Provvedimenti temporanei adottati	103
Udienze con esito negativo per mancato accordo	542		
Mancata comparizione di una o di entrambe le parti	145		

Fonte: Co.re.com. Umbria

Comitato per le comunicazioni della regione Valle D'Aosta

Legge istitutiva	Legge regionale 4 settembre 2001, n. 26
Presidente	Corrado Bellora
Deleghe I fase	Delibera n. 402/03/CONS Stipula 17 dicembre 2003 Decorrenza 1° gennaio 2004

Nel corso del 2009, la Valle d'Aosta è stata la seconda regione italiana, dopo la Sardegna, a essere interessata dal passaggio integrale dal sistema televisivo analogico a quello digitale; tale esperienza ha conferito maggior valore anche alla partecipazione ai lavori del Coordinamento nazionale dei Co.re.com. e al confronto con gli altri Comitati dei quali, comunque, ha deciso di non condividere la scelta di sottoscrivere la convenzione per il conferimento delle ulteriori deleghe.

Per quanto riguarda la delega in materia di conciliazioni (tabella 4.17) è stato registrato un aumento delle istanze, che, anche in ragione del potenziamento della struttura operativa, sono state evase con successo.

In relazione all'attività espletata relativa alla materia della tutela dei minori, il Comitato ha ricevuto 26 segnalazioni di presunte violazioni della normativa vigente da parte dell'associazione AI@RT "Associazione Spettatori onlus di Torino"; il Co.re.com. ha svolto le relative preistruttorie e trasferito gli atti di accertamento all'Autorità per eventuali procedimenti sanzionatori.

Inoltre, nel medesimo ambito, si è concluso in data 4 agosto 2009 il progetto "Educazione ai Mass Media – Istituzioni scolastiche", consistente in uno stage di formazione presso la sede del Co.re.com. di uno studente di un liceo artistico.

Infine, il Co.re.com della Valle d'Aosta nel quadro del 4° Convegno Nazionale ed Europeo in materia di *media education* "Medi@tando", tenutosi il 20 ottobre 2009 a Bellaria, ha contribuito alla discussione generale dell'assemblea plenaria con la relazione "Le politiche pubbliche nell'ambito della tutela dei minori – i progetti del Co.re.com. Valle d'Aosta", facendo propri i temi della Raccomandazione della Commissione europea n. 6464/C/2009 concernente: "Alfabetizzazione mediatica nell'ambiente digitale per un'industria audiovisiva e dei contenuti più competitiva e per una società della conoscenza inclusiva" entrata in vigore nel dicembre 2009.

Tabella 4.17. Co.re.com. Valle d'Aosta – Attività conciliativa

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	259	Istanze pervenute	32
Istanze inammissibili	1	Istanze inammissibili	0
Udienze svolte	234	Istanze accolte dall'operatore	24
Udienze con esito positivo (compresi gli accordi pre-udienza)	137	Rigetto dell'istanza	0
Udienze con parziale esito positivo	0	Provvedimenti temporanei adottati	8
Udienze con esito negativo per mancato accordo	48		
Mancata comparizione di una o di entrambe le parti	49		

Fonte: Co.re.com. Valle d'Aosta

Comitato per le comunicazioni della regione Veneto

Legge istitutiva	Legge regionale 10 agosto 2001
Presidente	Roberto Pellegrini
Deleghe I fase	Delibera n. 18/04/CONS Stipula 23 dicembre 2004 Decorrenza 1° febbraio 2005

Le attività esercitate dal Co.re.com. Veneto nel 2009 hanno riguardato prevalentemente l'effettuazione dei tentativi obbligatori di conciliazione delle controversie tra utenti e gestori (tabella 4.18) di comunicazioni elettroniche e tutti gli adempimenti istruttori e organizzativi connessi, per i quali è stato necessario potenziare le risorse umane della Struttura di supporto.

In materia di tutela dei minori, sono state effettuate numerose istruttorie su denunce e segnalazioni concernenti la violazione del divieto di trasmissione di programmi che presentano scene pornografiche, al fine di garantire il rispetto dei diritti fondamentali della persona.

Nel corso del 2009, molte sono state le iniziative volte a promuovere tra i cittadini l'attività del Comitato. In particolare, merita menzione l'ottava edizione del "Premio Emilio Vesce – Informazione e diritti della persona", dedicata al tema "Parole tifose e immagini violente. Quando le notizie sono ultras". Al Premio, che ha visto la partecipa-

zione di numerosi studenti universitari, è stata data risonanza dai siti *web* delle scuole di ogni ordine e grado del territorio regionale.

Inoltre, anche quest'anno, è stato finanziato dal Comitato il Programma di ricerca "L'informazione televisiva in Regione Veneto" realizzato dall'Università di Trieste, con la direzione scientifica del Prof. Paolo Feltrin. I risultati sono stati presentati nel corso del convegno "L'informazione televisiva locale. L'esperienza veneta e le prospettive future" i cui atti sono stati pubblicati.

Tabella 4.18. *Co.re.com. Veneto – Attività conciliativa*

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	2.650	Istanze pervenute	757
Istanze inammissibili	20	Istanze inammissibili	157
Udienze svolte	1.650	Istanze accolte dall'operatore	613
Udienze con esito positivo (compresi gli accordi pre-udienza)	1.072	Rigetto dell'istanza	53
Udienze con parziale esito positivo	0	Provvedimenti temporanei adottati	53
Udienze con esito negativo per mancato accordo	578		
Mancata comparizione di una o di entrambe le parti	0		

Fonte: *Co.re.com. Veneto*

■ 4.2.2. Il Consiglio nazionale degli utenti

Il Consiglio nazionale degli utenti (CNU), istituito, presso l'Autorità, dall'art. 1, comma 28, della legge 31 luglio 1997, n. 249/97, ha interrotto la propria attività alla fine del 2009, a pochi mesi dalla scadenza naturale della consiliatura, a seguito di una sentenza del Tar Lazio che ha accolto un ricorso avverso la delibera di nomina dei suoi componenti. Prima di procedere al rinnovo del Consiglio, è emersa, pertanto, la necessità di modificare il regolamento per la designazione, l'organizzazione ed il funzionamento di questo importante organismo, anche al fine di adeguarlo alla legge 6 febbraio 2006, n. 37, recante modifiche all'articolo 10 della legge 3 maggio 2004, n. 112, in materia di tutela dei minori nella programmazione televisiva, il cui art. 1 dispone che nella composizione del Consiglio nazionale degli utenti è in ogni caso assicurata un'adeguata partecipazione di esperti designati da associazioni qualificate nella tutela dei minori, nonché da associazioni rappresentative in campo familiare ed educativo o impegnate nella protezione delle persone con disabilità. Si è peraltro ritenuto opportuno effettuare, prima dare corso a dette modifiche, una consultazione pubblica, la cui procedura è entrata ormai nella fase conclusiva, al fine di acquisire commenti, elementi di informazione e documentazione da parte di tutti gli interessati.

Il Consiglio nell'ultimo anno ha proseguito la sua intensa azione di salvaguardia dei diritti degli utenti dei servizi di *media* audiovisivi ed ha posto una particolare cura nella tutela dei minori. A tal fine, si è attenuto nella propria azione al dettato costitu-

zionale in materia di libertà di informazione ricordando costantemente agli operatori del sistema della comunicazione la necessità di osservare costantemente i principi fondamentali che la normativa internazionale, comunitaria e nazionale detta in materia di tutela degli utenti. Il Consiglio, in base alla legge istitutiva, ha il potere di esprimere pareri e formulare proposte all'Autorità, al Parlamento, al Governo e a tutti gli organismi pubblici e privati del settore audiovisivo. La sua rappresentatività risale agli utenti dei servizi di telecomunicazione e radiotelevisivi nel loro complesso, collettività molto più diffusa di quella appartenente alle pur numerose associazioni¹¹⁰ che nell'ultima consiliatura hanno effettuato le designazioni in base alle quali sono stati scelti i suoi componenti¹¹¹.

In questa sede si ritiene opportuno pubblicare, seppure in forma sintetica, la relazione prodotta dal Consiglio nazionale degli utenti al termine della consiliatura e che tocca i punti salienti dell'attività svolta dal medesimo nel periodo dal 2006 al 2009. Detta relazione è stata, peraltro, pubblicata integralmente sul sito *web* del Cnu.

Il Consiglio nazionale degli utenti ha svolto un'intensa attività di tutela dei cittadini utenti dei *media* (radio, televisione, cinema, videotelefonia, internet, videogiochi) in sintonia non solo con il mondo dell'associazionismo ma anche con l'Autorità nel rispetto dei ruoli ed in piena autonomia. Anche se sono oggettivamente evidenti l'ampiezza del lavoro compiuto, va subito rilevato il divario esistente tra la complessa attività svolta ed i risultati concreti conseguiti sul piano della crescita di efficacia dell'azione di tutela affidata al Consiglio nazionale degli utenti. Su questo divario hanno avuto notevole influenza sia fattori generali esterni al Consiglio nazionale degli utenti, sia problemi e carenze dello stesso Consiglio. Su questi fattori è opportuno soffermarsi, se pur per grandi linee, allo scopo di individuarne le cause e contribuire a delineare possibili interventi e iniziative finalizzate ad accrescere l'efficacia della sua azione di tutela. Per quanto attiene al quadro generale del sistema dell'audiovisivo, vanno innanzi tutto rilevati la notevole concentrazione dei poteri economici, politici e mediatici, la crescita dei *media*, lo sviluppo tecnologico di quelli elettronici, la loro interconnessione nonché la generalizzazione e l'aumento del numero degli utenti. Questa crescita, pur positiva, ha tuttavia reso ancora più impellente la necessità di una azione di tutela degli utenti dei *media*, al fine di garantire un'informazione corretta e un intrattenimento basato su programmi rispettosi della dignità della persona e dell'identità culturale. Su quest'accresciuta esigenza di tutela ha notevolmente influito il carente quadro normativo, condizionato dalla peculiare situazione del nostro sistema radiotelevisivo, segnato da un costante e progressivo degrado di qualità e di cultura, dal prevalere di logiche mercantili, dal conseguente ruolo sempre meno centrale del servizio pubblico anch'esso coinvolto nel diffuso processo di decadenza qualitativa. Particolarmente inadeguata è la

110 ADICONSUM – Associazione di consumatori; ADOC - Associazione difesa orientamento consumatori; AGE- Associazione italiana genitori; AIART - Associazione italiana ascoltatori radio tele-teatro-cine spettatori; Associazione per l'autogestione dei servizi e le solidarietà; AIDU - Associazione italiana docenti universitari; Associazione in medio media; ANMIC - Associazione nazionale mutilati invalidi civili; ACI - Azione Cattolica Italiana; AFN - Azione per le famiglie nuove; Cittadinanza attiva; CODACONS - Coordinamento delle associazioni per la difesa dell'ambiente e dei diritti degli utenti e consumatori; CONFCONSUMATORI - Associazione di consumatori, per i consumatori; CGD - Coordinamento genitori democratici nazionale; Lega consumatori; Lunaria; Movimento consumatori; MDC - Movimento difesa del cittadino; MPV- Movimento per la vita; Save the children; UCIM - Unione cattolica insegnanti medi; UCSI - Unione cattolica stampa italiana; UISP - Unione italiana sport per tutti; UNC - Unione nazionale consumatori.

