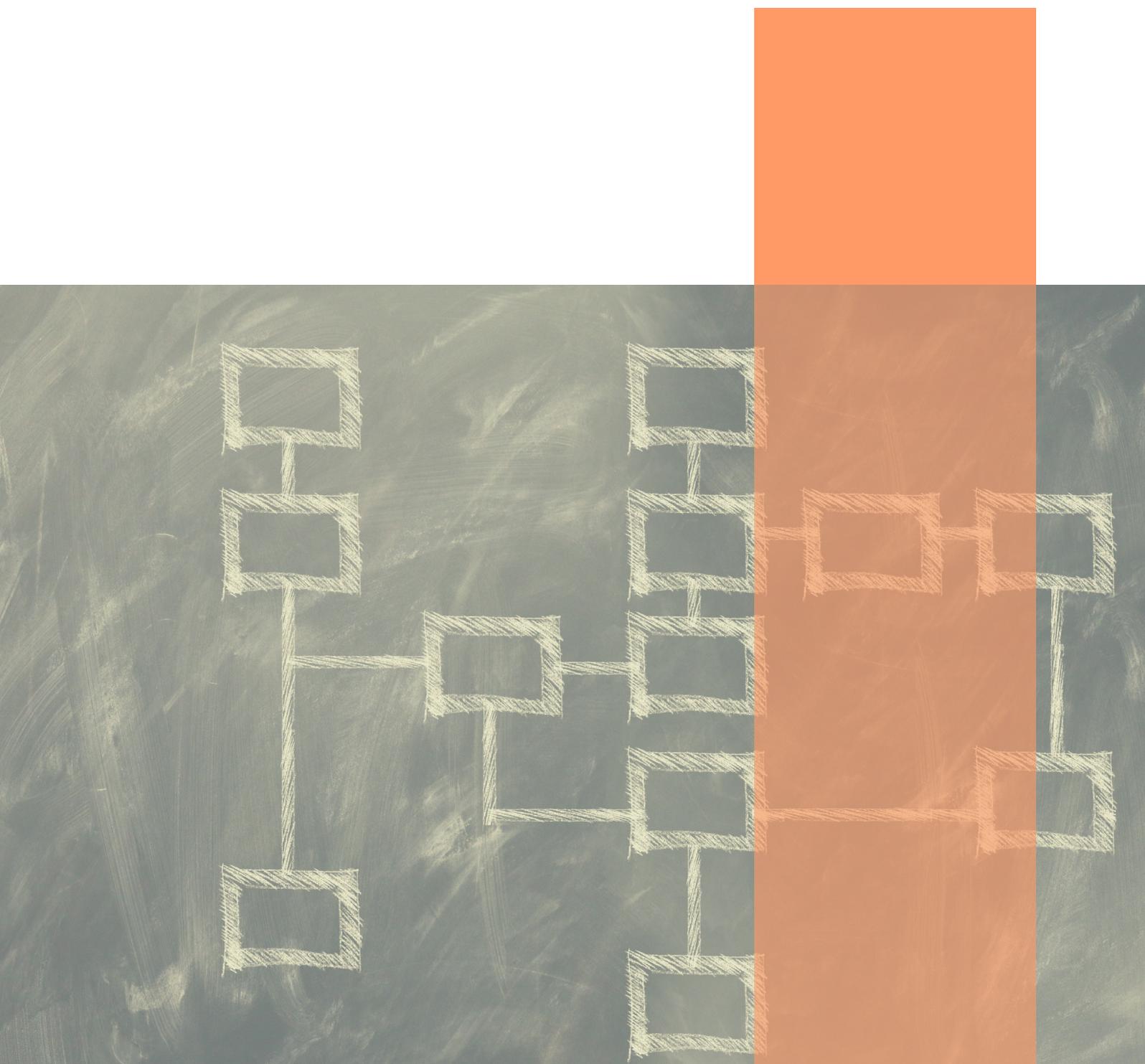


2018

4.

L'organizzazione dell'Autorità



4.1 L'assetto organizzativo e la politica delle risorse umane

L'organizzazione dell'Autorità

La struttura organizzativa dell'Autorità (Figura 4.1.1) è derivata dal processo riorganizzativo realizzati nel corso del 2017 (delibere nn. 405/17/CONS, 406/17/CONS e 407/17/CONS).

Nel percorso di definizione della struttura dell'Autorità si è tenuto conto dei processi di trasformazione dei mercati sottoposti alla disciplina dell'AGCOM, con particolare riguardo alla convergenza tecnologica e di mercato tra il settore delle comunicazioni elettroniche e quello audiovisivo, agli obiettivi stabiliti dall'Agenda Digitale europea, alle revisioni in corso della disciplina europea di settore, alle competenze attribuite dalle recenti leggi, nonché al mutato quadro normativo che richiede azioni coordinate con le altre autorità per la gestione unitaria di alcuni servizi. Le Strutture dell'Autorità sono distribuite su due sedi, Napoli e Roma. In coerenza con i principi normativi vigenti¹²¹ in materia di razionalizzazione dei costi, con riferimen-

to alla sede di Napoli, in data 13 marzo 2018, è stato sottoscritto un Atto di Impegno con l'Agenzia del Demanio, inerente alle future modalità di trasferimento della sede dell'Autorità nell'immobile storico di Palazzo Fondi, sito in Via Medina, al fine di conseguire un contenimento dei costi e un migliore utilizzo degli spazi a partire dal 2020.

Le risorse umane

La pianta organica dell'Autorità, così come definita dalla delibera n. 350/07/CONS, adottata in applicazione dell'art. 1, comma 543, della legge 27 dicembre 2006, n. 296, è determinata per un totale di 419 unità e la consistenza organica per qualifica è stata rimodulata con delibera n. 374/11/CONS (Tabella 4.1.1).

Nel corso del 2017, la politica di gestione delle risorse umane è proseguita nel percorso di progressiva copertura della pianta organica mediante il reclutamento di soggetti altamente qualificati in possesso di *skill* in grado di assolvere alle peculiari funzioni istituzionali cui è chiamata l'Autorità.

In linea con le esigenze di fabbisogno di personale emerse nelle di-

verse aree funzionali, nella prospettiva di rafforzare la struttura amministrativa e garantire un efficiente svolgimento delle attività dell'Amministrazione, nell'ambito della programmazione dell'anno di riferimento, è stato previsto il *planning* di procedure concorsuali volte al reclutamento di specifici profili e competenze.

Per consentire all'Amministrazione di garantire il buon andamento degli Uffici mediante la continuità della presenza di forza lavoro competente e di fronteggiare, nel contempo, la vacanza di organico nella qualifica di funzionario determinatasi per effetto dei pensionamenti verificatisi nell'ultimo biennio e di quelli previsti per il 2019, si è dato corso alla proroga delle posizioni contrattuali in essere; ciò anche nell'ottica di evitare dispersioni di professionalità e competenze già formate e con l'obiettivo di favorire il superamento del precariato attraverso l'attuazione degli indirizzi normativi intervenuti in materia di stabilizzazione¹²².

Avuto riguardo ai vincoli normativi in materia di inserimento nel mondo del lavoro dei disabili attraverso servizi di sostegno e col-

¹²¹ Legge 23 dicembre 2009, n. 191, art. 2, comma 222; Decreto Legge 6 luglio 2012, n. 95 - art. 3, comma 6, convertito in legge 7 agosto 2012, n. 135.

¹²² Decreto Legislativo 25 maggio 2017, n. 75.

