

L'Autorità: rapporti istituzionali  
e organizzazione





## 4.1. I rapporti istituzionali

### ■ 4.1.1. I rapporti internazionali

#### *Il ruolo dell'Autorità nel contesto internazionale*

Nel periodo di riferimento, la matrice regolamentare comunitaria e la fortissima incidenza delle dinamiche di mercato internazionali – da sempre tratti caratterizzanti la missione e l'operato dell'Autorità – hanno messo in evidenza un cambio di paradigma.

Sotto il profilo istituzionale, la riforma comunitaria del quadro regolamentare delle comunicazioni elettroniche del 2009 ha provveduto a formalizzare il profilo istituzionale multi-livello delle Autorità nazionali di regolamentazione, da più parti autorevolmente segnalato come tratto qualificante del settore.

Il potere di indirizzo e scrutinio della Commissione europea e la cooperazione regolamentare tra Autorità nazionali si sono infatti cristallizzati, ad opera della riforma del 2009, in un modello di *governance* settoriale particolarmente innovativo.

La nuova normativa comunitaria, pur in continuità con le linee portanti del quadro del 2002, innova in profondità il disegno istituzionale posto in essere dal legislatore europeo; in particolare, la creazione dell'Organismo europeo dei regolatori delle comunicazioni elettroniche (BEREC, secondo l'acronimo inglese di *Body of European Regulators for Electronic Communications*) ha fornito un riconoscimento istituzionale al potere consultivo collettivo dei regolatori nazionali nei confronti delle Istituzioni europee.

Per altro verso, le direttive di settore<sup>154</sup>, così come modificate nel 2009<sup>155</sup>, hanno introdotto nuovi strumenti per la promozione dell'armonizzazione regolamentare in Europa, ampliando tra l'altro i poteri di controllo della Commissione europea nei confronti dei regolatori nazionali. A tale proposito, si segnala come il termine per il recepimento dell'*acquis communautaire* settoriale sia intervenuto il 25 maggio 2011 e come gli Stati membri siano chiamati ad applicare le nuove disposizioni comunitarie a decorrere dal 26 maggio; il ritardo italiano nel processo di trasposizione, completato nel maggio 2012, ha comportato l'apertura di una procedura di infrazione da parte dell'esecutivo europeo (sulla quale, si rinvia alla ricostruzione dettagliata del quadro normativo di riferimento, di cui al capitolo 2.3).

Un'impostazione analoga, ancorché con un profilo istituzionale meno marcato, è stata seguita in ambito comunitario in materia di servizi postali (recentemente assegnati dal legislatore nazionale alla competenza dell'Autorità); in tale contesto, opera il Gruppo dei Regolatori Europei per i Servizi Postali - ERGP, istituito con decisione della Commissione europea<sup>156</sup>.

154 Si tratta delle seguenti direttive: direttiva 2002/19/CE (direttiva accesso); direttiva 2002/20/CE (direttiva autorizzazioni); direttiva 2002/21/CE (direttiva quadro); direttiva 2002/22/CE (direttiva servizio universale).

155 Le direttive sono state modificate dalla direttiva 2009/136/CE (recante modifica della direttiva 2002/22/CE, della direttiva 2002/58/CE e del regolamento (CE) n. 2006/2004) e dalla direttiva 2009/140/CE (recante modifica delle direttive 2002/21/CE, 2002/19/CE e 2002/20/CE).

156 Decisione 2010/C 217/07.

Una progressiva armonizzazione delle dinamiche regolamentari è ravvisabile, infine, anche nel comparto dell'audiovisivo, pur nel rispetto delle prerogative riconosciute ai singoli Stati membri dal vigente quadro normativo di settore. I recenti sviluppi relativi alle attività del Gruppo di alto livello dei regolatori testimoniano l'attenzione della Commissione verso un coordinamento delle analisi tecniche dei regolatori nazionali su temi di interesse comune.

In stretta connessione con gli sviluppi istituzionali in sede comunitaria, in direzione del potenziamento del mercato interno mediante l'introduzione di meccanismi di cooperazione regolamentare, occorre d'altro canto segnalare la naturale spinta armonizzatrice insita nelle dinamiche di mercato dei settori di competenza dell'Autorità; si pensi alle sfide regolamentari poste dai nuovi modelli di business realizzati da fornitori di contenuti ed applicazioni (i cd. *Over The Top*), in relazione ai tradizionali mercati delle comunicazioni elettroniche e dell'audiovisivo; all'esigenza di rafforzare gli strumenti di tutela dei consumatori, con particolare riguardo alle nuove problematiche di neutralità della rete; al contributo che i regolatori sono chiamati a fornire per il perseguimento degli obiettivi di promozione di investimenti in reti di accesso di nuova generazione fissati dall'Agenda digitale europea.

In coerenza con le dinamiche di mercato e istituzionali sopra descritte, l'Autorità ha riconosciuto una rilevanza sempre maggiore alla dimensione internazionale, e ha ulteriormente rafforzato il presidio qualificato di tutti i principali fora internazionali di settore. Una concreta testimonianza di tale impegno è fornita, tra l'altro, dai numerosi incarichi di coordinamento assegnati all'Autorità nei vari consessi internazionali: nel periodo in esame, l'Autorità ha assicurato, nella persona del Presidente Corrado Calabrò, la presidenza dello *Euro-Mediterranean Network of Regulators* (EMERG), e tuttora partecipa al Segretariato permanente della piattaforma; ricopre per la seconda volta l'incarico di presidenza del Gruppo per la politica dello spettro radio (RSPG); assicura la presidenza di vari gruppi di lavoro BEREC. Nel settore audiovisivo, l'Autorità detiene la vice-presidenza della *European Platform of Regulatory Authorities* (EPRA).

Infine, grazie all'ampia esperienza maturata nell'ambito dei progetti europei di gemellaggio, l'Autorità ha potuto continuare a garantire un'intensa partecipazione a vari progetti, risultando aggiudicataria di nuovi bandi, in consorzio con altre istituzioni europee.

### ***Le comunicazioni elettroniche***

Nel periodo di riferimento, il nuovo modello istituzionale comunitario di cooperazione regolamentare, costituito dal BEREC e dall'Ufficio di supporto (di seguito, l'Ufficio), ha completato il processo di *start up* ed è passato nella fase di operatività.

L'Ufficio ha conseguito la piena autonomia operativa nel settembre 2011; tale evento è stato celebrato nel corso di una solenne cerimonia, svoltasi nel mese di ottobre a Riga, alla presenza del Presidente e del Primo Ministro lettoni, del Commissario europeo per l'Agenda Digitale, Neelie Kroes, e del Presidente del BEREC per il 2011. In parallelo, sono proseguite le procedure per il reclutamento del personale.

Per quanto riguarda i compiti istituzionali del BEREC, il nuovo quadro regolamentare di riferimento ha innovato profondamente la natura e le modalità di cooperazione regolamentare, imponendo un salto di qualità nell'impegno collettivo profuso dai regolatori nazionali in seno al nuovo organismo.

In continuità con l'esperienza pregressa in ambito ERG, il BEREC ha innanzitutto sviluppato analisi e prodotto opinioni, posizioni comuni e rapporti sui nuclei tematici definiti dal Programma di lavoro annuale: nel periodo di riferimento, le riflessioni del BEREC si sono concentrate sui temi del *roaming* internazionale (in vista dell'adozione di un nuovo Regolamento comunitario), della tutela del consumatore (soprattutto alla luce delle emergenti questioni di neutralità della rete) e della regolamentazione delle reti di accesso di nuova generazione (NGAN). Con riferimento al primo dei temi citati, il BEREC ha svolto un'intensa attività sul fronte del monitoraggio e della raccolta dei dati relativi ai servizi di *roaming* mobile internazionale<sup>157</sup> e ha lavorato sulle proposte della Commissione concernenti il nuovo Regolamento di settore, approvando nell'agosto 2011 un documento di analisi tecnica dei contenuti dell'iniziativa legislativa<sup>158</sup>, ed elaborando un rapporto recante una valutazione aggiornata circa i costi associati alla fornitura dei servizi di *roaming* all'ingrosso<sup>159</sup>.

Nell'ambito della seconda area tematica, il BEREC ha, in primo luogo, approvato una serie di documenti di studio e di individuazione di buone prassi riguardanti il tema della neutralità della rete; si tratta delle Linee Guida sul ruolo degli obblighi di trasparenza al fine di assicurare la neutralità della rete<sup>160</sup> e del rapporto relativo agli obblighi di qualità del servizio a tutela di un uso neutrale della rete<sup>161</sup>, documento che fornisce un inquadramento della nuova norma di cui all'art. 22.3 della direttiva servizio universale; il BEREC sta continuando a lavorare su entrambi i temi in vista dell'adozione di Linee Guida sul tema delle procedure per l'eventuale imposizione di obblighi minimi di qualità del servizio da parte dei regolatori nazionali e del monitoraggio dell'attuazione delle Linee Guida del BEREC in tema di trasparenza e neutralità della rete.

Sempre con riguardo all'esplorazione degli strumenti di promozione del benessere del consumatore, il BEREC ha adottato un rapporto concernente le strategie per la promozione della banda larga<sup>162</sup> e continua a seguire le evoluzioni del dibattito in corso in sede comunitaria in tema di Servizio Universale.

Infine, sui temi della promozione degli investimenti in reti di accesso di nuova generazione, il BEREC – in continuità con il lavoro di analisi in tema di sviluppo e regolamentazione di reti NGA già svolto in passato – ha adottato un rapporto concernente l'implementazione della Raccomandazione della Commissione sull'accesso regolamentato alle reti NGA<sup>163</sup> e sta per approvare un rapporto relativo agli elementi da considerare nel quadro di una valutazione concorrenziale nei mercati dell'accesso, in presenza di accordi di co-investimento in reti NGA.

---

157 BEREC International Roaming Compliance Report, BoR (11) 22 final, Maggio 2011 e International Roaming BEREC Benchmark Data Report, January 2011-June 2011, BoR (11) 51, Ottobre 2011.

158 BEREC Analysis of the European Commission's Proposal for a Regulation on Roaming COM (2011) 402 of 6 July 2011, Agosto 2011.

159 BEREC Analysis of Wholesale Roaming Costs, BoR (12) 14, 23 Febbraio 2012.

160 BEREC Guidelines on Transparency in the scope of *Net neutrality*: Best practices and recommended approaches, BoR (11) 67 del Dicembre 2011.

161 A framework for Quality of Service in the scope of *Net neutrality*, BoR (11) 53 dell'8 Dicembre 2011.

162 BEREC Broadband Promotion Report, BoR (12) 13, del 23 Febbraio 2012.

163 BEREC Report on the Implementation of the NGA-Recommendation, BoR (11) 43, dell'ottobre 2011.

In relazione alla individuazione dei temi che potranno costituire oggetto dei prossimi Programmi di lavoro, si segnala che il BEREC ha adottato, nel febbraio 2012, una *Medium-Term Strategy*, finalizzata a individuare tematiche strategiche e possibili soluzioni per un rafforzamento della *governance*, al fine di aumentare l'efficacia operativa dell'Organismo in un'ottica temporale di medio-lungo periodo.

L'efficace implementazione della *Medium Term Strategy* potrà contribuire al successo dell'innovativa architettura istituzionale e potrà assumere rilievo anche nel quadro delle attività di valutazione, parallelamente svolte in seno alla Commissione, in ordine ai risultati conseguiti ed alle modalità operative poste in essere dal BEREC (i cui esiti sono attesi entro gennaio 2013).

Inoltre, come già menzionato, nel periodo considerato è intervenuto il termine per il recepimento nazionale delle nuove direttive europee; già prima dell'adozione dei provvedimenti nazionali di trasposizione, erano peraltro divenute esecutive, tra le altre, le norme di cui agli articoli 7 e 7 bis della direttiva Quadro<sup>164</sup>, così come modificata dalla direttiva 2009/140/CE, recanti sostanziali novità nel processo di definizione degli obblighi regolamentari a livello nazionale<sup>165</sup>.

In virtù della nuova disciplina regolamentare, il BEREC, a partire dal dicembre 2011, ha esercitato a pieno titolo il proprio ruolo consultivo nei confronti della Commissione europea e delle Autorità Nazionali di Regolamentazione, in relazione ai casi nei quali l'Esecutivo europeo ha ritenuto di sollevare seri dubbi circa la compatibilità dei provvedimenti proposti dai regolatori nazionali con il quadro regolamentare di settore e con gli obiettivi del mercato interno.

L'attività in questione rappresenta, in un'ottica di armonizzazione, il cuore delle competenze del BEREC, e si è presto rivelata particolarmente sfidante, in ragione del numero di casi aperti dalla Commissione europea e del conseguente impegno richiesto alle Autorità nazionali (le quali forniscono gli esperti per l'elaborazione delle Opinioni del BEREC) e all'Ufficio (il quale svolge funzioni di supporto in questo ambito).

In tale contesto, mette conto sottolineare il forte coinvolgimento dell'Autorità nei gruppi di lavoro tecnici istituiti al fine di elaborare le opinioni qualificate del BEREC in relazione ai casi di seri dubbi sollevati dalla Commissione; ad oggi l'Autorità detiene il record di partecipazione a tali gruppi da parte di propri esperti, che hanno attivamente contribuito alle attività di merito sovente in qualità di *rapporteur*.

Infine, in applicazione del nuovo ruolo consultivo riconosciuto dalla direttiva quadro, il BEREC ha provveduto a elaborare opinioni e documenti di posizione in merito a vari filoni di riforma o implementazione del quadro normativo di riferimento, tra i quali meritano una menzione la risposta ai questionari della Commissione in tema di contabilità dei costi<sup>166</sup> e di applicazione dell'obbligo di non-discriminazione di cui all'art. 10

---

164 Direttiva 2002/21/CE.

165 Si ricorda che, ai sensi delle nuove disposizioni, la Commissione europea ha acquisito il potere di sollevare seri dubbi anche in ordine alle proposte di obblighi regolamentari elaborate dai regolatori nazionali. Nell'ambito del complesso procedimento regolamentare, il BEREC è incaricato di fornire un'opinione alla Commissione (che è a sua volta tenuta a tenere l'opinione nella massima considerazione) in tutti i casi in cui quest'ultima esprima seri dubbi di compatibilità delle misure nazionali con l'*acquis communautaire* settoriale, sia ai sensi dell'art. 7 che dell'art. 7 bis della direttiva quadro.

166 *BEREC response to the Commission's Questionnaire on costing methodologies for key wholesale access prices in electronic communications*, BoR (11) 65, del 9 dicembre 2011.

della direttiva accesso e interconnessione<sup>167</sup> (entrambi in vista della elaborazione di rispettive Raccomandazioni della Commissione in materia); la raccolta di informazioni presso gli operatori nazionali circa le pratiche di gestione del traffico (ai sensi dell'art. 21.3 della direttiva servizio universale); i contributi forniti lungo tutto il percorso di revisione del Regolamento sul *roaming* internazionale<sup>168</sup>; l'opinione relativa alla Comunicazione della Commissione sul Servizio Universale<sup>169</sup>.

In tale contesto, l'Autorità ha continuato a svolgere un ruolo di primo piano, assicurando funzioni di coordinamento sia in relazione alle attività di consolidamento dell'architettura istituzionale e organizzativa del BEREC, sia in una serie di filoni d'attività di merito riguardanti lo sviluppo del Programma di lavoro e lo svolgimento del ruolo consultivo nei confronti delle istituzioni comunitarie.

In particolare l'Autorità, mediante la presidenza del gruppo di lavoro "Implementazione", ha coordinato le attività di messa a punto delle procedure necessarie a garantire la piena operatività del BEREC e dell'Ufficio; alla prova delle prime esperienze applicative, le procedure attuative degli articoli 7 e 7 bis della direttiva Quadro si sono dimostrate in grado di consentire al BEREC di svolgere con tempestività ed efficacia il proprio ruolo consultivo nel quadro del processo regolamentare europeo; tali procedure sono attualmente in corso di revisione e, con esse, il gruppo "Implementazione" sta valutando anche l'opportunità di apportare eventuali modifiche al Regolamento del Comitato dei Regolatori.

Nel periodo in esame l'Autorità ha inoltre assicurato funzioni di coordinamento del Gruppo BEREC "Contabilità regolatoria" (il quale ha giocato un ruolo fondamentale nell'ambito della recente iniziativa della Commissione sui costi dei servizi di accesso) e del Gruppo congiunto "BEREC-RSPG", le cui attività sono descritte di seguito.

L'impegno dell'Autorità si è inoltre concentrato su ulteriori linee di attività previste dal Programma di lavoro del BEREC per il 2011 e per il 2012.

In particolare, con il coordinamento dell'Autorità, è stato elaborato il rapporto del BEREC concernente i fattori di ordine giuridico e amministrativo che ostacolano la fornitura transfrontaliera di servizi di connettività *business*; il lavoro ha suscitato peraltro l'interesse della Commissione europea, la quale ha chiesto al BEREC di svolgere ulteriori approfondimenti.

L'Autorità ha svolto inoltre un ruolo di primo piano nell'ambito delle attività BEREC afferenti alla tematica dei mercati transnazionali, con particolare attenzione al tema dell'accessibilità *cross-border* delle risorse di numerazione in Europa.

Parallelamente al ruolo di coordinamento rivestito in alcuni Gruppi di lavoro, occorre inoltre ricordare che l'Autorità ha continuato a garantire, per tutto il periodo in esame, un costante presidio di tutti i Gruppi in cui si articola il BEREC, mediante l'attiva partecipazione da parte dei propri esperti a tutte le attività attinenti agli stessi.

167 *BEREC's answer to the Commission's Questionnaire on non-discrimination*, BoR (11) 64, del 9 dicembre 2011.

168 *Per il primo contributo del BEREC al processo di revisione, v. BEREC Response to the European Commission 'Public Consultation on a Review of the Functioning of Regulation (EC) No 544/2009 (the "Roaming Regulation")*'; per i successivi input forniti dal BEREC nel periodo in esame, v. note 157-159.

169 *BEREC Input and Opinion on Universal Service*, BoR (12) 25.

Il Gruppo per la politica dello spettro radio (RSPG, secondo l'acronimo inglese di *Radio Spectrum Policy Group*)<sup>170</sup>, ha come membri le Autorità nazionali competenti per la gestione dello spettro radio; in ragione della distribuzione nazionale di competenze, l'Autorità affianca il Ministero dello sviluppo economico – Dipartimento Comunicazioni – nella delegazione italiana presso l'RSPG.

L'RSPG ha il compito di fornire consulenza strategica alla Commissione europea, al Parlamento europeo e al Consiglio UE su questioni di politica dello spettro radio e sul coordinamento europeo delle misure attuative. I pareri e i rapporti dell'RSPG sono adottati a fronte di richieste specifiche da parte delle istituzioni europee, ovvero in quanto specificamente previsti dal Programma di lavoro annuale.

Alla fine del 2011, l'Autorità è stata designata alla presidenza del Gruppo per il biennio 2012-2013; tale rilevante incarico è stato assegnato all'Autorità per la seconda volta, facendo seguito al precedente mandato di presidenza del 2010, a testimonianza del prestigio internazionale di cui l'Autorità gode sui temi della gestione dello spettro radio.

Nel periodo considerato dalla presente relazione, l'RSPG si è occupato di temi di rilevanza strategica in materia di spettro radio mediante una serie di pareri e rapporti; tra essi, si segnalano il rapporto sulla condivisione dello spettro e delle infrastrutture nelle reti mobili e *wireless* (in cooperazione con il BEREC); il parere sulla "review" dell'uso dello spettro (ai sensi della Decisione del Parlamento e del Consiglio europei sul programma politico dello spettro); il rapporto sull'uso collettivo dello spettro ed altre modalità di condivisione; il rapporto sul miglioramento della copertura a larga banda; il rapporto sul valore economico e sociale dello spettro (anch'esso in cooperazione con il BEREC); il parere sul processo di assistenza comunitaria nelle negoziazioni fra Paesi membri e tra questi ultimi e Paesi extracomunitari in materia di coordinamento internazionale.

Una particolare menzione merita il parere sul processo di assistenza comunitaria per i Paesi che presentano eventuali problemi di coordinamento sia con Paesi non EU che con Paesi Membri. Tale meccanismo può diventare strategico per favorire accordi transfrontalieri, ad esempio nelle bande televisive, miranti ad ottenere mutui benefici rispetto ad una applicazione standard degli accordi internazionali, e quindi per promuovere l'uso sempre più efficiente dello spettro e lo sviluppo delle nuove tecnologie.

Il Gruppo ha inoltre approvato, dopo una consultazione pubblica europea, il Programma di lavoro per il biennio 2012-2013. Il Programma innova rispetto al passato, in quanto individua i macro-temi di riferimento e demanda a specifici documenti di progetto il dettaglio delle attività e la pianificazione temporale nelle varie macro-aree. Tale meccanismo mira ad aumentare la flessibilità operativa del Gruppo, consentendo di modificare le priorità o il focus delle attività in corso d'opera.

Oltre ad aver gestito le attività connesse agli incarichi di vice-presidenza (fino alla fine del 2011) e di presidenza (dall'inizio del 2012), l'Autorità ha partecipato attivamente a tutti i Gruppi di lavoro costituiti per la realizzazione del Programma, contribuendo alla predisposizione dei testi e coordinando la definizione della posizione nazionale con il Ministero dello sviluppo economico.

---

170 Istituito dalla Decisione della Commissione n. 2002/622/EC, emendata dalla Decisione n. 2009/978/EC.



Tra le attività internazionali svolte dall'Autorità nel settore delle comunicazioni elettroniche, una particolare menzione spetta inoltre all'impegno profuso in seno all'*Euro-Mediterranean Network of Regulators* (EMERG), piattaforma di cooperazione tra le Autorità di regolamentazione dei Paesi che si affacciano sul Mediterraneo.

Costituito sotto gli auspici della Commissione europea, l'EMERG promuove un approccio coordinato ai principali temi regolamentari di settore (tenendo in particolare considerazione i principi del modello regolamentare comunitario), mediante scambi di informazioni e forme di assistenza bilaterale tra regolatori.

L'Autorità è stata, da sempre, fortemente impegnata nella promozione di progetti di collaborazione regolamentare nell'area mediterranea ed è stata tra i promotori della costituzione, nel 2008, dell'EMERG. A concreta riprova di tale impegno, il Presidente Calabrò ne ha assunto la presidenza per l'anno 2011, in una fase di cruciale importanza per le prospettive istituzionali e organizzative della piattaforma.

In occasione della riunione plenaria tenutasi a Roma il 28 gennaio 2011, all'approssimarsi del termine del programma comunitario di finanziamento NATP 3 (*New approaches to telecommunications 3*), l'EMERG ha dato mandato all'Autorità di prendere contatti con la Commissione europea per verificare la possibilità e le condizioni per una eventuale estensione del finanziamento comunitario e, in parallelo, di elaborare proposte organizzative in grado di assicurare l'operatività della piattaforma, anche attraverso un maggiore impegno gestionale da parte dei suoi membri.

In ossequio al mandato ricevuto e operando in stretto coordinamento con i partner della piattaforma e gli uffici della Commissione, l'Autorità ha quindi predisposto una bozza di piano strategico e di statuto recanti, rispettivamente, la definizione degli obiettivi dell'EMERG sia per il breve che per il medio termine e un nuovo disegno organizzativo interno, nell'ambito del quale si segnala la creazione di un Segretariato permanente, costituito da rappresentanti delle Autorità e incaricato di fornire supporto organizzativo alla presidenza di turno. L'obiettivo delle proposte messe a punto dall'Autorità è di rafforzare l'efficacia operativa della piattaforma mediante la promozione di una più stretta collaborazione tra i membri e, allo stesso tempo, sollecitare un ulteriore supporto finanziario da parte della Commissione Europea. Tanto lo statuto quanto il documento strategico sono stati approvati dall'Assemblea plenaria tenutasi a Cairo nel gennaio 2012, nel corso della quale l'AGCOM è stata anche nominata membro del Segretariato permanente dell'EMERG.

Sono inoltre proseguite la collaborazione nell'ambito della piattaforma dei regolatori del Centro-Sud America – REGULATEL (di cui l'Autorità è membro osservatore), nonché la partecipazione attiva al gruppo di lavoro dell'OCSE sulle politiche per le infrastrutture e i servizi di comunicazioni (CISP), in coordinamento con le Amministrazioni nazionali competenti.

Come ogni anno, l'Autorità ha assicurato la propria partecipazione alla delegazione nazionale presso il Comitato per le Comunicazioni (CoCom), incaricato di fornire assistenza alla Commissione europea nell'esercizio dei propri poteri esecutivi.

Nel periodo di riferimento, tra i principali temi discussi, si segnalano l'ambito ed il finanziamento del Servizio Universale (in relazione al quale la Commissione ha presentato una bozza di Raccomandazione, finalizzata a fornire chiarimenti interpretativi circa la possibilità di includere i servizi a banda larga nell'alveo del servizio universale); le modalità applicative dei nuovi strumenti normativi introdotti dalla riforma del 2009 al fine di impedire il degrado del servizio e la limitazione, ovvero il rallentamento del traffico di rete da parte degli operatori (sul tema, è attualmente

all'esame del Comitato la procedura di notifica alla Commissione delle misure che le Autorità nazionali sono abilitate ad adottare ai sensi dell'art. 22.3 della direttiva servizio universale); i criteri per l'attivazione di nuove numerazioni in decade "116"; lo stato di attuazione del numero unico di emergenza 112 nell'UE e le problematiche connesse.

