



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 172/17/CONS

ATTUAZIONE DELLA NUOVA ORGANIZZAZIONE DELL'AUTORITÀ: INDIVIDUAZIONE DEGLI UFFICI DI SECONDO LIVELLO

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 18 aprile 2017;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”*;

VISTA la delibera n. 17/98, del 16 giugno 1998, recante *“Approvazione dei Regolamenti concernenti l’organizzazione ed il funzionamento, la gestione amministrativa e la contabilità, il trattamento giuridico ed economico del personale dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”*;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante *“Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”* (di seguito denominato *Regolamento*), come modificata dalla delibera n. 88/16/CONS, del 24 marzo 2016, e da ultimo dalla delibera n. 125/17/CONS, del 30 marzo 2017;

VISTA la decisione preliminare, assunta dal Consiglio in data 15 marzo 2017, in materia di nuova organizzazione della struttura dell’Autorità, recepita dalla menzionata delibera n. 125/17/CONS;

VISTE le delibere del 30 marzo 2017, con le quali sono stati nominati i Responsabili delle unità organizzative di primo livello dell’Autorità;

VISTA la delibera n. 156/17/CONS, del 4 aprile 2017, recante *“Decorrenza e durata degli incarichi dirigenziali di I livello”*, che ha fissato in 12 (dodici) mesi la durata degli incarichi dirigenziali di primo livello conferiti in data 30 marzo 2017 e condizionato la loro decorrenza al perfezionamento dell’efficacia del provvedimento concernente l’articolazione degli Uffici di secondo livello;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la decisione preliminare, assunta dal Consiglio in data 11 aprile 2017, in materia di articolazione degli Uffici di secondo livello;

VISTO l'articolo 13 del *Regolamento*, che definisce l'organizzazione generale dell'Autorità e individua le Direzioni e i Servizi quali unità organizzative di primo livello;

RAVVISATA la necessità di dare attuazione al nuovo assetto organizzativo dell'Autorità, come delineato dalla menzionata delibera n. 125/17/CONS, attraverso l'individuazione degli Uffici di secondo livello;

CONSIDERATO di dover individuare i predetti Uffici di secondo livello tenendo conto dei processi di trasformazione che interessano i mercati sottoposti alla disciplina dell'Autorità, 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 e al loro impatto sull'attività dell'Autorità, alle future revisioni della disciplina europea di settore, alle nuove competenze attribuite dalla legge all'Autorità, nonché al mutato quadro normativo che prescrive sinergie ed economie di scala con le altre Autorità per la gestione unitaria di alcuni servizi;

CONSIDERATO che gli adeguamenti al nuovo contesto sopra delineato comportano l'esigenza di unità organizzative fortemente specializzate e circoscritte per garantire un elevato livello qualitativo dei procedimenti, un miglioramento in termini di funzionalità ed efficacia e una razionale divisione del lavoro;

VISTO l'articolo 25 del *Regolamento* che affida ai responsabili delle Direzioni e dei Servizi la programmazione, la direzione e il controllo delle attività, nonché l'assegnazione del personale agli Uffici da loro dipendenti e la distribuzione del lavoro, anche costituendo, ove necessario, gruppi di lavoro formati da personale assegnato a diversi Uffici;

DATA INFORMATIVA alle Organizzazioni sindacali in data 18 aprile 2017;

UDITA la relazione del Presidente;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA

Articolo 1

(Articolazione del Segretariato generale, delle Direzioni e dei Servizi)

1. Il Segretariato generale, le Direzioni e i Servizi dell'Autorità, come individuati all'articolo 13 del *Regolamento*, sono articolati in Uffici di secondo livello ai sensi della presente delibera e del relativo Allegato A, costituente parte integrante e sostanziale della stessa, recante l'articolazione territoriale dei suddetti Uffici.

2. La responsabilità degli Uffici di secondo livello è affidata ai dirigenti in servizio presso l'Autorità, ai sensi dell'art. 25 del *Regolamento*.

3. I dirigenti degli Uffici di secondo livello rispondono ai rispettivi Direttori e operano sulla base delle direttive da questi impartite; svolgono funzioni di supplenza in caso di assenza o di impedimento del Direttore e possono essere destinatari di funzioni delegate dai Direttori stessi.

4. Ciascun Responsabile di unità organizzativa di primo livello si avvale di una segreteria di direzione, con compiti di assistenza e di supporto operativo.