111 Presidente Luca Borgomeo; Vicepresidente Remigio Del Grosso; Consiglieri: Marina D'Amato; Paolo Landi; Piergiorgio Liverani; M. Micaela Fagiolo D'Attilia; Monica Multari; Giovanni Pagano; Paolo Piccari; Marco Ramadori; Mario Russo.

tutela dei minori, utenti più vulnerabili e più esposti ai pericoli di una negativa ed eccessiva fruizione dei media. Negli ultimi anni la tutela dei minori, in quanto utenti dei media, ha notevolmente perso efficacia, esponendo i minori, a partire dalla primissima infanzia, alle conseguenze negative sul piano psico-fisico e relazionale di programmi televisivi, film, contenuti di internet e videogiochi inadatti.

La necessità di una maggiore tutela dei minori è stata rilevata concordemente sia da rapporti sulla situazione sociale del Paese elaborati da importanti istituti di ricerca sia dalla stampa più seria e responsabile ed è stata inoltre constatata dall'opinione pubblica, specialmente quella più consapevole della emergenza educativa denunciata da importanti entità culturali e religiose e resa evidente dal difficile ruolo delle tradizionali agenzie educative quali famiglia e scuola contrastate e superate nel loro difficile e delicato compito dall'invasiva azione formativa, spesso di fatto deviante, del complesso sistema dei media.

Di fronte a questa esigenza di tutela si registra non solo l'inadeguata iniziativa del complessivo sistema istituzionale, ma anche la non sufficiente azione di protesta e di proposta del corpo sociale ed in particolare di quella parte dell'associazionismo che ha per finalità la specifica tutela dei cittadini. Quest'ultimo aspetto viene richiamato anche quando si affronta il tema del ruolo svolto dal Consiglio nazionale degli utenti e dei limiti evidenti della sua possibile iniziativa politico-culturale, nonostante l'impegno ed il lavoro dei suoi membri.

È infatti evidente che trae autorevolezza e potere anche dal collegamento esistente tra i singoli membri del Consiglio nazionale degli utenti e le associazioni che propongono le loro candidature e attraverso le quali il Consiglio indirettamente dovrebbe rappresentare il vasto mondo dell'associazionismo italiano. Se questo collegamento è carente e debole e se, soprattutto, le associazioni, fatte le doverose eccezioni, non sono molto attive né partecipative nell'azione di tutela, ovvero se non riescono coinvolgere gli iscritti nei vari temi della tutela né contribuiscono ad un collegamento con il Consiglio, ne consegue l'attenuarsi della capacità del Consiglio stesso di interpretare le aspettative degli utenti e di svolgere una significativa azione di tutela dei loro interessi e diritti. Queste considerazioni mirano a porre le premesse per un rilancio ed un potenziamento del nuovo Consiglio che andrà a costituirsi e che ci si augura opererà in una linea di continuità con quello che ha operato dal febbraio 2006 al dicembre 2009.

Un'ultima riflessione riguarda la visibilità del Consiglio presso l'opinione pubblica, visibilità che è stata ricercata per far conoscere agli utenti l'attività del Consiglio e per accrescere negli utenti la consapevolezza dell'importanza dei propri diritti e della propria funzione nella società. In questa direzione va rilevata una maggiore presenza del Consiglio nazionale degli utenti negli organi di informazione; rispetto al passato è indubbio che in questo modo il Consiglio nazionale degli utenti sia uscito dall'anonimato. A questo risultato ha indubbiamente contribuito la predisposizione di un logo, la diffusione di una *brochure* illustrativa dell'attività del Consiglio ed un'accresciuta attenzione ai rapporti con le agenzie e gli organi di stampa.

Nei nuovi scenari delineati dallo sviluppo tecnologico, il Consiglio nazionale degli utenti ha costantemente riaffermato i diritti dei minori anche nel campo della comunicazione, tra i quali ricordiamo – sempre con riferimento alle loro capacità cognitive ed espressive e al loro livello di evoluzione e di formazione – quelli all'uso degli strumenti di comunicazione, all'espressione, mediante questi mezzi, della propria opinione; alla conoscenza del mondo e quello alla sicurezza anche dai rischi di induzione a comportamenti illeciti o di accesso a contenuti nocivi e indesiderati.

Le innovazioni in atto nel campo della telefonia mobile – in particolare per quanto riguarda le sinergie con internet e l'adozione di nuovi sistemi di videofonia – contribuiscono ad accrescere le opportunità comunicative anche per le nuove generazioni e, al tempo stesso, ripropongono in termini nuovi la questione della tutela dei minori.

In seguito alla constatata fruizione da parte di minori di contenuti pornografici attraverso videotelefoni, il Consiglio ha iniziato una serie di audizioni con i gestori di telefonia mobile – H3G, Vodafone, Wind e Telecom Italia – per approfondire un fenomeno dai risvolti inquietanti (cfr. delibera n. 6 del 18/9 2006). Gli incontri con i gestori di telefonia mobile hanno permesso di verificare le modalità di accesso a tali servizi che, pur se formalmente riservati ai maggiorenni, sono di fatto fruibili e fruiti anche da minori. È stato così messo a punto un documento su "Telefonia mobile e minori" (cfr. delibera n. 7 del 15 ottobre 2006) per richiamare l'attenzione delle Istituzioni, dei gestori e dell'opinione pubblica sull'urgenza di contrastare la fruizione da parte dei minori di contenuti pornografici attraverso il cellulare. Il documento evidenzia la carenza di un efficace quadro normativo, l'inadeguatezza dell'attuale codice di autoregolamentazione dei gestori, soprattutto nel campo della tutela dei minori e la necessità di arrivare alla formulazione di contratti più chiari, con l'uso di codici specifici per l'accesso ai servizi per adulti. Il CNU ribadisce che in questo campo è essenziale il ruolo dei genitori e, più in generale, di quanti sono chiamati a svolgere funzioni educative. La maggiore sicurezza di bambini e ragazzi dall'accesso a contenuti illegali o nocivi deve essere perseguita anche attraverso un potenziamento delle conoscenze e delle capacità dei genitori, finalità su cui devono convergere sia le istituzioni pubbliche sia gli stessi operatori evitando l'uso distorto a fini commerciali delle nuove possibilità tecnologiche. In definitiva, l'assetto di regole esistenti nel campo dei servizi di telefonia mobile in relazione alle esigenze di tutela dei minori si limita a contenere generiche affermazioni di principio, senza una precisa definizione delle misure da adottare, non definisce un sistema sanzionatorio efficace sia per l'inadeguata entità delle sanzioni previste che per la trasparenza e la certezza delle procedure, non prevede organi di garanzia con caratteri di autonomia, in grado di garantire trasparenza e indipendenza nelle valutazioni, inadeguato e subalterno sembra essere il ruolo attribuito alle Istituzioni nella tutela dei minori riferito ai servizi a valore aggiunto della telefonia in genere. L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, anche in base alla documentazione raccolta dal CNU, ha emanato al fine di risolvere tali problematiche la delibera n. 661/06/CONS del 15 novembre 2006.

Non è più procrastinabile la riforma della normativa relativa alla Commissione di revisione cinematografica. Tale riforma è strettamente collegata alla tutela dei minori nel più ampio panorama della comunicazione audiovisiva. La definizione di una nuova normativa di riferimento, prospettata dal disegno di legge n. 3014 "Norme a Tutela dei minori nella visione di film e di videogiochi", è stata approfondita attraverso audizioni con produttori, esercenti, autori e distributori e ha portato ad una analisi (cfr. delibera n. 14 del 2 aprile 2007) della situazione attuale e delle prospettive future. Il Consiglio ritiene, che occorra definire una nuova normativa che preveda la distinzione dei ruoli e la responsabilità delle diverse categorie coinvolte, l'adozione di un sistema di autocertificazione da parte degli stessi produttori. È perciò necessario definire una procedura e una griglia di valutazione che consentano l'omogeneità dei comportamenti e la successiva verifica. Il controllo dovrà essere affidato a un organismo pubblico autorevole e indipendente che verifichi il rispetto dei criteri di valutazione, commini le eventuali sanzioni nei casi di inadempienza. Il Consiglio sostiene, inoltre, la necessità di una significativa presenza di educatori e di genitori nell'ambito dell'organismo pubblico sopra richiamato e di una definizione della nuova normativa che individui ulteriori fasce di età.

