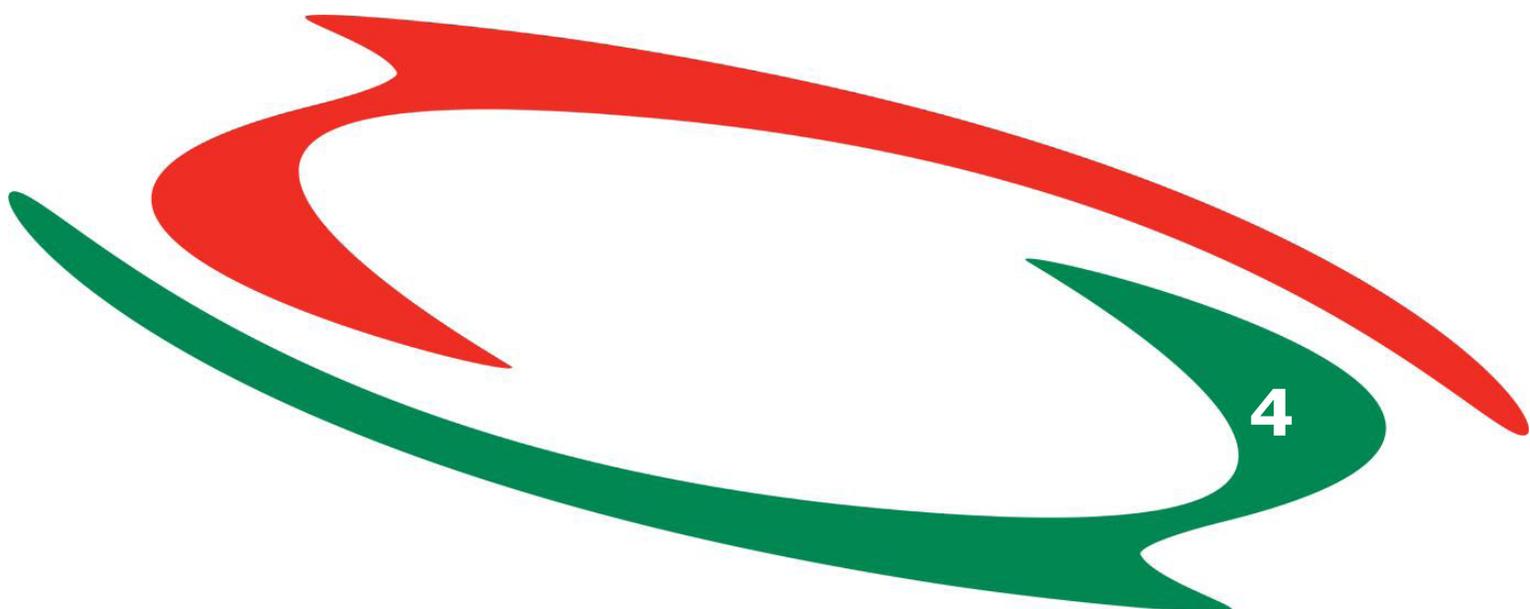


I rapporti istituzionali e l'organizzazione



4.1. I rapporti istituzionali

4.1.1. I rapporti internazionali

Le principali dinamiche evolutive del contesto internazionale e il ruolo dell'Autorità

L'anno trascorso è stato caratterizzato da numerose iniziative in ambito europeo, con interventi e proposte, sia di rango primario che sub-primario, destinati a dispiegare importanti effetti su strumenti e modalità di intervento regolamentare in tutti i settori di competenza dell'Autorità.

È stata in primo luogo avviata, sin dall'estate scorsa, una riflessione complessiva sull'adeguatezza e sulle prospettive di riforma del quadro normativo europeo delle comunicazioni elettroniche, con analisi ad ampio spettro che hanno riguardato tanto l'ambito di applicazione del quadro, quanto i suoi obiettivi e gli strumenti regolamentari disponibili, nell'ottica di un possibile adeguamento ai fini del perseguimento degli obiettivi del mercato interno. A tale riguardo, sul fronte della normazione primaria europea, si segnala la proposta di regolamento recante misure riguardanti il mercato unico europeo delle comunicazioni elettroniche (c.d. pacchetto "*Connected Continent*"), adottata dalla Commissione europea nel settembre scorso e attualmente al vaglio di Parlamento e Consiglio dell'Unione europea nell'ambito del processo legislativo di co-decisione (cfr. cap. 1.3). Risulta inoltre in corso l'iter di un altro rilevante provvedimento legislativo europeo per il settore delle comunicazioni elettroniche, recante misure per la riduzione del costo di realizzazione di reti di comunicazione elettronica ad alta velocità.

Iniziative europee
nelle
comunicazioni
elettroniche

Tra i provvedimenti di rango secondario adottati o promossi dalla Commissione europea negli ultimi dodici mesi, si ricordano la Raccomandazione sull'imposizione di obblighi coerenti di non discriminazione e metodologie dei costi per la promozione della concorrenza e degli investimenti in banda larga (adottato nel settembre 2013) e la revisione, attualmente in corso, della Raccomandazione sui mercati rilevanti.

Sullo sfondo di tali specifiche iniziative ha inoltre preso le mosse una discussione sistematica in merito alle possibili aree di revisione dell'intero quadro legislativo di settore. Tale discussione, innescata dalla stesura da parte del Parlamento europeo del rapporto di implementazione del pacchetto telecom del 2009 (approvato lo scorso ottobre), vede il BEREC giocare un ruolo di primo piano quale organo consultivo delle istituzioni europee coinvolte nel processo di aggiornamento periodico del quadro.

Il ruolo del
BEREC

Sempre nel settore delle comunicazioni elettroniche, si è inoltre assistito al pieno dispiegarsi delle formule di cooperazione regolamentare previste dal quadro del 2009; il BEREC, la rete istituzionalmente incaricata dal diritto europeo di promuovere la cooperazione regolamentare di settore, ha continuato a svolgere un ruolo chiave per la diffusione di soluzioni coerenti su scala europea, sia nel contesto dell'ormai consolidato meccanismo di raccordo verticale tra Autorità nazionali e Commissione europea per la regolamentazione dei mercati nazionali di cui agli articoli 7 e 7-bis della cd. Direttiva Quadro (direttiva 2002/21/CE, come emendata dalla direttiva 2009/140/CE), sia nell'esercizio del proprio ruolo tecnico - consultivo nei confronti delle istituzioni europee in relazione ai principali dossier regolamentari.

Nel solco del modello delle comunicazioni elettroniche, si è inoltre assistito a un rafforzamento dei sistemi istituzionali e dei meccanismi operativi di cooperazione regolamentare europea anche negli altri settori di interesse dell'Autorità.

Un importante passo avanti, in tal senso, si registra nel settore dei contenuti audiovisivi e multimediali, con l'istituzione, nel febbraio 2014, da parte della Commissione europea, con decisione del 3 febbraio 2014, dell'ERG-A, il Gruppo europeo dei Regolatori del settore audiovisivo, cui la decisione istitutiva assegna un

Meccanismi di
cooperazione nei
servizi *media*

ruolo consultivo nei confronti della Commissione sui temi disciplinati dalla direttiva Servizi di Media Audiovisivi, nonché di *forum* per lo scambio di informazioni ed esperienze tra regolatori di settore (sul punto, cfr. par. 1.3.2.).

e nei servizi postali.

Il rafforzamento delle dinamiche di condivisione di buone prassi tra regolatori settoriali e delle interlocuzioni con la Commissione europea caratterizza anche il settore dei servizi postali. Il Gruppo europeo dei Regolatori postali (ERG-P), istituito nel 2010, continua ad assolvere ad importanti funzioni consultive nei confronti della Commissione e a consolidare le proprie prassi operative interne.

Il profilo istituzionale riconosciuto dal diritto europeo ai vari gruppi consultivi sopra richiamati (sia pur con diversi modelli istituzionali, in termini di missione e modalità organizzative, in ragione dei differenti ordinamenti settoriali) testimonia il successo del modello di cooperazione orizzontale tra regolatori e il raccordo verticale tra questi e la Commissione, al fine di affrontare le sfide regolamentari poste dai diversi settori economici di competenza dell'Autorità, nonché di promuovere la dimensione del mercato interno, obiettivo che, in varia misura, orienta l'azione delle istituzioni europee e nazionali in tutti i settori sopra citati.

L'attività dell'Autorità nell'OCSE

Alla luce della progressiva convergenza di alcuni temi di natura squisitamente istituzionale, viene inoltre in rilievo l'istituzione, nel settembre 2013, del *Network of Economic Regulators (NER)*, in seno al *Regulatory Policy Committee (RPC)* dell'OCSE. Tale rete multisettoriale, finalizzata allo scambio su scala globale di *best practices* e modelli istituzionali ed organizzativi tra regolatori economici dei Paesi OCSE, costituisce un esempio avanzato di cooperazione tra regolatori nel solco della convergenza, al di fuori di vincoli derivanti dal diritto europeo. L'Autorità ha partecipato a tutti gli incontri della piattaforma, contribuendo attivamente al disegno organizzativo della stessa, nonché ai primi filoni d'attività, tra cui si segnalano i contributi al rapporto *OECD best practices for the governance of regulators*, pubblicato nell'aprile 2014, e all'analisi in corso sul tema della valutazione della *performance* dei regolatori.

Cooperazione bilaterale

L'attiva partecipazione alle varie reti di cooperazione regolamentare di cui sopra (nonché alle altre reti settoriali attive su diversa scala geografica, su cui si dirà appresso), l'attenzione per le tematiche della convergenza (in ragione delle proprie competenze trasversali a più settori economici) e l'elevata qualificazione tecnica del suo personale collocano l'Autorità in una posizione privilegiata su numerosi temi di attualità regolamentare. Da ciò conseguono le numerose richieste di assistenza regolamentare e la fitta rete di scambi bilaterali con regolatori settoriali europei ed extraeuropei, che si traducono in un impegno dell'Autorità, sia nell'ambito di specifici progetti di gemellaggio europei e programmi TAIEX, finalizzati all'approssimazione del quadro settoriale europeo da parte di Paesi candidati all'adesione e di Paesi limitrofi, sia attraverso specifici momenti e strumenti di collaborazione bilaterale.

Le comunicazioni elettroniche

Consolidamento del BEREC

Nel corso dell'ultimo anno, il sistema europeo di cooperazione regolamentare nel settore delle comunicazioni elettroniche, disegnato lungo l'asse del costante dialogo tra Autorità Nazionali di Regolamentazione (ANR) e Commissione europea, ha visto l'ulteriore consolidarsi del ruolo di filtro tecnico svolto dal BEREC e la formalizzazione di varie soluzioni operative interne finalizzate ad assicurare il pieno espletamento del novero delle competenze assegnate al BEREC dal Regolamento istitutivo (regolamento n. 1211/2009 del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2009).

In un contesto nel quale l'ordinamento giuridico interno e quello europeo si compenetrano, le ANR si trovano ormai a operare quotidianamente su due livelli distinti e al contempo fortemente interdipendenti: quello nazionale e quello europeo. La regolamentazione dei mercati nazionali non può più prescindere infatti, nella prospettiva del mercato unico, dal dialogo costante con la Commissione e con il

4. I rapporti istituzionali e l'organizzazione

BEREC; allo stesso tempo, l'attuazione della disciplina europea di settore non può fare a meno, nell'ottica della sussidiarietà, del presidio delle ANR sui mercati nazionali.

Ne consegue che le ANR non solo rispettano l'obbligo, formalmente previsto, di partecipare attivamente alla vita del BEREC contribuendo alla formazione delle sue deliberazioni, ma ancor più significativamente contribuiscono con convinzione al consolidamento di un ordinamento europeo delle comunicazioni elettroniche, dialogando tra di loro e con la Commissione all'interno dell'innovativa architettura istituzionale di tipo *bottom-up* disegnata dal legislatore del 2009.

Il rilascio di pareri da parte del BEREC nell'ambito delle analisi di mercato svolte dalle ANR e notificate alla Commissione, ai sensi degli articoli 7 e 7-*bis* della Direttiva Quadro, ha continuato a rappresentare il fulcro della sua attività consultiva, dispiegando in concreto gli effetti benefici previsti in termini di promozione della dimensione del mercato unico. Nel periodo in esame, il BEREC ha adottato undici Opinioni relative a casi nei quali la Commissione ha espresso "seri dubbi" circa la compatibilità delle misure proposte dalle ANR con il diritto europeo; in gran parte dei casi, si è trattato di procedimenti concernenti l'individuazione degli obblighi regolamentari più appropriati in ambito nazionale. Nei numerosi casi in cui il BEREC ha ritenuto i dubbi della Commissione fondati, ha avuto luogo la forma di collaborazione tripartita "ANR-Commissione-BEREC", espressamente prevista dal citato articolo 7 bis, che ha fornito ai regolatori nazionali ulteriori strumenti a sostegno della individuazione di soluzioni regolamentari efficaci, nel perimetro del quadro legislativo europeo.¹⁴⁵

Pareri del BEREC
sulle analisi di
mercato

Fatta eccezione per l'unico caso nel quale è stata sottoposta a scrutinio da parte della Commissione europea e, di riflesso, del BEREC, nel periodo considerato, l'Autorità ha messo a disposizione del BEREC propri esperti in numerosi casi di "Fase II", testimoniando concretamente il proprio impegno di primo piano in seno al sistema BEREC e la capacità di fornire un contributo qualificato alla stesura delle Opinioni ex articoli 7 e 7-*bis*.

Al di là delle puntuali dinamiche nell'ambito del processo regolamentare ex articoli 7 e 7 bis, l'attività consultiva del BEREC si è rivolta alle varie iniziative aventi rilievo regolamentare della Commissione e delle altre istituzioni europee.

Altre attività
consultive:

Un'attenzione particolare merita in tal senso l'impegno del BEREC e, in tale ambito, il particolare ruolo svolto dall'Autorità, in quanto titolare della presidenza del gruppo di lavoro *ad hoc*, in riferimento all'iniziativa legislativa c.d. "Telecom Single Market".

-la revisione del
quadro
regolamentare;

Con l'obiettivo dichiarato di promuovere la piena realizzazione di un mercato interno dei servizi di comunicazione elettronica, la proposta di Regolamento della Commissione europea, attualmente all'attenzione dei co-legislatori europei, reca proposte suscettibili di causare effetti significativi sul fronte degli obiettivi regolamentari di settore (si consideri il nuovo rilievo attribuito alla "competitività globale dell'Unione" rispetto ai tradizionali obiettivi promozione di concorrenza, investimenti efficienti e benessere del consumatore previsti dall'attuale quadro), degli strumenti approntati (tra gli altri, il nuovo sistema autorizzatorio per l'accesso al mercato basato sul sistema "Home ANR - Host ANR"; il proposto potere di veto della Commissione sui rimedi destinati a operatori "Europei"; l'introduzione di rimedi standardizzati all'ingrosso ed il regime regolamentare destinato agli operatori in grado di fornire servizi di *roaming* ai prezzi domestici) e degli equilibri istituzionali (modifica del riparto di competenze tra Commissione e Stati membri in tema di gestione dello spettro, nuovi meccanismi di *governance* del BEREC e proposta disciplina in tema di neutralità della rete e tutela del consumatore).

¹⁴⁵ Nell'intervallo considerato, il BEREC non ha concordato con l'approccio dell'Esecutivo europeo nel valutare le misure nazionali in tre casi. Uno di essi ha riguardato la proposta di provvedimento notificata dall'Autorità e riguardante l'aggiornamento dei prezzi dei servizi forniti sui mercati dell'accesso all'ingrosso (mercati 4 e 5) per il 2013, per i dettagli del quale si rinvia alla specifica sezione della presente relazione.

In ragione dei notevoli impatti sul quadro normativo settoriale, il BEREC ha lavorato sulla proposta di Regolamento sin dall'approvazione della stessa nel settembre scorso; pur condividendo genericamente gli obiettivi del mercato interno e della promozione degli investimenti, il BEREC ha peraltro espresso, subito dopo la pubblicazione della proposta, forti perplessità in termini di metodo seguito, obiettivi del provvedimento, frammentarietà dell'intervento e alterazione degli efficaci equilibri regolatori esistenti (cfr. la dichiarazione BEREC del 16 settembre 2013); un'analisi più dettagliata delle implicazioni del provvedimento proposto dalla Commissione è stata poi sviluppata dal BEREC e pubblicata in ottobre (cfr. le "views" del BEREC del 17 ottobre 2013).

A fronte dell'avvio dell'analisi delle proposte dell'Esecutivo europeo in seno alle competenti commissioni parlamentari ITRE ed IMCO, il BEREC ha quindi avviato il monitoraggio del processo di formazione della risoluzione legislativa di prima lettura del Parlamento europeo, sino al voto in sessione plenaria del Parlamento europeo dello scorso 3 aprile.

Dopo la pubblicazione, lo scorso 4 aprile, di una breve dichiarazione concernente la posizione del Parlamento europeo, nella quale riconosceva la bontà dell'approccio parlamentare e il superamento di numerose debolezze insite nel disegno della Commissione, il BEREC ha svolto una riflessione sui contenuti della risoluzione parlamentare di prima lettura e sulle aree della proposta di riforma ancora suscettibili di miglioramento, pubblicata lo scorso 17 maggio. Come sopra accennato, tale riflessione si affianca a una più estesa valutazione delle aree dell'attuale quadro normativo che il BEREC ritiene debbano essere oggetto di analisi nell'ambito della prossima revisione legislativa europea. Tali riflessioni hanno avuto una prima formalizzazione attraverso il contributo preliminare fornito alla parlamentare europea Trautmann nell'ambito della predisposizione del rapporto relativo allo stato di implementazione del quadro normativo europeo del 2009.

- gli obblighi di non discriminazione e metodologie di costo;

Dopo l'intenso lavoro svolto l'anno scorso 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 (condensato nell'Opinione del marzo 2013), l'impegno del BEREC è proseguito con le attività di monitoraggio dell'iter del provvedimento e delle sue numerose revisioni, sino alla sua approvazione nel settembre scorso.

- i mercati rilevanti e i rimedi;

Un filone d'attività molto importante avviato nel periodo di riferimento è costituito dall'analisi delle proposte della Commissione per la revisione della Raccomandazione del 2007 sui mercati rilevanti suscettibili di regolamentazione *ex ante* ai sensi della direttiva 2002/21/CE. La revisione periodica di questo atto di *soft law* assume un significato cruciale nella regolamentazione di settore, in quanto incide direttamente sulle attività di competenza delle ANR e sulle modalità con cui queste sono chiamate ad analizzare i mercati sottoposti al loro presidio. A tale riguardo, dopo aver fornito il proprio contributo alla consultazione pubblica del 2013 e aver organizzato un *workshop* pubblico, in occasione della riunione plenaria del febbraio scorso a Stoccolma, a seguito della formalizzazione della proposta finale di provvedimento, il 25 marzo scorso, da parte della Commissione, il BEREC sta ora lavorando a un'Opinione sulla bozza di nuova Raccomandazione, la cui approvazione è prevista in occasione della plenaria di giugno. In estrema sintesi, la bozza di nuova Raccomandazione propone l'ulteriore riduzione (da sette a quattro) dei mercati suscettibili di regolamentazione *ex-ante*, attraverso l'eliminazione dei mercati n. 1 e 2 (rispettivamente il mercato dei servizi di accesso alla rete telefonica pubblica in postazione fissa e il mercato dei servizi di raccolta all'ingrosso su rete fissa), e una nuova organizzazione dei mercati dell'accesso all'ingrosso di rete fissa (attuali mercati n. 4, 5 e 6), con la previsione dell'ampliamento del perimetro merceologico dell'attuale mercato n. 4 al VULA, e una differenziazione tra servizi a banda larga all'ingrosso destinati al mercato residenziale e servizi per il mercato non residenziale.

Per altro verso, sempre in relazione a modalità e criteri con cui le ANR sono chiamate a svolgere le analisi dei mercati nazionali e a individuare i rimedi da

4. I rapporti istituzionali e l'organizzazione

imporre in capo agli operatori dotati di significativo potere di mercato, a valle delle Posizioni Comuni relative ai mercati nn. 4, 5 e 6 e della definizione di una metodologia di monitoraggio dell'implementazione nazionale delle stesse da parte delle ANR, il BEREC ha avviato quest'anno un puntuale esercizio di monitoraggio, la cui conclusione è prevista per il prossimo settembre, al fine di promuovere la conformità delle ANR a soluzioni regolamentari di *best practice* e di contribuire direttamente, per tale via, alla realizzazione del mercato interno.

In tema di *roaming* mobile internazionale, nonostante le sovrapposizioni con la disciplina proposta dalla citata proposta di Regolamento c.d. "Telecom Single Market", il BEREC – dopo l'approvazione delle Linee guida relative all'accesso all'ingrosso ai sensi dell'articolo 3 del Regolamento (nel 2012) e delle Linee guida relative ai restanti articoli (nel marzo 2013) – ha continuato a lavorare all'implementazione del vigente Regolamento n. 1211/2009 del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2009, completando il set di Linee guida necessarie alla sua completa attuazione. In particolare, il BEREC ha adottato nel luglio 2013 le Linee guida sull'applicazione degli articoli 4 e 5 del Regolamento, relativi alla vendita separata di servizi di *roaming*, obbligo in vigore dal luglio prossimo. Tali Linee guida rappresentano un riferimento importante per gli operatori al fine di implementare le specifiche tecniche strumentali all'attuazione del Regolamento, a tutela della concorrenza nella fornitura di *roaming* internazionale al dettaglio.

- il *roaming*
mobile
internazionale.

In aggiunta ai compiti istituzionali a esso formalmente demandati dal legislatore europeo, il BEREC ha anche portato avanti autonomamente una serie di attività pianificate nell'ambito dei Programmi di Lavoro 2013 e 2014, nel più ampio contesto di una strategia di medio termine (cfr. documento BEREC n. BoR (12) 09 del 23 febbraio 2012).

In continuità con gli anni passati e in linea con il doppio livello istituzionale di cui si è detto più sopra (nazionale ed europeo) e con il ruolo centrale riconosciuto alla cooperazione regolamentare in seno al BEREC ai fini del mercato interno, 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. Si è già detto del ruolo di primo piano ricoperto dall'Autorità in relazione alle attività connesse all'iter del regolamento "Telecom Single Market". Mette inoltre conto ricordare il filone di attività, a carattere istituzionale, coordinato dall'AGCOM e avente quale obiettivo quello di definire e aggiornare lo strumentario procedurale del BEREC, al fine di garantirne l'efficace funzionamento; in particolare, nel periodo in esame, il BEREC ha aggiornato le proprie linee guida interne che presiedono all'adozione delle Opinioni ex articoli 7 e 7-bis della Direttiva Quadro e ha definito gli accorgimenti per l'assolvimento di ulteriori funzioni consultive attribuite all'ente. È inoltre attualmente in corso una riflessione sull'aggiornamento del Regolamento interno del Comitato dei regolatori e del Comitato di gestione, per un allineamento degli stessi alle modifiche ad oggi intervenute nelle pratiche operative della piattaforma ed un'ottimizzazione dei meccanismi di funzionamento.

