

I rapporti istituzionali e  
l'organizzazione





## 4.1. I rapporti istituzionali

### ■ 4.1.1. I rapporti internazionali

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

L'anno appena trascorso ha visto il consolidarsi, nei settori di competenza dell'Autorità, delle dinamiche evolutive innescate negli anni precedenti da interventi del Legislatore comunitario; tali interventi hanno inciso in modo significativo sui modelli di cooperazione tra Autorità nazionali e tra queste e la Commissione europea nello svolgimento delle attività regolamentari di competenza, nonché sul ruolo riconosciuto dall'Unione a tali strumenti collaborativi in un'ottica di promozione della concorrenza e del mercato interno.

I nuovi sistemi istituzionali di cooperazione regolamentare europea si sono distinti infatti, nel periodo in esame, per un salto qualitativo che ha conferito alle reti europee di Regolatori nazionali, pur con un diverso grado di integrazione in ragione delle specificità dei settori di riferimento, un ruolo nodale nella promozione degli obiettivi di armonizzazione regolamentare.

Un'altra tendenza consolidatasi nel periodo di riferimento è il prospettarsi di dinamiche di mercato e, conseguentemente, di sfide regolamentari che travalicano la dimensione continentale. Sono emersi nel dibattito internazionale alcuni temi, connessi primariamente alla progressiva affermazione di nuovi attori globali che operano a cavallo tra i settori delle comunicazioni elettroniche e dei contenuti multimediali, suscettibili di determinare un ripensamento degli attuali riferimenti regolamentari in ambito europeo e mondiale.

Nel settore delle comunicazioni elettroniche, a valle della riforma europea del 2009 e delle attività di trasposizione nazionale, risulta ad oggi potenziato il presidio giuridico a tutela dell'indipendenza delle Autorità settoriali, con evidenti benefici in termini di capacità regolamentare, promozione della concorrenza sui mercati e tutela di consumatori ed utenti. Di pari passo, risulta rafforzata l'integrazione regolamentare tra livello nazionale e livello europeo, attraverso le innovative soluzioni procedurali definite dagli articoli 7 e 7 bis della direttiva Quadro (direttiva n. 2002/21/CE, come modificata dalla direttiva 2009/140/CE).

Nell'ordinamento italiano, le attività di trasposizione dell'*acquis communautaire* settoriale si sono concluse nel maggio 2012 con l'adozione dei decreti legislativi n. 69 e 70; questi ultimi hanno introdotto i necessari emendamenti al testo normativo di riferimento, il Codice delle comunicazioni Elettroniche, adottato con decreto legislativo 259/2003.

Il sistema europeo di cooperazione regolamentare imperniato sul BEREC e formalmente avviato nel 2010 è entrato a pieno regime; nel corso del periodo in esame, il BEREC, nuova istituzione europea che raccoglie i 27 Regolatori nazionali di settore, ha compiutamente espletato tutte le complesse competenze ad essa demandate dal Regolamento istitutivo, consolidando al contempo le procedure interne per lo svolgimento delle proprie funzioni consultive nei confronti della Commissione europea e dei Regolatori nazionali e per la promozione di buone prassi regolamentari, nel pieno rispetto delle specificità nazionali e del principio di sussidiarietà.

Modelli di  
cooperazione

e obiettivi di  
armonizzazione  
della regolazione

nelle  
comunicazioni  
elettroniche,

Nell'ambito del nuovo sistema di regolamentazione multilivello dei mercati nazionali delle comunicazioni elettroniche, il BEREC ha svolto una funzione chiave di filtro tra ANR e Commissione, adottando Opinioni, ai sensi degli articoli 7 e 7-bis della Direttiva Quadro, nei casi in cui l'esecutivo europeo ha sollevato seri dubbi circa la compatibilità delle misure proposte dai Regolatori nazionali con l'*acquis* settoriale.

Mette peraltro conto rilevare che, nonostante il recente consolidamento del disegno del legislatore del 2009, la Commissione sembra già porsi il problema dell'adeguatezza del vigente quadro regolamentare rispetto alle sfide poste dal mercato globale ed agli obiettivi dell'Agenda Digitale Europea, in particolare in tema di penetrazione di reti e servizi a banda larga; in tale ottica, si collocano alcune proposte di normazione di secondo livello promosse dalla Commissione, tra cui si segnalano la bozza di Raccomandazione sull'imposizione di obblighi coerenti di non discriminazione e metodologie dei costi per la promozione della concorrenza e degli investimenti in banda larga, le attività per la revisione della Raccomandazione sui mercati rilevanti, la proposta di Regolamento recante misure per la riduzione del costo di realizzazione di reti di comunicazione elettronica ad alta velocità, le misure di implementazione del Terzo Regolamento sul *roaming* mobile internazionale, la bozza di Raccomandazione sul Servizio universale nella società digitale ed altre iniziative annunciate (tra cui si cita la annunciata Raccomandazione neutralità della rete).

nei servizi  
*media*

Dinamiche di progressiva armonizzazione regolamentare e promozione di buone prassi tra Autorità nazionali sono ravvisabili anche nel settore dei contenuti audiovisivi e multimediali, nonostante il margine di discrezionalità (ben più ampio rispetto a quanto previsto dal quadro normativo delle comunicazioni elettroniche) che il Legislatore europeo lascia agli Stati membri nell'implementazione del quadro normativo di riferimento. È del marzo 2013 il lancio da parte della Commissione europea di due consultazioni pubbliche che attuano le prime raccomandazioni dell'*Independent High Level Group (HLG) on Media Freedom and Pluralism* chiamato dalla Commissione UE a valutare possibili scenari e prospettive di intervento delle istituzioni europee nel settore audiovisivo continentale. Tali consultazioni, nelle quali è evidente la centralità del tema dell'indipendenza dei Regolatori dell'audiovisivo, aprono la strada ad una riflessione circa le caratteristiche strutturali dei Regolatori dell'audiovisivo in Europa e circa l'adeguatezza delle attuali garanzie approntate dal Legislatore comunitario in tema di indipendenza degli stessi. La riflessione avviata dalla Commissione si estende inoltre al ruolo del raccordo tra Regolatori nazionali ed all'opportunità di introdurre meccanismi più stringenti di cooperazione regolamentare nel settore dei *media*.

e nei servizi  
postali.

Un processo di rafforzamento delle dinamiche di scambio di buone prassi tra Regolatori settoriali e delle interlocuzioni con la Commissione europea è in corso anche nel settore dei servizi postali, sempre in chiave di promozione della concorrenza e della dimensione del mercato interno. Il Gruppo europeo dei Regolatori postali (ERG-P), istituito nel 2010, assolve ad importanti funzioni consultive nei confronti della Commissione; l'ERG-P ha visto, inoltre, nel periodo in esame, consolidare le proprie prassi operative e sviluppare filoni tecnici di approfondimento nell'ambito del programma di lavoro annuale.

Le iniziative  
dell'OCSE

In tale chiave, merita di essere richiamata anche l'iniziativa recentemente lanciata dall'OCSE (nell'ambito del Regulatory Policy Committee), per la costituzione di un Network of Economic Regulators (NER), piattaforma multisettoriale finalizzata allo scambio di *best practices* e modelli organizzativi tra Regolatori economici. L'Autorità ha partecipato nel novembre 2012, ad un incontro in cui si è discusso della struttura, del funzionamento e dei possibili sviluppi operativi del Network, ha contribuito al dibattito

tito in corso sui principali modelli di *governance* dei regolatori settoriali e, da ultimo, il 24 aprile 2013, ha partecipato ad un workshop tematico sulla valutazione delle prestazioni dei regolatori.

Sullo sfondo di tale evoluzione istituzionale, si collocano i sopra accennati processi di profonda trasformazione dei mercati di riferimento; tali processi vedono emergere in modo prepotente la prospettiva della convergenza tecnologica, con un conseguente superamento della tradizionale distinzione normativa tra contenuti e infrastrutture atte a veicolarli; si consolidano i modelli di business degli operatori *over the top* (fornitori di contenuti ed applicazioni su piattaforma internet) di fatto non assoggettabili né al quadro normativo delle comunicazioni elettroniche, né a quello dei servizi di *media* audiovisivi. Il tema della disciplina di questi nuovi attori, difficilmente catalogabili nelle attuali classificazioni regolamentari sarà inevitabilmente al centro del dibattito internazionale nei prossimi anni ed orienterà le iniziative del Legislatore europeo e delle Autorità nazionali. A tale riguardo, la natura convergente dell'Autorità e la possibilità per la stessa di rapportarsi con interlocutori istituzionali e di mercato dell'intero comparto allargato delle comunicazioni (elettroniche, audiovisive e postali) la collocano, anche in una prospettiva globale, in una posizione privilegiata sui temi di attualità regolamentare.

L'Autorità partecipa a tutti i comitati settoriali attivi in ambito OCSE e alle sedi di discussione regolamentare sui temi di interesse in seno all'ITU ed intrattiene rapporti bilaterali con Regolatori settoriali di Paesi extraeuropei, sia nell'ambito delle attività internazionali promosse dalle piattaforme regolamentari di cui è membro (come nel caso del rapporto di collaborazione recentemente formalizzato tra BEREC ed FCC), sia mediante un'articolata agenda di incontri e iniziative bilaterali.

e dell'ITU.

Le competenze trasversali dell'Autorità nel settore delle comunicazioni e la riconosciuta elevata qualificazione tecnica del suo personale sono d'altro canto tra i principali motivi alla base delle numerose richieste di collaborazione da parte di Regolatori di Paesi terzi nell'ambito di progetti europei di gemellaggio e dei programmi TAIEX, finalizzati all'approssimazione del quadro settoriale europeo da parte di Paesi candidati all'adesione e di Paesi limitrofi.

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

Il sistema istituzionale europeo per la cooperazione regolamentare nel settore delle comunicazioni elettroniche è entrato a pieno regime ed il BEREC ha finalmente esercitato, nel periodo di riferimento, tutti compiti consultivi ad esso formalmente demandati, sia nei confronti della Commissione europea, sia delle singole Autorità Nazionali di Regolamentazione (ANR), in un'ottica di promozione del livello di armonizzazione regolamentare nell'Unione europea.

La partecipazione dell'Autorità ai lavori del BEREC

Le dinamiche collaborative tra ANR e tra queste ultime e la Commissione europea mediante l'interfaccia del BEREC stesso si sono progressivamente consolidate, consentendo così la realizzazione di quei processi di raccordo orizzontale e verticale disegnati dal quadro normativo di settore.

Parte sostanziale delle attività svolte dal BEREC è stata costituita dal rilascio alla Commissione di Opinioni, ai sensi degli articoli 7 e 7 bis della Direttiva Quadro, circa la fondatezza dei seri dubbi sollevati dall'Esecutivo europeo in merito a proposte di provvedimenti regolamentari notificati dalle ANR nell'ambito dei meccanismi di analisi dei mercati nazionali.

Nel periodo in esame, il BEREC ha adottato nove Opinioni, esprimendosi su altrettante notifiche nazionali soggette alla c.d. "fase II" della Commissione; nei casi in cui le notifiche hanno riguardato la definizione di obblighi regolamentari da imporre in capo ad operatori dotati di Significativo Potere di Mercato (SMP) ed il BEREC ha ritenuto fondate le argomentazioni addotte dalla Commissione a sostegno dell'incompatibilità con la normativa settoriale delle misure proposte, è stato dato avvio, come previsto dall'articolo 7 bis della Direttiva Quadro, alla fase di collaborazione tripartita tra BEREC, Commissione e l'ANR, al fine di supportare quest'ultima nell'individuazione delle misure più adeguate da adottare a livello nazionale.

L'Autorità, come documentato dai rapporti realizzati periodicamente dall'Ufficio di supporto del BEREC (che nell'ambito delle citate procedure svolge un ruolo di organizzazione e coordinamento), risulta tra le ANR che hanno ad oggi fornito il maggior numero di esperti nazionali per l'espletamento di tale funzione nodale nell'ottica dell'armonizzazione regolamentare in Europa; tale circostanza acquisisce un significato particolare non solo nell'ottica di un pieno rispetto della formale previsione di una piena partecipazione delle ANR alle attività del BEREC (ex direttiva Quadro, art. 3.3 bis), ma anche in chiave di contributo al successo di un sistema europeo di cooperazione regolamentare che, in ragione della sua particolare struttura *bottom-up*, proprio sulla partecipazione qualificata delle singole ANR fonda la propria riuscita.

Parallelamente a tale attività consultiva, il BEREC ha fornito Opinioni alla Commissione europea in merito alle proposte di Raccomandazioni e di altri provvedimenti da questa formulati.

e i temi affrontati in ambito europeo:

Numerose sono state le proposte di intervento della Commissione nel corso degli ultimi dodici mesi, con ciò confermando il ruolo nodale che gli atti di cd. *soft law* – e, in particolare, le Raccomandazioni adottate ai sensi del nuovo articolo 19 della Direttiva Quadro – sono destinati ad acquisire nel settore delle comunicazioni elettroniche, quali strumenti in grado di incidere sul livello di armonizzazione regolamentare in Europa; le Raccomandazioni giungono infatti spesso a disciplinare (seppure in modo non formalmente cogente) aspetti estremamente puntuali delle attività dei Regolatori nazionali, integrando in via di fatto i criteri sulla base dei quali la Commissione effettua il proprio scrutinio di idoneità sui provvedimenti predisposti dalle ANR.

- gli aiuti di Stato nel settore NGN;

In tale ambito, dopo aver partecipato alla consultazione pubblica nel 2011, il BEREC ha adottato, nel settembre 2012, un'Opinione sulla proposta di revisione delle Linee Diretrici relative all'applicazione delle norme in tema di aiuti di Stato per il rapido sviluppo di reti a banda larga (documento BoR (12) 91). Il BEREC ha evidenziato la necessità che ogni schema di aiuto di Stato includa obblighi di accesso all'infrastruttura sussidiata, al fine di garantire sufficiente concorrenza nei mercati a valle, ed ha auspicato l'attribuzione ai Regolatori di poteri consultivi espliciti in materia, a fronte della mancata copertura giuridica di tali attività in molti Stati membri, sottolineando il contributo che le ANR, in ragione della propria *expertise*, sarebbero in grado di fornire nell'ambito dei procedimenti per la definizione degli schemi di aiuto da sottoporre alla Commissione europea. Le nuove Linee Diretrici<sup>164</sup> collocano lo strumento del finanziamento pubblico per le reti a banda larga nel contesto degli obiettivi di copertura previsti dall'Agenda Digitale Europea, prefigurano un ruolo attivo delle ANR nel processo di valutazione nazionale delle misure di aiuto di Stato ed invitano gli Stati Membri a fornire un'idonea base legale per l'intervento delle stesse nei progetti di misura.

164 Comunicazione della Commissione (2013/C 25/01) "Orientamenti dell'Unione europea per l'applicazione delle norme in materia di aiuti di Stato in relazione allo sviluppo rapido di reti a banda larga".

Nel marzo 2013, in continuità con le posizioni assunte nel 2010<sup>165</sup> e nel 2012<sup>166</sup>, il BEREC ha adottato un parere tecnico sull'ultima versione di Raccomandazione sul Servizio universale nella società digitale<sup>167</sup> proposta dalla Commissione nel febbraio 2013; la bozza di Raccomandazione (cfr. par. 1.4) reca i criteri per l'eventuale introduzione da parte degli Stati membri dei servizi a banda larga tra gli obblighi di servizio universale e si estende a coprire anche temi relativi al computo dei costi netti associati alla fornitura del Servizio Universale, al finanziamento degli stessi ed ai meccanismi di designazione dei fornitori. La nuova bozza di Raccomandazione risulta meno prescrittiva rispetto alle precedenti proposte della Commissione e recepisce parte delle preoccupazioni espresse a suo tempo dagli Stati membri e dalle ANR; il BEREC, in linea con i propri precedenti interventi in materia, ha tuttavia evidenziato alcuni rischi di incertezza giuridica, connessi al potenziale impatto delle previsioni della bozza sulle decisioni già adottate dalle Autorità nazionali su aree non strettamente confinate al tema dei servizi a banda larga.

- il servizio universale;

Sempre nel marzo 2013, il BEREC ha adottato un'Opinione sulla bozza di Raccomandazione della Commissione relativa all'applicazione coerente degli obblighi di non discriminazione e metodologie di costo per promuovere la concorrenza e gli investimenti in banda larga (cfr. par. 1.3 – Focus 1). Il provvedimento si innesta in un contesto caratterizzato, ad avviso della Commissione, da una applicazione eterogenea dei rimedi regolamentari previsti dagli articoli 10 e 13 della direttiva Accesso<sup>168</sup> e puntualmente declinati in relazione alle reti di nuova generazione ad opera della Raccomandazione NGA, e mira a fornire strumenti concreti per l'attuazione del modello regolamentare innovativo sui temi dell'investimento in servizi a banda larga prefigurato dal Commissario per l'Agenda Digitale Neelie Kroes attraverso il suo *policy statement* del luglio 2012.

- la promozione degli investimenti in NGN;

Altro documento rilevante adottato dal BEREC nel periodo in esame è costituito dalla risposta alla consultazione pubblica per la revisione della Raccomandazione sui mercati rilevanti (cfr. par. 1.4); quest'ultimo provvedimento è di particolare importanza nell'ambito del sistema regolamentare europeo di settore, in quanto incide direttamente sulle attività di competenza delle ANR, individuando i mercati delle comunicazioni elettroniche suscettibili di regolamentazione *ex ante*. Raccogliendo gli esiti della consultazione, la Commissione dovrebbe elaborare una proposta di Raccomandazione a metà 2013, su cui il BEREC sarà chiamato a rilasciare un'Opinione formale, secondo quanto previsto dalla Direttiva Quadro.

- i mercati rilevanti per la regolamentazione *ex-ante*;

Infine, in tema di *roaming* mobile internazionale, il BEREC ha continuato a svolgere un ruolo centrale per l'implementazione dei Regolamenti di volta in volta adottati da Parlamento e Consiglio; da ultimo, il Regolamento n. 531/2012 del Parlamento europeo e del Consiglio, c.d. "Roaming III", del giugno 2012 è intervenuto a rivedere le tariffe massime dei servizi di *roaming* all'ingrosso ed al dettaglio e ad introdurre, a decorrere dal 2014, una forma di concorrenza infrastrutturale nel mercato del *roaming* internazionale, nell'ottica del superamento dell'attuale sistema di controllo dei prezzi.

- il *roaming*;

165 Documento BoR (10) 33, "BEREC Response to the European Commission's consultation on Universal Services principles in e-Communications" del maggio 2010.

166 Documento BoR (12) 25, "BEREC Input and Opinion on Universal Service" dell'aprile 2012, relativo alla Comunicazione adottata dalla Commissione a conclusione dell'ampia consultazione pubblica condotta nel 2010.

167 Documento BoR (13) 27, "Brief Note on the European Commission's Draft Recommendation on implementing universal service for digital society".

168 Direttiva 2002/19/CE, così come modificata dalla Direttiva 2009/140/CE.

Nel settembre 2012, il BEREC ha adottato le proprie Linee guida relative all'applicazione dell'articolo 3 del Regolamento (sull'accesso *roaming* all'ingrosso), mentre nel febbraio 2013 sono state adottate le Linee guida del BEREC (Documento BoR (13) 15) sul regolamento n. 1203/2012 della Commissione (ad eccezione degli articoli 3, 4 e 5 relativi all'accesso all'ingrosso ed alla vendita separata di servizi); nell'ambito di tale documento è stata tra l'altro accolta la proposta dell'Autorità di prevedere misure anti bill-shock anche per il traffico in *roaming* mobile effettuato a bordo delle navi.

Per il giugno 2013 è attesa l'approvazione delle Linee Guida del BEREC per l'applicazione degli articoli 4 e 5 del sopra citato regolamento attuativo (relativi alla vendita separata dei servizi di *roaming*); si tratta di un passaggio fondamentale per la definizione delle specifiche tecniche per la realizzazione della vendita separata di servizi di *roaming* al dettaglio, centrale in un'ottica di progressiva affermazione del modello di concorrenza infrastrutturale. Il puntuale e qualificato contributo dell'Autorità sui temi del *roaming* internazionale è stato estremamente importante ai fini dell'accoglimento da parte della Commissione, nell'ambito del regolamento attuativo, della soluzione tecnica del *Local Break-Out* (LBO), fortemente caldeggiata dall'Autorità in ragione delle sue potenzialità pro-concorrenziali. Tale soluzione consente infatti agli operatori mobili locali di fornire direttamente all'utente finale servizi di dati in *roaming*, lasciando all'operatore della rete di origine la fornitura degli altri servizi di *roaming*.

Sempre in tema di *roaming* internazionale, è proseguita l'attività di monitoraggio semestrale delle tariffe all'ingrosso ed al dettaglio praticate nell'UE, per una valutazione del livello di conformità degli Stati membri con il Regolamento (documento BoR (13) 05).

Oltre all'esercizio dei propri poteri consultivi, il BEREC ha proseguito, su propria iniziativa, a sviluppare analisi e produrre documenti finalizzati alla promozione di approcci regolamentari comuni e buone prassi, secondo quanto previsto dal Programma di Lavoro 2012.

- la neutralità della rete;

Un tema che ha visto fortemente impegnato il BEREC nel periodo di riferimento è stato quello della neutralità della rete. Si tratta di un tema che il BEREC porta avanti con particolare impegno dal 2011 (anno in cui sono stati approvati i documenti di approfondimento rispettivamente in tema di obblighi di trasparenza e sistemi di valutazione della qualità del servizio di accesso ad internet). Alla fine del 2012, il BEREC ha adottato tre documenti in tema di neutralità della rete: un rapporto relativo all'impatto su concorrenza, innovazione ed utenti finali di pratiche di differenziazione del traffico di rete poste in essere dagli *Internet Service Providers* (Documento BoR (12) 132); un documento sui rapporti di interconnessione IP ed i relativi sistemi di tariffazione all'ingrosso tra *Internet Service Providers* ed altri soggetti nella catena del valore (Documento BoR (12) 130), nell'alveo del più ampio dibattito internazionale sull'interconnessione IP in ambito ITU; le Linee guida sulla qualità del servizio in relazione al principio di neutralità della rete (Documento BoR (12) 131) che, proseguendo il lavoro avviato nel 2011, forniscono indicazioni alle ANR per l'individuazione delle circostanze nelle quali intervenire ai sensi dell'articolo 22.3 della Direttiva Servizio Universale, fissando livelli minimi di qualità del servizio di accesso a internet.