Particolare attenzione è stata riservata alla denuncia di trasmissioni dai contenuti diseducativi trasmesse nella fascia oraria protetta o nel *prime time*. Il Consiglio si è fermamente opposto alla introduzione nel nostro Paese di un canale satellitare per neonati e ha denunciato la carenza di una adeguata offerta televisiva per i bambini e gli adolescenti nei canali Rai. L'attenzione ai contenuti televisivi adatti al pubblico dei minori si è espressa anche nella proposta del CNU al Parlamento e al Governo (cfr. delibera n. 8 del 21 novembre 2006) di inserire nell'art. 6 del disegno di legge n. 1825 sulla disciplina del settore televisivo un emendamento relativo al controllo della messa in onda di trasmissioni con contenuti pornografici inadatti ai minori in orari lontani dai palinsesti della "fascia protetta". Viva soddisfazione è stata espressa dal CNU per l'intervento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni inteso a limitare la messa in onda, non solo nelle ore notturne, di trasmissioni di carattere puramente pornografico.

Il CNU ha dedicato particolare attenzione alla diffusione di videogiochi inadatti ai minori, auspicando un maggiore controllo in questo campo. Dopo l'audizione dei rappresentanti della produzione e distribuzione di videogiochi il Consiglio ha organizzato un convegno in cui sono stati approfonditi sia i rischi sia le valenze educative di tali strumenti e i possibili modi di una loro regolamentazione.

Più volte il CNU ha dibattuto le problematiche inerenti alle modalità da applicare per garantire un uso più sicuro di internet e contrastare il gravissimo fenomeno della pedopornografia in rete. È urgente individuare strategie in grado di oscurare in tempi rapidi il provider responsabile della messa in rete dei servizi incriminati, come già realizzato su iniziativa del Ministero delle comunicazioni, creando sinergie operative tra istituzioni e associazioni per la tutela dei minori onde rendere più efficace il lavoro di controllo e di repressione svolto dalla Polizia postale.

Il CNU ha proposto un riassetto globale della materia *media* e minori, uniformando dal punto di vista normativo televisione, internet, videogiochi e telefonia. Il Consiglio ha sostenuto la necessità di un sistema unitario di regole di co-regolamentazione dei vari ambiti mediatici per una più sicura tutela dei minori che garantisca il loro corretto sviluppo psicofisico. Affinché tale riassetto sia efficace e consenta rapidità di intervento e operatività, occorre prevedere un più preciso sistema di vigilanza e sanzioni. Tale processo si dovrebbe articolare nella definizione di un Codice *media* e minori, che fissi principi generali e criteri oggettivi per gli operatori dei quattro settori citati nel predisporre servizi e prodotti. All'elaborazione di tale Codice, che dovrebbe avere validità *erga omnes*, dovrebbero provvedere, con un coordinamento istituzionale, operatori e utenti. Produttori e operatori dovranno autocertificare, la conformità del prodotto al Codice prima della diffusione.

Fondamentale per un corretto uso dei *media* è la formazione dei minori attraverso campagne scolastiche di sensibilizzazione di minori e adulti ad un uso corretto del mezzo televisivo, che il CNU ha sollecitato presso i ministeri competenti e alle quali ha contribuito mediante la partecipazione di un proprio membro.

Il Consiglio nazionale degli utenti ha dedicato grande attenzione a tutti gli aspetti relativi sia alla trasparenza nell'utilizzo delle risorse pubbliche da parte della Rai sia alla qualità della sua programmazione. Il Consiglio si è sempre dichiarato contrario ai periodici aumenti del canone Rai ed al suo ipotizzato abbinamento alla bolletta elettrica, preferendo la soluzione della riscossione tramite la fiscalità generale, al fine anche di eliminare l'endemica evasione della tassa. In questa materia, il Consiglio ha anche evidenziato che il problema principale del servizio pubblico radiotelevisivo non è quello di stanare gli evasori, bensì quello di far recuperare alla Rai la sua funzione di crescita cul-

turale e sociale e di formazione del gusto. A parere del Consiglio sino a quando la qualità della programmazione Rai sarà omologata a quella delle televisioni commerciali sarà difficile affrontare il problema dell'evasione del canone, di cui da più parti si chiede l'abolizione. Il miglior modo di recuperare l'evasione è dimostrare ai cittadini che le risorse pubbliche vengono spese correttamente. Il CNU ha richiesto, a tal fine, che la Rai renda pubbliche le modalità di utilizzo delle risorse derivanti dal canone di abbonamento, i cui periodici aumenti, infatti, non sarebbero giustificati in base alla contabilità separata predisposta dalla concessionaria: da questa, infatti, emergerebbe che gli introiti derivanti dalla pubblicità inserita nei programmi definiti di servizio pubblico che ammonterebbero a oltre il 70% dell'intera programmazione Rai, vengono in buona parte assegnati alla gestione commerciale dell'azienda, contribuendo a far registrare un passivo della parte pubblica che, altrimenti, non sussisterebbe. Il CNU, infine, dopo aver valutato la regolamentazione della pubblicità nei sistemi televisivi pubblici europei, soprattutto la misura adottata dal governo francese, ha auspicato analoghi cambiamenti anche nel nostro Paese. Al riguardo e tenuto conto anche delle prime reazioni dei telespettatori francesi, il CNU ha osservato che l'atteggiamento negativo dell'utenza italiana nei confronti della pubblicità televisiva è dovuta al sostanziale aggiramento delle norme previste dagli artt. 4 e 37 del Testo unico della radiotelevisione, per cui tutte le emittenti operano un autentico bombardamento pubblicitario in ogni ora del giorno. Il Consiglio ha quindi auspicato che le Istituzioni competenti possano essere messe in grado di scoraggiare tali comportamenti. Già tale impegno produrrebbe un primo risultato sul piano del miglioramento della qualità dell'offerta televisiva e della tutela dei telespettatori psicologicamente più indifesi per età e per condizioni personali. L'eliminazione della pubblicità dal servizio pubblico, a parere del CNU dovrebbe essere necessariamente accompagnata da un deciso recupero di qualità della programmazione.

Anche nel corso del 2009 è proseguita l'attiva partecipazione del rappresentante del Consiglio nazionale degli utenti al Comitato scientifico Rai, costituito nel luglio 2007 con il compito di realizzare un sistema di misurazione degli obiettivi di programmazione e della qualità dell'offerta del servizio pubblico radiotelevisivo (*progetto Qualitel*) e di verificarne il raggiungimento. Purtroppo, nei primi mesi dell'anno si è dovuta registrare la cancellazione del progetto originale e l'elaborazione di un nuovo autonomo e più economico sistema di indagine (c.d. *Mini-Qualitel*) sulla base delle seguenti motivazioni: la realizzazione del progetto messo a punto dal Comitato scientifico comportava un esborso oscillante tra 4 e 6 milioni di euro; la situazione di grave crisi finanziaria del 2008, che comporta per Rai perdite in bilancio consistenti, con prospettive di ulteriori aggravii nel 2010, ha portato la Commissione paritetica Ministero/Rai a riesaminare la questione Qualitel. Nell'ambito della Commissione, il Ministero ha richiesto alla Rai di definire un progetto maggiormente equilibrato in termini di efficacia e di efficienza. La Rai, sulla base del vecchio progetto condiviso con il Comitato, ha sviluppato un nuovo capitolato che, fermi restando gli obiettivi del primo, ne modifica l'impostazione metodologica al fine di contenere i costi, che si stimano al di sotto di un milione di euro. Al riguardo, il Comitato scientifico si è dissociato dalla decisione rilevando la modifica delle condizioni contenute nel Contratto di servizio 2007/2009. Da parte sua, il CNU ha stigmatizzato tale violazione della Rai dell'art. 3 del Contratto di servizio, così come ha evidenziato ulteriori violazioni in tema di: omogenea diffusione del digitale sul territorio, di valorizzazione delle specificità territoriali, di messa a disposizione degli utenti di adeguati spazi di comunicazione, di mancato rispetto delle norme sulla tutela dei minori con la messa in onda di programmi che possono creare angoscia

e di pubblicità nel corso di cartoni animati. Inoltre, la mancata sottotitolazione dei programmi di approfondimento ed intrattenimento e l'assenza di almeno un'edizione del TGR regionale in ciascuna regione, tradotta nella LIS (lingua italiana dei segni) e con sottotitoli.

Il CNU, inoltre, è più volte intervenuto sui risvolti legati all'introduzione delle trasmissioni in tecnica digitale terrestre, evidenziando le difficoltà cui sono andati incontro gli utenti. Al riguardo, il CNU, pur condividendo l'opinione generale che il nuovo sistema consente una fruizione televisiva con qualità audio/video decisamente all'avanguardia ed una maggiore possibilità di scelta tra canali, ha rilevato la carenza dell'attività di informazione istituzionale e televisiva ed ha invitato a stabilire regole più cogenti a salvaguardia dell'utenza e controlli adeguati per evitare profitti indebiti delle imprese a danno dei consumatori.

Il CNU, infine, ha stigmatizzato l'avvio delle trasmissioni televisive dedicate ai bambini sino a tre anni di età ed ha precisato che si tratta di una televisione *babysitter*, che esclude possibilità di divertimento per bambini che data l'età, non hanno ancora elaborato sufficienti attività cognitive capaci di interazione, critica e scelta. Al riguardo il CNU ha richiesto l'intervento dell'Autorità affinché disponga, così come avvenuto in Francia, una campagna di informazione che segnali i rischi della visione dei programmi televisivi per i minori di tre anni.

Il Consiglio nazionale degli utenti è intervenuto con decisione rispetto ai servizi di alcuni gestori che consentivano e favorivano la ricarica gratuita in cambio della messa in rete di foto o video di carattere osceno. Il CNU, inoltre, rilevato che l'accesso a contenuti cosiddetti sensibili era normalmente consentito a meno che non se ne chiedesse l'esclusione, ha proposto e ottenuto che l'accesso ai tali materiali debba essere oggetto di una richiesta esplicita dell'utente nei confronti del gestore.