Il CoCom ha proseguito inoltre nelle attività di raccolta dati sul livello di penetrazione dei servizi a banda larga in Europa, la ricognizione periodica sulle notifiche di misure regolamentari nazionali effettuate dalle Autorità competenti e il monitoraggio circa lo stato di recepimento nei singoli Stati membri del nuovo quadro legislativo europeo di settore.

L'Autorità ha continuato ad assicurare la partecipazione ai lavori del Comitato Radio Spettro (RSC)<sup>171</sup>, incaricato della definizione di misure di implementazione tecnica in materia di radio spettro. Le responsabilità dell'RSC sono state recentemente ampliate ad opera della direttiva 2009/140/EC e, successivamente, sulla base del primo programma pluriennale di politica dello spettro radio, approvato con Decisione del Parlamento e Consiglio europei del 14 marzo 2012 n. 243/2012/UE.

In ragione del menzionato riparto nazionale di competenze, per l'Italia partecipano al Comitato l'Autorità e il Ministero dello Sviluppo Economico – Dipartimento Comunicazioni.

Le principali questioni trattate dal Comitato nel periodo di riferimento hanno riguardato, tra l'altro, l'aggiornamento annuale della Decisione quadro in materia di armonizzazione dell'uso dello spettro per apparati radio a corto raggio SRD (*Short Range Device*); la revisione della regolamentazione per l'uso delle bande per sistemi SRR (*Short Range Radar*) a bordo degli autoveicoli; l'avvio delle attività per la revisione della Decisione circa l'uso della banda 169 MHz per sistemi a corto raggio; l'avvio della revisione della normativa tecnica ai fini dell'introduzione della neutralità tecnologica nelle bande UMTS a 2100 MHz. Sono stati inoltre previsti l'aggiornamento delle regole di procedura che presiedono al funzionamento del Comitato stesso – in linea con le modifiche del Trattato – e l'avvio della discussione circa la prossima introduzione dello *Spectrum Inventory*, come previsto dal nuovo programma politico dell'Unione.

Sempre in materia di radio-spettro, l'Autorità ha affiancato i Ministeri dello sviluppo economico e della difesa nella delegazione italiana alla Conferenza Mondiale delle Radiocomunicazioni (WRC-12) dell'ITU (Unione internazionale delle telecomunicazioni, organizzazione specializzata dell'ONU in materia di comunicazioni elettroniche), tenutasi a Ginevra dal 23 gennaio al 17 febbraio 2012 e finalizzata all'aggiornamento del Regolamento internazionale delle radiocomunicazioni.

Uno degli argomenti di maggiore interesse affrontati nella WRC-12 ha riguardato gli impieghi dello spettro per i servizi mobili terrestri, e in particolare per le esigenze future delle tecnologie della famiglia IMT (*International Mobile Telecommunication*), all'interno della quale rientra l'LTE (*Long Term Evolution*). Nell'ambito delle risoluzioni finali adottate, le posizioni comuni europee e con esse la posizione italiana, sono state ampiamente soddisfatte.

---

171 Istituito dalla decisione n. 676/2002/CE.

### **L'audiovisivo**

Nel periodo di riferimento, il processo di recepimento nazionale della direttiva sui servizi di media audiovisivi (SMAV) è stato pressoché completato e il dibattito a livello comunitario si è concentrato sulle problematiche di tipo applicativo. A tal riguardo, la Commissione europea ha avviato contatti con gli Stati membri, al fine di fugare possibili punti di contrasto tra le disposizioni nazionali e quelle comunitarie.

Di tali aspetti si è discusso approfonditamente nel corso delle riunioni del Comitato di contatto, istituito presso la Commissione dalla medesima direttiva, al quale l'Autorità ha continuato a partecipare insieme al Ministero dello sviluppo economico.

In particolare, la riunione del 24 maggio 2011 si è focalizzata su alcuni aspetti rivelatisi particolarmente problematici in fase di recepimento, quali l'applicazione dei criteri per l'individuazione della giurisdizione competente; le norme di contrasto all'incitamento all'odio; la disciplina dell'inserimento di prodotti e le norme in materia di tutela dei minori. In vista del primo rapporto sull'applicazione della direttiva SMAV, le singole delegazioni sono state anche coinvolte in un dettagliato processo ricognitivo sui diversi ambiti regolamentati.

Nella successiva riunione del 23 novembre 2011 la Commissione ha dato conto del possibile avvio di procedure di infrazione nei confronti di un certo numero di Stati membri, passando in rassegna gli ambiti che hanno dato evidenza di maggiori criticità. Nel corso di tale riunione, il Comitato ha anche espresso parere positivo sulla lista degli eventi di maggiore rilevanza sociale, approvata dall'Autorità con delibera n. 425/11/CONS e trasmessa per notifica secondo le procedure stabilite dalla medesima direttiva. A seguito di tale parere positivo, la Commissione ha quindi approvato la lista con separata decisione (sulla quali si veda il paragrafo 3.2.2.8.).

Sempre a livello comunitario, ha continuato a riunirsi il Gruppo di alto livello dei regolatori che, nella riunione del 15 novembre 2011, ha affrontato le problematiche regolamentari connesse alla *connected/hybrid TV* (in vista della costituzione di un apposito Gruppo di lavoro) ed esaminato i risultati degli studi commissionati dalla Commissione europea in materia di indipendenza delle Autorità di regolazione (INDIREG) e di promozione della produzione europea nel quadro delineato dalla nuova direttiva. In tale occasione, si è anche discusso di una prossima revisione della Comunicazione interpretativa sulla pubblicità, adottata dalla Commissione nel 2004, che non appare più pienamente in linea con le nuove previsioni in materia di comunicazioni commerciali.

Il 15 febbraio 2012 si è tenuta la riunione di insediamento del Gruppo di lavoro sulla *connected tv*, in seno al Gruppo di alto livello dei regolatori. In tale sede si è discusso degli aspetti economici e tecnologici connessi ai principi del mercato interno e dei profili legati alla tutela dei consumatori dei servizi offerti dagli operatori *cd. over-the-top*.

L'Autorità ha, inoltre, continuato a svolgere un ruolo attivo nell'ambito dell'EPRA, la piattaforma europea dei regolatori dell'audiovisivo, di cui continua a detenere la vice-presidenza. In linea con quanto stabilito nel Programma di lavoro per il 2011, nelle due riunioni plenarie tenutesi a Ohrid, dal 25 al 27 maggio 2011, e Bruxelles, dal 5 al 7 ottobre 2011, sono stati approfonditi due filoni di indagine, rispettivamente in tema di aspetti regolamentari connessi alla diffusione di contenuti audiovisivi su nuovi media e di implicazioni che la nuova direttiva è suscettibile di avere sull'attività dei regolatori.

In ordine al primo tema, la riunione di Ohrid è stata dedicata all'individuazione dei servizi che rientrano nel campo di applicazione della direttiva SMAV, mentre quella di Bruxelles ai criteri relativi all'individuazione della giurisdizione competente nel contesto dei servizi a richiesta. Per quanto riguarda il secondo, a Ohrid sono stati approfonditi gli aspetti relativi all'indipendenza e alla *governance* delle Autorità, mentre la riunione di Bruxelles è stata dedicata alle attività di monitoraggio. Nel corso di entrambe le riunioni si sono tenuti gli incontri del gruppo di lavoro sul *product placement*; inoltre, come tematiche specifiche di approfondimento, sono state affrontate a Ohrid la radio digitale e il dividendo digitale e a Bruxelles la televisione digitale e la tutela dei minori.

È proseguita la partecipazione dell'Autorità ai lavori del *ReseauMed - Réseau des instances de régulation méditerranéennes*. Il 24 e 25 novembre 2011 l'Autorità maltese di regolamentazione del settore audiovisivo ha ospitato a La Valletta la 13esima riunione della piattaforma. Tra i temi centrali della sessione, si segnala la discussione sul ruolo strategico della cooperazione in materia di regolamentazione dei servizi di media audiovisivi nello scenario politico-economico dell'area nord africana. In tale contesto, è emerso come il compito del MNRA, nell'attuale situazione di instabilità dell'area, possa essere quello di contribuire al potenziamento delle istituzioni democratiche, attraverso la promozione dei valori comuni ed il consolidamento istituzionale delle Autorità di settore.

Un risultato estremamente significativo della riunione è stato rappresentato dall'adozione di una Dichiarazione sui *reality shows*. Sulla scorta della Dichiarazione sui contenuti audiovisivi adottata a Reggio Calabria nel 2008, sotto la presidenza dell'AGCOM, le Autorità partecipanti hanno sancito il proprio impegno ad avviare un dialogo con operatori ed utenti circa gli strumenti di tutela attivabili in favore delle fasce di pubblico più deboli, a garanzia del rispetto della dignità umana all'interno dei *reality shows*. Nell'ambito delle iniziative promosse dalla presidenza maltese per il miglioramento della comunicazione tra i membri del *Reseau*, l'Autorità ha partecipato ai progetti di aggiornamento del sito web e alla creazione della newsletter online.

Dall'autunno 2011, l'Autorità partecipa infine, in qualità di *strategic partner*, al progetto SEE Digi-TV, finanziato dalla Commissione europea e volto a stabilire una piattaforma transnazionale di regolatori, al fine di rendere più efficace e coordinata la digitalizzazione del settore radiotelevisivo nell'area dell'Europa centro-meridionale (SEE) e dei Balcani occidentali.

### ***Il settore postale***

Con la direttiva 2008/6/CE, il legislatore europeo ha completato la riforma comunitaria dei servizi postali iniziata nei primi anni novanta ed ha avviato definitivamente i relativi mercati ad un regime concorrenziale.

In attuazione della predetta direttiva, il legislatore italiano ha dapprima istituito<sup>172</sup> l'Agenzia nazionale di regolamentazione del settore postale; successivamente, con il c.d. "Decreto Salva Italia"<sup>173</sup>, le competenze di tale Agenzia sono state trasferite all'Au-

---

172 Decreto n. 58/2011 pubblicato nella Gazzetta Ufficiale del 29 aprile 2011.

173 D.lgs 6 dicembre 2011 n. 201 "Disposizioni urgenti per la crescita, l'equità e il consolidamento dei conti pubblici", convertito in legge il successivo 22 dicembre (l. n. 214/2011).

torità per le garanzie nelle comunicazioni. L'opportunità del conferimento all'Autorità delle competenze di regolamentazione e vigilanza nei mercati postali era stata evidenziata dal Presidente Calabrò nell'ambito della Segnalazione a Governo e Parlamento del 19 febbraio 2010, anche in considerazione dell'opportunità di assicurare un disegno istituzionale coerente con l'assetto prevalente in ambito europeo (per un'ampia trattazione relativa alla disciplina del settore postale in Italia, v. cap. 3.3).

Come sopra menzionato, i processi di armonizzazione e di costituzione di meccanismi comunitari di raccordo istituzionale tra regolatori di settore investono anche il mercato dei servizi postali; in tale ambito, nell'ottica del potenziamento del mercato interno dei relativi servizi, la Commissione europea ha istituito nel 2010 il Gruppo dei Regolatori Europei per i Servizi Postali (ERGP).

L'Autorità, a valle dell'assegnazione delle nuove competenze, ha immediatamente notificato all'ERGP la propria adesione al Programma di lavoro per l'anno 2012, assicurando nel contempo la propria attiva partecipazione ai gruppi di lavoro nei quali l'ERGP si articola (contabilità regolatoria, calcolo del costo netto del Servizio Universale, soddisfazione degli utenti, prodotti transfrontalieri, condizioni di accesso all'ingrosso), ai fini della diffusione di modelli regolamentari comuni.

### ***I rapporti bilaterali e i progetti di gemellaggio***

Nel corso dell'anno di riferimento, l'Autorità ha partecipato a vari progetti di gemellaggio amministrativo promossi dalla Commissione europea<sup>174</sup>.

Nell'aprile 2011 si è concluso il progetto di gemellaggio a favore dell'Autorità egiziana (NTRA) che, avviato nell'ottobre 2008, ha visto AGCOM cooperare con il regolatore tedesco (BNetzA). Il progetto, che avrebbe dovuto durare 24 mesi (giungendo al termine nel novembre 2010), ha avuto una estensione di 120 giorni per consentire lo sviluppo di alcuni temi originariamente non previsti nel contratto (tra cui, dividendo digitale, *Type approval* e MVNO), ed è poi stato sospeso a causa dei rivolgimenti socio-politici dei mesi di gennaio-marzo 2011 in Egitto.

I risultati raggiunti dal progetto hanno consentito alla NTRA di portare a termine la prima *market analysis* del settore delle telecomunicazioni egiziano, di disegnare una *road map* per la transizione dal regime delle licenze a quello autorizzatorio, di applicare i primi modelli di costo per lo *shared access* ed il *bitstream*, nonché di predisporre i regolamenti per una più efficace tutela dei consumatori, per una attività sanzionatoria trasparente e per il reperimento di informazioni dagli operatori. Come lo stesso Presidente della NTRA ha dichiarato nella conferenza conclusiva, il regolatore egiziano ha adesso a disposizione un vasto numero di strumenti per assicurare in futuro la regolamentazione della concorrenza nel settore della telefonia mobile e la promozione della tutela del consumatore e delle associazioni di categoria.

Nel periodo in esame, sono inoltre proseguite le attività relative al progetto di gemellaggio iniziato in data 26 febbraio 2011 con il Ministero delle comunicazioni israeliano, cui l'Autorità partecipa quale membro di un consorzio costituito anche dal regio-

---

<sup>174</sup> I gemellaggi amministrativi, o *Institutional Twinning*, sono strumenti adottati dalla Commissione europea a partire dalla fine degli anni '90 per promuovere l'armonizzazione, da parte delle istituzioni degli Stati beneficiari, della normativa e delle *best practices* degli Stati Membri aggiudicatari dei progetti.

latore spagnolo (CMT), sotto la guida del regolatore tedesco (BNetzA). Il progetto è destinato a concludersi nel giugno del 2012 e si propone di fornire un supporto specifico al Ministero israeliano nella prevista fase di revisione del quadro regolamentare di settore, per un ulteriore adattamento di quest'ultimo all'*acquis communautaire* settoriale, con particolare riferimento alla regolamentazione ed alla promozione della concorrenza nei mercati all'ingrosso. Le aree specifiche su cui si è concentrata l'attività dell'Autorità riguardano primariamente la regolazione dei mercati *wholesale* – con particolare attenzione all'accesso alle NGN-, l'attività risolutiva di controversie e la tutela dei consumatori, nonché la predisposizione di un sistema di *data collection* che consentirà al Ministero israeliano di raccogliere ad intervalli predeterminati dagli operatori i dati necessari per monitorare gli sviluppi del mercato e svolgere una più efficace attività regolamentare.

In ultimo, alla fine del 2011 ha preso avvio il gemellaggio con la *Telecommunications Regulatory Commission* (TRC) della Giordania, della durata prevista di 21 mesi e del valore di 1,4 milioni di euro. AGCOM partecipa ad un consorzio costituito da varie istituzioni pubbliche francesi (tra cui si segnalano i regolatori dell'audiovisivo CSA e delle telecomunicazioni ARCEP) ed il regolatore spagnolo CMT.

L'obiettivo strategico del progetto è di allineare il quadro normativo e regolamentare giordano a quello dell'Unione Europea, contribuendo in tal modo alla crescita in senso concorrenziale dei mercati delle comunicazioni elettroniche, all'indipendenza della TRC ed al pieno sviluppo delle capacità operative di quest'ultima. Le aree specifiche su cui dovrebbe concentrarsi il rapporto di collaborazione vertono su cinque componenti: definizione di un approccio regolamentare allo sviluppo di reti di nuova generazione; implementazione di rimedi specifici e revisione della regolamentazione esistente; pianificazione e gestione delle frequenze in vista del processo di digitalizzazione, relativo quadro di attribuzione dei titoli abilitativi e modalità di impiego del dividendo digitale; promozione di un regime regolamentare compatibile con il quadro comunitario recentemente modificato (compreso un focus sui servizi convergenti e sulla regolamentazione dei contenuti audiovisivi); autenticazione e firma elettronica. L'Autorità partecipa a tutte le componenti ed ha la responsabilità di coordinamento della quarta componente.

Al momento della redazione del presente rapporto, il progetto è in fase di *start up*: dopo la fase di "*Initial assessment*", nella quale i partner europei hanno raccolto documenti e normativa relativi al settore delle comunicazioni elettroniche in Giordania, AGCOM ha già avviato l'analisi del regime concessorio in uso nel Paese, con l'obiettivo di predisporre una *road map* per l'approssimazione al regime di autorizzazioni generali adottato dalla UE, e ha completato la prima fase dell'analisi relativa all'indipendenza del regolatore giordano, tema destinato ad acquistare grande rilevanza in vista dell'attesa modifica della legge sulle comunicazioni giordana).

Sulla base della proficua esperienza maturata, nel febbraio 2012 l'Autorità ha provveduto al rinnovo fino al 2015 dell'accordo bilaterale di collaborazione con il regolatore delle comunicazioni elettroniche del Marocco – ANRT – ed ha stabilito contatti in vista di un primo incontro tecnico da tenersi nel secondo semestre del 2012 sui seguenti temi: condivisione delle infrastrutture; sviluppo della tecnologia LTE; rinnovo dell'accordo di collaborazione; transizione al digitale terrestre; cloud computing e roaming internazionale.

Nel periodo di riferimento, inoltre, l'Autorità ha ospitato i seguenti incontri bilaterali:

a) incontro con la *Independent Media Commission* del Kosovo (IMC); organizzato dalla Missione OSCE a Pristina, ha avuto luogo nel novembre 2011 e si è focalizzato su alcuni temi afferenti alla regolamentazione dei contenuti audiovisivi; tra questi, il *copyright*, la digitalizzazione del settore audiovisivo, la pianificazione e la gestione delle frequenze nonché il rilascio dei relativi diritti d'uso, l'implementazione della direttiva AVMS ed il monitoraggio delle trasmissioni televisive;

b) visita dell'*Information and Communication Technologies Authority* della Turchia; finanziata con fondi del programma TAIEX dell'Unione Europea, è avvenuta dal 30 novembre al 2 dicembre 2011 ed ha visto gli esperti delle due autorità scambiarsi opinioni sull'evoluzione e la regolamentazione dei mercati delle comunicazioni elettroniche; in particolare, gli incontri hanno riguardato la disciplina dei mercati dell'accesso alle reti fisse, dei mercati dell'interconnessione, dei mercati NGAN, dei servizi di interconnessione VOIP, della *number portability* e delle migrazioni dei consumatori tra gli operatori, della *net neutrality*;

c) visita di una delegazione del regolatore coreano; svoltasi nel febbraio 2012, ha riguardato la regolamentazione italiana del processo di *mobile number portability*;

d) visita di una delegazione del regolatore libanese; tenutasi nel novembre 2011, si è incentrata sui provvedimenti regolamentari adottati dall'Autorità in tema di accesso e interconnessione;

e) visita di una delegazione dell'Autorità indonesiana, nel settembre 2011; ha riguardato la disciplina italiana e le competenze dell'Autorità in tema di regolamentazione delle numerazioni e dei servizi a sovrapprezzo.

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

Nel corso del periodo di riferimento, è continuata l'attività di collaborazione dell'Autorità con altre istituzioni nazionali, nell'ambito delle rispettive competenze e in ossequio al principio di leale cooperazione che ispira i rapporti istituzionali.

##### *I rapporti con il Governo e il Parlamento*

Nel corso del 2011, e nei primi mesi del 2012, l'interlocuzione con gli organi costituzionali ha avuto regolare svolgimento e ha riguardato temi di preminente interesse per il settore delle comunicazioni e per lo sviluppo del Paese.

In occasione della presentazione dello schema di decreto legislativo recante attuazione della direttiva sui servizi postali 2008/6/CE, l'audizione del Presidente Calabrò del 25 gennaio 2011 segnalava alcune criticità in relazione alle scelte organizzative e funzionali, che hanno successivamente incontrato il favore del Governo con il cosiddetto "decreto salva Italia" (D.L. 6 dicembre 2011, n. 201).

Inoltre, si menzionano, tra le diverse occasioni di confronto avute nel periodo di riferimento, le due audizioni parlamentari del Presidente in materia di diritto d'autore, volte ad illustrare le scelte operate dall'Autorità a seguito della pubblicazione di proposte di intervento e allo svolgimento di consultazioni pubbliche (più diffusamente trattate al par. 3.2.2.9).

In diverse circostanze, l'Autorità ha altresì esercitato il potere di segnalazione ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera c) della legge 249 del 1997, al fine di sollecitare il Governo e Parlamento circa l'adozione di misure e interventi considerati necessari per sostenere la crescita e l'occupazione nei mercati delle comunicazioni. È il caso della "Segnalazione in tema di liberalizzazioni e crescita: un'agenda digitale per l'Italia", presentata al Governo e al Parlamento nel gennaio 2012, nella quale si proponeva l'adozione di un'agenda digitale per l'Italia in grado di governare la modernizzazione del Paese instradandola sulle reti e i servizi di nuova generazione. Nella segnalazione si auspicava all'adozione documento programmatico e operativo che, attraverso precise politiche e adeguati strumenti, indicasse una *road map* per raggiungere gli obiettivi dell'Agenda digitale comunitaria. A tal fine, l'Autorità aveva altresì proposto l'istituzione di una cabina di regia gestita dal Ministro dello sviluppo economico che coordini e renda trasparente l'azione dei vari attori coinvolti (Governo, Regioni, Enti locali, Autorità). Le proposte dell'Autorità hanno in parte avuto seguito. La Cabina di Regia per l'Agenda Digitale Italiana (ADI) è stata istituita il primo marzo con decreto del Ministro dello sviluppo economico di concerto con il Ministro per la pubblica amministrazione e la semplificazione, il Ministro per la coesione territoriale, il Ministro dell'istruzione, dell'università e della ricerca e il Ministro dell'economia e delle finanze e il sottosegretario alla Presidenza del Consiglio dei ministri.

Il potere di segnalazione è stato, peraltro, esercitato in relazione a una varietà di temi. Nel febbraio 2011, la "Segnalazione al Governo e al Parlamento circa il recepimento delle nuove direttive comunitarie afferenti al settore delle comunicazioni elettroniche", formulava osservazioni in merito alla tempistica dell'iter di recepimento e al ruolo dell'Autorità. Nel settembre 2011, infine, la "Segnalazione al Governo e al Parlamento circa la non estendibilità della cd. Robin tax alle società operanti nel settore delle telecomunicazioni e le misure per la crescita che possono scaturire dal settore" ha affrontato le questioni di compatibilità con il quadro normativo europeo delle comunicazioni elettroniche di alcune misure proposte decreto-legge n. 138 del 3 agosto 2011.

### ***Gli atti di sindacato ispettivo***

Sono stati prontamente forniti gli elementi, utili per rispondere a numerosi atti di sindacato ispettivo, richiesti nella gran parte dei casi dal Ministero dello sviluppo economico e dalla Presidenza del Consiglio. I principali temi oggetto di tali atti sono stati: problematiche connesse al passaggio al digitale terrestre, in particolare, al piano di assegnazione delle frequenze; la riserva di un terzo dei programmi irradiabili all'emittenza televisiva locale; la regolamentazione del piano di numerazione automatica dei canali della tv digitale terrestre in chiaro e a pagamento; la valutazione del Sistema integrato delle comunicazioni così come approvata dall'Autorità; questioni connesse al rinnovo del contratto di servizio tra la Rai e il Ministero delle attività produttive, anche con riferimento alla rappresentazione della donna in televisione; la distribuzione delle risorse pubblicitarie all'interno del mercato televisivo; la tutela del pluralismo politico istituzionale sulle reti televisive; la limitazione alla partecipazione in imprese editrici di giornali quotidiani imposta ai soggetti esercenti l'attività televisiva; la assegnazione dei diritti calcistici televisivi; la regolamentazione dei servizi di media audiovisivi lineari o radiofonici su altri mezzi di comunicazione elettronica e la fornitura di media audiovisivi a richiesta; i disservizi connessi alla migrazione su rete fissa e mobile; i collegamenti ADSL, la tutela del diritto d'autore sulle reti di comunicazione elettronica.



***Pareri resi all'Autorità garante della concorrenza e del mercato in merito alle operazioni di concentrazione e alle fattispecie di abuso di posizione dominante***

Nell'ambito della collaborazione istituzionale con l'Autorità garante della concorrenza e del mercato (AGCM), l'Autorità, nello svolgimento delle competenze di cui all'art. 1, comma 6, della legge 249 del 1997, ha reso all'istituzione *antitrust* pareri in merito alle operazioni di concentrazione, alle fattispecie di abuso di posizione dominante e ai casi di intese restrittive della concorrenza riguardanti operatori del settore delle comunicazioni.