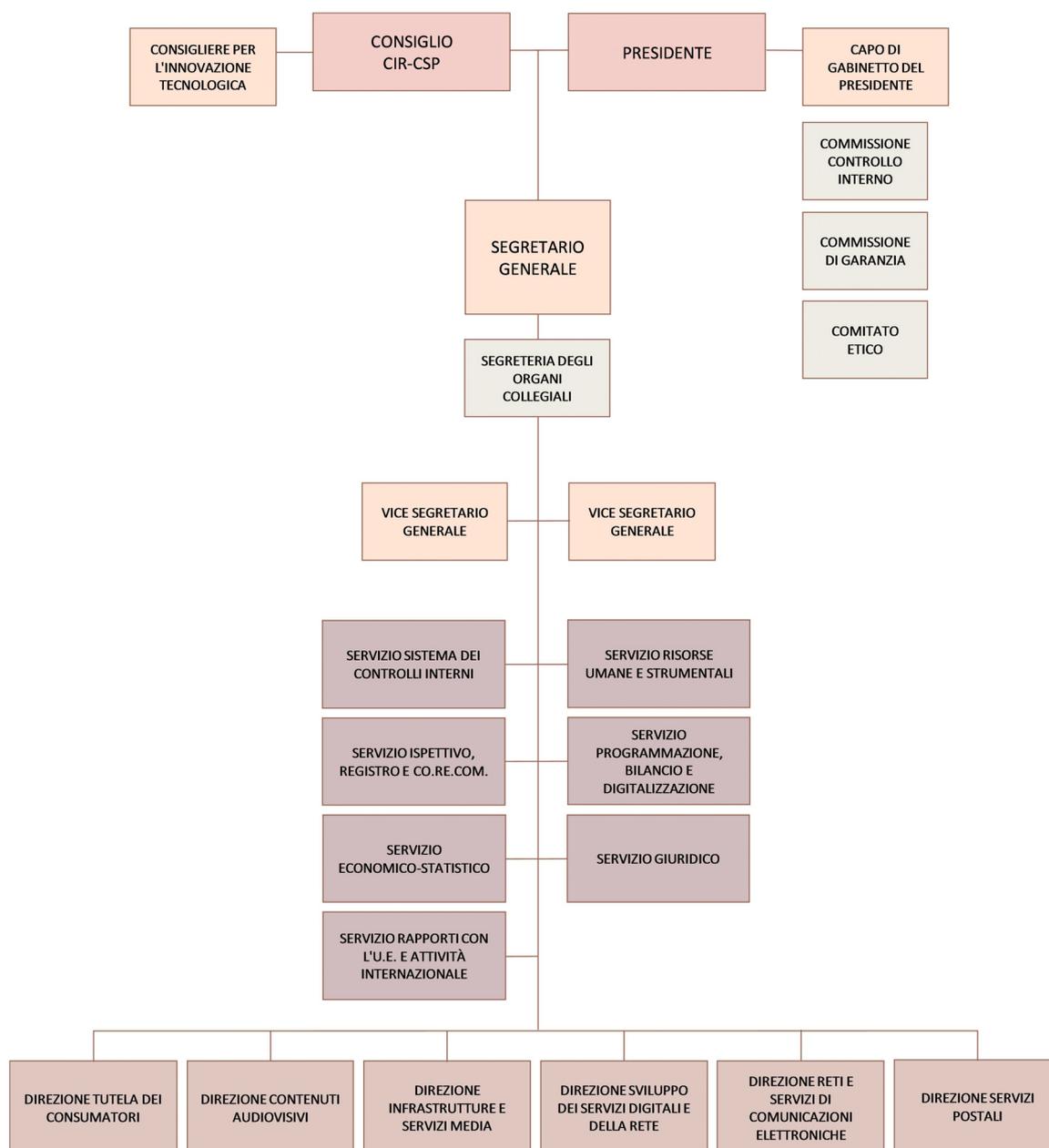


Figura 4.1.1 - Organigramma dell'Autorità

Tabella 4.1.1 - Pianta organica dell'Autorità

Dirigenti	45
Funzionari	220
Operativi	119
Esecutivi	35
Totale	419

locamento mirato (legge 12 marzo 1999, n. 68), l'Autorità ha proseguito, sulla base della Convenzione sottoscritta nel 2015 con i

competenti Uffici della Città Metropolitana di Roma, nelle attività di selezione dei disabili individuati dai predetti Uffici. Ciò al fine di

corrispondere agli obblighi di osservanza della c.d. *quota di riserva*, di cui all'art. 3 della richiamata legge 68/99, mediante l'assunzione, con contratto di lavoro a tempo determinato, dei candidati risultati idonei allo svolgimento delle mansioni di esecutivo.

L'Autorità, nell'ottica di garantire l'opportunità di una specifica formazione nelle materie di proprio interesse, ha dato luogo alla prora dell'*iter* formativo intrapreso

con giovani praticanti nell'anno 2017¹²³; contestualmente ha reso disponibile un nuovo percorso formativo mediante l'indizione di un ulteriore bando¹²⁴ di selezione per praticantato rivolto a 24 giovani laureati in possesso di specifiche esperienze nelle materie giuridiche, economiche, sociologiche e tecniche inerenti ai settori di interesse dell'Autorità. Il programma formativo, della durata di un anno, è volto a consentire ai vincitori della procedura di avviare le rispettive attività presso le articolazioni dei settori di assegnazione opportunamente individuati per aree di competenza. Sulla base delle suesposte posizioni reclutate e del *turn over* del personale verificatosi nel corso del 2017, il personale in servizio, al 31 marzo 2018, è pari a 361 unità, articolate così come mostrato in Tabella 4.1.2.

Nell'anno di riferimento sono proseguite le attività di collaborazione con le altre autorità indipendenti a suo tempo avviate mediante Protocolli d'intesa. Ci si riferisce, in particolare, agli Accordi stipulati l'uno con l'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente¹²⁵ e l'altro con l'Autorità garante della concor-

renza e del mercato¹²⁶, i cui percorsi di cooperazione e collaborazione, definiti sulla base di attività di interesse comune, sono stati caratterizzati da ulteriori scambi reciproci di personale, con qualifica di funzionario, determinati nel rispetto del principio di reciprocità volto alla valorizzazione delle rispettive professionalità e competenze.

Nell'ambito dell'obiettivo strategico del rafforzamento dell'efficienza, dell'efficacia e della trasparenza dell'azione amministrativa, l'Autorità ha proseguito nel perfezionamento del c.d. "ciclo di gestione della *performance*", articolato nelle fasi della pianificazione strategica, della programmazione operativa, del controllo di gestione e controllo strategico, fino a includere la gestione del sistema premiante. Il tutto impostato in linea con le previsioni e gli indirizzi del quadro normativo vigente volto a rendere l'azione amministrativa coerente con il ciclo della programmazione finanziaria e del bilancio.

Lungo la direttrice dell'efficienza e dell'efficacia dell'azione amministrativa, nel quadro del Piano della *performance* 2017-2019, approvato il 15 marzo 2017, è

stato avviato il percorso per definire un nuovo sistema di valutazione al quale agganciare il sistema premiante tendente all'implementazione di percorsi di valorizzazione professionale delle risorse umane dell'Autorità.

Nel processo di razionalizzazione delle attività lavorative e di promozione della conciliazione dei tempi di vita e di lavoro dei dipendenti, in linea con la normativa vigente in tema di organizzazione del lavoro, l'Autorità, nell'intento di attuare anche economie di gestione attraverso un impiego più flessibile delle risorse umane, ha introdotto la disciplina sul lavoro a distanza, definendola in coerenza con i principi normativi e avuto riguardo alla propria organizzazione interna (delibera n. 354/17/CONS). Tale disciplina, finalizzata a garantire un maggiore benessere lavorativo e a rafforzare la tutela di situazioni meritevoli di attenzione sotto il profilo sociale, è stata avviata in fase di sperimentazione per un periodo di 12 mesi durante i quali ne verrà valutata l'efficacia e l'impatto economico-organizzativo sulla struttura.

Sicurezza e tutela della salute sui luoghi di lavoro, formazione per la sicurezza e benessere organizzativo

L'Autorità nel 2017 ha continuato ad attuare le misure previste dalla normativa vigente (D. Lgs. 81/2008 e s.m.i.) per la prevenzione e protezione della sicurezza dei lavoratori, programmando la pianificazione delle misure di adeguamento per garantire i migliori livelli di sicurezza per entrambe le sedi dell'Autorità.

Tabella 4.1.2 - Personale in servizio

	Ruolo	Comando/fuori ruolo/ distacco	Contratto a tempo determinato o di specializzazione	Totale
Dirigenti	33	2	3	38
Funzionari	165	6	25	196
Operativi	100		1	101
Esecutivi	26			26
Totale	324	8	29	361

¹²³ Delibera n. 198/16/CONS del 19 maggio 2016.

¹²⁴ Delibera n. 73/18/CONS del 14 febbraio 2018.

¹²⁵ "Protocollo d'intesa tra l'Autorità per l'Energia elettrica il gas e il sistema idrico e l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni" sottoscritto il 23 dicembre 2015.

¹²⁶ "Protocollo di intesa tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e l'Autorità garante della concorrenza e del mercato" sottoscritto il 22 maggio 2013.

È stata quindi aggiornata la valutazione dei rischi indicati negli specifici documenti, sono stati adeguati i piani di emergenza con le squadre antincendio e di primo soccorso e si sono svolte le esercitazioni antincendio con le prove di esodo annuali. È stata altresì rinnovata la sorveglianza sanitaria del personale amministrativo, per i rischi specifici da videoterminali e quella dei dipendenti con mansioni di autista. Inoltre, si è adeguato il piano di formazione obbligatoria dei lavoratori sul tema della salute e della sicurezza, con lo svolgimento di specifici corsi di aggiornamento per le figure di addetto alle squadre per la gestione delle emergenze.

Con specifico riferimento alla materia del benessere organizzativo, attraverso la somministrazione di questionari volti a garantire l'anonimato dell'intervistato, nel corso del 2017 è stata ripetuta l'indagine interna per la rilevazione dei dati sui quali basare interventi migliorativi nell'ambiente di lavoro atti a garantire, in applicazione della normativa vigente, la cura e il mantenimento ottimale delle condizioni di salute e di sicurezza dei dipendenti nei luoghi di lavoro.

Sempre nell'ottica del rispetto delle norme in materia di tutela e garanzie dei dipendenti, l'Amministrazione ha rinnovato il piano assicurativo di base per l'assistenza sanitaria ottimizzando, nel contempo, anche i contenuti delle polizze inerenti ai benefici accessori.

Formazione del personale

Nell'anno di riferimento sono proseguite le attività volte ad assicurare il completamento dell'acquisizione del fabbisogno di formazione da parte delle unità organizzative.