Il CNU ha inoltre chiesto la realizzazione di una campagna informativa nei confronti dei genitori per ricordare che la prima responsabilità della tutela dei minori anche nel campo della telefonia appartiene ai genitori, che l'inibizione permanente dei servizi a valore aggiunto è un diritto senza alcun onere e che l'eventuale ripristino di un servizio disabilitato sia condizionato alla digitazione di un PIN fornito soltanto agli adulti. Il CNU ha inoltre chiesto che l'attuale Codice di autoregolamentazione divenga vincolante per tutti gli operatori; che sia al più presto nominato il Garante esterno già previsto, ma ancora inesistente; che le sanzioni siano rapportate al profitto realizzato e sia prevista, nei casi più gravi, l'inibizione del servizio mediante la sospensione o la revoca della licenza. Poiché, infine, dalle audizioni degli operatori di telefonia mobile, è emerso che ciascuno di questi fa riferimento a differenti scale di valutazione dei contenuti per adulti, il Consiglio nazionale degli utenti ha auspicato un approfondimento congiunto del tema, al fine di pervenire ad una definizione dei parametri di valutazione.

La pratica commerciale scorretta degli addebiti in bolletta per servizi non richiesti ha portato a più interventi del Consiglio e anche a numerose sanzioni inflitte ai gestori da parte dell'Autorità ed è stato possibile, in tal modo, ottenere una normativa più stringente sulle telefonate delle famiglie nelle ore serali. Anche il problema delle numerazioni a valore aggiunto è stato oggetto di numerose segnalazioni di utenti che riscontravano nelle loro bollette addebiti non giustificati. Il Consiglio ha proposto e ottenuto la regolamentazione di questo servizio con l'introduzione del diritto alla disabilitazione di questi numeri e di introduzione di un codice PIN di accesso. In più occasioni il CNU si è pronunciato sul fenomeno della c.d. *retention* rivolta ad ostacolare e rendere più difficoltoso il passaggio da un operatore all'altro, oltre ai numerosi casi in cui il consumatore si è

trovato privo del servizio. Il CNU ha sostenuto la scelta dell'abolizione del costo delle ricariche impegnandosi successivamente sul diritto al trasferimento del credito residuo su una nuova carta prepagata. Altro risultato apprezzabile è stato quello relativo alla fissazione del costo massimo degli SMS, che non può superare quello in vigore nell'Unione europea. Ha anche sostenuto che l'adozione di differenti criteri quali costo/secondo, costo/minuto, scatto alla risposta e altri rendono difficilmente comparabili i vari piani tariffari e che i motori di ricerca di comparazione possono svolgere un ruolo molto limitato in assenza di un criterio che deve essere quello dell'abolizione dello scatto alla risposta e come unico riferimento il costo/secondo di cui ogni operatore deve indicare i costi. Il CNU ha, infine, sempre precisato che la banda larga rappresenta il nuovo servizio universale che deve essere garantito a tutte le aree del territorio a costi accessibili.

Il Consiglio nazionale degli utenti ha rilevato che se l'esigenza di abbattere le barriere architettoniche può considerarsi un dato già acquisito, altrettanto non può dirsi delle barriere comunicative, che impediscono alla persona disabile di accedere a molti dei servizi erogati dalle amministrazioni pubbliche, dalle aziende concessionarie di servizi pubblici o che erogano servizi di pubblica utilità, limitando così l'esercizio pieno dei suoi diritti di cittadinanza attiva. Il Consiglio ha più volte ricordato che la legge n. 4/2004 recante "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici" riconosce e tutela il diritto di ogni persona ad accedere a tutte le fonti di informazione e ai relativi servizi, ivi compresi quelli che si articolano attraverso gli strumenti informatici e telematici in particolare se della pubblica amministrazione o servizi di pubblica utilità. La stessa Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, inoltre, nella direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni adottata con la delibera n. 179/03/CONS, ha sottolineato l'esigenza che gli organismi di telecomunicazione indichino le misure atte a favorire ogni forma di fruizione differenziata, per realizzare condizioni di parità d'accesso ed eguaglianza d'uso dei servizi di telecomunicazioni ai disabili ed agli anziani, nonché per favorire l'eliminazione delle barriere di comunicazione. Per favorire il massimo accesso delle persone disabili ai canali comunicativi, il Consiglio nazionale degli utenti ha ribadito la necessità di adottare una Carta dei servizi per il superamento delle barriere comunicative, che costituisca un modello generale di riferimento per tutti i soggetti interessati e i cui principi fondamentali sono la non discriminazione nell'erogazione dei servizi che devono essere erogati senza discriminazione nei confronti di qualsiasi tipologia di utenti; l'accessibilità ai servizi, la continuità dei servizi che devono essere assicurati con continuità agli utenti disabili e la diffusione delle buone pratiche volte alla promozione di una sensibilità e responsabilità diffusa nei confronti della comunicazione rivolta a persone con disabilità.

■ 4.2.3. **Gli organi di governance degli Impegni di Telecom Italia**

Il Comitato NGN Italia

Con la delibera n. 64/09/CONS del 13 febbraio 2009, l'Autorità ha istituito "un gruppo di lavoro multilaterale con funzioni consultive aperto alla partecipazione degli

operatori interessati”, denominato “Comitato NGN Italia” (art. I, comma I)¹¹². Il Comitato, insediatosi presso la sede della stessa Autorità per un periodo iniziale di tre anni¹¹³, è stato chiamato a svolgere i seguenti compiti:

i) elaborare, su richiesta dell’Autorità, proposte e soluzioni relative a questioni attinenti agli aspetti tecnici, organizzativi ed economici connessi alla transizione alle reti NGN (art. I, comma 2);

ii) individuare e sottoporre all’attenzione dell’Autorità particolari problemi attinenti alla transizione alle reti NGN (art. I, comma 3).

Nell’esercizio delle proprie funzioni consultive, il Comitato ha il compito di “promuovere un quadro condiviso” dagli operatori del settore delle comunicazioni elettroniche in relazione a definizioni, strutture, principi operativi e modelli per la transizione alle reti NGN, quello di “definire linee guida” con riguardo ai profili tecnici ed economici di tale transizione e, infine, di “promuovere una posizione comune sulla interoperabilità e l’interconnessione dei sistemi di rete IP”, anche alla luce di eventuali accordi già in vigore (art. I, comma 4, lett. a-c).

Il Presidente del Comitato è una “personalità esterna” all’Autorità, nominata tra i soggetti “di riconosciuta competenza in materia di reti e servizi di comunicazione elettronica” (art. 2, comma 1). La delibera n. 64/09/CONS stabilisce che il Presidente “riferisce al Consiglio sull’attività del Comitato con relazioni periodiche trimestrali” (art. 2, comma 9). Il Presidente coordina e dirige i lavori del Comitato e lo rappresenta nei confronti dell’Autorità, svolgendo le funzioni previste dalla delibera istitutiva.

Il Comitato si avvale altresì di un Segretario, designato dall’Autorità all’interno del proprio personale (art. 2, comma 4) al quale sono “affidati i compiti di organizzare ed assistere alle riunioni e agli incontri, curare la documentazione, attivare le ricerche bibliografiche e collaborare alla predisposizione degli atti” (art. 2, comma 4). Per l’espletamento delle sue funzioni, il Presidente si avvale, oltre che del Segretario, anche di un gruppo di lavoro interno all’Autorità di cui all’art. 2, comma 5, della delibera, rafforzato da collaboratori esterni dotati dei necessari requisiti di competenza e indipendenza scelti dal Presidente stesso. Sono stati chiamati a svolgere il ruolo di Presidente e quello di Segretario rispettivamente il prof. Francesco Vatalaro dell’Università di Roma Tor Vergata e il dott. Giovanni Cazora, funzionario dell’Autorità.

Ciascun operatore aderente al Comitato nomina un rappresentante come punto di riferimento (*reference point*) per la partecipazione ai lavori del Comitato (art. 2, comma 3). Il Comitato può formare al proprio interno gruppi di studio, definendone compiti, composizione e durata (art. 2, comma 5).

La disciplina dettata dalla delibera n. 64/09/CONS, nella sua essenzialità, delinea una struttura destinata ad operare in modo flessibile, anche gravando in maniera assai limitata sul *budget* dell’Autorità e, pertanto, come gruppo di lavoro multilaterale altamente efficiente incardinato presso l’Autorità, di cui è organo interno aperto alla par-

112 L’intento di istituire un “Comitato NGN Italia aperto a tutti gli operatori del mercato delle telecomunicazioni, incaricato di individuare, affrontare e sottoporre all’Autorità questioni attinenti agli aspetti tecnici, organizzativi ed economici, connessi al passaggio alle reti di nuova generazione”, era stato manifestato dall’Autorità nella delibera n. 718/08/CONS del 15.12.2008, recante l’approvazione della proposta di impegni presentata da Telecom nell’ambito di una serie di procedimenti di natura regolamentare e sanzionatoria (v. parr. 66 e 73 della delibera). Negli impegni, Telecom Italia si è obbligata ad aderire a tale gruppo di lavoro multilaterale (v. punto 9.5.).

113 Al termine del triennio, Agcom valuterà se prorogare l’attività del Comitato (art. 2, commi 8 e 11, come modificati dalla delibera n. 293/09/CONS del 4 giugno 2009).

tecipazione di tutti gli operatori interessati¹¹⁴ a fornire un contributo costruttivo nella direzione dello sviluppo delle NGN nel Paese. La funzione essenziale del Comitato è pertanto raccogliere, senza particolari vincoli formali, le diverse istanze e i contributi provenienti dalle imprese del settore, onde fornire, a cura del suo Presidente, al Consiglio dell'Autorità un quadro informativo più completo e dettagliato possibile e proposte di risoluzione dei problemi aperti.

L'avvio dell'operatività del Comitato

Dopo una fase preparatoria, le attività del Comitato sono state formalmente avviate il 23 luglio 2009, con la prima riunione plenaria a cui hanno preso parte i primi 21 soggetti che hanno aderito al Comitato. Attualmente i componenti del Comitato, che includono i rappresentanti dei principali operatori italiani, hanno raggiunto 40 unità. Hanno altresì volontariamente deciso di supportare le attività del Comitato imprese costruttrici e installatrici di reti NGN, di rilevanza nazionale ed internazionale, che sono sentite all'interno di uno specifico tavolo tecnico, che conta 14 aderenti.