In particolare, nel periodo compreso tra aprile 2011 e marzo 2012, il numero totale dei casi su cui l'Autorità è stata chiamata a rendere un parere è stato pari a 50 (48 operazioni di concentrazione, un caso di abuso di posizione dominante e un caso di intesa restrittiva della concorrenza), come evidenziato nella Tabella 4.1.

**Tabella 4.1.** Pareri resi all'Autorità garante della concorrenza e del mercato

<b>N.PARERE</b>	<b>TIPOLOGIA</b>	<b>ARRIVO</b>	<b>PARTI</b>	<b>DELIBERA</b>
C10991	Costituzione impresa comune tra RCS Media Group e Editoriale Domus	08/04/2011	RCS Media Group s.p.a. e Editoriale Domus	235/11/CONS
C11004	Acquisto del controllo esclusivo	11/04/2011	News Corporation Shine Limited	236/11/CONS
C11009	Acquisto del controllo	18/04/2011	Hearst Communication Hachette Rusconi	266/11/CONS
C11035	Acquisizione controllo esclusivo	26/04/2011	Mondadori s.p.a. Mondadori Rodale s.p.a.	267/11/CONS
I734	Guida remunerazioni e tariffe 2009/2010 per operatori pubblicitari	10/05/2011		314/11/CONS
C11047	Acquisto di un ramo d'azienda	13/05/2011	Elemedia s.p.a. Radio Dimensione Suono s.p.a.	313/11/CONS
C11080	Acquisto di un ramo d'azienda	16/06/2011	Monradio s.r.l. RBC s.r.l.	381/11/CONS
C11090	Acquisto di un ramo d'azienda	16/06/2011	Gruppo Finelco-Virgin Radio Italy s.p.a. Mediatech s.r.l.	380/11/CONS
C11109	Acquisto del controllo esclusivo	01/07/2011	F2i S.g.r. s.p.a. Metroweb s.p.a.	442/11/CONS
C11076	Acquisto del controllo esclusivo	09/06/2011	TLC Commercial Services s.r.l. 4G Holding s.p.a.	399/11/CONS
C11115	Acquisto di un ramo d'azienda	11/07/2011	Monradio s.r.l. Radio Padania Soc.Coop.	443/11/CONS
C11120	Controllo esclusivo	11/07/2011	BT Italia s.p.a. BT Enia Telecomunicazioni s.p.a.	444/11/CONS

<b>N.PARERE</b>	<b>TIPOLOGIA</b>	<b>ARRIVO</b>	<b>PARTI</b>	<b>DELIBERA</b>
C11268	Acquisizione in permuta di un ramo d'azienda	17/10/2011	Telecom Italia Media Broadcasting s.r.l. Teleradio Regione s.r.l.	577/11/CONS
A422		02/11/2011	Sky Italia Auditel	629/11/CONS
C11297	Affitto di un ramo d'azienda	08/11/2011	H3G s.p.a. Gallerie Commerciali Italia s.p.a.	627/11/CONS
C11307	Affitto di un ramo d'azienda	08/11/2011	H3G s.p.a. Virgilio s.p.a.	628/11/CONS
C11205	Acquisto del controllo esclusivo	11/11/2011	Electronica Industriale s.p.a. Digital Multimedia Technologies s.p.a.	649/11/CONS
C11343	Affitto di un ramo d'azienda	30/11/2011	H3G s.p.a. Cosmo s.p.a.	691/11/CONS
C11361	Affitto di un ramo d'azienda	02/12/2011	H3G s.p.a. La Fontana Campiglione s.r.l.	692/11/CONS
C11390	Acquisto di un ramo d'azienda	21/12/2011	Elemedia Monradio s.r.l.	8/12/CONS
C11420	Affitto di un ramo d'azienda	05/01/2012	H3G s.p.a. ICOM s.r.l.	30/12/CONS
C11414	Affitto di un ramo d'azienda		H3G s.p.a. Arcobaleno commerciale	26/12/CONS
C11419	Affitto di un ramo d'azienda	05/01/2012	H3G s.p.a. Immobiliare Grande Distribuzione Società di Investimento Immobiliare Quotata s.p.a.	29/12/CONS
C11415	Affitto di un ramo d'azienda	05/01/2012	H3G s.p.a. Gallerie Commerciali Italia s.p.a.	27/12/CONS
C11416	Affitto di un ramo d'azienda	05/01/2012	H3G s.p.a. Gallerie Commerciali Italia s.p.a.	28/12/CONS
C11431	Affitto di un ramo d'azienda	13/01/2012	H3G s.p.a. Pam Panorama	32/12/CONS
C11430	Affitto di un ramo d'azienda	13/01/2012	H3G s.p.a. Centro Commerciale Trieste	31/12/CONS
C11371	Acquisizione di una partecipazione	30/01/2012	Swisscom Italia s.r.l. Metroweb s.p.a.	84/12/CONS
C11450	Affitto di un ramo d'azienda	30/01/2012	H3G s.p.a. Gallerie Commerciali Italia s.p.a.	83/12/CONS
C11483	Affitto di un ramo d'azienda	14/02/2012	H3G s.p.a. I.D.F.	117/12/CONS
C11473	Affitto di un ramo d'azienda	14/02/2012	H3G s.p.a. Looking Forward	116/12/CONS

<b>N.PARERE</b>	<b>TIPOLOGIA</b>	<b>ARRIVO</b>	<b>PARTI</b>	<b>DELIBERA</b>
C11474	Affitto di un ramo d'azienda	14/02/2012	H3G s.p.a. Le Terrazze-Shopping Centre	115/12/CONS
C11485	Affitto di un ramo d'azienda	17/02/2012	Elemedia Black Lemon	114/12/CONS
C11484	Affitto di un ramo d'azienda	17/02/2012	Elemedia Black Lemon	113/12/CONS
C11455	Acquisto del controllo esclusivo	07/02/2012	Apax Partners LLP Orange Communications s.a.	112/12/CONS
C11493	Acquisto mediante permuta di impianti radiofonici e relative frequenze	24/02/2012	Monradio s.r.l. Radio Padania Soc.Coop.	137/12/CONS
C11494	Acquisto mediante permuta di impianti radiofonici e relative frequenze	24/02/2012	Monradio s.r.l. Radio One Soc.Coop. a r.l.	138/12/CONS
C11503	Acquisto del controllo esclusivo	24/02/2012	De Agostini Publishing s.p.a. Mutado s.r.l.	139/12/CONS
C11516	Affitto di un ramo d'azienda	08/03/2012	H3G s.p.a. Giambelli s.p.a.	140/12/CONS
C11505	Affitto di un ramo d'azienda	08/03/2012	H3G s.p.a. Gallerie Commerciali Italia s.p.a.	141/12/CONS
C11504	Affitto di un ramo d'azienda	08/03/2012	H3G s.p.a. Tapis Roulant s.r.l.	142/12/CONS
C11532	Affitto di un ramo d'azienda	16/03/2012	H3G s.p.a. General Costruzioni	162/12/CONS
C11537	Affitto di un ramo d'azienda	23/03/2012	H3G s.p.a. Immobiliare Malu	185/12/CONS
C11538	Affitto di un ramo d'azienda	23/03/2012	H3G s.p.a. Gallerie Commerciali Italia s.p.a.	186/12/CONS
C11540	Affitto di un ramo d'azienda	23/03/2012	H3G s.p.a. Gallerie Commerciali Bennet	188/12/CONS
C11539	Affitto di un ramo d'azienda	23/03/2012	H3G s.p.a. Gallerie Commerciali Bennet	187/12/CONS
C11550	Affitto di un ramo d'azienda	30/03/2012	H3G s.p.a. Surbo Immobiliare	202/12/CONS
C11552	Affitto di un ramo d'azienda	30/03/2012	H3G s.p.a. IGD SIIQ	203/12/CONS
C11551	Affitto di un ramo d'azienda	30/03/2012	H3G s.p.a. Il Maestrone s.p.a.	204/12/CONS
C11554	Affitto di un ramo d'azienda	30/03/2012	H3G s.p.a. Eurocommercial Properties Italia	205/12/CONS

Fonte: Autorità

Le operazioni di concentrazione hanno riguardato principalmente l'acquisizione di impianti e frequenze per la diffusione del segnale radiofonico, nell'ambito di un graduale processo di consolidamento nel settore delle infrastrutture radiofoniche in cui alcuni operatori nazionali nuovi entranti stanno completando la copertura della loro rete, nonché il mercato della distribuzione al dettaglio di prodotti e servizi di telefonia mobile e relativi accessori. Ciascuna di queste operazioni di concentrazione è stata valutata non suscettibile di determinare o rafforzare una posizione dominante nei mercati interessati.

L'operazione di concentrazione più complessa esaminata dall'Autorità è stata quella consistente nell'acquisizione da parte della società Elettronica Industriale s.p.a. (EI) del controllo esclusivo della società Digital Multimedia Technologies s.p.a. (DMT). L'operazione coinvolgeva da un lato una società – controllata da Mediaset s.p.a., attiva nella realizzazione, manutenzione e gestione delle reti con le quali sono diffusi la maggior parte dei servizi televisivi del Gruppo – e, dall'altro, nella veste di società acquisita, il principale operatore indipendente nella costruzione, installazione e manutenzione di infrastrutture per le reti televisive, radiofoniche e di telecomunicazioni.

L'Autorità, nel parere reso sul provvedimento di chiusura dell'istruttoria che autorizzava l'operazione con condizioni, ha in primo luogo condiviso l'individuazione dei mercati rilevanti e dei mercati interessati dall'operazione sia sotto il profilo merceologico che geografico, con particolare riferimento alla corretta definizione del mercato rilevante delle infrastrutture per la trasmissione del segnale televisivo, il quale consiste nell'offerta di servizi di ospitalità agli impianti televisivi degli operatori di rete su apposite infrastrutture (torri e siti), nonché in altri servizi accessori. L'Autorità ha inoltre concordato con l'AGCM circa i potenziali effetti anticoncorrenziali che l'acquisizione del controllo esclusivo di DMT da parte di EI potrebbe determinare sul mercato delle infrastrutture per la radiodiffusione televisiva e, a valle, nel *broadcasting* terrestre e nella raccolta pubblicitaria su mezzo televisivo. Quanto alle misure correttive previste, l'Autorità ha precisato come le stesse vadano apprezzate anche con riferimento alla regolamentazione di settore, richiamata nel parere nei suoi punti salienti, ritenendo altresì necessario essere investita della competenza a svolgere il monitoraggio delle misure stesse, nonché a risolvere eventuali controversie che dovessero insorgere tra gli operatori.

Nel corso del 2011 l'Autorità ha inoltre reso un parere in merito a un'intesa restrittiva della concorrenza e un parere riguardante una fattispecie di abuso di posizione dominante.

Per quanto concerne la fattispecie di intesa restrittiva della concorrenza, l'Autorità, nel maggio 2011, ha reso il parere sul provvedimento finale dell'istruttoria I734 "Guida remunerazioni e tariffe 2009/2010 per operatori pubblicitari", volta all'accertamento di una presunta violazione dell'art. 2 della legge 287 del 1990 e concernente i mercati rilevanti dei servizi di *marketing* per le comunicazioni e dei servizi di intermediazione pubblicitaria. Nel parere, l'Autorità, dopo aver condiviso l'individuazione e la definizione di tali mercati operata dall'AGCM, ha confermato che la condotta posta in essere dalle associazioni di imprese coinvolte – consistente nella predisposizione di un tariffario indicante i minimali per la remunerazione delle prestazioni professionali degli operatori del settore pubblicitario associati – in quanto idonea a coordinare il comportamento degli operatori associati, ha rappresentato una deliberazione di associazioni di imprese avente come oggetto e/o effetto la riduzione del confronto competitivo nei mercati rilevanti, a nulla rilevando il valore asseritamente indicativo del tariffario per gli iscritti alle associazioni.

Con riferimento alla fattispecie di abuso di posizione dominante, l'Autorità, nel novembre 2011, ha reso il parere sul provvedimento finale dell'istruttoria A422 "Sky Italia/Auditel", volta all'accertamento di presunte violazioni dell'art. 102 del TFUE (già art. 82 del Trattato CE) e concernente il mercato rilevante della rilevazione degli ascolti televisivi nonché i mercati collegati della raccolta pubblicitaria sul mezzo televisivo, della *pay-tv* e dell'offerta all'ingrosso di canali televisivi. Nel parere, l'Autorità ha concordato con l'AGCM sia sulla definizione del mercato rilevante e dei mercati collegati, sia nel ritenere che Auditel detenga una posizione dominante nel mercato italiano della rilevazione degli ascolti televisivi. Analogamente l'Autorità ha confermato l'idoneità delle condotte poste in essere da Auditel nell'attività di rilevazione dei dati di ascolto televisivo ad alterare le dinamiche competitive nei mercati collegati, e in particolare in quello della raccolta pubblicitaria sul mezzo televisivo su cui operano i due maggiori azionisti di Auditel (RAI e Mediaset). L'Autorità ha infine menzionato gli interventi da essa effettuati per favorire il funzionamento dei sistemi di rilevazione degli indici di ascolto televisivo. In particolare, l'Autorità ha richiamato la delibera n. 85/06/CONS, recante "Atto di indirizzo sulla rilevazione degli indici di ascolto e di diffusione dei mezzi di comunicazione", con cui la stessa ha dettato alcune prescrizioni in materia di indici di ascolto televisivi sia dal punto di vista della *governance* dei soggetti realizzatori delle indagini, sia per quanto riguarda i criteri metodologici da seguire nella rilevazione. L'Autorità ha altresì citato la delibera n. 55/07/CONS, recante "Misure e raccomandazioni nei confronti della società Auditel in materia di rilevazione degli indici di ascolto", con cui è stata conclusa un'indagine volta a verificare il rispetto da parte di Auditel delle disposizioni contenute nell'Atto di indirizzo di cui alla delibera 85/06/CONS e in cui l'Autorità ha formulato ulteriori raccomandazioni alla società di ricerca.

### ***I rapporti con il Ministero dello sviluppo economico – Dipartimento per le comunicazioni***

È proseguita nell'anno di riferimento la proficua attività di collaborazione con il Ministero dello sviluppo economico, in particolare con il Dipartimento per le comunicazioni, finalizzata allo svolgimento delle attività necessarie alla realizzazione della digitalizzazione delle reti televisive (cfr. cap. 3.2) e quella inerente la numerazione e le conseguenti specifiche tecniche per l'interconnessione delle reti.

Per ciò che riguarda il completamento della revisione del Piano nazionale di assegnazione delle frequenze per la radiodiffusione digitale terrestre, l'attività è proseguita in stretta collaborazione con il Dipartimento per le comunicazioni, il quale, tra l'altro, ha partecipato alle consultazioni in cui sono state audite la concessionaria pubblica, le associazioni di emittenti maggiormente rappresentative, nonché le emittenti nazionali.

In particolare, secondo la procedura dettata dalla delibera n.330/11/CONS, sono state condotte, d'intesa con il Ministero, le attività istruttorie che hanno condotto alla definizione delle pianificazioni di dettaglio della Liguria, Toscana, inclusa la provincia di Viterbo, Marche ed Umbria (aree tecniche 8, 9 e 10) – delibera n. 423/11/CONS, modificata con la delibera 542/11/CONS), nonché delle Regioni Abruzzo, Molise, Puglia, Basilicata, Calabria e Sicilia (Aree tecniche 11, 14 e 15) delibera n. 93/12/CONS. Infine, più di recente, la collaborazione del Ministero ha riguardato il procedimento istruttorio che ha avuto esito con la delibera 265/12/CONS, con la quale è

stata rivista la pianificazione delle aree già digitalizzate, in conseguenza delle variazioni legislative intervenute.

Per quanto riguarda l'attività internazionale di coordinamento per l'uso delle risorse frequenziali utilizzabili per la radiodiffusione televisiva digitale, va rammentato che la Conferenza internazionale di pianificazione, svoltasi a Ginevra nel 2006, aveva assegnato a ogni paese il numero di otto di risorse frequenziali utilizzabili in ogni area di servizio definita e proposta dai partecipanti per il proprio territorio nazionale.

Nelle norme che accompagnano l'accordo di Piano erano state anche stabilite le procedure per le modifiche e le integrazioni del Piano stesso, nel cui ambito si inquadra un'attività di consultazione e di coordinamento con le amministrazioni dei paesi confinanti interessati.

Poiché le risorse frequenziali inizialmente previste nel Piano GE'06 erano largamente insufficienti per il soddisfacimento delle esigenze del mercato televisivo nazionale, immediatamente dopo la conclusione della Conferenza di GE06 era stata avviata, in collaborazione con il Dipartimento delle comunicazioni del Ministero dello sviluppo economico, un'intensa attività di coordinamento e di incontri bilaterali con i Paesi confinanti per estendere la possibilità di un uso coordinato, quindi protetto, di ulteriori risorse frequenziali.

Nel corso del 2011 sono continuati gli incontri con le amministrazioni dei paesi confinanti per verificare la possibilità di coordinamento nell'uso delle predette ulteriori risorse frequenziali necessarie per l'attuazione del piano televisivo digitale elaborato dall'Autorità.

In particolare sono state poste le basi e definite le procedure tecniche per la stipula di definitivi accordi bilaterali, per l'uso della porzione di spettro frequenziale interessata alla diffusione televisiva digitale terrestre, con l'amministrazioni di Francia e Malta.

Vista la ancora critica situazione di utilizzo delle frequenze sul versante adriatico, ulteriori studi ed approfondimenti tecnici sono ancora in corso per giungere ad analoghi formali accordi bilaterali con le amministrazioni di Slovenia e Croazia.

Nell'ambito delle problematiche concernenti la numerazione e gli impatti sulle reti è attiva una collaborazione con il Ministero dello sviluppo economico – Dipartimento per le comunicazioni, che vede, da un lato, la partecipazione di quest'ultimo alle riunioni del tavolo tecnico presso l'Autorità, che si occupa delle problematiche relative all'implementazione del Piano nazionale di numerazione e analizza le proposte di innovazione ed integrazione del Piano stesso, e, dall'altro, la partecipazione dell'Autorità alla Commissione nazionale per la redazione di specifiche tecniche relative all'interconnessione delle reti di telecomunicazioni, che si occupa di mettere a punto accordi tra gli operatori ai fini della concreta realizzazione dell'interconnessione tra le reti in coerenza con le pertinenti delibere dell'Autorità.

#### ***Collaborazione con il MISE per la Conferenza WRC-2012 dell'UIT***

Nell'anno di riferimento è inoltre proseguita l'attività di collaborazione con il Ministero dello sviluppo economico, in particolare con il Dipartimento per le comunicazioni, finalizzata alla preparazione della partecipazione alla Conferenza Mondiale delle Radiocomunicazioni (WRC-12) dell'UIT (Unione internazionale delle telecomunicazioni), che si è tenuta a Ginevra dal 23 gennaio al 17 febbraio 2012. Le Conferenze Mon-

diali, che si svolgono periodicamente, hanno l'obiettivo dell'aggiornamento e modifica del Regolamento internazionale delle comunicazioni ai fini dell'utilizzo ordinato dello spettro e delle posizioni orbitali a livello mondiale, sia per servizi di tipo commerciale (es. servizio mobile, radiodiffusione, fisso, sia terrestri che via satellite, etc..) che per quelli di tipo non commerciale (es. esplorazione della terra, radionavigazione, radiolocalizzazione, ecc.).

La preparazione della WRC viene effettuata in varie sedi nazionali e internazionali, nel periodo di tempo intercorrente tra due successive conferenze. A livello mondiale la preparazione viene effettuata dall'UIT nelle riunioni del CPM (*Conference Preparatory Meeting*) e nelle riunioni delle Commissioni di studio. La Conferenza viene anche preparata da ciascuna delle diverse organizzazioni regionali di telecomunicazioni (CEPT per l'Europa, CITEL per i paesi americani, APT per i paesi asiatici, ecc.), le quali preparano delle proposte comuni, in genere poi sottoscritte dalla maggior parte delle Amministrazioni appartenenti alla regione, che sono quelle aventi maggior peso durante la Conferenza. In Europa, la Conferenza è stata preparata pertanto dalla CEPT (Conferenza Europea Poste e Telecomunicazioni), nel Gruppo di lavoro denominato CPG (*Conference Preparatory Group*), il quale ha prodotto un set completo di proposte europee comuni (*ECPs - European Common Proposals*) associate a ciascun punto in agenda della Conferenza, poi depositate formalmente in UIT con l'elenco delle amministrazioni aderenti. Ai lavori del CPG hanno preso parte, oltre alle amministrazioni, anche rappresentanti della Commissione europea, i quali hanno più volte sottolineato la primaria esigenza di una sempre maggiore coesione tra i paesi dell'Unione. A tal fine, in ambito comunitario, il RSPG (*Radio Spectrum Policy Group*) aveva in previsione approvato una specifica Opinione<sup>175</sup>, concernente gli obiettivi di politica comune in materia di spettro radioelettrico da perseguire nella WRC-12, che costituiva il documento generale di riferimento dei paesi europei per la Conferenza. In particolare il documento, oltre a identificare i principali obiettivi di interesse comunitario, richiedeva agli Stati membri di trovare, nel corso della Conferenza, soluzioni coordinate su tutti gli *item* dell'Agenda, tenendo in debito conto i suddetti obiettivi. In ambito nazionale, la Conferenza è stata preparata da un Gruppo Nazionale di lavoro istituito dalla Direzione Generale (DGPGSR) competente del Ministero dello sviluppo economico – Dipartimento Comunicazioni. Ai lavori del Gruppo Nazionale hanno partecipato l'Autorità, i Ministeri/Enti interessati, nonché rappresentanti dell'industria nazionale e dei principali gestori di telecomunicazioni e di radiodiffusione. L'Autorità ha partecipato alle varie riunioni del Gruppo Nazionale, monitorando l'evoluzione dei lavori CEPT e seguendo poi più direttamente tale attività nell'ambito dei lavori del RSPG. Tale attività ha poi permesso di verificare la posizione nazionale sui vari punti all'ordine del giorno, che in occasione di questa Conferenza, pur con alcune differenziazioni, ha generalmente coinciso con quella europea riportata nelle citate ECPs. Ad esito delle riunioni del Gruppo Nazionale sono quindi state supportate e sottoscritte dall'Italia tutte le ECPs prodotte dalla CEPT. Tale circostanza è da ritenersi senza dubbio positiva, in quanto in linea con l'esigenza di una sempre maggiore coesione tra i paesi europei.

L'Autorità ha infine fatto parte della delegazione italiana alla suddetta Conferenza, guidata come di consueto dal Ministero dello sviluppo economico, Dipartimento Comunicazioni, con l'ausilio anche della Rappresentanza Permanente presso le Nazioni Unite. Ulteriori dettagli riguardanti lo svolgimento e l'esito della suddetta Conferenza sono descritti nella sezione concernente i rapporti internazionali (cfr. par. 4.1.1).

---

175 RSPG10-350 Rev. RSPG Opinion on common policy objectives for WRC-12.

All'esito della suddetta Conferenza mondiale, le varie modifiche apportate al Regolamento internazionale delle radiocomunicazioni (RR) saranno poi oggetto di ulteriori valutazioni a livello nazionale, nell'ambito delle attività di aggiornamento e modifica del Piano Nazionale di ripartizione delle frequenze (PNRF), curate dal Ministero dello sviluppo economico e adottate dallo stesso, previo parere dell'Autorità ai sensi della legge n. 249/97.

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

Nel corso dell'ultimo anno, l'attività di collaborazione fra l'Autorità e il mondo accademico e della ricerca è stata particolarmente intensa, e finalizzata alla promozione di iniziative di interesse comune, tali da facilitare le occasioni di scambio, confronto e condivisione su tematiche di rilevante interesse nazionale, e propedeutiche allo sviluppo socio-economico del Paese.

Al fine di stimolare il dibattito sulle questioni più dibattute in materia di innovazione, regolamentazione e sviluppo nel settore delle comunicazioni e dei servizi multimediali, l'Autorità ha organizzato autonomamente, o in collaborazione con università e istituti di ricerca, convegni, giornate di studio e seminari rivolti a studiosi, operatori e associazioni di categoria.

In tale cornice si inserisce il progetto di alta formazione interdisciplinare per gli anni 2011 e 2012 denominato *I venerdì dell'Agcom*. Il programma è rivolto al personale dell'Autorità e ai soggetti esterni interessati, e prevede lo svolgimento di un piano formativo articolato in moduli e un ciclo di seminari di approfondimento su tematiche istituzionali di carattere generale ritenute di maggiore interesse, strettamente correlate, sotto il profilo operativo, alle attività condotte all'interno degli uffici amministrativi di primo e secondo livello. Le relazioni sono tenute da relatori esterni provenienti dal mondo accademico e della ricerca o da dirigenti dell'Autorità. Il programma formativo e il materiale a supporto delle relazioni è disponibile sul sito *web* dell'Autorità, nell'area dedicata agli eventi e seminari.