Il coordinamento
dei gruppi di
lavoro BEREC

L'AGCOM ha inoltre coordinato il gruppo di lavoro responsabile dell'indagine sulla situazione del mercato dei servizi *machine-to-machine* nell'Unione, per una prima valutazione della dimensione del fenomeno e delle eventuali frizioni esercitate dallo stesso su aspetti del vigente quadro regolamentare; in tale contesto, al fine di condividere le proprie riflessioni con gli *stakeholder*, il BEREC ha organizzato un *workshop* sul tema nello scorso mese di novembre.

L'AGCOM ha altresì continuato a garantire il coordinamento del gruppo "BEREC-RSPG", insieme all'Autorità svedese PTS (si segnala, in proposito, l'attività di tale gruppo in relazione all'analisi delle iniziative legislative "Telecom Single Market" in tema di pianificazione e gestione delle frequenze dello spettro radio), del Gruppo di lavoro "Contabilità Regolatoria", in coordinamento con l'Autorità tedesca BNetzA (con la pubblicazione periodica del rapporto sui sistemi di contabilità regolatoria in uso nei diversi Paesi) e del Gruppo di lavoro "Tariffe di terminazione", in collaborazione con l'Autorità francese ARCEP (con relative riflessioni di natura

interna relative all'implementazione della Raccomandazione della Commissione in tema di tariffe di terminazione).

Nel settore delle comunicazioni elettroniche, l'Autorità ha proseguito, rafforzandolo sotto diversi profili, il suo impegno nell'ambito della rete dei regolatori di settore dell'area mediterranea (EMERG) e dell'area latino-americana (Regulatel).

L'EMERG

L'EMERG, acronimo di *Euro-Mediterranean Network of Regulators*, è attivo dal 2008 e si prefigge l'obiettivo di facilitare lo scambio di buone prassi tra i regolatori delle due sponde del Mediterraneo e promuovere un maggior grado di armonizzazione dei quadri normativi e regolamentari degli Stati dell'area MENA (Medio Oriente e Nord Africa) con l'*acquis communautaire*. L'anno appena concluso ha visto cessare il piano di finanziamento assicurato dalla Commissione Europea mediante il programma NATP ("*New Approaches to Telecommunications Policies*"). Il Segretariato Permanente dell'EMERG, di cui AGCOM è parte fin dalla sua costituzione, ha dovuto pertanto garantire un impegno al fine, da un lato, di consentire lo svolgimento delle riunioni pianificate per il 2013 (6 *workshop*, riunione del *Contact Network* e conferenza Plenaria) e, dall'altro lato, di programmare le attività per il 2014 in assenza di finanziamenti esogeni.

I sei *workshop* del 2013, organizzati secondo il nuovo modello operativo proposto da AGCOM nell'anno della sua presidenza della piattaforma, sono stati organizzati da altrettante ANR che hanno svolto il ruolo di "*Rapporteur*" e hanno coordinato la redazione di un rapporto finale, successivamente approvato nella Plenaria tenutasi ad Amman nel febbraio 2014. L'Autorità, in particolare, è stata *rapporteur* del *workshop* sul Servizio Universale, svoltosi a Cairo il 22 e 23 maggio, e del primo *workshop* congiunto EMERG - BEREK sul tema "*Enforcement and judicial review of the NRA's decisions*", organizzato a Bruxelles il 2 e 3 dicembre 2013 con la collaborazione del *BEREC Framework implementation working group*, di cui la stessa AGCOM è coordinatrice.

REGULATEL

Anche la collaborazione nell'ambito della piattaforma dei regolatori del Centro-Sud America (REGULATEL) ha avuto sviluppi di rilievo: nella riunione del 31 ottobre 2013, il Consiglio Direttivo della piattaforma ha deciso di modificare il proprio Statuto e di adottare una nuova struttura organizzativa simile all'EMERG. Inoltre, riconoscendo l'importanza del supporto offerto dai tre regolatori europei partecipanti alla piattaforma (AGCOM, CNMC e ANACOM), il Consiglio ha deliberato il passaggio di questi ultimi dallo *status* di osservatori a quello di Membri effettivi. Per effetto di questa modifica, l'impegno dell'Autorità in Regulatel si è esteso anche ai gruppi di lavoro, ai quali - grazie ad un nuovo piano di finanziamento da parte della Commissione europea - l'Autorità potrà inviare i propri esperti e garantire un efficace scambio di *best practices*.

Il CoCom

Come ogni anno, l'Autorità ha monitorato le attività del Comitato per le Comunicazioni (CoCom) e dei vari sotto-gruppi tecnici (in particolare, dei gruppi *Mobile Satellite Services* - MSS, *Communications Broadcast Issues* - CBISS, *Authorisation and Rights of Use* - AUTH, e *Market Data* - DATA), fornendo supporto alla delegazione italiana in relazione ai temi in agenda di propria competenza, nonché, ove necessario, integrando la delegazione nazionale in occasione delle riunioni dei vari gruppi.

L'ITU

L'Autorità ha infine preso parte alle attività dell'*International Telecommunications Union* (ITU), inviando una propria delegazione a due delle principali manifestazioni dell'anno appena trascorso, il *Global Symposium of Regulators* e l'ITU Telecom World. Al primo evento, tenutosi a Varsavia dal 3 al 5 luglio 2013, i regolatori e *policy makers* di tutti i Paesi del mondo sono stati invitati a scambiare le loro opinioni sul tema *4th Generation Regulation: Driving Digital Communications Ahead*. Il Telecom World, tenutosi a Bangkok tra il 19 e il 22 novembre, ha visto regolatori e *policy maker* confrontarsi con gli *stakeholder* sul tema *Communication that matters*, al fine di analizzare il modo in cui gli utenti comunicano tra loro, discutere le strategie ed i modelli di *business* dei maggiori

operatori del mercato, anticipare le prossime sfide regolamentari e le nuove problematiche legate alla standardizzazione legate allo sviluppo della tecnologia, per aumentare la sicurezza dell'accesso alla rete ed evitare l'allargamento del *digital divide*.

Lo spettro radioelettrico

Nel periodo di riferimento, l'Autorità ha confermato la propria attiva partecipazione al Comitato Radio Spettro (RSC, *Radio Spectrum Committee*)¹⁴⁶ ed al Gruppo per la politica dello spettro radio (RSPG, *Radio Spectrum Policy Group*).¹⁴⁷

Tra le principali questioni trattate dal Comitato Radio Spettro nel periodo di riferimento della presente relazione meritano una segnalazione l'adozione di due mandati alla CEPT ai fini della realizzazione di studi di compatibilità per l'armonizzazione per servizi *wireless broadband* della banda a 1.5 GHz (c.d. banda L) e della banda a 2.3 GHz, anche in modalità condivisa; la decisione n. 2014/276/EU riguardante l'aggiornamento alle nuove tecnologie a larga banda dell'uso delle bande di frequenza a 3.4-3.6 GHz e 3.6-3.8 GHz per sistemi di tipo BWA (*Broadband Wireless Access*), a valle del completamento degli studi richiesti in precedenza alla CEPT e la decisione con il quinto aggiornamento annuale della decisione quadro (n. 2006/771/EC) sull'armonizzazione dello spettro per apparati radio a corto raggio SRD (*Short Range Device*), con l'apporto di significative innovazioni e avvio delle discussioni per la preparazione del sesto aggiornamento.

L'attività del Comitato consente di rendere lo spettro rapidamente disponibile in modo coordinato a livello europeo, e utilizzabile in maniera sempre più efficiente, e quindi di favorire lo sviluppo del mercato interno, in linea anche con gli obiettivi politici definiti dal primo programma pluriennale di politica dello spettro radio (decisione del Parlamento europeo e Consiglio del 14 marzo 2012 n. 243/2012/UE).

In relazione alle attività dell'RSPG, il periodo di riferimento ha visto l'Autorità attivamente coinvolta nelle attività connesse al completamento del programma di lavoro biennale approvato nel 2012, sotto la presidenza AGCOM. In particolare è stata adottata l'importante Opinione "*Strategic Challenges facing Europe in addressing the Growing Spectrum Demand for Wireless Broadband*", in cui viene effettuato un inventario dello spettro radio fino a 6 GHz, analizzando le varie bande di frequenza ed identificando quelle con un potenziale di armonizzazione per la diffusione del *wireless broadband*. L'Opinione fornisce anche raccomandazioni alla Commissione circa le possibilità per raggiungere gli obiettivi fissati dal programma politico sul radio spettro RSPG, in particolare quello di identificare almeno 1200 MHz di spettro per la banda larga mobile entro il 2015.

Sono stati inoltre approvati tre rapporti rispettivamente su *Spectrum Coordination Approach for broadcasting in the case of a reallocation of the 700 MHz band*, *Furthering Efficient Interference Management*, e *Strategic Sectoral Spectrum Needs*, e, a seguito di consultazione pubblica, due Opinioni su *Common Policy Objectives for the World Radio Conference 2015*, e *Licensed Shared Access to*

Il Comitato Radio
Spettro

Il Gruppo per la
politica dello
spettro radio

¹⁴⁶ Istituito con la decisione n. 676/2002/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 7 marzo 2002 (c.d. "Decisione Spettro Radio"), l'RSC persegue l'obiettivo di favorire un maggior grado di armonizzazione nell'Unione europea della gestione e dell'uso dello spettro radio. Il Comitato, presieduto dalla Commissione, provvede alla definizione e adozione di misure di implementazione tecnica, per le quali, ove necessario, chiede alla CEPT (la Conferenza europea delle poste e telecomunicazioni) appositi studi tecnici tramite mandati formali. Per l'Italia partecipano ai lavori del Comitato, l'Autorità e il Ministero dello sviluppo economico - Dipartimento Comunicazioni, ciascuno nell'ambito delle rispettive competenze.

¹⁴⁷ Il Gruppo per la politica dello spettro radio RSPG è stato istituito con decisione della Commissione n. 2002/622/EC (poi emendata dalla decisione n. 2009/978/EC) ed ha come membri le Autorità nazionali competenti per la gestione dello spettro radio. L'Autorità affianca il Ministero dello sviluppo economico, come rappresentante dell'Italia, in ragione del riparto nazionale di competenze in materia di spettro-radio.

Spectrum (quest'ultima fornisce raccomandazioni al fine di favorire un utilizzo sempre più condiviso dello spettro, in particolare nel caso in cui lo spettro sia affidato a gestori istituzionali come la Difesa).

I "buoni uffici"

Particolare importanza riveste per l'Italia, come forma di assistenza comunitaria al coordinamento tra Paesi confinanti, l'istituto dei c.d. "buoni uffici" (*good offices*), istituzionalizzato dall'RSPG nel *Process of EU Assistance in bilateral negotiations with third countries and between EU countries*. I *good offices* costituiscono una attività di assistenza ai Paesi interessati, fornita nell'ambito di un gruppo di lavoro guidato da un esperto di un Paese terzo, che si chiude con un parere tecnico che l'RSPG presenta alla Commissione europea al fine di facilitare la risoluzione di problemi di coordinamento. Tale meccanismo è stato attivato per la prima volta proprio in relazione alle difficoltà di coordinamento nelle bande televisive tra Italia e Malta, ed è stato poi esteso alle problematiche Italia-Francia e Italia-Slovenia. Ai lavori hanno preso parte anche altri Paesi coinvolti nelle negoziazioni con l'Italia, come Croazia e Svizzera. Nel periodo trattato dalla presente relazione sono stati effettuati numerosi incontri sotto la guida della Francia e avviate varie iniziative da parte degli attori coinvolti, registrando allo stato progressi che fanno ben sperare circa la risoluzione delle controversie in maniera negoziale. Lo stesso meccanismo è stato anche adoperato in altri casi tutt'ora in corso, ad esempio tra Belgio e Germania.

I gruppi di lavoro

Nel periodo considerato, l'Autorità ha partecipato attivamente, come di consueto, alle riunioni dei vari *Working Group* costituiti per la realizzazione del programma di lavoro, formati da esperti nazionali, con la partecipazione anche dei servizi della Commissione, contribuendo alla predisposizione dei testi e coordinando la posizione nazionale con il Ministero dello sviluppo economico.

Il nuovo programma dell'RSPG

All'inizio dell'anno, l'RSPG ha approvato il nuovo programma di lavoro, di respiro biennale, che comprende vari temi tra cui "*Long term strategy on the use of the UHF band*", "*Efficient awards and use of spectrum harmonised for wireless broadband*", "*Preparation of the next World Radio Conference WRC 2015*", "*Review of the Radio Spectrum Policy Programme*", oltre al mantenimento dell'istituto dei *good offices*.

L'audiovisivo

Il periodo di riferimento ha rappresentato un momento di particolare rilevanza per il *set up* istituzionale e le formule di cooperazione settoriale.

Cooperazione tra Autorità nazionali

In effetti, dinamiche di promozione di buone prassi tra Autorità nazionali sono via via emerse in maniera sempre più incisiva 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.

La necessità di rafforzare la cooperazione tra ANR dell'audiovisivo e costituire un gruppo di regolatori era già stata evidenziata più volte nel corso degli ultimi mesi: già nel gennaio 2013 un rapporto dell'*High Level Group on Media Freedom and Pluralism* suggeriva la creazione di un *network* di regolatori dell'audiovisivo, seguendo il modello del settore delle comunicazioni elettroniche, al fine di condividere le buone pratiche e identificare standard regolamentari,¹⁴⁸ il medesimo suggerimento è emerso dai risultati delle due consultazioni pubbliche lanciate dalla Commissione europea nel marzo 2013, che hanno mostrato un forte interesse per il tema dell'indipendenza dei regolatori e della loro cooperazione. La successiva Risoluzione del Parlamento europeo sulla definizione di standard per la libertà dei *media* in Europa del maggio 2013 ha chiamato i regolatori nazionali dell'audiovisivo a cooperare e coordinare le proprie attività attraverso la creazione di una associazione di regolatori dei servizi *media* audiovisivi. Infine, nel novembre 2013,

¹⁴⁸ Si veda la Racc. n. 6 del Report dell' High Level Group on Media Freedom and Pluralism.

4. I rapporti istituzionali e l'organizzazione

le conclusioni del Consiglio europeo hanno inviato gli Stati Membri ad assicurare l'indipendenza delle loro ANR del settore audiovisivo e la Commissione a rafforzare, sia pure attraverso misure non legislative, la cooperazione tra ANR nel settore dei servizi *media* audiovisivi (cfr. par. 1.3.2).

Tutto ciò ha condotto alla formale Decisione del 3 febbraio 2014, con cui la Commissione Europea ha costituito lo "European Regulators Group for Audiovisual Media Services (ERGA)", con l'obiettivo di fornire supporto e suggerimenti alla Commissione sull'implementazione del quadro normativo di settore e delle prospettive di riforma; per le attività di studio e di analisi l'ERGA potrà dotarsi di gruppi di lavoro tecnici composti da esperti delle autorità di regolazione nazionali.

L'istituzione dell'ERGA

Sotto il profilo organizzativo, il modello adottato è molto simile a quello adottato da reti analoghe di cooperazione regolamentare (in particolare, sono stati considerati i modelli dell'RSPG e dell'ERG, predecessore del BEREC): la partecipazione è limitata ai regolatori indipendenti dei 28 Stati membri, mentre la Commissione avrà il ruolo di osservatore (al pari dei Paesi candidati all'adesione e dell'EPRA) e offrirà un ulteriore contributo organizzativo fornendo il segretariato alla piattaforma.

Nonostante le forti specificità nazionali che caratterizzano il settore audiovisivo, le ANR hanno accolto con entusiasmo l'iniziativa della Commissione; il progresso tecnologico e la rapidità dello sviluppo del mercato, che si avvia a frantumare le tradizionali barriere con gli altri settori della comunicazioni, infatti, richiedono oggi delle risposte quanto più possibile univoche e l'ERGA, da questo punto di vista, potrà svolgere un'attività sinergica rispetto a quella dei regolatori nazionali. La prima riunione dell'ERGA si è tenuta nel marzo 2014; il Gruppo ha adottato le proprie regole di procedura interne ed ha designato alla presidenza il regolatore francese CSA.

L'Autorità continua a svolgere il ruolo di Membro del Board dell'EPRA (*European Platform of Regulatory Authorities*) e a svolgere un ruolo centrale all'interno della piattaforma. Come di consueto, nel 2013 l'EPRA ha organizzato due riunioni, rispettivamente a Cracovia (nel maggio 2013) e a Vilnius (nel novembre 2014). Nella riunione di Cracovia, gli esperti AGCOM hanno coordinato la sessione dedicata al tema "Protection of minors in a connected environment" (assumendo in essa anche il ruolo di *content producer*) e il *panel* sulla *Political communication*. In occasione dell'incontro di Vilnius, oltre a coordinare la sessione *Supervising VOD Services: best practices & methodology* e il *follow up* del *panel* sulla *Political communication*, hanno tenuto una presentazione sull'esperienza dell'Autorità in riferimento al *video on demand*.

L'EPRA

Continua il contributo dell'Autorità al Network dei regolatori del settore audiovisivo dell'area mediterranea (MRNA), Il *Network* si prefigge di offrire un costante scambio di informazioni e approfondimenti tra i suoi Membri (il cui numero è attualmente di 24 ANR ed è in costante aumento) su tematiche di interesse comune del settore audiovisivo. Nella riunione Plenaria della piattaforma tenutasi a Limassol, Cipro, il 24 e 25 ottobre 2013, l'Autorità ha partecipato alla discussione sui temi in agenda, offrendo uno specifico contributo nelle sessioni sulla posizione del servizio pubblico radiotelevisivo e sulla lotta alla discriminazione di genere.

Il network MRNA

Infine, il 12 luglio 2013, l'Autorità ha organizzato un *workshop* sul tema "Nuovi media e frontiere della regolamentazione" per celebrare la conclusione del SEE Digi-TV, un progetto biennale organizzato e finanziato dalla Commissione europea, nel quadro della *EU Neighborhood Policy*, allo scopo di coordinare il processo di transizione dalla televisione terrestre analogica a quella digitale nell'area del South East of Europe (SEE). In questo progetto l'Italia è rappresentata da Informest¹⁴⁹ e dall'Autorità, che ha curato direttamente la redazione del rapporto sull'analisi

Il progetto SEE Digi-TV

¹⁴⁹ Informest è un ente pubblico, partecipato dalla Regione Friuli Venezia Giulia, dal Ministero dello Sviluppo Economico e dalla Regione del Veneto ed istituito dalla legge n. 19 del 9 gennaio 1991 con l'obiettivo di promuovere lo sviluppo economico e i processi d'internazionalizzazione nei confronti dei Paesi dell'area balcanica.

comparativa dei quadri normativi dei Paesi partecipanti al progetto¹⁵⁰, delle linee guida per l'approssimazione di detti quadri normativi all'*acquis communautaire* e dello studio sugli standard tecnici da applicare alla digitalizzazione nei Balcani. Questi rapporti sono stati approvati nella conferenza di Budapest del 17 e 18 aprile 2013 e ne è stata decisa la pubblicazione nel sito del progetto. Al di là del pieno raggiungimento degli obiettivi stabiliti dal Contratto stipulato dal consorzio di regolatori con la Commissione UE, il progetto ha consentito all'Autorità di rafforzare le relazioni istituzionali in un'area geografica in cui la transizione dall'analogico al digitale terrestre ha comportato diversi problemi di interferenze con i Paesi confinanti ed ha spesso reso difficili le interazioni tra AGCOM e i rispettivi regolatori.

Il settore postale

L'ERG-P

Nel periodo di riferimento, la dimensione europea e internazionale ha assunto maggior rilievo anche nel settore postale e parimenti l'impegno dell'Autorità. In particolare, è aumentato il coinvolgimento dell'Autorità nelle attività del Gruppo dei Regolatori Europei per i Servizi postali (ERG-P), a tutti i livelli: gruppi di lavoro, *contact network*, sessioni plenarie.

In tale periodo, l'ERG-P ha pubblicato importanti documenti in tema di allocazione dei costi, recapito di pacchi internazionali, qualità del servizio e tutela degli utenti, indicatori di mercato ed esenzione IVA. L'Autorità è presente con propri rappresentanti e partecipa attivamente a tutti i gruppi di lavoro ERG-P, istituiti al fine di armonizzare lo sviluppo del mercato comune postale e sviluppare *best practices* attraverso il confronto tra le diverse ANR su specifiche problematiche e dati. L'Autorità, nel corso del 2013, ha assunto il ruolo di co-chair (insieme alla Autorità svedese) del gruppo *net costs of USO and VAT exemption*.

Nel 2013 si sono tenute due sessioni plenarie, che hanno visto la partecipazione di tutti i Presidenti delle Autorità in materia postale; in particolare, in occasione della plenaria ospitata a Roma dall'AGCOM nel giugno 2013, si è tenuto anche un importante *workshop* finalizzato a definire le linee d'attività dell'ERG-P per gli anni 2014-2015.

Nel maggio 2014, l'Autorità è stata invitata dalla Commissione europea a presentare, in una riunione con altri Regolatori europei, la propria esperienza nella raccolta dei dati nel settore postale italiano e a illustrare la metodologia usata nell'elaborazione degli stessi da inserire nei propri rapporti statistici.

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

I progetti di gemellaggio

Nel periodo di riferimento l'Autorità è stata impegnata nella conclusione del progetto di gemellaggio (cd. *Twinning*) con la *Telecommunications Regulatory Commission* (TRC) della Giordania, nell'avvio del gemellaggio con la *Instance Nationale Des Telecommunications* (INT) tunisina e nel *follow up* operativo del più importante risultato del progetto di gemellaggio con il Ministero delle comunicazioni (MOC) israeliano, conclusosi all'inizio del 2013.

Il progetto di gemellaggio con la TRC giordana, che ha visto AGCOM impegnata in un consorzio con il regolatore spagnolo CMT/CNMC e con la *Direction générale de la compétitivité, de l'industrie et des services* del Ministero francese dell'Economia, Industria e Lavoro, si è concluso nel settembre 2013. L'obiettivo del

¹⁵⁰ I Paesi che hanno partecipato al progetto, attraverso le rispettive Autorità di regolamentazione del settore audiovisivo, sono Slovenia, Italia, Austria, Ungheria, Croazia, Bosnia ed Erzegovina, Serbia, Montenegro, Macedonia, Albania

progetto, iniziato nell'ottobre 2011, era di contribuire all'evoluzione in senso concorrenziale dei mercati delle comunicazioni elettroniche in Giordania, mediante il potenziamento del quadro regolatorio nazionale e il pieno sviluppo delle capacità operative del regolatore giordano.