Infine, rispondendo ad una richiesta specifica di raccolta dati formulata dalla Commissione europea, il BEREC ha elaborato un rapporto riguardante le pratiche di gestione del traffico di rete poste in essere dagli operatori in Europa, con conseguenti restrizioni del carattere aperto della rete internet (Documento BoR (12) 30).

- l'armonizzazione dei *remedies*;

Altra attività centrale nel Programma di lavoro 2012 è stata quella connessa all'aggiornamento delle Posizioni Comuni dell'ERG finalizzate alla promozione di buone prassi

si delle ANR nell'ambito delle attività di regolamentazione dei mercati dell'accesso. Nel dicembre 2012, il BEREC ha approvato le nuove Posizioni Comuni sui temi dell'accesso locale all'ingrosso (WLA), accesso a banda larga all'ingrosso (WBA) e linee affittate all'ingrosso (WLL). Le Posizioni Comuni integrano la Raccomandazione NGA e sono destinate a svolgere un ruolo complementare anche rispetto all'emananda Raccomandazione su non discriminazione e metodologie di costo, in ragione del diverso ambito di applicazione e della differente natura delle due tipologie di provvedimenti.

Per una completa copertura delle attività in corso, un cenno merita infine il Programma di lavoro del BEREC per il 2013, articolato nei seguenti nuclei tematici: impulso alla realizzazione di reti NGA, tutela del consumatore e promozione del mercato interno.

Uno spazio specifico è dedicato dal Programma ad attività a carattere istituzionale, rispetto a molte delle quali l'Autorità svolge un ruolo significativo mediante il coordinamento del gruppo di lavoro "implementazione". Attraverso tale gruppo, il BEREC continua a presidiare i temi relativi all'implementazione del quadro legislativo europeo del 2009, con particolare riguardo agli aspetti istituzionali ed alle prerogative di indipendenza delle ANR; in tale contesto, si ricorda che il BEREC ha preso nel novembre 2012 una chiara posizione in seno al dibattito europeo ingenerato dalle iniziative legislative intraprese in alcuni Stati membri per il riassetto del comparto delle Autorità indipendenti. Il BEREC ha segnalato, in tale circostanza, come la sottrazione di competenze regolamentari alle ANR possa avere effetti sostanziali sulla loro capacità di regolazione indipendente, con tutti i relativi rischi connessi alle garanzie di tutela delle dinamiche concorrenziali e dei diritti degli utenti di reti e servizi di comunicazione elettronica.

- l'implementazione del quadro europeo.

Nel periodo in esame, l'Autorità ha inoltre continuato a garantire il coordinamento del gruppo "BEREC-RSPG" e del Gruppo di lavoro "Contabilità Regolatoria"; tale ultimo gruppo ha portato all'approvazione del Comitato dei regolatori il consueto rapporto periodico (l'ultimo del settembre 2012) sulla contabilità regolatoria nella prassi delle ANR in Europa.

In continuità con gli anni passati, anche nel periodo in esame è stato assicurato da parte degli esperti dell'Autorità un presidio costante, attivo e qualificato di tutti i Gruppi di lavoro in cui si articola il BEREC.

Tra le attività internazionali svolte dall'Autorità nel settore delle comunicazioni elettroniche, va ricordato l'impegno profuso dall'Autorità per favorire il consolidamento dell'*Euro-Mediterranean Network of Regulators* (EMERG), piattaforma dei regolatori del settore delle comunicazioni elettroniche dell'area del Mediterraneo costituita a Malta nel 2008 per implementare i principi di cooperazione e di vicinato stabiliti dalla Dichiarazione di Barcellona e dalla *"European Neighbourhood Policy"*.

L'EMERG

La piattaforma, finanziata quasi interamente dalla seconda e terza edizione dei programmi NATP (*"New Approaches to Telecommunications Policies"*) della Commissione Europea, promuove lo scambio di buone pratiche tra i regolatori delle due sponde del Mediterraneo, al fine di raggiungere un maggior grado di armonizzazione dei quadri normativi e regolamentari degli Stati dell'area MENA (Medio Oriente e Nord Africa) con l'*Acquis Communautaire*.

I sei workshop tenutisi nel 2012 hanno avuto una importanza particolare; si è trattato infatti delle prime attività svolte dal nuovo Segretariato Permanente, costituito su base volontaria da alcuni regolatori nazionali, con l'obiettivo di svolgere le attività di gestione organizzativa della piattaforma e di studiare misure alternative al finanziamento della Commissione europea, onde assicurarne la sopravvivenza dopo il 2013.

Oltre ad approvare il programma di lavoro del 2013 ed approvare il rapporto annuale che sarà pubblicato sul sito della piattaforma ([www.emergonline.org](http://www.emergonline.org)), l'Assemblea Plenaria di Lisbona del 20 e 21 marzo 2013 ha quindi potuto valutare per la prima volta i risultati della nuova organizzazione e del nuovo Segretariato Permanente, di cui l'Autorità fa stabilmente parte, e mostrare alla Commissione europea l'impegno degli Paesi membri dell'EMERG a raggiungere risultati concreti e ad armonizzare i quadri regolamentari dei vari Paesi. Nel corso della riunione, i rappresentanti della Commissione europea si sono mostrati soddisfatti dei risultati ottenuti dall'EMERG ed hanno comunicato la loro intenzione di organizzare una conferenza internazionale di alto livello nel 2013 per discutere anche con i Governi dei Paesi MENA le raccomandazioni proposte dai gruppi di lavoro EMERG.

REGULATEL

È proseguita la collaborazione nell'ambito della piattaforma dei regolatori del Centro-Sud America – REGULATEL (di cui l'Autorità è membro osservatore); le prospettive della piattaforma e le condizioni di operatività sono attualmente in fase di ridefinizione, alla luce dell'annunciata cessazione dei finanziamenti a carico del bilancio europeo.

L'OCSE

È stata assicurata una 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. Inoltre, l'Autorità ha collaborato attivamente alla raccolta ed elaborazione di informazioni destinate alla pubblicazione nell'ambito dei rapporti periodici che l'OCSE predispose per dare conto delle principali tendenze, attuali e prospettive, dei settori delle comunicazioni, nonché al fine di promuovere il dibattito e delineare buone prassi in materia di *policy* e regolazione.

Il CoCom

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 dal Comitato, si segnalano le sopracitate bozze di Raccomandazione della Commissione in materia di contabilità dei costi e non discriminazione e in materia di servizio universale, nonché la bozza di regolamento d'implementazione del Regolamento Roaming III. Il CoCom ha proseguito inoltre nelle attività di ricognizione periodica sulle notifiche di misure regolamentari nazionali effettuate dalle Autorità competenti e nel monitoraggio circa lo stato di recepimento nei singoli Stati membri del nuovo quadro legislativo europeo di settore. L'Autorità ha inoltre partecipato alle attività dei Gruppi di lavoro istituiti in seno al CoCom in materia di *Mobile Satellite Services* (MSS), *Communications Broadcast Issues* (CBISS), *Authorisation and Rights of Use* (AUTH) e *Market Data* (DATA), collaborando alle raccolte di informazioni e ai questionari proposti.

### ***Lo spettro radioelettrico***

In tema di gestione dello spettro radio, due organismi principalmente sono da annoverare per le attività di rappresentanza internazionale dell'Autorità, il Comitato Radio Spettro (RSC, Radio Spectrum Committee) e il Gruppo per la politica dello spettro radio (RSPG, Radio Spectrum Policy Group).

Il Comitato  
Radio Spettro

Nel periodo della presente relazione, l'Autorità ha proseguito la partecipazione ai lavori del Comitato Radio Spettro, presieduto dalla Commissione ed incaricato della definizione ed adozione di misure di implementazione tecnica in materia di radio spettro. Per l'Italia partecipa al Comitato, oltre all'Autorità, nell'ambito delle rispettive competenze, il Ministero dello sviluppo economico – Dipartimento Comunicazioni. La partecipazione attiva e qualificata dell'Italia al Comitato consente di valorizzare e condi-

vedere le politiche nazionali ed accelerare il recepimento delle normative allineandosi ai più recenti sviluppi tecnologici nel settore, aumentando, di conseguenza, l'efficienza e l'innovazione nell'utilizzo di tale fondamentale risorsa.

Le principali questioni trattate dal Comitato nel periodo tra maggio 2012 e aprile 2013 hanno riguardato: a) la definizione delle prime regole e modalità per la realizzazione dello *spectrum inventory* previsto dal programma politico, b) l'approvazione di una decisione (n. 2012/688/EU) circa l'utilizzo della banda accoppiata UMTS anche con tecnologie più avanzate quali la LTE, c) la discussione circa i contorni ed i relativi impatti delle deroghe richieste da alcuni Stati Membri al rilascio entro il 31 dicembre 2012 della banda 800 MHz ai sistemi mobili, d) la discussione circa l'armonizzazione dell'uso dello spettro per apparati radio a corto raggio SRD (Short Range Device), con la preparazione del quinto aggiornamento annuale della relativa Decisione quadro che apporta significative innovazioni, e) l'avvio della discussione circa il futuro uso della banda televisiva a 700 MHz anche per servizi radiomobili, con l'adozione di uno specifico mandato alla CEPT per gli studi tecnici di compatibilità, f) l'avvio delle attività per l'estensione delle tecnologie e delle bande adoperabili per i servizi mobili MCA (Mobile Communication on Aircraft) a bordo degli aerei.

Il Gruppo per la politica dello spettro radio RSPG è stato istituito dalla Decisione della Commissione n. 2002/622/EC, emendata dalla Decisione n. 2009/978/EC, ed ha come membri le Autorità nazionali competenti per la gestione dello spettro radio, una delle quali presiede il Gruppo. L'Autorità, in seno al Gruppo, affianca ancora il Ministero dello sviluppo economico come rappresentante dell'Italia e nel corso del 2012 ha gestito il mandato di presidenza del Gruppo. L'RSPG adotta pareri e rapporti che hanno l'obiettivo di fornire consulenza strategica alla Commissione, ed eventualmente ad altre istituzioni europee (Parlamento e Consiglio), su questioni di politica dello spettro radio e sul coordinamento europeo delle misure attuative, incluse in particolare le questioni della disponibilità dello spettro e del suo uso efficiente.

Il Gruppo per la politica dello spettro radio

Nel periodo considerato dalla presente relazione l'RSPG ha lavorato nell'ambito del programma di lavoro 2012-2013, predisposto con il fattivo contributo dell'Autorità italiana, in particolare sui seguenti temi: a) *Future Demand for Spectrum for Wireless Broadband*, b) *Spectrum Coordination Approach for broadcasting in the case of a reallocation of the 700 MHz band*, c) *Process of EU Assistance in bilateral negotiations with third countries and between EU countries*, *Strategic Sectoral Spectrum Needs*, d) *Common Policy Objectives for the World Radio Conference 2015*, e) *Furthering Interference Management*, f) *Licensed Shared Access to spectrum*. Sono state inoltre avviate le prime discussioni circa l'uso strategico della banda televisiva a 700 MHz.

Di particolare importanza per l'Italia, nell'ambito del processo di assistenza comunitaria per i Paesi che presentano problemi di coordinamento con Paesi confinanti, l'istituto dei c.d. "buoni uffici" (good offices), ossia un parere tecnico fornito da un gruppo di lavoro coordinato da un esperto di un Paese terzo, e che l'RSPG presenta alla Commissione europea al fine di facilitare la risoluzione dei problemi. Tale meccanismo è stato inaugurato proprio con l'Italia, per le difficoltà di coordinamento nelle bande televisive con Malta. Sono stati effettuati una serie di incontri guidati dalla Francia e avviate varie iniziative da ambo le parti, registrando allo stato progressi che fanno sperare circa la risoluzione della controversia in maniera negoziale. Lo stesso meccanismo è stato anche adoperato in altri casi tuttora in corso, ad esempio tra Belgio e Germania.

Nel periodo considerato, oltre ad aver gestito la Presidenza fino al settembre 2012, l'Autorità ha partecipato attivamente ai lavori dei *working group* costituiti per la realiz-

zazione del programma di lavoro, formati da esperti nazionali con la partecipazione dei servizi della Commissione, contribuendo alla predisposizione dei testi e coordinando la posizione nazionale con il Ministero dello sviluppo economico.

### **L'audiovisivo**

I lavori svolti nell'ambito

Nel periodo di riferimento, l'Autorità ha continuato ad assicurare un'assidua e qualificata partecipazione ai comitati e alle piattaforme regolamentari di settore e a partecipare al dibattito europeo ed internazionale sui principali filoni innovativi dei mercati dei servizi dei *media* e dell'audiovisivo.

dell'EPRA,

L'Autorità è membro del Board dell'EPRA (European Platform of Regulatory Authorities) e continua ad offrire un attivo supporto alle iniziative della piattaforma. Nel periodo di riferimento erano previsti due meeting, a Portoroz ed a Gerusalemme; quest'ultimo è stato peraltro cancellato a causa degli eventi terroristici verificatisi a Tel Aviv nelle settimane precedenti l'incontro. Il meeting di Portoroz (Slovenia), svoltosi regolarmente alla fine di maggio 2012, ha visto l'Autorità assumere il ruolo di content producer sui temi delle Connected TV e dei nuovi servizi media. Gli esperti dell'Autorità hanno elaborato un questionario volto ad analizzare la penetrazione di questi nuovi servizi e la reazione dei regolatori in Europa, raccolto le risposte e predisposto un rapporto che è stato pubblicato nel sito dell'EPRA ([www.epra.org](http://www.epra.org)) e distribuito tra le NRA della piattaforma.

del MRNA,

Continua il contributo dell'Autorità al Network dei regolatori del settore audiovisivo dell'area mediterranea (MRNA), di cui l'Autorità è stata fondatrice, nel 1997, insieme ai regolatori della Francia, Grecia, Portogallo e Catalogna. Il Network si prefigge di offrire un costante scambio di informazioni e approfondimenti tra i suoi Membri (il cui numero è di 23 ed è in costante aumento) su tematiche di interesse comune del settore audiovisivo.

La 14a riunione plenaria del Network si è tenuta il 22 e 23 novembre 2012 a Lisbona, con presentazioni e interventi riguardanti la discriminazione femminile, le problematiche relative alla rappresentazione dei disabili in televisione e nei *media* in genere, la questione delle minoranze etniche e socio-culturali. AGCOM ha contribuito alla discussione presentando le attività dell'Autorità in questi campi e, in particolare, il recente Codice Donne e *Media*. L'intervento ha suscitato un vivo dibattito sugli strumenti della co-regolamentazione e della auto-regolamentazione, che l'Autorità utilizza da tempo con buoni risultati, e sui reali poteri di *enforcement* delle autorità.

Un risultato estremamente significativo della riunione è stata l'adozione di una Dichiarazione comune sulla lotta agli stereotipi di genere nei *media*, sulla scorta della Dichiarazione sui contenuti audiovisivi adottata a Reggio Calabria nel 2008. Con l'adozione di tale documento, preceduta da un ampio lavoro di ricognizione degli strumenti normativi vigenti nei Paesi partecipanti, le Autorità del ReseauMed hanno sancito l'impegno a promuovere una corretta rappresentazione dei generi nel sistema dei *media*, anche con la creazione di un gruppo di lavoro *ad hoc* che presenterà un piano di lavoro da realizzarsi nel corso dell'anno di Presidenza portoghese (2012-2013).

È stato poi presentato uno studio comparativo, effettuato dalla Broadcasting Authority of Malta (BAM), sul quadro legale e regolamentare su cui si fondano le Autorità dei Paesi Membri del MNRA. Il rapporto, che sarà pubblicato sul sito <http://www.rirm.org/en/noflash>, ha evidenziato elementi comuni a tutti i regolatori,

nonostante essi provengano da Paesi di 3 continenti diversi che hanno sistemi legali a volte antitetici, ma anche profonde differenze, soprattutto per quanto riguarda il potere di *enforcement* dei regolatori e la loro indipendenza.

Il 16 novembre 2012 si è svolta la riunione del *Regulatory Authorities working group* periodicamente convocato dalla Commissione europea, in cui si è discusso delle problematiche legate alla convergenza di contenuti nelle reti di comunicazione elettronica e delle possibili dinamiche regolamentari scaturenti dalla pubblicazione del Libro Verde sulla convergenza da parte della Commissione europea. Sono stati poi discussi l'implementazione degli articoli 13, 16 e 17 della direttiva in materia di servizi *on demand* e lo stato di avanzamento della trasposizione nazionale della direttiva.

della  
Commissione  
europea

Il 2012 ha anche visto un forte incremento delle attività dell'Autorità in seno al progetto SEE Digi-TV, un progetto organizzato e finanziato dalla Commissione europea allo scopo di coordinare il processo di transizione dalla televisione terrestre analogica a quella digitale ed il processo di digitalizzazione nell'area del Sud Est Europa (SEE). I Paesi partecipanti al progetto, rappresentati dalle rispettive Autorità di regolamentazione del settore audiovisivo, sono Italia, Slovenia, Austria, Ungheria, Croazia, Bosnia ed Erzegovina, Serbia, Montenegro, Macedonia ed Albania.

Obiettivo generale del Progetto è l'armonizzazione delle attività nei Paesi partecipanti con riferimento alla transizione ai servizi di televisione digitale, al fine di minimizzare il *digital divide* nella regione attraverso la promozione e l'implementazione dei nuovi servizi interattivi delle piattaforme DVB-T, armonizzare le tecnologie e la standardizzazione nell'area SEE nel settore della televisione digitale terrestre, ridurre il *gap* tra i Paesi europei e quelli non europei nel settore della televisione digitale terrestre, prevenire le interferenze ed organizzare e gestire in modo efficiente lo sfruttamento del *digital dividend*.

Il progetto, iniziato nel 2011, è destinato a concludersi nel settembre 2013. L'apporto dell'Autorità alle attività del Digi-TV è stato determinante soprattutto negli ultimi mesi, in cui i regolatori hanno completato i rapporti che affrontano la problematica della digitalizzazione dal punto di vista legale, tecnico ed economico. Gli esperti AGCOM hanno partecipato alla redazione di tutti i rapporti del Progetto ed hanno stilato autonomamente le linee guida per aggiornare il quadro normativo di tutti gli Stati partecipanti alla piattaforma in vista della transizione al DVB-T. Nella conferenza di Budapest del 17 e 18 aprile 2013 tutti i rapporti sono stati approvati e ne è stata decisa la pubblicazione nel sito <http://www.see-digi.tv/eng/>.

Merita infine un cenno, l'incontro con la delegazione OSCE (l'Organizzazione per la Sicurezza e la Cooperazione in Europa), svoltosi l'8 gennaio 2013, nell'ambito di una missione di ricerca di informazioni in merito alle elezioni politiche del febbraio 2013.

e dell'OSCE.

La missione degli esperti OSCE costituiva una *Needs assessment mission*, volta ad individuare il livello di osservazione ritenuto opportuno per le imminenti elezioni italiane ed a prendere gli opportuni contatti con gli interlocutori interessati. L'impegno ad invitare osservatori dell'ODIHR (l'organo dell'OSCE che si occupa della dimensione umana e che ha sede a Varsavia) e dell'Assemblea Parlamentare dell'OSCE in occasione delle elezioni nazionali è stato preso da tutti i Paesi partecipanti all'organizzazione per garantire la corretta preparazione ed il corretto svolgimento delle elezioni stesse.

La discussione si è incentrata principalmente sul tema della *par condicio*; gli esperti OSCE hanno mostrato particolare interesse nei confronti delle procedure con cui viene assicurato il rispetto della *par condicio* da parte dell'Autorità e – in particolare – nei confronti del regolamento adottato con delibera 666/12/CONS per l'attuazione della discipli-

na in materia di comunicazione politica e di parità di accesso ai mezzi di informazione relative alle campagne elettorali per le prossime elezioni del 24 e 25 febbraio. Alla conclusione della missione, la delegazione OSCE ha pubblicato il proprio *assessment report* (cfr. la pagina *web* <http://www.osce.org/odih>) nel quale ha indicato soddisfazione per il grado di pluralismo ed accesso ai *media* televisivi garantito da AGCOM ai soggetti politici.

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

La partecipazione alle attività dell'ERGP

Con l'individuazione dell'Autorità quale regolatore indipendente per il settore postale, l'Italia è finalmente entrata a pieno titolo nel gruppo dei Regolatori Europei per i Servizi postali (ERGP). L'Autorità ha immediatamente preso parte ai lavori dell'ERGP, partecipando attivamente ai gruppi di lavoro e alle sessioni plenarie e, nell'arco del 2012 l'ERGP, con il fattivo contributo dell'Autorità, ha pubblicato quattro report sulla qualità del servizio, sulla protezione del consumatore, sull'accesso alla rete e alle infrastrutture postali e sugli indicatori specifici del mercato postale.

I lavori dei gruppi dell'ERGP per l'anno 2013, oltre all'approfondimento dei filoni d'indagine avviati nel 2012, si focalizzeranno su temi relativi a contabilità regolatoria e regolamentazione dei prezzi; costo netto del Servizio Universale e problematiche connesse al regime di applicazione dell'IVA; qualità del servizio e tutela del consumatore, recapito di pacchi transfrontalieri e sviluppo dell'e-commerce, concorrenza *end-to-end* e regolamentazione dell'accesso.

L'Autorità ospiterà a Roma la prossima seduta plenaria ERGP ed un workshop europeo alla fine di giugno 2013.

L'Autorità, inoltre, attraverso lo strumento dei questionari e delle richieste di informazioni, predisposti da altre Autorità di regolazione e da specifici organismi internazionali, collabora attivamente alla fornitura di dati sul settore postale.

### ***I progetti di gemellaggio***

I gemellaggi con il ministero delle comunicazioni israeliano

Nel periodo in esame si sono concluse le attività relative al progetto di gemellaggio iniziato nel febbraio 2011 con il Ministero delle comunicazioni israeliano, cui l'Autorità ha partecipato quale membro di un consorzio costituito anche dal regolatore spagnolo (CMT), sotto la guida del regolatore tedesco (BNetzA). I risultati del progetto, presentati in una conferenza internazionale tenutasi a Gerusalemme nel giugno del 2012, hanno reso possibile un ulteriore avvicinamento del quadro regolamentare israeliano e delle attività del locale Ministero delle comunicazioni all'*acquis communautaire* ed alle *best practices* dell'Unione europea, 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 hanno riguardato primariamente la regolazione dei mercati *wholesale*, con particolare attenzione all'accesso NGN, l'attività risolutiva di controversie e la tutela dei consumatori, ma il risultato certamente più rilevante è stata la predisposizione di un sistema di *data collection* incentrato sugli indicatori economici dei tre Stati Membri partecipanti e strutturato alla stessa maniera del Registro degli operatori di AGCOM che consentirà al Ministero israeliano di raccogliere dagli operatori ad intervalli predeterminati i dati necessari per monitorare gli sviluppi del mercato e svolgere una più efficace attività regolamentare. Per fornire questo sistema al Ministero Israeliano, AGCOM ha promosso presso la Delega-

zione della Commissione europea a Tel Aviv lo stanziamento di una ulteriore somma di 80.000 euro, grazie alla quale è stata portata a termine la gara internazionale per lo sviluppo del *software* e l'acquisto della relativa licenza.