5. I Responsabili delle unità organizzative di primo livello impartiscono specifici indirizzi alle segreterie di direzione, al fine di garantire la presentazione degli atti agli Organi collegiali nei tempi e nei modi previsti dal *Regolamento* e dalle determinazioni del Segretario generale.

Articolo 2

(Organizzazione del Segretariato generale)

1. Il Segretariato generale si articola nei seguenti Uffici:

- a. Ufficio gestione *Contact Center* e relazioni con il pubblico;
- b. Ufficio comunicazione;
- c. Ufficio affari generali e contratti.

2. L'**Ufficio gestione *Contact Center* e relazioni con il pubblico** gestisce le attività del *Contact Center* dell'Autorità assicurando, mediante servizi di ascolto telefonico, posta elettronica o altri mezzi, l'informazione ai singoli cittadini, utenti e consumatori, alle Amministrazioni pubbliche, alle imprese o associazioni nelle materie di competenza dell'Autorità. Cura l'informazione sugli strumenti di tutela attivabili dai consumatori e, d'intesa con la Direzione tutela dei consumatori e il Servizio ispettivo, registro e Co.re.com.,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

promuove l'adozione di azioni che facilitano l'utilizzazione degli strumenti e dei servizi di risoluzione delle controversie. Garantisce l'esercizio dei diritti all'informazione e all'accesso agli atti previsti dalla normativa vigente. Assicura il costante coordinamento e scambio di informazioni con gli altri Uffici dell'Autorità e attua processi di verifica della qualità dei servizi di *Contact Center* esternalizzati e del gradimento da parte degli utenti.

3. L'**Ufficio comunicazione** cura i rapporti con gli organi di informazione in attuazione degli indirizzi del Consiglio provvedendo, tra l'altro, alla stesura e diffusione dei comunicati stampa relativi all'attività istituzionale dell'Autorità, alla preparazione di interviste e conferenze stampa. Gestisce la comunicazione sul sito *web* e sulla *intranet* dell'Autorità, nonché i profili ufficiali dell'Autorità sui *social network*. Predispone il piano annuale di comunicazione esterna dell'Autorità.

4. L'**Ufficio affari generali e contratti** svolge le attività finalizzate all'approvvigionamento dei servizi e dei beni necessari per il funzionamento dell'Autorità, curando i relativi adempimenti amministrativi, provvedendo alla supervisione e gestione delle procedure di gara, nonché alla tenuta dell'archivio degli atti e del repertorio dei contratti pubblici. Predispone i bandi di gara in collaborazione operativa con le Direzioni e i Servizi competenti, cui è demandata la redazione dei relativi capitolati d'oneri. Assicura lo svolgimento della funzione di Ufficiale rogante. Esprime l'intesa del Segretario generale sul programma biennale degli acquisti di beni e servizi predisposto dal Servizio programmazione, bilancio e digitalizzazione e sul programma triennale dei lavori pubblici e ne cura l'aggiornamento annuale. Cura la pubblicità delle gare e dei rapporti con l'Autorità nazionale anticorruzione per i profili di propria competenza. Cura la logistica e la gestione delle autovetture, la gestione e la manutenzione degli immobili, degli impianti e delle postazioni telematiche. Cura la gestione dell'inventario. Gestisce le polizze di assicurazione relative ai beni mobili e immobili. Cura la gestione del protocollo coordinandosi con il Servizio programmazione, bilancio e digitalizzazione.

5. Nello svolgimento delle attività di cui all'articolo 9, comma 2, del *Regolamento*, il Segretariato generale è coadiuvato dalla **Segreteria degli Organi collegiali**, con particolare riferimento alle attività indicate alle *lett. b), e), f), g), h), i), j)* del predetto comma. La composizione della Segreteria degli Organi collegiali è stabilita con determina del Segretario generale.

Articolo 3

(Uffici della Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche)

1. La Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche si articola nei seguenti tre Uffici:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- a. Ufficio regolamentazione dei mercati delle reti e dei servizi di comunicazioni elettroniche e servizio universale;
- b. Ufficio disciplina e vigilanza nei mercati dei servizi di comunicazioni elettroniche, numerazione e garanzia della non discriminazione;
- c. Ufficio controversie tra gli operatori di comunicazioni elettroniche e tra operatori di comunicazioni elettroniche e gestori di infrastrutture fisiche e sanzioni nei mercati di competenza della Direzione.