Inoltre, con specifico riguardo ai rapporti con gli Enti di ricerca, nel corso del 2011 sono proseguiti i rapporti di collaborazione tra l'Autorità e la Fondazione Ugo Bordoni, formalizzati da una Convenzione, della durata di tre anni, stipulata nel 2009 (cfr. delibera n. 429/09/CONS), riguardante lo svolgimento di attività aventi carattere di studio ed analisi di natura tecnica e scientifica, di assistenza durante le fasi applicative, nonché di comunicazione dei risultati conseguiti, e incentrate, in particolare, sull'approfondimento di tematiche di carattere tecnico, economico e regolamentare attinenti a materie di interesse dell'Autorità. La convenzione stipulata nel 2009 con la Fondazione Ugo Bordoni rappresenta dunque un investimento di carattere pluriennale nella ricerca scientifica e tecnologica e nello sviluppo di prototipi e sperimentazioni con un riscontro immediato sulla regolamentazione tecnica di settore.

Nel corso del 2011 è stato concluso il primo ciclo di ricerche svolte in virtù della suddetta convenzione (delibera n. 530/11/CONS) e che ha riguardato: l'ottimizzazione dei progetti di impianto di trasmettitori televisivi, finalizzata alla massimizzazione dell'efficienza d'uso della risorsa radioelettrica e del rispetto dei vincoli di coordinamento internazionali, in modo tale da minimizzare le interferenze elettromagnetiche gene-



rate dagli impianti trasmissivi nazionali verso i paesi confinanti e, al contempo, garantire un'adeguata copertura della popolazione italiana; la qualità dei servizi dati in mobilità e le relative forme di misurazione, al fine di fornire una valida "fotografia" dal punto di vista statistico di quanto accade in ogni punto dell'area di servizio; il controllo dei livelli acustici dei messaggi pubblicitari e delle televendite, subordinato allo sviluppo di un sistema prototipale in grado di effettuare il monitoraggio del parametro acustico del livello sonoro (*loudness*) percepito dai telespettatori dei programmi e degli eventi pubblicitari.

Le risultanze di tali progetti hanno consentito di acquisire strumenti utili per le attività regolamentari e di vigilanza condotte dall'Autorità. Il relativo materiale è disponibile sul sito *web* dell'Autorità, nella specifica area dedicata.

È stato inoltre avviato un secondo ciclo di progetti esecutivi di ricerca, tutt'oggi in corso. In particolare, con la delibera 707/11/CONS, la Fondazione Ugo Bordoni è stata incaricata di svolgere i seguenti nuovi progetti:

1. "Messa a regime del monitoraggio dei livelli sonori della pubblicità e delle comunicazioni commerciali mediante utilizzazione del relativo *software* e formazione del personale dell'Autorità", che si prefigge l'obiettivo di rendere concretamente operativo il sistema *software*, attraverso la messa in opera degli adempimenti utili al proseguimento delle attività di rilevazione dei livelli sonori della pubblicità, in conformità agli attuali limiti dei livelli acustici;

2. "Classificazione dei decodificatori per la ricezione dei programmi televisivi in tecnica digitale", che fornirà un importante strumento di orientamento per i consumatori, di chiara e semplice consultazione, coerente con tutte le diverse esigenze tecnologiche e di consumo dei servizi di comunicazione elettronica;

3. "Analisi conoscitiva sull'attribuzione, l'assegnazione e l'utilizzo dello spettro radioelettrico". Il progetto intende dunque predisporre le basi per la realizzazione di una piattaforma che operi da banca dati (*repository*) delle informazioni relative all'utilizzo delle frequenze, provvedendo altresì alla elaborazione dei dati rilevati per creare nuove opportunità di utilizzo dell'etere (*frequency opportunity*). Tale approfondimento si pone in rapporto di stretta complementarità con le attività inerenti al sistema di gestione *online* del Catasto nazionale delle frequenze.

L'interazione con il mondo accademico rappresenta un altro filone caratterizzato dai costanti rapporti che l'Autorità conserva con le principali università italiane. In questo ambito, l'Autorità nel corso degli anni ha erogato un sostegno economico alle università a supporto dello svolgimento di *master* post-universitari, al fine di promuovere il processo di formazione di giovani laureati nelle materie di interesse dell'Autorità. All'esito della selezione di numerosi master post universitari istituiti presso le università italiane, l'Autorità ha ospitato, ancora negli ultimi dodici mesi, giovani laureati presso i propri uffici di Napoli e Roma per lo svolgimento di uno *stage* di carattere professionale-applicativo nelle materie di propria competenza.

L'Autorità, infine, ha implementato l'attività riguardante lo svolgimento di progetti di studio e ricerca da svolgersi in collaborazione con le istituzioni universitarie pubbliche e private e gli enti pubblici di ricerca.

In tale ambito assume particolare rilievo il programma di ricerca "Servizi e Contenuti per le Reti di Prossima Generazione" (SCREEN), che si pone in linea di continuità con il programma "Infrastrutture e Servizi a Banda larga e Ultra Larga" (ISBUL), svolto tra la fine del 2008 e completato agli inizi del 2010. Alla luce delle risultanze del pro-

gramma di ricerca ISBUL, l'Autorità, attraverso la predisposizione del programma di ricerca SCREEN ha inteso consolidare il proprio presidio permanente sulle tematiche relative agli aspetti economici, tecnici e socio-giuridici delle reti di nuova generazione, ma ponendo particolare riguardo alle problematiche inerenti ai servizi, ai contenuti e alle applicazioni fruibili tramite le nuove reti. Il programma di ricerca SCREEN presenta, dunque, carattere multidisciplinare, e promuove l'analisi di temi connessi all'*information society*, con riguardo: ai contenuti informativi veicolati e agli utenti coinvolti, singolarmente e collettivamente; agli aspetti caratterizzanti i mercati dei servizi digitali, alla domanda e all'offerta, nonché alle reciproche dinamiche di interazione; ai possibili scenari evolutivi della rete internet. L'articolazione del programma prevede quattro progetti interdisciplinari o *work packages*, ciascuno dei quali articolato in attività o *task*. I singoli *task* prevedono a loro volta sottoattività di approfondimento tecnico, socio-economico, giuridico e regolamentare. L'attività di ricerca relativa al WP 1 e WP 2 è condotta dall'Ufficio Studi e Osservatorio, e prevede la costituzione di gruppi di lavoro interni. L'avvio delle attività (*kick off meeting*) in collaborazione con le università è previsto entro questo anno.

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

##### *La Guardia di finanza*

La Guardia di finanza, quale polizia economico-finanziaria a presidio della libertà negoziale, della libertà d'impresa e del libero mercato, svolge importanti funzioni – oltre che a tutela delle ragioni del prelievo – anche 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 flessibile e determinante sulla qualità degli interventi e sulla loro efficacia.

Il rapporto di collaborazione, nel periodo considerato (1° aprile 2011 – 31 marzo 2012), si è incentrato principalmente sui seguenti segmenti operativi: canone di concessione dovuto dalle imprese radiotelevisive, parità di accesso ai mezzi di informazione, posizioni di controllo o collegamento nell'editoria, programmazione televisiva a garanzia degli utenti (pubblicità, televendite, tutela dei minori, ecc.), diritto d'autore *on-line*.

Le capacità operative del Nucleo Speciale si sono sviluppate anche di iniziativa, con il contributo dell'Ufficio Operazioni del Comando Unità Speciali, nella duplice proiezione di analisi di contesto e di rischio delle aree di competenza dell'Autorità.

Nel periodo di riferimento, il Nucleo Speciale ha concluso 309 accertamenti. Di questi, 203 scaturiti da apposite richieste di collaborazione dell'Autorità, in virtù del Protocollo d'intesa stipulato con la Guardia di Finanza. Sono state segnalate all'Autorità 755 irregolarità di natura amministrativa. I soggetti denunciati all'Autorità Giudiziaria sono stati 39.

a. 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 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, come rilevati dalle concessioni rilasciate dal Ministero dello Sviluppo Economico e dal Registro degli operatori di comunicazione (ROC) tenuto dall'Autorità di garanzia, allo scopo di individuare le imprese radiotelevisive non in regola con il versamento del canone.

Gli interventi eseguiti nei confronti di alcune imprese televisive nazionali hanno permesso di scoprire rilevanti casi di evasione della contribuzione in parola.

Le risultanze dei controlli sono state segnalate dall'Autorità di garanzia al Ministero dello sviluppo economico – Dipartimento per le comunicazioni.

b. Parità di accesso ai mezzi di informazione (cosiddetta "par condicio")

In base alla legge 22 febbraio 2000, n. 28, al Protocollo d'intesa e alle disposizioni regolamentari di volta in volta emanate dall'Autorità, il Nucleo Speciale fornisce un significativo contributo alla "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 le elezioni politiche, regionali e amministrative e per ogni *referendum*.

c. Posizioni di controllo e/o collegamento tra imprese richiedenti i contributi per l'editoria

Nell'ambito del rapporto di collaborazione, l'Autorità ha richiesto al Nucleo Speciale accertamenti finalizzati a verificare l'esistenza di eventuali posizioni di controllo e/o collegamento, anche indiretto, tra società richiedenti i contributi all'editoria, ai sensi dell'art. 3, comma 11-ter, della legge 7 agosto 1990, n. 250.

È, altresì, da evidenziare che in base al D.P.R. 25 novembre 2010, n. 223, l'Autorità comunica – a richiesta del Dipartimento per l'informazione e l'editoria della Presidenza del Consiglio dei ministri – che l'assetto proprietario della società editrice istante risulti conforme alla normativa vigente e che non sussistano partecipazioni rilevanti per la configurazione di ipotesi di controllo e/o collegamento di cui all'art. 2359 del codice civile.

Con i suddetti interventi normativi il legislatore ha inteso inserire nel sistema disposizioni di salvaguardia che impediscono, ad una stessa realtà editoriale, di beneficiare più volte e nello stesso periodo delle provvidenze richieste.

Al fine di rilevare la legittimità della percezione dei contributi erogati dallo Stato a favore dell'editoria, il Nucleo Speciale ha proceduto ad una approfondita attività di studio e di analisi della disciplina, degli assetti societari e finanziari delle imprese interes-

sate, tesa a definire gli indicatori di rischio e le modalità operative per i successivi controlli da eseguirsi "sul campo".

Gli accertamenti svolti hanno consentito in diverse circostanze di "ricostruire" complessi ed articolati schemi societari e cooperativistici disposti in parallelo e del tutto separati formalmente rispetto a quelli dichiarati, governati da soggetti tra loro privi di evidenti collegamenti, permettendo all'Autorità ed al Dipartimento per l'informazione e l'editoria di impedire il beneficio di plurime provvidenze.

#### d. Programmazione televisiva e radiofonica a garanzia dell'utenza

I controlli sulla programmazione televisiva e radiofonica hanno lo scopo di consentire all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni l'esercizio del potere di vigilanza di cui alla legge 31 luglio 1997, n. 249.

Nel contesto in parola, l'attività investigativa del Nucleo speciale si sostanzia nel "monitoraggio" della programmazione irradiata dalle emittenti televisive e radiofoniche e riguarda principalmente la pubblicità, le televendite, la tutela degli utenti e dei minori (legge n. 223/1990 e d.lgs. n. 177/2005 e s.m.i.).

Nel periodo considerato, l'azione di servizio ha consentito di rilevare numerose condotte illecite, segnalate per l'avvio dei relativi procedimenti sanzionatori.

In particolare, sono state individuate violazioni in materia di pubblicità (affollamento, posizionamento e segnalazione *spot*), violazioni delle norme a garanzia di minori e utenti (messa in onda di trasmissioni pregiudizievoli per lo sviluppo fisico, psichico e morale dei minori, e di trasmissioni di contenuto pornografico in fascia notturna).

#### e. Diritto d'autore on-line

Per la tutela del diritto d'autore sulle reti di comunicazione elettronica, il legislatore ha attribuito all'Autorità specifiche competenze con le disposizioni contenute nei seguenti provvedimenti normativi: legge n. 633/1941 (art. 182-*bis*, introdotto dalla legge n. 248/2000); d.lgs. n. 177/2005 (art. 32-*bis*, introdotto dal d.lgs. n. 44/2010); d.lgs. n. 70/2003, di recepimento della direttiva comunitaria 2000/31/CE sul commercio elettronico.

In tale contesto operativo, il Nucleo Speciale ed i Reparti territoriali del Corpo svolgono un costante ed attento monitoraggio della rete *internet*, nella consapevolezza che gli illeciti ivi perpetrati possono costituire distorsioni di mercato.

### **La Polizia postale e delle comunicazioni**

La Sezione di Polizia postale e delle comunicazioni, nel periodo di riferimento maggio 2011 – aprile 2012, ha collaborato con l'Autorità, nell'ambito del vigente Protocollo d'intesa, per lo svolgimento delle attività di verifica sulle infrastrutture e reti di telecomunicazione e dei connessi servizi e prodotti.

In tale contesto, anche sulla scorta di segnalazioni pervenute all'Autorità da parte degli utenti, la Sezione di Polizia postale ha prestato ausilio all'Autorità nell'espletamento delle proprie attività ispettive, avviate sull'intero territorio nazionale nei confronti degli operatori di comunicazione più rappresentativi. Tale attività è stata finalizzata a verificare il rispetto della normativa regolamentare di settore, in materia di cor-

retto utilizzo delle numerazioni orientando la propria azione, in particolare, a tutela dell'utenza. Con specifico riferimento ai servizi offerti mediante l'utilizzo di numerazioni non geografiche, la Sezione di Polizia postale e delle comunicazioni ha effettuato una serie di attività finalizzate alla verifica del rispetto della normativa di settore rivolta sia agli operatori di servizi telefonici sia agli operatori di servizi televisivi.

Nell'ambito delle attività di conciliazione dei dati della Sezione speciale del Registro degli operatori di comunicazione, nella quale sono censite le infrastrutture di diffusione site sul territorio nazionale (cd. "Catasto delle frequenze"), la Sezione di Polizia postale e delle comunicazioni ha svolto nel periodo aprile – dicembre 2011, sempre in collaborazione con i funzionari dell'Autorità, una serie di sopralluoghi presso gli impianti radiotelevisivi, serventi i capoluoghi e le province più significative delle regioni Toscana, Friuli Venezia Giulia, Veneto, Emilia Romagna e Trentino Alto Adige. Tali sopralluoghi sono stati finalizzati a effettuare una preliminare verifica tecnico-amministrativa degli impianti ivi ubicati, strumentale allo "switch off" televisivo, da analogico a digitale, fissato per il 2012 per alcune delle regione visitate e di verifica successiva per quelle per le quali lo "switch off" era già avvenuto.

La sezione ha, inoltre, offerto la propria collaborazione all'Autorità in materia di cd. "diritti sportivi", coadiuvando gli Uffici deputati al controllo del rispetto della normativa in materia, al fine di verificare la fondatezza di presunte, segnalate, violazioni nei confronti di svariate società esercenti emittenti radiotelevisive. Sono state oggetto di verifica n. 8 emittenti televisive locali, per presunte violazioni alla delibera n. 405/09/CONS del 17 luglio 2009.

In occasione delle elezioni amministrative del 14 e 15 maggio 2011 e dei *referendum* popolari del 12 e 13 giugno 2011, la Sezione ha offerto la propria collaborazione all'Autorità.

In tali occasioni la Sezione, nell'ambito di una più ampia attività di prevenzione disposta a livello nazionale da parte del sovraordinato Servizio di Polizia postale e delle comunicazioni del Ministero dell'Interno, ha assicurato servizi di pronto impiego per le eventuali esigenze di Polizia giudiziaria e supporto operativo anche all'attività di vigilanza di competenza dell'Autorità, nonché servizi di monitoraggio della rete *internet*, finalizzati ad individuare eventuali azioni dimostrative e manifestazioni di protesta in programma, ovvero la promozione e pianificazione di attacchi informatici in danno dei siti e dei sistemi informatici appartenenti agli organi istituzionali interessati dalla competizione elettorale. Il personale della Sezione di Polizia postale e delle comunicazioni ha, inoltre, posto particolare attenzione alle segnalazioni, pervenute sia dall'Autorità sia da altri Organi Istituzionali, nonché da soggetti privati, relative a presunte violazioni della normativa vigente in materia di cd. "silenzio elettorale". La suddetta attività ha portato alla segnalazione alla competente Prefettura – Ufficio territoriale del Governo di una emittente televisiva locale per violazione del divieto di propaganda elettorale, ai sensi degli artt. 9 della legge n. 212/1956 e 9-bis del decreto-legge n. 807/1984, convertito in legge n. 10/1985.

Nel periodo di riferimento, sono continuati i consueti monitoraggi di trasmissioni televisive pubblicizzanti numerazioni telefoniche a valore aggiunto, nonché prove telefoniche in ordine alle numerazioni non geografiche e satellitari con monitoraggi da reti fisse e mobili, finalizzate ad accertare la conformità, ai disposti regolamentari, delle trasmissioni stesse, nonché della correttezza dei messaggi informativi iniziali, dei servizi offerti e delle tariffazioni applicate. In particolare, nel periodo di riferimento, sono state oggetto di verifica 31 emittenti televisive, 22 di tipo analogico e 9 satellitari; 31

centri servizi e 396 codici del tipo 899, riscontrando 587 violazioni prevalentemente per difformità all'art. 5, comma 4, della delibera n. 26/08/CIR ed agli artt. 3 e 5-ter, comma 5, della delibera n. 538/01/CSP. Tali riscontrate difformità sono state segnalate alle competenti Direzioni dell'Autorità per l'eventuale avvio dei relativi procedimenti sanzionatori.

Sono state, altresì, compiute attività di monitoraggio dei palinsesti televisivi, finalizzate alla verifica dei limiti di affollamento orario e giornaliero e del posizionamento delle interruzioni pubblicitarie all'interno dei programmi, irradiati da diverse emittenti televisive nazionali e locali.

La Sezione di Polizia postale ha svolto attività di Polizia amministrativa su 4 segnalazioni per servizi *audiotex*; su 132 segnalazioni relative al settore delle telecomunicazioni e su 21 segnalazioni concernenti il settore della telefonia. L'attività di Polizia giudiziaria d'iniziativa ha riguardato complessivamente la trattazione di 121 denunce relative a sostituzione di persona ed accesso abusivo a sistemi informatici; acquisto fraudolento, furto e ricettazione di telefoni cellulari; utilizzo in frode di carte di credito e 51 denunce relative a fatti costituenti reati di natura ordinaria.

La Polizia postale e delle comunicazioni a livello nazionale, nell'ambito delle materie di competenza istituzionale affini a quelle dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, ha intrapreso, attraverso le articolazioni periferiche, attività concernenti il diritto d'autore, controllando 124 esercizi pubblici, denunciando 42 persone, elevando 23 sanzioni amministrative, sequestrando, inoltre, 2.443 *gbyte* di materiale informatico, monitorando 234 spazi virtuali, rilevandone 2 con contenuti illeciti. Nell'ambito del settore della telefonia ha ricevuto 2.568 denunce, concernenti rispettivamente la telefonia fissa e mobile; ha denunciato 253 persone, arrestandone una e contestato 10 sanzioni amministrative per un importo complessivo di euro 151.846,00.

Nell'ambito dei servizi di controllo di *phone center - internet point* sono stati controllati 92 esercizi ed identificate 315 persone, elevando 35 sanzioni amministrative per violazione alla normativa di riferimento.

Nell'ambito della rete *internet* sono stati monitorati 1.840 siti *web* generici e 4.783 siti eroganti servizi di giochi e scommesse *on-line*, rilevando 16 violazioni e denunciando una persona.

Nell'ambito del settore della radiofrequenza sono state controllate 50 emittenti, sequestrate 7, rilevati 12 illeciti, denunciate 14 persone, contestate 8 sanzioni per euro 48.340,00.

## 4.2. Gli organismi strumentali e ausiliari

### ■ 4.2.1. I Comitati regionali per le comunicazioni

Nell'anno 2011, il sistema decentrato delle comunicazioni ha realizzato un ulteriore significativo passo avanti in relazione all'assolvimento delle funzioni di garanzia dell'utenza e vigilanza sul territorio, essendo ormai istituiti e costituiti tutti i Comitati regionali e provinciali per le comunicazioni, unitariamente rappresentati dal Coordinamento nazionale dei Co.re.com., anche attraverso il portale dedicato [www.corecomitalia.it](http://www.corecomitalia.it), ed avendo gli stessi, ad eccezione della sola Sardegna, sottoscritto la convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate. Tuttavia, persistono alcune aree in cui non tutte le funzioni delegabili sono state trasferite come evidenziato in giallo nella cartina riportata sotto. In tali aree, il trasferimento delle funzioni è limitato ancora alla prima fase, sebbene l'Autorità conti di estenderlo a tutte le funzioni delegabili nel prossimo futuro.

■ **Figura 4.1.** *Mappa dei Co.re.com. (1° gennaio 2012)*



Fonte: Autorità

Dal 1° gennaio 2012, circa 59 milioni di italiani possono usufruire del servizio di conciliazione obbligatorio nelle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica gratuitamente e in tempi rapidi sul territorio, in aggiunta al beneficio di poter presentare istanza di rettifica presso un organismo locale, dotato della necessaria sensibilità e conoscenza del contesto in cui si assume violato il diritto alla corretta rappresentazione della persona dell'istante. Inoltre, sul medesimo territorio, i Co.re.com. espletano la vigilanza sul rispetto delle disposizioni relative ai sondaggi e alla tutela dei minori nel settore radiotelevisivo locale, nel perseguimento di un interesse pubblico superiore orientato dal legislatore, da un lato, a garantire la tutela di quei soggetti considerati più deboli e, dall'altro, a contribuire all'equilibrata rappresentazione delle opinioni e delle preferenze della popolazione rispetto a temi sociali o politici. In 11 Regioni (Abruzzo, Basilicata, Calabria, Emilia Romagna, Friuli Venezia Giulia, Lazio, Lombardia, Molise, Puglia, Toscana e Umbria) oltre che nelle Province di Trento e Bolzano, più di 35 milioni di cittadini possono inoltre, come previsto dall'Accordo quadro del 2008, presentare istanza di definizione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti al medesimo Co.re.com. presso cui hanno svolto il tentativo di conciliazione, e viene esercitata la vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale in maniera sistematica. Nelle stesse aree, i Co.re.com. provvedono a gestire il Registro degli operatori di comunicazione (ROC) e a interloquire con i soggetti che operano sul territorio.

Nell'anno in esame, si è cominciato a stabilizzare il sistema decentrato delle funzioni delegate delineato con l'Accordo Quadro del 2008. Ai primi 9 Co.re.com. che avevano concluso la sperimentazione nel 2010 si sono aggiunti gli ulteriori quattro in sperimentazione facendo emergere una serie di criticità risolte o da risolvere insieme all'Autorità in un processo in continua evoluzione.

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, e attraverso una serie di incontri svolti direttamente sul territorio con i vari responsabili delle amministrazioni regionali competenti per le attività dei Co.re.com., nonché con le strutture di supporto ai Comitati, individualmente e come rappresentati dal Presidente del Coordinamento nazionale dei Co.re.com., l'Autorità ha potuto lavorare sull'aggiornamento e l'adattamento delle linee guida e degli indirizzi ai riscontri che provengono dalle singole realtà regionali, attraverso un interscambio positivo di opinioni e di esperienze volto a valorizzare il rapporto virtuoso che ha creato le condizioni per il funzionamento e l'organizzazione dei Comitati e la loro capacità di diventare protagonisti del sistema decentrato delle comunicazioni in Italia, in qualità di garante e mediatore tra le istituzioni regionali e gli operatori di settore, potendo determinare iniziative ed assumere decisioni definitive.

L'omogeneo esercizio delle funzioni richiede un impegno incessante di tutti i soggetti coinvolti, delegante, delegati, ma anche Istituzioni locali e singoli addetti presso tutti gli organismi citati.

Nel 2011, in esito alle riunioni del Tavolo Tecnico, istituito in attuazione dell'Accordo Quadro del 2008, è stata formalizzata la revisione delle linee guida operative nelle funzioni delegate in materia di vigilanza, con specifico riferimento, tra l'altro, alla durata minima del monitoraggio che i Co.re.com. sono tenuti a realizzare nell'anno per poter realizzare una attività significativa sul campione. Inoltre, su impulso dei



Co.re.com., come sostenuti dal Coordinamento nazionale, e dalla Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome e dalla Conferenza delle Regioni e delle Province autonome, è emersa l'ulteriore necessità di approntare un sistema di linee guida, indirizzi e procedure operative specificamente riferite alla vigilanza sul rispetto delle disposizioni in materia di pubblicità delle pubbliche amministrazioni e degli enti pubblici di cui all'art. 41 del Testo unico dei media audiovisivi e radiofonici. L'Autorità ha inteso valorizzare le valutazioni delle Istituzioni coinvolte condividendo il documento di revisione delle linee guida e indirizzi operativi per l'esercizio delle funzioni delegate, la cui sottoscrizione da parte dell'Autorità, della Conferenza dei Presidenti delle assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome, è avvenuta in data 20 maggio 2011. In tale specifico ambito, considerato il numero di soggetti destinatari di tale obbligo e la necessità di svolgere l'attività di verifica su base campionaria, l'Autorità si è fatta carico di selezionare, con cadenza annuale, le categorie predeterminate su cui effettuare i controlli e i metodi di campionamento nell'ambito di tali categorie.