Rilevato il *gap* formativo, sono stati individuati e avviati percorsi di for-

mazione al fine di soddisfare le varie esigenze. Il personale ha fruito delle proposte formative attraverso lezioni in aula, in *e-learning* e *in house*. Tra le iniziative completate, si annoverano il corso PromoPA in materia di pubblico impiego, il corso CEIDA in materia di trattamento pensionistico e i corsi della Scuola Nazionale dell'Amministrazione (SNA) su *smart working* e la nuova contabilità pubblica. Attraverso la collaborazione con l'INPS l'Autorità ha inoltre aderito nel 2017 al progetto Valore PA che ha coinvolto un significativo numero di dipendenti su entrambe le sedi dell'Autorità. Oltre alla formazione trasversale è stata erogata anche quella specialistica su tematiche attinenti al *core business* dell'Autorità, tra cui: "25th Conference on postal and delivery economy" e "Annual training on businesses model innovation and regulation of the digital word", entrambi presso la Florence School of Regulation; la formazione in tema di *postal regulation* presso la Cullen International; "Annual training on regulatory framework for electronic communications" presso il BEREC.

L'Autorità, inoltre, ha continuato ad adempiere ai propri obblighi in tema di anticorruzione e trasparenza, ai sensi della legge 6 novembre 2012, n. 190, garantendo la partecipazione di responsabili, referenti e dipendenti alla formazione erogata dalla SNA.

Come già ampiamente riportato nel Capitolo I, sono state potenziate le relazioni di collaborazione con il mondo accademico e della ricerca con lo scopo di garantire iniziative di aggiornamento e formazione caratterizzate da *standard* qualitativi sempre più elevati.

Il sistema dei controlli interni e il Comitato etico

Il sistema dei controlli interni in Autorità si conforma alla normati-

va vigente e opera, oltre che attraverso l'azione degli Uffici interni competenti in materia, ridisegnati di recente, mediante il qualificato apporto di tre importanti organismi indipendenti.

La Commissione di garanzia ha il compito di vigilare sull'osservanza della legge e dei regolamenti da parte delle strutture amministrative, di effettuare il riscontro degli atti della gestione finanziaria, con particolare riguardo alle procedure contrattuali, e di effettuare, con periodicità almeno trimestrale, verifiche di cassa e di bilancio, esprimendo con apposita relazione parere sullo schema di bilancio di previsione e di rendiconto annuale. Composta da tre membri scelti dal Consiglio dell'Autorità, su proposta del Presidente, tra magistrati appartenenti al Consiglio di Stato e alla Corte dei conti, dirigenti generali dello Stato e revisori ufficiali dei conti iscritti al relativo albo da almeno dieci anni, la Commissione opera in collaborazione, ma in posizione di piena autonomia, rispetto agli Uffici dell'Autorità, con un mandato di cinque anni. L'attuale Commissione di garanzia è presieduta dal Presidente Francesco Caringella ed è composta dalla Cons. Maria Annunziata Rucireta e dal Dott. Bruno Bernardis.

Con il compito di garantire la corretta applicazione del Codice etico, adottato dall'Autorità ai sensi della legge istitutiva, che detta importanti regole comportamentali e deontologiche che impongono a dipendenti, consulenti e componenti dell'Autorità un comportamento ispirato a lealtà, imparzialità, diligenza e correttezza personale, è stato costituito il Comitato etico, organo consultivo di altissimo livello (vi fanno parte ex Presidenti della Corte Costituzionale e dei massimi organi di giustizia amministrativa) al quale l'Autorità può rivolgersi al fine di avere valutazioni di notevole spessore in

maniera di etica istituzionale. L'attuale Comitato etico è composto dal Presidente Riccardo Chieppa, con incarico di Presidente, e dai Presidenti Angelo Gargani e Mario Egidio Schinaia, con incarico di Componenti.

L'Autorità sta procedendo a un aggiornamento del vigente Codice etico, risalente al 2004, alla luce dell'evoluzione normativa in materia. Tale intervento si inserisce nel più ampio disegno di riallineamento dei regolamenti interni – dal Regolamento concernente il trattamento giuridico ed economico del personale ai Regolamenti in materia di contabilità – che l'Autorità sta attuando al fine di aggiornare l'intero corpus regolamentare, la cui impostazione risale ai primi anni di attività dell'Autorità.

La Commissione controllo interno (già Servizio di controllo interno) svolge, sulla base di una valutazione attuata con metodi comparativi di costi e di rendimenti, importanti compiti di verifica della realizzazione degli obiettivi previsti dalle leggi, dai regolamenti e dalle direttive dell'Autorità. Si occupa, inoltre, di accertare che le risorse pubbliche vengano gestite correttamente e in base al principio di economicità e controlla l'imparzialità e il buon andamento dell'azione amministrativa degli Uffici dell'Autorità, conducendo anche un'azione di monitoraggio nei confronti degli atti di gestione e suggerendo le soluzioni più adatte al superamento di eventuali criticità riscontrate. Svolge, infine, le verifiche richieste dalla legge in materia di integrità e trasparenza. Il Consiglio dell'Autorità, su proposta del Presidente, sceglie i membri della Commissione controllo interno, con mandato quinquennale, tra esperti in tecniche di valutazione e nel controllo di gestione. L'attuale Commissione è stata nominata il 13 gennaio 2015

ed è composta dal prof. Giovanni Valotti, dal Cons. Giuseppe Troccoli e dal prof. Gianluca Vagnani. Nello svolgimento delle descritte prerogative e funzioni, la Commissione controllo interno opera in stretta sinergia con il Segretariato generale, sia in relazione agli obblighi di anticorruzione e trasparenza sia in relazione all'attuazione dei controlli interni.

Nel corso del 2017, l'Autorità ha assunto importanti iniziative strutturali che danno evidenza di un significativo cambiamento rispetto al modello previgente in materia di controlli interni. In particolare, attraverso gli adeguamenti regolamentari in materia organizzativa disposti nel corso dell'anno, si è provveduto a un rafforzamento del sistema dei controlli interni attraverso l'istituzione di un apposito Servizio (denominato Servizio sistema dei controlli interni), al quale è stato affidato lo svolgimento del controllo di gestione e del controllo strategico dell'Autorità. Su tali ambiti il Servizio è tenuto a collaborare con la Commissione controllo interno, sottoponendole gli esiti delle analisi effettuate, consentendo così alla Commissione di verificare il funzionamento del sistema dei controlli, sul quale riferisce al Consiglio dell'Autorità con periodicità semestrale.

Dopo l'introduzione nel 2016 del primo Piano della *performance* triennale, cui è seguita la Relazione sulla *performance* relativa all'anno 2016, che contiene una valutazione sintetica dell'attività svolta dall'Amministrazione e della sua rispondenza agli obiettivi fissati, l'azione innovativa dell'Autorità è proseguita migliorando il disegno regolamentare del processo di pianificazione strategica e incrementando la separazione tra le attività di indirizzo e quelle di gestione.

Il nuovo regolamento organizzativo assegnato al Consiglio dell'Autorità,

su proposta del Presidente, la definizione degli indirizzi della programmazione strategica e l'approvazione del piano annuale della *performance*. Spetta al Segretario generale la predisposizione del piano della *performance* e il coordinamento della programmazione e del controllo della gestione amministrativa, così come il coordinamento dell'attività di misurazione e valutazione delle *performance* individuali, informandone la Commissione controllo interno. Le modifiche organizzative apportate nel corso del 2017 appaiono dunque improntate al conseguimento di una maggiore efficacia ed efficienza dell'azione amministrativa e, con particolare riferimento al sistema dei controlli interni, rispondono all'esigenza di delineare un sistema organico, integrato e in linea, pur nel rispetto del grado di autonomia attribuito all'Autorità, con i principi generali dettati dalla legislazione vigente.

Trasparenza e prevenzione della corruzione

Nel corso del 2017 l'Autorità, come anticipato, ha istituito il Servizio sistema dei controlli interni, con competenze anche in tema di prevenzione della corruzione e della trasparenza per l'attuazione degli obblighi previsti dalla normativa in materia.

In merito agli obblighi di pubblicità e trasparenza, è proseguito il monitoraggio continuo del grado di aggiornamento e completezza dei dati e delle informazioni presenti nella sezione "Autorità trasparente" del sito istituzionale, procedendo, laddove necessario, a implementare ovvero ad apportare miglioramenti all'accessibilità dei contenuti informativi.

Al contempo, l'Autorità ha adottato il Regolamento recante la disciplina dell'accesso, che contiene il quadro regolamentare relativo alle tipologie di accesso previste

dalla legislazione vigente: accesso civico, accesso generalizzato e accesso documentale (delibera n. 383/17/CONS). L'Autorità, all'interno della sezione "Autorità trasparente", nella sottosezione "Altri contenuti - Accesso civico" ha pubblicato appositi box informativi contenenti le principali indicazioni sulle modalità di esercizio del diritto in questione.