2. **L'Ufficio regolamentazione dei mercati delle reti e dei servizi di comunicazioni elettroniche e servizio universale** svolge le attività regolamentari nel settore delle comunicazioni elettroniche sulla base dei criteri di definizione dei mercati e delle procedure di regolamentazione previste dalla direttiva n. 2002/21/CE. Predispone i modelli di costo e di prezzo relativi ai servizi regolamentati e non regolamentati, e svolge le attività istruttorie relative alla predisposizione degli schemi di contabilità regolatoria. Svolge i procedimenti di approvazione delle offerte di riferimento relative ai servizi all'ingrosso di accesso e interconnessione sottoposti a obblighi. Svolge le attività istruttorie relative alla definizione delle procedure di passaggio degli utenti tra operatori, inclusa la portabilità del numero, su rete fissa e mobile. Svolge le attività relative al finanziamento degli obblighi di servizio universale, all'evoluzione del contenuto del servizio universale e alla designazione delle imprese incaricate della fornitura.

3. **L'Ufficio disciplina e vigilanza nei mercati dei servizi di comunicazioni elettroniche, numerazione e garanzia della non discriminazione** svolge le attività di vigilanza relative ai mercati all'ingrosso (incluso i rapporti tra operatori), e le connesse attività di verifica degli obblighi e dei rimedi in capo agli operatori secondo le previsioni del Codice delle comunicazioni elettroniche. Svolge le attività in materia di parità di trattamento interno-esterno e non discriminazione tecnica, qualitativa ed economica in caso di utilizzo di infrastrutture e servizi di accesso condivisi (*equivalence* e condizioni di replicabilità tecnica ed economica). A tal fine convoca e presiede i Tavoli di confronto tra operatori previsti dalla regolamentazione e cura i rapporti con l'Organo di Vigilanza di cui alla delibera n. 451/16/CONS. Svolge le attività istruttorie relative alla vigilanza sulle procedure di passaggio degli utenti tra operatori, inclusa la portabilità del numero, su rete fissa e mobile. Svolge, inoltre, le attività relative ai piani e alle procedure di assegnazione della numerazione e indirizzamento e alla connessa disciplina per i servizi di comunicazione elettronica.

4. **L'Ufficio controversie tra gli operatori di comunicazioni elettroniche e tra operatori di comunicazioni elettroniche e gestori di infrastrutture fisiche e sanzioni nei mercati di competenza della Direzione** cura i procedimenti e svolge ogni altra attività



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

finalizzata alla risoluzione delle controversie tra operatori di cui all'articolo 23 del Codice delle comunicazioni elettroniche e all'articolo 9 del d.lgs. n. 33/2016. Cura i procedimenti sanzionatori per le violazioni a carico degli operatori di comunicazioni elettroniche relative alle attività di competenza della Direzione. Istruisce i pareri all'Autorità garante della concorrenza e del mercato di cui all'articolo 1, comma 6, lett. c), n. 11, della legge n. 249/1997, relativi ai mercati di competenza della Direzione.

Articolo 4

(Uffici della Direzione infrastrutture e servizi di media)

1. La Direzione infrastrutture e servizi di media si articola nei seguenti due Uffici:

- a. Ufficio pluralismo e concorrenza nei servizi di media e dell'editoria;
- b. Ufficio pianificazione frequenze e autorizzazioni.

2. L'**Ufficio pluralismo e concorrenza nei servizi di media e dell'editoria** effettua l'analisi e il monitoraggio dei mercati dell'audiovisivo, ai fini della tutela del pluralismo esterno e della concorrenza nei media; svolge le funzioni istruttorie di cui al Titolo VI del Testo Unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici e verifica il rispetto dei limiti anti-concentrativi dell'editoria. Verifica, coordinandosi con la Direzione contenuti audiovisivi, la parità di condizioni nei mercati concorrenziali in presenza di un sistema di "finanziamento duplice" del servizio pubblico radiofonico, televisivo e multimediale. Cura l'attività di coordinamento dell'Osservatorio sull'innovazione tecnologica nei servizi di media. Cura le garanzie dell'accesso dei fornitori di servizi di media alle piattaforme trasmissive e monitora l'evoluzione delle piattaforme di accesso ai contenuti, anche con riferimento ai processi di convergenza in atto, al fine di adeguarne la regolamentazione. Predispone la regolamentazione in materia di numerazione automatica della televisione digitale terrestre (LCN), di guide elettroniche dei programmi (EPG) e applicazioni della TV connessa e, a tal fine, valuta l'evoluzione dei modelli di consumo e di diffusione dei nuovi prodotti audiovisivi e multimediali. Istruisce i pareri all'Autorità garante della concorrenza e del mercato di cui all'articolo 1, comma 6, lett. c), n. 11, della legge n. 249/1997, per il settore audiovisivo. Cura i procedimenti finalizzati alle autorizzazioni per i trasferimenti e le cessioni di proprietà di aziende radiotelevisive. Istruisce i pareri sugli aiuti di Stato nelle materie di competenza della Direzione.