Nello stesso periodo, l'Autorità ha proseguito il proprio impegno nel gemellaggio con la *Telecommunications Regulatory Commission* (TRC) della Giordania, della durata prevista di 21 mesi e del valore di 1,4 milioni di euro. Anche in questo caso 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.

Come per tutti i gemellaggi amministrativi – 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 –, l'obiettivo strategico del progetto è l'allineamento del quadro normativo e regolamentare giordano a quello dell'Unione Europea, al fine di contribuire alla crescita in senso concorrenziale del locale mercato delle telecomunicazioni, all'indipendenza della TRC ed al pieno sviluppo delle capacità operative di quest'ultima. L'implementazione del Twinning si snoda in cinque diverse 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 diretta dell'implementazione della prima e della quarta componente.

La conclusione del progetto è prevista per la fine dell'estate: dopo la fase di "*Initial assessment*", nella quale sono stati raccolti documenti e normativa relativi al settore delle comunicazioni elettroniche in Giordania, AGCOM ed i partner europei hanno avviato le attività di training e di trasferimento del *know-how* ed hanno quasi completato la redazione delle nuove norme e procedure che dovrebbero rendere possibile l'approssimazione del quadro regolamentare giordano all'*acquis communautaire* ed alle *best practices* dell'Unione Europea. Il risultato di maggior rilevanza ottenuto dal consorzio finora è stata la modifica della legge sulle telecomunicazioni (istitutiva della TRC) nella direzione auspicata e propugnata dall'Autorità e dagli esperti che hanno preso parte alla componente 4 del gemellaggio, ossia il conferimento alla *Telecommunications Regulatory Commission* di precisi poteri sanzionatori, non previsti dalle disposizioni normative precedentemente in vigore.

### ***I programmi TAIEX e gli altri incontri bilaterali***

Nell'anno di riferimento, grazie alle competenze trasversali detenute da AGCOM in virtù della propria natura convergente e al diffuso riconoscimento della notevole esperienza guadagnata con i progetti di gemellaggio e l'attiva partecipazione alle piattaforme di regolatori settoriali, l'Autorità ha ricevuto un consistente numero di richieste di incontri bilaterali, volti allo scambio di buone pratiche, al trasferimento di competenze ed all'approssimazione verso il quadro settoriale comunitario.

Tra queste vanno menzionate in primo luogo le richieste di incontri bilaterali avanzate in seno al programma TAIEX, finanziato dall'Unione Europea. Nei giorni 3-5 marzo

e con  
l'autorità  
di settore  
giordana.

I rapporti con  
le autorità

- turca, 2013 l'Autorità ha ricevuto la visita di una delegazione della *Information and Communication Technologies Authority* della Turchia. L'incontro ha visto gli esperti dell'Autorità trasferire informazioni e conoscenze regolamentazione NGA e, in particolare, sull'approvazione delle offerte di riferimento, sugli standard di migrazione all'interconnessione IP, sulla regolamentazione del VOIP, sul modello di determinazione del prezzo all'ingrosso NGAN e sulla descrizione dei servizi per VULA ed *end-to-end*.
- bosniaca Il 29-31 maggio una delegazione della RAK, il regolatore della Bosnia ed Erzegovina, si recherà a Roma per discutere con gli esperti AGCOM le modalità di implementazione della Direttiva *Audiovisual media services* nonché lo sviluppo telematico della nuova versione del Registro degli Operatori di comunicazione e della Informativa Economica di Sistema; il 17-19 giugno è programmata la visita di due esperti dell'Autorità al Cairo presso la NTRA, il regolatore egiziano, per uno scambio di idee sul tema *Broadband stimulation and trends*, con l'obiettivo di supportare NTRA nel processo di transizione alla banda larga.
- e coreana. Altrettanto interessanti sono stati gli incontri ospitati dall'Autorità con le associazioni dei consumatori delle repubbliche di Estonia, Lettonia e Lituania e con il regolatore coreano KCSC. Il primo incontro, avvenuto il 4 aprile 2013, ha avuto come oggetto la descrizione del modello implementato in Italia per la risoluzione alternativa delle controversie tra operatori e utenti; il secondo, avvenuto il 30 aprile 2013, ha riguardato i temi della convergenza e le nuove sfide per i regolatori del settore audiovisivo rappresentate dagli operatori *over-the-top*.

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

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

La conclusione anticipata della legislatura, lo scioglimento delle Camere, le conseguenti elezioni politiche e la mancata formazione – almeno a tutto aprile 2013 – delle Commissioni parlamentari, hanno rappresentato fattori di inevitabile riduzione dell'interlocuzione con gli organi costituzionali nei primi mesi dell'anno.

- Le audizioni Tra le occasioni di confronto avute a partire dall'aprile 2012, si menzionano in primo luogo le due audizioni del Presidente dell'Autorità (il Presidente Calabrò ad aprile e il Presidente Cardani a dicembre 2012) dinanzi alla Commissione parlamentare di inchiesta sui fenomeni della contraffazione e della pirateria in campo commerciale. In entrambe le circostanze la Commissione ha ritenuto opportuno acquisire il punto di vista dell'Autorità in materia di tutela del diritto d'autore *online* e promozione di un'offerta legale di contenuti digitali, anche a seguito delle proposte di intervento e allo svolgimento di consultazioni pubbliche, le quali, ad oggi, non hanno ancora portato all'adozione di un regolamento.

Sempre nell'aprile 2012, è avvenuta un'importante audizione del Presidente presso la Commissione affari costituzionali della Camera in materia di conflitto di interesse, durante la quale è stata esaminata l'adempimento dell'Autorità agli obblighi previsti dalla legge n. 215 del 2004 e sono state valutate le principali criticità nell'applicazione della stessa legge.

Sul tema della modernizzazione del Paese e sul ruolo dei processi di digitalizzazione nell'innescare del sentiero di sviluppo, il Presidente Cardani ha rappresentato il punto di vista dell'Autorità nel corso dell'esame, in Commissione industria del Senato, del decreto-legge 18 ottobre 2012, n. 179, recante ulteriori misure urgenti per la crescita del Paese. In quell'occasione è stata sottolineata l'urgenza di un'azione convinta e incisiva – e indipendente dalle maggioranze parlamentari – per superare lo *spread* digitale dell'Italia, e, in tale prospettiva, si è ribadita la disponibilità dell'Autorità ad essere maggiormente coinvolta nel percorso dell'Agenda digitale per l'Italia oltre che a farsi carico della realizzazione di un catasto delle infrastrutture di comunicazione elettronica.

Da ultimo si segnalano le consuete interazioni con la Commissione per l'indirizzo generale e la vigilanza dei servizi radiotelevisivi in tema di regolamenti per l'applicazione della legge sulla *par condicio* in periodo elettorale.

In alcune circostanze, l'Autorità ha altresì esercitato il potere di segnalazione ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera c) della legge 249/1997.

L'attività di segnalazione

Per ben due volte, a ottobre e a novembre, è stata segnalata l'opportunità di sopprimere la previsione, contenuta nel disegno di legge relativo alla legge di stabilità 2013, che proroga per gli anni 2012-2015 l'applicabilità del sistema di trasferimento ad altre Autorità di una quota di contributi versati all'Autorità dagli operatori di comunicazione. La norma in questione, oltre a porsi in contrasto con la disciplina settoriale europea che lega il contributo imposto agli operatori all'esercizio esclusivo delle specifiche funzioni regolamentari, appare incidere sulle irrinunciabili prerogative di indipendenza dell'Autorità (sul punto è stata avviata una procedura di infrazione comunitaria).

In materia di sostegno all'attività di tutela dei consumatori, si rileva la proposta dell'Autorità per un intervento legislativo che preveda la destinazione di parte delle somme ricavate dalle proprie sanzioni al finanziamento dell'attività di conciliazione paritetica svolta dalle Associazioni rappresentative dei consumatori (segnalazione di maggio 2012).

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

L'Autorità, come di consueto, ha prontamente fornito alla Presidenza del Consiglio e al Ministero dello sviluppo economico ogni elemento di competenza utile per rispondere a numerosi atti di sindacato ispettivo.

Oggetto di tali atti sono state in prevalenza le problematiche connesse al passaggio al digitale terrestre e in particolare il piano di assegnazione delle frequenze; la riserva all'emittenza televisiva locale di un terzo dei programmi irradiabili; la regolamentazione concernente il piano di numerazione automatica dei canali della tv digitale terrestre in chiaro e a pagamento; le valutazioni connesse al Sistema integrato delle comunicazioni; le questioni connesse al contratto di servizio tra la Rai e il Ministero dello sviluppo economico; la distribuzione delle risorse pubblicitarie all'interno del mercato televisivo; il pluralismo politico istituzionale sulle reti televisive e la sua tutela; le limitazioni alla partecipazione in imprese editrici di giornali quotidiani imposte ai soggetti esercenti l'attività televisiva; i diritti calcistici televisivi e la loro assegnazione; la regolamentazione dei servizi di *media* audiovisivi lineari o radiofonici su altri mezzi di comunicazione elettronica e la fornitura di *media* audiovisivi a richiesta; la migrazione su rete fissa e mobile e i connessi disservizi; i collegamenti ADSL, la tutela del diritto d'autore sulle reti di comunicazione elettronica; il piano di riorganizzazione e razionalizza-

zione di Poste Italiane s.p.a.; il servizio universale e la fornitura delle prestazioni in esso ricomprese; quanto scaturito dall'indagine conoscitiva dell'Autorità sulla raccolta pubblicitaria e in particolare quanto emerso in relazione al settore dell'intermediazione pubblicitaria e al settore della pubblicità classica ossia veicolata sui mezzi di comunicazione di massa; azioni repressive nei confronti del fenomeno appena illustrato, l'azione di vigilanza e sanzionatoria nei confronti degli operatori in relazione alle truffe nei contratti a distanza a tutela dei consumatori.

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

Nel periodo intercorrente tra aprile 2012 e marzo 2013, nell'ambito della collaborazione istituzionale con l'Autorità garante della concorrenza e del mercato (AGCM), l'Autorità, nell'esercizio delle competenze di cui all'art. 1, comma 6, della legge n. 249 del 1997, ha reso al garante della concorrenza pareri in merito alle operazioni di concentrazione e alle fattispecie di abuso di posizione dominante riguardanti operatori del settore delle comunicazioni. In particolare, il numero totale di casi su cui l'Autorità è stata chiamata a rendere un parere è stato pari a 55 (53 operazioni di concentrazione e 2 abusi di posizione dominante), come illustrato nella tabella seguente (Tabella 4.1).

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

<b>N.PA- RE</b>	<b>TIPOLOGIA</b>	<b>ARRIVO</b>	<b>PARTI</b>	<b>N. DELIBERA</b>
C11559	Affitto di un ramo d'azienda	11/04/2012	H3G / Coop Lombardia	256/12/CONS
C11558	Affitto di un ramo d'azienda	11/04/2012	ILP Cloud Italia / Eutelia	255/12/CONS
C11564	Affitto di un ramo d'azienda	17/04/2012	H3G / Gestione Complessi commerciali	232/12/CONS
C11565	Affitto di un ramo d'azienda	17/04/2012	H3G / CIS Meridionale	233/12/CONS
C11569	Affitto di un ramo d'azienda	17/04/2012	H3G / Galleria Commerciale Klepierre	234/12/CONS
C11570	Affitto di un ramo d'azienda	17/04/2012	H3G / ASPIAG	235/12/CONS
C11572	Affitto di un ramo d'azienda	17/04/2012	H3G / Immobiliare Betulla	237/12/CONS
C11571	Affitto di un ramo d'azienda	17/04/2012	H3G / Aspiag Service	236/12/CONS
C11577	Affitto di un ramo d'azienda	18/04/2012	H3G / Errichten	257/12/CONS
C11583	Affitto di un ramo d'azienda	08/05/2012	H3G / Gallerie Commerciali Bennet	275/12/CONS
C11588	Affitto di un ramo d'azienda	08/05/2012	H3G / Corolla di Calcagno	277/12/CONS
C11587	Affitto di un ramo d'azienda	08/05/2012	H3G / IGD SIIQ	276/12/CONS
C11614	Acquisto di un ramo d'azienda	25/05/2012	Telecom Italia Media Broadcasting / TBS Television Broadcasting System	289/12/CONS
C11637	Affitto di un ramo d'azienda	08/06/2012	H3G / Maxi Di	318/12/CONS
C11638	Affitto di un ramo d'azienda	08/06/2012	H3G / San Giorgio	319/12/CONS

<b>N.PARERE</b>	<b>TIPOLOGIA</b>	<b>ARRIVO</b>	<b>PARTI</b>	<b>N. DELIBERA</b>
C11618	Affitto di un ramo d'azienda	08/06/2012	H3G / Shoville Gran Reno	321/12/CONS
C11617	Affitto di un ramo d'azienda	08/06/2012	H3G / La Società Generale Immobiliare Italia	320/12/CONS
C11650	Affitto di un ramo d'azienda	21/06/2012	H3G / Fergos	324/12/CONS
C11648	Affitto di un ramo d'azienda	21/06/2012	H3G / GS	322/12/CONS
C11649	Affitto di un ramo d'azienda	21/06/2012	H3G / Aligroup	323/12/CONS
C11652	Acquisto controllo congiunto	22/06/2012	4wMarket Place / Imi Fondi Chiusi, Principia, Digital Magics	325/12/CONS
C11656	Acquisto mediante permuta	22/06/2012	Monradio / Lifegate Radio	326/12/CONS
C11666	Affitto di un ramo d'azienda	02/07/2012	H3G / Gallerie Commerciali Italia	328/12/CONS
C11665	Affitto di un ramo d'azienda	02/07/2012	H3G / Gallerie Commerciali Italia	327/12/CONS
C11674	Affitto di un ramo d'azienda	06/07/2012	H3G / Gli Orsi Shopping Centre	330/12/CONS
C11673	Affitto di un ramo d'azienda	06/07/2012	H3G / Eurocommercial properties Italia	329/12/CONS
C11698	Affitto di un ramo d'azienda	20/07/2012	H3G / Gallerie Commerciali Bennet	369/12/CONS
C11700	Permuta di rami d'azienda	20/07/2012	RCS MediaGroup / Società Editoriale Trentino Alto Adige	332/12/CONS
C11707	Permuta di rami d'azienda	20/07/2012	Virgin Radio Italy / Radio FM Classics	331/12/CONS
C11708	Acquisizione di parte	20/07/2012	Fondo Strategico Italiano / F2i Reti TLC	368/12/CONS
C11713	Affitto di un ramo d'azienda	08/08/2012	H3G / Rialto	401/12/CONS
C11714	Affitto di un ramo d'azienda	08/08/2012	H3G / Rialto	402/12/CONS
C11715	Affitto di un ramo d'azienda	08/08/2012	H3G / Tiziano Immobiliare	403/12/CONS
C11728	Affitto di un ramo d'azienda	13/08/2012	H3G / Gallerie Commerciali Bennet	404/12/CONS
C11732	Affitto di un ramo d'azienda	13/08/2012	H3G / Gallerie Commerciali Italia	405/12/CONS
C11733	Affitto di un ramo d'azienda	13/08/2012	H3G / Gallerie Commerciali Italia	406/12/CONS
C11752	Acquisizione di parte	13/08/2012	F2i Reti TLC / Saster Net	407/12/CONS
C11767	Acquisizione del controllo esclusivo	20/09/2012	Libero / Matrix	450/12/CONS

<b>N.PARERE</b>	<b>TIPOLOGIA</b>	<b>ARRIVO</b>	<b>PARTI</b>	<b>N. DELIBERA</b>
C11774	Affitto di un ramo d'azienda	28/09/2012	H3G / Gallerie Commerciali Italia	468/12/CONS
C11775	Affitto di un ramo d'azienda	28/09/2012	H3G / Investimenti Commerciali San Giuliano	469/12/CONS
C11789	Affitto di un ramo d'azienda	16/10/2012	H3G / Le Piazze	495/12/CONS
C11795	Affitto di un ramo d'azienda	19/10/2012	H3G / Centro Commerciale Le Torri	496/12/CONS
C11800	Joint Venture televisiva	30/10/2012	Effe 2005 Gruppo Feltrinelli / La 7	565/12/CONS
C11801	Affitto di un ramo d'azienda	30/10/2012	H3G / Milpar	543/12/CONS
C11804	Acquisizione di parte	30/10/2012	Gruppo Finelco RMC / Radiant	566/12/CONS
C11807	Affitto di un ramo d'azienda	06/11/2012	H3G / Sercom	567/12/CONS
C11849	Affitto di un ramo d'azienda	14/12/2012	H3G / Metalmark	10/13/CONS
C11863	Affitto di un ramo d'azienda	24/12/2012	H3G / Itagest	21/13/CONS
C11864	Acquisizione mediante permuta	24/12/2012	Monradio / Radio Kiss Kiss	24/13/CONS
C11867	Affitto di un ramo d'azienda	24/12/2012	H3G / Rende Shopping Centre	22/13/CONS
C11868	Affitto di un ramo d'azienda	24/12/2012	H3G / Galleria Commerciale Porta di Roma	23/13/CONS
A418C	Procedure selettive Lega Calcio 2010/11 e 2011/12	24/12/2012	Lega Nazionale Professionisti / Adiconsum, Sky Italia, Conto TV	25/13/CONS
C11869	Acquisizione di parte	10/01/2013	EI Towers / Viking	37/13/CONS
C11871	Affitto di un ramo d'azienda	10/01/2013	H3G / Gallerie Commerciali Italia	36/13/CONS
A428	Wind-Fastweb/ Condotte Telecom Italia	22/02/2013	Telecom Italia/Wind, Fastweb	253/13/CONS

Fonte: Autorità

I pareri resi sulle operazioni di concentrazione

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. Altre operazioni hanno riguardato l'acquisto di spazi commerciali per la vendita al pubblico di prodotti e servizi di telefonia mobile. Ciascuna di queste operazioni di concentrazione è stata valutata non suscettibile di determinare o rafforzare una posizione dominante nei mercati interessati.

Merita poi una specifica menzione l'operazione di concentrazione consistente nell'acquisizione da parte della società EI Towers s.p.a. (EIT) di un ramo d'azienda costituito da due postazioni per la radiodiffusione sonora e per le telecomunicazioni mobili di proprietà della società Viking s.r.l. La società acquirente è 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. L'Autorità, nel parere reso sul provvedimento di chiusura dell'istruttoria che autorizzava l'operazione, ha in primo luogo condiviso l'individuazione dei mercati rilevanti interessati dall'operazione, ossia quello delle infrastrutture per la radiodiffusione televisiva. In merito agli effetti dell'operazione, pur rilevando che l'acquisizione di *asset* aggiuntivi da parte di un'impresa che già detiene un'elevata quota di mercato sia idonea in linea di principio a sollevare preoccupazioni concorrenziali, l'Autorità ha condiviso le valutazioni dell'AGCM in base alle quali, nel caso di specie, l'operazione non era suscettibile di determinare il rafforzamento della posizione detenuta da EIT. Infatti, le due postazioni trasmissive oggetto di acquisizione erano unicamente destinate a sostituire analoghe postazioni già in uso da parte di EIT ed in corso di dismissione.

Per quanto concerne le fattispecie di abuso di posizione dominante, l'Autorità, nel periodo di riferimento, ha reso due pareri.

In primo luogo, nel mese di gennaio 2013, l'Autorità ha reso il parere sul provvedimento finale dell'istruttoria "A418C Procedure selettive Lega Calcio 2010/11 e 2011/12", con cui l'AGCM, in ottemperanza alla sentenza del TAR Lazio n. 10571/2010 (confermata dal Consiglio di Stato con sentenza n. 3230/2011), ha riaperto il procedimento istruttorio volto ad accertare eventuali violazioni dell'art. 102 TFUE da parte della Lega Nazionale Professionisti (LNP) nell'attività di vendita collettiva dei diritti audiovisivi relativi al Campionato di Serie A per le stagioni sportive 2010/11 e 2011/12. Nel parere, l'Autorità ha condiviso la definizione dei mercati rilevanti svolta dall'AGCM e l'accertamento di una posizione dominante detenuta dalla LNP in virtù del ruolo esclusivo di commercializzazione in via centralizzata dei diritti relativi a tutte le competizioni organizzate dalla stessa, assegnato dal decreto legislativo n. 9/2008. L'Autorità ha altresì condiviso le valutazioni dell'AGCM, che ha ritenuto come, alla luce delle risultanze istruttorie, fossero venuti meno i motivi di intervento nei confronti della LNP in relazione alle condotte ipotizzate. In particolare, il provvedimento ha rilevato come in relazione ai diritti del Campionato di Serie A, nel mercato in oggetto si sia preservata una sufficiente concorrenza inter-piattaforma tale da far venir meno i motivi di intervento contenuti nella delibera di avvio del procedimento istruttorio. Inoltre, in relazione ai diritti del Campionato di Serie B (ai quali l'AGCM aveva ampliato l'oggetto dell'istruttoria), l'intervenuta eliminazione degli sconti a favore dagli assegnatari di pacchetti di Serie A in un momento antecedente alle relative procedure di assegnazione – che pertanto non sono mai stati applicati – unitamente all'ampliamento dei pacchetti oggetto di assegnazione hanno fatto venir meno i presupposti alla base della delibera di avvio.