Con riferimento alla prevenzione della corruzione, successivamente all'adozione del Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza 2017-2019 (adottato con delibera n. 87/17/CONS e aggiornato con delibera n. 294/17/CONS), è stata indetta una consultazione pubblica sulle misure di prevenzione della corruzione incluse nel citato Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza e sul loro stato e grado di attuazione, al fine di acquisire da parte degli *stakeholder* informazioni, commenti e suggerimenti per gli opportuni aggiornamenti (delibera n. 322/17/CONS). I relativi esiti sono stati pubblicati sul sito istituzionale dell'Autorità.

L'Autorità ha inoltre predisposto l'analisi e la valutazione delle attività maggiormente esposte al rischio di corruzione al fine di individuare eventuali e adeguate misure di prevenzione, descrivendo i comportamenti corruttivi in corrispondenza di ciascun processo/attività che potrebbero verificarsi anche solo ipoteticamente e valutando il relativo grado di esposizione dell'Amministrazione.

Gli esiti di tale analisi sono riportati nel Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza 2018-2020, approvato con delibera n. 7/18/CONS e con delibera n. 200/18/CONS.

L'Autorità ha altresì effettuato il monitoraggio del rispetto dei termini, previsti dalla legge o dai regolamenti per la conclusione dei

procedimenti, in ottemperanza a quanto previsto dell'articolo 1, comma 9, lett. d), e comma 28, della legge n. 190/2012. Ciò al fine di individuare l'eventuale allocazione non efficiente delle risorse, sia umane sia strumentali, consentendo all'Autorità di migliorare e rafforzare il presidio dell'azione amministrativa, nonché di far emergere casi di omissioni o ritardi che possono rappresentare un sintomo di fenomeni corruttivi.

Quale misura di attuazione delle strategie di prevenzione della corruzione, l'Autorità, come anticipato, ha provveduto ad avviare le attività di revisione per l'adozione di un nuovo Codice etico e di comportamento.

Le risorse economiche

Le risorse economiche impiegate dall'Autorità per lo svolgimento delle proprie attività istituzionali nel campo della regolazione dei servizi di comunicazione elettronica, dei media e dei servizi postali sono dettagliatamente rendicontate negli atti di bilancio. In particolare, nel periodo 1° maggio 2017-30 aprile 2018, nell'ambito della gestione delle proprie risorse finanziarie, l'Autorità ha approvato il conto consuntivo per l'esercizio finanziario 2016 (delibera n. 258/17/CONS) e il bilancio di previsione per l'esercizio 2018 (delibera n. 510/17/CONS). Con riferimento all'esercizio 2016, le entrate sono risultate pari a circa 83,7 milioni di euro (al netto delle partite di giro) e, grazie a un'azione di contenimento dei costi, le uscite sono risultate sensibilmente inferiori rispetto agli stanziamenti disposti nel bilancio di previsione (-8,4%).

Il bilancio di previsione per l'esercizio 2018 è stato formulato in coerenza con la normativa di riferimento e nel rispetto della disciplina di contenimento della spesa pubblica. Le fonti di finanzia-

mento, confermando una tendenza che ormai si registra da diversi anni, sono assicurate per la maggior parte dai contributi versati dai soggetti attivi nei settori in cui l'AGCOM esercita la propria competenza istituzionale. Le entrate derivanti dai contributi degli operatori delle comunicazioni elettroniche e dei servizi media determinano l'85,3% delle entrate totali, quelle derivanti dagli operatori del settore postale rappresentano il 12,2%, mentre il contributo dovuto dagli organizzatori delle competizioni sportive per la commercializzazione dei diritti audiovisivi e per il rilascio delle autorizzazioni satellitari incide per lo 0,5% sul totale delle entrate correnti. Altre fonti di finanziamento sono costituite da rimborsi, interessi attivi e recuperi vari che rappresentano il 2% delle entrate complessive. Le uscite previste per l'anno 2018 sono destinate alla copertura delle spese per il personale, per l'acquisizione di beni e servizi strumentali al funzionamento generale dell'Amministrazione e allo svolgimento dei compiti di regolamentazione nei settori delle comunicazioni elettroniche, media e postale.

Processi organizzativo-gestionali e informatici

Per la gestione di alcuni servizi strumentali sono state messe in atto azioni coordinate con le altre autorità indipendenti. In particolare, nel corso del 2017 sono proseguite le interlocuzioni nell'ambito della Convenzione per la gestione congiunta di servizi strumentali, di cui all'art. 22, del D. Lgs. 90/2014, stipulata in data 17 dicembre 2014. Le intese hanno interessato, principalmente, l'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA), l'Autorità di regolazione dei trasporti (ART) e il Garante per la protezione dei dati personali (Garante *privacy*). In particolare, con riferi-

mento al tema dei servizi assicurativi, a seguito degli accordi intercorsi con l'ART e il Garante *privacy*, si è addivenuti all'avvio di una procedura aperta in ambito europeo, attualmente in fase di svolgimento, dove questa Autorità svolge il ruolo di stazione appaltante. La gara congiunta suddivisa in 13 lotti ha ad oggetto l'affidamento triennale dell'incarico sulle coperture assicurative, suddiviso in quattro lotti per ciascuna delle citate Autorità, concernenti, in particolare, le seguenti polizze: a) *All Risks* patrimonio mobiliare e immobiliare; b) Responsabilità civile verso terzi e prestatori d'opera; c) *All Risks* elettronica; d) Responsabilità civile patrimoniale.

Nell'anno trascorso, l'Autorità ha avviato un ambizioso programma di *digital transformation*, articolato in più fasi, dettato dalla necessità di adeguare il modello organizzativo interno, la gestione dei processi interni ed esterni e dei flussi documentali al vigente contesto normativo comunitario e nazionale.

Tale programma si inserisce nel più ampio percorso di innovazione della Pubblica Amministrazione, che mira a garantire alla "cittadinanza digitale" e al mondo delle imprese la piena disponibilità e l'immediata accessibilità ai servizi e alle informazioni di interesse.

Gli interventi previsti dal progetto di *digital transformation* riguardano ad oggi:

- la messa in opera di un sistema gestionale integrato, in grado di allineare l'Autorità alle *best practice* nazionali in tema di innovazione digitale. Il nuovo modello organizzativo e gestionale non si limiterà, difatti, alla ridefinizione dei ruoli e delle responsabilità, ma comporterà una vera e propria digitalizzazione dei processi, associata al completamento dell'attività di dematerializzazione e conser-

vazione digitale dei documenti;

- l'evoluzione delle infrastrutture tecnologiche, in termini di maggiore flessibilità, sicurezza e prestazioni, al fine di contribuire alla creazione di un sistema interoperabile, adatto allo scambio di servizi applicativi anche con altre Pubbliche Amministrazioni, in una prospettiva "*cloud centrica*";
- l'implementazione di architetture di servizi innovativi, orientate alla massima valorizzazione del patrimonio informativo, da realizzare, in conformità con le linee guida dell'AGID (Agenzia per l'Italia Digitale), attraverso la definizione di regole e logiche di gestione integrata dei dati insieme alle modalità di memorizzazione e pubblicazione;
- l'adozione di un modello di sicurezza atto a garantire la piena coerenza con il paradigma della "*cyber security*". Tale modello si baserà da un lato, su una serie di interventi volti a garantire la sicurezza delle infrastrutture tecnologiche impiegate e, dall'altro, parallelamente, su un'attività di natura formativa indirizzata all'aumento del grado di competenza delle risorse specialistiche interne e di "*awareness*" dei dipendenti.

Nel quadro degli interventi descritti è stato avviato il progetto SIA (Sistema Integrato dell'Autorità), che rappresenta la prima fase di attuazione del programma di *digital transformation*. In linea generale, tale progetto si articola in due aree prioritarie di intervento: la prima, di natura trasversale, è volta a garantire l'interoperabilità tra tutti i sistemi interni, la piena disponibilità di dati condivisi e la loro accessibilità attraverso un *front end* multicanale; la seconda, di carattere funzionale, mira all'implementazione di un sistema di ge-

stione documentale a norma in grado di garantire la digitalizzazione dei flussi e delle attività procedurali con benefici in termini di efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa e della trasparenza verso terzi.

Coerentemente con gli indirizzi dettati dal piano per la crescita digitale (di competenza dell'Agenzia per l'Italia Digitale e della Presidenza del Consiglio dei Ministri), il progetto ha lo scopo di realizzare la completa dematerializzazione dei flussi informativi e di reingegnerizzare e digitalizzare i processi che li alimentano.

Il Sistema Integrato dell'Autorità sarà basato su una piattaforma di *workflow management* il cui modello, incardinato sulla gestione dei dati, dei documenti e degli eventi che li generano, mira a garantire il monitoraggio automatico, l'integrazione e l'efficientamento dei processi amministrativi e contabili.

Sul piano operativo, il *master plan* del modello operativo progettuale ha inteso privilegiare un approccio di natura incrementale nel passaggio dal modello attuale a quello "*to be*", limitando la natura pervasiva degli interventi mediante un'azione di modifica graduale di tutte le attività che attengono al *change management*. Oltre a ciò, l'impiego di tecnologie improntate sul paradigma *business process management* consentirà di rendere agili le attività di reingegnerizzazione dei processi e di adeguare il sistema degli indicatori di *performance*. Infine, tenuto conto di una significativa componente di dati non strutturati, unitamente al carattere strategico delle informazioni a essi associate, si renderà necessario l'impiego di tecnologie *software* di ECM (*Enterprise Content Management*).