3. L'**Ufficio pianificazione frequenze e autorizzazioni** cura l'attività di regolamentazione e vigilanza relativa alla pianificazione e alle procedure di assegnazione



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

delle frequenze radiotelevisive. Svolge le attività di competenza dell'Autorità in materia di radiospettro nel settore della radiodiffusione, in coordinamento con la Direzione sviluppo dei servizi digitali e della rete. Cura l'analisi dell'evoluzione delle norme tecniche in materia di gestione dello spettro radio nel settore della radiotelevisione partecipando, ove necessario, all'attività dei relativi organismi di regolazione e standardizzazione. Istruisce i pareri al Ministero dello sviluppo economico in merito al trasferimento o affitto di diritti individuali d'uso delle radiofrequenze, ai sensi dell'articolo 14-ter del Codice delle comunicazioni elettroniche. Cura i procedimenti finalizzati al rilascio dei titoli abilitativi relativi alla diffusione via satellite di contenuti audiovisivi, ai servizi di media audiovisivi lineari o radiofonici su altri mezzi di comunicazione elettronica, ai servizi di media audiovisivi a richiesta. Cura i procedimenti e svolge tutte le attività finalizzate alla risoluzione delle controversie in materia di accesso alle piattaforme.

Articolo 5

(Uffici della Direzione contenuti audiovisivi)

1. La Direzione contenuti audiovisivi si articola nei seguenti tre Uffici:

- a. Ufficio pluralismo interno e servizio pubblico radiofonico, televisivo e multimediale;
- b. Ufficio vigilanza degli obblighi e sanzioni nel settore dei media audiovisivi e radiofonici;
- c. Ufficio diritti digitali e tutele.

2. L'**Ufficio pluralismo interno e servizio pubblico radiofonico, televisivo e multimediale** svolge l'attività di regolamentazione, di vigilanza e sanzionatoria in materia di *par condicio* in periodi elettorali e non elettorali, anche con specifico riferimento alle norme emanate per l'azienda concessionaria pubblica dalla Commissione parlamentare per l'indirizzo generale e la vigilanza dei servizi radiotelevisivi, in materia di pluralismo interno ai sensi della normativa vigente e in materia di sondaggi demoscopici e politico-elettorali e al diritto di rettifica. Svolge l'attività prevista dalla legge n. 214/2004, in materia di conflitti di interessi, anche ai sensi dell'articolo 2, comma 9, della legge n. 481/1995. Cura i procedimenti e svolge ogni altra attività nelle materie di regolamentazione, di vigilanza e sanzionatorie della concessionaria del servizio pubblico radiofonico, televisivo e multimediale, degli indici di ascolto sui mezzi di comunicazione di massa e dei sondaggi. Vigila sul rispetto degli indirizzi impartiti dalla Commissione parlamentare per l'indirizzo generale e la vigilanza dei servizi radiotelevisivi. Predisponde le linee guida per il contratto di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

servizio, definisce le metodologie e i criteri per la vigilanza degli obblighi e determina gli indicatori di qualità del servizio pubblico.

3. L'**Ufficio vigilanza degli obblighi e sanzioni nel settore dei media audiovisivi e radiofonici** cura i procedimenti e svolge ogni altra attività nelle materie di vigilanza e sanzionatorie nel settore dei media audiovisivi e radiofonici con riferimento alla tutela dei minori nella programmazione audiovisiva, alla pubblicità, alle sponsorizzazioni e all'inserimento di prodotti.