Infine, l'Autorità, nel mese di marzo 2013, ha reso il parere sul provvedimento finale dell'istruttoria "A428 – Wind-Fastweb/Condotte Telecom Italia", volta all'accertamento di due presunte violazioni dell'art. 102 del TFUE da parte di Telecom Italia nel settore della telefonia fissa, consistenti: i) nell'opposizione di un numero ingiustificatamente elevato di rifiuto ("KO") alle richieste dei concorrenti di attivazione di servizi di rete all'ingrosso; ii) nell'applicazione di sconti elevati ai prezzi praticati per la fornitura di linee telefoniche *narrowband* alla clientela non residenziale. Nel parere, favorevole con alcune importanti osservazioni, l'Autorità – innanzitutto – ha concordato con l'AGCM sia in merito alla definizione dei mercati rilevanti, sia in merito alla valuta-

e sui casi di abuso di posizione dominante nel settore delle comunicazioni.

zione della posizione dominante detenuta da Telecom Italia. Per altro verso, in relazione alla condotta concernente i c.d. KO, l'Autorità ha formulato alcune osservazioni. In primo luogo, ha evidenziato la difficoltà di distinguere, attraverso l'analisi quantitativa, i KO che costituiscono reali "rifiuti di attivazione" dai KO "fisiologici" ovvero dai KO imputabili a terzi, anche in considerazione dell'assenza di un chiaro *benchmark* di riferimento internazionale. L'Autorità ha altresì evidenziato come, nonostante l'importanza dell'analisi comparativa del tasso di incidenza dei KO e dei tempi di espletamento dei processi, anche il confronto interno-esterno non sia scevro da difficoltà metodologiche. Per quanto concerne l'analisi qualitativa dell'organizzazione del processo di *delivery*, l'Autorità ha ritenuto importante richiamare il percorso compiuto nella definizione e nel monitoraggio della regolamentazione posta a presidio della garanzia di parità di trattamento descrivendo, in particolare, l'attività svolta dal Gruppo di Monitoraggio Impegni. L'Autorità ha altresì rilevato come i cambiamenti apportati nel corso del tempo al processo di *delivery*, anche grazie all'attività di "micro-regolamentazione" svolta, abbiano consentito un affinamento del sistema che ha comportato un miglioramento concreto delle *performance*, come del resto si evince anche dai dati elaborati dall'AGCM. In relazione alla seconda condotta contestata a Telecom Italia – la compressione del margine – l'Autorità ha descritto l'evoluzione della regolamentazione concernente i test di prezzo *ex ante* e, in particolare, ha chiarito l'approccio utilizzato in sede regolamentare per la quantificazione dei costi commerciali.

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

È proseguita anche nel 2012 un'intensa attività internazionale al fianco del Ministero dello sviluppo economico – Dipartimento comunicazioni, finalizzata a incrementare, attraverso accordi bilaterali con i Paesi confinanti (vedi paragrafo 3.2.2.3), le possibilità di utilizzo delle frequenze pianificate per l'Italia dalla Conferenza di Ginevra del 2006.

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

Nel corso dell'ultimo anno, l'Autorità ha intensificato i rapporti con le istituzioni accademiche e gli enti di ricerca per l'approfondimento di numerose tematiche, rientranti nelle sue competenze istituzionali, al fine di facilitare le occasioni di scambio, confronto e condivisione, stimolare il dibattito scientifico, nonché utilizzare i risultati conseguiti per finalità di interesse collettivo. D'altro canto, le relazioni con le università e gli enti di ricerca rappresentano, sotto tale ottica, un rilevante strumento di analisi, funzionale all'attività dell'Autorità, in quanto contribuiscono ad acquisire informazioni in merito a tematiche particolarmente rilevanti dal punto di vista tecnico-regolamentare, in modo da supportare gli interventi nel concreto adottati dall'Autorità nei diversi segmenti delle comunicazioni.

Le attività di studio e di approfondimento svolte in collaborazione con il mondo accademico e della ricerca risultano, pertanto, strumentali all'azione del *policy maker*, consentendo una applicazione concreta dei risultati nell'ambito della regolamentazione tecnica di settore. In questo quadro, gli studi condotti dall'Autorità, con la collaborazione delle università e primari enti di ricerca, hanno finalità operative, nella misura

in cui contribuiscono ad associare una certa probabilità agli eventi futuri, riducendo in tal modo il grado di incertezza in cui opera l'azione del *policy maker*.

Con specifico riferimento ai rapporti con gli enti di ricerca, giova evidenziare che nel corso del 2012 sono proseguite le attività di collaborazione tra l'Autorità e la Fondazione Ugo Bordoni, precedentemente formalizzati da una Convenzione triennale stipulata nel 2009. In particolare, le attività previste hanno carattere di studio e analisi di natura tecnica e scientifica, di assistenza durante le fasi applicative, nonché di comunicazione dei risultati conseguiti, e sono incentrate sull'approfondimento di tematiche di carattere tecnico, economico e regolamentare attinenti materie di interesse dell'Autorità.

I rapporti  
con la FUB

In questo quadro, concluso il primo ciclo di ricerche nel novembre del 2011 (cfr. delibera n. 530/11/CONS), è stato avviato un secondo ciclo di progetti esecutivi di ricerca, tutt'oggi in corso, ai sensi della delibera n. 707/11/CONS. La Fondazione Ugo Bordoni è, difatti, incaricata di svolgere i seguenti 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; 2. Classificazione dei decodificatori per la ricezione dei programmi televisivi in tecnica digitale; 3. Analisi conoscitiva sull'attribuzione, l'assegnazione e l'utilizzo dello spettro radioelettrico. Lo svolgimento dei progetti è condotto in stretta collaborazione con i diversi uffici dell'Autorità, in virtù degli specifici ambiti di ricerca. Al riguardo, opera un gruppo di lavoro interdipartimentale per la verifica periodica dello stato di avanzamento dei progetti di ricerca affidati alla Fondazione – istituito il 7 febbraio 2012 (determina direttoriale n. 1/DIS/12) al fine di verificare lo stato di avanzamento dei lavori e l'andamento dei progetti di ricerca – che ha tenuto riunioni plenarie con cadenza mensile, nonché promosso appuntamenti informali volti a favorire la circolazione delle informazioni necessarie allo svolgimento delle ricerche. Allo stato, i progetti di ricerca presentano un inoltrato stato di avanzamento, come d'altronde evidenziato dalla frequenza periodica delle riunioni e dalla consegna dei numerosi rapporti intermedi; la consegna dei rapporti finali è invece prevista entro il mese di giugno dell'anno 2013.

In ordine ai rapporti di collaborazione con il mondo accademico, l'Autorità, nel corso del 2012, ha implementato lo svolgimento di progetti di studio e ricerca sulle tematiche di interesse istituzionale. In tale ambito, assume particolare rilievo il programma di ricerca "Servizi e Contenuti per le Reti di Nuova Generazione" (SCREEN) – che si pone in linea di continuità con il programma "Infrastrutture e Servizi a Banda larga e Ultra Larga" (ISBUL), condotto nel 2010 – e che si propone di studiare nel dettaglio le tematiche connesse allo sviluppo di contenuti e servizi digitali, nonché le modalità con le quali queste impattano sul funzionamento delle reti di nuova generazione. L'attività è svolta dall'Autorità, in collaborazione con dieci università ed enti di ricerca, individuati all'esito di una selezione pubblica, nell'insieme guidati dal Dipartimento di Filosofia, comunicazione e spettacolo dell'Università degli Studi Roma Tre<sup>169</sup>. In particolare, SCREEN ha identificato quattro macroaree di indagine: "La società dell'informazione"; "La domanda di servizi digitali", "L'offerta di servizi digitali e *Future Internet*", "I mercati dei servizi digitali" (Figura 4.1).

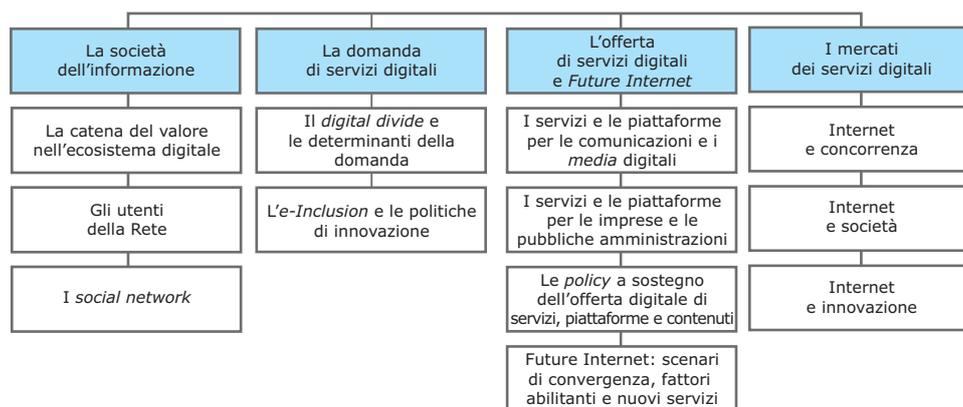
I rapporti con  
le università e  
il programma  
SCREEN

169 L'Associazione Temporanea di Scopo è formata dai dipartimenti di Filosofia, comunicazione e spettacolo (capofila), Diritto europeo e Elettronica applicata dell'Università Roma Tre, Economia e diritto dell'Università La Sapienza di Roma, Scienze della comunicazione dell'Università di Urbino, Musica e spettacolo dell'Università di Bologna, nonché dalla Fondazione Ugo Bordoni, dalla Facoltà di Comunicazione dell'Università IULM di Milano, dall'Università Telematica Internazionale Nettuno e dal CATTID dell'Università La Sapienza di Roma.

---

**Figura 4.1.** Il programma di ricerca SCREEN
 

---



Fonte: Autorità

---

Dal punto di vista operativo, l'attività di ricerca relativa agli studi "La società dell'informazione" e "La domanda di servizi digitali" è condotta dagli uffici dell'Autorità, mentre le ricerche concernenti "L'offerta di servizi digitali e Future Internet" e "I mercati dei servizi digitali" sono curati dalle istituzioni universitarie, di concerto con l'Autorità.

In sintesi, l'insieme delle ricerche – che verranno concluse nell'arco dei prossimi diciotto mesi – intende fornire un contributo analitico, in grado di cogliere le principali tendenze in atto nell'industria delle comunicazioni e dell'informazione in ambiente digitale e di descrivere le più rilevanti trasformazioni in corso, tracciando le possibili linee di sviluppo del settore, evidenziando gli eventuali riflessi sull'azione del *policy maker*.

Tra i primi risultati del programma SCREEN, vi è il rapporto *I servizi e le piattaforme applicative per le comunicazioni interpersonali e i media digitali* pubblicato in maggio, che afferisce alle ricerche condotte nell'ambito della macroarea "L'offerta di servizi digitali e Future internet". Lo studio si sofferma sui rapidi e continui processi di ristrutturazione che stanno profondamente ridefinendo tutti i principali aspetti del sistema delle comunicazioni e dei *media* digitali, e investono la sua organizzazione e le relazioni sociali che vi sono connesse. Per orientarsi in questo nuovo mutevole contesto, e identificare le linee di tendenza sottostanti al moltiplicarsi dei servizi offerti e dei soggetti in campo, il rapporto individua tre questioni che soggiacciono trasversalmente ai cambiamenti in atto: la concorrenza tra nuovi operatori OTT e "vecchie" *media company* e Telco; la centralità dei contenuti audiovisivi; la crescita continua di modalità di fruizione in mobilità e di pratiche d'uso sociale del *web*. Lo studio prospetta, inoltre, un'analisi multidisciplinare dei servizi e delle piattaforme applicative che in questi anni hanno contribuito alla ristrutturazione in corso nel sistema delle comunicazioni e dei *media* digitali. Nel dettaglio, le schede riportano, per ciascun servizio, informazioni sulla caratterizzazione generale del servizio, il suo profilo tecnologico (la tipologia di rete su cui si appoggia; il sistema applicativo che lo governa; gli strumenti che lo rendono fruibile ai suoi utenti finali), i suoi profili socio-economici (la particolare geografia economica che attualmente ne regola il rapporto tra domanda e offerta, fissa i prezzi e definisce gli assetti di mercato; i contenuti multimediali che veicola; le forme di consumo, le pratiche d'uso e di produzione che socialmente stabilisce); le linee di evoluzione.

L'interazione con il mondo accademico rappresenta, in ogni caso, una caratteristica costante dell'attività dell'Autorità. In particolare, nel giugno 2012, l'Autorità ha stipulato un Protocollo di Intesa con l'Università degli Studi di Salerno per l'istituzione dell'Osservatorio SNIF – Social Networking, Net Neutrality e internet del Futuro – che intende approfondire le tematiche sottese a uno scenario caratterizzato da una crescente popolarità dei *social media*, quali: l'opportunità di preservare la neutralità della rete e la sua effettiva capacità di garantire la libertà di diffusione e ricerca di informazioni; gli sviluppi di internet legati all'ingegneria dei servizi (Internet of Services), dei contenuti e della conoscenza (Internet of Content and Knowledge); l'interazione della rete con il mondo reale (Internet of Things) finalizzata a servire le esigenze delle persone (Internet of People).

L'Osservatorio  
*Social  
networking,  
net neutrality  
e internet  
del futuro*

Infine, nel corso dell'ultimo anno l'Autorità ha investito sulla formazione professionale di nuove figure, all'esito di una selezione di giovani laureati provenienti dal mondo accademico, ospitandoli presso i propri uffici di Napoli e Roma per lo svolgimento di un praticantato di carattere professionale-applicativo nelle materie di propria competenza.

#### ■ 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 nel Comando 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 2012 – 31 marzo 2013), 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 *online*.

Le capacità operative del Nucleo Speciale si sono sviluppate anche di iniziativa, con il contributo dell'Ufficio Operazioni delle 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 337 accertamenti. Di questi, 241 scaturiti da apposite richieste di collaborazione dell'Autorità, in virtù del Protocollo di Intesa stipulato con la Guardia di finanza. Sono state segnalate all'Autorità 733 irregolarità di natura amministrativa. I soggetti denunciati all'Autorità Giudiziaria sono stati 23.

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, viene utilizzato 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 tenuto dall'Autorità, 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 all'Unità *par condicio* per le attività:

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

Ciò 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 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. n. 223 del 25 novembre 2010, 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 risulta conforme alla normativa vigente e che non sussistano partecipazioni rilevanti per la configurazione di ipotesi di collegamento o controllo 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, a 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 a una approfondita attività di studio e di analisi della disciplina, degli assetti societari e finanziari delle imprese interessate, 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 e 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 e 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 teleanimate, 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 dello sviluppo fisico, psichico e morale dei minori, e di trasmissioni di contenuto pornografico in fascia notturna).

*e. Diritto d'autore online*

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 sul commercio elettronico.

In tale contesto operativo, il Nucleo Speciale e 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 del Servizio di Polizia postale e delle comunicazioni distaccata c/o l'Autorità, nel periodo aprile 2012 – marzo 2013, nell'ambito della consueta e consolidata sinergia, ha collaborato con l'Autorità, anche alla luce del vigente protocollo d'intesa, per lo svolgimento delle attività di verifica sulle infrastrutture e le reti di telecomunicazione e dei connessi servizi e prodotti.

In tali ambiti, anche sulla scorta delle segnalazioni degli utenti, pervenute all'Autorità tramite il proprio *contact center*, la Sezione di Polizia postale ha operato, sia aderendo a richieste di collaborazione dell'Autorità nell'espletamento delle proprie attività ispettive avviate sull'intero territorio nazionale, sia ponendo in essere attività di verifica avviate d'iniziativa.

Tali attività sono state indirizzate alla verifica del rispetto delle normative regolamentari di settore, soprattutto in materia: di corretto utilizzo delle numerazioni a valore aggiunto, della relativa pubblicità televisiva e delle regole poste a tutela dei minori;

di attivazione di servizi non richiesti; dei c.d. diritti sportivi; di offerte di servizi e prodotti da parte degli operatori delle comunicazioni; di correttezza degli stessi operatori in ordine alle comunicazioni dovute all'Autorità.

Nell'espletamento di tali attività si è sempre tenuto presente l'interesse finalistico della tutela dell'utenza.

Con specifico riferimento al rispetto della normativa in materia di corretto utilizzo delle numerazioni a valore aggiunto e della relativa pubblicità televisiva e di quella in materia di tutela dei minori, nel periodo di riferimento, attraverso monitoraggi delle trasmissioni televisive e prove telefoniche, sono state oggetto di verifica circa 40 emittenti televisive, di tipo digitale e satellitare, nonché, 12 centri servizi e 150 codici del tipo 899/892/895, riscontrando 178 diverse violazioni agli artt. 3, 5-*bis* e 5-*ter*, comma 5 della delibera n. 538/01/CSP e s.m.i., all'art. 34 d.lgs. n. 177/05, in combinato disposto con l'art. 4.4 del Codice Autoregolamentazione TV e Minori e all'art. 1, comma 26, della legge n. 650/12, nonché agli artt. 12 e 15 del decreto n. 145 del 2006 e agli artt. 3 e 5 comma 4 della delibera n. 52/12/CIR.

Tali riscontrate difformità alle normative citate sono state segnalate alle competenti Direzioni dell'Autorità per l'avvio dei relativi procedimenti sanzionatori che nell'anno 2012 hanno comportato l'adozione di delibere sanzionatorie per un ammontare complessivo di circa euro 200.000,00.

Con specifico riferimento alla presunta attivazione non richiesta di servizi a sovrapprezzo, offerti mediante l'utilizzo di numerazioni non geografiche, la Sezione ha collaborato alle attività ispettive che si sono svolte presso i principali gestori di telefonia in ordine al fenomeno, evidenziato dalle numerose segnalazioni di utenti, circa la presunta attivazione non richiesta di servizi a sovrapprezzo in decade 48. Tali servizi rientrano nel novero dei servizi a sovrapprezzo previsti dall'art. 1, lettera n) del PNN di cui all'Allegato A della delibera n. 52/12/CIR e, in particolare, si sostanziano in quei servizi di intrattenimento e di vendita di servizi e prodotti a cui l'art. 22 dello stesso PNN assegna in via esclusiva il codice 48, qualora espletati tramite sms/mms. In particolare, gli utenti possono usufruire di servizi a sovrapprezzo di vendita di prodotti e servizi trasmessi direttamente ed esclusivamente attraverso la rete di comunicazione elettronica sul proprio cellulare. Le ispezioni sono state finalizzate soprattutto a verificare se gli utenti avevano ricevuto adeguata informazione ed erano consapevoli di voler sottoscrivere abbonamenti a servizi di tale tipologia.

La sezione ha, inoltre, offerto la propria collaborazione all'Autorità in materia di c.d. 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.15 emittenti televisive locali, per presunte violazioni alla delibera n. 405/09/CONS.

Ulteriore attività demandata alla Sezione dall'Autorità è stata quella finalizzata a monitorare la *home page* e il *customer care* di un operatore al fine di verificare la correttezza delle sue offerte commerciali avuto riguardo, nello specifico, all'adesione alle offerte promozionali c.d. di tipo RUSH, destinate alla clientela residenziale, cui dovrebbe essere possibile aderire in un arco di tempo prefissato, solitamente breve, ed esclusivamente attraverso il canale *web*.

La Sezione ha offerto, inoltre, la propria collaborazione in un'attività di verifica nei confronti di una pluralità di operatori che offrono servizi di informazioni elenco abbonati, attraverso la rete internet. Detta attività è consistita nel verificare la fondatezza

di segnalate distorsioni e di un presunto mancato rispetto, da parte di diversi operatori che forniscono informazioni elenco abbonati, di previsioni regolamentari per i profili che concernono la delibera dell'Autorità n. 36/02/CONS.

La Sezione ha, poi, svolto una serie considerevole di attività finalizzate alla verifica della corretta gestione e della correttezza delle comunicazioni dovute all'Autorità da parte degli operatori telefonici, in ordine ad una serie di reclami di utenti del servizio telefonico che, avendo utilizzato il *software* misura internet messo a disposizione dall'Autorità, avevano riscontrato la scarsa velocità della loro connessione, rispetto a quanto garantito dal proprio operatore. Come di consueto gli esiti della suddetta corposa attività sono stati riferiti alle competenti Direzioni dell'Autorità.

La Polizia postale delle comunicazioni a livello nazionale, nell'ambito delle materie di competenza istituzionale affini a quelle dell'Autorità, ha intrapreso, attraverso le diverse articolazioni periferiche, attività concernenti il diritto d'autore, controllando 77 esercizi pubblici, denunciando 98 persone, elevando 115 sanzioni amministrative, sequestrando, inoltre, 16.868 GB di materiale informatico, monitorando 88 spazi virtuali, rilevandone 3 con contenuti illeciti. Nell'ambito del settore della telefonia ha ricevuto 2.828 denunce, concernenti rispettivamente la telefonia fissa e mobile; ha denunciato all'Autorità Giudiziaria 233 persone.

Nell'ambito della rete internet sono stati monitorati 9.355 siti *web* di vario genere (politici, religiosi, di tifoserie sportive, xenofobi, razzisti, discriminatori, di Rave Party, di pratiche esoteriche, di competizioni auto e di giochi e scommesse *online*) rilevando 10 violazioni e denunciando all'Autorità Giudiziaria 7 persone.

Nell'ambito del settore della radiofrequenza sono state controllate 35 emittenti, di cui sequestrate 4, rilevati 17 illeciti, denunciate all'Autorità Giudiziaria 19 persone, contestate 10 sanzioni per euro 13.218.



L'anno 2012 è stato un anno di traguardi, per la conclusione del primo triennio di esercizio delle funzioni delegate, ai sensi dell'Accordo quadro del 2008, da parte di nove Co.re.com., corrispondenti a più della metà della popolazione italiana (Calabria, Emilia Romagna, Friuli Venezia Giulia, Lazio, Lombardia, Puglia, Toscana, Trento e Umbria), e per i bilanci presentati in occasione della ricorrenza del decennale, celebrata il 23 gennaio 2013 presso la Camera dei deputati. In tale occasione, il Presidente Cardani ha avuto modo di ricordare che sebbene l'art. 117 Cost., riformato dalla l. cost. n. 3/2001, inserisce l'"ordinamento della comunicazione" tra le materie a legislazione concorrente, esso continua ad essere oggetto di una disciplina in massima parte unitaria, in ragione dell'esigenza di uniformità, generata, tra l'altro, dalla necessità di garantire l'applicazione dei principi costituzionali relativi alla libertà e segretezza delle comunicazioni, al pluralismo informativo e alla libertà di iniziativa economica e al suo esercizio in regime di concorrenza.

Si è, dunque, consolidato nel tempo un sistema di rapporti istituzionali tra organi dello Stato e organi decentrati non improntato ai criteri di gerarchia funzionale, ma di leale collaborazione e pariteticità nell'ambito di un'amministrazione comune che vede un forte grado di integrazione tra l'Autorità nazionale di regolamentazione e i Comitati regionali per le comunicazioni e che attribuisce un ruolo strategico ai Comitati, posti in rapporto diretto con le istituzioni regionali, l'Autorità, i cittadini e gli operatori di comunicazione.

Le funzioni che sono chiamati a svolgere i Co.re.com. sono di evidente utilità per la realizzazione di un sistema di tutele e garanzie efficace, per i singoli utenti e gli operatori, e le comunità locali, intese come contesti culturali, sociali ed economici di rilevanza nel nostro ordinamento costituzionale, prima ancora che nel sistema europeo integrato delle comunicazioni. È strategico, pertanto, valorizzare l'attività dei Co.re.com. e ampliarne l'estensione, in alternativa a un sistema federalista che mortificherebbe il potenziale delle sinergie nazionali.