L'esperienza del primo anno di gestione "piena" della delega in materia di vigilanza ha portato alla luce alcuni nodi problematici, concernenti sia questioni procedurali che di sostenibilità organizzativa. Nelle Regioni in cui è stata conferita la delega sono state monitorate 129 emittenti sulle diverse macroaree individuate dall'Autorità.

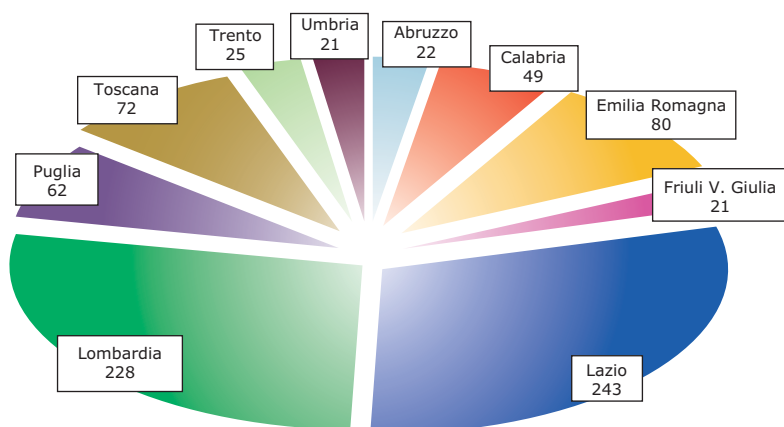
Dai dati emerge che la maggior parte delle violazioni contestate attiene gli obblighi in materia di pubblicità, ben 128 su un totale di 184, e solo 17 in materia di garanzia dell'utenza, ivi inclusa la tutela dei minori. Dei procedimenti avviati, 117 si sono conclusi con provvedimenti dell'Autorità di ordinanza ingiunzione, 50 con archiviazione, mentre 17 sono stati dichiarati improcedibili a causa di irregolarità nello svolgimento dei procedimenti da parte delle strutture di supporto ai Co.re.com.

Alcuni Co.re.com., a causa di scelte strategiche o per mancanza di personale quantitativamente e qualitativamente idoneo all'espletamento dell'attività di analisi dei palinsesti, si sono rivolti a società esterne per l'effettuazione del monitoraggio, altri sono ricorsi a collaborazioni con Università, ma i più sono riusciti a svolgere con il personale assegnato alla struttura anche l'attività di monitoraggio, presupposta all'effettuazione della vigilanza. Le criticità rilevate costituiranno spunto di riflessione per la predisposizione del nuovo Accordo Quadro, il cui perfezionamento dovrà tenere conto dell'evoluzione del contesto di riferimento con particolare riguardo alla modificazione dei soggetti attori anche in ragione del passaggio al digitale terrestre, così come al possibile nuovo ruolo che potrebbe essere conferito ai Comitati per la rilevazione dei soggetti effettivamente operanti sul territorio in una dimensione di sistema integrato delle comunicazioni; le graduatorie delle emittenti che hanno usufruito dei contributi statali, infatti, non corrispondono agli elenchi dei fornitori che hanno ottenuto numerazione LCN per le trasmissioni in digitale terrestre.

Le nuove funzioni potrebbero essere facilitate anche dalla stabilizzazione delle attività relative alla tenuta del Registro degli operatori di comunicazione (ROC) a livello locale. In termini di conoscenza del settore delle comunicazioni, è sempre più apprezzato, infatti, lo strumento del Registro per le sue funzioni di vigilanza del settore di competenza. Nel 2011, i Co.re.com. hanno contribuito alla tenuta di tale rilevante strumento, ricevendo 823 domande di iscrizione, ripartite nel territorio come da

Figura 4.2, e 972 richieste di integrazione e/o variazione, 174 richieste di cancellazione e rilasciando 280 certificazioni relative all'iscrizione.

**Figura 4.2.** Domande di iscrizione al ROC



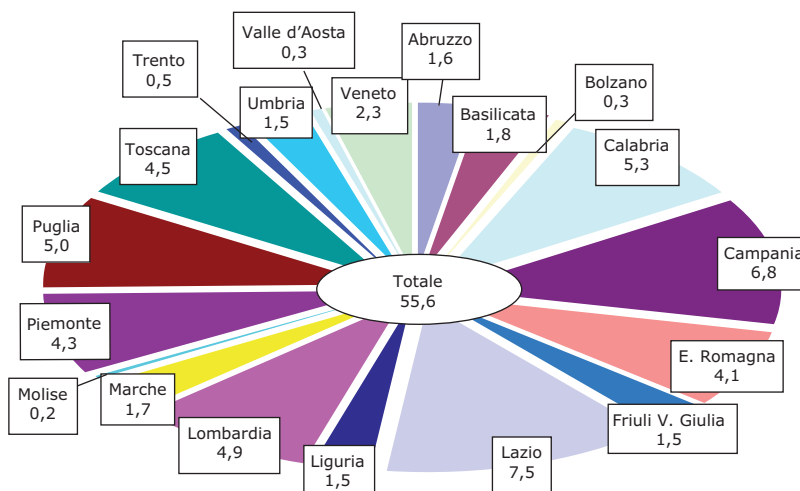
Fonte: elaborazioni dell'Autorità su dati Co.re.com.

Anche l'attività relativa alla tenuta del ROC si sta sviluppando con il contributo dei Co.re.com. che sono in procinto di partecipare a delle sessioni di formazione sull'implementazione del nuovo sistema che consentirà maggiori e migliori funzionalità del Registro per la consultazione e l'analisi, nonché la semplificazione degli adempimenti da parte degli operatori e della relativa gestione documentale da parte dei Co.re.com.

Con l'adozione del nuovo regolamento in materia di sondaggi (delibera n. 42/11/CSP del 16 febbraio 2011) e con la diffusione degli indirizzi e delle linee guida dell'Autorità si è pure dato, nel 2011, nuovo impulso alle attività di verifica e controllo sul territorio, delega già conferita su tutto il territorio ad eccezione della sola Sardegna. Il controllo eseguito su 123 soggetti, per la gran parte in Lazio e Liguria, ha dato luogo a 8 procedimenti avviati dai Comitati.

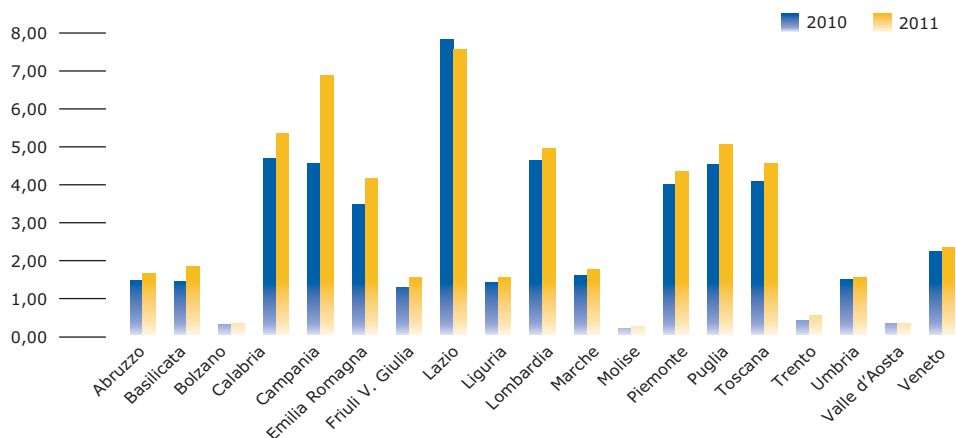
Resta sempre scarso il ricorso al diritto di rettifica a livello locale con sole 4 istanze ricevute dai 20 Co.re.com. delegati.

Diversamente sempre più utenti ricorrono al tentativo obbligatorio di conciliazione offerto gratuitamente dai Co.re.com. peninsulari nel 2011, che hanno ricevuto 55.646 istanze di conciliazione, come ripartite nella Figura 4.3, e 7.782 istanze di provvedimenti temporanei.

**Figura 4.3.** Ripartizione istanze di conciliazione (migliaia)

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

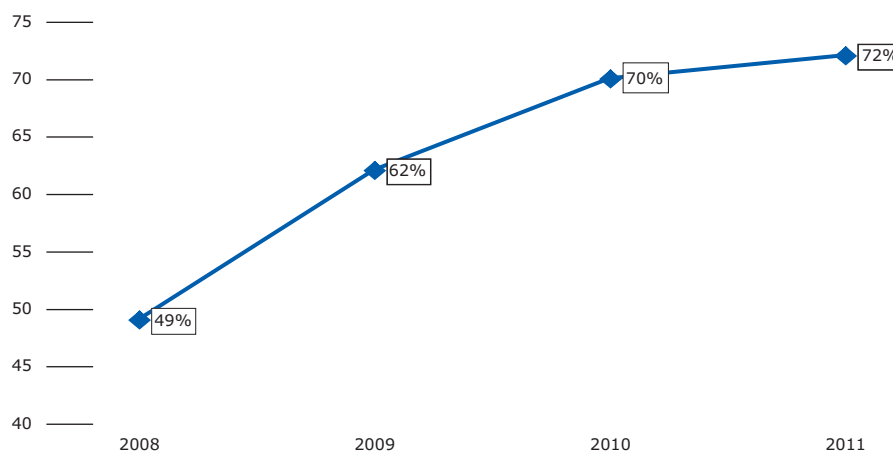
In tutte le Regioni, ad eccezione del Lazio e della Valle d'Aosta, il numero delle istanze, dopo il rallentamento del 2010, ha ricominciato a crescere, sebbene con variazioni differenziate nelle diverse Regioni, come evidenziato nella Figura 4.4. L'analisi dell'attività conciliativa svolta dai Co.re.com, come riportata nelle singole relazioni annuali, evidenzia uniformità di tendenze su tutto il territorio nazionale. Infatti, la numerosità e la rilevanza delle istanze di conciliazione è riscontrabile su tutto il territorio, anche con riferimento al numero delle istanze di mediazione presentate ai sensi della legge n. 28/2010, pari a circa 90.000 nell'anno 2011.

**Figura 4.4.** Istanze di conciliazione 2010/2011 (migliaia)

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

L'attività conciliativa, ormai consolidata e prova del successo del decentramento, progredisce anche nei risultati che portano il tasso di efficacia al 72%, con le apprezzabili variazioni rappresentate dal quadriennio 2008 – 2011 nella Figura 4.5.

**Figura 4.5.** Efficacia del processo di conciliazione a livello nazionale (2008-2011, in %)<sup>176</sup>



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

Per quanto riguarda, invece, l'assunzione di provvedimenti temporanei, si conferma il dato positivo riguardante il numero elevato delle riattivazioni spontanee da parte dei gestori pari al 65%, con la conseguente riduzione di emissione dei provvedimenti di riattivazione da parte dei Co.re.com. Nel 2011 sono state presentate 7.782 istanze di cui solo il 1.683 hanno necessitato l'adozione di un provvedimento da parte dei Co.re.com. La casistica riguarda principalmente il passaggio da un gestore all'altro.

Con riferimento alla funzione di definizione delle controversie, favorita dall'Autorità anche con attività di formazione e affiancamento delle singole strutture di supporto ai Comitati, si può dire stabilizzata attraverso l'uniforme applicazione di comuni parametri di valutazione che vengono condivisi attraverso la pubblicazione dei casi sul sito dell'Autorità, ma anche attraverso la continua revisione e aggiornamento degli indirizzi ad opera dell'Ufficio competente dell'Autorità. Un'ulteriore revisione del Regolamento (delibera n. 597/11/CONS del 17 novembre 2011) ha, inoltre, dissolto dubbi interpretativi sorti sull'applicazione di alcune disposizioni e, prendendo spunto dall'esperienza a livello territoriale, sempre più copiosa, ha semplificato i meccanismi di ricorso alla risoluzione alternativa delle controversie. È significativo, al proposito, il risultato di 2.832 istanze di definizione ricevute dai soli 10 Co.re.com. delegati alla funzione nel 2011, a fronte del totale di 4.175 su tutto il territorio nazionale, laddove si evince che nelle aree dove non è stata conferita delega gli utenti sono meno propensi ad avvalersi di tale strumento.

<sup>176</sup> Rapporto tra controversie che hanno avuto esito positivo (comprendente degli accordi pre-udienza) e udienze ritualmente svolte presso i Co.re.com.

Al fine di evidenziare l'attività svolta dai singoli Co.re.com., si riportano di seguito le iniziative più rilevanti intraprese nell'anno 2011 e le tabelle con i dati regionali di sintesi relativi all'attività delegata di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione e di definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni, rinviando alle relazioni annuali dei singoli Co.re.com. per gli approfondimenti. Si segnala che quasi tutti i Co.re.com. hanno svolto interessanti ricerche in materia di pluralismo socio politico, oltre che operato in sintonia con l'Autorità per il rispetto dei regolamenti in applicazione delle leggi in materia di *par condicio* nelle campagne elettorali e referendarie durante le quali i Co.re.com. esercitano la funzione propria di vigilanza sul rispetto delle norme in materia di parità di accesso ai mezzi di informazione per la comunicazione politica e di correttezza dell'informazione.

***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
Deleghe II fase	Delibera n. 23/11/CONS Stipula 1° aprile 2011 Decorrenza 1° maggio 2011

Nel maggio 2011, il Co.re.com. Abruzzo ha dato avvio all'esercizio delle funzioni delegate di seconda fase in regime sperimentale che si è conclusa il 30 aprile 2012. La sperimentazione, approvata dal Consiglio dell'Autorità, ha confermato l'efficienza della struttura che non ha trascurato le attività già svolte a regime ordinario, anche attraverso la realizzazione di significative iniziative e progetti in materia di minori e Internet, disabili, rappresentazione di genere e una campagna correlata al passaggio al digitale terrestre del sistema audiovisivo regionale.

Nella tabella che segue, si riportano i dati relativi alle controversie, laddove i tentativi obbligatori di conciliazione hanno subito un notevole incremento rispetto all'anno precedente, di quasi 15 punti percentuali.

**Tabella 4.2.** *Co.re.com. Abruzzo – Controversie operatore-utente*

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	1.623	Istanze pervenute	319
Istanze inammissibili	36	Istanze inammissibili	22
Udienze svolte	2.218	Istanze accolte dall'operatore	138
Udienze con esito positivo (compresi gli accordi pre-udienza)	1.232	Rigetto dell'istanza	28
Udienze con parziale esito positivo	0	Provvedimenti temporanei adottati	111
Udienze con esito negativo per mancato accordo	212		
Mancata comparizione di una o entrambe le parti	258		
DEFINIZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	78	Istanze pervenute	0
Provvedimenti decisori	3	Provvedimenti temporanei adottati	0

Fonte: *Co.re.com. Abruzzo*

#### **Comitato per le comunicazioni della regione Basilicata**

Legge istitutiva	Legge regionale 27 marzo 2000, n. 20
Presidente	Ercole Trerotola
Deleghe I fase	Delibera n. 402/03/CONS Stipula 18 dicembre 2003 Decorrenza 1° gennaio 2004
Deleghe II fase	Delibera n. 429/11/CONS Stipula 17 novembre 2011 Decorrenza 1° gennaio 2012

Nel 2011, il Co.re.com Basilicata ha sottoscritto la convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate di seconda fase, con decorrenza 1° gennaio 2012. La struttura di supporto è stata pertanto integrata e riorganizzata e sarà a breve affiancata da esperti per supportare l'attività relativa alle nuove funzioni.

Tra le funzioni svolte dal Co.re.com. in ambito audiovisivo merita menzione l'iniziativa dedicata all'abbattimento delle barriere comunicative con la sottoscrizione di un accordo con il TG3 regionale per la trasmissione di un'edizione giornaliera del TG nella Lingua dei Segni all'interno del programma "Buongiorno Regione".

Per quanto riguarda l'attività inerente al tentativo obbligatorio di conciliazione, nell'anno di riferimento si registra un notevole incremento del numero di istanze, da 1404 nel 2010 a 1784 nel 2011, dovuto sia alla pubblicità istituzionale svolta in varie forme dal Comitato, sia alla sinergia con le associazioni dei consumatori e le altre Istituzioni locali che concorrono a promuovere l'attività svolta dal Co.re.com. presso l'utenza regionale.

Nella tabella che segue, si riportano i dati relativi ai tentativi obbligatori di conciliazione.

**Tabella 4.3.** *Co.re.com. Basilicata – Controversie operatore-utente*

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	1.784	Istanze pervenute	88
Istanze inammissibili	53	Istanze inammissibili	0
Udienze svolte	1.599	Istanze accolte dall'operatore	0
Udienze con esito positivo (compresi gli accordi pre-udienza)	944	Rigetto dell'istanza	0
Udienze con parziale esito positivo	0	Provvedimenti temporanei adottati	3
Udienze con esito negativo per mancato accordo	231		
Mancata comparizione di una o entrambe le parti	364		

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
Deleghe II fase	Delibera n. 429/11/CONS Stipula 11 novembre 2011 Decorrenza 1° gennaio 2012

L'11 novembre 2011 è stata firmata a Bolzano la convenzione fra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, l'Amministrazione provinciale e il Comitato provinciale per le comunicazioni per l'assunzione delle deleghe di seconda fase. L'esatto svolgimento delle funzioni già delegate e l'esperienza acquisita sul territorio unitamente all'integrazione della struttura con una nuova risorsa e due consulenze hanno consentito al Comitato di dare avvio all'esercizio di tutte le deleghe contemplate nell'Accordo quadro del 2008 a partire dal 1° gennaio 2012. Nell'anno 2011, inoltre, in preparazione dell'acquisizione delle nuove deleghe, il Comitato ha anche sperimentato il monitoraggio sulle due emittenti locali presenti sul territorio riscontrando una sostanziale conformità della programmazione alla normativa in materia radiotelevisiva.

Nella tabella che segue, si riportano i dati relativi ai tentativi obbligatori di conciliazione.

**Tabella 4.4.** Comitato Provinciale per le comunicazioni di Bolzano – Controversie operatore-utente

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	297	Istanze pervenute	98
Istanze inammissibili	2	Istanze inammissibili	0
Udienze svolte	268	Istanze accolte dall'operatore	96
Udienze con esito positivo (compresi gli accordi pre-udienza)	187	Rigetto dell'istanza	0
Udienze con parziale esito positivo	0	Provvedimenti temporanei adottati	2
Udienze con esito negativo per mancato accordo	29		
Mancata comparizione di una o entrambe le parti	52		

Fonte: Comitato Provinciale per le comunicazioni di Bolzano

#### **Comitato per le comunicazioni della Regione Calabria**

Legge istitutiva	Legge regionale 22 gennaio 2001, n. 2, e successive modificazioni
Presidente	Alessandro Manganaro
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

La stabilità della struttura di supporto al Comitato e la solidità dell'organizzazione amministrativa ha consentito lo svolgimento delle funzioni delegate a regime ordinario in una prospettiva di sistema apprezzabile anche per l'integrazione con il contesto territoriale di riferimento che si prepara al passaggio al digitale terrestre mentre mira a ridurre il *digital divide*, attraverso varie iniziative che il Co.re.com. promuove e conduce egregiamente, tra un cui un progetto relativo alla diffusione della banda larga sul territorio regionale.

In particolare, per l'esercizio della funzione relativa alla vigilanza, in vista del passaggio al digitale terrestre, ha adeguato il sistema di registrazione alla tecnologia digitale.

Regolare e puntuale è stata l'attività relativa alla gestione del ROC, per la quale ha registrato un sensibile incremento dell'assolvimento dell'obbligo di invio della relazione annuale da parte degli operatori rispetto all'anno precedente, a dimostrazione dell'efficacia dell'attività svolta sul territorio e della crescente consapevolezza e considerazione nei confronti dell'Istituzione.

Nella tabella che segue si riportano i dati relativi ai tentativi obbligatori di conciliazione e alla definizione delle controversie.



**Tabella 4.5.** *Co.re.com. Calabria – Controversie operatore-utente*

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	5.341	Istanze pervenute	519
Istanze inammissibili	21	Istanze inammissibili	49
Udienze svolte	4.929	Istanze accolte dall'operatore	293
Udienze con esito positivo (compresi gli accordi pre-udienza)	2.079	Rigetto dell'istanza	48
Udienze con parziale esito positivo	0	Provvedimenti temporanei adottati	129
Udienze con esito negativo per mancato accordo	2.002		
Mancata comparizione di una o entrambe le parti	837		
DEFINIZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	270	Istanze pervenute	10
Provvedimenti decisori	66	Provvedimenti temporanei adottati	1

Fonte: *Co.re.com. Calabria*

#### **Comitato per le comunicazioni della Regione Campania**

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

Il Comitato campano, decaduto a seguito di decreto del Presidente del Consiglio regionale il 4 ottobre 2010, è stato reintegrato a seguito di sentenza del Consiglio di Stato del 28 dicembre 2011. Nonostante le vicende processuali che hanno fatto alternare due Comitati, la struttura è stata in grado di assolvere i compiti d'istituto ed espletare le funzioni delegate, in particolar modo in materia di conciliazioni, nella quale la Campania si distingue per avere un numero rilevante di istanze, nel 2011 pari a 6.797.

Nella materia della tutela dei minori, è stato avviato un protocollo d'intesa con l'Ufficio Scolastico regionale per la Campania – Polo Qualità di Napoli, finalizzato a fornire strumenti critici nell'approccio ai mezzi di comunicazione, e si è organizzato un convegno sul tema dei minori e Internet.

Nella tabella che segue, si riportano i dati relativi ai tentativi obbligatori di conciliazione la cui rilevante quantità ha indotto il Co.re.com. ad acquistare un programma informatico di gestione analogo a quello in uso presso altri Co.re.com.

**Tabella 4.6.** *Co.re.com. Campania – Controversie operatore-utente*

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	6.797	Istanze pervenute	525
Istanze inammissibili	172	Istanze inammissibili	37
Udienze svolte	4.587	Istanze accolte dall'operatore	393
Udienze con esito positivo (compresi gli accordi pre-udienza)	3.423	Rigetto dell'istanza	32
Udienze con parziale esito positivo	3	Provvedimenti temporanei adottati	63
Udienze con esito negativo per mancato accordo	1.161		
Mancata comparizione di una o entrambe le parti	2.039		

Fonte: *Co.re.com. Campania*

#### **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

Il Co.re.com. Emilia Romagna ha consolidato l'esperienza acquisita nello svolgimento di tutte le funzioni delegabili ai sensi dell'Accordo quadro del 2008 e si avvia a concludere, nel settembre 2012, il triennio di durata della convenzione con l'Autorità. Rispetto all'anno di sperimentazione, non sono stati superati i problemi relativi all'organizzazione e al personale, permanendo una rilevante quota di precari nella struttura dedicati alle funzioni diverse da quelle relative alle controversie. Non sono mancate, tuttavia, significative iniziative in materia di tutela dei minori con riferimento ai nuovi media e interessanti studi sull'assetto territoriale dell'offerta televisiva da un punto di vista tecnico e contenutistico.

Nella tabella che segue, si riportano i dati relativi ai tentativi obbligatori di conciliazione e alla definizione delle controversie.

**Tabella 4.7.** *Co.re.com. Emilia Romagna – Controversie operatore-utente*

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	4.072	Istanze pervenute	626
Istanze inammissibili	112	Istanze inammissibili	41
Udienze svolte	3.373	Istanze accolte dall'operatore	461
Udienze con esito positivo (compresi gli accordi pre-udienza)	2.808	Rigetto dell'istanza	35
Udienze con parziale esito positivo	27	Provvedimenti temporanei adottati	89
Udienze con esito negativo per mancato accordo	378		
Mancata comparizione di una o entrambe le parti	160		
DEFINIZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	287	Istanze pervenute	9
Provvedimenti decisori	25	Provvedimenti temporanei adottati	2

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 04
Deleghe II fase	Delibera n. 333/09/CONS Stipula 10 luglio 2009 Decorrenza 1° ottobre 2009

Nel 2011, anno di passaggio a regime nell'esercizio di tutte le materie delegate di cui all'Accordo quadro del 2008, si è celebrato il decennale dell'istituzione del Co.re.com. Friuli Venezia Giulia con bilancio positivo sull'attività svolta dal Comitato sul territorio e i benefici per i cittadini e il settore delle comunicazioni, nonostante le denunciate sofferenze che riguardano tutto il territorio nazionale.

Relativamente all'organizzazione, il Co.re.com. ha consolidato la propria esperienza nell'utilizzo di sistemi organizzativi informatizzati improntati all'efficienza ed efficacia della sua attività a garanzia degli utenti e degli operatori.

Il Co.re.com. in parola ha, inoltre, partecipato allo studio promosso dall'associazione ASTRID relativo a "ruolo dei Co.re.com. e sviluppo della Banda Larga" con l'Autorità.

I convegni organizzati nell'anno hanno riguardato i temi del digitale e della tutela dei minori nell'ambito dell'utilizzo di Internet.