Il Sistema è in realizzazione mediante l'adesione a diversi contratti quadro resi disponibili alle Pub-

bliche Amministrazioni dalla Consip. In particolare, a seguito della definizione dei requisiti funzionali del progetto, l'Autorità ha disposto l'adesione alla Convenzione Consip per la fornitura di Sistemi Gestionali Integrati Lotto 1, riservato alle Amministrazioni centrali, aggiudicata all'RTI la cui mandataria è la società Accenture S.p.A. (delibera n. 511/17/CONS).

4.2 Gli organismi strumentali e ausiliari

I Co.re.com. e il sistema decentrato delle comunicazioni

Le attività dell'Autorità a tutela del mercato e dell'utenza, decentrate nei singoli territori regionali, sono svolte dai Comitati regionali per le comunicazioni (Co.re.com.), organi funzionali dell'Autorità ai sensi della legge istitutiva, oltre che organi di consulenza e di gestione delle Regioni in materia di comunicazioni. I Co.re.com. svolgono un'importante funzione di monitoraggio del settore attraverso la gestione delle controversie tra operatori e utenti, offrendo una visione dell'andamento del mercato non sempre omogenea e talvolta frammentaria, che rispecchia le peculiarità e le caratteristiche di ogni Regione laddove l'obiettivo regolatorio dell'Autorità è raggiungere un'uniformità di garanzie e tutele sull'intero territorio nazionale attraverso una regolamentazione omogenea del settore. Nell'anno di riferimento, un traguardo importante sul fronte dei rapporti istituzionali intercorrenti tra l'Autorità e i Co.re.com. si è raggiunto con il rinnovo dell'accordo quadro tra l'Autorità e la Conferenza delle Assemblee legislative delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e Province autonome, con decorrenza 1° gennaio 2018, in cui, sancendo i principi generali concernenti

l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni e determinando l'elenco delle funzioni delegabili, si sono tracciate le linee d'azione per il futuro, assicurando al contempo continuità con quanto di positivo si è maturato.

In particolare, a livello nazionale si è deciso di estendere la tutela dei minori anche ai nuovi media, di rafforzare il meccanismo delle conciliazioni attraverso il sistema centralizzato di gestione *online* delle controversie ("*Conciliaweb*"), di valorizzare la tutela delle lingue minoritarie, la pluralità e la qualità dell'informazione; inoltre, è stata istituita la Commissione paritetica nazionale che si occuperà di massimizzare l'efficienza e l'efficacia del sistema decentrato delle comunicazioni, risolvendo eventuali problemi di coordinamento amministrativo nonché di interpretazioni della normativa vigente.

A livello locale, la successiva sottoscrizione di nuove Convenzioni tra l'Autorità e i Co.re.com., concernenti il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni, esplica, appunto, la necessità di svolgere determinate funzioni in modo decentrato sul territorio, al fine di garantire una sempre maggiore ed efficace tutela dell'utenza e uno sviluppo uniforme e armonico del sistema locale delle comunicazioni.

Dopo un ventennio di attività nel settore delle comunicazioni, si è giunti a estendere a tutti i Co.re.com. le competenze da delegare localmente alla luce di un'esperienza specialistica e di eccellenza rispetto alla quale l'Autorità ha espresso, spesso, il proprio apprezzamento.

Entro la fine di quest'anno, pertanto, il sistema decentrato delle comunicazioni si estenderà fino a raggiungere la copertura del 100% della popolazione nazionale perché verranno effettivamente esercitate tutte le funzioni delegate, conferite a seguito delle Conven-

zioni sottoscritte di recente anche con i Co.re.com. Campania, Sardegna, Veneto e, in corso di sottoscrizione, con la Valle d'Aosta.

Il decentramento ha reso gli organi funzionali sul territorio parte integrante del sistema di garanzie degli utenti, accrescendo il prestigio e l'autorevolezza dei Comitati. In particolare, sempre maggiore importanza è rivolta alla gestione – in forma decentrata e gratuita – delle controversie, il cui valore misurato in termini di crediti riconosciuti dagli operatori in occasione delle conciliazioni si aggira, nel 2017, intorno a 26 milioni di euro, senza considerare gli ulteriori vantaggi economici ottenuti dai consumatori a conclusione dei procedimenti di definizione delle controversie, nonché i vantaggi intangibili costituiti dal maggior livello di autodisciplina indotto e dalla progressiva diffusione della cultura della trasparenza che si è radicata tra gli operatori anche grazie all'azione dei Comitati regionali. Nell'ultimo triennio, i volumi di attività hanno superato le centodiecimila pratiche, tra istanze di conciliazione e di provvedimenti temporanei evasi dai Co.re.com. per anno solare.

La distribuzione delle controversie sul territorio nel 2017 conferma il primato campano per numero di istanze ricevute nell'ambito regionale, pari a più del 15% del totale nazionale.

I Co.re.com. hanno contribuito alla soluzione dell'83% circa delle controversie insorte, valore sostanzialmente stabile nell'ultimo triennio. In tale percentuale sono ricompresi i provvedimenti di definizione, che rappresentano più del 50% delle controversie non risolte con accordo a seguito dell'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, ossia circa 9.150 istanze a fronte di 17.019 mancati accordi. Si segnala che i provvedimenti di definizione adottati dall'Autorità sono circa il 35% del totale delle

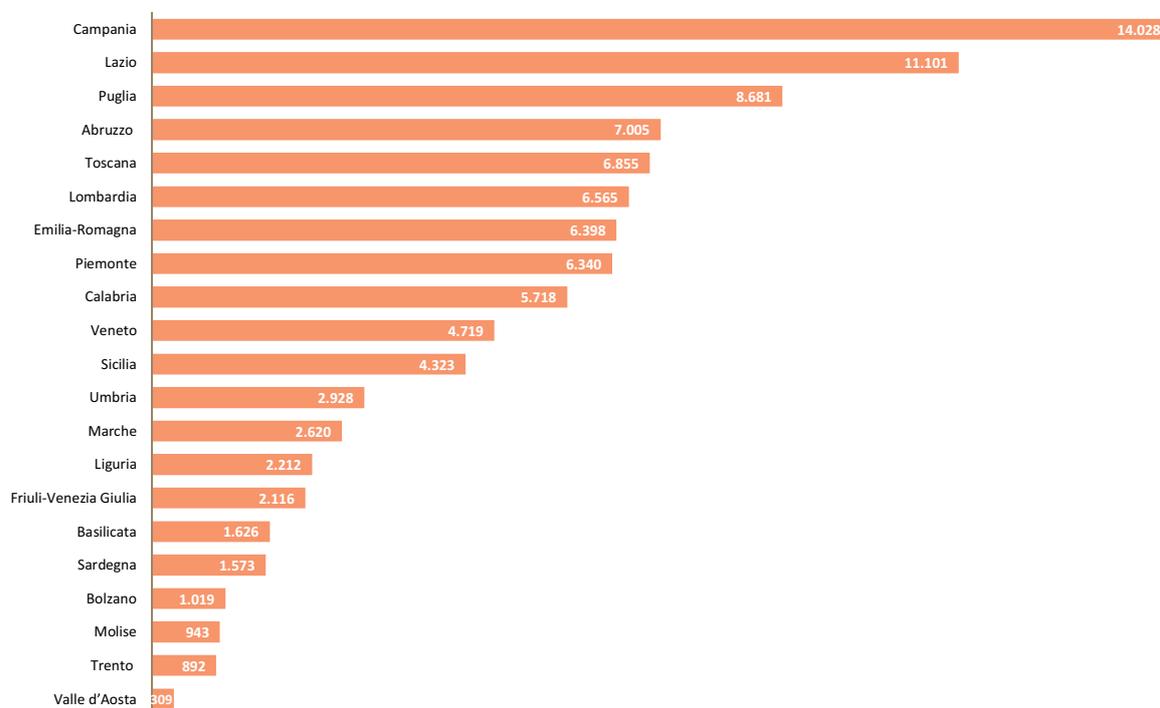


Figura 4.2.1 - Istanze di conciliazione (2017)

definizioni delle controversie e in tale dato sono ricomprese anche le istanze ricevute a seguito di mancato accordo presso quei Co.re.com. che, interessati dalle recenti sottoscrizioni delle nuove Convenzioni, svolgeranno effettivamente le funzioni delegate solo da fine anno 2018, vale a dire Campania, Veneto, Sardegna e Valle d'Aosta, che hanno ricevuto in totale 20.630 istanze di conciliazione, corrispondenti al 22% circa del totale delle istanze.

L'esperienza maturata e consolidata dei Co.re.com., anche attraverso la formazione e la costante collaborazione fornita dall'Autorità, ha determinato un significativo incremento delle transazioni anche in fase definitiva, circa 3.220, con conseguente deflazione del contenzioso giurisdizionale.