Tale impulso non può, tuttavia, prescindere dalla risoluzione di alcuni elementi di criticità che si sono manifestati a livello locale in questo decennio di Co.re.com. quale, in particolare, la carenza di risorse umane messe a disposizione dalle Istituzioni regionali, che genera l'eccessivo ricorso a rapporti contrattuali a tempo determinato, con conseguente dispersione di conoscenze ed esperienze acquisite anche a seguito della formazione erogata dall'Autorità.

L'esperienza del primo triennio di gestione delle materie delegabili ai sensi dell'Accordo quadro 2008, in particolare, ha portato alla luce nodi problematici. L'elevato numero e la varietà quali-quantitativa delle attività svolte in esecuzione delle leggi regionali e della convenzione con l'Autorità, richiede l'impiego di risorse umane secondo criteri di flessibilità, versatilità, multifunzionalità, nonché competenze multidisciplinari, giuridiche, amministrative e tecniche, che spesso non sono disponibili presso le Istituzioni locali e che non possono essere acquisite a causa della avversa congiuntura economica.

Il consolidamento del percorso intrapreso con i Co.re.com. e le Istituzioni regionali, che si auspica vedrà presto l'adesione di tutti i Comitati all'Accordo Quadro del 2008 per l'esercizio di tutte le funzioni delegabili, costituisce la piattaforma su cui lavorare per rivalutare le competenze delegate e delegabili ed, eventualmente, ampliare la sfera di collaborazione a nuove funzioni, coerentemente con l'evoluzione delle tecnologie e del sistema regolamentare e normativo di riferimento.

In materia di controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica, ricorrono le medesime tipologie di controversie in tutte le aree territoriali con minime

Un sistema di tutele e garanzie

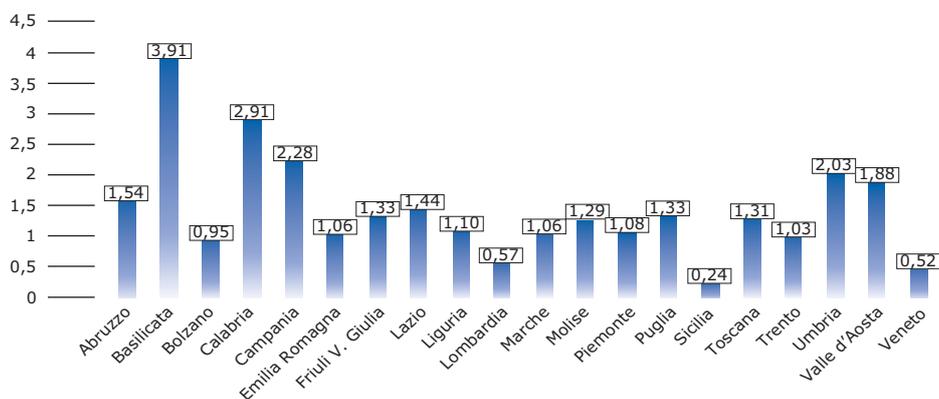
Le controversie  
tra utenti  
e operatori

differenziazioni nell'incidenza a livello locale di determinati disservizi, con la dominanza assoluta di casi di ritardi nell'attivazione dei servizi o nella gestione dei reclami, disservizi nella portabilità del numero fisso e mobile, seguita dalle contestazioni sulle fatturazioni, in particolare per il traffico dati, e dalla sospensione dell'erogazione del servizio o l'interruzione amministrativa, mentre sono minori le denunce di offerte commerciali scorrette e poco trasparenti con disconoscimento di contratti attivati telefonicamente. Un nuovo filone attiene la casistica relativa alle offerte integrate di servizi di fonia fissa, mobile, internet e servizi televisivi a pagamento. A consolidare tale tendenza, ha sicuramente contribuito la politica degli operatori, sempre più attenti alle strategie di fidelizzazione e *customer care*, come si evince anche dal rapporto tra istanze di provvedimenti temporanei e l'immediato accoglimento da parte dell'operatore prima dell'attivazione della procedura innanzi al Co.re.com., pari a più del 62%.

A fronte dell'omogeneità nella distribuzione della casistica "ordinaria", si sono rilevate delle anomalie in taluni territori, rappresentate dai cd. seriali, consistenti nella proposizione di una serie copiosa di istanze di conciliazione aventi il medesimo oggetto, spesso da parte del medesimo rappresentante legale, che coinvolgono intere comunità, paesi o cittadine, colpite dal medesimo disservizio (es. danneggiamento doloso di ripetitore in Provincia di Reggio Calabria) o calamità naturale (es. neve in Provincia di Benevento e di Avellino). Al verificarsi di tali situazioni, si riscontra nei singoli Co.re.com. un picco di istanze di conciliazione che richiedono l'impiego di risorse eccezionali e una solida organizzazione in grado di gestire un flusso documentale straordinario, sebbene nel 2012, tutti i Co.re.com. sono stati dotati di sistemi informatici di gestione delle procedure relative alle controversie operatore di comunicazione elettronica ed utente.

Tali anomalie rappresentano una componente dell'attività conciliativa di alcuni Co.re.com. e, in talune aree indicano un utilizzo improprio dello strumento conciliativo da parte dei rappresentanti legali dell'istante. L'attività dei Co.re.com. ha contribuito a contenere il fenomeno, scoraggiando le azioni pretestuose e favorendo la giusta risoluzione dei disservizi effettivi. La Figura 4.3 rappresenta il rapporto tra popolazione e istanze di conciliazione nei territori di venti Co.re.com. delegati, evidenziando la ricorrenza di anomali utilizzi dello strumento conciliativo in poche regioni.

**Figura 4.3.** Istanze di conciliazione pervenute per mille abitanti



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

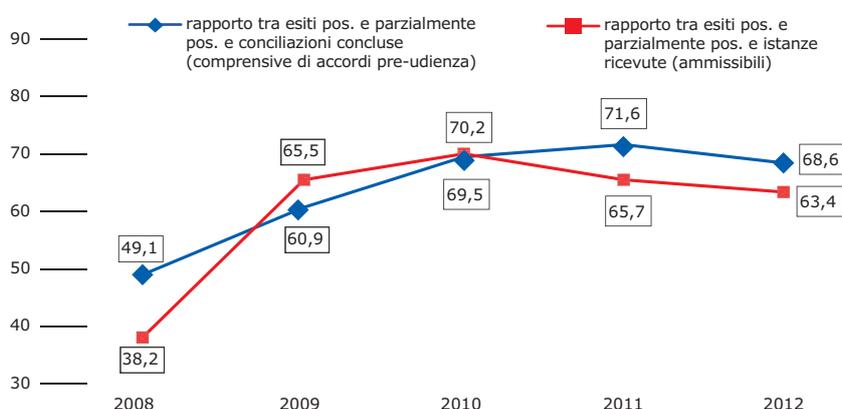
Sempre più utenti ricorrono al tentativo obbligatorio di conciliazione offerto gratuitamente dai Co.re.com., che nel 2012 hanno ricevuto 68.273 a fronte delle 55.646 istanze di conciliazione del 2011, e 8.675 istanze di provvedimenti temporanei rispetto alle 7.782 dell'anno precedente.

Il valore economico delle controversie

È da evidenziare che il valore economico relativo ai procedimenti di conciliazione conclusi nell'anno 2012 presso i Co.re.com. è stato, di quasi 20 milioni di euro, nelle 17 Regioni che hanno messo a disposizione il dato, e che rappresentano una popolazione di 46.401.177.

All'aumento delle istanze, valutabile nel 23% rispetto al 2011, ha corrisposto una diminuzione degli esiti positivi come evidenziato nella Figura 4.4.

**Figura 4.4.** Efficacia del processo di conciliazione a livello nazionale (2008-2012, in %)



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

Il fenomeno può essere ascritto a diversi fattori, che non sono ancora stati valutati nella loro individuale incidenza, sebbene la causa principale si possa attribuire al costante aumento del numero di istanze e al raggiungimento di soglie di sostenibilità organizzativa.

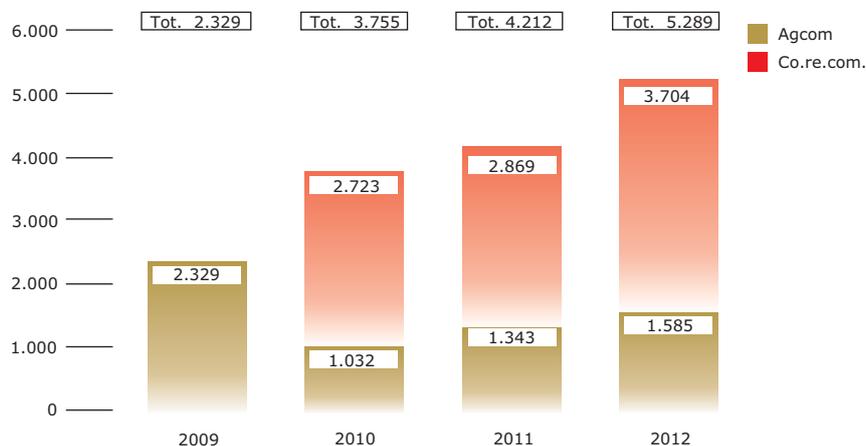
L'aumento delle istanze, infatti, fermo restando il rispetto dei tempi di conclusione del procedimento prescritti dal regolamento, implica l'aumento dei tavoli di conciliazione con gli operatori, non sempre disponibili o possibilitati a soddisfare tutte le richieste. L'insufficienza dei tavoli, a sua volta, causa il rinvio delle date di udienza anche oltre i termini procedurali, con la conseguenza di allungare i tempi medi di conclusione del procedimento, e indurre gli utenti a rinunciare alla procedura conciliativa per ricorrere alla giustizia ordinaria. Inoltre, l'aumento delle istanze si traduce in una forte pressione sulle strutture di supporto ai Comitati che, già provate dalla congiuntura economica avversa, faticano a trovare un punto di equilibrio tra i tempi medi di udienza, i tavoli disponibili e il rispetto dei termini procedurali.

Infine, l'estensione della delega alla definizione potrebbe, in luogo di costituire un deterrente all'esito negativo e alla continuazione della lite di fronte al Co.re.com., arbitro finale della controversia, indurre gli utenti a sperare in una migliore soluzione del

caso e, purtroppo, i rappresentanti legali a maturare il diritto a un maggior compenso per l'assistenza fornita.

Pertanto, l'aumento delle istanze di definizione, come evidenziato nella Figura 4.5, è pure diretta conseguenza di tale fenomeno, ed implica un rilevante impegno per le strutture di supporto ai Co.re.com. che devono dedicare maggiori risorse qualificate all'attività delegata.

**Figura 4.5.** Istanze di definizione 2009-2012



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

Per quanto riguarda, invece, l'assunzione di provvedimenti temporanei, si conferma il dato dell'anno precedente riguardante il numero elevato delle riattivazioni spontanee da parte dei gestori pari a circa il 65%. Nel 2012 sono state presentate 8.675 istanze di cui 2.040 hanno necessitato l'adozione di un provvedimento da parte dei Co.re.com. La casistica riguarda principalmente il passaggio da un gestore all'altro.

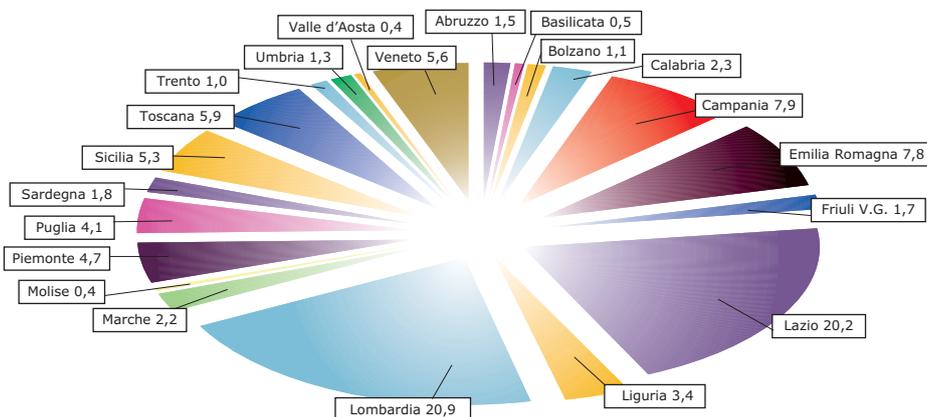
La gestione  
decentrata  
del ROC

Nell'anno 2012, la gestione decentrata del sistema del Registro degli operatori di comunicazione (ROC) è stata informata ai nuovi principi previsti dalla delibera n. 393/12/CONS del 4 settembre 2012 che ha sancito il principio generale secondo il quale, a far data dal 16 ottobre 2012, tutte le comunicazioni da effettuare al ROC, da parte degli operatori iscritti o iscrivendi, devono essere effettuate attraverso i servizi telematici esposti nella sezione dedicata all'indirizzo [www.impresainungiorno.gov.it](http://www.impresainungiorno.gov.it). I Co.re.com. hanno valutato positivamente il nuovo sistema che innova e semplifica le procedure, consentendo agli operatori di inserire e aggiornare direttamente *online* i dati che li riguardano, che favorisce la diminuzione di produzione cartacea dei documenti, con indubbio risparmio sui costi della pubblica amministrazione, e che mette in comunicazione i dati camerali sugli assetti societari degli operatori con quelli di pertinenza ROC.

I Co.re.com. hanno provveduto a pubblicizzare, sui siti istituzionali, le nuove modalità di comunicazione, secondo gli indirizzi forniti dall'Autorità, e hanno fornito assistenza agli operatori nella fase di compilazione e di orientamento nella presentazione delle richieste di iscrizione, variazione e cancellazione, nonché di comunicazione annuale.

L'attività delegata di gestione del ROC ha riguardato 12.034 operatori, su 16.395 ripartiti per Regione nel Registro pubblico, di cui il 41% ha sede legale in Lazio e Lombardia, come illustrato nella Figura 4.6.

**Figura 4.6.** Ripartizione operatori iscritti per Regione (%)



Fonte: Autorità

I procedimenti svolti dai Co.re.com. hanno riguardato, tra l'altro, le nuove iscrizioni e le cancellazioni dal registro. Nel 2012, i 14 Co.re.com. delegati hanno ricevuto 836 domande di iscrizione, e 948 richieste di integrazione e/o variazione, nonchè hanno rilasciato 241 certificazioni relative all'iscrizione. A fronte dell'alto numero di richieste di iscrizione, nel medesimo periodo, sono state effettuate 301 cancellazioni.

Tra i nuovi iscritti, una bassa percentuale, pari al 5%, è rappresentata dai fornitori di servizi media audiovisivi e radiofonici, e altrettanti dichiarano di occuparsi di radio-diffusione.

Negli ultimi anni, alcuni cambiamenti negli assetti proprietari delle televisioni, situazioni di crisi e lo spegnimento della tv analogica, hanno rivoluzionato gli equilibri del settore. Le dinamiche occupazionali sono negative, non compensate dalla domanda e offerta di nuovi media.

In particolare, il 2012 ha rappresentato per il settore dei media locali, in special modo televisivi, un anno di conferma di un processo di profonda ridefinizione dei modelli produttivi e distributivi, partito in concomitanza con il passaggio al digitale, attraverso il moltiplicarsi degli attori che ha determinato il calo degli ascolti e quindi della raccolta pubblicitaria, seppur con qualche dato in controtendenza.

In alcune Regioni, il settore dei media è dinamico e ad alto potenziale di crescita economico/occupazionale: in breve, un fattore di competitività territoriale, mentre in altre aree viene denunciata una rilevante sofferenza del settore. La missione dei Co.re.com. deve essere volta a sostenere l'industria locale, mediando con le Istituzioni centrali, ma anche a promuoverne il ruolo. L'informazione territoriale continua a rappresentare un elemento strategico di pubblico servizio. Televisioni, radio e stampa locali sono al centro di una radicale trasformazione con prospettive incerte. Le televi-

L'evoluzione del settore dei media locali

sioni locali – attraverso il TG – diffondono le informazioni inerenti le iniziative, le scelte e le attività messe in campo dalle amministrazioni locali, concorrono quindi a informare il cittadino, e contribuiscono ad aumentare una sorta di controllo sociale sull'operato della classe politica locale che occupa un ruolo nelle amministrazioni locali.

La vigilanza  
sul rispetto  
degli obblighi di  
programmazione

Con riferimento all'attività delegata, nelle Regioni in cui è stata conferita la delega alla vigilanza sul rispetto della normativa in materia di audiovisivo sono state monitorate 167 emittenti locali sulle diverse aree di programmazione individuate dall'Autorità. Dai dati emerge che la maggior parte delle violazioni contestate attiene gli obblighi in materia di pubblicità, ben 65 su un totale di 101, comunque in netta diminuzione rispetto all'anno precedente che ne aveva registrate 187; le rimanenti hanno riguardato 26 casi di violazione degli obblighi di programmazione e 10 della normativa posta a garanzia dell'utenza.

Con riferimento alle attività di monitoraggio delegate dall'Autorità, si segnala che la criticità maggiore emersa nel corso dello svolgimento delle funzioni riguarda le difficoltà interpretative della normativa, in continua evoluzione. Lo sforzo sostenuto dall'Ufficio Co.re.com. per cercare di armonizzare le diverse fonti normative non è sufficiente laddove, si rende improcrastinabile l'aggiornamento del manuale operativo del 2009 sia per i profili sostanziali relativi alle diverse tipologie di violazioni sia per i profili procedurali. Scopo comune ai Co.re.com. e all'Autorità è assicurare nella misura massima possibile la legittimità e l'efficacia dell'attività sanzionatoria, anche al fine di limitare successivi contenziosi, e per assicurare trattamenti omogenei nelle 15 Regioni dove i Co.re.com. esercitano la funzione delegata. Inoltre, le criticità rilevate attengono la 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. L'attuale elenco delle emittenti locali che hanno usufruito dei contributi statali, elaborato nelle graduatorie dai Co.re.com., infatti, non corrisponde agli elenchi dei fornitori che hanno ottenuto numerazione LCN per le trasmissioni in digitale terrestre, e sui quali si dovrebbe quantificare l'onere a carico dei Co.re.com. in termini di dimensionamento della struttura e valorizzazione del contributo.

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.

La vigilanza  
sulla  
pubblicazione  
dei sondaggi

I Co.re.com. hanno svolto l'attività di vigilanza sul rispetto delle disposizioni in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale, contenute nel Regolamento approvato con delibera n. 256/10/CSP, e secondo le Linee guida fornite dall'Autorità. Sono stati assoggettati a controllo 250 soggetti, avviati 9 procedimenti e trasmessi all'Autorità, per l'adozione del provvedimento sanzionatorio, solo 4 relazioni istruttorie.

Il diritto  
di rettifica

Per quanto concerne l'attività delegata svolta dai Co.re.com. relativa al diritto di rettifica, nell'anno 2012 si conferma la tendenza a non ricorrere a tale strumento di tutela a livello locale se non in casi eccezionali, registrati nel numero di 5.

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 rispet-

to dei regolamenti in applicazione delle leggi 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.

Di seguito, si riporta una tabella informativa sullo stato delle deleghe ai 21 Comitati per le comunicazioni costituiti (Tabella 4.2).

**Tabella 4.2.** *I Co.re.com.: leggi istitutive, presidenti e deleghe*

	<b>Legge istitutiva</b>	<b>Presidente</b>	<b>Deleghe I fase (delibera, stipula, decorrenza)</b>	<b>Deleghe II fase</b>
Abruzzo	Legge regionale 24 agosto 2001, n. 45	Filippo Lucci	166/06/CONS 7 settembre 2006 1° ottobre 2006	23/11/CONS 1° aprile 2011 1° maggio 2011
Basilicata	Legge regionale 27 marzo 2000, n. 20	Ercole Trerotola	402/03/CONS 18 dicembre 2003 1° gennaio 2004	429/11/CONS 17 novembre 2011 1° gennaio 2012
Bolzano – Provincia autonoma	Legge provinc. 18 marzo 2002, n. 6	Hansjorg Kucera	546/07/CONS 7 dicembre 2007 1° marzo 2008	429/11/CONS 11 novembre 2011 1° gennaio 2012
Calabria	Legge regionale 22 gennaio 2001, n. 2 e.s.m.i.	Alessandro Manganaro	402/03/CONS 16 giugno 2004 1° luglio 2004	668/09/CONS 16 dicembre 2009 1° gennaio 2010
Campania	Legge regionale 1 luglio 2002, n. 9 e.s.m.i.	Gianni Festa	617/09/CONS 10 dicembre 2009 1° gennaio 2010	
Emilia Romagna	Legge regionale 30 genn. 2001, n. 1 e.s.m.i.	Gianluca Gardini	402/03/CONS 5 febbraio 2004 1° marzo 2004	333/09/CONS 10 luglio 2009 1° ottobre 2009
Friuli Venezia Giulia	Legge regionale 10 aprile 2001, n. 1	Paolo Francia	402/03/CONS 29 gennaio 2004 1° febbraio 2004	333/09/CONS 10 luglio 2009 1° ottobre 2009
Lazio	Legge regionale 3 agosto 2001, n. 19	Francesco Soro	402/03/CONS. 18 dicembre 2003 1° gennaio 2004	668/09/CONS 16 dicembre 2009. 1° gennaio 2010
Liguria	Legge regionale 24 gennaio 2001, n. 5	Pasqualino Serafini	402/03/CONS 19 febbraio 2004 1° marzo 2004	
Lombardia	Legge regionale 28 ottobre 2003, n. 20	Fabio Minoli Rota	95/05/CONS 3 marzo 2005 1° maggio 2005	617/09/CONS 16 dicembre 2009 1° gennaio 2010
Marche	Legge regionale 27 marzo 2001, n. 8	Pietro Colonnella	18/04/CONS 28 luglio 2004 1° settembre 2004	340/13/CONS 26 giugno 2013 1° luglio 2013
Molise	Legge regionale 26 agosto 2002, n. 18	Federico Liberatore	617/09/CONS 16 dicembre 2009 1° gennaio 2010	429/11/CONS 14 dicembre 2011 1° gennaio 2012
Piemonte	Legge regionale 7 gennaio 2001, n. 1	Bruno Geraci	18/04/CONS 16 giugno 2004 1° luglio 2004	250/12/CONS 17 settembre 2012 1° ottobre 2012

	<b>Legge istitutiva</b>	<b>Presidente</b>	<b>Deleghe I fase (delibera, stipula, decorrenza)</b>	<b>Deleghe II fase</b>
Puglia	Legge regionale 28 febbraio 2000, n. 3	Felice Blasi	615/06/CONS 21 novembre 2006 1° gennaio 2007	333/09/CONS 10 luglio 2009 1° ottobre 2009
Sardegna	Legge regionale 28 luglio 2008, n. 11 e s.m.i.	Giorgio Atzori	281/13/CONS 22 giugno 2013 1° luglio 2013	
Sicilia	Legge regionale 26 marzo 2002, n. 2, e s.m.i.	Ciro Di Vuolo	428/11/CONS 1° dicembre 2011 1° gennaio 2012	
Toscana	Legge regionale 25 giugno 2002	Sandro Vannini	402/03/CONS 28 gennaio 2004 1° febbraio 2004	617/09/CONS 16 dicembre 2009 1° gennaio 2010
Trento – Provincia autonoma	Legge provinc. 16 dicembre 2005, n. 19	Enrico Paissan	695/06/CONS 16 marzo 2007 1° aprile 2007	617/09/CONS 16 dicembre 2009 1° gennaio 2010
Umbria	Legge regionale 11 gennaio 2000, n. 3	Mario Capanna	402/03/CONS 5 febbraio 2004 1° marzo 2004	617/09/CONS 16 dicembre 2009 1° gennaio 2010
Valle d'Aosta	Legge regionale 4 settembre 2001, n. 26	Manuela Ghillino	402/03/CONS 17 dicembre 2003 1° gennaio 2004	
Veneto	Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18	Alberto Cartia	18/04/CONS 23 dicembre 2004 1° febbraio 2005	

Fonte: Autorità

Al fine di evidenziare l'attività svolta dai singoli Co.re.com., si riportano di seguito alcune informazioni di sintesi relative all'attività delegata, rinviando alle relazioni annuali dei singoli Co.re.com. per gli approfondimenti.