Nella tabella che segue, si riportano i dati relativi ai tentativi obbligatori di conciliazione e alla definizione delle controversie.

**Tabella 4.8.** *Co.re.com. Friuli Venezia Giulia – Controversie operatore-utente*

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	1.507	Istanze pervenute	272
Istanze inammissibili	21	Istanze inammissibili	4
Udienze svolte	1.198	Istanze accolte dall'operatore	176
Udienze con esito positivo (compresi gli accordi pre-udienza)	1.099	Rigetto dell'istanza	8
Udienze con parziale esito positivo	0	Provvedimenti temporanei adottati	44
Udienze con esito negativo per mancato accordo	195		
Mancata comparizione di una o entrambe le parti	33		
DEFINIZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	142	Istanze pervenute	0
Provvedimenti decisori	6	Provvedimenti temporanei adottati	0

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 04
Deleghe II fase	Delibera n. 668/09/CONS. Stipula 16 dicembre 2009 Decorrenza 1° gennaio 2010

Il Co.re.com. Lazio, nel primo anno di gestione a regime ordinario di tutte le deleghe, ha raggiunto un ottimo equilibrio organizzativo, essendosi liberato dell'arretrato e dedicando maggiore attenzione alla soddisfazione dell'utenza anche attraverso dei questionari relativi alla "customer satisfaction" in tema di controversie e servizi collegati al ROC.

Allo svolgimento di tutte le attività delegate, il Co.re.com. ha affiancato l'attività di studio del settore audiovisivo regionale attraverso l'ulteriore sviluppo del progetto "NextTV", avviato nel 2010, con l'obiettivo di analizzare le dinamiche del comparto alla luce dei trend del settore ICT, attraverso un Osservatorio dedicato.

Nella tabella che segue, si riportano i dati relativi ai tentativi obbligatori di conciliazione e alla definizione delle controversie, con i quali il Lazio si conferma la Regione con il maggior carico nella penisola.

**Tabella 4.9.** *Co.re.com. Lazio – Controversie operatore-utente*

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	7.507	Istanze pervenute	1.090
Istanze inammissibili	426	Istanze inammissibili	37
Udienze svolte	7.880	Istanze accolte dall'operatore	546
Udienze con esito positivo (compresi gli accordi pre-udienza)	4.776	Rigetto dell'istanza	102
Udienze con parziale esito positivo	46	Provvedimenti temporanei adottati	510
Udienze con esito negativo per mancato accordo	2.285		
Mancata comparizione di una o entrambe le parti	366		
DEFINIZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	759	Istanze pervenute	0
Provvedimenti decisori	78	Provvedimenti temporanei adottati	0

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

Nell'anno di riferimento, il Co.re.com. Liguria si è distinto per la realizzazione di un'indagine sui media locali, particolarmente significativa per la sua completezza, da un punto di vista economico e sociale, e per la dettagliata analisi di tutti gli aspetti rilevanti. Inoltre, sono stati trattati attraverso studi e convegni i temi dei minori, della rappresentazione di genere e proseguite le collaborazioni con gli altri soggetti istituzionali presenti sul territorio. In aggiunta all'esatto adempimento delle funzioni delegate di prima fase, attività promossa anche attraverso uno spot istituzionale realizzato dal Comitato stesso, il Co.re.com. Liguria ha realizzato un monitoraggio a sostegno dell'attività di vigilanza svolta dall'Autorità, in preparazione dell'acquisizione delle deleghe di seconda fase che auspicabilmente saranno richieste nel prossimo futuro.

Nella tabella che segue, si riportano i dati relativi ai tentativi obbligatori di conciliazione.

**Tabella 4.10.** *Co.re.com. Liguria – Controversie operatore-utente*

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	1.546	Istanze pervenute	290
Istanze inammissibili	76	Istanze inammissibili	32
Udienze svolte	1.155	Istanze accolte dall'operatore	95
Udienze con esito positivo (compresi gli accordi pre-udienza)	754	Rigetto dell'istanza	139
Udienze con parziale esito positivo	0	Provvedimenti temporanei adottati	24
Udienze con esito negativo per mancato accordo	261		
Mancata comparizione di una o entrambe le parti	140		

Fonte: *Co.re.com. Liguria*

#### **Comitato per le comunicazioni della Regione Lombardia**

Legge istitutiva	Legge regionale 28 ottobre 2003 n. 20
Presidente	Fabio Minoli
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

Il 2011 ha visto l'insediamento del nuovo Comitato, che, insieme alla presa di coscienza e conoscenza delle attività svolte dall'Organo, ha impresso un rinnovato indirizzo al medesimo, caratterizzandolo per la forte attenzione al servizio al cittadino e la proiezione verso tematiche nuove, quali la *web reputation*, e di significativo impatto sui minori quale la campagna contro il bullismo, unitamente al consolidamento delle nuove funzioni delegate dall'Autorità.

Nella tabella che segue, si riportano i dati relativi ai tentativi obbligatori di conciliazione e alla definizione delle controversie, segnalando che in Lombardia si riporta un valore economico medio degli accordi raggiunti attraverso la conciliazione nettamente superiore alla media delle altre Regioni, pari a circa mille euro a fronte dei circa trecento dichiarati dagli altri Co.re.com.

**Tabella 4.11.** *Co.re.com. Lombardia – Controversie operatore-utente*

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	4.908	Istanze pervenute	942
Istanze inammissibili	259	Istanze inammissibili	76
Udienze svolte	3.702	Istanze accolte dall'operatore	893
Udienze con esito positivo (compresi gli accordi pre-udienza)	3.298	Rigetto dell'istanza	30
Udienze con parziale esito positivo	11	Provvedimenti temporanei adottati	34
Udienze con esito negativo per mancato accordo	435		
Mancata comparizione di una o entrambe le parti	396		
DEFINIZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	330	Istanze pervenute	28
Provvedimenti decisori	15	Provvedimenti temporanei adottati	2

Fonte: *Co.re.com. Lombardia*

#### **Comitato per le comunicazioni della Regione Marche**

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

L'anno 2011 ha visto l'avvicendamento al vertice burocratico del Co.re.com. Marche di tre dirigenti, che si è ripercosso sull'organizzazione della struttura già sottodimensionata, senza tuttavia impedirne l'ordinario svolgimento delle funzioni proprie e delegate. Oltre all'esatto adempimento delle funzioni di prima fase delegate al Comitato, sono stati realizzati interessanti iniziative in materia di minori, già materia particolarmente curata per tradizione nella Regione.

Per quanto concerne la delega relativa al tentativo obbligatorio di conciliazione tra operatori ed utenti, nel corso dell'anno 2011, un lieve incremento delle istanze pervenute paga un alto tasso di inammissibilità e mancata comparizione delle parti, come sinteticamente riportato nella tabella che segue.

**Tabella 4.12.** *Co.re.com. Marche – Controversie operatore-utente*

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	1.659	Istanze pervenute	105
Istanze inammissibili	567	Istanze inammissibili	11
Udienze svolte	1.179	Istanze accolte dall'operatore	94
Udienze con esito positivo (compresi gli accordi pre-udienza)	681	Rigetto dell'istanza	0
Udienze con parziale esito positivo	0	Provvedimenti temporanei adottati	17
Udienze con esito negativo per mancato accordo	132		
Mancata comparizione di una o entrambe le parti	279		

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
Deleghe II fase	Delibera n. 429/11/CONS Stipula 14 dicembre 2011 Decorrenza 1° gennaio 2012

Il Co.re.com. Molise, conclusa positivamente la sperimentazione delle deleghe di prima fase a dicembre 2010, ha utilizzato il 2011 per prepararsi ad acquisire le deleghe di seconda fase, consolidando la struttura e l'organizzazione a tal fine. A partire da gennaio 2012, ha iniziato la sperimentazione delle nuove deleghe, essendosi dotato di personale e strumentazione idonei all'efficiente adempimento.

Al contempo, il Co.re.com. non ha trascurato di porre in essere una interessante iniziativa in materia di tutela dei minori, in collaborazione con l'Ufficio del Tutore Pubblico dei Minori.

Nella tabella che segue, si riportano i dati relativi ai tentativi obbligatori di conciliazione.



**Tabella 4.13.** *Co.re.com. Molise – Controversie operatore-utente*

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	232	Istanze pervenute	41
Istanze inammissibili	6	Istanze inammissibili	0
Udienze svolte	254	Istanze accolte dall'operatore	41
Udienze con esito positivo (compresi gli accordi pre-udienza)	141	Rigetto dell'istanza	26
Udienze con parziale esito positivo	0	Provvedimenti temporanei adottati	15
Udienze con esito negativo per mancato accordo	44		
Mancata comparizione di una o entrambe le parti	41		

Fonte: *Co.re.com. Molise*

#### **Comitato per le comunicazioni della Regione Piemonte**

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

Nell'anno 2011, il mandato del Co.re.com. Piemonte è scaduto e il Consiglio regionale ha provveduto all'elezione dei nuovi tre componenti in seguito alla modifica della legge regionale istitutiva. È stata riavviata la procedura per il conferimento delle deleghe di II fase, al momento in attesa della formalizzazione degli adempimenti regionali.

Sono state svolte compiutamente le attività relative alle funzioni delegate di I fase, ormai a regime, affiancandole al ruolo, consolidato, di istituzione che media gli interessi degli ascoltatori e con la finalità di esaltare le peculiarità del territorio, anche attraverso il progetto "La buona TV in Piemonte".

La struttura ha ottenuto la certificazione di qualità per le attività svolte, distinguendosi per capacità organizzativa ed esempio di efficienza ed efficacia nell'ambito della pubblica amministrazione.

Con specifico riferimento alla delega in materia di tutela dei minori, il Co.re.com. ha ricevuto e trattato 34 segnalazioni di presunte violazioni della normativa da parte delle emittenti televisive locali, meno della metà di quelle registrate nell'anno precedente.

Nella tabella che segue, si riportano i dati relativi ai tentativi obbligatori di conciliazione.

**Tabella 4.14.** *Co.re.com. Piemonte – Controversie operatore-utente*

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	4.307	Istanze pervenute	768
Istanze inammissibili	76	Istanze inammissibili	0
Udienze svolte	3.487	Istanze accolte dall'operatore	665
Udienze con esito positivo (compresi gli accordi pre-udienza)	3.433	Rigetto dell'istanza	1
Udienze con parziale esito positivo	3	Provvedimenti temporanei adottati	103
Udienze con esito negativo per mancato accordo	463		
Mancata comparizione di una o entrambe le parti	355		

Fonte: *Co.re.com. Piemonte*

#### **Comitato per le comunicazioni della Regione Puglia**

Legge istitutiva	Legge regionale 28 febbraio 2000, n.3
Presidente	Felice Blasi
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

Nel 2011, il Co.re.com. Puglia ha rallentato la propria programmazione a causa della lunga *prorogatio* del Comitato, scaduto il 31 marzo e non rinnovato al 31 dicembre. Il nuovo Comitato si è insediato solo a febbraio 2012 e tale dilazione si è ripercossa sull'organizzazione, causando la mancata sostituzione delle risorse perdute e l'acquisizione di nuove in ragione dell'aumentato carico di lavoro, nonostante un nuovo portale abbia rafforzato la comunicazione esterna che integra la ormai solida tradizione nell'attività di relazione istituzionale di questo Co.re.com.

Esatta è stata, comunque, la gestione ordinaria delle materie delegate e proficuo l'impegno con le altre istituzioni presenti sul territorio volto alla tutela delle fasce più deboli, nonché il supporto prestato alle aziende del settore audiovisivo, colpite dalla congiuntura sfavorevole.

Nella tabella che segue, si riportano i dati relativi ai tentativi obbligatori di conciliazione e alle definizioni.

**Tabella 4.15.** *Co.re.com. Puglia – Controversie operatore-utente*

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	5.005	Istanze pervenute	604
Istanze inammissibili	646	Istanze inammissibili	40
Udienze svolte	4.176	Istanze accolte dall'operatore	339
Udienze con esito positivo (compresi gli accordi pre-udienza)	3.105	Rigetto dell'istanza	37
Udienze con parziale esito positivo	1	Provvedimenti temporanei adottati	188
Udienze con esito negativo per mancato accordo	875		
Mancata comparizione di una o entrambe le parti	602		
DEFINIZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	436	Istanze pervenute	10
Provvedimenti decisori	16	Provvedimenti temporanei adottati	6

Fonte: *Co.re.com. Puglia*

#### **Comitato per le comunicazioni della Regione Sardegna**

Legge istitutiva	Legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, e successive modificazioni
Presidente	Giorgio Atzori
Deleghe	no deleghe

Nel marzo 2012, il Consiglio regionale ha provveduto alla nomina del nuovo Comitato regionale per le comunicazioni per la Regione autonoma della Sardegna, il quale ha manifestato interesse all'acquisizione delle funzioni delegate, nella consapevolezza che la Sardegna non può essere esclusa dal sistema decentrato delle comunicazioni e i suoi cittadini sono stati troppo a lungo penalizzati da ritardi di natura politica e amministrativa.

#### **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	Ciro Di Vuolo
Deleghe I fase	Delibera n. 428/11/CONS Stipula 1° dicembre 2011 Decorrenza 1° gennaio 2012

Nel 2011, il Comitato siciliano, supportato dall'Assemblea regionale e dalla Regione Sicilia, ha compiuto il grande passo allineando la posizione dei cittadini isolani al resto della penisola attraverso la sottoscrizione della convenzione per l'esercizio delle deleghe di prima fase, con decorrenza gennaio 2012. Sono state, pertanto, poste in essere tutte le attività necessarie ad adeguare la struttura allo svolgimento dei nuovi compiti in termini organizzativi e strumentali, anche attraverso l'acquisizione delle necessarie ulteriori risorse umane.

**Comitato per le comunicazioni della Regione Toscana**

Legge istitutiva	Legge regionale 25 giugno 2002
Presidente	Sandro Vannini
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 2011 è stato l'ultimo anno del quinquennio avviato alla fine del 2006 sotto la presidenza del Prof. Marino Livolsi, il cui mandato è scaduto a ottobre 2011. A conclusione dell'esperienza, il Comitato ha pubblicato una relazione sulle attività proprie e delegate svolte dal Comitato toscano dal 2007 al 2011.

A caratterizzare l'attività del Co.re.com. Toscana nell'anno 2011, sono stati gli adempimenti relativi alla transizione della Toscana alla tecnica di diffusione televisiva in digitale terrestre, avvenuta nel mese di novembre 2011, la vigilanza sul corretto svolgimento delle campagne elettorali e referendaria, nonché i monitoraggi sulla comunicazione istituzionale del Consiglio regionale, sulla comunicazione mobile dei giovani, sulla diffusione della banda larga in Toscana e i convegni e seminari in materia di comunicazione che caratterizzano la missione istituzionale del Co.re.com. Toscana.

Notevole impegno è stato profuso anche per il secondo anno di gestione delle tre nuove funzioni delegate (definizione delle controversie, Registro degli Operatori della Comunicazione e monitoraggi sull'emittenza locale). Nella tabella che segue, si riportano i dati relativi ai tentativi obbligatori di conciliazione e alle definizioni.

**Tabella 4.16.** *Co.re.com. Toscana – Controversie operatore-utente*

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	4.486	Istanze pervenute	661
Istanze inammissibili	191	Istanze inammissibili	83
Udienze svolte	3.193	Istanze accolte dall'operatore	347
Udienze con esito positivo (compresi gli accordi pre-udienza)	2.661	Rigetto dell'istanza	57
Udienze con parziale esito positivo	10	Provvedimenti temporanei adottati	174
Udienze con esito negativo per mancato accordo	621		
Mancata comparizione di una o entrambe le parti	361		
DEFINIZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	436	Istanze pervenute	16
Provvedimenti decisori	27	Provvedimenti temporanei adottati	1

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 di Trento ha consolidato nel 2011 l'attività relativa all'esercizio delle funzioni delegate stabilizzando l'attività relativa alle controversie tra operatori e utenti e ponendo in essere il monitoraggio, oltre che della concessionaria, delle due emittenti provinciali, in esito al quale sono emerse violazioni contenute in materia pubblicitaria. Esatta e conforme l'attività di gestione del ROC, non ha distratto il Comitato dalle realizzazioni delle iniziative del tavolo di lavoro istituzionale avviato dalla Provincia Autonoma di Trento in collaborazione con "Save the children" e con numerosi altri organismi pubblici e privati allo scopo di sensibilizzare e informare sui nuovi media e i rischi associati al loro utilizzo.

Nella tabella che segue, si riportano i dati relativi ai tentativi obbligatori di conciliazione e alle definizioni.

**Tabella 4.17.** Comitato Provinciale per le comunicazioni di Trento – Controversie operatore-utente

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	477	Istanze pervenute	95
Istanze inammissibili	5	Istanze inammissibili	1
Udienze svolte	395	Istanze accolte dall'operatore	77
Udienze con esito positivo (compresi gli accordi pre-udienza)	333	Rigetto dell'istanza	1
Udienze con parziale esito positivo	28	Provvedimenti temporanei adottati	16
Udienze con esito negativo per mancato accordo	34		
Mancata comparizione di una o entrambe le parti	48		
DEFINIZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	38	Istanze pervenute	0
Provvedimenti decisori	4	Provvedimenti temporanei adottati	0

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	Mario Capanna
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

Nel 2011 il Co.re.com. Umbria, a causa di alcune difficoltà di carattere organizzativo sopravvenute relative principalmente alla dotazione di personale della struttura di supporto da parte delle Istituzioni regionali, ha richiesto e ottenuto l'affiancamento dell'Autorità per la gestione di arretrato venuto a generarsi nella materia delle controversie tra operatori e utenti di comunicazione elettronica. Grazie alla proficua collaborazione tra l'Autorità e il Consiglio regionale, nonostante l'avversa congiuntura economica e politica, si è riusciti a garantire le funzioni di vigilanza e garanzia sul territorio, concludendo l'anno senza rilevanti oneri arretrati.

Nella tabella che segue, si riportano i dati relativi ai tentativi obbligatori di conciliazione e alle definizioni.

**Tabella 4.18.** Co.re.com. Umbria – Controversie operatore-utente

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	1.509	Istanze pervenute	334
Istanze inammissibili	17	Istanze inammissibili	10
Udienze svolte	1.801	Istanze accolte dall'operatore	226
Udienze con esito positivo (compresi gli accordi pre-udienza)	986	Rigetto dell'istanza	16
Udienze con parziale esito positivo	2	Provvedimenti temporanei adottati	85
Udienze con esito negativo per mancato accordo	185		
Mancata comparizione di una o entrambe le parti	142		
DEFINIZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	134	Istanze pervenute	11
Provvedimenti decisori	24	Provvedimenti temporanei adottati	3

Fonte: Co.re.com. Umbria

**Comitato per le comunicazioni della Regione Valle D'Aosta**

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

Il Comitato della Valle D'Aosta continua a patire la carenza di personale, sebbene le attività delegate di prima fase vengano svolte in maniera esatta. La vacatio creata dalla scadenza del mandato del Comitato in febbraio, è stata sanata da nuove nomine da parte delle Istituzioni regionali, in data 7 maggio 2012.

In relazione all'attività espletata relativa al tentativo obbligatorio di conciliazione, segnala una maggiore presenza di piccole aziende che ricorrono a tale strumento innalzando in maniera rilevante, da circa 600,00 euro a quasi 2.000,00 euro, il valore medio delle conciliazioni svolte nella Regione, i cui dati sono riportati nella tabella che segue.

**Tabella 4.19.** *Co.re.com. Valle d'Aosta – Controversie operatore-utente*

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	278	Istanze pervenute	38
Istanze inammissibili	2	Istanze inammissibili	0
Udienze svolte	266	Istanze accolte dall'operatore	19
Udienze con esito positivo (compresi gli accordi pre-udienza)	182	Rigetto dell'istanza	0
Udienze con parziale esito positivo	0	Provvedimenti temporanei adottati	19
Udienze con esito negativo per mancato accordo	10		
Mancata comparizione di una o entrambe le parti	74		

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

#### **Comitato per le comunicazioni della Regione Veneto**

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

Il Co.re.com. Veneto nel 2011 ha subito una grande trasformazione dovuta al trasferimento della struttura, già incardinata nella Giunta, al Consiglio regionale con conseguente riorganizzazione degli uffici in termini di composizione del personale assegnato alla struttura di supporto e trasferimento della sede. Tale trasferimento, auspicato e sollecitato dall'Autorità, sebbene non abbia causato rilevanti disfunzioni nella gestione dell'attività ordinaria, non ha ancora permesso la definizione della nuova organizzazione e stabilizzazione della struttura, e, conseguentemente, ha ulteriormente rinviato il processo di attribuzione delle nuove funzioni delegate.

Nella tabella che segue, si riportano i dati relativi all'attività svolta nell'anno 2011 in materia di tentativi obbligatori di conciliazione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione.

**Tabella 4.20.** *Co.re.com. Veneto – Controversie operatore-utente*

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	2.311	Istanze pervenute	367
Istanze inammissibili	5	Istanze inammissibili	44
Udienze svolte	2.908	Istanze accolte dall'operatore	164
Udienze con esito positivo (compresi gli accordi pre-udienza)	2.568	Rigetto dell'istanza	3
Udienze con parziale esito positivo	1	Provvedimenti temporanei adottati	57
Udienze con esito negativo per mancato accordo	903		
Mancata comparizione di una o entrambe le parti	257		

Fonte: *Co.re.com. Veneto*

#### ■ 4.2.2. Il Consiglio nazionale degli utenti

La legge 31 luglio 1997, n. 249, che all'art. 1, comma 28, istituisce presso l'Autorità il Consiglio nazionale degli utenti affida a detto organismo l'importante compito di promuovere la tutela dei diritti e delle legittime esigenze dei cittadini protagonisti del processo comunicativo tenendo in particolare considerazione i diritti e le specifiche esigenze evolutive e i bisogni di protezione dei minori utenti dei servizi di telecomunicazioni e radiotelevisivi.

Il Consiglio nazionale degli utenti, a tal fine, può esprimere pareri e formulare proposte, all'Autorità, al Parlamento, al Governo e a tutti gli organismi pubblici e privati che operano nel comparto audiovisivo e può, altresì, organizzare confronti e dibattiti sulle questioni attinenti le complesse problematiche e le delicate tematiche afferenti a tale comparto.

Nell'esercizio delle funzioni conferitegli dalla legge il Consiglio nazionale degli utenti ha, ai sensi del regolamento sui criteri di designazione, l'organizzazione e il funzionamento di cui alla delibera n. 54/99 del Consiglio dell'Autorità e successive modifiche ed integrazioni, tra le sue finalità principali, quella di dare attuazione alle istanze democratiche di salvaguardia della dignità umana nell'ambito del sistema comunicativo, del pluralismo, della obiettività, completezza ed imparzialità dell'attività informativa e di comunicazione, dell'apertura alle diverse opinioni, tendenze politiche, sociali, culturali e religiose.

Il Consiglio nazionale degli utenti inoltre, sempre ai sensi del regolamento, deve conformare la propria attività ai precetti costituzionali in materia di libertà e diritti di informazione e di comunicazione, ai principi a cui si ispira il sistema radiotelevisivo pubblico e privato e dei mezzi di comunicazione di massa, contenuti nella normativa nazionale e comunitaria, ai criteri fondamentali in materia di tutela del consumatore e dell'utente risultanti dalle disposizioni vigenti. Può quindi attribuirsi al CNU la finalità di stimolare l'attuazione dei principi fondamentali del sistema dei servizi di media audiovisivi e della radiofonia, garantiti dalla Costituzione, quali la garanzia della libertà e del pluralismo dei mezzi di comunicazione radiotelevisiva, la tutela della libertà di espressione dell'individuo, inclusa la libertà di opinione e quella di ricevere o di comunicare



informazioni, l'obiettività, la completezza, la lealtà e l'imparzialità dell'informazione, l'apertura alle diverse opinioni e tendenze politiche, sociali, culturali e religiose, nel rispetto delle libertà e dei diritti, in generale della dignità della persona ed in particolare della promozione e tutela della salute, intesa quale completo stato di benessere biopsicosociale, del minore.

L'art.1, comma 3, del regolamento prevede altresì che l'Autorità possa affidare al CNU lo studio di particolari questioni e la formulazione di analisi a carattere progettuale e che ciò possa avvenire anche mediante rapporti con associazioni, enti, istituzioni operanti nei settori informativi e culturali, nei più diversi comparti dalla cinematografia allo sport.

La composizione del CNU deve pertanto esprimere nella maniera più ampia il pluralismo del mondo associativo di cittadini utenti, genitori, minori e persone diversamente abili. Lo stesso regolamento, così come modificato dalla delibera n. 399/10/CONS, precisa infatti che gli esperti tra i quali verranno nominati i membri del CNU possono essere designati da associazioni ex lege 37/2006 e da associazioni rappresentative degli utenti.

Gli undici membri che lo compongono devono essere particolarmente qualificati in campo giuridico, sociologico, psicologico, pedagogico educativo e mass-mediale e devono essersi distinti nell'affermazione dei diritti della dignità della persona e nella tutela dei minori.