Successivamente è stato proposto un piano delle attività del Comitato che è stato approvato nella riunione del 20 ottobre 2009.

Fin dalla prima fase, le attività del Comitato sono state articolate in gruppi tematici, incaricati di esaminare specifici argomenti affidati loro, a partire da quelli definiti nel Piano di lavoro. In particolare, il piano delle attività del Comitato prevede una struttura organizzativa separata in 5 gruppi tematici afferenti ad aspetti tecnico-architettonici, economico-finanziari, di interconnessione e dei servizi di nuova generazione.

Sono state anche previste attività di sperimentazione al fine di identificare punti di criticità che possono verificarsi nella realizzazione della nuova rete, con particolare riferimento alle problematiche di cambio di operatore, di allacciamento dell'utente finale e di interazione con enti locali e condomini per l'uso delle infrastrutture di posa. Le prime sperimentazioni che sono state previste riguardano l'identificazione di soluzioni per la condivisione delle infrastrutture di edificio utilizzate per il cablaggio ottico e le modalità di realizzazione di un *database* delle infrastrutture di posa esistenti in Italia. La creazione di un *database* contenente le informazioni tecniche sulle infrastrutture di posa disponibili dovrebbe facilitare, attraverso la condivisione tra soggetti diversi delle risorse disponibili, la pianificazione degli investimenti degli operatori che intendano sviluppare reti di accesso NGN.

Sono state altresì avviate attività di predisposizione di modelli di costo per la valutazione di costo-beneficio di possibili mix tecnico-architettonici di reti NGN e di progetti di finanziamento, dal lato della domanda, di collegamenti a banda ultralarga degli utenti finali.

Dal 23 luglio 2009, data di avvio ufficiale dei lavori, fino al mese di aprile 2010, il Comitato si è riunito in assemblea plenaria quattro volte; inoltre, i singoli gruppi tematici, che svolgono attività di predisposizione di linee guida, si sono riuniti per sei volte con cadenza bisettimanale.

Le attività in corso

La predisposizione di una proposta non vincolante di Linee guida - Con la delibera n. 731/09/CONS del 16 dicembre 2009, intervenendo in tema di obblighi regolamen-

¹¹⁴ È altresì prevista la partecipazione di associazioni, sia pure con certe limitazioni, ed è consentita l'audizione di altri soggetti pubblici e privati interessati allo sviluppo delle NGN.

tari nei mercati dell'accesso alla rete fissa, l'Autorità ha affidato al Comitato l'incarico di predisporre, entro sei mesi dalla pubblicazione del provvedimento in *Gazzetta Ufficiale*, una proposta non vincolante di "Linee guida per la disciplina della transizione verso le reti NGN" (in seguito "Linee guida"), con specifico riferimento, tra l'altro, a quattro temi (art. 73, comma 6):

- i) procedure di migrazione dal rame alla fibra ottica;
- ii) eventuali modalità di *unbundling* degli accessi in fibra;
- iii) modalità per la disciplina delle condizioni di offerta dei servizi *bitstream* su fibra;
- iv) condizioni di condivisione delle infrastrutture, ivi comprese le installazioni nei condomini.

Il Comitato ha quindi avviato le attività di predisposizione delle Linee guida, sottoponendo agli operatori una serie di questionari tecnico-economici volti ad acquisire proposte per la disciplina della transizione verso le reti di accesso di nuova generazione.

In merito alla migrazione, il Comitato ha affrontato le problematiche legate ai tempi e alle modalità di migrazione degli utenti, degli operatori interconnessi e dei servizi su rete di accesso in fibra ottica. In particolare, tra i temi relativi alla migrazione figurano i tempi e le modalità di transizione rame-fibra, nonché di possibile dismissione delle centrali; la migrazione dei servizi (modalità, standard di riferimento ed interventi legislativi); le caratteristiche del servizio (es. velocità *up-down*); la migrazione dei profili di utente.

Per quanto attiene alle eventuali modalità di *unbundling*, sono stati identificati all'interno della rete di accesso, valutandone i relativi svantaggi e benefici, i possibili punti di consegna dai quali gli operatori potranno acquisire linee in fibra ottica dietro il pagamento dei corrispettivi. I punti di consegna considerati sono: nelle immediate vicinanze dell'edificio; nel punto di concentrazione tra rete primaria e rete secondaria; nel punto di concentrazione tra rete primaria e punti di concentrazione dei raccordi urbani; nella centrale locale.

In merito alla condivisione delle infrastrutture, le attività si sono concentrate su tre macrotemi relativi alla creazione e alla gestione di un database delle infrastrutture di posa; all'accessibilità degli spazi disponibili nelle infrastrutture di posa esistenti; alle condizioni e ai termini per la condivisione degli investimenti finalizzati alla realizzazione di reti ottiche di accesso.

Con riferimento ai servizi *bitstream* su fibra ottica, il Comitato ha valutato gli aspetti tecnici ed economici propedeutici alla predisposizione di un'offerta di riferimento. Tra i principali temi affrontati figurano i livelli di interconnessione, le tipologie di interfaccia, i servizi *bitstream* simmetrici, asimmetrici, *multicast* e *broadcast*, le modalità di *provisioning* e *assurance*, nonché le modalità di determinazione delle condizioni economiche.

È previsto che l'esame e la rielaborazione dei contributi ricevuti siano completati entro luglio 2010, con la presentazione al Consiglio dell'Autorità della proposta non vincolante di Linee guida, avente lo scopo di indicare soluzioni per rendere più rapida ed efficiente la transizione verso le reti di accesso di nuova generazione.

Gli open workshop - Il Comitato ha organizzato due *open workshop* relativi alle esperienze dirette sulle reti NGN con il fine di condividere a livello nazionale quei progetti già realizzati in ambito locale. Ai *workshop* hanno preso parte le aziende diretta-

mente interessate allo sviluppo di reti di accesso di nuova generazione (circa 100 imprese). In tale ambito, sono stati, fra l'altro, affrontati problemi e soluzioni tecnico-infrastrutturali riscontrati nelle realtà delle città di Milano e di Cremona e, più in generale, nel progetto di sviluppo della NGN in Lombardia. Infine, negli *open workshop* sono state esaminate le soluzioni integrate NGN-*wireless*, nonché sia la migrazione degli attuali servizi che l'abilitazione dei nuovi servizi sulle reti di accesso NGN.

OTA Italia

OTA Italia è l'organismo mutuato dall'esperienza inglese che l'Autorità ha istituito con la delibera n. 121/09/CONS, sulla base degli impegni assunti da Telecom Italia ed approvati con la delibera n. 718/08/CONS. Tale organismo ha lo scopo di affrontare, sulla base di un accordo volontaristico tra Telecom Italia e gli operatori alternativi, le tematiche tecnico-operative che possono insorgere in merito ai servizi di accesso alla rete fissa e facilitare l'implementazione dei relativi processi.

Ad OTA Italia sono stati affidati, in particolare, i seguenti compiti da espletare attraverso la costante interlocuzione con gli operatori:

i. prevenire l'instaurarsi di controversie tra gli operatori, anche adoperandosi per migliorare l'interazione dei flussi informativi e dei processi operativi, nel rispetto delle prescrizioni regolamentari;

ii. agevolare la composizione delle divergenze tra gli operatori, adoperandosi per la sollecita definizione dei contenziosi di carattere tecnico ed operativo, anche attraverso il tentativo di conciliazione dei soggetti coinvolti.

Con la delibera n. 142/09/CONS, l'Autorità ha nominato Presidente di OTA Italia il prof. Guido Vannucchi.

Nel periodo di riferimento della presente relazione annuale gli eventi più significativi di OTA Italia riguardano innanzitutto l'approvazione del Regolamento di funzionamento e la firma dell'Accordo di adesione.

Con la delibera n. 326/09/CONS del 25 giugno 2009, l'Autorità ha avviato una consultazione pubblica per la definizione dello schema di Accordo di adesione ad OTA Italia e delle relative regole di funzionamento. Il testo del Regolamento è stato poi approvato dall'Autorità il 14 settembre 2009 con la delibera n. 478/09/CONS, con la quale viene, altresì, preso atto dell'Accordo di adesione degli operatori ad OTA Italia. Il processo di creazione del nuovo organismo si è poi concluso in data 14 ottobre 2009 con la firma dell'Accordo di adesione da parte degli amministratori delegati della società Telecom Italia, dei maggiori operatori nazionali di rete fissa, nonché delle principali associazioni di operatori, sulla base delle deleghe acquisite dai loro associati.

Successivamente alla firma dell'Accordo di adesione è stato avviato in maniera formale il lavoro operativo di OTA Italia, pervenendo, innanzitutto, alla definizione finale e formalizzazione del documento "Temi aperti", redatto sulla base di tutte le segnalazioni di problemi/proposte inviate nel contempo dagli operatori e riguardanti i servizi di accesso alla rete fissa.

Tale documento, che contiene una serie di tematiche da affrontare in ambito OTA Italia, è previsto esplicitamente dal Regolamento e costituisce, di fatto, la base di partenza del lavoro tecnico-operativo dell'Organismo, per ciò che riguarda in particolare la funzione di facilitazione.

A partire da tale documento è iniziata poi l'elaborazione di opportune schede per ogni singolo tema individuato. Tali schede rappresentano il veicolo attraverso il quale si porta avanti la ricerca di linee condivise di intervento per ciascuno dei c.d. Temi aperti.

Il documento "Temi aperti" contiene, peraltro, una significativa premessa, condivisa da tutti gli operatori, che individua e chiarisce, in dettaglio, il campo effettivo di azione di OTA Italia, in modo da evitare ogni possibile sovrapposizione di competenze in altri ambiti.

OTA Italia, sta operando, al momento, attraverso la convocazione di gruppi di lavoro specifici per singole tematiche e di una riunione mensile plenaria (con date pianificate) per la presentazione di eventuali nuove problematiche e per allargare le informazioni sull'andamento delle analisi in corso al maggior numero di persone che lavorano sui temi, nonché approvare i documenti di lavoro conclusivi.