Nel corso del *twinning*, gli esperti del consorzio europeo hanno trascorso in Giordania circa 700 giorni - uomo, grazie ai quali tutti gli obiettivi previsti dal Contratto firmato con la Commissione UE sono stati raggiunti. All'Autorità, in particolare, sono stati affidati compiti particolarmente delicati per il buon esito delle varie componenti del gemellaggio: la redazione dei *facts finding reports*¹⁵¹, lo svolgimento delle consultazioni pubbliche, la stesura delle proposte di regolamenti e di delibere per la TRC, la risposta agli interpellati del governo in vista della modifica della legge sulle telecomunicazioni giordana. In particolare, nella componente 3, gli esperti dell'Autorità hanno contribuito in modo decisivo al raggiungimento degli obiettivi riguardanti la pianificazione delle attività da svolgere in vista della digitalizzazione, mentre nella componente 4, l'Autorità ha svolto una analisi del quadro normativo e regolamentare giordano ed ha redatto le linee guida per il suo ammodernamento e per la sua armonizzazione nei confronti dell'*acquis communautaire*. Vale la pena evidenziare che quasi tutti i suggerimenti emersi da questa ultima componente sono stati ripresi nell'ultimo progetto di legge di riordino del settore predisposto dal governo giordano.

Per utilizzare nel modo più efficiente le ulteriori risorse disponibili del progetto, l'Autorità ha inoltre avviato un ambizioso progetto volto alla pubblicazione, prima della conclusione del gemellaggio, di un *Green Paper* sui servizi convergenti. Gli esperti dell'Autorità, supportati dai colleghi della TRC, hanno dunque avviato una consultazione pubblica con un questionario indirizzato agli *stakeholder* del settore audiovisivo e delle telecomunicazioni, hanno raccolto informazioni da rapporti e studi di settore e infine hanno raggruppato le informazioni ottenute in un primo *draft*, presentato al pubblico in occasione di un seminario internazionale organizzato ad Amman nell'agosto 2013.

La conclusione delle attività del gemellaggio è stata celebrata nel mese di settembre 2013, con una conferenza aperta al pubblico e ai *media* in cui sono stati riassunti i risultati del progetto. L'impegno profuso e i notevoli risultati ottenuti dall'Autorità nel corso delle attività legate al progetto di gemellaggio (che sono andati ben oltre le previsioni del Contratto) hanno inoltre indotto la TRC a richiedere all'Autorità la sottoscrizione di un *Memorandum of Understanding* che consentirà ai due regolatori di proseguire la loro collaborazione a livello bilaterale, in particolare nelle aree di intervento identificate dai rapporti redatti dalla componente sui NGN e dalla componente legale e per il prosieguo delle attività legate al *Green Paper*.

Con riferimento al progetto di gemellaggio svolto da AGCOM, dal regolatore tedesco BNetzA e da quello spagnolo CMT con il Ministero delle comunicazioni israeliano (MOC), conclusosi all'inizio del 2013, si ricorda che la delegazione dell'Unione Europea, in occasione della pubblicazione del rapporto conclusivo sulle attività del *twinning*, aveva sottolineato con enfasi le attività poste in essere per lo sviluppo di un software di *data collection* che consentisse al Ministero israeliano di monitorare periodicamente gli sviluppi del mercato. Le attività di sviluppo di tale software (sviluppato a cura del vincitore di un bando pubblicato dalla delegazione UE ed elaborato sulla base dei risultati del *Twining data collection working group*

Il progetto con il Ministero delle comunicazioni israeliano

¹⁵¹ Come risultato delle attività svolte all'interno della componente legale del progetto (la componente 4) gli esperti di AGCOM hanno consegnato rapporti focalizzati su: indipendenza della TRC, poteri sanzionatori del regolatore giordano, procedure per il rilascio delle licenze abilitative, risoluzione delle controversie, tutela dei consumatori, diritti di passaggio, servizio universale, net neutrality, qualità del servizio, monitoraggio delle apparecchiature immesse nel mercato. Tutti i rapporti contengono una sezione di analisi della best practice europea, una sezione di analisi del quadro regolamentare giordano ed una sezione di analisi delle differenze e di proposte per l'approssimazione verso l'*acquis communautaire* e sono stati trasmessi alla Commissione europea a pubblicati nel sito della TRC.

coordinato da AGCOM) sono oramai quasi completate e l'installazione del nuovo *data collection system* del MOC dovrebbe avvenire alla fine di luglio 2014.

Il gemellaggio
con l'Autorità
tunisina

Infine, l'Autorità ha partecipato – come capofila di un consorzio costituito dal regolatore spagnolo CNMC e dalla *Direction générale de la compétitivité, de l'industrie et des services* del Ministero francese dell'Economia, Industria e Lavoro - al bando per un gemellaggio a favore dell'*Instance Nationale Des Telecommunications*, regolatore del settore delle comunicazioni elettroniche della Tunisia. A seguito della presentazione della proposta, nel dicembre 2013, il 28 gennaio scorso la Delegazione della Commissione europea a Tunisi ha comunicato al Ministero degli Affari Esteri e all'Autorità che la proposta presentata dal consorzio capeggiato da AGCOM è risultata vincitrice della selezione. Il *twinning* avrà durata di 24 mesi ed un valore di 1,2 milioni di euro, con cui la Commissione europea finanzia le attività legate allo svolgimento del progetto, ivi inclusi i voli e i trasporti, le diarie per gli esperti, le traduzioni e l'interpretariato e le spese di visibilità (conferenze, *workshop* etc.).

L'obiettivo strategico del progetto è di contribuire all'evoluzione in senso concorrenziale dei settori delle telecomunicazioni, dell'audiovisivo e postale in Tunisia, mediante il potenziamento del quadro regolatorio nel quale l'INT opera e il pieno sviluppo delle capacità operative di quest'ultima. Per i tre settori indicati è prevista una intensa attività di formazione e trasferimento di competenze, di analisi del quadro regolamentare e delle *best practice* locali e di approssimazione all'*acquis communautaire* mediante la stesura di rapporti, regolamenti e proposte normative specificamente studiate per il mercato tunisino.

I programmi TAIEX e gli altri incontri bilaterali

Gli incontri
bilaterali:

Nel corso dell'ultimo anno, l'Autorità ha ricevuto un consistente numero di richieste di incontri bilaterali, finalizzati allo scambio di buone pratiche e competenze regolamentari nei settori di competenza.

- con la
delegazione
serba;

Per quanto riguarda le richieste di incontri bilaterali avanzate in seno al programma TAIEX, finanziato dall'Unione europea e finalizzato all'approssimazione del quadro regolamentare di Paesi non UE all'*acquis communautaire*, nei giorni 24 e 25 marzo 2014, l'Autorità ha ricevuto la visita di una delegazione del *Ministry of Foreign and Internal Trade and Telecommunications* della Repubblica Serba; l'incontro ha riguardato l'allocazione del dividendo digitale per i servizi a banda larga dei sistemi mobili.

L'anno appena trascorso ha inoltre visto un'intensa stagione di incontri bilaterali con regolatori e altre istituzioni europee ed extra-europee.

- con la
delegazione
indiana;

Il 28 maggio 2013, l'Autorità ha ricevuto una delegazione dei Ministeri dell'Industria e Commercio, delle Comunicazioni e delle Finanze indiani: gli argomenti di discussione si sono concentrati sulla regolazione dei servizi di comunicazione elettronica, con specifico riferimento al quadro normativo nazionale ed europeo in tema di accesso e interconnessione alla rete fissa e di gestione del radio spettro (in chiave di un suo utilizzo per servizi mobili a larga banda).

- con la
delegazione
cinese;

Il 1° luglio 2013, l'Autorità ha incontrato una delegazione della *Administration of Radio, Film and TV* e del *Guangxi People's Broadcasting Station* della regione cinese del Guangxi: l'incontro si è incentrato sull'esperienza italiana relativa al sistema radiotv e in particolare sulla normativa relativa a licenze e autorizzazioni, ai diritti digitali, al pluralismo e alla tutela dei minori e delle minoranze.

Il 26 ottobre 2013 l'Autorità ha ricevuto una delegazione del *Department of science and technology del Ministry of industry and IT* della Repubblica Cinese e dei principali operatori di servizi mobili del Paese: l'incontro ha approfondito le dinamiche europee e nazionali sui temi dell'interconnessione mobile e della regolazione dei servizi di *roaming* internazionale, anche alla luce dell'approvazione del nuovo Regolamento UE sulle tariffe di *roaming* internazionale europee entrato in vigore il 1° luglio scorso.

4. I rapporti istituzionali e l'organizzazione

Il 13 e 14 gennaio 2014, l'Autorità ha incontrato una delegazione dell'*Agence Nationale de Reglementation des Telecommunications* (ANRT) del Marocco sui temi della condivisione di infrastrutture di telecomunicazioni e della disciplina dei diritti di passaggio.

- con l'Autorità marocchina;

Il 7 e 8 aprile 2014 l'Autorità ha incontrato una delegazione dell'Autorità di regolazione della Romania (ANCOM) per condividere la propria esperienza in merito alla definizione del costo netto del Servizio Universale nel settore postale e per confrontare gli aspetti metodologici presi in esame per tale definizione.

- con l'Autorità rumena;

Un discorso più ampio meritano i rapporti intercorsi nel periodo di riferimento con la *National Broacasting and Telecommunications Commission*, l'Autorità di regolazione convergente Thailandese. A seguito di una prima visita da parte del Presidente e di una rappresentanza del Consiglio NBTC, nel giugno 2013, vari incontri tecnici, ospitati dall'Autorità, hanno affrontato numerosi aspetti regolamentari in materia di comunicazioni elettroniche e audiovisivo (tra cui pianificazione delle frequenze; tutela dei consumatori; monitoraggio televisivo e liberalizzazione del mercato delle telecomunicazioni fisse e mobili). L'interesse per le esperienze e le soluzioni adottate dall'AGCOM ha condotto, tra l'altro, all'apertura del primo Centro di mediazione delle controversie gestori-utenti a Bangkok, organizzato secondo il modello di gestione delle procedure alternative di risoluzione delle controversie adottato dall'Autorità e dai Co.re.com. Sono attualmente allo studio varie iniziative, finalizzate a rafforzare ulteriormente la collaborazione tra le due Autorità.

- con l'Autorità thailandese.

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

I rapporti con il Governo e il Parlamento

Con l'avvio della XVII legislatura e l'insediamento delle Camere e delle Commissioni parlamentari è ripresa, nell'estate 2013, anche l'interlocuzione tra l'Autorità e il Parlamento.

Meritano di essere menzionate al riguardo, in primo luogo, le audizioni parlamentari del Presidente dell'Autorità in materia di proprietà intellettuale e della tutela dei minori sui mezzi di comunicazione e informazione.

Le audizioni parlamentari:

La prima, in particolare, si è svolta il 19 giugno 2013 presso le Commissioni riunite del Senato 7^a (Istruzione pubblica, Beni culturali) e 8^a (Lavori pubblici, Comunicazioni) con la finalità di fornire un aggiornamento sulle problematiche emerse in materia di diritto d'autore. Sullo stesso tema si è svolta, il 17 luglio 2013, un'audizione presso le Commissioni riunite della Camera 7^a (Cultura, Scienza e Istruzione) e 9^a (Trasporti, Poste e Tlc). La consiliatura insediata nel 2012 ha in tal modo presentato per la prima volta al Parlamento, appena rinnovato nella sua composizione, la struttura dello schema di regolamento in materia di diritto d'autore sulle reti comunicazioni elettroniche, evidenziandone la strategia di intervento e gli elementi di continuità con l'attività svolta dall'Autorità nel corso della precedente consiliatura. Nel presentare finalità e misure previste dalla disciplina dell'Autorità, il testo dell'audizione ha richiamato altresì il ruolo del Parlamento, cui spetta l'esercizio della potestà normativa primaria nella materia trattata, nonché la rilevanza dell'instaurazione di un dialogo costruttivo con l'istituzione parlamentare e con gli *stakeholder* socio-economici.

- sul diritto d'autore;

Proprio nell'ottica di garantire stabilità al dialogo con le istituzioni interessate dalla disciplina dei nuovi diritti digitali per il settore dei *media*, il 15 gennaio 2014 l'Autorità ha tenuto una nuova audizione presso le Commissioni riunite della Camera 7^a e 9^a dedicata ai temi della tutela della proprietà intellettuale sulle reti di comunicazione elettronica e della tutela dei minori nella programmazione, nelle trasmissioni e nella pubblicità dei *media* audiovisivi.

- sui nuovi diritti digitali;

Con riguardo al primo tema, l'audizione si era resa opportuna in ragione dell'adozione della delibera n. 680/13/CONS del 12 dicembre 2013, recante il regolamento in materia di tutela del diritto d'autore sulle reti di comunicazione elettronica. Con l'audizione di gennaio, pertanto, il Presidente dell'Autorità ha inteso dare conto all'istituzione parlamentare degli esiti di un lungo e ponderato percorso di approfondimento e di confronto con le istituzioni, le imprese, le associazioni e tutti gli *stakeholder* interessati, intrapreso già nel 2010, e di cui l'audizione ha riepilogato le tappe fondamentali. L'occasione è altresì servita a illustrare alla Camera l'impianto fondamentale della disciplina positiva adottata.

Sul fronte della tutela dei minori, l'audizione ha illustrato il quadro normativo di riferimento nei suoi più recenti sviluppi, con particolare riguardo alle competenze affidate all'Autorità, per poi fornire ai rappresentanti della Camera dei deputati una sintesi dei principali interventi di regolamentazione e vigilanza adottati dal regolatore di settore nel 2013. Sulla scorta dell'esperienza maturata in questo settore, nonché delle indagini svolte nell'ambito dei lavori relativi alla redazione del "Libro Bianco sul rapporto tra *media* e minori", l'Autorità ha altresì indicato al Parlamento alcuni ambiti prioritari di intervento legislativo in questa materia, che si rendono opportuni in vista dei mutamenti in atto nella programmazione, nelle trasmissioni e nella pubblicità dei *media* audiovisivi.

La trattazione comune di queste materie ha rappresentato altresì lo spunto, per l'Autorità, per sollecitare anche nella sede parlamentare il dibattito sull'azione di contemperamento dei diritti fondamentali dell'individuo nell'ambito dei mezzi di comunicazione di massa. Si tratta, invero, di un obiettivo che informa costantemente l'azione del regolatore indipendente nell'esercizio delle competenze affidate dalla legge.

- sul contratto di servizio Rai;

Il 16 ottobre 2013 il Presidente Cardani ha inoltre tenuto la prima audizione parlamentare di fronte alla rinnovata Commissione per l'indirizzo generale e la vigilanza dei servizi radiotelevisivi, nell'ambito dell'esame congiunto del contratto di servizio RAI 2013-2015 predisposto dal MISE e dalla Rai. L'audizione dell'Autorità non è prevista dalla legge, ma costituisce una prassi che si è instaurata in occasione del contratto di servizio 2007-2009, il primo stipulato a seguito della riforma del servizio pubblico radiotelevisivo introdotta dalla legge n. 112 del 2004. Nel merito, l'Autorità ha ribadito la natura pubblicistica del contratto, redatto secondo gli obblighi di servizio pubblico fissati dalla legge, integrati e specificati dalle Linee guida dell'Autorità in occasione di ogni rinnovo, e soggetto al parere obbligatorio della Commissione parlamentare di indirizzo generale e vigilanza. Ciò richiama il ruolo del servizio pubblico radiotelevisivo nell'attuale contesto di mercato: la definizione del nuovo mandato di servizio pubblico dovrà riflettere lo sviluppo e la diversificazione dell'era digitale, continuando a mantenere le caratteristiche di servizio universale ed estendendo il più possibile agli utenti il vantaggio dei nuovi servizi audiovisivi e di informazione. In vista anche del rinnovo della convenzione di concessione della RAI nel 2016, il Presidente ha altresì manifestato la disponibilità dell'Autorità ad avviare una riflessione comune sul ruolo e sull'aggiornamento della missione di servizio pubblico.

- sulla semplificazione legislativa e amministrativa.

Infine, il 3 marzo 2014, il Presidente Cardani ha presentato in audizione davanti alla Camera dei deputati, Commissione parlamentare per la semplificazione, il contributo dell'Autorità all'Indagine conoscitiva sulla semplificazione legislativa e amministrativa, indetta nel novembre 2013. Il testo dell'audizione presenta le principali esperienze maturate nello svolgimento delle proprie funzioni e anche grazie all'interazione continua con i soggetti operanti nei settori di competenza, esponendo le iniziative che la stessa ha adottato in termini di semplificazione e trasparenza a favore di cittadini e imprese e formulando alcune proposte concrete di intervento volte a ridurre significativamente gli oneri burocratici in capo agli operatori del settore e nel contempo a rendere più efficiente ed equa l'azione amministrativa.

Gli atti di sindacato ispettivo

L'Autorità, nel periodo di riferimento, ha prontamente fornito, tramite procedure interamente gestite con sistemi telematici, alla Presidenza del Consiglio e al Ministero dello sviluppo economico ogni elemento di competenza utile per rispondere a numerosi atti di sindacato ispettivo.

Argomento di tali atti sono state le problematiche concernenti la natura, le funzioni e l'organizzazione dell'Autorità; la tutela del diritto d'autore sulle reti di comunicazione elettronica, la promozione dell'offerta legale di opere digitali, l'educazione degli utenti alla corretta fruizione delle stesse e l'*enforcement* degli strumenti di tutela del diritto d'autore *online*, il piano di riorganizzazione e razionalizzazione di Poste italiane, il servizio universale e la fornitura delle prestazioni in esso ricomprese; l'operazione Telefonica-Telecom Italia e in particolare l'attuazione della disciplina in materia di *golden powers* e la separazione della rete di Telecom Italia; l'indagine conoscitiva dell'Autorità sulla raccolta pubblicitaria e in particolare quanto emerso in relazione al settore dell'intermediazione pubblicitaria e al settore della pubblicità veicolata sui mezzi di comunicazione di massa; i piani di assegnazione delle frequenze, le modalità di attribuzione dei numeri ai fornitori di servizi di *media* audiovisivi autorizzati alla diffusione di contenuti audiovisivi in tecnica digitale terrestre, le problematiche connesse all'assegnazione delle numerazioni LCN; l'adozione delle misure informative alternative alla messaggistica istantanea utilizzata in fase di rimodulazione tariffaria e previsione di limitazioni alle modifiche contrattuali; le problematiche connesse al contratto di servizio tra la Rai e il Ministero dello sviluppo economico, 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, attivazione non richiesta di servizi su cellulari, di servizi premium tramite presentazione ingannevole della pagina *web*, e di servizi in abbonamento attraverso messaggi diffusi via internet, sotto forma di pubblicizzazione della partecipazione a concorsi a premi; 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; 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 imposta 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.

L'Autorità mantiene un costante rapporto di collaborazione con il Ministero dello sviluppo economico e la Presidenza del Consiglio allo scopo di fornire al Governo un immediato riscontro alle richieste di elementi utili per una compiuta risposta alle interrogazioni e alle interpellanze parlamentari.

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

Nel periodo intercorrente tra aprile 2013 e marzo 2014, 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 31 luglio 1997, n. 249, 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 3 (1

abuso di posizione dominante e 2 operazioni di concentrazione), come illustrato nella Tabella seguente.

Tabella 4.1. Pareri resi all'Autorità garante per la concorrenza e il mercato

Parere	Tipologia	Arrivo	Parti	Delibera
A429	Abuso di posizione dominante	22/03/2013	RTI/SKY – Mondiali di calcio	283/13/CONS
C7493B	Modifica tecnologia DVB-H/DVB-T	07/11/2013	Elettronica Industriale s.p.a.	679/13/CONS
C3932B	Revisione misure concentrazione	23/12/2013	Telecom Italia/Seat Pagine Gialle	17/14/CONS

I pareri sull'abuso di posizione dominante

Per quanto concerne la fattispecie di abuso di posizione dominante, l'Autorità, nel mese di aprile 2013, ha reso il parere sul provvedimento finale relativo all'istruttoria "A429 – RTI/SKY – Mondiali di calcio", volta all'accertamento, in seguito alla segnalazione effettuata dalla società Reti Televisive Italiane s.p.a., di presunte violazioni dell'art. 102 TFUE da parte di Sky Italia s.r.l. in relazione all'acquisizione dei diritti di trasmissione in esclusiva dei Campionati mondiali di calcio 2010 e 2014. La suddetta istruttoria è stata in seguito ampliata anche all'accertamento dell'esistenza di ulteriori violazioni da parte di Sky, consistenti nell'acquisizione dei diritti esclusivi per la trasmissione, su tutte le piattaforme in modalità *pay* in Italia, degli incontri relativi al torneo calcistico UEFA *Champions League*, con eccezione del miglior incontro del mercoledì relativamente alle stagioni 2012-2015. Nel parere favorevole, l'Autorità ha condiviso la definizione del mercato rilevante della *pay-tv*, nonché la valutazione dell'AGCM in merito all'insussistenza delle condizioni per contestare a Sky un abuso di posizione dominante con riferimento all'acquisizione dei diritti esclusivi per la trasmissione, sul territorio italiano e su tutte le piattaforme in modalità *pay*, dei diritti di trasmissione dei mondiali di calcio 2010 e 2014 e degli incontri del torneo calcistico UEFA *Champions League*, con eccezione del miglior incontro del mercoledì. In particolare, con riferimento ai diritti audiovisivi dei Mondiali di calcio per le stagioni 2010 e 2014, il provvedimento ha rilevato come gli elementi probatori agli atti non siano apparsi sufficienti a dimostrare che la detenzione in esclusiva da parte di Sky dei diritti in questione sia idonea a rappresentare un ostacolo effettivo alla concorrenza di altri operatori nell'offerta di servizi televisivi a pagamento e che sia parte di un disegno escludente dell'operatore satellitare. Gli elementi probatori agli atti, inoltre, non sono apparsi sufficienti a dimostrare che i Mondiali di calcio costituiscono un contenuto audiovisivo necessario per poter competere efficacemente nella fornitura dei servizi di *pay-tv*. Infine, per quanto concerne l'acquisizione dei diritti esclusivi per la trasmissione, su tutte le piattaforme in modalità *pay* in Italia, degli incontri relativi al torneo calcistico UEFA *Champions League*, con eccezione del miglior incontro del mercoledì relativamente alle stagioni 2012-2015, l'AGCM ha rilevato come, in esito alle negoziazioni avvenute e alle trattative realizzate da Sky ed RTI, i diritti trasmissivi relativi alla UEFA *Champions League* per le stagioni 2012-2013 e 2013-2014 sono risultati disponibili in modalità a pagamento sia su piattaforma DTT che su piattaforma satellitare, ferma restando la trasmissione in chiaro del miglior incontro del mercoledì da parte di RTI. Pertanto, dato l'esito delle negoziazioni che ha determinato la possibilità anche per RTI di trasmettere, in modalità a pagamento, tutti gli incontri relativi al campionato UEFA *Champions League* per le due stagioni 2012-2013 e 2013-2014, l'AGCM ha rilevato come, anche con riferimento ai diritti suddetti, siano venuti meno i presupposti da cui muovevano le contestazioni formulate.