4. L'**Ufficio diritti digitali e tutele** cura i procedimenti e svolge ogni altra attività nelle materie di regolamentazione, di vigilanza e sanzionatoria nel settore del diritto d'autore e della gestione collettiva dei diritti d'autore e dei diritti connessi sulle reti di comunicazione elettronica, in quello dei media audiovisivi anche con riferimento ai diritti audiovisivi sportivi, al diritto di cronaca, agli eventi di grande rilevanza pubblica, alle quote europee e di produttori indipendenti, alla dignità umana, alla tutela di particolari categorie di utenti e delle minoranze, curando in tale ultimo ambito i rapporti con le associazioni degli utenti e delle famiglie. Gestisce i rapporti con il Comitato media e minori e con il Comitato sulla tutela del diritto d'autore *on line*. Cura le attività inerenti all'Osservatorio delle garanzie per i minori e dei diritti fondamentali della persona su internet.

Articolo 6

(Uffici della Direzione sviluppo dei servizi digitali e della rete)

1. La Direzione sviluppo dei servizi digitali e della rete si articola nei seguenti due Uffici:

- a. Ufficio sviluppo infrastrutture e servizi digitali e *governance* di internet;
- b. Ufficio radio spettro telecomunicazioni.

2. L'**Ufficio sviluppo infrastrutture e servizi digitali e governance di internet** cura i procedimenti e svolge le attività relative alle funzioni di regolamentazione, vigilanza e sanzionatorie finalizzate all'individuazione delle misure per lo sviluppo aperto e competitivo delle reti digitali di nuova generazione e dell'uso della piattaforma internet, monitorandone l'evoluzione tecnologica e di mercato. In particolare, l'Ufficio svolge le attività finalizzate a garantire: lo sviluppo aperto e competitivo delle reti e dei servizi di comunicazione elettronica di nuova generazione e della piattaforma internet, anche monitorandone l'evoluzione tecnologica e di mercato; lo sviluppo dei servizi ICT e dei servizi e applicazioni digitali; la fornitura dei servizi di accesso ad un'internet aperta; lo sviluppo aperto e competitivo dei nuovi mercati e servizi di intermediazione sulle piattaforme *online*; l'interconnessione tra piattaforme e l'interoperabilità dei servizi digitali; la neutralità della



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

rete; la *governance* di internet. Cura la numerazione IP, l'assegnazione di nomi a dominio e l'indirizzamento delle reti e dei servizi di comunicazione elettronica, ove necessario in coordinamento con la Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche. Cura le attività relative all'implementazione dell'Agenda digitale e dei programmi di sviluppo per la banda larga e ultra larga, anche attraverso il monitoraggio delle gare per i finanziamenti pubblici, degli investimenti e dell'utilizzo delle tecnologie digitali. Svolge le attività e gestisce il sistema per la mappatura delle reti di accesso ad internet sul territorio nazionale. Svolge le attività relative alle misure per l'armonizzazione dei servizi di *roaming* nel mercato unico europeo. Istruisce i pareri sugli aiuti di Stato e nelle materie di competenza della Direzione e cura i rapporti con gli organismi nazionali, Unione europea ed internazionali sui temi di propria competenza, con il coordinamento del Servizio rapporti con l'Unione europea e attività internazionale.

3. L'**Ufficio radio spettro telecomunicazioni** cura i procedimenti e svolge le attività relative alla assegnazione e gestione delle frequenze nel settore delle telecomunicazioni, seguendone l'evoluzione, l'aggiornamento e assicurandone la conformità e coerenza con la normativa europea. Istruisce i pareri in materia di radio spettro nel settore delle telecomunicazioni e della disciplina relativa ai diritti d'uso delle frequenze per i servizi di telecomunicazioni. Svolge le attività di competenza dell'Autorità in materia di radio spettro nel settore delle telecomunicazioni in coordinamento, ove necessario, con la Direzione infrastrutture e servizi di media. Cura l'analisi dell'evoluzione delle norme tecniche in materia di gestione dello spettro radio nel settore delle telecomunicazioni, partecipando, ove necessario, all'attività dei relativi organismi di regolazione e standardizzazione. Cura i rapporti con gli organismi nazionali, Unione europea e internazionali sui temi di propria competenza con il coordinamento del Servizio rapporti con l'Unione europea e attività internazionale.