Nella scelta dei componenti del CNU deve tenersi, inoltre, in debita considerazione la necessità di valorizzare competenze e sensibilità intrinseche alla società civile ed espressione di una attenzione costantemente rivolta alle fasce sociali più deboli ed alle persone in età evolutiva più vulnerabili di fronte ai modelli non di rado contrastanti e ai disvalori tanto spesso veicolati da mezzi di comunicazione particolarmente invasivi che, in connessione con i nuovi media da cui le nuove generazioni, in particolare nell'ambito dell'ecosistema digitale, sono innegabilmente attratte.

Per tali motivazioni uno dei primari compiti del CNU e fine specifico della sua azione è quello di promuovere la conoscenza delle complesse problematiche insite nel rapporto tra minori e media, di accrescere la consapevolezza del ruolo che questi ultimi svolgono nella formazione e nei processi evolutivi dei minori e di promuovere nei loro confronti una sempre maggiore e più efficace tutela.

Tutela peraltro ampiamente perseguita, per i propri importanti e impegnativi profili di competenza, dall'Autorità che, con specifico riferimento ai servizi di media audiovisivi e radiofonici, esplica una costante attività di monitoraggio e vigilanza, provvedendo a verificare il rispetto delle norme poste a tutela dell'utenza e dei minori e a comminare, all'esito di complessi e delicati procedimenti contenziosi, le relative sanzioni.

Questa importante ed impegnativa attività, in particolare, rende indispensabile per l'Autorità il poter usufruire di un organismo consultivo competente e plurale, qualificato nella specifica materia, che con flessibilità e snellezza di procedure possa sia esprimere nei casi generali il punto di vista e la sensibilità della società civile sia collaborare attivamente alla risoluzione di problemi specifici anche connessi alle fattispecie concrete ed all'interpretazione delle norme.

A tal fine è necessario costruire un organismo che nella sua equilibrata e specialistica composizione possa svolgere efficacemente la sua funzione istituzionale e mantenere al contempo con l'Autorità, un flusso, reciproco e continuo, di informazioni e suggerimenti, non necessariamente limitati ai rapporti ufficiali basati su pareri e proposte. Un organismo che possa realmente contribuire, in maniera costante, all'espletamento

delle importanti funzioni di tutela degli utenti e dei minori e a tenere vivo il dialogo con i cittadini utenti, sia in quanto singoli sia in quanto membri delle numerose associazioni operanti in questo campo nella società civile, facilitando così all'Autorità il delicato e vitale compito di coglierne le esigenze, le osservazioni e gli orientamenti.

Il Consiglio dell'Autorità, con la delibera n.397/11/CONS del 6 luglio 2011, ha nominato, al termine di un complesso ed impegnativo procedimento i componenti del nuovo Consiglio nazionale degli utenti, procedimento delle cui fasi salienti si sono già forniti brevi tratti nella precedente relazione nelle persone di Luca Borgomeo, Maria Micaela Fagiolo, Elisabetta Gavasci, Elisa Manna, Angela Nava Mambretti, Paolo Piccari, Isabella Poli, Marco Ramadori, Stefania Schettini Perillo, Laura Sturlese, Rosario Trefiletti.

Nella prima seduta di insediamento il Consiglio nazionale degli utenti ha proceduto alla elezione del Presidente nella persona di Luca Borgomeo e della Vicepresidente nella persona di Angela Nava Mambretti.

Il Consiglio nazionale degli utenti, a norma del regolamento, presenta una sua relazione annuale e alla stessa, pertanto, si ritiene di dover rimandare per una compiuta descrizione delle attività e delle iniziative poste in essere. Basti in questa sede sottolineare che Consiglio nazionale degli utenti ha intrapreso alacrememente la propria azione finalizzata alla salvaguardia dei diritti e degli interessi degli utenti dei servizi di media audiovisivi, ponendo, particolare attenzione alle esigenze di tutela dei minori.

Il Consiglio ha, in particolare, ribadito la necessità di un riassetto globale della materia media e minori, che uniformi a livello normativo televisione, internet, videogiochi e videofonia. Il Consiglio sostiene infatti la necessità di un sistema unitario di regole di coregolamentazione dei vari ambiti mediatici per una più sicura tutela dei minori che garantisca il loro corretto sviluppo psicofisico. Tale processo si dovrebbe articolare nella definizione di un nuovo codice di coregolamentazione, che fissi principi generali e criteri oggettivi per i fornitori di servizi di media audiovisivi nel predisporre programmi al fine di informare, intrattenere ed istruire il grande pubblico.

La proposta si inserisce in un contesto che vede un alto grado di diffusività dei nuovi media e del mezzo televisivo nonché il notevole ampliamento delle possibilità di circolazione di contenuti mediatici, dovuto alle nuove tecnologie di trasmissione e alla convergenza dei media, il che comporta una grande facilità per ragazzi e adolescenti di accedere anche a contenuti nocivi per il loro sviluppo psicofisico e morale e un alto grado di invasività nella vita individuale e familiare dei minori.

Va inoltre sottolineata, per la sua rilevanza, la proposta di legge del Consiglio nazionale degli utenti intesa ad eliminare nelle fasce orarie a protezione rafforzata e a protezione specifica previste a tutela dello sviluppo della personalità dei minori dal Codice di autoregolamentazione media e minori qualsiasi forma di comunicazione commerciale audiovisiva avente ad oggetto il gioco d'azzardo.

Il Consiglio nazionale degli utenti, che già a suo tempo aveva redatto delle linee guida per una carta dei diritti delle persone con disabilità nelle comunicazioni e per una azione di superamento delle barriere comunicative, ha infine proposto di istituire, in collaborazione con l'Autorità, un tavolo permanente di confronto con le associazioni rappresentative delle persone con disabilità che possa costituire uno strutturato momento di proficuo dibattito inteso a risolvere il complesso e delicato problema delle barriere comunicative. La proposta ha incontrato la pronta adesione del Consiglio dell'Autorità che ha condiviso l'esigenza di un ascolto periodico delle richieste e delle legittime aspettative di dette associazioni in ambito istituzionale.

L'Autorità ha intrattenuto con il nuovo Consiglio nazionale degli utenti una intensa collaborazione che ha già contribuito positivamente, nel pieno rispetto delle diverse competenze, all'espletamento delle reciproche funzioni. Da parte sua il Consiglio nazionale degli utenti ha garantito all'Autorità, come già nelle precedenti consiliature, un costruttivo rapporto con i cittadini utenti, sia in quanto singoli sia in quanto membri delle numerose associazioni operanti in questo campo nella società civile, facilitando il delicato e vitale compito di coglierne le esigenze, le osservazioni e gli orientamenti.

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

#### *Il Gruppo di monitoraggio sugli Impegni di Telecom Italia*

L'Autorità, con la delibera n. 718/08/CONS, ha accettato e reso obbligatori, a partire dal 1° gennaio 2009, gli Impegni presentati da Telecom Italia e relativi, principalmente, al funzionamento della rete fissa di accesso della società medesima.

Gli Impegni, articolati operativamente su 14 gruppi, sono volti *inter alia* a fornire ulteriori garanzie in materia di parità di trattamento tra la divisione *retail* di Telecom Italia e gli operatori alternativi che utilizzano i servizi *wholesale* di Telecom Italia, nonché a migliorare i processi operativi, con riferimento alle attivazioni di nuovi clienti finali e alle migrazioni inter-operatore.

Gli Impegni sono stati monitorati dal Gruppo di monitoraggio degli Impegni (GMI) dell'Autorità, costituito formalmente nell'ottobre 2009. Il GMI ha costantemente verificato gli adempimenti posti in essere da Telecom Italia, riscontrando, nell'arco di tempo compreso tra ottobre 2009 ed dicembre 2011, la progressiva e sostanzialmente corretta attuazione da parte di Telecom Italia dell'insieme degli Impegni in questione, ossia degli obblighi a fare assunti dall'azienda, anche in relazione al rispetto delle tempistiche previste.

La gestione di taluni processi, quali ad esempio il nuovo processo di *delivery*, ha richiesto la piena collaborazione ed interazione tra Telecom Italia e gli operatori alternativi (OLO), in linea con quanto attesta l'esperienza internazionale in materia, a riprova del fatto che la ricerca (e soprattutto il raggiungimento) dell'equilibrio non risulta immediati, richiedendo piuttosto un comportamento effettivamente collaborativo da parte di tutti gli operatori coinvolti.

Sul piano procedurale, il GMI ha provveduto pertanto a sollecitare costantemente Telecom Italia, formulando precise indicazioni, spesso a seguito di specifiche richieste e segnalazioni da parte degli OLO. Sotto tale ultimo profilo, il GMI ha incontrato più volte i rappresentanti degli OLO, separatamente o congiuntamente con i rappresentanti di Telecom Italia, contribuendo così ad alimentare un proficuo dialogo tra le parti. In particolare, la modalità di interazione adottata dal GMI si è resa necessaria in ragione della elevata tecnicità della materia e della esigenza di individuare soluzioni operative – anche innovative – che fossero valide per tutti i partecipanti.

L'esecuzione degli Impegni è risultata essere un passo importante nella direzione di una nuova forma relazionale con continue interazioni tecnico-commerciali, necessariamente cooperative perché avvengono sulla stessa rete, tra operatori che di fatto sono concorrenti.

L'evoluzione del lavoro relativo agli Impegni è descritta in dettaglio nella Delibera n. 600/11/CONS, con cui l'Autorità ha archiviato i procedimenti sanzionatori collegati con gli Impegni, mentre il monitoraggio relativo ad alcuni Gruppi d'Impegni aventi rilievo regolamentare (nn. 1,3,4,5,6) continuerà nell'ambito delle attività ordinarie degli uffici competenti.

Infine, in merito al Gruppo di Impegni n. 8 (*integrazione della contabilità regolatoria di Telecom Italia e determinazione dei transfer charge*), con la Delibera n. 2/11/CONS, l'Autorità ha sottoposto a consultazione pubblica la definizione di apposite Linee Guida per l'applicazione dei nuovi modelli di Contabilità Regolatoria di rete fissa e la predisposizione di appositi contratti di servizio, con l'obiettivo di evidenziare i flussi economici degli scambi interni tra le divisioni commerciali di Telecom Italia e le unità organizzative preposte alla fornitura dei servizi relativi ad Open Access, così da dimostrare la piena equivalenza fra le divisioni interne dell'*incumbent* e gli OLO.

Con la delibera n. 678/11/CONS, l'Autorità ha quindi adottato le suddette Linee Guida.

### **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", denominato Comitato NGN Italia.

L'art. 73 della delibera 731/09/CONS affidava al Comitato NGN Italia il compito di predisporre, entro sei mesi dalla pubblicazione del provvedimento finale, una proposta di "Linee guida per la disciplina della transizione verso le reti NGN". Il Comitato ha conseguentemente prodotto le sue proposte in relazione alle procedure di migrazione dal rame alla fibra ottica, alle modalità di *unbundling* degli accessi in fibra, alla disciplina delle condizioni di offerta dei servizi *bitstream* su fibra ed alle condizioni di condivisione delle infrastrutture, ivi comprese le installazioni all'interno dei condomini.

Concluse le attività relative alla proposta di linee guida, per iniziativa degli operatori aderenti al Comitato, il Consiglio dell'Autorità ha approvato un piano di lavoro volto ad investigare ulteriori temi che sono stati, come di consueto, studiati nell'ambito di gruppi di lavoro appositamente costituiti. L'obiettivo è stato proporre in relazione agli aspetti tecnico-economici e tenendo anche conto dei profili giuridici connessi, soluzioni ad alcune problematiche, tuttora aperte nel processo di migrazione verso le NGN relative a i) diritti di passaggio, ii) accesso all'edificio e realizzazione del cablaggio verticale d'immobile; iii) possibile ampliamento del contenuto del servizio universale; iv) finanziamento pubblico dei collegamenti d'edificio in fibra ottica. Al riguardo si riporta, sinteticamente, l'illustrazione fornita dal prof. Vatalaro, Presidente del Comitato NGN Italia, il 10 maggio nel corso del workshop di presentazione delle attività svolte nel 2011.

Il tema dei diritti di passaggio ha condotto ad esaminare una serie di questioni relative all'ottenimento delle autorizzazioni, anche nei casi di nuove tecniche di scavo, per gli attraversamenti su cavalcavia e sottopassi, per l'utilizzo di infrastrutture di terzi (comprese quelle pubbliche), per la sottotubazione in infrastrutture di terzi, per l'allestimento di nuova cablatura sulla facciata degli edifici e, infine, per l'installazione nelle parti comuni degli stabili.

Il tema dell'accesso agli edifici e della cablatura della tratta del cablaggio verticale ha riguardato le problematiche operative connesse al dispiegamento sul campo di

soluzioni complete in fibra ottica nei diversi contesti operativi che potrebbero presentarsi in un reale ambiente multi operatore, cercando di individuare e risolvere i punti di criticità che possono verificarsi nella realizzazione della rete NGA, con particolare riferimento alle problematiche di cambio di operatore, di allaccio dell'utente finale e di interazione con i condomini.

In merito al tema del servizio universale, il compito affidato al Comitato dal Consiglio dell'Autorità è stato verificare se il perimetro dei servizi, attualmente inclusi negli obblighi di fornitura del servizio universale, possa essere ampliato in un'ottica prospettica di sviluppo dei servizi a banda larga e ultralarga. L'analisi condotta ha portato a concludere che l'ambito oggettivo del servizio universale non dovrebbe essere ampliato. Infatti, in base a quanto previsto dalla normativa europea e nazionale, non sembra sussistano i presupposti, né economici né giuridici, per imporre obblighi di fornitura di collegamenti a banda larga e ultralarga.

L'incarico ricevuto dal Consiglio in materia di finanziamento pubblico era indirizzato verso l'approntamento di un modello di finanziamento statale da erogarsi a favore degli utenti finali per le attivazioni di linee in fibra ottica, cercando di minimizzare e rendere sostenibile il saldo tra entrate e uscite per il soggetto pubblico finanziatore. L'obiettivo era volto più precisamente a fornire risultati quantitativi sull'analisi dell'impatto di tale intervento pubblico sia sul versante degli utenti e degli operatori, che su quello del soggetto pubblico finanziatore. Pur non essendo stato possibile produrre un documento pienamente condiviso, in virtù dei differenti interessi in campo, tuttavia l'articolazione del dibattito (che ha dato luogo a ben cinque diversi posizionamenti) rappresenta un utilissimo punto di partenza per ulteriori approfondimenti e decisioni in materia. La proposta operativa che sembra di potersi prediligere riguarda un modello interessante di finanziamento del verticale in fibra, da erogare direttamente a favore del cliente finale (o al condominio), che potrebbe aprire possibilità di finanziamento pubblico in un'ottica neutrale con il vantaggio di un pieno recupero da parte dello Stato delle erogazioni, attraverso i ritorni assicurati dalla fiscalità, abbassando in tal modo la barriera di costo di sviluppo della rete attraverso una sovvenzione per il cablaggio verticale di palazzo.

### **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.

Sin dall'inizio OTA-IT ha perseguito l'obiettivo di facilitare, in modo pragmatico ed *amichevole*, il confronto tra TI e gli OLO, per affrontare, nell'ambito del suo mandato e dei suoi confini, ogni problematica segnalata dagli operatori.

In particolare, ad OTA Italia, sono stati affidati i seguenti compiti da espletare attraverso la costante interlocuzione con gli operatori: i. prevenire l'instaurarsi di controversie tra gli operatori, adoperandosi anche 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; iii. segnalare alla Commissione per le Infrastrutture e le Reti (CIR) o alle altre Direzioni competenti dell'AGCOM, l'opportunità di interpretare con più esattezza clausole regolamentari che provocano differenti interpretazioni con conseguenti contenziosi.

La metodologia di intervento di tale organismo è basata sul raggiungimento di un *accordo volontario* tra Telecom Italia e gli operatori alternativi (Accordo di Adesione), relativamente alle tematiche tecnico-operative che possono insorgere in merito ai servizi di accesso alla rete fissa, al fine di facilitare l'implementazione dei relativi processi. Nello specifico, gli operatori propongono le tematiche che ritengono importanti da affrontare per rinnovare alcuni processi che si inseriscono operativamente nell'ambito delle classiche fasi regolamentari (*Provisioning, Delivery, Assurance*). Tali proposte vengono esaminate in una riunione plenaria fino a confluire in un documento denominato "Temi aperti" previsto dal regolamento OTA-Italia. Tra tutti i temi evidenziati, ne vengono scelti alcuni dei quali ritenuti più urgenti e si creano dei Gruppi di Lavoro che operano in parallelo su tematiche differenti.

Nel periodo di riferimento della presente relazione annuale, da luglio 2011 fino al marzo 2012<sup>177</sup>, è continuato il lavoro operativo di OTA Italia, con particolare riferimento ad alcuni temi, per molti dei quali l'organismo ha già previsto delle linee di intervento. In particolare, alcune delle tematiche proposte dagli operatori, sia di carattere più generale sia di natura più specifica, hanno riguardato:

- A) Problematiche relative all'acquisizione clienti ("*Provisioning*");
- B) Problematiche di carattere generale relative agli ordinativi ("*Delivery*");
- C) Problematiche informatiche degli ordinativi;
- D) Problematiche relative alla gestione dell'attività di natura impiantistica in Rete di Accesso;
- E) Problematiche relative a qualità, degradi, guasti, riparazioni e gestione clienti ("*Assurance*");
- F) Problematiche relative ad altre attività successive all'espletamento ordinativi ("*Gestione reclami*", ecc.).

Nell'ambito delle problematiche inerenti al punto A) Acquisizione clienti ("*Provisioning*"), è stato raggiunto un accordo, concernente le attivazioni sincrone voce-dati per una soluzione tecnica relativa alle Linee Attive (LA). Sempre nello stesso ambito, OTA Italia, ha approvato una linea di intervento anche in merito alle segnalazioni di disservizi nei processi di migrazione tra operatori e nei processi di NP Pura. In particolare, l'obiettivo è quello di analizzare alcuni aspetti tecnici che sono suscettibili di generare disservizi nelle procedure di migrazione e di portabilità del numero e, se possibile, valutare la definizione di adeguati processi di Assurance e l'introduzione di specifici processi nei rapporti tra gli operatori.

In merito alle problematiche relative alla gestione dell'attività di natura impiantistica in Rete di Accesso (punto D), due sono i temi su cui OTA Italia ha stabilito delle linee di intervento: 1) miglioramento del processo di segnalazione OLO e di risoluzione da parte di TI delle criticità/anomalie sui sistemi informatici; 2) procedure per la gestione del ripristino della rete in casa cliente nei casi di trasferimento delle utenze tra operatori.

Relativamente al punto E) – problematiche riguardanti la qualità, i degradi, i guasti, le riparazioni e la gestione clienti ("*Assurance*"), OTA Italia ha affrontato prioritariamente i temi riguardanti la gestione degradi di livello fisico e livello logico – Fase operativa.

---

177 Nel luglio 2011 è stato chiuso il Documento denominato "Temi aperti TA.V3"; dando così inizio al Documento, poi concluso a marzo del 2012, "Temi aperti TA.V4". Tali documenti sono disponibili sul sito <http://www.ota-italia.it/>.

## 4.3. L'organizzazione dell'Autorità

### ■ 4.3.1. L'organizzazione e le risorse umane

#### *Gli organi dell'Autorità*

Il 15 maggio 2012 è scaduto il mandato del presidente Corrado Calabrò e dei componenti dell'Autorità (figura 4.6) a sette anni dall'insediamento avvenuto il 16 maggio 2005 e – al momento in cui si scrive – opera in regime di *prorogatio*, che non si protrarrà oltre i sessanta giorni dalla scadenza del mandato dei suoi componenti, atteso il parere del Consiglio di Stato n. 2169/2012. Il Parlamento italiano, al quale la legge istitutiva dell'Autorità affida il compito di eleggere i commissari dell'Autorità, procederà alla elezione dei nuovi commissari in un rinnovato quadro normativo – quello definito dal decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201 –, il quale, nel più ampio contesto di adozione di misure per la crescita e il consolidamento dei conti pubblici, stabilisce, infatti, al suo art. 23, comma 1, lettera a), che il numero dei componenti del Consiglio dell'Autorità è ridotto da otto a quattro, escluso il presidente. La legge 22 dicembre 2011, n. 214 di conversione del decreto-legge ha aggiunto, in modo più puntuale, che “*il numero dei componenti della Commissione per le infrastrutture e le reti dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui alla legge 31 luglio 1997, n. 249, è ridotto da quattro a due, escluso il Presidente e quello dei componenti della commissione per i servizi e i prodotti dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui alla legge 31 luglio 1997, n. 249, è ridotto da quattro a due, escluso il Presidente*”. La designazione del Presidente dell'Autorità è riservata al Presidente del Consiglio dei ministri, il quale opera d'intesa con il Ministro dello sviluppo economico. La designazione di origine governativa è sottoposta al parere favorevole delle commissioni parlamentari competenti, le quali si esprimono a maggioranza dei due terzi dei componenti.

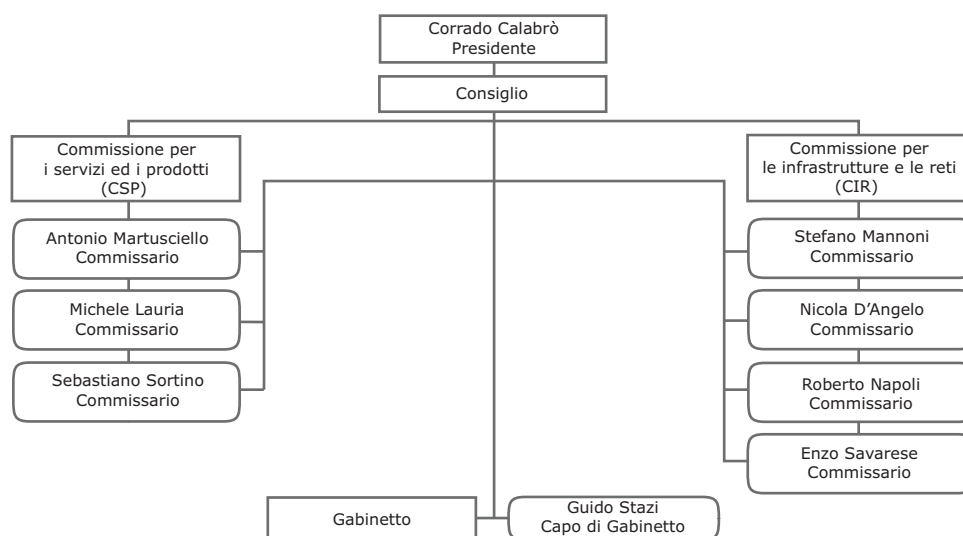
Il legislatore, riducendo il numero dei componenti complessivamente da otto a quattro, ha voluto perseguire la finalità del contenimento dei costi degli apparati amministrativi pubblici, ma ha lasciato inalterato il disegno definito dalla legge istitutiva n. 249/97. Come noto, infatti, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni si articola in quattro organi: il Presidente, la Commissione per le infrastrutture e le reti, la Commissione per i servizi e i prodotti, il Consiglio. Per effetto del decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, dunque, gli organi collegiali dell'Autorità hanno un nuovo assetto: le Commissioni sono costituite, ciascuna, dal Presidente dell'Autorità e da due commissari; mentre il Consiglio è costituito dal Presidente e da quattro commissari. Per ciascuno di essi la legge definisce non solo la composizione ma anche le competenze, affidando, però, all'Autorità stessa il potere di riallocarle al suo interno tra i vari organi. Anche la seconda consiliatura (2005-2012), presieduta dal presidente Corrado Calabrò, si è avvalsa di tale prerogativa, ogni qualvolta sia emersa l'opportunità di imprimere maggiore efficacia al proprio intervento di regolazione e di vigilanza. Così, da ultimo nel 2010, l'Autorità, attivando l'articolo 32 del suo regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento, ha attratto nell'ambito decisionale del Consiglio le competenze in materia di tutela dei consumatori, ritenendo la

sede consigliare la più idonea a garantire, attraverso la collegialità, il dibattito pluralistico e il necessario approfondimento di tematiche di rilevante interesse generale. Un ruolo certamente egemone, quello del Consiglio, ribadito anche dal principio stabilito nel citato articolo 32, per cui "tutte le funzioni diverse da quelle previste nella legge n. 249/97 e non specificamente assegnate alle Commissioni sono esercitate dal Consiglio."

Ne è conseguito che le nuove competenze attribuite negli anni, a partire da quelle in materia di conflitto di interessi, fino ai diritti audiovisivi sportivi, passando per le tutele del consumatore, introdotte dalle c.d. "leggi Bersani", siano state assegnate al Consiglio. L'ultimo tassello, aggiunto dal citato decreto-legge n. 201/11 (art. 21, commi 13 e 14), è quello relativo alle competenze in materia di servizi postali, affidate all'Autorità, che subentra all'Agenzia istituita dal decreto legislativo n. 58/11, ma mai divenuta effettivamente operativa.