In relazione all'oggetto del contenzioso, le spese/fatturazioni non giustificate si confermano anche in questo anno di riferimento la moti-

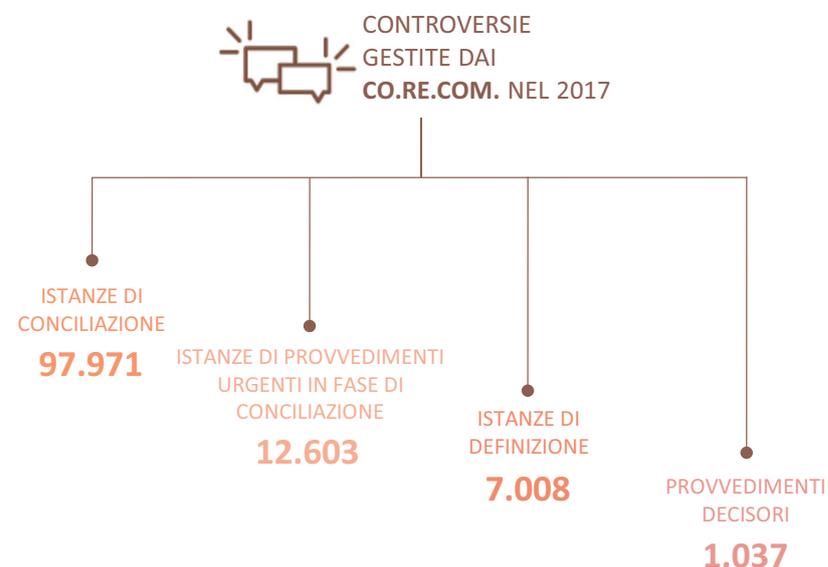


Figura 4.2.2 - Controversie gestite nell'anno 2017

vazione più frequente di ricorso ai Co.re.com., seguono i casi di mancata o parziale fornitura del servizio, interruzione/sospensione del servizio e prodotti/servizi non richiesti. A fronte dell'incremento del ricorso ai Co.re.com. per la risoluzione delle controversie, sono stati mi-

gliorati e resi più efficienti i sistemi di gestione delle stesse attraverso l'utilizzo da parte dei Co.re.com. di piattaforme informatiche in linea con la digitalizzazione della PA. Beneficiano della maggiore trasparenza e tracciabilità delle informazioni, sia gli utenti, che han-

no agevole accesso decentrato, prevalentemente attraverso gli URP dei Comuni, sia gli operatori, i quali accedono ai fascicoli informatici da remoto e partecipano alle udienze in audio o videoconferenza, utilizzando la firma elettronica.

Nel 2017 è proseguita l'attività di vigilanza sull'audiovisivo locale (Figura 4.2.3): le violazioni contestate sono state 112, ripartite in quattro macro-aree tematiche: tutela dei minori, pubblicità, obblighi di programmazione e pluralismo.

Il 52% è costituito da violazioni della normativa in materia di pubblicità, affollamenti, segnalazione e posizionamenti, mentre aumentano considerevolmente – dal 28% al 43% – i procedimenti per violazione della normativa in materia di obblighi di programmazione. Sempre poco significativi i procedimenti in materia di minori, quantificati, nel 2017, nel numero di 8.

Con riferimento alla tenuta del ROC a livello locale, nel corso dell'anno 2017, i Co.re.com. delegati a tale funzione hanno gestito più di 3.300 nuove iscrizioni al ROC e circa 400 cancellazioni.

La percentuale degli operatori iscritti è significativamente aumentata a seguito dell'entrata in vigore della legge 11 dicembre 2016, n. 232, che ha introdotto l'obbligo di iscrizione al ROC per gli operatori

economici esercenti l'attività di *call center* e per i soggetti terzi affidatari dei servizi di *call center*. Infatti, nel primo semestre 2017 sono pervenute più di 2.500 domande di iscrizione al ROC che hanno visto i Co.re.com. in prima linea sul territorio, affiancati dal Servizio competente dell'Autorità.

La conoscenza del settore ha favorito negli anni lo svolgimento delle funzioni delegate, pur nelle difficoltà che caratterizzano la costruzione di nuovi modelli, ma sicuramente la collaborazione con i Co.re.com. ha avuto il merito di dimostrare che lo sfruttamento delle sinergie è una formula premiante. Molteplici attività di studio e ricerca finalizzate al miglioramento del sistema normativo e alla soddisfazione delle aspettative della popolazione sono state sostenute dagli organi funzionali. Unitamente alle iniziative di sensibilizzazione all'uso consapevole dei media digitali e di tutela della dignità della persona, sono state particolarmente apprezzate le iniziative in materia di *web reputation*, *cyberbullismo*, *hate speech* assunte in collaborazione con altre istituzioni a livello locale.

La realizzazione del sistema decentrato sostiene con successo il riconoscimento delle tutele in prossimità, attraverso il continuo dialogo con il territorio e l'omogeneità

dell'applicazione degli indirizzi dell'Autorità, anche valorizzando le specificità locali.

Per informazioni relative ai singoli Comitati regionali e provinciali per le comunicazioni e alle attività dagli stessi svolte sul territorio, si rimanda alla consultazione dei siti istituzionali (Tabella 4.2.1).

Il Consiglio nazionale degli utenti

La legge istitutiva dell'Autorità ha posto un forte accento sulla tematica della tutela dei consumatori, prevedendo, tra l'altro, la costituzione del Consiglio nazionale degli utenti (CNU), un organismo cui sono chiamati a far parte esperti designati dalle associazioni rappresentative degli utenti dei servizi di telecomunicazioni e radiotelevisivi. L'Autorità da sempre intrattiene con il Consiglio nazionale degli utenti un rapporto di intensa e reciproca collaborazione. Infatti, il CNU costituisce un importante organo ausiliario la cui attività si esplica non solo in documenti e delibere, ma si concretizza anche in una osmosi continua di stimoli, opinioni e informazioni che consente all'Autorità di avere, tramite un canale privilegiato opportunamente previsto dalla legge istitutiva, un rapporto costante ed estremamente proficuo con l'ampio e diversificato mondo dell'utenza.

Il CNU ha il potere di esprimere pareri e formulare proposte all'Autorità, al Parlamento, al Governo, nonché a tutti gli organismi pubblici e privati che svolgano attività nei settori regolati dall'AGCOM, e può intervenire sulle questioni che concernono la salvaguardia dei diritti e le legittime esigenze di cittadini, utenti, consumatori, genitori, minori e persone diversamente abili, conformando la propria azione ai precetti costituzionali in materia di libertà e diritto di informazione e comunicazione.

Gli undici componenti del CNU vengono scelti dal Consiglio del-



Figura 4.2.3 - Attività di vigilanza sull'audiovisivo locale (2017)

Tabella 4.2.1 - I Co.re.com.: leggi istitutive, presidenti e siti istituzionali

Co.re.com.	Presidente	Legge istitutiva	Sito istituzionale
Abruzzo	Filippo Lucci	Legge regionale 24 agosto 2001, n. 45	www.corecomabruzzo.it
Basilicata	Giuditta Lamorte	Legge regionale 27 marzo 2000, n. 20	www.consiglio.basilicata.it/consigionew/site/consiglio/section.jsp?sec=101865
Bolzano - Provincia autonoma	Roland Turk	Legge provinc. 18 marzo 2002, n. 6	http://www.kommunikationsbeirat-bz.org/ http://www.comprovcomunicazioni-bz.org/it/default.asp
Calabria	Pino Rotta	Legge regionale 22 gennaio 2001, n. 2 e s.m.i.	http://corecom.consrc.it/hp2/default.asp
Campania	Mimmo Falco	Legge regionale 1 luglio 2002, n. 9 e s.m.i.	www.consiglio.regione.campania.it/corecom/jsp/index.jsp/
Emilia-Romagna	Giovanna Cosenza	Legge regionale 30 genn. 2001, n. 1 e s.m.i.	www.assemblea.emr.it/corecom
Friuli-Venezia Giulia	Giovanni Marzini	Legge regionale 10 aprile 2001, n. 11	www.corecomfvg.it
Lazio	Michele Petrucci	Legge regionale 3 agosto 2001, n. 19	www.corecomlazio.it
Liguria	Alberto Maria Benedetti	Legge regionale 24 gennaio 2001, n. 5	www.regione.liguria.it/argomenti/consiglio/corecom.html
Lombardia	Giulio Boscagli (vice Presidente)	Legge regionale 28 ottobre 2003, n. 20	www.corecomlombardia.it
Marche	Cesare Carnaroli	Legge regionale 27 marzo 2001, n. 8	www.corecom.marche.it
Molise	Andrea Latessa	Legge regionale 26 agosto 2002, n. 18	www.corecommolise.it
Piemonte	Alessandro De Cillis	Legge regionale 7 gennaio 2001, n. 1	http://www.cr.piemonte.it/web/per-il-cittadino/corecom
Puglia	Lorena Saracino	Legge regionale 28 febbraio 2000, n. 3	http://corecom.consiglio.puglia.it/
Sardegna	Mario Cabasino	Legge regionale 28 luglio 2008, n. 11 e s.m.i.	www.consreg Sardegna.it/corecom/
Sicilia	Maria Annunziata Astone	Legge regionale 26 marzo 2002, n. 2 e s.m.i.	http://corecom.ars.sicilia.it/corecom-sicilia/
Toscana	Enzo Brogi	Legge regionale 25 giugno 2002, n. 22	www.consiglio.regione.toscana.it/oi/default.aspx?idc=46
Trento - Provincia autonoma	Carlo Buzzi	Legge provinc. 16 dicembre 2005, n. 19	http://www.consiglio.provincia.tn.it/istituzione/comitato-per-le-comunicazioni/il-comitato/Pages/introduzione.aspx
Umbria	Marco Mazzoni	Legge regionale 11 gennaio 2000, n. 3	www.corecom.umbria.it
Valle d'Aosta	Enrica Ferri	Legge regionale 4 settembre 2001, n. 26	www.corecomvda.it
Veneto	Gualtiero Mazzi	Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18	http://corecom.consiglioveneto.it/corecom/