I pareri sulle operazioni di concentrazione

L'Autorità, nel dicembre del 2013, ha reso il parere relativo al provvedimento di non avvio di istruttoria concernente l'operazione di concentrazione "C7493B – Elettronica Industriale/Modifica tecnologia DVB-H/DVB-T", consistente nella richiesta presentata dalla società Elettronica Industriale s.p.a. di modifica dell'operazione di

concentrazione "C7493 - R.T.I. - Reti Televisive Italiane/Ramo di azienda Europa TV", autorizzata dall'AGCM con provvedimento n. 15333 del 10 aprile 2006. In particolare, nello schema di provvedimento da ultimo menzionato, l'AGCM aveva autorizzato l'acquisizione del controllo esclusivo da parte della società RTI di un ramo d'azienda di proprietà della società Europa TV s.p.a. composto dalla rete trasmissiva della società, dalle frequenze trasmissive (*multiplex*) e dai contratti accessori ad essa collegati, escludendo la concessione per la diffusione del canale *SportItalia*. Tra le misure vincolanti imposte dall'AGCM in occasione di tale autorizzazione, si imponeva a RTI di dedicare il *multiplex* acquisito esclusivamente alla fornitura di contenuti televisivi su terminali mobili in tecnica DVB-H. Tuttavia, nel febbraio del 2013, Elettronica Industriale ha richiesto all'AGCM una modifica dell'operazione di concentrazione originaria, consistente nella conversione del *multiplex* acquisito alla tecnologia DVB-T e nella revoca dei vincoli riguardanti la risorsa frequenziale, sia in relazione alle tecnologie utilizzate, che per gli aspetti connessi al modello di *business* utilizzato, che demandava agli operatori di telefonia mobile la scelta dei contenuti editoriali e la raccolta degli investimenti pubblicitari. In occasione di tale richiesta, Elettronica Industriale ha, altresì, previsto alcuni vincoli consistenti nell'assunzione da parte del Gruppo Mediaset di un impegno (privo di termine finale) volto a escludere, ad avviso della parte, che l'operazione potesse produrre un qualsiasi effetto rispetto alla quota detenuta dal Gruppo nel mercato della raccolta pubblicitaria sul mezzo televisivo. L'AGCM, nello schema di provvedimento oggetto del parere, ha deciso di non avviare l'istruttoria, ritenendo che la modifica dell'operazione di concentrazione, così come configurata nei suoi elementi essenziali, non fosse suscettibile di determinare effetti anticoncorrenziali, riguardando la modifica della tecnologia di utilizzo della risorsa senza incidere sul numero di frequenze a disposizione della parte.

L'Autorità, nel parere favorevole, ha condiviso l'individuazione dei mercati rilevanti e le valutazioni effettuate dall'AGCM con alcune precisazioni. In particolare, l'Autorità ha precisato che la proposta modifica risponde al principio di neutralità tecnologica - introdotto dalla direttiva 2009/140/CE e recepito dal Codice delle comunicazioni elettroniche - nonché all'esigenza di garantire un uso efficiente dello spettro. Con riferimento al mercato del *broadcasting* digitale terrestre, l'Autorità ha precisato come la necessità di verificare le condizioni concorrenziali del mercato abbia indotto la stessa ad avviare, con delibera n. 438/13/CONS, un apposito procedimento di analisi - attualmente in corso di svolgimento - finalizzato ad acquisire informazioni sulle attuali modalità di utilizzo e sulle condizioni di cessione della capacità trasmissiva destinata a trasportare contenuti e servizi audiovisivi sulle principali piattaforme trasmissive (Digitale Terrestre, Satellite, Reti di telecomunicazioni fisse), al fine eventualmente di introdurre obblighi di cessione della capacità trasmissiva sulle reti televisive digitali terrestri. L'Autorità ha infine ricordato aver proceduto a un'attività di verifica del rispetto dei limiti anticoncentrativi - disciplinati dall'articolo 43, commi 7 e 8, del Testo Unico dei servizi di *media* audiovisivi e radiofonici - relativi alle autorizzazioni per la fornitura di programmi televisivi, a seguito della quale ha accertato che nessun fornitore nazionale di contenuti ha superato, nell'anno 2013, il limite del 20% dei programmi, sia con riferimento al regime di cui al comma 7 del menzionato articolo 43, che a quello del successivo comma 8.

Infine, l'Autorità, nel gennaio 2014, ha reso il parere in merito allo schema di provvedimento finale dell'istruttoria relativa all'operazione di concentrazione "C3932B - Revisione misure concentrazione Telecom Italia/Seat Pagine Gialle", consistente nell'istanza presentata da Seat Pagine Gialle all'AGCM volta a ottenere la rimozione del divieto di distribuzione congiunta delle pubblicazioni Pagine Bianche e Pagine Gialle, imposta con il provvedimento n. 8545 del 27 luglio del 2000 (procedimento C3932): con tale provvedimento l'AGCM aveva autorizzato un'operazione di concentrazione consistente nell'acquisizione da parte di Telecom Italia s.p.a. del controllo esclusivo di Seat Pagine Gialle s.p.a.

L'Autorità, nel parere favorevole, ha condiviso la definizione del mercato rilevante della raccolta pubblicitaria sugli annuari telefonici e categorici, nonché le valutazioni effettuate dall'AGCM. In particolare, nello schema di provvedimento oggetto del parere, l'AGCM ha ritenuto di revocare il divieto di distribuzione congiunta degli elenchi telefonici alfabetici e categorici, imposto con il provvedimento di autorizzazione della concentrazione sopra menzionato, ritenendo che il mantenimento della misura non appaia più giustificato da esigenze di tutela della concorrenza. L'Autorità ha condiviso tale posizione, ritenendo, come rilevato anche dall'AGCM, la misura non più giustificata alla luce del mutato contesto di mercato. Il mercato della raccolta pubblicitaria sugli annuari telefonici e categorici ha subito, infatti, cambiamenti rilevanti rispetto al 2000, anno in cui è stato emanato il provvedimento di autorizzazione della concentrazione Telecom Italia/SEAT Pagine Gialle. In primo luogo, è venuto meno il rapporto societario con Telecom Italia. Pagine Bianche, inoltre, ha perso il valore di elenco ufficiale degli abbonati al servizio telefonico e qualsiasi operatore voglia produrre un elenco ha accesso a condizioni eque e non discriminatorie al database degli abbonati al servizio di telefonia fissa (DBU) implementato nel 2005. Peraltro, a seguito del d. lgs. n. 70/2012, la fornitura di elenchi cartacei degli abbonati è stata esclusa dal perimetro degli obblighi di servizio universale. Attualmente, pertanto, non esistendo un elenco ufficiale degli abbonati e potendo potenzialmente una pluralità di operatori realizzare una pubblicazione equivalente, è venuto meno in capo a Seat Pagine Gialle il potenziale vantaggio derivante dall'abbinamento tra il proprio annuario categorico e l'unico elenco abbonati esistente. Inoltre, malgrado l'imposizione della misura che vieta la distribuzione congiunta degli elenchi alfabetici e categorici, il mercato in questione, per le caratteristiche che lo contraddistinguono, non ha visto lo sviluppo della concorrenza da parte di una pluralità di operatori. Pertanto, la distribuzione congiunta di Pagine Bianche e Pagine Gialle non costituisce di per se stessa un ostacolo allo sviluppo della concorrenza nel mercato di riferimento. Infine, lo sviluppo di internet e degli strumenti che consentono la consultazione su diverse piattaforme (*web*, *servizi voice*, *smartphone* e *tablet*) esercita una significativa pressione concorrenziale sulla raccolta pubblicitaria sugli elenchi cartacei e l'uso delle pubblicazioni cartacee si sta progressivamente restringendo a quella porzione di utenti meno incline alle nuove tecnologie.

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

Nel corso dell'ultimo anno, l'Autorità ha condotto diverse iniziative con istituzioni accademiche ed enti di ricerca allo scopo di approfondire alcune delle complesse questioni tecnico-regolamentari che investono lo sviluppo dei diversi settori delle comunicazioni elettroniche, dei servizi *media* e dei servizi postali.

In particolare, l'Autorità ha tessuto rapporti di collaborazione con le università e i centri di ricerca al fine di presidiare i processi di innovazione tecnologica sottesi all'azione regolamentare, di potenziare le sinergie basate sullo scambio di informazioni ed esperienze con il mondo accademico, e di promuovere l'approfondimento di studi e ricerche. La finalità ultima consiste nel supportare, previo lo svolgimento di attività di studio, istruttorie e di sperimentazione, gli interventi regolamentari concretamente adottati dall'Autorità, e ridurre il quadro delle possibili incertezze in cui opera l'azione del *policy maker* nei diversi comparti delle comunicazioni.

Si segnala, in primo luogo, che nel corso dell'ultimo anno la collaborazione tra l'Autorità e le università ha prodotto alcune ricerche, su specifiche tematiche di interesse istituzionale, nell'ambito del programma "Servizi e Contenuti per le Reti di Nuova Generazione" (SCREEN), che si propone di studiare nel dettaglio le questioni connesse allo sviluppo di contenuti e servizi digitali, evidenziando gli eventuali riflessi sull'azione futura del *policy maker*.

4. I rapporti istituzionali e l'organizzazione

Nello specifico, le attività di ricerca hanno, fra l'altro, prodotto la pubblicazione, sul sito *web* dell'Autorità, di cinque rapporti:

1. i servizi e le piattaforme applicative per le comunicazioni personali e i *media* digitali (2 maggio 2013);

2. i servizi digitali e le piattaforme applicative per le imprese e la pubblica amministrazione (19 dicembre 2013);

3. le *policy* a sostegno dell'offerta digitale di servizi, piattaforme e contenuti (19 dicembre 2013);

4. *Future internet*: scenari di convergenza, fattori abilitanti e nuovi servizi (3 marzo 2014);

5. "La catena del valore e i modelli di *business* dell'ecosistema digitale" (3 marzo 2014), che esamina le componenti della catena del valore dell'ecosistema digitale, i modelli di *business* che si affermano a livello *retail*, e termina con una rassegna ragionata dei principali processi concretamente in atto nel settore.

Nei prossimi mesi, completato il blocco di ricerche focalizzato sulla mappatura dei nuovi servizi, dei nuovi attori protagonisti e dei nuovi confini dell'ecosistema digitale, i lavori saranno concentrati su specifici temi. In particolare, nel prossimo anno saranno ultimati gli studi che si propongono di analizzare le determinanti del *digital divide* e le politiche volte all'*e-inclusion*, le ricerche focalizzate sui mercati e sull'ecosistema di internet ("Internet e concorrenza", "Internet e società" e "Internet e innovazione"), nonché gli studi che esaminano lo stato dell'arte e le principali criticità che emergono con riferimento alla tutela degli utenti della rete e dei *social network*.

Nel corso del 2013, l'Autorità ha altresì deciso di finanziare borse di studio rivolte a studenti di *master* di secondo II livello per la redazione di tesi su tematiche di interesse istituzionale per l'Autorità. Il sostegno erogato si pone nell'ottica di promuovere il processo di formazione di giovani laureati nelle materie di competenza dell'Autorità, e di incentivare lo studio e l'approfondimento di tematiche inerenti le attività condotte dagli uffici. L'Autorità, in tal senso, a seguito di una "Procedura di selezione di Master Universitari di II livello per l'assegnazione di borse di studio A.A.2013-2014 e A.A.2014-2015" (delibera n. 439/13/CONS) ha assegnato dieci borse di studio, ciascuna di importo pari a 2.500 euro (delibera n. 669/13/CONS).

Le borse di studio

Si evidenzia, inoltre, che numerose forme di collaborazione instaurate dall'Autorità con il mondo accademico e della ricerca non hanno comportato alcun onere economico per l'amministrazione. Fra queste, si segnala l'attività di concessione di patrocinii gratuiti. L'Autorità, nel corso degli anni, ha ricevuto numerose richieste da parte di Enti pubblici e privati di formazione riguardo alla concessione del cd. "patrocinio gratuito", che autorizza all'uso del logo e del nome dell'Autorità durante la presentazione e lo svolgimento dei corsi. L'Autorità negli anni ha concesso il gratuito patrocinio a Enti Universitari pubblici e privati, Scuole di formazione, Centri e Osservatori, in ordine alla promozione *workshop*, corsi di perfezionamento e *master*, in ragione dell'attinenza alle tematiche di interesse istituzionale dell'Autorità. Il rilascio del gratuito patrocinio è avvenuto, fra l'altro, in coerenza con i criteri dell'attinenza alle attività istituzionali e dell'interesse pubblico perseguito.

I patrocinii
gratuiti

Infine, si evidenzia che nel corso dello scorso anno l'Autorità ha rinnovato la convenzione con la Fondazione Ugo Bordoni, istituzione di alta cultura e ricerca sottoposta alla vigilanza del Ministero dello sviluppo economico (cfr. delibera n. 540/13/CONS). La Convenzione, stipulata per la prima volta nel 2009 (cfr. delibera n. 429/09/CONS), riguarda lo svolgimento di attività aventi carattere di studio, elaborazione e analisi volti all'approfondimento di questioni di natura tecnica e scientifica, economica e regolamentare, al fine di realizzare forme di collaborazione congiunta durante le fasi applicative, e divulgare i risultati conseguiti alla collettività. La convenzione ha quindi sinora rappresentato un investimento di carattere pluriennale nella ricerca scientifica e tecnologica e nello sviluppo di prototipi e sperimentazioni, strumentale, altresì, alla regolamentazione tecnica di settore.

I rapporti con la
FUB

Il rinnovo ha avuto luogo una volta conclusa la serie di ricerche avviate nel 2012. Difatti, nel corso del 2013 sono stati pubblicati i risultati dei Progetti esecutivi di ricerca svolti dalla Fondazione Ugo Bordoni, affidati ai sensi della delibera n. 707/11/CONS. La delibera n. 490/13/CONS ha reso pubblici i lavori relativi ai tre progetti esecutivi di ricerca che, in particolare, hanno riguardato:

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 ("Loudness");
2. classificazione dei decodificatori per la ricezione dei programmi televisivi in tecnica digitale ("Misura Decoder");
3. analisi conoscitiva sull'attribuzione, l'assegnazione e l'utilizzo dello spettro radioelettrico ("Spectrum inventory").

Nel corso del 2013, l'Autorità ha ritenuto opportuno, alla luce dei risultati conseguiti nel corso delle precedenti attività, proseguire la collaborazione con la Fondazione Ugo Bordoni per garantire un tempestivo allineamento delle attività con le priorità di intervento regolamentare delineate dal quadro normativo europeo e nazionale, rinnovando la convenzione con la delibera n. 540/13/CONS. In particolare, le attività, attualmente in corso, sono state definite in appositi progetti esecutivi, approvati con la delibera n. 712/13/CONS e la delibera n. 27/14/CONS, e consistenti in:

1. la classificazione dei decodificatori per la ricezione dei programmi televisivi in tecnica digitale, al fine di aggiornare l'attuale sistema di comparazione dell'Autorità, disponibile nel sito www.agcom.it/decoder, che consente al consumatore di valutare l'apparecchio di ricezione del segnale più consono ai propri bisogni e profili di consumo e, dunque, rendere informata la sua scelta;
2. la predisposizione di un osservatorio dei mercati dei servizi postali e lo studio delle prospettive di integrazione tra i servizi postali e i servizi di comunicazione elettronica;
3. la realizzazione di un sistema di comparazione delle offerte commerciali di servizi di comunicazione elettronica forniti dagli operatori e sottoscrivibili dalla clientela attraverso contratti per adesione;
4. la gestione informatica del regolamento in materia di tutela del diritto d'autore sulle reti di comunicazione elettronica.

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

L'attività di collaborazione del Nucleo speciale per la radiodiffusione e l'editoria con l'Autorità

La Guardia di finanza, quale polizia economico-finanziaria a presidio della libertà negoziale, della libertà d'impresa e del libero mercato, svolge importanti funzioni – oltre che a tutela delle ragioni del prelievo – anche nei settori radiotelevisivo, delle comunicazioni elettroniche e dell'editoria.

Ciò in virtù delle norme di riferimento e del Protocollo d'Intesa stipulato tra l'Autorità e la Guardia di finanza che, attraverso il Nucleo Speciale per la Radiodiffusione e l'Editoria, inquadrato nelle Unità Speciali, assicura ogni possibile forma di sinergia e professionalità in grado di incidere in maniera flessibile e determinante sulla qualità degli interventi e sulla loro efficacia.

Il rapporto di collaborazione, nel periodo considerato (1° maggio 2013 – 31 marzo 2014), si è incentrato principalmente sui seguenti segmenti operativi: canone di concessione dovuto dalle imprese radiotelevisive, parità di accesso ai mezzi di informazione, posizioni di controllo o collegamento nell'editoria, programmazione

televisiva a garanzia degli utenti (pubblicità, televendite, tutela dei minori, ecc.), diritto d'autore *on line*.

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

Nel periodo di riferimento, il Nucleo Speciale ha concluso 292 accertamenti. Di questi, 185 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 333 irregolarità di natura amministrativa ed i soggetti denunciati all'Autorità Giudiziaria sono stati 21.

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 *data-base* contenente i soggetti operanti nel settore, come rilevati dalle concessioni rilasciate dal Ministero dello sviluppo economico e dal Registro degli operatori di comunicazione (R.O.C.) tenuto dall'Autorità di garanzia, allo scopo di individuare le imprese radiotelevisive non in regola con il versamento del canone.

Gli interventi eseguiti nei confronti di alcune imprese televisive nazionali hanno permesso di scoprire 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.

Parità di accesso ai mezzi di informazione (c.d. "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;
- gestione delle segnalazioni relative ad emittenti e pubblicazioni locali, interfacciandosi, a seconda delle esigenze, con i Comandi Provinciali della Guardia di finanza;
- diretta assistenza attraverso aliquote di personale.

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

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

Nell'ambito del rapporto di collaborazione, l'Autorità ha richiesto a questo 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 risulti 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, ad una stessa realtà editoriale, di beneficiare più volte e nello stesso periodo delle provvidenze richieste.

Al fine di rilevare la legittimità della percezione dei contributi erogati dallo Stato a favore dell'editoria, il Nucleo Speciale ha proceduto ad una approfondita attività di studio e di analisi della disciplina, degli assetti societari e finanziari delle imprese 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 di garanzia e al Dipartimento per l'Informazione e l'Editoria di impedire il beneficio di plurime provvidenze.

Programmazione televisiva e radiofonica a garanzia dell'utenza

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

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

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

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

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 n. 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* con risultati considerevoli, nella consapevolezza che gli illeciti ivi perpetrati possano costituire distorsioni di mercato.

Il 31 marzo u.s. è entrato in vigore il Regolamento in materia di tutela del diritto d'autore sulle reti di comunicazione elettronica, approvato con delibera n. 680/13/CONS del 12 dicembre 2013, che, ai sensi dell'art. 4 dell'Allegato A alla predetta delibera, istituisce il Comitato per lo sviluppo e la tutela dell'offerta legale di opere digitali, di cui il Comandante del Nucleo Speciale è membro.

Attività svolta dalla Sezione di Polizia Postale e delle Comunicazioni presso l'Autorità

La Sezione di Polizia Postale e delle Comunicazioni, tra il 1° maggio 2013 e il 30 aprile 2014, come di consueto, ha collaborato con l'Autorità, nell'ambito del protocollo d'intesa vigente, per lo svolgimento delle attività di verifica sulle infrastrutture e reti di telecomunicazione e dei connessi servizi e prodotti.

Anche sulla scorta delle segnalazioni pervenute all'Autorità da parte degli utenti, la Sezione di Polizia Postale ha partecipato alle attività ispettive, avviate dall'Autorità sull'intero territorio nazionale nei confronti degli operatori di servizi di telecomunicazione più rappresentativi. Tale attività è stata finalizzata soprattutto a verificare il rispetto della normativa regolamentare di settore, in materia di corretto

utilizzo delle numerazioni a sovrapprezzo, orientando la propria azione, con particolare riferimento ai servizi *premium*, conosciuti anche come servizi a contenuto a valore aggiunto, o a sovrapprezzo, in particolare quelli forniti attraverso SMS ed MMS oppure attraverso connessione dati su reti di telecomunicazione mobili (mobile internet), parte integrante e rilevante dell'offerta di telefonia, su numerazioni cd. in "decade 4".

La Sezione, ha svolto, altresì, attività di collaborazione nello svolgimento di ispezioni nei confronti di una pluralità di operatori di telefonia fissa, finalizzate a verificare, anche con riferimento a segnalazioni inviate da utenti, il rispetto della normativa di settore in materia di attivazione, migrazione, NP e cessazione nei servizi di accesso alla rete fissa ed, in generale, della normativa a tutela dell'utenza.

Nell'ambito delle verifiche sopra richiamate, la Sezione ha svolto una minuziosa attività di monitoraggio su numerosi siti internet, attraverso la navigazione da *personal computer* e da *smartphone*, compresa quella *wap* e *web*, finalizzata a verificare la conformità delle procedure di attivazione dei servizi a sovrapprezzo in decade "48" ai principi di buona fede e di lealtà in materia di transazioni commerciali, nonché alla corretta informazione agli utenti della natura del servizio "in abbonamento" e le modalità di attivazione e disattivazione dello stesso. Tale attività ha interessato gli operatori di telefonia mobile più rappresentativi sul territorio nazionale ed alcuni dei maggiori Content Service Provider. In totale sono stati monitorati circa 600 siti *web*, link e banner pubblicitari.

Nel periodo di riferimento è continuata la consueta attività di verifica delle numerazioni a valore aggiunto del tipo 899, 892 e 895 pubblicizzate nel corso di trasmissioni televisive, al fine di verificare il rispetto della normativa vigente in materia di servizi a sovrapprezzo e, in particolare, la conformità alla normativa relativa al messaggio informativo iniziale, dei servizi offerti e della tariffazione applicata, con particolare riferimento alla delibera n. 26/08/CIR (art. 5, comma 4, art. 18, comma 1, e art. 19, comma 1) ed al decreto n. 145/06 (artt. 12 e 13) nonché, il rispetto del Regolamento in materia di pubblicità radiotelevisiva e televendite, di cui alla delibera n. 538/01/CSP e successive modifiche ed integrazioni e delle disposizioni in materia di propaganda di tipo interattivo, *audiotex* e *videotex* e similari, di cui all'art. 1 comma 26 del Decreto n. 545/96, come modificato dalla legge 23 dicembre 1996 n. 650. tale attività ha interessato circa 20 emittenti televisive. Tutte le violazioni riscontrate sono state segnalate alle competenti Direzioni dell'Autorità per le valutazioni e l'adozione dei conseguenti provvedimenti sanzionatori che, sinora, hanno determinato l'adozione di ingiunzioni di pagamento per un totale di circa 335.000,00 euro.