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

Dal maggio 2012, il Co.re.com. Abruzzo esercita in regime ordinario tutte le funzioni delegabili.

L'efficienza della struttura è stata confermata dall'esecuzione esatta e puntuale delle attività delegate, senza trascurare la realizzazione di significative iniziative e progetti in materia di minori e internet, settore in cui il Co.re.com. Abruzzo ha ormai consolidato una preziosa tradizione. Si segnala l'implementazione del sistema di video-conferenza nelle sedi del Co.re.com. di L'Aquila e Pescara, a beneficio dei cittadini residenti nelle province di Pescara e Chieti.

Nella Tabella 4.3 si riportano i dati relativi alle controversie tra utenti e operatori di comunicazione.

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

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	2.012	Istanze pervenute	386
Istanze inammissibili	47	Istanze inammissibili	51
Conciliazioni concluse	1.706	Istanze accolte dall'operatore	150
Esiti positivi (compresi gli accordi pre-udienza)	1.476	Rigetto dell'istanza	48
Esiti positivi parziali	1	Provvedimenti temporanei adottati	137
Esiti negativi	229		
Mancata comparizione dell'istante o di entrambe le parti	81		
DEFINIZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	115	Istanze pervenute	20
Provvedimenti decisori	2	Provvedimenti temporanei adottati	14

Fonte: *Co.re.com. Abruzzo*

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

Nel 2012, il Co.re.com. Basilicata ha svolto tutte le funzioni delegate, anche quelle di seconda fase, gestendo un inaspettato numero di istanze di conciliazione in rapporto alla popolazione residente in Basilicata. Si registra un significativo incremento del numero di istanze, da 1784 nel 2011 a 2257, che la struttura amministrativa ha saputo gestire con il supporto di esperti esterni, nei tempi e termini procedurali.

Preziosa è stata la sensibilizzazione dei media televisivi verso la cultura e la lingua arbereshe che ancora si parla in molti Comuni lucani e la firma di un protocollo d'intesa con l'Ufficio scolastico regionale per favorire iniziative di partenariato nell'ottica di rafforzare la tutela dei minori.

È stata rinnovata l'iniziativa dedicata all'abbattimento delle barriere comunicative con il rinnovo dell'accordo con il TG3 regionale per la trasmissione di un'edizione giornaliera del TG nella Lingua dei Segni all'interno del programma "Buongiorno Regione".

Le istituzioni regionali sono chiamate, nella prosecuzione della sperimentazione per il corrente anno, a rafforzare il Co.re.com., nei processi di lavoro, nella pianificazione e verifica della programmazione annuale, nel consolidamento dell'organizzazione amministrativa che garantisca un numero adeguato e stabile di personale applicato, nonché la necessaria autonomia e indipendenza dell'organismo di garanzia a tutela dei cittadini lucani.

Nella Tabella 4.4 si riportano i dati relativi ai tentativi obbligatori di conciliazione e alla definizione delle controversie.

**Tabella 4.4.** *Co.re.com. Basilicata – Controversie operatore-utente*

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	2.257	Istanze pervenute	40
Istanze inammissibili	80	Istanze inammissibili	0
Conciliazioni concluse	1.990	Istanze accolte dall'operatore	11
Esiti positivi (compresi gli accordi pre-udienza)	1.604	Rigetto dell'istanza	1
Esiti positivi parziali	0	Provvedimenti temporanei adottati	12
Esiti negativi	386		
Mancata comparizione dell'istante o di entrambe le parti	371		
DEFINIZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	111	Istanze pervenute	0
Provvedimenti decisori	6	Provvedimenti temporanei adottati	0

Fonte: *Co.re.com. Basilicata*

#### **Comitato per le comunicazioni della provincia autonoma di Bolzano**

Dal 1° gennaio 2012, il Comitato di Bolzano ha esercitato le tre ulteriori funzioni delegate cd. di seconda fase, incrementando di una unità il personale della Struttura di supporto e stipulando due contratti di consulenza con avvocati per la gestione delle definizioni delle controversie.

Con efficacia è proseguita l'attività delegata di prima fase, affiancata alle nuove attività che ne hanno valorizzato l'esito, confermando il valore aggiunto dato dal controllo sul territorio e dalla conoscenza degli operatori locali, come avvenuto con la spontanea integrazione della pubblicazione di sondaggi non conformi al Regolamento.

In materia di vigilanza sull'audiovisivo, il Comitato ha commissionato l'effettuazione di due sessioni di monitoraggio nel corso dell'anno, estese anche al pluralismo politico, sulle due emittenti presenti sul territorio, riscontrando la piena conformità dell'emesso alla normativa vigente.

La sperimentazione proseguita nell'anno in corso permette al Comitato di consolidare l'esperienza acquisita nello svolgimento delle nuove funzioni delegate, in particolare in materia di tenuta del Registro degli operatori di comunicazione, stimolando le Istituzioni provinciali ad una attenta gestione delle responsabilità derivanti dall'esercizio di delicate funzioni istituzionali volte a garantire la tutela dei cittadini e degli operatori del territorio.

Dando seguito alle disposizioni di legge della Provincia di Bolzano, il Co.pro.com. Bolzano ha, inoltre, richiesto di integrare il sistema R.O.C. per l'adattamento al bilinguismo in lingua tedesca e che è in corso di elaborazione.

Nella Tabella 4.5 si riportano i dati relativi ai tentativi obbligatori di conciliazione e alle definizioni.

**Tabella 4.5.** Comitato Provinciale per le comunicazioni di Bolzano – Controversie operatore-utente

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	479	Istanze pervenute	120
Istanze inammissibili	4	Istanze inammissibili	0
Conciliazioni concluse	328	Istanze accolte dall'operatore	120
Esiti positivi (compresi gli accordi pre-udienza)	241	Rigetto dell'istanza	0
Esiti positivi parziali	0	Provvedimenti temporanei adottati	0
Esiti negativi	87		
Mancata comparizione dell'istante o di entrambe le parti	25		
DEFINIZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	37	Istanze pervenute	0
Provvedimenti decisori	5	Provvedimenti temporanei adottati	0

Fonte: Comitato Provinciale per le comunicazioni di Bolzano

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

Anche nel 2012, il Co.re.com. Calabria si è distinto per l'intenso ed efficace impegno volto a consolidare il sistema decentrato delle comunicazioni, ottimizzando i processi e gli strumenti di lavoro. Ha svolto in maniera puntuale tutte le funzioni delegate, secondo le modalità e gli indirizzi forniti dall'Autorità.

Tale impegno ha consentito di assistere e indirizzare gli operatori locali nel difficile passaggio al digitale terrestre, ponendo in essere un'attenta e proficua vigilanza sul settore audiovisivo locale volta a facilitare e mediare i rapporti con le Istituzioni locali e centrali.

Nell'ambito della delega relativa alle controversie, il Co.re.com. ha sperimentato con successo il servizio di videoconferenza, il quale prevede che il cittadino-utente, senza recarsi presso gli uffici reggini del Co.re.com., con risparmio di tempo e denaro, possa rivolgersi alle Province di Crotone e Reggio Calabria, e ai Comuni di Vibo Valentia e Lamezia Terme – adeguatamente attrezzati – da cui, avvalendosi degli strumenti informatici all'uopo predisposti, possa partecipare all'udienza di conciliazione. Inoltre, il servizio di videoconferenza è stato adattato anche alle necessità degli operatori di comunicazione elettronica, che possono connettersi dalle proprie sedi legali (Milano, Napoli, Cagliari, Bari, etc.), attraverso una videoconferenza a tre.

Nella Tabella 4.6 si riportano i dati relativi ai tentativi obbligatori di conciliazione e alla definizione delle controversie.

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

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	5.707	Istanze pervenute	579
Istanze inammissibili	586	Istanze inammissibili	71
Conciliazioni concluse	4.172	Istanze accolte dall'operatore	332
Esiti positivi (compresi gli accordi pre-udienza)	2.753	Rigetto dell'istanza	37
Esiti positivi parziali	1	Provvedimenti temporanei adottati	250
Esiti negativi	1.418		
Mancata comparizione dell'istante o di entrambe le parti	949		
DEFINIZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	603	Istanze pervenute	20
Provvedimenti decisori	182	Provvedimenti temporanei adottati	1

Fonte: *Co.re.com. Calabria*

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

Il Comitato campano, reinsediato nel febbraio 2012, ha dato seguito alle attività delegate di prima fase, pur in un quadro di incertezza organizzativa, di obiettiva difficoltà operativa, derivante da un inaspettato ed eccezionale numero di istanze di conciliazioni per un totale di 13.132. Tale incremento, pari a circa 7.000 istanze, è stato generato dall'interruzione del servizio di telefonia mobile di diversi gestori in alcuni comuni delle province di Benevento e Avellino colpiti dalla neve, a cui si sono aggiunte quelle ordinarie (circa 6.000). Nonostante alcune perduranti criticità, il Co.re.com. è riuscito a far fronte alle attività e a contenere l'arretrato attraverso l'impiego di risorse del Consiglio regionale *part time*, in grado di supplire alle carenze strutturali e di personale. In considerazione del particolare contesto territoriale, il Co.re.com. dovrà dotarsi di una struttura autonoma e stabile, che possa garantire l'esercizio costante delle attività delegate. In tal senso, il Co.re.com. ha richiesto al Consiglio regionale una ristrutturazione della pianta organica per potenziare il settore delle controversie. Si registra positivamente l'adozione di un programma informatizzato delle procedure di conciliazione.

Nella materia della tutela dei minori, si è data attuazione al Protocollo d'intesa sottoscritto dal Comitato e Polo della Qualità dell'Ufficio scolastico regionale; il premio sarà dedicato agli studenti delle scuole primarie e secondarie di primo grado nel corso del prossimo anno scolastico, mentre sono già partiti i Laboratori-azione per l'educazione ad un uso consapevole dei media.

Nella Tabella 4.7 si riportano i dati relativi ai tentativi obbligatori di conciliazione la cui quantità, si auspica eccezionale.

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

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	13.132	Istanze pervenute	485
Istanze inammissibili	655	Istanze inammissibili	62
Conciliazioni concluse	11.006	Istanze accolte dall'operatore	338
Esiti positivi (compresi gli accordi pre-udienza)	3.297	Rigetto dell'istanza	44
Esiti positivi parziali	4	Provvedimenti temporanei adottati	41
Esiti negativi	7.705		
Mancata comparizione dell'istante o di entrambe le parti	1.453		

Fonte: *Co.re.com. Campania*

### **Comitato per le comunicazioni della regione Emilia-Romagna**

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, concludendo, nel settembre 2012, il primo triennio di esercizio delle funzioni delegate.

Positiva la piattaforma informativa e comunicativa del nuovo sito Co.re.com. ([www.corecom.assemblea.emr.it](http://www.corecom.assemblea.emr.it)), nonché la revisione delle procedure di gestione e informatizzazione del settore delle controversie. Sono stati parzialmente risolti i problemi relativi all'organizzazione e al personale, attraverso una serie di acquisizioni per concorso, anche se a tempo determinato.

Preziosa è stata, come ormai per tradizione del Co.re.com., l'attività in materia di tutela dei minori con riferimento ai nuovi *media*. Buoni esiti ha dato l'impegno sul versante dell'educazione ai *media*, sviluppato attraverso la costruzione di una rete di relazioni con soggetti istituzionali, interni ed esterni alla Regione. Sono infatti stati realizzati progetti ed iniziative in molte scuole del territorio regionale che hanno permesso al Co.re.com. di accreditarsi come soggetto qualificato e competente.

Nella Tabella 4.8 si riportano i dati relativi ai tentativi obbligatori di conciliazione, inclusivi delle udienze gestite in video conciliazione dalla sede del Comune di Cesena e dal 2012 anche nella provincia di Rimini, e alla definizione delle controversie.

**Tabella 4.8.** *Co.re.com. Emilia-Romagna – Controversie operatore-utente*

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	4.622	Istanze pervenute	654
Istanze inammissibili	154	Istanze inammissibili	47
Conciliazioni concluse	4.739	Istanze accolte dall'operatore	387
Esiti positivi (compresi gli accordi pre-udienza)	4.022	Rigetto dell'istanza	44
Esiti positivi parziali	43	Provvedimenti temporanei adottati	164
Esiti negativi	674		
Mancata comparizione dell'istante o di entrambe le parti	149		
DEFINIZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	449	Istanze pervenute	12
Provvedimenti decisori	25	Provvedimenti temporanei adottati	2

Fonte: *Co.re.com. Emilia-Romagna*

### **Comitato per le comunicazioni della regione Friuli Venezia-Giulia**

Nel 2012, concluso il primo triennio, il Co.re.com. ha proseguito l'esercizio delle attività delegate, validando la scelta dell'Autorità e dell'Amministrazione regionale di fornire alla comunità regionale nuovi e importanti servizi.

Relativamente all'organizzazione, il Co.re.com. ha segnalato al Consiglio regionale e alla Giunta la necessità di adeguare in aumento la dotazione organica. La limitata disponibilità di risorse umane ha reso necessario avvalersi di personale esterno alla struttura amministrativa al fine di far fronte agli impegni assunti con la sottoscrizione della convenzione.

In collaborazione con la Struttura del garante dell'infanzia e dell'adolescenza, ha avviato il progetto *web reputation* 2013, volto ad una sensibilizzazione del mondo adulto e di quello minorile sulla reputazione virtuale, promuovendo un utilizzo consapevole e corretto delle nuove tecnologie al fine di costruire un'immagine positiva del proprio profilo personale.

Nella Tabella 4.9 si riportano i dati relativi ai tentativi obbligatori di conciliazione e alla definizione delle controversie, che hanno subito un allungamento dei termini procedurali, nonostante l'ampliamento dell'utilizzo della video conciliazione in collegamento con l'URP di Pordenone e di Tolmezzo, e in via sperimentale presso una sede Co.re.com. in Udine.

**Tabella 4.9.** Co.re.com. Friuli Venezia Giulia – Controversie operatore-utente

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	1.616	Istanze pervenute	249
Istanze inammissibili	7	Istanze inammissibili	3
Conciliazioni concluse	1.368	Istanze accolte dall'operatore	187
Esiti positivi (compresi gli accordi pre-udienza)	1.126	Rigetto dell'istanza	22
Esiti positivi parziali	0	Provvedimenti temporanei adottati	29
Esiti negativi	242		
Mancata comparizione dell'istante o di entrambe le parti	54		
DEFINIZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	217	Istanze pervenute	12
Provvedimenti decisori	13	Provvedimenti temporanei adottati	1

Fonte: Co.re.com. Friuli Venezia Giulia

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

Il Co.re.com. Lazio ha completato il triennio d'esercizio delle seconde deleghe conferite dall'Autorità, assumendo una nuova connotazione organizzativa e istituzionale, che ne ha valorizzato l'efficienza e l'autorevolezza sul territorio.

Tale apprezzamento è stato rilevato anche attraverso un'analisi di *customer satisfaction* realizzata su questionari somministrati agli utenti che si sono rivolti al Co.re.com. per un primo tentativo di conciliazione o per i procedimenti di iscrizione al ROC.

Il Co.re.com. Lazio si caratterizza per un rilevante carico di lavoro, sia in materia di controversie che di gestione del Registro degli operatori di comunicazioni, avendo

competenza territoriale su oltre 2.500 operatori; di questi, 205 sono stati iscritti nel 2012 e sono state trattate 829 comunicazioni annuali.

Allo svolgimento di tutte le attività delegate, il Co.re.com. ha affiancato l'attività di ricerca in materia di pluralismo politico-istituzionale, e lo sviluppo del progetto di televisione del futuro "Next TV". Quest'ultimo costituisce luogo di riflessione degli addetti ai lavori al fine di ripensare il ruolo dei Co.re.com. in materia di comunicazioni elettroniche ed audiovisivo.

Nella Tabella 4.10 si riportano i dati relativi ai tentativi obbligatori di conciliazione e alla definizione delle controversie.

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

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	7.922	Istanze pervenute	1.075
Istanze inammissibili	458	Istanze inammissibili	21
Conciliazioni concluse	7.242	Istanze accolte dall'operatore	414
Esiti positivi (compresi gli accordi pre-udienza)	5.891	Rigetto dell'istanza	157
Esiti positivi parziali	33	Provvedimenti temporanei adottati	483
Esiti negativi	1.318		
Mancata comparizione dell'istante o di entrambe le parti	164		
DEFINIZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	722	Istanze pervenute	12
Provvedimenti decisori	78	Provvedimenti temporanei adottati	1

Fonte: Co.re.com. Lazio

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

Nell'anno di riferimento, il Co.re.com. Liguria, nel proseguire a regime nell'esercizio dell'attività delegata, sta riorganizzando la Struttura di supporto in previsione dell'acquisizione delle deleghe di seconda fase che, compatibilmente con l'imminente nomina del nuovo Comitato, saranno conferite entro il 2013. Il Co.re.com. Liguria ha sviluppato sul territorio una rete di relazioni istituzionali e sinergie volte alla tutela del cittadino utente-consumatore, in particolare con le Associazioni liguri dei Consumatori, la Polizia postale e delle comunicazioni e l'Ispettorato territoriale del MISE.

Nell'ambito del progetto "Minori e Multimedialità", il Comitato ha commissionato diverse indagini conoscitive, l'ultima è denominata "TV e minori", volta a promuovere la qualità della programmazione anche attraverso il coinvolgimento di altre Istituzioni presenti nel territorio ligure sulle tematiche relative ai più giovani.

In materia di garanzia all'utenza, attraverso l'utilizzo del numero verde, quale servizio di informazione al pubblico, si è distinto per la realizzazione dell'iniziativa "Chiedilo al Co.re.com.", consistente nel potenziamento dello sportello di consulenza a disposizione del cittadino per venire incontro alle esigenze sempre più crescenti provenienti dagli utenti.

Nella Tabella 4.11 si riportano i dati relativi ai tentativi obbligatori di conciliazione.

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

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	1.721	Istanze pervenute	322
Istanze inammissibili	68	Istanze inammissibili	22
Conciliazioni concluse	1.467	Istanze accolte dall'operatore	132
Esiti positivi (compresi gli accordi pre-udienza)	892	Rigetto dell'istanza	142
Esiti positivi parziali	0	Provvedimenti temporanei adottati	26
Esiti negativi	575		
Mancata comparizione dell'istante o di entrambe le parti	61		

Fonte: *Co.re.com. Liguria*

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

Il 2012 è stato caratterizzato, quanto all'attività del Comitato, dalla piena operatività dell'Organo dopo la nomina nel 2011 e dall'attuazione di alcune importanti iniziative avviate l'anno precedente, caratterizzate dalla forte attenzione al servizio al cittadino, quale il completamento della campagna di comunicazione e sensibilizzazione sul servizio di conciliazione. Il trasferimento alla nuova sede, presso il Consiglio regionale, ha consentito un notevole ampliamento degli spazi e una più razionale distribuzione dei servizi, oltre che una migliore qualità degli ambienti. Lo stesso sito *web* del *Co.re.com.* è stato adeguato alle attività di promozione e alle possibilità offerte dalle nuove tecnologie. Si segnala positiva l'esperienza delle conciliazioni in videoconferenza con le province di Sondrio, Mantova, Lecco, Brescia e Cremona.

Tra le iniziative in tema di minori ha avuto compiuta realizzazione il concorso "Doma il Bullo", legato al tema del "bullismo" nei media, mentre l'attribuzione del premio *Fair play* nelle trasmissioni dedicate al calcio ha costituito l'avvio di un'azione di promozione della qualità delle trasmissioni televisive.

Preziosa la ricerca commissionata dal Comitato sull'avvenuto passaggio al digitale terrestre, che ha consentito di fare il punto sulla situazione dell'emittenza locale in Lombardia all'indomani della digitalizzazione.

La conclusione del triennio di esercizio delle funzioni delegate è stata caratterizzata e valorizzata dall'esperienza acquisita, dalla disponibilità di risorse e dagli ormai strutturati rapporti con l'Autorità.

Nella Tabella 4.12 si riportano i dati relativi ai tentativi obbligatori di conciliazione e alla definizione delle controversie.

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

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	5.563	Istanze pervenute	1.170
Istanze inammissibili	190	Istanze inammissibili	589
Conciliazioni concluse	4.501	Istanze accolte dall'operatore	402
Esiti positivi (compresi gli accordi pre-udienza)	3.887	Rigetto dell'istanza	66
Esiti positivi parziali	14	Provvedimenti temporanei adottati	17
Esiti negativi	600		
Mancata comparizione dell'istante o di entrambe le parti	396		
DEFINIZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	319	Istanze pervenute	38
Provvedimenti decisori	19	Provvedimenti temporanei adottati	3

Fonte: Co.re.com.Lombardia

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

L'anno 2012 è stato contrassegnato dall'impegno del Co.re.com. Marche ad ampliare la sfera di competenza alle ulteriori funzioni delegabili. L'istruttoria per il conferimento delle delega è giunta al termine e la convenzione avrà efficacia dal 1° luglio 2013. A tal fine, il Consiglio regionale ha provveduto a nominare un nuovo dirigente del servizio, in sostituzione dell'incarico *ad interim* del Direttore del Consiglio regionale, e a dimensionare l'organizzazione della struttura per garantire l'esatto adempimento delle funzioni delegate e di quelle in via di delega.