l'Autorità tra esperti particolarmente qualificati in campo giuridico, sociologico, psicologico, pedagogico, educativo e mass-mediale, designati sia da associazioni rappresentative dell'utenza sia da associazioni impegnate nella tutela dei diritti dei minori, delle persone con disabilità, in campo familiare ed educativo, esprimendo, quindi, nella propria composizione il pluralismo del mondo associativo e

della società civile. L'attuale CNU è stato nominato il 5 novembre 2015 ed è presieduto dalla dott.ssa Angela Nava Mambretti. Con delibera n. 239/17/CONS del 12 giugno 2017, in sostituzione di tre consiglieri dimissionari, sono stati nominati: la prof.ssa Elena Fazi, l'avv. Giuliana Faedda e la dott.ssa Donatella Trotta. Il CNU, seguendo l'evoluzione tecnologica del sistema delle comu-

nificazioni, in più occasioni è intervenuto sulle problematiche connesse a un uso più sicuro di Internet e, in particolare, si è impegnato nella tutela dei minori sul fronte del contrasto al fenomeno della pedopornografia, del *cyberbullismo* e del *gambling*. Il CNU ha svolto anche attività di sensibilizzazione dell'opinione pubblica rispetto ai pericoli legati all'utilizzo da parte dei minori di videogiochi rivolti a un

pubblico adulto, auspicando un pronto intervento normativo e una campagna informativa di sensibilizzazione per i genitori. Ha seguito, con particolare attenzione, i lavori del nuovo contratto di servizio RAI 2018-2022.

Inoltre, il CNU ha dato avvio a una serie di interlocuzioni utili ad assicurare, in modo proficuo ed efficace, una conoscenza capillare delle realtà periferiche. Al riguardo, ha avviato una proficua collaborazione con il Comitato media e minori, recentemente ricostituito, e una interlocuzione con il MIBACT, i Co.re.com., la RAI, l'Ordine Nazionale dei Giornalisti e l'ANICA (Associazione Nazionale Industrie Cinematografiche Audiovisive e Multimediali) fondata sullo studio di progettualità comuni. Infine, il CNU si sta occupando anche di *digital education*, vale a dire del complesso di trasformazioni e di nuovi problemi che portano a interrogarsi sulle nuove dinamiche di psicologia e di sociologia digitale, che riguardano in particolare il mondo dell'infanzia e dell'adolescenza, partecipando attivamente ai tavoli del *Safer Internet Centre* coordinato dal MIUR.

4.3 La tutela giurisdizionale in ambito nazionale

Nel periodo compreso tra il 1° maggio 2017 e il 30 aprile 2018 sono intervenute significative decisioni giurisprudenziali, con cui sono stati tracciati indirizzi di particolare rilievo nei settori di intervento dell'Autorità. Di seguito si riportano in sintesi, in ordine cronologico, le decisioni più rilevanti nell'ambito di ciascun settore di riferimento.

In materia di comunicazioni elettroniche, si segnalano, per la loro rilevanza, le seguenti decisioni giurisprudenziali concernenti la tutela dell'utenza e il servizio universale.

Con riferimento alla tutela dell'utenza, in particolare alle misure per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell'offerta dei servizi di comunicazione elettronica, si segnalano le recenti sentenze nn. 3258/18, 3259/18, 3261/18 e i dispositivi di sentenza nn. 1659 e 1663 del 2018. Con tali decisioni il Tar del Lazio ha respinto i ricorsi proposti dagli operatori di comunicazioni elettroniche avverso la delibera n. 121/17/CONS del 15 marzo 2017, di modifica della delibera n. 252/16/CONS, recante *"Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell'offerta dei servizi di comunicazione elettronica"*, adottata dall'Autorità per inibire, sulle linee fisse, l'emissione di fatture e il rinnovo delle offerte con cadenza inferiore al mese. L'intervento dell'Autorità si è reso necessario per tutelare gli utenti a seguito della decisione di tutti i principali operatori del mercato di riferimento di adottare un periodo di fatturazione di soli 28 giorni, che, introducendo una tredicesima mensilità di fatturazione, ha comportato un aumento unilaterale e generalizzato delle tariffe pari a circa l'8,6% su base annua. Rigettando le numerose doglianze formulate dagli operatori per lamentare l'ingerenza dell'Autorità nella loro autonomia contrattuale, le sentenze hanno espressamente riconosciuto il pieno potere di intervento dell'Autorità di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori intervenendo sulla cadenza della fatturazione delle offerte. Il Tar, infatti, ha affermato che *"a fronte di un mercato soggetto ad un rapida evoluzione, sotto il profilo sia tecnico che economico, con offerte dal contenuto assai diversificato, deve ritenersi del tutto legittimo l'intervento dell'Autorità, che (lungi dall'intervenire sul piano negoziale nel rapporto tra le società*

coinvolte e gli utenti) ha individuato un quadro complessivo di riferimento o meglio una mera cornice, costituita dal periodo minimo di fatturazione, che agevolasse il confronto tra le offerte, lasciando liberi – all'interno di essa – gli operatori di articolare le proprie offerte commerciali nel modo più utile ed efficace". In altre parole, ancora secondo il Tribunale, l'Autorità è intervenuta per *"rimuovere gli ostacoli ad una tutela effettiva dell'utente e consumatore, per garantire certezza, comparabilità delle offerte dei diversi operatori di telefonia, intervenendo sul solo periodo di validità dell'offerta e cadenza della fatturazione"*. Ciò perché è evidente *"che in un contesto come quello in esame, la trasparenza e la confrontabilità delle offerte, e quindi la libertà di scelta e di comportamento del consumatore medio in relazione alla fruizione di servizi, non può che presupporre un parametro di riferimento certo, il quale (senza incidere sulla possibilità di variare il contenuto delle offerte) consenta un confronto utile e concreto"*. Considerato, infine, che nelle more dei giudizi è entrata in vigore, sulla stessa materia, la norma di cui all'articolo 19 *quinquesdecies* del Decreto Legge 16 ottobre 2017, n. 148, il Tribunale ha anche precisato che tale norma non comporta alcuna abrogazione della delibera n. 121/17/CONS, di cui conferma anzi i contenuti, esplicitandoli ed estendendoli a un contesto più ampio delle comunicazioni elettroniche, per cui non si rinviene alcun effetto caducatorio o abrogativo della medesima delibera.

In ordine, poi, all'applicabilità del meccanismo di ripartizione del costo netto del servizio universale, le Sezioni Unite della Corte di Cassazione, con sentenza del 27 dicembre 2017, n. 30974, hanno dichiarato inammissibile il ricorso proposto da un operatore avverso

la sentenza del Consiglio di Stato n. 3388/2015, con cui il Supremo Consesso della giustizia amministrativa ha confermato la sentenza del Tar del Lazio n. 4926/2014 di accoglimento del ricorso proposto da un altro operatore avverso le delibere di rinnovazione dei procedimenti relativi all'applicabilità del meccanismo di ripartizione del costo netto del servizio universale per gli anni 1999, 2000, 2002 e 2003 (delibere n. 106/11/CIR, n. 107/11/CIR, n. 108/11/CIR, n. 109/11/CIR). In particolare, la Suprema Corte ha ritenuto che il Consiglio di Stato, con riferimento alle valutazioni sull'analisi di sostituibilità svolta dall'Autorità, non ha travalicato i limiti della propria giurisdizione, avendo compiuto un sindacato in ordine alla legittimità dei provvedimenti in relazione alla verifica della sussistenza del vizio di eccesso di potere, anche in relazione alla insufficienza dell'istruttoria e alla logicità della motivazione, senza sostituirsi nelle scelte di merito riservate alla discrezionalità dell'Autorità.