E' stata, altresì, prestata una collaborazione nello svolgimento di attività ispettiva nei confronti di due società operanti nel settore della telefonia mobile, finalizzata a verificare il rispetto della delibera dell'Autorità n. 2/14/CONS del 9 gennaio 2014, circa l'ordine di adeguamento della capacità di evasione giornaliera delle richieste degli utenti di portabilità di cui alla delibera n. 147/11/CIR, ed in generale, della normativa a tutela dell'utenza, con particolare riferimento al credito residuo ed alla trasparenza informativa.

La Sezione ha, inoltre, offerto la propria collaborazione all'Autorità in materia di cd. "diritti sportivi", coadiuvando gli Uffici deputati al controllo del rispetto della normativa in materia, al fine di verificare la fondatezza di presunte, segnalate, violazioni nei confronti di svariate società esercenti emittenti radiotelevisive. Sono state oggetto di verifica n.10 emittenti televisive locali, per presunte violazioni alla delibera 405/09/CONS del 17.07.2009.

La Sezione ha, poi, prestato ausilio all'Autorità nell'espletamento dell'attività di vigilanza nel settore postale, collaborando alle attività ispettive svolte nei confronti di alcuni operatori postali, allo scopo di verificare il rispetto delle disposizioni recate dal decreto legislativo 22 Luglio 1999, n. 261, relativamente

all'offerta al pubblico di servizi postali, soggetta al rilascio di licenza individuale e/o autorizzazione generale.

La Sezione ha, poi, collaborato, ad una attività ispettiva connessa a segnalazioni relative a presunte pratiche commerciali scorrette nel settore delle comunicazioni elettroniche che ipotizzavano, sotto più profili, la violazione da parte degli operatori del settore interessato, della normativa in tema di tutela dei consumatori, quale la mancata o ritardata gestione della richiesta di recesso/disdetta del servizio o la modifica unilaterale delle condizioni contrattuali senza il preavviso prescritto dalle norme.

L'attività di polizia giudiziaria d'iniziativa, connessa alle materie di specifica competenza, ha comportato 18 denunce in stato di libertà a carico di altrettanti soggetti e la esecuzione di 1 misura cautelare in carcere emessa dall'Autorità Giudiziaria. Tale attività è stata realizzata nell'ambito dei reati di natura informatica relativamente a truffe, frodi e clonazioni relative a carte di credito ed attivazione fraudolente di SIM Card, molestie telefoniche, furti d'identità, di account e-mail.

La Polizia Postale e delle Comunicazioni a livello nazionale, nell'ambito delle materie di competenza istituzionale affini a quelle dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ha intrapreso, attraverso le articolazioni periferiche, attività concernenti il diritto d'autore, controllando 1 esercizio pubblico, denunciando 19 persone, elevando 1 sanzione amministrativa, sequestrando, inoltre, 504 *gbyte* di materiale informatico, monitorando 396 spazi virtuali, rilevandone 95 con contenuti illeciti e sequestrandone 12. Nell'ambito del settore della telefonia ha ricevuto 2746 denunce, concernenti rispettivamente la telefonia fissa e mobile; ha denunciato 234 persone, espletato 73 perquisizioni, elevate 10 sanzioni amministrative per un importo totale di 1.022.292,00 euro.

Nell'ambito della rete Internet sono stati monitorati 5.991 siti *web* di vario genere; nonché 523 spazi virtuali relativi a giochi e scommesse *online*, rilevando 51 illeciti e denunciando 13 persone. Infine, sono stati monitorati 396 spazi virtuali inerenti il Diritto d'Autore, rilevandone 95 con contenuti illeciti, sequestrandone 12, oltre a 504 *GByte* di materiale e 900 di altri supporti fisici.

Nell'ambito del settore della radiofrequenza sono state controllate 16 emittenti, sequestrate 3 oltre a 4590 apparati TLC, rilevati 6 illeciti, denunciate 19 persone.

4.2. Gli organismi strumentali e ausiliari

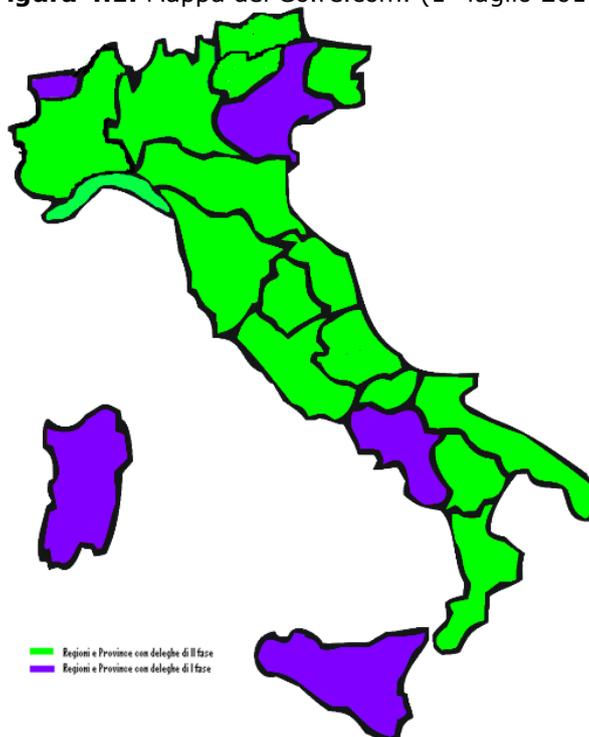
4.2.1. I Comitati regionali per le comunicazioni

La legge n. 249 del 1997 ha istituito i Comitati regionali per le comunicazioni, conferendo loro una "doppia natura": organi regionali, quanto alla struttura, al funzionamento e alle competenze consultive, e organi "funzionali" dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni.

I Comitati sono dunque "organi misti", ai quali sono attribuiti compiti di consulenza delle Regioni in materia di comunicazione, nonché competenze delegate dall'Autorità al fine di garantire le esigenze di decentramento sul territorio nell'esercizio delle funzioni in materia di comunicazioni. Essi si trovano in una situazione di dipendenza funzionale rispetto alle Regioni ed all'Autorità e sono quindi chiamati a prestare la propria attività al servizio tanto delle Assemblee legislative regionali rappresentative delle esigenze e degli interessi della comunità locale, quanto di un organo "tecnico", di garanzia, tenuto alla più rigorosa imparzialità ed indipendenza di azione. Ad oggi tutte le Regioni hanno ricevuto le deleghe cd. di "prima fase", quali il tentativo di conciliazione obbligatorio nelle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica, la gestione delle istanze di rettifica, la vigilanza sul rispetto delle disposizioni relative ai sondaggi e alla tutela dei minori nel settore radiotelevisivo locale. Per quanto attiene al processo di conferimento di delega delle ulteriori funzioni cd. deleghe "di seconda fase", consistenti nella definizione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti, la vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, attraverso il monitoraggio delle emittenti locali, e la tenuta del Registro degli operatori di comunicazione (ROC), si sta progressivamente esaurendo, rimanendo escluse solo cinque Regioni, a far data dal prossimo 1° luglio (Figura 4.1).

Deleghe di I e II
fase

Figura 4.1. Mappa dei Co.re.com. (1° luglio 2014)



Fonte: Autorità

L'anno 2013 è stato un anno di consolidamento dell'esercizio delle funzioni delegate, ai sensi dell'Accordo quadro del 2008.

Si è rafforzato il 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 delegate 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.

In tale ottica, sono stati avviati i lavori preparatori all'aggiornamento dell'Accordo quadro del 2008, con la costituzione di un Gruppo di lavoro presso l'Autorità. Il Gruppo è stato incaricato di elaborare una proposta di revisione dell'Accordo quadro attualmente in vigore tra l'Autorità e le Regioni, anche attraverso i contributi provenienti, da parte del Coordinamento nazionale dei Presidenti dei Co.re.com.

L'analisi dei contenuti rilevanti dell'Accordo quadro richiede una riflessione sugli elementi di criticità emersi dall'attuazione a livello locale delle attività svolte quali, in particolare, la carenza di risorse umane messe a disposizione dalle Istituzioni regionali, nonché sulla valorizzazione dell'esperienza acquisita in oltre un decennio di gestione delle materie delegate.

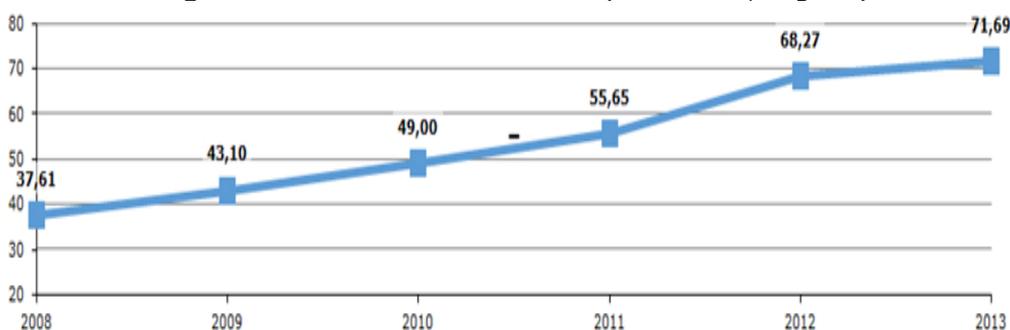
Il completamento del percorso intrapreso con i Co.re.com. e le Istituzioni regionali, che si perfezionerà con l'adesione delle cinque regioni mancanti, costituisce la piattaforma su cui lavorare per rivalutare le competenze delegate e delegabili ed, eventualmente ampliare la sfera di collaborazione a nuove funzioni, coerentemente con l'evoluzione delle tecnologie e del sistema regolamentare e normativo di riferimento.

L'attività delegata che ha maggiormente impegnato i Co.re.com. in termini di risorse umane ed economiche, orgoglio e lustro del sistema decentrato delle comunicazioni, si conferma quella relativa alla risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica.

Rapporti
istituzionali
Autorità/Regioni

La risoluzione delle
controversie tra
utenti e operatori
di comunicazione
elettronica

Figura 4.2. Istanze di conciliazione (2008-2013, migliaia)



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

Si stabilizza (Figura 4.2.), con lieve incremento pari al 4,77%, il numero degli utenti che ricorrono al tentativo obbligatorio di conciliazione offerto gratuitamente dai Co.re.com., che nel 2013 hanno ricevuto 71.692 istanze di conciliazione, come ripartite nelle Regioni rappresentate nella Tabella 4.3, e 9.166 istanze di provvedimenti temporanei.

È da evidenziare che il valore economico relativo ai soli procedimenti di conciliazione conclusi nell'anno 2013 presso i Co.re.com. è stato, di oltre 25 milioni di euro, su tutto il territorio nazionale.

Il costante, seppure lieve, aumento delle istanze, fermo restando il rispetto dei tempi di conclusione dei procedimenti 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.

Nel corso dell'anno, si sono svolti numerosi incontri con gli operatori di comunicazione elettronica, segnatamente con quelli che maggiormente hanno contribuito alla crescita del contenzioso, al fine di enucleare le *best-practice* utili al miglioramento dell'efficienza del sistema.

In linea generale, a fronte delle problematiche comuni in gran parte a quasi tutti gli operatori, da ricondurre, in molti casi, a riduzioni del personale e conseguenti riassetti organizzativi, si è cercato di orientare la politica degli stessi verso una maggiore attenzione alla qualità dei servizi, una maggiore trasparenza e cura nella gestione del rapporto con il cliente e dei relativi reclami e, nel contempo, di promuovere il ricorso da parte dei Co.re.com. all'utilizzo degli strumenti telematici.

Utilizzo mezzi
telematici

Tali strumenti, quali l'audioconciliazione o la videoconciliazione, oltre a rendere possibile agli operatori la gestione del contenzioso attraverso risorse interne, in linea generale dotate di competenze tecniche specifiche che consentono una maggiore possibilità di composizione bonaria delle controversie, soddisfa l'interesse dell'utente che in tal modo non è costretto a raggiungere la sede del Co.re.com., con notevole aggravio di tempo e costi, a volte per una controversia di modico valore. In tale ottica, sempre più Comitati, supportati dall'Autorità, hanno provveduto, nelle Regioni con territorio maggiormente esteso, a delocalizzare la funzione di conciliazione presso i vari Comuni, anche attraverso la stipula di apposite Convenzioni e protocolli di intesa con gli uffici URP presenti sul territorio.

Altre problematiche affrontate durante gli incontri con gli operatori e con Co.re.com. sono state la difficoltà nella gestione del contenzioso riscontrata dai Comitati quando risultavano essere coinvolti nel disservizio operatori diversi, nonché la discontinua partecipazione alle udienze in alcune Regioni, soprattutto in quelle in cui la gestione delle controversie viene affidata a studi legali esterni, che non presentandosi in udienza senza preavviso, hanno avuto l'effetto di vanificare l'attività di convocazione e svolgimento delle udienze medesime.

Tipologie di
disservizi

In materia di controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica, ricorrono le medesime fattispecie nelle diverse aree territoriali con minime 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. La politica degli operatori è orientata alla minimizzazione del contenzioso, anche attraverso il rafforzamento dei servizi di gestione della clientela.

Rispetto agli anni precedenti, diminuiscono le anomalie costituite dai c.d. 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 o calamità naturale, anche grazie all'efficace attività dei Co.re.com. volta a scoraggiare l'utilizzo improprio dello strumento conciliativo che distrae risorse dall'attività ordinaria di gestione delle istanze di conciliazione.

La definizione
delle controversie

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.

L'aumento delle istanze di definizione, che nel 2013 hanno superato le 7.000 unità di cui 5.605 in carico ai Co.re.com. delegati, come evidenziato nella tabella che segue, implica un rilevante impegno per le strutture di supporto ai Co.re.com. che devono dedicare maggiori risorse qualificate all'attività delegata. Tale incremento del contenzioso ha reso necessario un affiancamento da parte dell'Autorità ad alcuni Co.re.com. nello svolgimento delle udienze di definizione, con l'obiettivo, nella gran parte raggiunto, di eliminare l'arretrato accumulatosi attraverso accordi transattivi in udienza.

Tabella 4.2. Istanze di definizione 2010 - 2013

	2010	2011	2012	2013
Agcom	1.024	1.342	1.448	1.775
Co.re.Com	2.723	2.910	3.856	5.605

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

Nel 2013, delle 5.605 istanze presentate ai Co.re.com., 1.418 sono state oggetto di rinuncia anche per intervenuta transazione prima dello svolgimento dell'udienza di convocazione, 1.703 sono state oggetto di transazione durante o successivamente all'udienza convocata presso il Co.re.com., per 636 è stato adottato provvedimento di definizione da parte dei Co.re.com. e le rimanenti risultano in lavorazione. Si riportano nella Tabella 4.4 i dati delle istanze pervenute e il loro esito, ripartito per Regioni e Province autonome.

Tabella 4.3. Tentativo obbligatorio di conciliazione

	CONCILIAZIONI						PROVVEDIMENTI TEMPORANEI				
	Istanze pervenute	Istanze inammissibili	Conciliazioni concluse	Esiti positivi	Esiti negativi	Mancata comparizione	Istanze pervenute	Istanze inammissibili	Istanze accolte dall'operatore	Rigetto dell'istanza	Provvedimenti temporanei adottati
Abruzzo	2.613	62	2.228	1762	466	89	440	45	193	65	145
Basilicata	1.993	101	1.510	1.148	362	206	102	5	89	5	3
Bolzano – Provincia autonoma	549	4	452	331	121	12	129	1	128	0	0
Calabria	7.364	1.093	5.322	3.287	2.035	949	810	94	415	140	161
Campania	11.673	560	8.080	6.670	1.410	2.391	666	85	357	46	178
Emilia Romagna	4.757	159	4.438	3.335	1.103	54	613	36	303	54	199
Friuli Venezia Giulia	1.400	7	1.112	884	228	17	150	5	145	12	12
Lazio	8.480	487	8.064	6.458	1.606	273	1.254	26	407	113	531
Liguria	2.061	80	1.461	1.092	369	156	347	35	256	17	39
Lombardia	5.536	203	4.595	3.886	709	449	829	51	612	51	28
Marche	1.731	409	1.152	858	294	78	119	5	108	0	6
Molise	466	9	450	293	157	7	107	7	32	16	21
Piemonte	4.820	63	4.740	4.044	696	326	859	1	745	7	106
Puglia	5.702	460	3.794	3.134	660	768	613	52	295	109	157
Sardegna	258	15	183	160	23	10	29	4	11	3	6
Sicilia	1.828	226	1.248	653	595	177	340	79	207	18	36
Toscana	5.161	198	4.633	3.154	1.479	224	772	116	293	41	318
Trento – Provincia autonoma	629	2	610	560	50	0	135	0	96	0	36
Umbria	1.954	46	1.883	1.303	580	104	365	23	209	2	82
Valle d'Aosta	222	1	220	136	84	1	44	0	34	0	10
Veneto	2.495	15	1.922	1.145	777	0	443	22	180	0	58

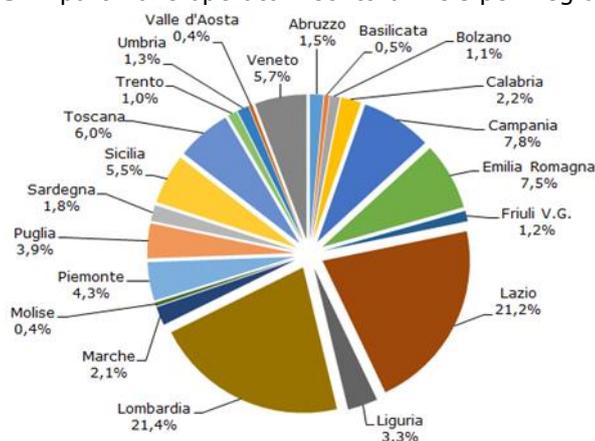
Tabella 4.4. Definizione delle controversie

	DEFINIZIONI				PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
	Istanze pervenute	Rinunce	Transazioni sopravvenute	Provvedimenti decisorii	Istanze pervenute	Provvedimenti temporanei adottati
Abruzzo	169	31	122	7	8	2
Basilicata	242	91	94	16	4	0
Bolzano - Provincia autonoma	61	29	11	15	2	0
Calabria	947	330	95	207	43	0
Emilia Romagna	764	27	315	52	34	12
Friuli Venezia Giulia	138	8	27	48	0	0
Lazio	836	259	367	111	13	8
Lombardia	448	40	159	36	24	1
Marche	81	6	10	1	2	1
Molise	82	0	32	25	7	7
Piemonte	319	74	115	3	9	2
Puglia	194	57	100	9	7	1
Toscana	949	392	217	36	46	16
Trento - Provincia autonoma	27	10	18	3	0	0
Umbria	348	64	21	63	33	12

Nell'anno 2013, la gestione decentrata del sistema del Registro degli operatori di comunicazione (ROC) è stata migliorata e semplificata dalle modifiche apportate al sistema informatizzato che, conformemente alle disposizioni recate dalla Delibera n. 393/12/CONS, ha sancito la telematizzazione di tutte le comunicazioni da effettuare al ROC, da parte degli operatori iscritti o iscrivendi.

I Co.re.com. hanno, inoltre, provveduto all'aggiornamento del Registro nei rispettivi territori di competenza, inviando 3.559 note di sollecito agli operatori già iscritti la cui posizione risultava risalente.

L'attività delegata di gestione del ROC ha riguardato 12.687 operatori, su 16.804, ripartiti per Regione nel Registro pubblico (Figura 4.3).

Figura 4.3. Ripartizione operatori iscritti al ROC per Regione (%)

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

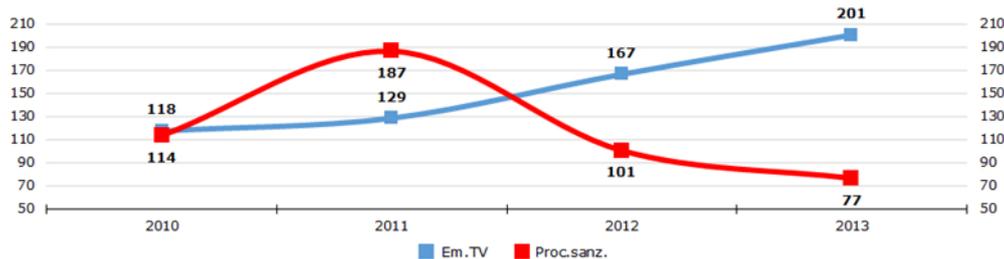
Il settore dei *media* in tutte le Regioni costituisce un fattore di competitività territoriale, pertanto, la missione dei Co.re.com. deve essere volta a sostenere l'industria locale, mediando con le Istituzioni centrali, ma anche a promuoverne il ruolo. L'informazione territoriale continua a rappresentare un elemento strategico di pubblico servizio. Televisioni, radio e stampa locali sono al centro di una radicale trasformazione con prospettive incerte. Le televisioni 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.

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 201 emittenti locali sulle diverse aree di programmazione individuate dall'Autorità. Dai dati di rilevazione a seguito del monitoraggio, emerge che la maggior parte delle violazioni contestate attiene gli obblighi in materia di pubblicità, ben 42 su un totale di 77, comunque in netta diminuzione rispetto all'anno precedente che ne aveva registrate 101, e l'anno ancora precedente in cui se ne riportavano 187. Solo 4 sono state nel 2013 le violazioni della normativa posta a garanzia dell'utenza accertate dai Co.re.com., mentre numerose paiono le 22 violazioni degli obblighi di programmazione da parte degli operatori locali, nonostante l'avvenuto passaggio a regime ordinario della tecnologia digitale terrestre.

Per quanto riguarda il *trend* in diminuzione delle violazioni in materia di vigilanza, giova sottolineare come esso prosegue a dispetto dell'incremento delle emittenti monitorate. Si conferma, pertanto, la maggiore efficacia della politica di *moral suasion* promossa presso i Co.re.com. rispetto alla tradizionale scopo deterrente del sistema sanzionatorio.

In particolare, nel 2010, primo anno di esercizio sperimentale della delega in materia di vigilanza, sono stati avviati i monitoraggi d'ufficio sull'emittenza locale, ma non concluse le attività di verifica sul rispetto della normativa, mentre a partire dal 2011 si può apprezzare un significativo incremento dei soggetti monitorati, in ragione dell'estensione della delega a nuove Regioni, e un apprezzabile decremento dei procedimenti sanzionatori avviati dai Co.re.com.