La sensibilizzazione al tema di tutela dei minori, già particolarmente curata per tradizione, è proseguita con il progetto "Adulti più informati, bambini più sicuri" che ha l'obiettivo di accrescere la consapevolezza dei rischi che i giovani possono correre navigando sul *web*, attraverso incontri in più di 50 scuole della Regione.

Per quanto concerne la delega relativa al tentativo obbligatorio di conciliazione tra operatori ed utenti, si sottolinea un'iniziativa "il Co.re.com. incontra il territorio" sui temi delle videoconciliazioni, agenda digitale, banda larga, digitale terrestre, nell'ambito del quale, d'intesa con la Provincia di Ascoli Piceno, sarà attivato un ulteriore punto di conciliazione.

Nel corso dell'anno 2012, è stato aggiornato il sistema informatizzato di gestione delle controversie, di cui sinteticamente si riportano i dati nella Tabella 4.13.

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

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	1.631	Istanze pervenute	156
Istanze inammissibili	410	Istanze inammissibili	19
Conciliazioni concluse	1.150	Istanze accolte dall'operatore	131
Esiti positivi (compresi gli accordi pre-udienza)	822	Rigetto dell'istanza	1
Esiti positivi parziali	0	Provvedimenti temporanei adottati	15
Esiti negativi	328		
Mancata comparizione dell'istante o di entrambe le parti	56		

Fonte: *Co.re.com.Marche*

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

Il Co.re.com. Molise ha ampliato l'offerta di servizi a garanzia della comunità locale, svolgendo le funzioni delegate dall'Autorità, tuttavia prosegue la sperimentazione, al fine di consolidare l'organizzazione della struttura di supporto e le procedure operative, in particolare connesse alla gestione del Registro degli operatori.

Il Co.re.com. ha svolto l'attività di vigilanza sull'emittenza locale commissionando la rilevazione e il monitoraggio all'esterno. Ha altresì istituito un albo di conciliatori che affianca la struttura nella trattazione delle istanze di conciliazioni.

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

Nella Tabella 4.14 si riportano i dati relativi ai tentativi obbligatori di conciliazione e alle definizioni.

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

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	403	Istanze pervenute	62
Istanze inammissibili	3	Istanze inammissibili	0
Conciliazioni concluse	393	Istanze accolte dall'operatore	28
Esiti positivi (compresi gli accordi pre-udienza)	251	Rigetto dell'istanza	10
Esiti positivi parziali	0	Provvedimenti temporanei adottati	24
Esiti negativi	142		
Mancata comparizione dell'istante o di entrambe le parti	7		
DEFINIZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	59	Istanze pervenute	1
Provvedimenti decisori	9	Provvedimenti temporanei adottati	1

Fonte: *Co.re.com.Molise*

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

Nell'anno 2012, il Co.re.com. Piemonte ha concluso la procedura per il conferimento delle deleghe di II fase, sottoscrivendo la convenzione con decorrenza 1° ottobre 2012.

Mentre, dunque, si svolgono le attività relative alle funzioni delegate di I fase, ormai a regime, la Struttura, come riorganizzata e potenziata, sta supportando il Comitato nella sperimentazione di quelle di seconda fase.

Con specifico riferimento alla delega in materia di tutela dei minori, prosegue la copiosa attività del Co.re.com. sul territorio relativa alle segnalazioni di presunte violazioni della normativa da parte delle emittenti televisive locali, che negli anni si è ridotta progressivamente testimoniando l'efficacia della vigilanza posta in essere. Tale attività sarà a breve affiancata e valorizzata dal monitoraggio d'ufficio finalizzato all'esercizio della delega di II fase.

Nella Tabella 4.15 si riportano i dati relativi ai tentativi obbligatori di conciliazione e alle definizioni.

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

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	4.728	Istanze pervenute	824
Istanze inammissibili	102	Istanze inammissibili	0
Conciliazioni concluse	4.796	Istanze accolte dall'operatore	705
Esiti positivi (compresi gli accordi pre-udienza)	4.036	Rigetto dell'istanza	2
Esiti positivi parziali	3	Provvedimenti temporanei adottati	117
Esiti negativi	757		
Mancata comparizione dell'istante o di entrambe le parti	349		
DEFINIZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	50	Istanze pervenute	1
Provvedimenti decisori	0	Provvedimenti temporanei adottati	0

Fonte: *Co.re.com.Piemonte*

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

Nel 2012, il Co.re.com. Puglia ha svolto puntualmente ed esattamente le funzioni delegate, nel primo triennio di esercizio conclusosi a settembre 2012, offrendo la propria preziosa esperienza agli altri Comitati, ma anche alle Conferenze delle Regioni e delle Assemblee legislative e all'Autorità, chiamati a valutarne gli esiti e a porre le basi di un nuovo accordo quadro.

Esatta è stata 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.

Si evidenzia il particolare impegno profuso nelle attività connesse al passaggio della Regione alla tecnica digitale terrestre, mentre non si è ancora superata la criticità relativa alla stabilizzazione di gran parte del personale dedicato alle attività delegate.

Nella Tabella 4.16 si riportano i dati relativi ai tentativi obbligatori di conciliazione e alle definizioni.

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

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	5.401	Istanze pervenute	620
Istanze inammissibili	1.099	Istanze inammissibili	41
Conciliazioni concluse	4.758	Istanze accolte dall'operatore	209
Esiti positivi (compresi gli accordi pre-udienza)	3.519	Rigetto dell'istanza	158
Esiti positivi parziali	0	Provvedimenti temporanei adottati	212
Esiti negativi	1.239		
Mancata comparizione dell'istante o di entrambe le parti	666		
DEFINIZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	308	Istanze pervenute	14
Provvedimenti decisori	23	Provvedimenti temporanei adottati	10

Fonte: *Co.re.com.Puglia*

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

L'11 aprile 2013, con delibera n. 281/13/CONS, il Consiglio dell'Autorità ha finalmente conferito le deleghe al Comitato della Sardegna, che una volta sottoscritta la convenzione, saranno esercitate a decorrere dal 1° luglio 2013.

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

Nel 2012, il Comitato siciliano ha sperimentato con successo l'esercizio delle deleghe di prima fase, a partire da gennaio 2012. La struttura, incardinata nella Regione Sicilia, è stata ulteriormente rafforzata con l'acquisizione di ulteriori risorse umane che sono state formate dall'Autorità per essere dedicate alle attività delegate.

In materia di tutela dei minori, è stato promosso un progetto sperimentale di sensibilizzazione dei minori nei confronti dei pericoli insiti nell'utilizzo del *web*, denominato "Naviganti allerta".

L'introduzione dell'organismo regionale nel sistema integrato delle comunicazioni locali è stata favorita dal contenuto numero di istanze di conciliazione, come sotto riportato in Tabella 4.17, rispetto alle previsioni parametriche su oltre 5 milioni di abitanti in analogia con il numero registrato in altre Regioni.

**Tabella 4.17.** *Co.re.com. Sicilia – Controversie operatore-utente*

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	1.204	Istanze pervenute	283
Istanze inammissibili	181	Istanze inammissibili	84
Conciliazioni concluse	711	Istanze accolte dall'operatore	108
Esiti positivi (compresi gli accordi pre-udienza)	415	Rigetto dell'istanza	11
Esiti positivi parziali	0	Provvedimenti temporanei adottati	71
Esiti negativi	215		
Mancata comparizione dell'istante o di entrambe le parti	151		

Fonte: *Co.re.com.Sicilia*

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

A caratterizzare l'attività del Co.re.com. Toscana nell'anno 2012, l'insediamento a maggio dopo una lunga *vacatio* del nuovo Comitato, il quale ha provveduto a definire il programma di mandato con quattro iniziative significative: avvio dell'osservatorio delle tv locali in Toscana a seguito del passaggio al digitale terrestre; stipula di un protocollo d'intesa con le Università di Firenze, Pisa e Siena; stipula di un protocollo d'intesa e conseguente convenzione con l'Istituto degli Innocenti di Firenze per la realizzazione del monitoraggio sul tema della famiglia nell'era digitale e stipula di una convenzione con Difensore civico regionale e Anci Toscana per la delocalizzazione dei servizi di conciliazione e definizione delle controversie presso alcuni Comuni della Toscana.

Per quanto riguarda le attività delegate, si è concluso il primo triennio di esercizio delle tre nuove funzioni, nel corso del quale si è stabilizzata la struttura di supporto al Co.re.com., in termini quantitativi. Da un punto di vista qualitativo, con particolare riferimento alla funzione di vigilanza sull'audiovisivo, nel 2012, il Co.re.com. Toscana, ha concluso il lavoro derivante dal monitoraggio sulle 24 emittenti locali avviato nel 2010, da cui sono scaturite 95 contestazioni di violazione della normativa. Al fine di ottimizzare i processi di lavoro e contenere i costi. Il Co.re.com ha sviluppato un programma informatico che genera un fascicolo per ogni procedimento attraverso l'utilizzo di modelli creati *ad hoc* per un'ampia tipologia di violazioni. Tali fascicoli elettronici, comprensivi di *file* video, sono archiviati in uno spazio virtuale del server del Consiglio regionale.

Nell'ambito delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione, il Co.re.com. Toscana si pone come obiettivo quello di perfezionare i tempi di gestione del procedimento di definizione delle controversie nei termini previsti dal Regolamento. Nella Tabella 4.18 si riportano i dati relativi ai tentativi obbligatori di conciliazione e alle definizioni.

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

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	4.801	Istanze pervenute	679
Istanze inammissibili	172	Istanze inammissibili	74
Conciliazioni concluse	4.632	Istanze accolte dall'operatore	298
Esiti positivi (compresi gli accordi pre-udienza)	3.209	Rigetto dell'istanza	55
Esiti positivi parziali	17	Provvedimenti temporanei adottati	252
Esiti negativi	1.406		
Mancata comparizione dell'istante o di entrambe le parti	229		
DEFINIZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	627	Istanze pervenute	32
Provvedimenti decisori	28	Provvedimenti temporanei adottati	8

Fonte : *Co.re.com.Toscana*

#### **Comitato per le comunicazioni della provincia autonoma di Trento**

Il Comitato di Trento ha concluso nel 2012 il primo triennio di esercizio di tutte le funzioni delegabili, stabilizzando la Struttura con tre unità dedicate.

Encomiabile è stato il lavoro di aggiornamento del sistema telematico che gestisce il R.O.C. garantendo così un efficace gestione degli operatori di comunicazione presenti sul territorio trentino.

Oltre all'espletamento della vigilanza sulle due emittenti che irradiano nella Provincia nel rispetto della normativa vigente, è proseguito l'impegno in materia di tutela dei minori con l'affidamento ad un gruppo di autorevoli docenti universitari di una ricerca sul tema "Media e minori: politiche sociali per un utilizzo consapevole delle vecchie e nuove tecnologie medial".

Relativamente all'attività in materia di controversie tra operatori e utenti, si riportano, nella Tabella 4.19 i dati relativi ai tentativi obbligatori di conciliazione e alle definizioni.

**Tabella 4.19.** *Comitato provinciale per le comunicazioni di Trento – Controversie operatore-utente*

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	540	Istanze pervenute	110
Istanze inammissibili	0	Istanze inammissibili	0
Conciliazioni concluse	442	Istanze accolte dall'operatore	110
Esiti positivi (compresi gli accordi pre-udienza)	384	Rigetto dell'istanza	0
Esiti positivi parziali	0	Provvedimenti temporanei adottati	23
Esiti negativi	58		
Mancata comparizione dell'istante o di entrambe le parti	26		
DEFINIZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	40	Istanze pervenute	1
Provvedimenti decisori	5	Provvedimenti temporanei adottati	0

Fonte : *Comitato provinciale per le comunicazioni di Trento*

**Comitato per le comunicazioni della regione Umbria**

Il Co.re.com. Umbria ha concluso nell'anno 2012 il triennio di esercizio delle funzioni delegate ai sensi dell'Accordo quadro del 2008, garantendo tutte le funzioni di vigilanza e garanzia sul territorio, inclusa la gestione del R.O.C. più prossima agli operatori.

Nell'esercizio della vigilanza sulle emittenti locali umbre, selezionato il campione di tre emittenti, ha rilevato una carenza di offerta di programmazione rivolta ai minori ed una sola presunta violazione delle disposizioni relative agli affollamenti pubblicitari.

Si sottolinea il progetto "Tv di Comunità" con approfondimento del tema della solidarietà tra le generazioni, volto a rappresentare, attraverso la produzione di contenuti mediali, le esigenze territoriali più emergenti e raccontare protagonisti ed esperienze di indubbio valore locale, iniziativa promossa anche attraverso la diffusione di uno spot sulle emittenti locali.

Tra le attività di ricerca sul sistema della comunicazione in Umbria, nell'ambito della convenzione con l'Università di Perugia, avente ad oggetto la comunicazione pubblica al femminile, è stata realizzata un'indagine su "La rappresentazione femminile nei *media*".

Pur avendo svolto con successo una molteplicità di funzioni anche di natura complessa, il Co.re.com. Umbria auspica un ulteriore adeguamento di risorse umane e mezzi strumentali ai processi di decentramento amministrativo.

Nella Tabella 4.20 si riportano i dati relativi ai tentativi obbligatori di conciliazione e alle definizioni.

**Tabella 4.20.** *Co.re.com. Umbria - Controversie operatore-utente*

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	1.796	Istanze pervenute	357
Istanze inammissibili	48	Istanze inammissibili	25
Conciliazioni concluse	1.614	Istanze accolte dall'operatore	204
Esiti positivi (compresi gli accordi pre-udienza)	1.115	Rigetto dell'istanza	13
Esiti positivi parziali	1	Provvedimenti temporanei adottati	78
Esiti negativi	498		
Mancata comparizione dell'istante o di entrambe le parti	101		
DEFINIZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	199	Istanze pervenute	19
Provvedimenti decisori	76	Provvedimenti temporanei adottati	8

Fonte: Co.re.com. Umbria

### **Comitato per le comunicazioni della regione Valle d'Aosta**

L'insediamento del nuovo Comitato, in data 7 maggio 2012, è stato seguito dal riassetto della Struttura di supporto con l'assunzione di due nuove risorse che hanno portato l'organico a sei unità aprendo la prospettiva per l'acquisizione delle ulteriori deleghe di funzione, alcune delle quali, peraltro, già svolte in esecuzione della legge regionale istitutiva (es. vigilanza su pubblicità enti pubblici).

In materia di tutela dei minori, è stato ideato un Premio che coinvolgerà le classi terze delle Scuole Medie Inferiori della Valle d'Aosta, a decorrere dall'anno 2013, mediante la realizzazione di elaborati scritti sulle problematiche connesse al mondo della comunicazione, dal titolo "La televisione che vorrei...".

In relazione all'attività espletata riguardante il tentativo obbligatorio di conciliazione, si segnala, come nell'anno precedente, una maggiore presenza di piccole aziende che ricorrono a tale strumento. Nella Tabella 4.21 si riportano i dati numerici.

**Tabella 4.21.** *Co.re.com. Valle d'Aosta – Controversie operatore-utente*

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	238	Istanze pervenute	34
Istanze inammissibili	0	Istanze inammissibili	0
Conciliazioni concluse	240	Istanze accolte dall'operatore	30
Esiti positivi (compresi gli accordi pre-udienza)	176	Rigetto dell'istanza	0
Esiti positivi parziali	0	Provvedimenti temporanei adottati	4
Esiti negativi	64		
Mancata comparizione dell'istante o di entrambe le parti	1		

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

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

Il 2012 ha rappresentato il primo anno di incardinamento della Struttura di supporto nel Consiglio regionale, come auspicato dall'Autorità, con i disagi fisiologici dovuti all'assetto organizzativo, la sottrazione di risorse umane e il trasferimento della sede in centro, vicino piazza San Marco. Ciononostante, la struttura ha svolto l'attività di competenza e delegata senza trascurare alcuna incombenza.

Particolarmente intensa è stata l'attività del Co.re.com. in materia di tutela dei minori, con il ricevimento di 110 segnalazioni di violazione e 8 istruttorie trasmesse all'Autorità per l'avvio del procedimento sanzionatorio.

Sempre nell'ambito dell'attività a tutela dei minori, è stata elaborata una pubblicazione dal titolo "Sport e Media: la configurazione della violenza in ambito sportivo. Ricerca di base e risvolti operativi", per divulgare i risultati della ricerca svolta dal Dipartimento di Psicologia applicata dell'Università di Padova.

Inoltre, relativamente all'uso dei mezzi di comunicazione, alla conoscenza delle risorse e dei rischi connessi all'uso delle nuove tecnologie (internet, cellulari, *smartphone*, *tablet*, *e-book*), è stato svolto in collaborazione con l'Università degli Studi di Padova – Dipartimento di Ingegneria Industriale – il progetto "La wireless generation e la Crossmedialità".

Si segnala la nona edizione del premio "Emilio Vesce" sul tema "Come l'informazione radiotelevisiva ha affrontato ed affronta la crisi economica ed occupazionale nel Veneto".

L'attività conciliativa del Co.re.com. Veneto, nel 2012, è stata caratterizzata dalla sottoscrizione, in data 12 luglio 2012, di un protocollo d'intesa tra il Consiglio regionale e la Giunta regionale avente ad oggetto la collaborazione, in via sperimentale, tra il Co.re.com. Veneto e gli URP (Uffici Relazioni per il Pubblico) delle città di Belluno (Treviso), Padova e Vicenza, presso i quali, dalla seconda metà di novembre, si svolgono anche le udienze di conciliazione. Nella Tabella 4.22 si riportano i dati relativi all'attività svolta nell'anno 2012 in materia di tentativi obbligatori di conciliazione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione.

**Tabella 4.22.** *Co.re.com. Veneto – Controversie operatore-utente*

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	2.500	Istanze pervenute	470
Istanze inammissibili	11	Istanze inammissibili	16
Conciliazioni concluse	1.996	Istanze accolte dall'operatore	411
Esiti positivi (compresi gli accordi pre-udienza)	1.343	Rigetto dell'istanza	0
Esiti positivi parziali	0	Provvedimenti temporanei adottati	85
Esiti negativi	653		
Mancata comparizione dell'istante o di entrambe le parti	179		

Fonte: *Co.re.com. Veneto*

## ■ 4.2.2. Il Consiglio nazionale degli utenti

Il Consiglio nazionale degli utenti, istituito dall'art.1, comma 28, della legge 31 luglio 1997, n. 249, ha il compito di tutelare i diritti e le legittime esigenze dei cittadini, in quanto protagonisti del processo comunicativo, dedicando particolare attenzione alla protezione degli utenti di minore età e può, a tal fine, esprimere pareri e formulare proposte all'Autorità, al Parlamento, al Governo nonché a tutti gli organismi, anche privati, che operano nel comparto dell'audiovisivo e organizzare occasioni di confronto sulle relative problematiche.

Il regolamento sui criteri di designazione, l'organizzazione e il funzionamento del CNU, di cui alla delibera n. 54/99/CONS, prevede che detto organismo, conformando la propria attività ai principi costituzionali, alla normativa nazionale e comunitaria e ai criteri fondamentali in materia di tutela dei consumatori e degli utenti, promuova la salvaguardia della dignità umana nell'ambito del sistema comunicativo, il pluralismo, l'obiettività, la completezza e imparzialità dell'attività informativa e di comunicazione, una efficace tutela dei minori e la consapevolezza del ruolo che i *media* svolgono nella loro formazione. I componenti del CNU devono, infatti, 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.

L'interazione  
con il CNU

L'Autorità persegue, per i propri profili di competenza, analoga tutela esplicando una costante attività di monitoraggio e vigilanza con specifico riferimento ai servizi di *media* audiovisivi e radiofonici, al fine di verificare il rispetto delle norme poste a tutela degli utenti in generale e dei minori in particolare e di comminare, all'esito di complessi procedimenti istruttori, le relative sanzioni. Per l'Autorità è quindi importante poter fruire di un organismo qualificato nelle materie specifiche, in grado di esprimere le istanze della società civile e di contribuire alla soluzione di problemi connessi alle fattispecie concrete e all'interpretazione delle norme e di collaborare, in uno scambio di informazioni e suggerimenti non limitato ai pareri e alle proposte ufficiali, all'espletamento delle funzioni di tutela e a mantenere aperto il dialogo con i cittadini utenti e con le numerose associazioni operanti in questo campo, agevolando l'Autorità nel compito di coglierne le esigenze e le sensibilità.

Le attività  
del CNU

Considerato che il Consiglio nazionale degli utenti produce a sua volta una relazione sull'attività svolta e i programmi di lavoro si ritiene sufficiente in questa sede sottolineare che il CNU ha portato avanti una intensa azione di salvaguardia dei diritti e degli interessi degli utenti dei servizi di *media* audiovisivi, concentrando la sua particolare attenzione sulle esigenze di tutela dei minori. Nel corso di questa attività il CNU ha riproposto, in particolare, la necessità di un riassetto globale della materia *media* e minori, che uniformi a livello normativo televisione, internet, videogiochi e videofonia articolandosi 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 i programmi e che preveda il principio dell'autocertificazione da parte dei produttori. Il CNU sostiene infatti che solo un sistema unitario di regole di coregolamentazione dei vari ambiti mediatici che responsabilizzi i produttori possa costituire una effettiva garanzia di tutela dei minori in uno scenario che vede un alto grado di diffusività dei nuovi *media*, del mezzo televisivo e un progressivo ampliamento delle possibilità di circolazione di contenuti mediatici, dovuto alle nuove tecnologie di trasmissione e alla convergenza dei *media*, che comporta per ragazzi e adolescenti concreti rischi di accedere a contenuti nocivi.