Dall'inizio formale dei lavori, oltre ad essere stata finalizzata la lista di Temi aperti, sono stati poi formalmente avviati alcuni temi specifici riguardanti, ad esempio, problematiche di co-locazione, gestione reclami, *system* unico, degrading ed interventi a vuoto.

Nel mese di marzo 2009 OTA Italia ha concluso le prime due "Linee condivise di intervento".

La prima linea di intervento individua alcune criticità derivanti dalla presenza (co-locazione), nelle centrali di Telecom Italia, degli apparati degli OLO interessati a fornire i propri servizi alla clientela finale e stabilisce una serie di soluzioni prospettate dagli stessi operatori. La seconda linea di intervento riguarda la gestione dei reclami negli scambi di fatturazione tra Telecom Italia e gli OLO, definendo un percorso virtuoso per snellire l'iter procedurale, dalla presentazione delle fatture alla compensazione economica. Grazie alla gestione avanzata della procedura, attraverso un sistema di posta elettronica certificata e l'eliminazione di ogni documento cartaceo, sarà possibile ridurre significativamente i tempi di risoluzione del contenzioso. Ulteriori possibili linee di intervento sono in fase di studio da parte di OTA Italia.

OTA Italia ha, inoltre, realizzato, dall'inizio del 2010, un proprio sito *web*, www.ota-it.it, nel quale sono contenuti, tra l'altro, i vari riferimenti normativi, le modalità di adesione, la documentazione tecnica elaborata dall'Organismo, incluso l'elenco dei Temi aperti, le schede di lavoro e le linee condivise di intervento, nonché i rapporti presentati al Consiglio dell'Autorità.

Le linee di intervento, attentamente monitorate da OTA Italia, rappresentano, pertanto, un concreto passo avanti nel dialogo tra gli operatori promosso dall'Autorità e dall'Organismo da essa istituito, il cui obiettivo è, come detto, quello di svolgere una funzione di facilitatore dei rapporti tra gli operatori alternativi e Telecom Italia, nell'ottica di una *fair competition* e cercando di prevenire l'instaurarsi di formali controversie tecnico-operative.

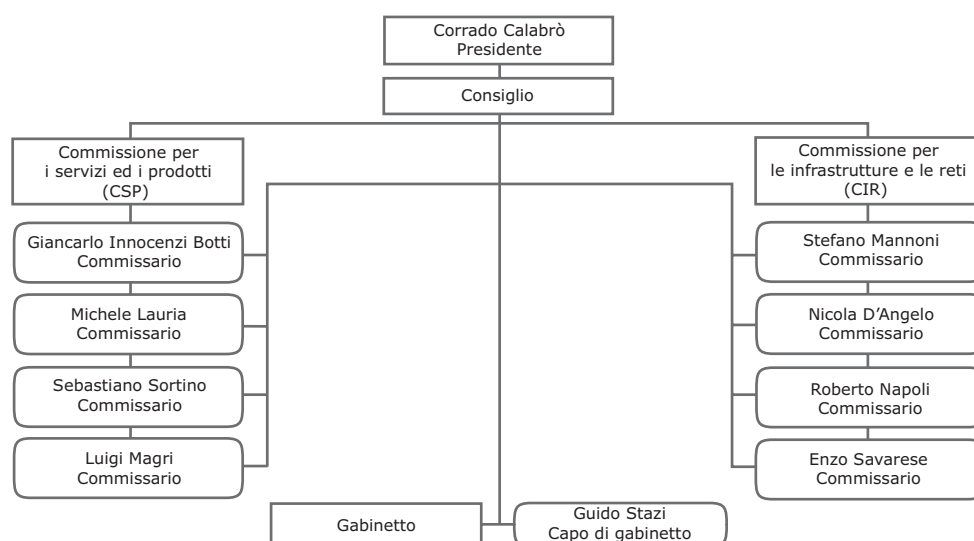
4.3. L'organizzazione dell'Autorità

4.3.1. L'organizzazione e le risorse umane

Gli organi dell'Autorità

L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, istituita dalla legge n. 249 del 31 luglio 1997, è un'istituzione che si articola, secondo quanto dispone l'art. 1, comma 3, della legge istitutiva, in quattro organi: il Presidente, la Commissione per le infrastrutture e le reti, la Commissione per i servizi e i prodotti, il Consiglio. Sono organi collegiali le Commissioni, costituite dal Presidente dell'Autorità e da quattro commissari, e il Consiglio, costituito dal Presidente e da otto commissari (figura 4.4).

Figura 4.4. Gli Organi e il Gabinetto dell'Autorità



Fonte: Autorità

La struttura dell'Autorità

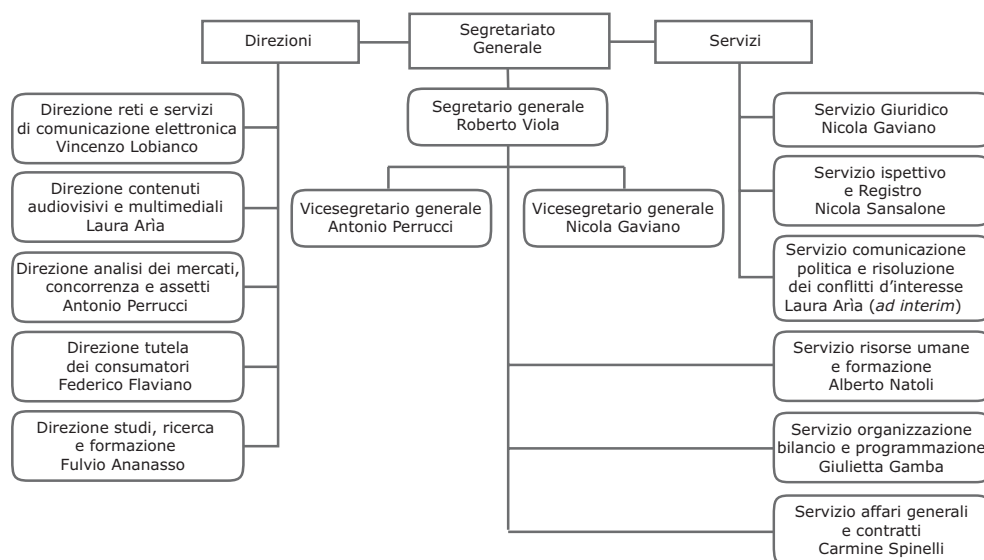
L'autonomia che la legge riconosce all'Autorità prevede che essa adotti propri regolamenti concernenti l'organizzazione e il funzionamento degli uffici, il trattamento giuridico ed economico del personale, i bilanci, i rendiconti e la gestione delle spese, anche in deroga alle disposizioni sulla contabilità generale dello Stato.

La struttura operativa dell'Autorità è definita dal regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento. Al vertice della struttura amministrativa è collocato il Segretario generale, che è chiamato a rispondere, tenuto conto delle priorità e degli

indirizzi stabiliti dagli Organi collegiali, del complessivo funzionamento delle Direzioni e dei Servizi. Nella attività di programmazione, pianificazione e controllo strategico, il Segretario generale è coadiuvato da due Vice Segretari generali, nominati dal Consiglio, al fine di rafforzare le attività di coordinamento amministrativo e rendere più efficiente il raccordo con gli uffici. Nel Segretariato generale sono incardinate, inoltre, le funzioni relative alle relazioni internazionali e comunitarie ed alla comunicazione, nonché la pianificazione e la gestione dei sistemi informativi. Il Capo di Gabinetto dell'Autorità opera in sinergia con il Segretario generale per il funzionamento delle attività degli Organi collegiali; egli cura le relazioni istituzionali e il rapporto con le associazioni dei consumatori e con i Comitati regionali delle comunicazioni, nonché il supporto organizzativo al Consiglio nazionale degli utenti, agli organismi preposti al controllo interno e al Comitato etico.

La struttura organizzativa dell'Autorità è composta da 5 Direzioni e 3 Servizi, individuati quali unità organizzative di primo livello, a loro volta articolate in uffici di secondo livello, distribuiti tra la sede di Napoli e la sede di Roma, per complessive 43 posizioni dirigenziali. Le competenze afferenti la gestione delle risorse umane, il bilancio, gli affari generali e le attività contrattuali, necessarie a garantire il funzionamento dell'Autorità, sono attribuite a 3 diversi Servizi, qualificati di primo livello, che fanno capo al Segretariato generale (figura 4.5).

In attuazione delle disposizioni del Codice dell'amministrazione digitale e delle recenti innovazioni legislative in materia di diffusione delle tecnologie telematiche nelle comunicazioni tra istituzioni pubbliche, imprese e cittadini, l'Autorità ha adottato misure finalizzate al contenimento dei costi e al miglioramento della qualità dei servizi e delle prestazioni rivolte all'utenza (cittadini ed imprese). In particolare, sono in corso di realizzazione interventi per la gestione informatizzata dei documenti, per l'utilizzo della posta certificata, per l'interoperabilità con le reti delle altre amministrazioni, per l'acquisizione automatica delle dichiarazioni delle imprese (contributo, informativa economica di sistema, etc.) e delle segnalazioni degli utenti. Sono operative le procedure telematiche semplificate di accesso al Registro degli operatori di comunicazione (ROC), che consentono, tra l'altro, significativi risparmi in termini organizzativi e di eliminazione degli sprechi conseguenti al mantenimento di documenti in forma cartacea. Specifici progetti, inoltre, sono stati avviati per consentire l'accesso telematico ai *database* dell'Autorità da parte dei Co.re.com.; infine, un progetto di ristrutturazione complessiva del sito *web*, attraverso le competenze di *engineering* dell'Istituto poligrafico dello Stato, nonché di ridefinizione dei processi relativi alle modalità di pubblicazione degli atti dell'Autorità sono in via di definizione.

Figura 4.5. La struttura dell'Autorità

Fonte: Autorità

Le risorse umane e finanziarie

Il rafforzamento della struttura amministrativa è proseguito con il completamento delle attività di reclutamento di 17 nuovi dirigenti, a conclusione delle procedure di selezione interna e concorsuali indette con le delibera n. 627/07/CONS. Ai nuovi dirigenti, immessi in ruolo il 1° ottobre 2009, sono stati assegnati uffici di secondo livello, per lo più allocati presso la sede di Napoli.