Figura 4.4. Vigilanza sull'emittenza locale 2010 - 2013



Fonte: Autorità

All'attività di monitoraggio d'ufficio e vigilanza sul rispetto della normativa audiovisiva da parte delle emittenti locali, si affianca, ormai per consolidata tradizione, l'attività di ricerca sui palinsesti e sull'evoluzione del linguaggio mediatico, così come la promozione della televisione di qualità, più attenta alle aspettative dell'utenza. Tale preziosa opera, negli ultimi anni, è stata progressivamente ridotta a causa delle restrizioni di bilancio che hanno penalizzato le funzioni pubbliche di ricerca e incentivo allo sviluppo culturale e sociale del Paese attraverso le declinazioni territoriali. Il contenimento della spesa pubblica ha influenzato, del pari, l'attività di analisi del pluralismo socio-politico, causando la

riduzione delle spese per monitoraggi d'ufficio della *par condicio* nelle campagne elettorali e referendarie durante le quali i Co.re.com. hanno esercitato 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 su segnalazione.

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 315 soggetti, avviati e trasmessi all'Autorità, per l'adozione del provvedimento sanzionatorio 4 procedimenti.

Per quanto concerne l'attività delegata svolta dai Co.re.com. relativa al diritto di rettifica, nell'anno 2013 si conferma la tendenza a non ricorrere a tale strumento di tutela a livello locale se non in casi eccezionali, registrati nel numero di 4, di cui 3 archiviati dai competenti Co.re.com.

Di seguito, si riporta una tabella informativa sullo stato delle deleghe ai 21 comitati regionali per le comunicazioni costituiti (Tabella 4.5).

Tabella 4.5. I Co.re.com.: leggi istitutive, presidenti e deleghe

	Legge istitutiva	Presidente	Deleghe I fase		Deleghe II fase	
			(delibera, stipula, decorrenza)			
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	Roland Turk	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.		617/09/CONS 10 dicembre 2009 1° gennaio 2010			
Emilia Romagna	Legge regionale 30 genn. 2001, n. 1 e s.m.i.	Giovanna Cosenza	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	Giovanni Marzini	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	Michele Petrucci	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	Alberto Maria Benedetti	402/03/CONS 19 febbraio 2004 1° marzo 2004	119/14/CONS 20 giugno 2014 1° luglio 2014		
Lombardia	Legge regionale 28 ottobre 2003, n. 20	Federica Zanella	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 19 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	Bruno Geraci	18/04/CONS	250/12/CONS		

4. I rapporti istituzionali e l'organizzazione

	Legge istitutiva	Presidente	Deleghe I fase (delibera, stipula, decorrenza)	Deleghe II fase
	7 gennaio 2001, n. 1		16 giugno 2004 1° luglio 2004	17 settembre 2012 1° ottobre 2012
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 n. 22	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	Carlo Buzzi	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	Enrica Ferri	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

Di quanto realizzato dai Co.re.com. nell'anno 2013 è fatta menzione nelle sezioni che seguono dedicate alle singole regioni, rinviando alle relazioni annuali dei Co.re.com. per gli approfondimenti.

Dal maggio 2012, il Co.re.com. Abruzzo esercita in regime ordinario tutte le funzioni delegabili. Nel 2013 è stato ulteriormente migliorato il sito istituzionale del Co.re.com. e facilitate le funzionalità per la fruizione *on-line* di servizi e informazioni, tra i quali l'attivazione di servizi interattivi per la gestione della conciliazione.

Co.re.com.
Abruzzo

La struttura di supporto al Comitato ha perseguito il miglioramento degli *standard* qualitativi raggiunti nel corso dell'anno precedente nella gestione delle sempre più numerose istanze di conciliazione pervenute, riducendo i tempi di convocazione delle udienze ed estendendo alla città di Teramo il sistema di videoconciliazione, già in uso presso le sedi del Co.re.com. di L'Aquila e Pescara. Il successo dell'attività svolta dal Co.re.com. Abruzzo in tema di conciliazioni lo ha condotto a costituire *best practice* a livello internazionale e oggetto di interesse da parte dell'Ente garante per le comunicazioni Thailandese - *National Broadcasting and Telecommunications Commission* (NBTC), i cui rappresentanti si sono confrontati con il Co.re.com. Abruzzo nell'estate del 2013.

Il Comitato, in continuità con gli anni passati, ha orientato la propria attività informativa sulla promozione delle funzioni delegate dall'Autorità, anche attraverso la pubblicizzazione di spot, prodotti audiovisivi e *banner* inseriti nei maggiori canali *web* di comunicazione locale.

Con riferimento alla tutela dei minori, da sempre un obiettivo prioritario del Co.re.com. Abruzzo, è stato realizzato il progetto di sensibilizzazione sui pericoli insiti nell'utilizzo del *web* da parte dei più piccoli, "Naviganti allerta". È stato inoltre, istituito un premio "Mediucation" per celebrare quei progetti di comunicazione (miglior giornale, miglior sito *web*, ecc...) presentati dalle scuole del territorio regionale, al duplice scopo di diffondere una maggiore consapevolezza nell'uso dei

media da parte dei minori e stimolare gli studenti ad elaborare strategie formativo-educative, finalizzate a presentare il problema dell'uso consapevole dei *media* ai propri coetanei o a studenti di età inferiore, quale sorta di mutuo insegnamento.

Nell'ottica della valorizzazione delle sinergie istituzionali sul territorio, il Co.re.com. Abruzzo ha stipulato una convenzione con il Dipartimento di Scienze Psicologiche, Umanistiche e del territorio dell'Università degli Studi "G. D'Annunzio" di Chieti - Pescara per istituire una borsa di studio dal tema "La dimensione clinica e della salute nella psicologia dell'informazione", e una Convenzione con l'Università di Teramo per l'attivazione di 5 tirocini formativi.

Co.re.com.
Basilicata

Nel 2013, il Co.re.com. Basilicata ha svolto tutte le funzioni delegate, anche quelle di seconda fase, in regime di proroga della sperimentazione, conclusasi positivamente il 31 dicembre 2013. Nello stesso anno, è decaduto il Comitato a causa dello scioglimento anticipato del Consiglio regionale e l'indizione delle elezioni amministrative nel mese di novembre, ed attualmente opera in regime di *prorogatio*, in attesa delle nuove nomine che seguiranno.

Nel 2013, si sono stabilizzate con lieve decremento le istanze di conciliazione, che la struttura amministrativa ha saputo gestire con il supporto di esperti esterni, nei tempi e termini procedurali.

Perseguendo nell'attenzione al territorio e alla popolazione, il Co.re.com. della Basilicata, impegnato in prima linea nella risoluzione delle problematiche sorte con il passaggio al digitale terrestre, ha promosso una indagine tesa al rilevamento della dotazione tecnologico-informatica delle scuole medie superiori della regione, al fine di promuovere attività mirate all'abbattimento del *digital divide* e dell'educazione informatica delle generazioni emergenti.

È stata, inoltre, condivisa la finalità e la strutturazione di una ricerca promossa dall'Associazione della Stampa di Basilicata, tesa alla realizzazione del "Rapporto sull'informazione e la comunicazione in Basilicata - anno 2013", realizzata e presentata nell'ambito di una manifestazione a Matera organizzata dall'Associazione della Stampa.

È stata rinnovata, anche nel 2013, 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".

Nel 2013, il Comitato di Bolzano ha positivamente concluso la sperimentazione delle funzioni delegate di seconda fase.

Ad aprile 2014, si sono insediati i componenti del nuovo Comitato, presieduto da Roland Turk.

Nel corso del 2013, è stato garantito l'obbligo del bilinguismo, secondo le prescrizioni di legge, attraverso l'implementazione del *software* per l'accesso al portale ROC in lingua tedesca, assicurando così l'uso delle due lingue riconosciute dallo Statuto d'Autonomia in tutti i settori dell'attività del Comitato provinciale per le Comunicazioni. Tale implementazione facilita l'attività di gestione del ROC in un territorio di modeste dimensioni geografiche che si caratterizza per l'alta densità di operatori di comunicazioni iscritti.

In materia di vigilanza sulla tutela dei minori il Comitato ha organizzato insieme all'Ufficio provinciale per i *media* audiovisivi una serie di seminari con lo scopo di formare ulteriormente gli insegnanti su questo tema.

Co.re.com.
Calabria

L'anno 2013, in Calabria, è stato contrassegnato dall'organizzazione della Seconda Conferenza Regionale sulla Comunicazione, di cui sono in corso di pubblicazione gli atti, promosso dal Co.re.com. Calabria dopo ben trentadue anni dalla prima edizione, e rivelatosi prezioso non solo per le analisi svolte, ma anche per le indicazioni prospettate al fine di ottimizzare la *mission* dei *media* calabresi. L'ampio panorama dei *media* calabresi è stato fotografato nella sua interezza,

ponendo l'attenzione anche sulle difficoltà patite con il passaggio al sistema digitale terrestre e l'abbondanza di marchi non ancora associabili a palinsenti consolidati.

È proseguito con successo l'impegno nello svolgimento puntuale delle funzioni delegate, secondo le modalità e gli indirizzi forniti dall'Autorità, ma anche nel ruolo di coordinamento a livello nazionale ed esempio per l'efficienza del sistema di monitoraggio e rilevazione dei dati relativi alla programmazione televisiva, generata da 183 marchi autorizzati, e dell'organizzazione amministrativa della Struttura di supporto al Comitato.

Nell'ambito della delega relativa alle controversie, il Co.re.com. ha registrato un considerevole incremento delle istanze di conciliazione, favorito anche dall'adattamento alle necessità degli operatori di comunicazione elettronica, che possono connettersi dalle proprie sedi legali, attraverso un sistema di videoconferenza a tre, con la possibilità anche per gli utenti di partecipare da remoto all'udienza di conciliazione presso le sedi di province e comuni adeguatamente attrezzati con strumenti telematici all'uopo predisposti.

Il Comitato campano, dichiarato definitivamente decaduto, e non ancora rinominato ad eccezione del Presidente, lo scorso gennaio lascia in eredità un eccezionale numero di istanze di conciliazioni, oltre 11.000 in costante crescita, cui la Struttura di supporto riesce a far fronte, contenendo l'arretrato attraverso l'impiego di risorse del Consiglio regionale *part time*, nonostante le carenze di personale. La nomina di un Dirigente di ruolo, interamente dedicato alla gestione ordinaria delle funzioni dell'organismo, ha rappresentato un chiaro segnale da parte del Consiglio regionale volto al potenziamento della struttura e della sua organizzazione.

Co.re.com.
Campania

In tale direzione, è stato necessario potenziare e migliorare i servizi resi all'utenza, anche alla luce delle criticità organizzative, nonché è stato ristrutturato il sito istituzionale del Comitato finalizzandolo a fornire informazioni all'utenza sul Co.re.com. e sulle attività svolte.

Attraverso il sito, è stata razionalizzata l'attività di raccolta delle denunce in materia di violazione della normativa a tutela dei minori, attività svolta anche in collaborazione con il Garante per l'infanzia e l'adolescenza insediato in Campania.

Nel luglio 2013, si è insediato il nuovo comitato del Co.re.com. Emilia-Romagna che, nei sei mesi di attività, ha gestito l'eredità di quello precedente, avviato e consolidato i rapporti con gli organi politici, le strutture e i servizi della Regione Emilia Romagna e pianificato l'attività per il 2014.

Co.re.com.
Emilia Romagna

È stata valorizzata la piattaforma informativa e comunicativa del nuovo sito Co.re.com. (<http://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.

È proseguito il servizio di conciliazione a distanza presso le sedi del Comune di Cesena e della Provincia di Rimini, con una previsione di progressiva copertura del territorio regionale. Nell'ambito della risoluzione delle controversie, il nuovo Comitato si è trovato a gestire un rilevante arretrato di istanze di definizioni, che già nei primi mesi del 2014, anche grazie alla positiva collaborazione degli operatori coinvolti, e del supporto dell'Autorità, si sta progressivamente riducendo ed, entro l'estate, azzerando.

Anche nel 2013 molteplici iniziative hanno confermato la vocazione del Co.re.com. Emilia Romagna ai rapporti interistituzionali finalizzati alla ricerca in materia di tutela di minori e *media*. Nell'anno di riferimento, il Co.re.com. e il Centro Edumecom di Treviso, in collaborazione con l'Assessorato alle Pari Opportunità della Regione Emilia Romagna, hanno promosso il progetto di educazione ai *media #restiamoconnessi*, che ha visto la realizzazione di laboratori nelle scuole secondarie di primo grado con l'obiettivo di promuovere la cittadinanza attiva e l'uso consapevole di internet, con particolare attenzione ai diritti e alle responsabilità

online. Il progetto "Stili di vita *online* e *offline* degli adolescenti in Emilia-Romagna" è stato sviluppato insieme al Dipartimento di Psicologia dell'Università di Bologna, e in collaborazione con la Società Italiana di Pediatria. Nel 2013, infine, sono stati divulgati i risultati, della ricerca "I nuovi modelli di informazione tra etica, tecnologia e regole", realizzata in collaborazione con la Fondazione Rosselli - Istituto per l'Economia dei Media, e dedicata all'analisi delle trasformazioni che riguardano il rapporto tra informazione e nuovi *media*.

Il Co.re.com., insieme al Centro Zaffiria e al Dipartimento di Scienze dell'Educazione, Scuola di Psicologia e Scienze della Formazione dell'Università di Bologna, ha promosso la quinta edizione del convegno nazionale sull'educazione ai *media*, *Medi@tando*.

Prezioso, anche nel panorama regionale della comunicazione, il contributo costituito dalla "Indagine sulla copertura del TGR Rai Emilia-Romagna" *realizzato* con l'obiettivo di analizzare le condizioni di ricevibilità del segnale sul territorio regionale e di individuare eventuali provvedimenti necessari al superamento di situazioni di criticità, anche attraverso la costituzione di tavoli tecnici con Rai, Railway, associazioni di consumatori, amministratori locali.

Nel novembre 2013, si è insediato il nuovo Comitato friulano presieduto da Giovanni Marzini e gli uffici sono stati trasferiti nella più prestigiosa sede del Consiglio regionale, contestualmente, è stato avviato un processo di riorganizzazione del Consiglio regionale, che ha previsto il Servizio di supporto al Co.re.com. nell'ambito del Servizio organi di garanzia.

Nel corso del 2013, si è concretizzato il progetto sperimentale avviato nel 2012 con l'apertura di un punto operativo del Co.re.com. di Udine, dando così risposta alle esigenze della cittadinanza della provincia che precedentemente erano obbligate a rivolgersi alla sede di Trieste.

I dati relativi ai tentativi obbligatori di conciliazione e alla definizione delle controversie hanno subito un rilevante rallentamento nell'anno in analisi, 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.

Nell'anno in parola, il laboratorio di monitoraggio è stato ammodernato e integrato con *software* più evoluti e la struttura e l'organizzazione sono state riadattate alle rinnovate esigenze di funzionamento, con sostituzione di personale e incremento di risorse.

Per quanto attiene la delega sulla tutela dei minori il Co.re.com., in collaborazione con la Struttura del garante dell'infanzia e dell'adolescenza, ha presentato il progetto *web reputation 2013*, volto a una sensibilizzazione del mondo adulto e di quello minorile sulla reputazione virtuale, promuovendo un utilizzo consapevole e corretto delle nuove tecnologie. Il progetto, rivolto ai giovani, ai loro genitori, ai docenti e agli educatori, ha visto la realizzazione di opuscoli informativi e sei video.

Il mandato del Comitato laziale presieduto da Francesco Soro si è concluso nel 2013, e con l'evento del 27 settembre 2013 è stato presentato il bilancio delle attività svolte nel periodo 2008 - 2013, più di 50 mila utenti serviti, circa 3,5 milioni di euro l'anno restituiti nelle tasche dei cittadini della regione, e, con riferimento alla funzione delegata ROC, oltre 4.500 procedimenti gestiti dalla struttura romana.

Nell'ambito delle attività che hanno caratterizzato il mandato e che hanno prodotto apprezzabili *spin off*, sicuramente prezioso è il progetto "Osservatorio Connected and Social TV", nato a fine 2012 e in corso di sviluppo con l'obiettivo di rilevare le dimensioni del cambiamento apportato dalla *social TV* in Italia.

Il nuovo Comitato, presieduto da Michele Petrucci, si è insediato il 14 marzo 2014, ma ha già avviato significativi progetti in materia di controversie, di "Media e minori a partire dal libro bianco Agcom", del sistema televisivo laziale, di

Co.re.com. Friuli
Venezia Giulia

Co.re.com.
Lazio

4. I rapporti istituzionali e l'organizzazione

miglioramento della comunicazione esterna e di rafforzamento delle relazioni istituzionali.

Il Co.re.com. Lazio continua a detenere un significativo carico di lavoro, sia in materia di controversie per un totale di oltre 11.000 istanze pervenute, che di gestione del Registro degli operatori di comunicazioni, avendo competenza territoriale su oltre 2.700 operatori.

A luglio 2013, il Consiglio regionale della Liguria ha rinnovato il nuovo Comitato, presieduto da Angelo Maria Benedetti, il quale ha individuato le attività da porre in essere per il miglioramento delle *performances* nell'erogazione di servizi alla comunità regionale e della relativa pubblicizzazione delle attività del nuovo sito tematico che è in via di attuazione.

Co.re.com.
Liguria

Nell'anno di riferimento, il Co.re.com. Liguria ha adeguato la struttura e le risorse al fine di acquisire le deleghe di seconda fase che sono state conferite nel marzo 2014 con efficacia dal 1° luglio del corrente anno. Il Co.re.com. Liguria prosegue la proficua attività di collaborazione sul territorio con le Associazioni liguri dei consumatori, la Polizia postale e delle comunicazioni, l'Ispettorato territoriale del MISE.

Attraverso il progetto "Minori e Multimedialità", il Comitato continua l'attività volta a promuovere la qualità della programmazione anche attraverso il coinvolgimento di altre Istituzioni presenti nel territorio ligure sulle tematiche relative ai più giovani.

Il 2013 ha visto il rinnovo del Co.re.com. Lombardia, ora presieduto da Federica Zanella, insediatosi a settembre, nella continuità delle funzioni già consolidate nel tempo e con il supporto di una struttura stabilizzata ed efficiente.

Co.re.com.
Lombardia

Nel corso dell'anno, è stata completata la campagna di comunicazione finalizzata a diffondere la conoscenza dell'istituto della conciliazione nelle liti tra gli utenti ed i gestori delle TLC, già avviata nel 2011 mediante affissioni, continuata nel 2012 sul *web*, e proseguita attraverso l'utilizzo degli spazi dell'"accesso televisivo", messi a disposizione da RAI3, nonché incrementando la presenza e l'attività sui *social network*, con l'esito di incrementare le istanze di conciliazione presentate al Co.re.com.

Nonostante il rilevante incremento delle istanze scaturite, la Struttura ha assolto le funzioni in maniera puntuale dimostrando la solidità di un'organizzazione ormai integrata nel sistema decentrato delle comunicazioni del quale interpreta l'essenza profonda.

Nell'ambito delle attività rivolte ai più giovani è stata realizzata la seconda edizione del concorso "Doma il Bullo" volta a premiare i migliori filmati che sviluppino i temi della lotta al bullismo.

Tra le diverse iniziative di sensibilizzazione in tema di minori, dove il Co.re.com è sempre molto attivo, si evidenzia un ulteriore intervento mirato alla costruzione di una nuova cultura: l'educazione digitale. È stato così deciso l'avvio – nel 2014 – dello "sportello Halp! Web-reputation giovani", attraverso il quale si intende svolgere sia la funzione di prevenzione che di aiuto, attraverso uno "Sportello" al quale gli interessati possano chiedere interventi correttivi o di rimozione, nei casi in cui non siano di competenza della polizia postale.

Inoltre, si è dato luogo alla seconda edizione del "Premio *Fair play* calcio e tv", nato allo scopo di contribuire al miglioramento della qualità del servizio televisivo offerto in ambito regionale nonché alla diffusione dei valori positivi dello sport che, così come enunciati anche nel "Codice Media e Sport", pongono l'agonismo sportivo al servizio di un corretto e pacifico sviluppo delle relazioni umane.

Altro tema, cui il Co.re.com. Lombardia ha dato un importante contributo negli anni, è quello della c.d. *web reputation*, declinata in particolare modo, nel 2013, sui giovani nell'ambito della delega alla tutela dei minori sulla tv e ampliando l'ambito ai *media* in generale, anche in ragione della partecipazione della Presidente

Zanella al Comitato Media Minori in qualità di membro rappresentante dei Co.re.com. Inoltre, il Comitato si è dedicato alla progettazione dello sportello *Help Web Reputation*, progetto pilota a livello europeo, che verrà lanciato nel secondo semestre 2014.

Co.re.com.
Marche

L'anno 2013 è stato contrassegnato dall'impegno del Co.re.com. Marche ad avviare e sperimentare l'esercizio delle ulteriori funzioni delegate con decorrenza 1° luglio 2013.

Conseguentemente il sito è stato integrato di nuove sezioni volte a informare sulle nuove funzioni delegate e a facilitare l'accesso ai servizi da parte dei cittadini marchigiani.

Nell'anno 2013, il Co.re.com. Marche ha aderito al progetto "Il Co.re.com. è con te", acquisendo e divulgando uno spot istituzionale di promozione dei servizi offerti dal Co.re.com. nel territorio regionale.

Per quanto attiene le attività rivolte ai più giovani anche il Co.re.com. Marche ha promosso l'informazione sui *social network* e i rischi associati al loro utilizzo attraverso la promozione del libro "Facebook genitori alla riscossa", e ha valorizzato la rete di rapporti istituzionali regionali con la partecipazione al progetto del Garante per l'infanzia e l'adolescenza, conferendo l'esperienza acquisita nel settore dei *media*, oltre a proseguire l'attività avviata con il progetto "Adulti più informati, bambini più sicuri" in collaborazione con la Polizia delle comunicazioni e l'Ufficio Scolastico regionale.

Co.re.com.
Molise

Il Co.re.com. molisano esercita le proprie funzioni in regime di *prorogatio* in attesa delle nuove nomine che saranno fatte dal Consiglio regionale insediatosi a gennaio 2014.

Al 31 dicembre 2013 ha concluso positivamente il periodo di esercizio sperimentale delle deleghe di II fase, a seguito del consolidamento dell'organizzazione della struttura di supporto e delle 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.

Co.re.com.
Piemonte

Nell'anno 2013, il Co.re.com. Piemonte ha concluso positivamente la sperimentazione dell'esercizio delle deleghe di II fase.

La Struttura, come riorganizzata e potenziata, ha dato prova di stabilità e capacità organizzativa adeguate alla integrazione nel sistema decentrato delle comunicazioni.

Il Co.re.com. Piemonte dispone di un sistema informativo a supporto delle attività espletate nell'ambito del procedimento amministrativo di gestione delle conciliazioni tra cittadini/imprese e operatori di comunicazioni elettroniche, si avvale di piattaforme avanzate di gestione documentale, di gestione dei processi (*Business Process Management*), di modulistica digitale e di strumenti di condivisione dei documenti ed informazioni tra soggetti differenti. Attraverso l'utilizzo integrato di queste piattaforme si è pertanto reso disponibile un sistema informativo completo, utilizzabile in contesti differenti; tale sistema informativo si presta ad essere evoluto per andare incontro all'esigenza di limitare gli spostamenti delle persone coinvolte, e già a partire dal 2014, le conciliazioni saranno decentrate e gli utenti potranno sottoscrivere i verbali direttamente su appositi *tablet* mediante firma grafometrica.