Infine, con la sentenza del 21 febbraio 2018, n. 2010, il Tar del Lazio ha rigettato *in toto* il ricorso di un operatore avverso la delibera n. 456/16/CONS, con la quale l'Autorità ha fissato per la prima volta le tariffe dei servizi rientranti nel servizio universale. La pronuncia è di rilievo perché il Tribunale ha innanzitutto chiarito le peculiarità dei poteri dell'Autorità sulle offerte che rientrano nella fornitura del servizio universale rispetto alle offerte puramente commerciali. In particolare, il Tar ha spiegato che, ai sensi degli articoli 53 e seguenti del Codice delle comunicazioni elettroniche, all'Autorità sono attribuiti poteri incidenti sulla libertà negoziale dell'operatore incaricato, potendo la stessa "finanche" esigere la modifica o la revoca di determinate formule tariffarie, ai sensi dell'articolo 59, comma 3, senza

che possa rilevare (ove appunto l'offerta rientri nella fornitura del servizio universale) lo *jus variandi* riconosciuto agli operatori dall'articolo 70 del citato Codice. Inoltre, il Collegio ha anche chiarito l'unicità dell'azione del regolatore, negando rilievo alla circostanza per cui il procedimento per la determinazione delle tariffe fosse stato avviato sulla base di informazioni acquisite nell'ambito di un altro procedimento (finalizzato allo svolgimento del *test* di replicabilità). Anzi, ad avviso del Tar, l'informativa esauriente e dettagliata circa l'operazione commerciale cui l'impresa stessa si accingeva, pur se ricevuta da una struttura diversa, non poteva non costituire una "occasione privilegiata" per cogliere eventuali dissonanze dai principi che regolano il servizio universale, così realizzando l'obiettivo di salvaguardia dell'interesse della collettività sotteso alla relativa disciplina.

Passando al settore dei servizi media audiovisivi, le decisioni giurisprudenziali hanno riguardato le seguenti materie: obblighi del servizio pubblico radiotelevisivo, iscrizione al ROC e Informativa Economica di Sistema (IES).

Con riferimento agli obblighi di servizio pubblico radiotelevisivo, si richiama la sentenza del 12 dicembre 2017, n. 12274, con cui il Tar del Lazio ha respinto il ricorso proposto da una associazione di consumatori per l'annullamento del provvedimento dell'Autorità (prot. n. 23160 del 5/4/2007), con cui quest'ultima ha ritenuto di non ravvisare gli estremi per l'apertura di un procedimento nei confronti della RAI a seguito dell'esposto presentato dalla predetta associazione, per non essere stata (mai) invitata a partecipare alla trasmissione televisiva "Porta a Porta". Il Tar ha evidenziato che, sebbene l'articolo 3 del TUSMAR garantisca e riconosca il pluralismo sociale, tale

previsione non è idonea a fondare il diritto dell'associazione a essere invitata a partecipare a determinate trasmissioni, non sussistendo alcun obbligo in tal senso in capo alla società esercente il servizio pubblico televisivo. Ciò in quanto deve essere salvaguardata l'autonomia ideativa, produttiva e informativa delle emittenti televisive nel limite in cui non venga lesa la parità del trattamento e i principi di correttezza e imparzialità dell'informazione. Il Tar ha evidenziato che non sono applicabili né mutuabili alle trasmissioni aventi a oggetto tematiche di interesse per i consumatori, i principi della *par condicio* che riguardano le trasmissioni elettorali di cui alla legge n. 28/2000.

Con riferimento, poi, all'obbligo di iscrizione al ROC delle testate giornalistiche telematiche, si segnala la sentenza del 20 settembre 2017, n. 9841, con cui il Tar del Lazio ha respinto il ricorso proposto da una associazione di consumatori per l'annullamento della nota del Co.re.com. Lazio del 1° giugno 2016, nella quale si affermava che il sito www.romafaschifo.com non poteva ritenersi soggetto agli obblighi di iscrizione al ROC di cui alla delibera n. 666/08/CONS. Il Tar, nella decisione in esame, ha aderito all'orientamento della Cassazione circa la nozione di testata giornalistica secondo cui, per distinguere tra una testata giornalistica telematica e altre forme di manifestazione del pensiero presenti in rete (quali *forum*, *blog*, *newsletter*, *newsgroup*, *mailing list* e *social network*), occorre avere riguardo ad alcuni parametri di tipo ontologico o strutturale e ad altri di tipo teleologico (ovvero attinenti agli scopi della pubblicazione). Sulla scorta di tale premessa il Tar ha escluso che il *blog* in questione potesse essere qualificato come testata giornalistica avendo rilevato la mancanza di periodicità e la precarietà delle pubblicazioni (anche perché non effet-

tuate da persone professionalmente qualificate per l'attività pubblicistica né da un soggetto strutturato come testata giornalistica).

In ordine all'obbligo di trasmissione della IES merita particolare menzione la sentenza del 14 febbraio 2018, n. 1739, resa nel giudizio promosso da alcune società avverso la delibera n. 397/13/CONS con la quale l'Autorità ha adeguato il modello IES al nuovo perimetro del Sistema Integrato delle Comunicazioni, come risultante dalla modifica apportata all'articolo 43 del TUSMAR dalla legge 16 luglio 2012, n. 103. Il Tar del Lazio, respingendo le doglianze circa lo stabilimento in altro Stato membro della concessionaria pubblicitaria, ha condiviso l'interpretazione dell'Autorità circa la necessità di ridefinire estensivamente il novero dei soggetti tenuti all'adempimento, atteso che l'obbligo di comunicare la IES è in stretta dipendenza con l'iscrizione degli operatori economici al ROC. La funzione della IES quale strumento per verificare il rispetto del principio del pluralismo, rende, infatti, indifferente, ai fini della ricorrenza dell'obbligo di comunicazione, il fatto che la sede legale si trovi o meno nel territorio nazionale, fermo restando che la comunicazione riguarderà i soli ricavi prodotti in Italia. Il Tribunale ha altresì respinto la doglianza in ordine all'asserita violazione dei principi europei in materia di libero stabilimento in ragione della presunta gravosità del compito di scorporo dei dati del fatturato di riferimento del mercato italiano e per la significativa entità della sanzione comminata per la violazione dell'obbligo di comunicazione. I giudici hanno infatti ritenuto che i vari provvedimenti normativi europei in

materia di redazione dei bilanci, che si sono succeduti nel tempo a partire dai Regolamenti (CE) n. 1606/2002 e n. 1725/2003, hanno realizzato un progressivo recepimento degli *standard* e dei principi contabili internazionali (c.d. *International Accounting Standards* o IAS), così da rendere ulteriormente compatibili i criteri di redazione dei documenti contabili ed estremamente agevole l'estrapolazione, dai documenti redatti, dei dati relativi ai ricavi.

Passando al settore dei servizi postali, si richiama la sentenza del 25 settembre 2017, n. 4460, con la quale il Consiglio di Stato ha accolto il ricorso in appello proposto dall'Autorità per l'annullamento della sentenza n. 9902/2016 con cui il Tar del Lazio ha annullato parzialmente la delibera n. 621/15/CONS, recante "*Condizioni giuridiche ed economiche di restituzione degli invii affidati ad altri operatori e rinvenuti nella rete di Poste Italiane*". Secondo il Supremo Consesso, la delibera n. 621/15/CONS è legittima in quanto rispetta i principi di non discriminazione e trasparenza dei costi, prevedendo condizioni economiche uniformi per tutti gli operatori destinatari del servizio. A giudizio del Consiglio di Stato deve, poi, ritenersi illegittima l'introduzione da parte del giudice di primo grado di un criterio tariffario sostitutivo rispetto a quello previsto nella delibera n. 621/15/CONS, essendosi il giudice indebitamente sostituito all'Autorità, travalicando il sindacato giurisdizionale sugli atti di regolazione di esclusiva competenza delle autorità indipendenti. Infine, in materia di funzionamento dell'Autorità, si evidenziano le seguenti pronunce.

Il Consiglio di Stato, con sentenza del 23 giugno 2017, n. 3080, ha ritenuto legittimo l'inserimento dell'Autorità nell'elenco ISTAT, definitivamente pronunciandosi sulla questione a seguito della sentenza della Corte di giustizia del 28 luglio 2016 (causa C-240/15), dallo stesso interpellata in via pregiudiziale. Da tale decisione discende, nei fatti, l'equiparazione delle autorità indipendenti alle altre P.A. ai fini dell'assoggettamento alle disposizioni in materia di contenimento e di razionalizzazione della spesa pubblica che operano per la generalità delle P. A.. Tale pronuncia impone una riflessione sul tema delle fonti di finanziamento per la copertura delle spese di funzionamento dell'Autorità che, come noto, allo stato, stante il progressivo azzeramento del contributo statale, risultano interamente a carico dei soggetti regolati.

Per quanto attiene specificamente al finanziamento dell'Autorità, con riferimento al contributo dovuto dagli operatori di comunicazione elettronica, il Tar del Lazio è intervenuto con molteplici sentenze (22 maggio 2017 n. 6091; 31 maggio 2017 nn. 6430, 6432 e 6434; 13 giugno 2017 nn. 6928 e 6931), annullando le delibere sul contributo relative alle annualità 2012, 2014, 2015 e 2016. Rispetto ai precedenti giurisprudenziali già sfavorevoli, nelle motivazioni del Tribunale, non si rinvenivano particolari elementi di novità. Il Tar, infatti, si è allineato alla giurisprudenza del Consiglio di Stato, continuando a fornire una lettura delle norme UE e della relativa giurisprudenza della Corte di Giustizia distante da quella fatta propria dall'Autorità. Tutte le pronunce rese in materia sono state appellate dall'Autorità.