Il 1° luglio 2009 sono stati invece assunti, con contratto di specializzazione triennale, 42 giovani laureati, all'esito di una apposita procedura selettiva, finalizzata a reclutare risorse di diversa formazione (giuridica, tecnica, economica, sociologica) da inserire nel tessuto operativo dell'Autorità, per avviare un processo di rinnovamento generazionale di cui l'Autorità potrà giovare negli anni a venire.

Inoltre, alla fine della scorsa estate, 44 giovani laureati hanno iniziato il loro periodo di praticantato presso gli uffici dell'Autorità. Ai giovani aspiranti era richiesto il diploma di laurea specialistica/magistrale con votazione non inferiore a 105/110 (o voto equivalente), di non avere un'età superiore ai 30 anni e di aver maturato esperienze di studio, di ricerca o di pratica professionale pertinenti alle attività istituzionali dell'Autorità.

Le procedure di stabilizzazione, disposte ai sensi dell'articolo 1, comma 519, della legge 27 dicembre 2006, n. 296 e dell'articolo 3, comma 90 e seguenti, della legge 24 dicembre 2007, n. 244, sono state svolte anche nel 2009 al maturare dei requisiti prescritti dalla legge da parte dei soggetti interessati.

Sono state infine reclutate, con contratto di lavoro a tempo indeterminato, 6 unità di personale della carriera esecutiva, selezionato ai sensi della legge 12 marzo 1999, n. 68 - Convenzione ex art. 11 della legge 12 marzo 1999, n. 68.

Con riguardo al tema della sicurezza, è in costante aggiornamento il piano delle attività previste dal Testo Unico sulla sicurezza sui luoghi di lavoro (decreto legislativo 81/08 e s.m.i.). In primo luogo, è stata realizzata la valutazione dei rischi degli immobili e sono stati redatti i Documenti di Valutazione dei Rischi e i Piani di Emergenza per le sedi di Napoli e di Roma.

È stato organizzato, in entrambe le sedi, il Servizio di Prevenzione e Protezione, il cui organigramma comprende i Responsabili del Servizio, i Preposti al controllo, nonché gli Addetti alle squadre di emergenza, composte da lavoratori designati alla prevenzione incendi e lotta antincendio, all'evacuazione e al primo soccorso.

È stato conseguentemente attuato il piano di formazione specifica - per le figure designate a specifici compiti quali i dirigenti/preposti e gli addetti all'emergenza - e di informazione di base per tutto il personale, così come previsto dalla normativa vigente. Il Servizio di Prevenzione e Protezione garantisce infine l'attività di Sorveglianza Sanitaria periodica per tutto il personale in servizio.

L'organico dell'Autorità

La pianta organica dell'Autorità, definita dalla delibera n. 350/07/CONS, adottata in applicazione dell'art. 1, comma 543, della legge 27 dicembre 2006, n. 296, è determinata per un totale di 419 unità (tabella 4.19).

Tabella 4.19. Autorità – Pianta organica

Dirigenti	43
Funzionari	226
Operativi	115
Esecutivi	35
Totale	419

Fonte: Autorità

Il personale in servizio al 15 aprile era pari a 348 unità. L'articolazione del personale in servizio, suddiviso nelle diverse qualifiche e tenuto conto delle differenti tipologie di rapporto di lavoro (ruolo, contratto a tempo determinato, comando), nonché delle previsioni contenute nell'art. 1, commi 18 e 19, della legge n. 249/97 e delle successive stabilite all'art. 3, comma 67 della legge n. 350/2003, è riportata nella successiva tabella 4.20.

Tabella 4.20. Autorità – Pianta organica

Qualifica	Ruolo	Contratto a tempo		Totale
		Comando/ Fuori ruolo da altre amm.ni	determinato	
Dirigenti	27	7	5	39
Funzionari	131	6	42	179
Operativi	95	5	4	104
Esecutivi	25	1		26
Totale	278	19	51	348

Fonte: Autorità

■ 4.3.2. Il Comitato etico

Il Consiglio dell'Autorità, ha adottato, sin dal 16 giugno 1998, il codice etico previsto dall'art. 1, comma 9, della legge 31 luglio 1997, n. 249, con l'intento di dettare i principi generali di lealtà, imparzialità, diligenza e correttezza personale, nonché alcune specifiche norme comportamentali e deontologiche, cui devono attenersi i dipendenti e i componenti dell'Autorità.

Tra i doveri previsti dal codice etico assumono particolare rilevanza quelli di imparzialità che impegnano i componenti e i dipendenti ad operare senza indulgere a trattamenti di favore, nonché ad assumere le proprie decisioni nella massima trasparenza.

Altro dovere di grande importanza è quello della riservatezza, che impegna i componenti e i dipendenti al rigoroso rispetto del segreto d'ufficio in merito alle attività istruttorie, ispettive e di indagine in corso presso gli organi dell'Autorità.

Alcune non meno importanti regole del codice etico riguardano il comportamento durante il lavoro e nella vita sociale, il divieto di accettare doni o altre utilità, il conflitto di interessi e il relativo obbligo di astensione, i rapporti con i mezzi di informazione e il divieto di attività collaterali.

Il Comitato etico è stato istituito al fine di dotare l'Autorità di un organo collegiale, composto da personalità di notoria indipendenza e autorevolezza morale il cui specifico mandato fosse quello di valutare la corretta applicazione delle norme del codice e di fornire valutazioni, suggerimenti e indicazioni di principio in materia di etica istituzionale. Il Comitato può formulare criteri e indirizzi per la soluzione di casi concreti oggetto di decisione del Consiglio. Il Comitato esercita le sue funzioni su richiesta del Consiglio o anche d'ufficio e qualora ravvisi gli estremi perché si inizi o meno il procedimento disciplinare a carico di dipendenti riferisce al Consiglio per le determinazioni di competenza.

Il Consiglio dell'Autorità, inoltre, su proposta del Presidente, può chiedere al Comitato di esprimere pareri in merito ai comportamenti dei suoi componenti.

Ai sensi dell'art. 11 del codice etico, i tre membri del Comitato vengono scelti dal Consiglio dell'Autorità, su proposta del Presidente tra persone di notoria indipendenza e autorevolezza morale. Il Comitato è composto dal Presidente emerito della Corte Costituzionale, Riccardo Chieppa, che lo presiede, dal Presidente emerito della Corte Costituzionale Franco Bile e dal Presidente aggiunto del Consiglio di Stato, Pasquale De Lise. I membri del Comitato restano in carica sino alla scadenza ordinaria del Consiglio dell'Autorità che li ha nominati.

Nell'anno oggetto della presente relazione, l'Autorità, ha ritenuto di dover procedere alla verifica dell'attualità ed efficacia del codice etico, e, pertanto, ha conferito incarico al Comitato di effettuare una accurata revisione delle norme in esso contenute e della loro rispondenza alla realtà che intendono disciplinare. Il Comitato ha recentemente completato i suoi lavori in tal senso ed ha proposto di apportare alcune modificazioni e integrazioni alle disposizioni dettate dal codice.

■ 4.3.3. Il sistema dei controlli

I regolamenti concernenti l'organizzazione e la gestione amministrativa e contabile dell'Autorità, prevedono due importanti organismi collegiali, la Commissione di garanzia, competente per le attività di controllo sulla regolarità amministrativa e contabile, e il Servizio del controllo interno, competente per le attività concernenti il controllo strategico.

La Commissione di garanzia, in base all'art. 42 del Regolamento concernente la gestione amministrativa e la contabilità dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, svolge una attività di vigilanza intesa ad assicurare il rispetto di leggi e regolamenti da parte della struttura amministrativa. Con questa finalità effettua il riscontro degli atti di gestione finanziaria e delle procedure contrattuali, nonché periodiche verifiche di cassa e bilancio. Esprime, inoltre, in una apposita relazione, il proprio parere sullo schema di bilancio di previsione e sul rendiconto annuale.

Particolare attenzione viene posta dalla Commissione nel verificare che le procedure di gestione siano regolari e che quanto esposto nelle scritture contabili concordi con i risultati del rendiconto annuale.

La Commissione svolge le sue funzioni in completa autonomia, seppure in spirito di collaborazione, nei confronti degli uffici dell'Autorità, e riferisce direttamente al Presidente e al Consiglio.

Dopo le modifiche al regolamento per la gestione amministrativa e la contabilità di cui alla delibera n. 637/09/CONS del 12 novembre 2009, i tre membri della Commissione vengono proposti dal Presidente e scelti dal Consiglio tra magistrati del Consiglio di Stato e della Corte dei Conti, della giurisdizione superiore ordinaria, tra dirigenti generali dello Stato, anche a riposo e tra revisori ufficiali dei conti iscritti al relativo albo da almeno dieci anni. La Commissione dura in carica per cinque anni a decorrere dalla delibera di nomina.

La Commissione, composta dal presidente Francesco Sernia, dal dott. Marcello Taddeucci e dalla cons. Germana Panzironi, ha svolto la sua attività sino al 28 ottobre 2009.

In data 19 novembre 2009 il Consiglio dell'Autorità, su proposta del Presidente Corrado Calabrò, ha nominato la nuova Commissione nelle persone del dott. Fulvio Balsamo, presidente onorario della Corte dei Conti, in qualità di presidente, del dott. Francesco Caringella, consigliere di Stato, e del dott. Mario Piovano, revisore ufficiale dei conti, in qualità di componenti.

Il Servizio del controllo interno svolge, ai sensi dell'art. 25 del regolamento di organizzazione e funzionamento, importanti compiti di verifica intesi ad accertare, in base ad una valutazione effettuata con metodi atti a comparare costi e rendimenti, la realizzazione degli obiettivi fissati dalla legge, dai regolamenti e dalle direttive dell'Autorità.