Relativamente alle attività connesse alla delega in materia di tutela dei minori, il Co.re.com. Piemonte ha posto in essere sul territorio un'efficace azione di vigilanza volta al contenimento delle violazioni e al contempo realizzato preziose iniziative di ricerca e promozione della programmazione di qualità.

In particolare il Co.re.com. Piemonte ha sottoscritto un Protocollo d'Intesa con ITER-Città di Torino (Istituzione Torinese per una Educazione Responsabile), la RAI, l'Università degli Studi di Torino (Dipartimento di Filosofia e Scienze dell'Educazione), la Rete regionale di scuole Teleintendo-Logos "Progetto capire fare e socializzare TV" e

4. I rapporti istituzionali e l'organizzazione

l'Ufficio scolastico regionale per il Piemonte, avente a oggetto la valorizzazione dell'utilizzo di linguaggi espressivi e digitali nei diversi ordini e gradi di scuola in collaborazione con il progetto Teleintendo sul tema "La scuola dei linguaggi: realizzare e sperimentare un curriculum digitale-espressivo per la scuola italiana".

Il Co.re.com. Piemonte è presente, a partire dal 2008, al Tavolo Interistituzionale e interprofessionale "Tuttinrete", e ha, nel 2013, organizzato il convegno "Educare al tempo dei Social Network. Facebook: genitori alla riscossa. Vademecum per non smarrire i propri figli online", realizzato in collaborazione con l'Ufficio Scolastico regionale del MIUR, cui hanno partecipato docenti, studenti e rappresentanti delle Forze dell'ordine.

Nel 2013, l'attività del Co.re.com. Puglia è stata penalizzata dai vincoli del Patto di stabilità, dal quale la regione Puglia è uscita il 31 marzo 2014, che ha imposto un arresto a molti progetti del Comitato, nonché la scadenza dei contratti a tempo determinato, prorogati al 31 dicembre 2016, che costituivano parte consistente delle risorse umane impegnate nello svolgimento delle attività delegate. Nonostante le oggettive difficoltà di carattere economico che hanno influenzato la composizione della Struttura di supporto e, inevitabilmente la sua organizzazione, oltre che impedito la realizzazione di eventi ed attività di ricerca e approfondimento con l'Università di Bari e con l'Istituto Pugliese per il Consumo, il Co.re.com. ha svolto tutte le funzioni delegate nel rispetto delle linee guida e degli indirizzi dell'Autorità.

Co.re.com.
Puglia

A decorrere dal 1° luglio 2013 il Co.re.com. Sardegna ha intrapreso l'attività relativa alle deleghe di prima fase, a completamento della copertura dell'intero territorio nazionale.

Co.re.com.
Sardegna

Il Co.re.com., al fine di promuovere le nuove attività sul territorio, ha disposto l'acquisizione e la successiva programmazione nel 2014 dello spot televisivo "Il Co.re.com. è con te" per pubblicizzare tutte le funzioni delegate.

Con riferimento alla delega relativa alla tutela dei minori il Co.re.com. ha predisposto nella propria pagina *web* tutta l'informativa necessaria all'utente per segnalare le eventuali violazioni.

Per quanto attiene la delega relativa alle controversie, per agevolare e diffondere l'utilizzo dello strumento del tentativo obbligatorio della conciliazione, il Co.re.com. ha istituito un apposito numero verde, informativo e gratuito.

Nell'ambito delle attività di ricerca e approfondimento il Co.re.com. è ancora nella fase della prima progettazione e molte sono le iniziative che intende realizzare, prevalentemente a beneficio dei più giovani, tra cui la sponsorizzazione di un vademecum sul mondo del *web* "tra risorse e rischi", che coinvolgerà anche la Polizia Postale, uno studio statistico sulla consapevolezza dei bambini sui rischi del *web*, ispirato all'iniziativa "Naviganti all'erta", realizzata dal Co.re.com. Sicilia, un bando di concorso per la realizzazione di uno spot di prevenzione sociale sui rischi della navigazione in rete, rivolto agli studenti delle scuole superiori, uno studio sull'utilizzo dell'immagine femminile e del minore nella pubblicità delle emittenti televisive locali con una comparazione con i messaggi pubblicitari nazionali e, infine, un'indagine sul tema "la TV che vorrei".

Si segnala l'impegno del Co.re.com. teso alla tutela e alla valorizzazione della lingua sarda, e alla sua funzione nell'ambito della comunicazione, quale connotato identitario, culturale e sociale della comunità della Sardegna.

Completata con successo la sperimentazione delle deleghe di prima fase, il Co.re.com. Sicilia espleta in regime ordinario le deleghe secondo gli indirizzi e le linee guida dell'Autorità.

Co.re.com.
Sicilia

Nel corso del 2013, a fronte dell'incremento delle istanze di conciliazione, è stato consolidato l'esercizio delle ulteriori funzioni delegate, in particolare la materia della tutela dei minori, relativamente alla quale è proseguita l'attività di sensibilizzazione dei minori nei confronti dei pericoli insiti nell'utilizzo del *web*,

attraverso il progetto denominato "Naviganti allerta" e la promozione del volume "Facebook genitori alla riscossa" presso le scuole siciliane.

Mentre prosegue il prezioso lavoro di monitoraggio del passaggio al digitale terrestre sul territorio, e si consolida l'autorevolezza dell'organismo sul territorio, il Co.re.com. Sicilia ha deliberato la volontà di acquisire le ulteriori funzioni delegate e ottenuta l'approvazione dell'Assemblea regionale siciliana, ed è in attesa del definitivo provvedimento della Regione siciliana per formalizzare la richiesta all'Autorità.

Co.re.com.
Toscana

Il Comitato toscano insediatosi il 4 maggio 2012, ha concluso il primo anno compiuto di attività, provvedendo alla definizione e approvazione non solo del programma di attività 2012, ma anche di quello del 2013. Intensa è stata l'attività del Co.re.com. in tema di tutela dei minori con azioni informative indirizzate a studenti, insegnanti, genitori e nonni sull'uso appropriato di Internet e delle nuove tecnologie della comunicazione con l'avvio del progetto "Internet@minori@adulti". Il progetto ha realizzato un vademecum, al quale hanno contribuito il Dipartimento di Scienze Politiche e Internazionali, la Polizia Postale, il Sostituto Procuratore Generale presso la Corte di Cassazione, conclusosi nel mese di settembre e tuttora in via di diffusione e divulgazione nelle diverse Province del territorio.

Preziosa l'attività di ricognizione sullo stato del settore svolta attraverso "L'osservatorio delle Tv locali in Toscana con il passaggio al digitale terrestre", in collaborazione con l'Ispettorato Territoriale Toscana del Ministero dello Sviluppo economico per la mappatura del segnale televisivo in tecnica digitale terrestre i cui risultati sono attesi entro il mese di aprile 2014.

Molte le convenzioni con i Dipartimenti degli Atenei toscani, tra cui quello che dispone la realizzazione del monitoraggio "Censimento delle web tv, web radio e web press in Toscana", che caratterizzano la vocazione del Co.re.com. Toscana alla valorizzazione delle sinergie sul territorio nella loro maggiore estensione dalla quale, nel 2013, è scaturita pure la convenzione con l'Istituto degli Innocenti per la realizzazione del monitoraggio sulla famiglia nell'era digitale, con l'obiettivo di indagare come e in quale misura i nuovi strumenti di comunicazione digitale si inseriscono oggi nei contesti familiari e ne modificano le dinamiche, a partire dalle relazioni genitori-figli.

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, nonché di proseguire di delocalizzazione dei servizi di sportello al pubblico, aprendo due nuovi punti di contatto presso i Comuni di Grosseto e Livorno.

Comitato
Provincia
autonoma Trento

Recentemente, aprile 2014, il Comitato trentino è stato rinnovato nella sua composizione senza dare soluzione allo svolgimento ordinario di tutte le funzioni delegabili.

Con l'entrata in vigore del nuovo portale che gestisce il ROC. il Co.pro.com., non solo ha coinvolto tutti gli operatori di comunicazione operanti nella Provincia Autonoma di Trento, ma ha anche attuato una collaborazione con gli Uffici preposti della Camera di Commercio dimostrando grande capacità ed efficienza del sistema istituzionale locale. Dall'espletamento della vigilanza sulle due emittenti che irradiano nella Provincia nel rispetto della normativa vigente, non è emersa alcuna violazione a conferma del successo dell'attività di vigilanza espletata negli anni passati.

Sempre intenso, nel quinquennio del mandato concluso nel 2013, è stato l'impegno in materia di tutela dei minori, creando una fitta rete istituzionale tra enti del territorio, con la pubblicazione dello studio "Media e minori. Politiche sociali per un utilizzo consapevole delle vecchie e nuove tecnologie mediali", presentato in occasione di un convegno di giugno presso l'Università di Trento, dedicato alla memoria di Renato Porro.

Relativamente alle controversie tra operatori e utenti, si segnala una crescita costante, nel tempo, delle istanze di conciliazione e degli accordi positivi che caratterizza l'attività di questo Co.re.com.

4. I rapporti istituzionali e l'organizzazione

Il Co.re.com. Umbria esercita a regime tutte le funzioni delegate ai sensi dell'Accordo quadro del 2008, garantendo tutte le funzioni di vigilanza e garanzia sul territorio, inclusa la gestione del ROC più prossima agli operatori.

Co.re.com.
Umbria

Molteplici i protocolli d'intesa, tra cui quello con l'Ordine dei giornalisti dell'Umbria, che arricchiscono il Co.re.com. di esperienze e spunti di approfondimento nel settore dei *media* umbro. Tra questi prosegue con successo 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 con la collaborazione delle emittenti locali.

Tra le attività di ricerca sul sistema della comunicazione in Umbria, nel 2013, è stata presentata la ricerca "Il sistema dei *media* locali in Umbria", effettuata nell'anno precedente.

Inoltre, il Co.re.com. Umbria ha promosso la Costituzione di un Tavolo Tecnico di lavoro sulla comunicazione pubblica al femminile, ponendosi, così, come capofila di un'effettiva azione di promozione del principio di parità e di qualificazione delle attività connesse alla comunicazione di genere.

Alla fine del 2013 anche il Comitato valdostano è stato rinnovato nella sua composizione.

Co.re.com. Valle
d'Aosta

Il Co.re.com. della Valle d'Aosta, che svolge solo le prime deleghe, ha interpretato il tema dell'audiovisivo attraverso la realizzazione di una serata dedicata al progetto "La televisione che vorrei".

Il Co.re.com. Veneto è tutt'oggi delegato alle sole funzioni di prima fase, sebbene si auspica un prossimo allineamento alle altre Regioni che esercitano tutte le funzioni delegabili.

Co.re.com.
Veneto

Il 2013 ha visto la struttura trasferirsi nuovamente a Mestre, con le difficoltà del trasloco, ma anche con la consapevolezza che questa nuova ubicazione consente un accesso facilitato ai cittadini che usufruiscono dei servizi del Co.re.com. in particolare relativi al servizio di conciliazione. Con la collaborazione del servizio informatico del Consiglio regionale, il Co.re.com. ha realizzato il nuovo sito *web* <http://corecom.consiglioveneto.it/corecom/> nonché ha partecipato all'iniziativa del Coordinamento nazionale dei Co.re.com. per la diffusione dello spot istituzionale "Il Co.re.com. è con te".

L'attività del Co.re.com. in materia di vigilanza sul rispetto della normativa a tutela dei minori è stata particolarmente intensa per il ricevimento un numero cospicuo di segnalazioni di violazione da parte delle associazioni attive sul territorio.

Con il progetto "La wireless generation e crossmedialità", realizzato dall'Università degli Studi di Padova – Dipartimento di Ingegneria Industriale, il Co.re.com Veneto ha voluto proporre un percorso per educare e formare alle nuove tecnologie le nuove generazioni e per garantire la tutela dei minori, articolato in iniziative destinate alla formazione dei docenti e ad attività laboratoriali a sostegno dei minori sull'uso dei cellulari come strumenti di comunicazione onnicomprensivi (rete internet, radio, tv, etc.). Sempre con riguardo al tema dei più giovani, nel corso dell'anno 2013, il Comitato ha avviato la pubblicazione della collana "I Quaderni del Co.re.com. Veneto", costituiti da ricerche e approfondimenti su temi d'interesse quali: il sistema delle comunicazioni locali, l'educazione e la sensibilizzazione all'uso dei *media*, la tutela dei minori, il pluralismo socio-culturale e politico-istituzionale dell'informazione, e dedicato il primo numero a "Sport e Media. La configurazione della violenza in ambito sportivo".

Il Co.re.com. Veneto, sempre attento anche all'industria locale, al fine di promuovere la cultura della comunicazione responsabile e la diffusione della cultura dell'informazione ha commissionato la ricerca denominata "Lo stato di salute delle

TV locali in Veneto nel nuovo scenario digitale e impatto sul sistema audiovisivo regionale" all'istituto di Economia dei Media della Fondazione Rosselli.

Inoltre, nel corso del 2013, il Co.re.com. ha avviato le procedure per realizzare un censimento delle *web tv*, delle *web radio* e della *web press* presenti sul territorio, e costruire una mappa il più possibile esaustiva delle tante realtà nate negli ultimi anni, nonché fornire così alla comunità veneta e alle istituzioni locali uno strumento conoscitivo che potrà rivelarsi utile per eventuali interventi in questo settore finora poco conosciuto e certamente sottoutilizzato rispetto alle potenzialità offerte, in sinergia con l'Ordine dei Giornalisti del Veneto.

I tentativi di conciliazione vengono svolti, grazie alla sottoscrizione di un protocollo di intesa tra il Consiglio regionale e la Giunta regionale, anche presso le sedi degli uffici URP della Regione a Belluno, Padova, Treviso e Vicenza, sostanzialmente coprendo l'intero territorio veneto.

4.2.2. Il Consiglio nazionale degli utenti

Il Consiglio nazionale degli utenti, istituito presso l'Autorità dalla legge 31 luglio 1997, n. 249, ha il compito di tutelare i diritti e le esigenze dei cittadini protagonisti del processo comunicativo e di porre particolare cura nella difesa dei diritti e delle esigenze evolutive degli utenti di minore età.

Il CNU al fine di adempiere a tali importanti compiti formula, su tutte le problematiche concernenti la salvaguardia dei diritti degli utenti, proposte e pareri che rivolge principalmente all'Autorità, al Parlamento ed al Governo, ma anche a tutti gli enti pubblici e privati che operano nel settore dell'audiovisivo.

Il regolamento dell'Autorità concernente i criteri per la designazione, l'organizzazione e il funzionamento del CNU, di cui alla delibera n.54/99 e successive modifiche e integrazioni, assegna a detto organismo la funzione di stimolare l'attuazione delle istanze democratiche di salvaguardia della dignità umana nel sistema comunicativo, del pluralismo, dell'obiettività, completezza ed imparzialità dell'informazione e della comunicazione e prevede che il CNU impronti la propria attività ai principi di libertà e di diritto all'informazione ed alla comunicazione contenuti nella Costituzione, a quelli contenuti nella normativa nazionale e comunitaria ed ai criteri fondamentali in materia di tutela dei consumatori e degli utenti.

La composizione del CNU esprime al meglio il pluralismo del mondo associativo e della società civile, infatti i suoi undici componenti vengono scelti dall'Autorità tra esperti designati dalle associazioni maggiormente rappresentative dell'utenza, impegnate nella tutela dei minori, in campo familiare ed educativo e nella protezione delle persone con disabilità, particolarmente qualificati in campo giuridico, sociologico, psicologico, pedagogico educativo e mass-mediale.

L'attenzione del CNU, nel periodo di riferimento, si è dedicata rivolta alla tutela dell'utenza in generale, delle fasce sociali più deboli e delle persone in età evolutiva che restano le più vulnerabili da parte dei modelli, non di rado contrastanti e dei disvalori veicolati, a volte, da mezzi di comunicazione particolarmente invasivi quali la televisione in connessione con i nuovi *media*, dai quali le nuove generazioni sono peraltro innegabilmente attratte. Il CNU ha puntato costantemente a promuovere la consapevolezza delle problematiche insite nel rapporto tra i minori e i *media* e del ruolo che svolgono nella formazione e nei processi evolutivi dei più giovani dando, al contempo, impulso ad una sempre più efficace tutela nei confronti di questi ultimi.

Per quanto attiene alla situazione generale del comparto dell'audiovisivo, il CNU ha rilevato che a fronte della forte crescita dei *media*, dello sviluppo tecnologico di quelli elettronici e della loro ormai completa interconnessione, si è realizzata una proporzionale generalizzazione ed un incremento del numero degli utenti e che questa crescita, pur positiva, ha tuttavia reso ancor più necessaria una politica intesa a migliorare costantemente la qualità dei programmi ed una sempre più

4. I rapporti istituzionali e l'organizzazione

incisiva azione di tutela degli utenti al fine di garantire loro un'informazione corretta ed un intrattenimento basato su programmi rispettosi della dignità della persona e dell'identità culturale.

Il CNU, in più occasioni, ha dibattuto le problematiche connesse alle modalità da applicare per garantire un uso più sicuro di internet e contrastare il gravissimo fenomeno della pornografia, della pedopornografia in rete e del cyberbullismo ed, anche a seguito dei gravi fatti di cronaca, che hanno visto alcuni giovanissimi arrivare a gesti estremi dopo essere stati oggetto di insulti e diffamazioni su Internet, ritiene urgente individuare efficaci strategie atte ad oscurare in tempi rapidi i contenuti lesivi. A tal fine persegue il progetto di creare una sinergia operativa tra istituzioni e associazioni per la tutela dei minori onde rendere più efficace il lavoro di prevenzione e controllo di detti fenomeni. In quest'ottica il CNU ha aderito prontamente al Tavolo tecnico sul fenomeno del cyberbullismo a cui partecipano oltre al Ministero dello sviluppo economico, l'Autorità, la Polizia postale e delle comunicazioni e il Garante per l'infanzia e l'adolescenza, rappresentanti delle associazioni e degli operatori del *web*. Detto Tavolo ha approvato una bozza di Codice di autoregolamentazione nel quale si prevede che gli operatori dei servizi di social network si impegnino ad attivare appositi meccanismi di segnalazione di episodi di cyberbullismo, al fine di prevenire e contrastare il proliferare del fenomeno e, per quanto tecnicamente possibile, a garantire maggiore efficacia al contrasto del fenomeno del cyberbullismo anche attraverso l'oscuramento cautelare temporaneo del contenuto lesivo segnalato.

La sicurezza
nell'uso di
internet

Il CNU ha inoltre proseguito la sua attività all'interno del Tavolo permanente di confronto con le Associazioni delle persone con disabilità istituito, su sua iniziativa, con l'Autorità, il Ministero per lo sviluppo economico e le federazioni FISH e FAND che riuniscono le associazioni di settore, continuando nell'opera di diffusione della carta dei diritti delle persone con disabilità nelle comunicazioni e per il superamento delle barriere comunicative denominata "Carta dei servizi per l'abbattimento delle barriere comunicative".

I mezzi di
comunicazione e
gli utenti con
disabilità

Il Tavolo ha intrapreso una serie di audizioni con gli operatori telefonici e le emittenti radiotelevisive nel corso delle quali sono state approfondite le delicate problematiche del rapporto tra i mezzi di comunicazione e le persone con disabilità. In particolare il Tavolo permanente di confronto ha intrapreso un'importante iniziativa finalizzata a favorire l'accessibilità delle persone con disabilità sensoriali alla programmazione radiotelevisiva e a garantire alle stesse autonomia, inclusione sociale e professionale e partecipazione alla vita della comunità con particolare riguardo ai contenuti audiovisivi, attesa la rilevanza degli stessi nel continuo processo di integrazione e di eliminazione degli ostacoli finalizzato all'inclusione dei soggetti socialmente più vulnerabili.

Nell'ambito dei lavori, è infatti emersa, dopo l'incontro con diversi operatori del settore, tra i quali RAI, Sky, La7 e RTI, che hanno illustrato le iniziative autonomamente poste in essere per garantire l'accesso ai contenuti audiovisivi da parte delle persone con disabilità sensoriali, la necessità di intervenire tempestivamente affinché sia garantita l'attuazione del disposto dell'art. 32, comma 6, del D.Lgs. 31 luglio 2005, n. 177, laddove prevede che i fornitori di servizi di *media* audiovisivi adottino, sentite le associazioni che maggiormente rappresentano i disabili, misure idonee a favorire l'accesso da parte dei disabili sensoriali ai servizi di *media* audiovisivi. Il quadro degli interventi complessivamente emerso dalle audizioni è risultato disomogeneo e pertanto il Tavolo, che appare la sede più idonea per dare attuazione al confronto con le associazioni previsto dalla legge, ha convenuto sulla necessità che i fornitori di servizi di *media* audiovisivi e radiofonici attuino misure coordinate ed idonee a garantire l'accessibilità, conformemente alla prescrizione del Testo unico dei servizi di *media* audiovisivi e radiofonici ed ha individuato nella associazione Confindustria Radio Televisioni l'interlocutore privilegiato al fine di avviare un utile ed efficace confronto per la definizione degli strumenti di accessibilità alle trasmissioni radiotelevisive in una ipotesi di codice di autoregolamentazione.

Proposte in
materia di
pubblicità

Il CNU ha proseguito la propria azione finalizzata a rilanciare la proposta di legge intesa a vietare la pubblicità del gioco d'azzardo nella fascia protetta il cui testo è stato trasmesso a suo tempo alla Camera dei deputati. La proposta riveste particolare importanza per il CNU in quanto tende ad *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*. L'iniziativa nasce dalla constatazione che il fenomeno del gambling sta diventando sempre più invasivo in special modo tra le fasce più deboli della popolazione, ossia quella degli adolescenti, con effetti distorsivi in ambito comportamentale. Il gambling infatti si configura come comportamento compulsivo, la cui dinamica può essere assimilabile, pur in assenza di uso di sostanze, ad altre forme di dipendenza patologica quali tossicodipendenza o alcolismo.