Il commissario Antonio Martusciello, succeduto al commissario Giancarlo Innocenzi Botti, si è insediato il 9 settembre 2010; mentre non è stato sostituito il commissario Gianluigi Magri, il quale ha rassegnato le proprie dimissioni il 29 novembre 2011, per effetto della nomina a sottosegretario nel Gabinetto Monti.

**Figura 4.6.** Gli Organi e il Gabinetto dell'Autorità (30 aprile 2012)



Fonte: Autorità

### La struttura dell'Autorità

I diversi profili di autonomia che le leggi istitutive attribuiscono all'Autorità risultano funzionali ad assicurare la piena esplicazione delle prerogative di istituzionali di indipendenza, autonomia e imparzialità nell'esercizio delle proprie competenze. L'autonomia organizzativa e di organico, completata dall'autonomia di bilancio e contabile, riconosciute dalla legge all'Autorità si sono concretizzate nella adozione dei propri



regolamenti (ex art. 1, comma 9 della legge n. 249/97) 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.

Il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità, oltre a definire il funzionamento degli organi, delinea la struttura dell'Autorità, al vertice della quale è collocato il Segretario generale. Egli risponde agli Organi del complessivo funzionamento, nonché del loro rendimento, delle Direzioni e dei Servizi, tenuto conto delle priorità e degli indirizzi stabiliti. Nelle attività di programmazione, pianificazione e controllo strategico, il Segretario generale può essere coadiuvato, nelle funzioni di coordinamento, da due Vice Segretari generali. Infine, per una più razionale definizione e distribuzione dei compiti d'istituto e delle responsabilità dirigenziali, il Consiglio ha introdotto la figura del vice direttore, individuato in un dirigente di secondo livello, il quale opera sulla base di una delega del direttore della relativa unità organizzativa di primo livello.

L'evoluzione del quadro delle competenze assegnate dal Legislatore impone che l'Autorità monitori costantemente il proprio assetto organizzativo, al fine di verificarne l'idoneità rispetto ai compiti che le sono affidati. È quindi in ragione di tale processo che l'Autorità ha rivisitato anche nel corso del 2011 e, ancora, nei primi mesi del 2012, la propria struttura organizzativa con l'obiettivo di renderla più aderente alle esigenze operative. Così, pur mantenendo l'impianto varato nel 2006, il Consiglio dell'Autorità è intervenuto con aggiustamenti progressivi varati con le delibere nn. 349/11/CONS, 731/11/CONS e 58/12/CONS. Attraverso il riequilibrio operato all'interno della pianta organica e la ristrutturazione organizzativa, l'Autorità ha avviato una nuova stagione concorsuale per le posizioni vacanti nelle singole qualifiche.

La rimodulazione organizzativa ha determinato la riassegnazione di alcune competenze sulla base di un criterio logico di funzionalità e razionalità operativa, nonché di corretto bilanciamento delle risorse tra le due sedi dell'Autorità. Le rilevanti competenze della soppressa Direzione studi, ricerca e formazione sono state attribuite alla Direzione analisi di mercato, concorrenza e studi; mentre le competenze in materia di comunicazione politica e conflitto di interessi sono state allocate nella Direzione servizi media, alla quale sono affidate le più generali competenze in materia di audiovisivo, nonché le più recenti in materia di diritti audiovisivi sportivi e di diritto d'autore. Alla soppressione di due unità organizzative di primo livello ha fatto riscontro l'istituzione della Direzione servizi postali, alla quale sono attribuite le competenze di cui all'art. 2 del decreto legislativo n. 58/2011. Infine, sono state ricondotte nell'alveo della supervisione diretta del Segretario generale le competenze in materia di politiche dello spettro radioelettrico.

Nel Segretariato generale sono incardinate le attività di supporto agli organi collegiali; nonché le funzioni relative alle relazioni internazionali e comunitarie; alla comunicazione e ai rapporti con la stampa; alla pianificazione e gestione dei sistemi informativi; le politiche in materia di spettro radioelettrico.

5 Direzioni e 5 Servizi sono individuati quali unità organizzative di primo livello, a loro volta articolati in uffici di secondo livello, distribuiti tra la sede di Napoli e la sede di Roma, per complessive 45 posizioni dirigenziali. Le competenze in materia di gestione delle risorse umane, di bilancio e contabilità, di affari generali e di attività contrattua-

li, sono attribuite a tre diversi Servizi, qualificati di primo livello, direttamente coordinati dal Segretario generale, ovvero da un Vice Segretario generale delegato. Il Capo di Gabinetto dell'Autorità opera in sinergia con il Segretario generale a garanzia del buon funzionamento delle attività degli Organi collegiali. Al Gabinetto fanno capo le attività relative alle relazioni istituzionali e ai rapporti con le associazioni dei consumatori e assicura il supporto organizzativo al Consiglio nazionale degli utenti, agli organismi preposti al controllo interno e al Comitato etico.

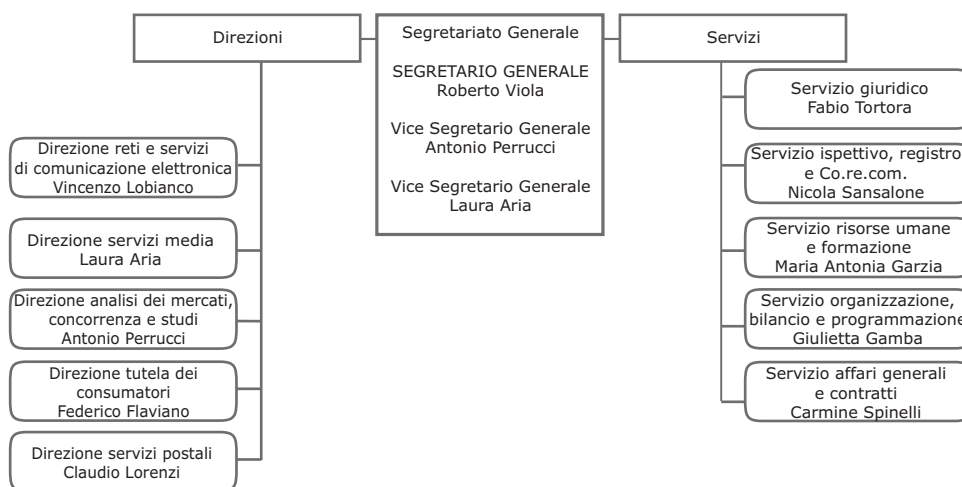
Con l'obiettivo di contenimento dei costi e, al contempo, di razionalizzazione dei processi e di miglioramento della qualità dei servizi e delle prestazioni rivolte all'utenza (cittadini ed imprese), l'Autorità, nel corso dell'ultimo anno, ha implementato e, in alcuni casi esteso, le procedure di tipo telematico, in grado di produrre un impatto positivo nel rapporto tra istituzione e imprese/cittadini. In particolare, ha definito interventi per la gestione informatizzata della documentazione amministrativa, 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 ormai consolidate 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. Si sono concluse le procedure ad evidenza pubblica per l'affidamento di un incarico per la ristrutturazione del sito *web*, che dovrà coniugare funzionalità e innovazione. Sul fronte interno, sono state perfezionate le procedure relative alla gestione del personale, con l'implementazione del sistema di rilevazione delle presenze che ha ridotto drasticamente il flusso cartaceo relativo alle istanze di congedo, permessi e missioni. Anche la gestione relativa alle retribuzioni e alla certificazione dei redditi si è proficuamente avvalsa dello sviluppo di applicativi che consentono, pur tutelando la riservatezza degli interessati, la disponibilità dei documenti dalle postazioni individuali dei dipendenti.

Infine, in continuità con le scelte già operate negli anni precedenti in termini di contenimento dei costi di gestione, anche in analogia con quanto già avviato presso altre autorità amministrative indipendenti e con le più generali direttive che coinvolgono l'intero settore delle amministrazioni pubbliche, l'Autorità sta operando per ridurre gli sprechi derivanti dalla produzione e dal mantenimento di documentazione in forma cartacea (de-materializzazione). È ormai consolidata la portata innovativa della normativa intervenuta con la legge n. 69 del 2009, la quale – al fine di contenere gli oneri connessi alla pubblicazione cartacea degli atti e dei provvedimenti – dispone che a partire dal 1° gennaio 2011 *“gli obblighi di pubblicazione di atti e provvedimenti amministrativi aventi effetto di pubblicità legale si intendono assolti con la pubblicazione nei propri siti informatici da parte delle amministrazioni e degli enti pubblici obbligati”*. Come già ricordato lo scorso anno, l'Autorità ha adottato la delibera n. 125/11/CONS, con la quale ha determinato che tutti gli atti e i provvedimenti recanti decisioni dell'Autorità sono pubblicati nel sito *web* e solo in presenza di una specifica previsione siano pubblicati anche nella *Gazzetta ufficiale*.

---

**Figura 4.7.** La struttura dell'Autorità
 

---



Fonte: Autorità

---

### Le risorse umane

In considerazione degli impegni che gravano in misura sempre più rilevante sull'Autorità e, in special modo, degli impegni in materia di assegnazione delle frequenze, di regolamentazione dei servizi di accesso alle reti di nuova generazione, nonché in materia di nuovi servizi di media audiovisivi e di tutela del diritto d'autore sulle reti di comunicazione elettronica, sono stati adottati due bandi di concorso volti all'assunzione di 26 figure professionali – 6 operativi e 20 funzionari –. Le procedure concorsuali sono attualmente in corso di svolgimento.

Inoltre l'Autorità in considerazione dei risultati positivi ottenuti attraverso i contratti di specializzazione con i giovani laureati ed in virtù della imminente scadenza dei medesimi contratti, ha adottato, con la delibera n. 414/11/CONS, un nuovo bando per la selezione di 20 giovani laureati da assumere con contratto di specializzazione a tempo determinato. La selezione è attualmente in corso di espletamento. In particolare, tale procedura selettiva ha l'obiettivo di reclutare risorse di diversa formazione (giuridica, sociologica, tecnica ed economica) da inserire nel tessuto operativo dell'Autorità al fine di innescare un processo virtuoso di rinnovamento generazionale di cui poter giovare nel prossimo futuro.

In considerazione dell'imminente scadenza dei contratti di specializzazione dei giovani laureati assunti a luglio del 2009 l'Autorità ha espletato una procedura per lo scrutinio di idoneità degli stessi finalizzata all'assunzione dei contrattisti a tempo determinato nella qualifica funzionale, livello iniziale.

In data 3 ottobre 2011, concluse le operazioni concorsuali, sono stati assunti 5 nuovi operativi, con contratto a tempo determinato, di cui due con mansioni di analista e sviluppatore di sistemi *software* e tre per la conduzione e manutenzione di sistemi informatici e di supporto tecnico agli utenti.

Al fine di valorizzare le competenze professionali sviluppate dai dipendenti attraverso la valutazione del merito e delle esperienze maturate, l'Autorità, con la delibera n. 417/11/CONS, il Consiglio ha avviato una procedura selettiva interna per la promozione di cinque funzionari al livello iniziale della qualifica dirigenziale.

Inoltre l'Autorità ha adottato con la delibera n. 416/11/CONS un'ulteriore procedura selettiva interna, riservata al personale operativo di ruolo, con l'obiettivo di valorizzare le esperienze maturate dalle risorse interne in servizio da almeno cinque anni e in possesso del titolo di laurea in materie attinenti all'attività istituzionale dell'Autorità.

Al fine di rafforzare la struttura amministrativa dell'Autorità, considerata la necessità di garantire la copertura stabile di un ruolo nevralgico della struttura stessa, l'Autorità, con delibera n. 419/11/CONS, ha adottato un bando per la selezione di un Dirigente con competenze in materia di contabilità da assegnare al Servizio organizzazione bilancio e programmazione.

Preso atto, poi, dell'esigenza di dotarsi di personale operativo provvisto delle competenze e dell'esperienza necessaria per svolgere mansioni di elaborazione delle buste paga e dei connessi adempimenti fiscali e accertata l'impossibilità di reperire personale con tali competenze nell'ambito dei dipendenti attualmente in servizio, l'Autorità ha adottato, con delibera n. 415/11/CONS, un ulteriore bando per la selezione di quattro impiegati da assumere con contratto a termine, della durata di quattro anni.

In considerazione del rilievo progressivamente assunto dai Corecom nell'esercizio delle funzioni ad essi delegate dall'Autorità, soprattutto a partire dalle nuove deleghe in tema di decisione di controversie tra consumatori e operatori, di monitoraggio delle emittenti locali e di gestione del Registro degli Operatori di Comunicazione l'Autorità ha inoltre adottato, con delibera n. 418/11/CONS, un bando per la selezione di un Dirigente competente a gestire i rapporti con i Comitati regionali per le comunicazioni.

In considerazione delle nuove competenze attribuite in materia postale all'Autorità è stato adottato, con la delibera n. 59/12/CONS, un bando per la selezione di un Dirigente di seconda fascia – livello iniziale, con competenze in materia di regolamentazione dei servizi a rete. Il concorso è attualmente in corso di svolgimento.

Infine l'Autorità ha adottato, con la delibera 175/12/CONS, un nuovo bando per un periodo di praticantato della durata di un anno, non ripetibile, destinato a trenta giovani laureati in discipline giuridiche, economiche, tecniche, o sociologiche e/o della comunicazione. Ai giovani aspiranti è richiesto di aver conseguito il diploma di laurea specialistica/magistrale con votazione non inferiore a 105/110 (o voto equivalente), essere d'età non superiore ai 30 (trenta) anni (non avere compiuto il 30° anno di età), aver maturato esperienze di studio, di ricerca o di pratica professionale pertinenti alle attività istituzionali dell'Autorità (tesi di laurea, corsi di specializzazione, altre esperienze di praticantato, pubblicazioni, ecc.), esperienze che dovranno essere debitamente auto-dichiarate dal candidato nell'ambito della domanda di partecipazione.

### ***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 (cfr. Tabella 4.21)

**Tabella 4.21.** Autorità – Pianta organica

Dirigenti	43
Funzionari	226
Operativi	115
Esecutivi	35
<b>Totale</b>	<b>419</b>

Fonte: Autorità

Il personale in servizio al 15 aprile 2012 è pari a 360 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 tabella seguente.

**Tabella 4.22.** Autorità – Personale in servizio

	<b>Ruolo</b>	<b>Comando/ fuori ruolo</b>	<b>Contratto a tempo determinato</b>	<b>Totale</b>
Dirigenti	29	6	4	39
Funzionari	129	9	45	183
Operativi	96	3	11	110
Esecutivo	26	2	-	28
<b>Totale</b>	<b>280</b>	<b>20</b>	<b>60</b>	<b>360</b>

Fonte: Autorità

### **Tutela e sicurezza sui luoghi di lavoro**

Nell'ambito della Sicurezza sul lavoro si sono realizzate e tenute aggiornate le attività e le misure previste dalla normativa, D.Lgs 81/08 e s.m.i., come ad es.: le riunioni periodiche con tutte le figure coinvolte nel Servizio Prevenzione e Protezione i sopralluoghi delle sedi e i relativi aggiornamenti dei DVR (documenti di valutazione dei rischi), la pianificazione delle misure di adeguamento per garantire i livelli di sicurezza previsti dalla normativa; la determinazione dell'Organigramma del Servizio Prevenzione e Protezione, la definizione dei piani di emergenza con le squadre antincendio e di 1° soccorso, l'attuazione delle obbligatorie prove annuali di esodo.

Altrettanto aggiornata risulta l'attività di formazione prescritta dalla legge: informazione ai dipendenti; corsi specifici per gli addetti antincendio per gli addetti al primo soccorso, corsi per preposti, aggiornamento per i RLS.

È, infine, continuamente monitorata è stata la Sorveglianza Sanitaria dei dipendenti per i rischi specifici da videoterminali.

In attuazione dell'Accordo europeo del 2004, recepito dal legislatore nel D.Lgs 81/08, è stata realizzata, come prescritto dalla circolare Commissione Consultiva del 18/11/2010, la Valutazione dello Stress Lavoro Correlato.

### **Valorizzazione delle risorse umane e formazione**

Constatata l'esiguità di fondi riservati alla formazione, dovuta alle ultime restrittive disposizioni di legge, e ritenuto nel contempo prioritario l'accrescimento professionale e culturale delle risorse umane attraverso la formazione e l'aggiornamento, un particolare impegno è stato assunto nello sviluppo del Progetto sull'Accademia delle Autorità (A.A.). Una partnership tra le Autorità indipendenti italiane per mettere a fattor comune e utilizzare al meglio sia le risorse umane che finanziarie. Il progetto ha lo scopo di migliorare l'efficienza e l'efficacia del management per promuovere lo sviluppo di tutto il capitale umano delle Amministrazioni. Nella prima fase hanno partecipato al gruppo di lavoro, attraverso riunioni operative svoltesi a Roma da marzo a ottobre 2011, diverse Autorità Indipendenti.

Contestualmente al miglioramento della performance manageriale si è predisposto un primo modello di misurazione della prestazione alla luce degli obiettivi indicati per il corrente anno.

### **Codice Etico**

È stato svolto uno studio comparato sulla struttura e sul contenuto del Codice Etico approvato dall'Agcom nel 2010 con i Codici etici delle altre Istituzioni e Autorità indipendenti.

A tal proposito è stata predisposta una bozza di Manuale di Attuazione, con relativi allegati, di natura complementare e attuativa del vigente Codice Etico Agcom.

### **Privacy**

Per quanto riguarda quest'argomento è stato aggiornato il Documento Programmatico per la Sicurezza (DPS), che oggi risponde effettivamente all'impianto logistico e organizzativo dell'Autorità, e realizzato il relativo monitoraggio sull'applicazione della normativa in materia, D.Lgs. 196/03, da parte delle Unità Organizzative dell'Autorità.

A completamento degli adempimenti della precedente fase sono state organizzate le attività di formazione sulla "Tutela dei dati personali", destinate ai Dirigenti di primo e di secondo livello.

Si sono, inoltre, svolti corsi specifici per il personale operante con i dati informatici.

### **CAD**

È stato approntato un primo approfondimento sul Codice Amministrativo Digitale in considerazione degli obblighi imposti alla P.A. riguardo la digitalizzazione e l'e-government. Lo sviluppo di quest'ambito presuppone una stretta collaborazione con gli informatici per organizzare il passaggio alla digitalizzazione delle procedure, con conseguenze in futuro sui metodi di misurazione della performance dei dipendenti.

### **Telelavoro**

Infine, con riferimento al tema del Telelavoro – tenuto conto dell'accordo sindacale del 28 luglio 2010 che prevedeva la realizzazione di uno studio di fattibilità volto a determinare le modalità di svolgimento di forme di lavoro a distanza ed entro il 31 dicembre 2011 l'avvio dei lavori in forma sperimentale – è in via di costituzione un Gruppo di lavoro presso l'Università di Roma Tor Vergata, al quale aderiscono Amministrazioni pubbliche, Aziende private e Unioni Industriali. Detto Gruppo, alla luce dei risultati già raggiunti dalla stessa Università in una recente ricerca, ha in programma di pianificare e sviluppare i passaggi necessari per l'avvio di una fase sperimentale del progetto.

### **■ 4.3.2. Il Comitato etico**

Il codice etico, la cui emanazione era prevista dall'art. 1, comma 9, della legge 31 luglio 1997, n. 249, fu adottato dall'Autorità sin dal 1998, al fine di stabilire regole generali di lealtà, imparzialità, diligenza, correttezza personale e particolari norme deontologiche e comportamentali per i componenti e i dipendenti dell'Autorità. L'anno successivo l'Autorità, avvertita l'esigenza di poter contare su un organismo di elevato profilo, di indiscusso livello e spessore in grado di valutare la corretta applicazione delle norme del codice e di fornire, in materia di etica istituzionale, pareri e indicazioni di principio, istituì il Comitato etico prevedendo esplicitamente che fosse composto da personalità di notoria indipendenza e autorevolezza morale.

Nel 2010 l'Autorità, rilevata l'importanza della piena efficacia del codice etico, ha ritenuto opportuno effettuare una accurata revisione delle norme in esso contenute al fine di verificarne l'adeguatezza dando un incarico in tal senso al Comitato etico. Il Comitato, a conclusione dei suoi lavori, aveva prodotto una accurata relazione sulla base della quale il Consiglio dell'Autorità ha poi adottato il codice etico attualmente vigente.

Come precisato nella premessa della delibera n.577/10/CONS, il nuovo codice intende fornire le regole di comportamento alle quali tutto il personale dell'Autorità è tenuto ad uniformarsi nello svolgimento della propria attività di servizio che, in quanto coinvolge interessi economici rilevanti ed incide su fondamentali interessi sociali concernenti il settore delle comunicazioni riveste particolari profili di delicatezza, nonché nella propria vita sociale, in cui la condotta deve essere ispirata ai canoni di dignità e di decoro in coerenza con la qualità della funzione esercitata.

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, 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 è attualmente presieduto da Riccardo Chieppa, Presidente emerito della Corte costituzionale, ed è composto dal Presidente emerito della Corte Costituzionale, Franco Bile e dal Presidente emerito del Consiglio di Stato, Pasquale De Lise.

### ■ 4.3.3. Il sistema dei controlli

Due importanti organismi collegiali, la Commissione di garanzia e il Servizio del controllo interno, in base ai regolamenti concernenti l'organizzazione e la gestione amministrativa e contabile dell'Autorità, sono rispettivamente competenti per le attività di controllo sulla regolarità amministrativa e contabile e per le attività concernenti il controllo strategico.

La Commissione di garanzia esercita, in base all'art. 42 e successive modificazioni e integrazioni, la propria attività di vigilanza al fine di assicurare che la struttura amministrativa rispetti leggi e regolamenti. A tal fine effettua il riscontro degli atti di gestione finanziaria e delle procedure contrattuali, verifiche di cassa e bilancio, quantomeno trimestrali, e redige una apposita relazione nella quale esprime il proprio parere sullo schema di bilancio di previsione e sul rendiconto annuale.

La Commissione verifica, con particolare cura, la concordanza tra quanto esposto nelle scritture contabili e i risultati del rendiconto annuale, nonché la regolarità delle procedure di gestione, svolge la sua attività in completa autonomia, anche se in uno spirito di grande collaborazione con gli uffici dell'Autorità, e riferisce direttamente al Presidente e al Consiglio.

La Commissione in carica è presieduta dal dott. Fulvio Balsamo, presidente onorario della Corte dei Conti, ed è composta dal cons. Francesco Caringella, consigliere di Stato, e dal dott. Mario Piovano, revisore ufficiale dei conti

I tre membri della Commissione, il cui mandato dura cinque anni, vengono proposti dal Presidente e scelti dal Consiglio tra magistrati del Consiglio di Stato e della Corte dei Conti, della giurisdizione superiore ordinaria e tra dirigenti generali dello Stato, anche a riposo, e tra revisori ufficiali dei conti iscritti al relativo albo da almeno dieci anni.

Il Servizio del controllo interno svolge, sulla base di una valutazione attuata con metodi comparativi di costi e rendimenti, importanti compiti di verifica della realizzazione degli obiettivi previsti dalla legge, dai regolamenti e dalle direttive dell'Autorità.

Con la delibera n. 176/12/CONS è stato ricostituito il Servizio del controllo interno, con compiti di supporto agli Organi collegiali, alle Direzioni, ai Servizi e agli Uffici dell'Autorità in materia di pianificazione, misurazione, monitoraggio e valutazione della performance. Il Servizio verifica la realizzazione degli obiettivi stabiliti dalle norme vigenti e dalle direttive dell'Autorità, anche in considerazione della corretta ed economica gestione delle risorse pubbliche e a tal fine procede alla valutazione comparativa dei costi e dei rendimenti. Il Servizio verifica altresì l'imparzialità ed il buon andamento dell'azione amministrativa svolta dalle Direzioni, dai Servizi e dagli Uffici dell'Autorità. Il Servizio, inoltre, monitora il funzionamento complessivo del sistema della valutazione, della trasparenza e dell'integrità dei controlli interni ed elabora, con cadenza semestrale, una relazione al Consiglio sullo stato dello stesso; fornisce supporto al Consiglio per l'adozione di metodologie e parametri, anche ai fini della valuta-



zione, di esclusiva competenza del Consiglio stesso, dei dirigenti di primo livello. Il Servizio supporta, inoltre, il Segretario generale nella definizione di indirizzi agli uffici ai fini della individuazione delle procedure per l'assolvimento degli obblighi relativi alla trasparenza e all'integrità, verifica i risultati e le buone pratiche di promozione della pari opportunità, garantisce il necessario supporto metodo logico, anche avvalendosi di modelli forniti dalla CIVIT, per la realizzazione di indagini sul personale dipendente volte a rilevare il livello di benessere organizzativo.

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

Il Servizio risponde direttamente al Presidente e al Consiglio dell'Autorità ed è composto dal presidente Raffaele De Lipsis, dal prof. Luciano Hinna, e dal cons. Massimo La Salvia.

Il Servizio svolge la sua attività in spirito di collaborazione nei confronti degli uffici dell'Autorità ma anche in piena autonomia e nel rispetto delle reciproche competenze, redige un rapporto semestrale, contenente i risultati delle proprie indagini, analisi e valutazioni.