Il CNU ha, inoltre, presentato una proposta di legge intesa a eliminare qualsiasi forma di comunicazione commerciale audiovisiva avente ad oggetto il gioco d'azzardo nelle fasce orarie a protezione rafforzata e a protezione specifica previste dal Codice di autoregolamentazione tv e minori ed ha portato avanti i lavori del Tavolo permanente di confronto con le associazioni delle persone con disabilità, istituito in collaborazione con l'Autorità, nel corso dei quali sono state approvate le linee guida per una carta dei diritti delle persone con disabilità nelle comunicazioni e per il superamento delle barriere comunicative e che assolvendo all'esigenza di un ascolto periodico delle richieste e delle legittime aspettative di dette associazioni in ambito istituzionale costituisce un momento di costruttivo e costante dibattito inteso a risolvere il complesso e delicato problema delle barriere comunicative.

La composizione  
del CNU

Il Consiglio nazionale degli utenti, in data 22 aprile 2013 ha eletto il nuovo presidente nella persona di Angela Nava Mambretti e il nuovo vicepresidente nella persona di Elisa Manna. L'Autorità auspica di proseguire con il Consiglio nazionale degli utenti il costruttivo rapporto di collaborazione che ha già contribuito positivamente in passato, nel pieno rispetto delle reciproche competenze, all'espletamento delle funzioni istituzionali.

## 4.3. L'organizzazione dell'Autorità

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

#### *Gli organi dell'Autorità*

L'attuale Consiglio dell'Autorità, presieduto dal presidente Angelo Marcello Cardani, si è insediato il 25 luglio 2012. L'elezione dei nuovi componenti è avvenuta lo scorso 6 giugno 2012 da parte della Camera dei deputati e del Senato della Repubblica, che hanno nominato due componenti ciascuno 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. Sarà la successiva legge 22 dicembre 2011, n. 214 di conversione del decreto-legge a precisare, 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". Immutato invece il percorso che ha portato alla nomina del Presidente dell'Autorità. Come noto, la designazione del Presidente è riservata al Presidente del Consiglio dei ministri, 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 nuovo  
Consiglio  
dell'Autorità

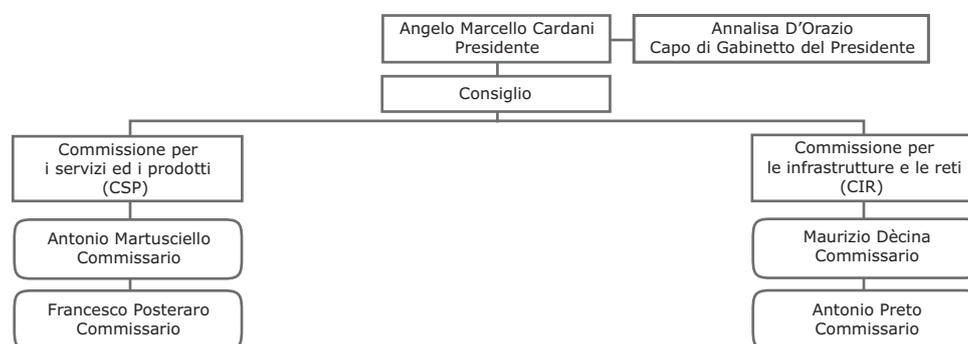
La riduzione del numero dei componenti complessivamente da otto a quattro, come misura di contenimento dei costi degli apparati amministrativi pubblici, ha lasciato inalterato il modello di funzionamento definito dalla legge n. 249/97 con la previsione di quattro organi: il Presidente, la Commissione per le infrastrutture e le reti, la Commissione per i servizi e i prodotti, il Consiglio. Per ciascuno di essi la legge istitutiva definisce non solo la composizione ma anche le competenze, affidando, tuttavia, all'Autorità, in forza della norma residuale di cui al suo art. 1, comma 7, il potere di redistribuire le competenze affidate originariamente ad un organo. Tale facoltà è stata recepita all'articolo 32 del Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità, la cui attivazione ha consentito negli anni di attrarre nell'ambito del Consiglio le funzioni decisorie in materie originariamente di competenza delle Commissioni; ovvero in materie comportanti l'attribuzione di nuove competenze all'Autorità, dal momento che "tutte le funzioni diverse da quelle previste nella legge n. 249/97 e non specificamente assegnate alle Commissioni sono esercitate dal Consiglio."

L'ulteriore intervento disposto dal legislatore (art. 2-*bis* del decreto legge 24 marzo 2012, n. 29, integrato dalla legge di conversione 18 maggio 2012, n. 62) ha riformulato l'articolo 1, comma 3 della legge 31 luglio 1997, n. 249 che ora recita testualmente: "3. Sono organi dell'Autorità il presidente, la commissione per le infrastrutture e le reti, la commissione per i servizi e i prodotti e il consiglio. Ciascuna commissione è organo collegiale costituito dal presidente dell'Autorità e da due commissa-

ri. Il consiglio è costituito dal presidente e da tutti i commissari. Il Senato della Repubblica e la Camera dei deputati eleggono due commissari ciascuno, i quali vengono nominati con decreto del Presidente della Repubblica. Ciascun senatore e ciascun deputato esprime il voto indicando un nominativo per il Consiglio (...)"

Tale intervento ha confermato, dunque, la riduzione del numero dei componenti degli organi collegiali, che sono stati successivamente individuati in Antonio Martusciello e Francesco Posteraro per la Commissione per i servizi e i prodotti, e Antonio Preto e Maurizio Dècina per la Commissione per le infrastrutture e le reti; il presidente dell'Autorità è Angelo Marcello Cardani (Figura 4.7).

**Figura 4.7.** Gli Organi dell'Autorità e il Gabinetto del Presidente (maggio 2013)



Fonte: Autorità

### La struttura dell'Autorità

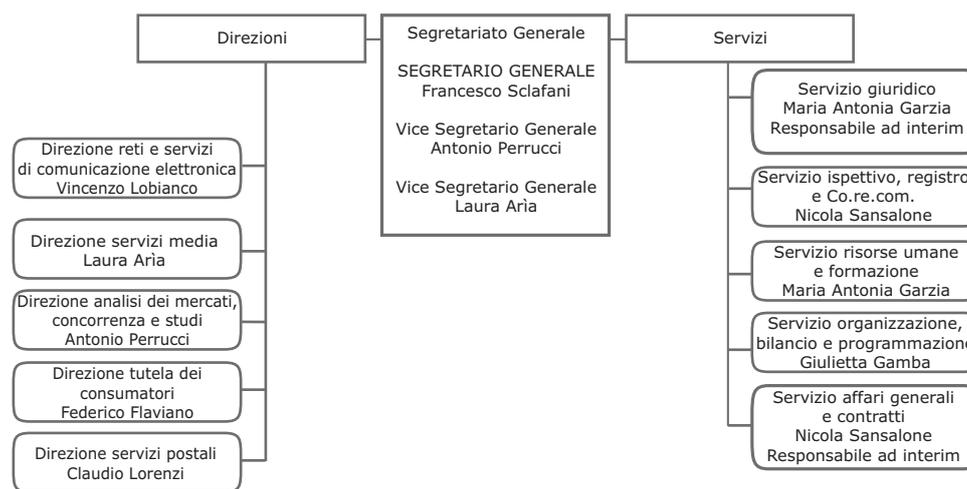
L'assetto organizzativo

Il nuovo Consiglio ha avviato sin da subito un processo di verifica dell'assetto organizzativo degli uffici dell'Autorità e posto in essere un processo di verifica della struttura organizzativa, per accertarne la funzionalità e per elaborare un nuovo modello organizzativo improntato secondo moderni standard di efficienza.

Nell'attuale assetto organizzativo, il Segretario generale, nelle funzioni di coordinamento e nelle attività di programmazione, pianificazione e controllo strategico è coadiuvato da due Vice Segretari generali. Completa l'assetto delle responsabilità dirigenziali la figura del vice direttore, introdotta dal Consiglio, e individuato in un dirigente di secondo livello, il quale opera sulla base di una delega del direttore della relativa unità organizzativa di primo livello.

Accanto al Segretariato generale operano 5 Direzioni e 5 Servizi, 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. Le competenze in materia di gestione delle risorse umane, di bilancio e contabilità, di affari generali e di attività contrattuali, sono attribuite a tre diversi Servizi, qualificati di primo livello, direttamente coordinati dal Segretario generale, ovvero da un Vice Segretario generale delegato (Figura 4.8).

**Figura 4.8.** La struttura dell'Autorità (2 maggio 2013)



Fonte: Autorità

In accordo con il disposto normativo del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) e 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 e 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, l'attività è stata e verrà declinata su tre fronti principali, che vanno dagli interventi infrastrutturali, agli interventi di supporto all'organizzazione, ai progetti di sviluppo interni. Alcuni esempi di tali attività che vedranno i primi modelli realizzativi nell'anno in corso sono:

a. un nuovo Sistema Informativo Unitario che consentirà la gestione e la fruizione del patrimonio dei dati dell'Autorità in una logica di *business intelligence* e laddove possibile di *open data*;

b. un sistema di *unified communication* e *web collaboration* che cambierà drasticamente l'efficacia, l'efficienza e la produttività del personale interno con conseguenti benefici anche sugli interlocutori esterni;

c. l'implementazione dell'informatizzazione dei servizi orientata ad un prossimo sviluppo in tecnologia *cloud* che coinvolga anche i Co.re.com.;

d. la completa dematerializzazione e gestione informatizzata della documentazione amministrativa, anche mediante l'adozione di procedure informatizzate che vedano la concorrenza di sistemi di posta certificata, firma digitale e *workflow* in un nuovo approccio di gestione documentale in linea con i dettami del CAD;

e. l'internalizzazione, per quanto possibile, dello sviluppo applicativo teso a garantire la completa interoperabilità con le reti delle altre amministrazioni, finalizzata all'acquisizione e condivisione automatica dei dati, quali ad esempio quelli delle dichiarazioni delle imprese (contributo, informativa economica di sistema, etc.) e delle segnalazioni degli utenti sia in materia di comunicazioni elettroniche che di servizi postali;

f. l'internalizzazione, laddove possibile, delle componenti di sistema per la gestione, ormai consolidata, delle procedure telematiche semplificate di accesso al Registro degli operatori di comunicazione, che consentono, tra l'altro, significativi risparmi in termini organizzativi e di eliminazione degli sprechi conseguenti al mantenimento di documenti in forma cartacea;

g. la reingegnerizzazione completa del sito *web*, anche in versione in inglese, che dovrà coniugare funzionalità e innovazione, consentendo sia l'accesso in modalità riservata agli operatori di comunicazioni elettroniche per servizi specifici, che la fruizione di contenuti in modalità *open data* per le aziende e i cittadini interessati;

h. 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, attraverso il rilascio di detti servizi nell'ambito sia della nuova Intranet dell'Autorità che mediante accesso *web* dall'esterno. 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.

### **Le risorse umane**

Con le delibere nn. 351/11/CONS e 374/11/CONS l'Autorità ha provveduto a definire il programma di reclutamento per assicurare il progressivo completamento della pianta organica, nella sua consistenza definita dalla delibera n. 315/07/CONS, adottando pubblici bandi di concorso e di selezione per l'accesso alle qualifiche di dirigente, funzionario ed operativo.

Le procedure  
concorsuali

Ad oggi molte delle su citate procedure concorsuali sono state espletate e formalmente chiuse e i relativi vincitori sono stati immessi in ruolo; altre, invece, sono in fase di ultimazione; per altre ancora sono in corso le prove selettive. Più nel dettaglio si provvede di seguito ad indicare lo stato dei lavori.

In particolare, per il concorso "reclutamento di 20 unità con qualifica di funzionario" di cui alla delibera n.413/11/CONS: per sei posti di funzionario "Area Giuridica", quattro posti di funzionario "Area Economica", sei posti di funzionario "Area Tecnica" e due posti di funzionario "Area Amministrativa" si è provveduto all'assunzione dei vincitori; infine per i due posti di funzionario "Area Sociologica" la graduatoria è in fase di approvazione da parte del Consiglio.

Per la selezione di 20 Giovani Laureati di cui alla delibera n.414/11/CONS (tre giovani laureati in discipline tecniche, quattro giovani laureati in discipline economiche, otto giovani laureati in discipline giuridiche, cinque giovani laureati in discipline sociologiche), la procedura è conclusa e la graduatoria è in procinto di essere approvata dal Consiglio.

Per quel che concerne la procedura selettiva "4 impiegati da assumere con contratto a termine" per lo svolgimento di mansioni operative relative all'elaborazione delle buste paga ed i connessi adempimenti fiscali, di cui alla delibera 415/11/CONS, si è provveduto all'assunzione, con contratto a termine, di due operativi.

In relazione alla procedura selettiva interna per la promozione alla qualifica di funzionario, come da delibera n. 416/11/CONS, hanno preso servizio sei funzionari già facenti parte dell'organico con qualifica di operativi. Anche per "la procedura selettiva interna per la promozione alla qualifica di dirigente, delibera n. 417/11/CONS, sono

stati assunti cinque dirigenti già appartenenti al ruolo di funzionari presso l'amministrazione.

Sono stati, inoltre, immessi in ruolo, a seguito di procedura pubblica, altri due dirigenti e precisamente uno assegnato all'ufficio "Rapporti con i comitati regionali per le comunicazioni" e l'altro, con competenze in materia di contabilità, preposto al servizio organizzazione, bilancio e programmazione secondo quanto previsto dai relativi bandi di concorso allegati alle delibere 418/11/CONS e 419/11/CONS.

Il concorso, volto a ricoprire sei posti di personale con qualifica di operativo, di cui alla delibera 420/11/CONS, è attualmente in corso, e la prova scritta si è tenuta il 15 aprile 2013. Tuttora in corso (prova scritta 9 aprile 2013) anche la selezione di un dirigente di seconda fascia, livello iniziale, con competenze in materia di regolamentazione dei servizi a rete (delibera 59/12/CONS).

Infine, è stato avviato il praticantato per trenta giovani laureati come da bando di selezione allegato alla delibera n. 175/12/CONS.

Alla luce delle più recenti immissioni in ruolo dei vincitori dei su menzionati concorsi l'organico attuale dell'Amministrazione subisce rilevanti modifiche.

La pianta organica dell'Autorità, così come definita dalla delibera n.350/07/CONS, adottata in applicazione dell'art. 1, comma 543, della legge 27 dicembre 2006, n. 296, è determinata per un totale di 419 unità (Tabella 4.23).

La pianta organica

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

Fonte: Autorità

Il personale in servizio al 30 aprile 2013 è pari a 353 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 4.24).

	<b>Ruolo</b>	<b>Comando/ fuori ruolo</b>	<b>Contratto a tempo determinato</b>	<b>Totale</b>
Dirigenti	34	4	3	41
Funzionari	143	9	27	179
Operativi	87	2	14	103
Esecutivo	28	2		30
<b>Totale</b>	<b>285</b>	<b>17</b>	<b>52</b>	<b>353</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.): si sono infatti tenute riunioni periodiche con tutte le figure coinvolte nel Servizio Prevenzione e Protezione, si sono periodicamente operati i sopralluoghi delle sedi e i relativi aggiornamenti dei DVR (documenti di valutazione dei rischi). Altre attività hanno riguardato 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 stata, infine, continuamente monitorata la Sorveglianza Sanitaria dei dipendenti per i rischi specifici da videoterminali.

### **■ 4.3.2. Il bilancio e le risorse economiche**

Il conto consuntivo 2012, redatto ai sensi dell'articolo 22 del Regolamento concernente la gestione amministrativa e la contabilità dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, rappresenta le entrate accertate, le uscite impegnate, i relativi incassi e pagamenti nonché le somme rimaste da riscuotere e da pagare di competenza dell'esercizio 2012.

Il conto  
consuntivo  
2012

Nell'anno 2012 le entrate accertate, al netto delle partite di giro, sono state pari a 81,9 milioni di euro, mentre le uscite impegnate, al netto delle partite di giro, sono state pari a 83,2 milioni di euro. La differenza tra entrate ed uscite è stata garantita dall'avanzo di amministrazione.

Per quanto concerne le entrate si evidenzia che la principale fonte di finanziamento dell'Autorità è costituita dal contributo a carico delle imprese operanti nel settore delle comunicazioni, fissato, per l'anno 2012, nella misura del 2 per mille dei ricavi risultanti dall'ultimo bilancio approvato (delibera n. 650/11/CONS del 30 novembre 2011, pubblicata in *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 77 del 31 marzo 2012, serie generale n. 77).

L'aumento dell'aliquota del contributo dovuto dagli operatori di comunicazione, dall'1,8 per mille dell'anno 2011 al 2 per mille dell'anno 2012, si è reso necessario per fare fronte ai trasferimenti alle altre Autorità. Infatti, la legge 23 dicembre 2009 n. 191 (Legge Finanziaria 2010) ha disposto per l'anno 2012 il versamento di 5,9 milioni di euro in favore dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato, di 0,30 milioni di euro in favore della Commissione di garanzia dell'attuazione della legge sullo sciopero nei servizi pubblici essenziali, nonché di 3,6 milioni di euro in favore dell'Autorità garante per la protezione dei dati personali, per complessivi 9,8 milioni di euro.

Il finanziamento pubblico previsto a bilancio, ai sensi dell'art. 1, comma 9, della legge 31 luglio 1997, n. 249 (Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo), era pari a 0,157

milioni di euro, così come disposto dalla Tabella C della legge 12 novembre 2011, n. 183 (Legge di stabilità 2012), pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* del 14 novembre 2011, n. 265, serie ordinaria.

A seguito di quanto previsto dall'art. 8, comma 3, del decreto legge 6 luglio 2012, n. 95, convertito, con modificazioni, dalla legge 7 agosto 2012, n. 135, recante "Disposizioni urgenti per la revisione della spesa pubblica con invarianza dei servizi ai cittadini nonché misure di rafforzamento patrimoniale delle imprese del settore bancario" (Spending Review), il Ministero dell'economia e finanza – Ragioneria generale dello Stato – ha ridotto il finanziamento dello Stato a 0,039 milioni di euro. Di conseguenza, su tale capitolo il contributo dello Stato risulta in diminuzione rispetto alla previsione di 0,117 milioni di euro.

Per quanto concerne la dinamica delle uscite, va evidenziata l'azione di contenimento dei costi e di razionalizzazione delle spese, derivante sia dall'applicazione del decreto legge 31 maggio 2010, n. 78, convertito, con modificazioni, dalla legge 30 luglio 2010, n. 122, recante "Misure urgenti in materia di stabilizzazione finanziaria e di competitività economica" e dalla normativa successivamente intervenuta in materia di *spending review* sia da una politica di contenimento delle spese di funzionamento adottata dall'Autorità. In particolare, il raffronto tra l'anno 2012 e l'anno 2011 evidenzia una percentuale di riduzione delle spese pari al 16,6%.

Sulla gestione amministrativa e contabile dell'Autorità vige il controllo della Commissione di garanzia, prevista dall'articolo 42 del citato regolamento. In particolare, ai sensi del comma 4 del predetto articolo 42, così come modificato ed integrato dalla delibera n. 374/05/CONS del 16 settembre 2005, la Commissione di garanzia vigila sull'osservanza della legge e dei regolamenti da parte delle strutture amministrative, effettua il riscontro sugli atti della gestione finanziaria, esprime in un'apposita relazione il parere sul progetto di bilancio preventivo, nonché sul rendiconto annuale (con particolare riguardo alla concordanza dei risultati esposti nel rendiconto stesso con le scritture contabili e alla regolarità delle procedure di gestione) e formula pareri su richiesta dell'Autorità.

### ■ 4.3.3. Il Comitato etico e il sistema dei controlli

#### *Il Comitato etico*

Il codice etico previsto dall'art. 1, comma 9, della legge 31 luglio 1997, n. 249 è stato adottato dall'Autorità, al fine di definire regole certe di comportamento per i propri componenti e dipendenti. Successivamente, l'Autorità ha provveduto alla istituzione del Comitato etico, stabilendo che esso dovesse essere composto da personalità di notoria indipendenza e autorevolezza morale.

L'Autorità nel corso del tempo ha effettuato una puntuale e periodica verifica di adeguatezza delle norme contenute nel Codice, con la collaborazione del Comitato etico. Tale attività di verifica ha condotto alla versione vigente del Codice, approvata con delibera n. 577/10/CONS; il Codice, come espressamente chiarito in premessa, detta le regole di comportamento alle quali i componenti e tutto il personale dell'Autorità sono tenuti ad uniformarsi, sia nell'attività di servizio che riveste particolari profili di delicatezza, in quanto coinvolge rilevanti interessi sociali ed economici concernenti il settore delle comunicazioni, sia nella vita sociale, che deve ispirarsi a canoni di dignità e di decoro.

Tra i doveri previsti dal codice etico assumono particolare rilevanza quello dell'imparzialità che impegna i componenti e i dipendenti ad operare senza porre in essere trattamenti di favore e 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. Il Codice etico dedica, inoltre, particolare attenzione ai comportamenti di componenti e dipendenti sia nel lavoro che nella vita sociale, sottolinea il divieto di accettare doni o altre utilità, detta precise disposizioni sul conflitto di interessi e sui relativi obblighi di astensione, sui rapporti con i mezzi di informazione e sul divieto di attività collaterali.

### ***Il sistema dei controlli***

Il sistema dei controlli si articola nella Commissione di garanzia e nel Servizio del controllo interno, organismi rispettivamente competenti per le attività di controllo sulla regolarità amministrativa e contabile e per le attività concernenti il controllo strategico. Entrambi svolgono la propria attività in costante collaborazione con gli uffici dell'Autorità anche se in piena autonomia e riferiscono direttamente al Presidente e al Consiglio.

La  
Commissione  
di garanzia

La Commissione di garanzia esercita, in base all'art. 42 del Regolamento di gestione amministrativa e contabilità, un'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 ed esprime, in una apposita relazione, il proprio parere sullo schema di bilancio di previsione e sul rendiconto annuale. La Commissione verifica la concordanza tra quanto esposto nelle scritture contabili e i risultati del rendiconto annuale, nonché la regolarità delle procedure di gestione.

La Commissione è composta dal Presidente Fulvio Balsamo, dal cons. Francesco Caringella e dal dott. Mario Piovano.

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

Il Servizio del controllo interno svolge, in base all'art. 27 Regolamento di organizzazione e funzionamento, 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. Il Servizio fornisce inoltre supporto agli Organi collegiali, alle Direzioni, ai Servizi e agli Uffici dell'Autorità in materia di valutazione della performance; 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 comparando costi e rendimenti. Il Servizio verifica altresì l'imparzialità ed il buon andamento dell'azione amministrativa; 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.

Il Servizio è composto dal Presidente Raffaele Maria de Lipsis, dal prof. Luciano Hinna, e dal cons. Massimo Lasalvia. I membri del Servizio, il cui mandato è quinquennale, vengono scelti dal Consiglio dell'Autorità su proposta del Presidente tra esperti in tecniche di valutazione e nel controllo di gestione esterni all'Autorità.