Iniziative a tutela
dei minori

Il CNU ha promosso un riassetto globale della normativa *media* e minori che coinvolga televisione, internet, videogiochi e videotelefonia, preveda un sistema unitario di regole di coregolamentazione dei vari mezzi e garantisca una più sicura tutela del corretto sviluppo psicofisico dei minori. A parere del CNU perché tale riassetto sia realmente efficace, occorre prevedere un più preciso sistema di vigilanza e sanzioni. Tale processo si dovrebbe articolare nella definizione di un nuovo Codice Media e Minori, che fissi principi generali e criteri oggettivi per gli operatori dei quattro settori citati nel predisporre servizi e prodotti. La proposta del CNU ha ricevuto nel corso del tempo il sostegno ufficiale di numerose associazioni, enti e istituzioni che ne hanno condiviso ampiamente l'impostazione. Il CNU ritiene, anche sulla base delle suddette numerose adesioni, che occorra definire una nuova normativa, questa volta a livello legislativo primario, che preveda l'adozione di un sistema di autocertificazione della fascia di età di destinazione da parte degli stessi produttori delle opere audiovisive. Il controllo delle autodichiarazioni, che sarà effettuato a posteriori e soltanto in casi specifici, sarà affidato a un organismo pubblico indipendente che commini le eventuali sanzioni nei casi di inadempienza. La proposta nasce dalla necessità di definire nuove regole idonee a offrire maggiori garanzie di tutela dei minori nell'audiovisivo rispetto all'attuale sistema di controllo ex ante effettuato dalle Commissioni di revisione cinematografica che si è rivelato inadeguato.

La necessità di introdurre delle disposizioni a protezione dei minori deriva dal dato reale che vede gli stessi sempre più spesso esposti a scene di violenza, di sesso e comunque inappropriate all'età. Tale esposizione, non essendo correttamente sottoposta a regolamentazione e controllo, genera il rischio che tali comportamenti siano sempre di più valutati dai minori come normali e accettabili. In questa prospettiva Il CNU ritiene che l'attuale sistema di controllo basato sulle Commissioni di revisione cinematografica, facendo riferimento solo ed unicamente ai prodotti cinematografici privi di tutela gli utenti delle fiction o dei film per la televisione. Queste ultime categorie di opere, infatti, sfuggendo al controllo preventivo, vengono trasmesse a discrezione delle emittenti televisive che, ai sensi delle leggi vigenti, si limitano ad applicare un bollino rosso o giallo e a stabilire la fascia oraria deresponsabilizzando i produttori dell'opera. Questo sistema, alla luce delle numerose proteste pervenute alle Associazioni degli utenti e dei consumatori, si è dimostrato sempre più inadeguato ad una effettiva tutela degli utenti di minore età.

L'autocertificazione della fascia di età di destinazione da parte del produttore dovrebbe, secondo il CNU, coinvolgere non soltanto i film e i trailer ma tutte le opere audiovisive genericamente intese. in modo tale da fornire una piena e adeguata tutela dello sviluppo psicofisico dei minori. A parere del CNU questo tipo di autocertificazione, già adottata con successo negli USA, porta ad una positiva responsabilizzazione dei produttori, alla scomparsa dei controlli ex ante e ad un obiettivo alleggerimento degli interventi ex post.

Il CNU ha anche dedicato la sua attenzione alla prassi negativa di proiettare trailer di film non necessariamente vietati ma comunque inadatti ai bambini in occasione della proiezione di film destinati ai più piccoli. Numerose segnalazioni hanno evidenziato questa abitudine come particolarmente invasiva e molto diffusa

nelle sale cinematografiche. Il CNU ha coinvolto in una serie di incontri sul tema il Garante per l'infanzia e l'adolescenza con l'intenzione di organizzare una campagna di moral suasion finalizzata a sensibilizzare gli operatori sulla pericolosità di questo comportamento ed ha rilevato con soddisfazione come il Garante abbia dedicato un passaggio della propria Relazione annuale, recentemente presentata alla Camera dei Deputati, allo specifico problema dei trailer ritenuti inappropriati alla visione dei più piccoli, proposti nelle sale cinematografiche prima delle proiezioni di film per bambini. Il CNU intende proseguire nell'intento di contrastare questa pratica con una campagna informativa ma anche promuovendo l'introduzione di una normativa ad hoc anche se ritiene che l'adozione del meccanismo dell'autocertificazione di cui sopra, unitamente all'introduzione di una fascia di età al di sotto dei quattordici anni, potrebbe risolvere a monte il problema.

Da ultimo va sottolineato che il CNU, a suo tempo, è intervenuto tempestivamente, su richiesta del Viceministro pro tempore, per contribuire alla stesura del nuovo Contratto di servizio tra il Mise e la Rai. Il CNU ha proposto una serie di emendamenti che sono stati in gran parte recepiti nella versione finale del Contratto di servizio che il Mise ha sottoposto all'esame della Commissione parlamentare per l'indirizzo generale e la vigilanza dei servizi radiotelevisivi. Tra gli emendamenti più importanti recepiti figurano quelli che prevedono particolari garanzie nei confronti degli utenti di minore età e delle persone con disabilità, che assicurano il riconoscimento dei programmi di servizio pubblico da parte degli utenti, grazie ad un particolare bollino identificativo, che impegnano la Rai a tenere conto della parità di trattamento tra le varie associazioni senza porre in essere favoritismi ed a valorizzare costantemente la rappresentazione reale e non stereotipata della molteplicità di ruoli del mondo femminile evitando rappresentazioni distorte della figura femminile e la mercificazione del corpo femminile.

La tutela degli utenti e dei minori nel comparto dell'audiovisivo è peraltro parte rilevante dei compiti dell'Autorità che effettua un costante monitoraggio dei servizi di *media* audiovisivi e radiofonici al fine di vigilare sul rispetto della normativa posta a tutela dell'utenza e delle persone di minore età e, qualora al termine di articolati procedimenti di accertamento verifichi la sussistenza di violazioni, provvede a comminare le sanzioni previste dalla legge. Nell'adempimento di tali compiti per l'Autorità è importante poter usufruire di un organo consultivo, particolarmente qualificato nella specifica materia, che anche grazie alla sua equilibrata e specialistica composizione, sia in grado di esprimere con procedure flessibili e snelle il punto di vista e la sensibilità del mondo associativo e della società civile; è pertanto auspicabile che tra il CNU e l'Autorità il rapporto sia sempre costante e fluido al fine di poter efficacemente contribuire all'espletamento delle rilevanti funzioni di tutela degli utenti e dei minori e a tenere vivo il dialogo con i cittadini utenti.

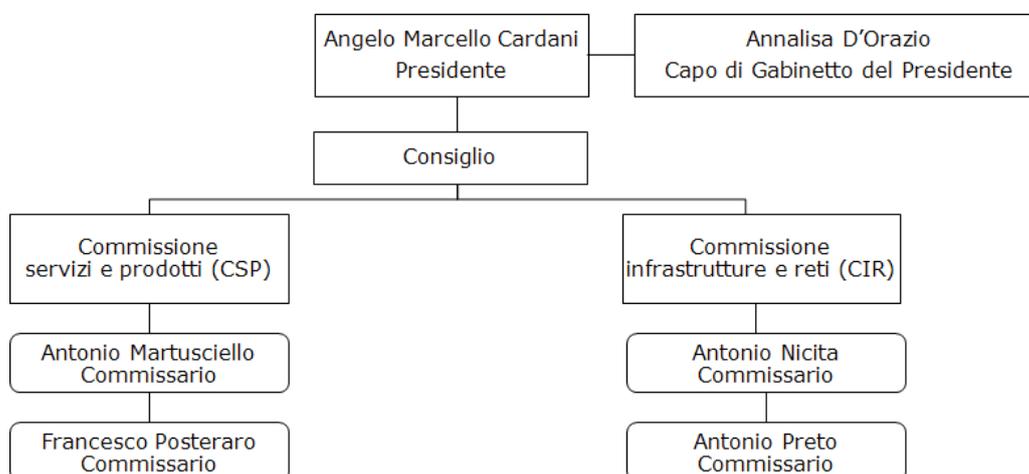
4.3. L'organizzazione dell'Autorità

4.3.1. L'organizzazione e le risorse umane

L'Autorità svolge funzioni di regolamentazione e di vigilanza in una molteplicità di settori, quali le telecomunicazioni, l'audiovisivo, l'editoria, i servizi postali e, da ultimo, la tutela del diritto d'autore sulle reti di comunicazione elettronica. Tali funzioni e attività sono presiedute, ai sensi dell'articolo 1, comma 3, della legge istitutiva, da quattro organi: il Presidente, il Consiglio, la Commissione per le infrastrutture e le reti (di seguito "CIR"), la Commissione per i servizi e i prodotti (di seguito "CSP"). Sono organi collegiali il Consiglio e le Commissioni. Il Consiglio è costituito dal Presidente e dai quattro commissari, mentre le due Commissioni sono costituite rispettivamente dal Presidente e da due Commissari.

Gli organi
dell'Autorità

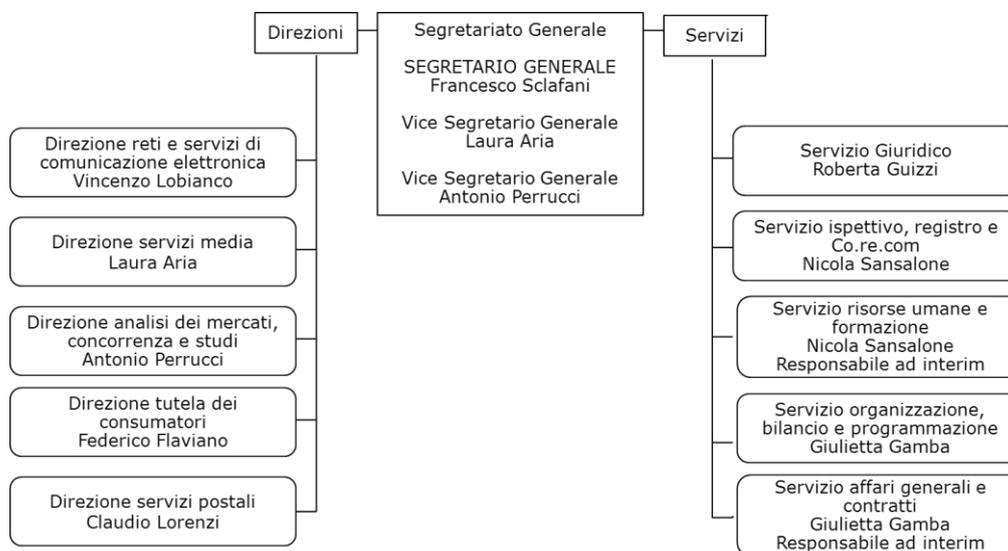
Figura 4.5. Gli Organi dell'Autorità e il Gabinetto del Presidente



Fonte: Autorità

La struttura organizzativa dell'Autorità è articolata in Direzioni e Servizi, a loro volta suddivisi in uffici di secondo livello. Al vertice della struttura amministrativa si colloca il Segretario Generale con funzioni di coordinamento, programmazione, pianificazione e controllo strategico delle attività. Il Segretario Generale, tenuto conto degli obiettivi prioritari e degli indirizzi fissati dagli Organi collegiali, risponde sia del complessivo funzionamento della struttura sia dell'efficacia ed efficienza dell'azione amministrativa.

La struttura
dell'Autorità

Figura 4.6. La struttura dell'Autorità

Fonte: Autorità

Per quanto riguarda l'articolazione interna, il Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità prevede che il Consiglio verifichi periodicamente l'assetto organizzativo al fine di accertarne la funzionalità e l'efficienza attraverso un sistema integrato di controlli interni. Per rispondere ad una generale esigenza di razionalizzazione, anche alla luce di una sempre più marcata specializzazione delle funzioni, e per implementare la valorizzazione delle competenze e delle professionalità esistenti, l'Autorità ha avviato una significativa fase di riflessione sul proprio assetto organizzativo. Di conseguenza, sono stati programmati interventi sull'assetto organizzativo, improntati a moderni standard di efficienza, per giungere a una nuova definizione delle articolazioni esistenti nella struttura, delle politiche del personale, della comunicazione e del sistema di programmazione e controllo delle azioni di rilevanza giuridica intraprese. Tale intervento di riorganizzazione, inoltre, è ispirato ai principi generali in materia di contenimento dei costi di funzionamento (c.d. *spending review*) e mira a rafforzare la capacità di risposta e l'efficacia delle iniziative promosse dall'Autorità nei relativi ambiti di competenza.

In coerenza con i propri obiettivi istituzionali, l'Autorità ha implementato ed esteso l'utilizzo di procedure di tipo telematico in grado di produrre un impatto positivo nel rapporto con imprese e cittadini. Infatti, in attuazione delle disposizioni del Codice dell'Amministrazione Digitale (c.d. "CAD") e delle recenti innovazioni legislative in materia di diffusione delle informazioni, l'Autorità ha proceduto a rendere più funzionale il proprio *sistema informativo*, gestendo in maniera ancora più efficiente le modalità di fruizione del patrimonio dei dati in suo possesso e la comunicazione interna ed esterna con i cittadini e con le imprese. Inoltre, attraverso l'implementazione degli esistenti processi di dematerializzazione della documentazione amministrativa, si tende ad una completa gestione digitalizzata della stessa, anche ricorrendo all'adozione di procedure informatizzate che prevedono l'utilizzo della posta elettronica certificata (c.d. PEC) e della firma digitale, con un nuovo approccio integrato, in linea con quanto stabilito dal CAD.

Sotto altro profilo, è opportuno segnalare in particolare il consolidamento delle procedure telematiche semplificate di accesso al Registro degli operatori di comunicazione, che consentono, da un lato, una significativa ottimizzazione della gestione dei dati e, dall'altro, l'eliminazione delle inefficienze conseguenti al

Le procedure telematiche

mantenimento dei documenti in forma cartacea. Prosegue poi la serrata interlocuzione tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni per la definizione di procedure innovative atte a sviluppare ulteriori modalità integrate di operatività e collaborazione per lo svolgimento delle funzioni decentrate proprie di tali organismi territoriali.

Il sito *web*

Al fine di migliorare la comunicazione istituzionale, la trasparenza amministrativa e la fruibilità delle informazioni, si è provveduto ad una completa revisione informatica e contenutistica del sito *web* dell'Autorità, predisponendo altresì una sua versione in lingua inglese evidentemente rivolta al frastagliato mondo globalizzato della comunicazione. Il nuovo portale, coniugando funzionalità e innovazione, si rivolge in maniera più efficace e moderna agli utenti, ai consumatori e agli operatori, e riserva particolare attenzione agli aspetti legati all'accessibilità e alla fruibilità delle singole sezioni.

La pianificazione strategica

L'Autorità sta procedendo, altresì, nella messa a punto di una pianificazione delle attività di interesse strategico in materia di regolamentazione, vigilanza e tutela degli utenti nei settori di competenza (c.d. "pianificazione strategica"). Nel relativo documento (cfr. cap. 5) sono indicati gli obiettivi strategici e gli strumenti operativi che saranno messi in atto per il perseguimento delle finalità economico-politiche generali cui è improntata l'attività dell'Autorità nel 2015. Il documento di pianificazione strategica costituisce una importante novità per l'Autorità e intende divenire uno strumento efficace di gestione e di controllo, finalizzato a migliorare la qualità dei processi anche in termini di maggiore trasparenza e efficienza nel confronto con gli operatori e con i cittadini.

Il regolamento sulla trasparenza amministrativa

L'Autorità, nel corso dell'ultimo anno, ha avviato importanti iniziative in tema di trasparenza amministrativa, al fine di rendere accessibili le informazioni e i dati concernenti l'organizzazione e le attività svolte. In attuazione del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 (c.d. "Decreto Trasparenza"), nel rispetto dei principi di autonomia e indipendenza che l'ordinamento giuridico le riconosce, l'Autorità si è infatti dotata di una propria disciplina in materia, nella convinzione che la trasparenza sia un imprescindibile tassello per potenziare l'efficienza amministrativa.

Il Regolamento sulla trasparenza dell'Autorità è stato adottato il 28 ottobre 2013 con delibera n. 605/13/CONS. Esso prevede che l'Amministrazione dia adempimento a specifici obblighi di trasparenza e diffusione di informazioni con la pubblicazione dei documenti, delle informazioni e dei dati relativi all'organizzazione e all'attività svolta in un'apposita sezione del sito istituzionale denominata "Autorità trasparente". In particolare, l'Autorità garantisce la qualità dei dati, dei documenti e delle informazioni riportate nel proprio sito istituzionale, assicurandone l'integrità, il costante aggiornamento, la completezza, la tempestività, la semplicità di consultazione, la comprensibilità, l'omogeneità, la facile accessibilità, la conformità ai documenti originali in suo possesso, l'indicazione della loro provenienza e la loro riutilizzabilità.

L'Autorità ha altresì nominato i responsabili per la trasparenza dell'Autorità (delibera n. 670/13/CONS) a cui spetta il controllo sul corretto e tempestivo adempimento degli obblighi di pubblicazione dei dati e delle informazioni sul sito istituzionale, nonché il compito di assicurare la completezza, la chiarezza e l'aggiornamento delle informazioni pubblicate. Nell'esercizio delle funzioni loro affidate, i responsabili per la trasparenza hanno il potere di segnalare, al Consiglio dell'Autorità e agli organi preposti al controllo interno e all'esercizio del potere di disciplina, eventuali casi di mancato adempimento degli obblighi di pubblicazione. Il Consiglio dell'Autorità ha ritenuto di affidare l'incarico di responsabile della trasparenza non ad un unico soggetto, bensì ad ogni responsabile di unità organizzativa di primo livello, ciascuno per l'ambito di rispettiva competenza: ciò in ragione delle numerose ed articolate competenze che risiedono in capo all'Autorità e che trovano una precisa corrispondenza negli obblighi di pubblicità previsti dal Regolamento sulla trasparenza.

Il Regolamento prevede, inoltre, che l'Autorità predisponga un "Programma triennale per la trasparenza". Il Programma definisce criteri e linee guida per un corretto bilanciamento tra il principio di trasparenza dell'attività dell'amministrazione e le garanzie riguardanti gli operatori, i cittadini e gli utenti. Il "Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2014-2016" rappresenta il primo documento organico di attuazione degli adempimenti previsti in materia di trasparenza per il triennio di riferimento. Il Programma è adottato, sentite le associazioni rappresentate nel Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU).

Il rafforzamento della struttura amministrativa è proseguito con il completamento delle attività di reclutamento definite con delibera n. 351/11/CONS, riguardante il programma di assunzione di personale finalizzato ad assicurare il progressivo completamento della pianta organica.

Il personale dell'Autorità

Con la conclusione delle procedure concorsuali ancora in essere e l'approvazione delle relative graduatorie da parte del Consiglio dell'Autorità, si è dato corso all'assunzione di venti giovani laureati con contratto di specializzazione a tempo determinato, la cui selezione è stata indetta con delibera n. 414/11/CONS; di sei unità di personale con qualifica di operativo assunti in ruolo, la cui procedura concorsuale è stata indetta con delibera n. 420/11/CONS; di un'unità dirigenziale con competenze in materia di regolamentazione dei servizi a rete, la cui procedura concorsuale è stata indetta con delibera n. 59/12/CONS. Inoltre, di recente il Consiglio ha deciso di proporre un periodo di praticantato a venti giovani laureati attraverso l'indizione del bando di selezione di cui alla delibera n. 153/14/CONS.

La pianta organica dell'Autorità, definita dalla delibera n. 315/07/CONS, adottata in applicazione dell'art. 1, comma 543, della legge 27 dicembre 2006, n. 296, è determinata per un totale di 419 unità e la consistenza organica per qualifica è stata modificata con delibera n. 374/11/CONS. Il personale in servizio al 15 aprile 2014 è pari a 372 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 e fuori ruolo), nonché delle previsioni contenute nell'art. 1, commi 18 e 19, della legge n. 249/97 e delle successive stabilite all'art. 3, comma 67 della legge n. 350/2003, è riportata nella successiva Tabella 4.6.

Tabella 4.6. Autorità. Personale in servizio e pianta organica

	Ruolo	Comando / fuori ruolo	Contratto a tempo determinato	Totale	Pianta organica
Dirigenti	34	3	2	39	45
Funzionari	142	7	47	196	220
Operativi	93		15	108	119
Esecutivi	28	1		29	35
Totale	297	11	64	372	419

Fonte: Autorità

4.3.2. Il Comitato etico e il sistema dei controlli

Il codice etico previsto dall'art. 1, comma 9, della legge 31 luglio 1997, n. 249, adottato dall'Autorità allo scopo di stabilire per i propri componenti e dipendenti regole di lealtà, imparzialità, diligenza, correttezza personale e norme deontologiche e comportamentali, l'Autorità ha altresì istituito il Comitato etico, composto da personalità di notoria indipendenza e autorevolezza morale, per sopperire all'esigenza di effettuare una costante verifica della corretta applicazione delle norme del codice ma anche al fine di poter usufruire di autorevoli pareri in materia di etica istituzionale.

Il Comitato etico

Il codice etico attuale, frutto di una attenta revisione delle norme contenute nel precedente codice effettuata, con la collaborazione del Comitato etico, allo scopo di appurare la loro adeguatezza, fissa le regole di comportamento alle quali tutto il

personale dell'Autorità, componenti e dipendenti, deve uniformarsi nello svolgimento della propria attività di servizio che riveste particolari profili di delicatezza in quanto coinvolge interessi economici rilevanti ed incide su fondamentali interessi sociali sottesi al settore delle comunicazioni, nonché nella propria vita sociale, in cui la condotta deve essere ispirata ai canoni di dignità e di decoro in coerenza con la qualità della funzione esercitata.

Particolare rilevanza nel codice etico hanno le norme sull'imparzialità e sulla riservatezza, che impegnano il personale dell'Autorità ad operare senza favoritismi ed a rispettare il segreto d'ufficio. Il codice ribadisce inoltre il divieto di accettare doni, stabilisce precise regole sul conflitto di interessi, sugli obblighi di astensione, sui rapporti con i mass *media* e sul divieto di attività collaterali. Attualmente presiede il Comitato etico il Presidente Riccardo Chieppa, gli altri due componenti sono il Presidente Angelo Gargani e il Presidente Mario Egidio Schinaia.

Il sistema dei controlli

Il sistema dei controlli si articola nella Commissione di garanzia, competente per le attività di controllo sulla regolarità amministrativa e contabile, e nel Servizio del controllo interno, competente per le attività riguardanti il controllo strategico. Entrambi gli organismi sono pienamente autonomi e svolgono le rispettive attività in costante collaborazione con gli uffici dell'Autorità.

La Commissione di garanzia esercita, in base all'art. 42 del regolamento sulla gestione amministrativa e la contabilità, la propria attività di vigilanza al fine di assicurare che la struttura amministrativa rispetti leggi e regolamenti effettuando riscontri sugli atti di gestione finanziaria e sulle procedure contrattuali, verifiche di cassa e di bilancio. La Commissione esprime, inoltre, 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 ed è composta dal Presidente Fulvio Balsamo, dal cons. Francesco Caringella e dal dott. Mario Piovano.

Il Servizio del controllo interno svolge, in base all'art. 27 del regolamento di organizzazione e funzionamento, a fronte di una valutazione dei costi e dei rendimenti, compiti di verifica della realizzazione degli obiettivi previsti dalla legge, dai regolamenti e dalle direttive dell'Autorità. Fornisce supporto 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.