Il Servizio del controllo interno accerta che la gestione delle risorse pubbliche sia corretta ed economica, verifica l'imparzialità e il buon andamento dell'azione amministrativa degli uffici dell'Autorità. Effettua, inoltre, un'attività di monitoraggio degli atti di gestione al fine di indicare agli uffici le soluzioni più adatte al superamento degli eventuali elementi di criticità. A tal fine, gli uffici devono fornire informazioni o documenti, su richiesta del Servizio del controllo interno, in uno spirito di collaborazione e nel rispetto delle reciproche competenze.

Le analisi e le valutazioni del Servizio vengono raccolte in un rapporto che viene presentato al Consiglio dell'Autorità con cadenza semestrale. Possono essere formulati altresì pareri e rapporti relativi a periodi più brevi.

È il Consiglio dell'Autorità, su proposta del Presidente, che sceglie i membri del Servizio del controllo interno, il cui mandato è biennale e rinnovabile, tra esperti, esterni all'Autorità, in tecniche di valutazione e nel controllo di gestione.

Il Servizio del controllo interno risponde direttamente al Presidente e al Consiglio e i suoi membri sono il prof. Luciano Hinna, in qualità di Presidente, il cons. Raffaele De Lipsis e il cons. Massimo La Salvia, in qualità di componenti.

■ 4.3.4. Il bilancio

Il bilancio dell'anno 2009 dell'Autorità è stato caratterizzato da un lieve incremento delle entrate totali e da un significativo aumento delle uscite.

Le entrate totali, al netto delle partite di giro, sono risultate pari a circa 70,05 milioni di euro, mentre le spese totali ammontano a circa 71,45 milioni di euro, evidenziando conseguentemente un disavanzo di competenza pari a circa 1,4 milioni di euro.

Da un confronto delle suddette grandezze con quelle corrispondenti relative all'anno 2008, si è rilevato un aumento delle entrate del 5,89% (pari a circa 3,9 milioni di euro) a fronte di un incremento delle uscite del 14% (pari a circa 8,77 milioni di euro), anche in conseguenza dell'assunzione di nuove unità di personale.

Le due fonti principali di entrate dell'Autorità sono state:

1. Il contributo dello Stato di circa 2,4 milioni di euro, così come definito dalla legge del 22 dicembre 2008, n. 203 (legge finanziaria 2009), in applicazione dell'art. 6, lettera b) della legge 31 luglio 1997 n. 249. Tale contributo, che nell'anno 2008 risultava pari a circa 3,15 milioni di euro, ha pertanto presentato una riduzione di circa il 22.5%.

2. Nell'anno 2009 il contributo a carico degli operatori del settore delle comunicazioni è stato fissato, con delibera n. 693/08/CONS del 26/11/2008, pari all'1,45 per mille dei ricavi imponibili ed è risultato pari ad euro a circa 62,2 milioni di euro. Rispetto all'anno 2008 si evidenzia un incremento di circa 584.000 euro.

Nell'esercizio finanziario 2009 le uscite del bilancio dell'Autorità (al netto delle partite di giro) sono state caratterizzate da impegni di spesa pari a circa 71,45 milioni di euro pari al 94% degli stanziamenti definitivi, che erano stati fissati in 76,08 milioni di euro.

I pagamenti effettuati in conto competenza nell'anno 2009 (al netto delle partite di giro) sono risultati pari a 55,53 milioni di euro, ossia a circa il 78% delle somme impegnate.

Al fine di comprendere le dinamiche del bilancio appare necessario analizzare alcune voci di spesa:

a) spese di personale - I dipendenti alla data del 31 dicembre 2009 erano pari a 342 unità e ciò ha comportato una spesa per retribuzioni fisse del personale, comprensiva degli oneri riflessi e di Irap, di circa 39 milioni di euro, pari al 54% delle spese totali. Al 31 dicembre 2008, i dipendenti erano pari a 290 unità ed il relativo costo ammontava a circa 33 milioni di euro, pari al 53% delle spese complessive;

b) spese per la verifica della contabilità regolatoria e servizio universale - Tali spese rientrano tra gli obblighi relativi a compiti istituzionali dell'Autorità ed hanno determinato l'assunzione di impegni a bilancio per 1,7 milioni di euro;

c) spese per il monitoraggio delle trasmissioni radiofoniche e televisive, che hanno comportato oneri per circa 1,6 milioni di euro;

d) spese per le attività delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, che hanno determinato la registrazione di impegni per 1,2 milioni di euro, in virtù del nuovo Accordo quadro.

Relativamente al sistema dei controlli, la correttezza della gestione amministrativa e contabile è assicurata, ad integrazione dei sistemi interni di verifica, dalla Commissione di garanzia, prevista dall'articolo 42 del regolamento per la gestione amministrativa e la contabilità.

In particolare, ai sensi del comma 4 del succitato articolo 42, così come modificato ed integrato dalla delibera n. 374/05/CONS del 16 settembre 2005, la Commissione di garanzia, tra i propri compiti, assolve il riscontro degli atti della gestione finanziaria, svolge le verifiche di cassa e di bilancio ed esprime il parere sul bilancio di previsione, nonché sul rendiconto annuale, con particolare riguardo alla concordanza dei risultati esposti nel rendiconto stesso con le scritture contabili e alla regolarità delle procedure di gestione.

■ 4.3.5. I servizi di documentazione

Il centro di documentazione dell'Autorità cura la raccolta, lo studio e la divulgazione di materiali informativi e documenti scientifici, focalizzandosi sull'analisi degli scenari tecnologici, regolamentari e di mercato relativi alle comunicazioni elettroniche. L'attività svolta è, pertanto, funzionale al perseguimento degli obiettivi istituzionali dell'Autorità e garantisce una risposta esaustiva alle crescenti esigenze conoscitive e di aggiornamento, prioritariamente provenienti dall'utenza interna.

La biblioteca scientifica di cui si avvale il centro di documentazione è articolata in quattro macroaree tematiche – diritto, economia, sociologia e ingegneria delle comunicazioni – corrispondenti alle attività istituzionali e alle materie di interesse dell'Autorità ed è gestita dalla Direzione studi, ricerca e formazione attraverso l'impiego di risorse proprie a tal fine dedicate. Confermando un approccio ormai assestato, nel corso del 2009 si è andato ulteriormente consolidando un rapporto funzionale fra gli utenti (in particolare gli uffici dell'Autorità) e la biblioteca, ai quali quest'ultima fornisce informazioni bibliografiche, assicurando la circolazione dei documenti a supporto dei processi decisionali. Il fondo bibliotecario è costituito da documenti di pregio la cui fruizione è destinata agli utenti interni all'Autorità, nonché ad una qualificata utenza esterna proveniente dal mondo universitario e della ricerca. Al fine di rendere direttamente fruibile il patrimonio documentale, la biblioteca cura la gestione dei documenti necessari alle attività istruttorie e di ricerca, in modo tale da consentire un accesso unificato e veloce ad un vasto numero di risorse bibliografiche. Nel 2009, è stato avviato un processo finalizzato a consolidare le attività e i servizi già erogati volti all'aggiornamento scientifico specificamente a vantaggio degli utenti, in particolare connotando di maggiore

sistematicità la divulgazione selettiva delle informazioni che, in affiancamento ai tradizionali servizi erogati su richiesta, è apparsa rispondere efficacemente al costante e peculiare fabbisogno informativo dell'utenza.

In sintonia con le linee guida degli anni precedenti, la politica delle accessioni relativa all'anno 2009, modulata in funzione delle specifiche esigenze dell'utenza, è stata calibrata su una ponderazione fra documenti generali e settoriali che, in virtù della vocazione altamente specialistica della biblioteca, ne rappresenta un chiaro valore aggiunto, destinando l'80% circa delle risorse all'acquisizione di documenti di settore e il restante 20% circa a quelli di carattere generale. Il posseduto, che ammonta approssimativamente a 4.000 monografie e 150 riviste correnti sia italiane che internazionali, ha registrato nel corso dell'ultimo anno un incremento pari a circa il 10%. Il catalogo della biblioteca annovera differenti tipologie di documenti, funzionali ad una consultazione generale, come enciclopedie, commentari, dizionari e repertori, nonché ad analisi più di dettaglio, quali monografie e saggi, riviste di settore, *report* prodotti da centri di ricerca specializzati nel campo delle comunicazioni elettroniche e fonti statistiche.

Il centro di documentazione dispone di un catalogo informatizzato che, attraverso *software* dedicati, garantisce l'indicizzazione e l'accesso diretto dalla rete *Intranet* dell'Autorità al fondo bibliotecario, preventivamente acquisito, ordinato e catalogato sulla base di differenti indicatori, strumentali ad una ricerca completa e rapida dei documenti di interesse.

Allo stato attuale, è in atto un piano di potenziamento delle attività e dei servizi erogati che prevede anche un *upgrade* delle applicazioni *software* utilizzate, finalizzato ad una più agevole e diretta fruizione del patrimonio bibliotecario sia cartaceo che in formato elettronico. L'evoluzione che ha investito le modalità di accesso ai servizi editoriali, sostanziata nella crescita dell'informazione digitale e nella progressiva migrazione dal supporto ottico (cd-rom e DVD-rom) all'accesso *on-line* attraverso *web browsers*, ha evidenziato l'opportunità di prevedere tempestivamente un aggiornamento tecnologico dei servizi di documentazione, specificamente in merito alle banche dati. Più in generale, la scelta di intensificare l'erogazione dei servizi *on-line* è dettata dalla volontà di incrementare il livello di coordinamento e comunicazione fra la biblioteca e le altre Direzioni dell'Autorità, garantendo un aumento delle capacità informative e, contestualmente, assicurando un maggiore coinvolgimento dell'utenza interna, principale fruitrice del servizio, alla definizione delle priorità da attribuire ai servizi di supporto scientifico erogati dal Centro di documentazione.

Nell'ambito delle attività del centro di documentazione, nel corso del 2009 è continuato il progetto, avviato l'anno precedente, finalizzato alla creazione di un servizio di *datawarehousing*, il cui obiettivo è la costituzione di un osservatorio permanente dei mercati delle comunicazioni.