Articolo 7

(Uffici della Direzione tutela dei consumatori)

1. La Direzione tutela dei consumatori si articola nei seguenti tre Uffici:
 - a. Ufficio servizio universale, trasparenza e regolamentazione delle condizioni di offerta di servizi di comunicazione elettronica a tutela di consumatori e utenti;
 - b. Ufficio per i diritti degli utenti di reti e servizi di comunicazione elettronica e i rapporti con le associazioni dei consumatori;
 - c. Ufficio garanzie e tutele.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. L'Ufficio servizio universale, trasparenza e regolamentazione delle condizioni di offerta di servizi di comunicazione elettronica a tutela di consumatori e utenti cura i procedimenti e svolge le attività relative alle funzioni di regolamentazione e vigilanza in materia di servizio universale offerto dal soggetto designato e di accessibilità e non discriminazione dei servizi di comunicazione elettronica agli utenti finali disabili. Predispone indicatori di *performance* e criteri quantitativi per il confronto e l'analisi d'impatto delle condizioni di offerta di servizi all'ingrosso regolamentati e le prestazioni tecniche e qualitative ai consumatori finali. Definisce le misure funzionali alla trasparenza dei prezzi, il dettaglio nella fatturazione, la comparabilità delle offerte e la pubblicazione delle informazioni, verificandone il rispetto.

3. L'Ufficio per i diritti degli utenti di reti e servizi di comunicazione elettronica e i rapporti con le associazioni dei consumatori cura i procedimenti intesi a verificare la qualità dei servizi e a promuovere strumenti di trasparenza e informazione sulle prestazioni e la qualità dei servizi (carte dei servizi, codici di autoregolamentazione). Svolge le attività e cura i procedimenti in materia di politiche di contatto e assistenza clienti. Verifica il rispetto delle condizioni di offerta dei servizi alle misure di armonizzazione al Regolamento UE in materia di *roaming* al dettaglio e *net neutrality* definite dalla Direzione sviluppo dei servizi digitali e della rete. Istruisce i pareri all'Autorità garante della concorrenza e del mercato in materia di pratiche commerciali scorrette e di pubblicità ingannevole e comparativa. Cura i rapporti con le associazioni dei consumatori e delle imprese di servizi di comunicazione elettronica, promuovendone la partecipazione anche attraverso audizioni periodiche.

4. L'Ufficio garanzie e tutele cura i procedimenti e le attività necessarie per la definizione delle controversie tra utenti e operatori e adotta i provvedimenti temporanei per la riattivazione del servizio e la cessazione di forme di abuso. Vigila sulla corretta applicazione dei regolamenti in materia e ne propone le modifiche. Gestisce le segnalazioni degli utenti nei confronti degli operatori di comunicazioni elettroniche, classificandole e aggregandole. Ferme restando le competenze degli altri Uffici della Direzione, cura i procedimenti e ogni altra attività in materia di vigilanza e sanzioni in ordine al rispetto delle disposizioni normative e regolamentari a tutela degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche, anche tramite verifiche e attività ispettive presso le sedi delle imprese, con il coordinamento del Servizio ispettivo, registro e Co.re.com..

Articolo 8

(Uffici della Direzione servizi postali)

1. La Direzione servizi postali si articola nei seguenti due Uffici:

a. Ufficio regolamentazione;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

b. Ufficio vigilanza e tutela dei consumatori.

2. L'**Ufficio regolamentazione** cura i procedimenti e le attività in materia di regolamentazione finalizzata alla promozione della concorrenza nel settore postale. Predisporre, in particolare, i provvedimenti in materia di accesso al mercato dei servizi postali, alla rete del fornitore del servizio universale, e di determinazione delle tariffe dei servizi regolamentati. Definisce le condizioni di fornitura del servizio universale e i criteri di separazione contabile; svolge le attività regolamentari relative al finanziamento degli obblighi di servizio universale, in particolare in materia di analisi e applicabilità del meccanismo di ripartizione e valutazione dell'eventuale costo netto del fornitore del servizio universale. Istruisce i pareri sugli aiuti di Stato nelle materie di competenza della Direzione. Cura le attività relative alla gestione dei rapporti con le istituzioni e gli organismi dell'Unione europea ed internazionali nelle materie di competenza della Direzione, con il coordinamento del Servizio rapporti con l'Unione europea e attività internazionale.

3. L'**Ufficio vigilanza e tutela dei consumatori** effettua l'analisi e il monitoraggio dei mercati postali, anche mediante l'istituzione di un apposito osservatorio. Vigila, anche attraverso verifiche e attività ispettive con il coordinamento del Servizio ispettivo, registro e Co.re.com., sul rispetto della normativa di settore, in particolare: sugli obblighi a carico del fornitore del servizio universale, anche ai fini della verifica sull'affidamento del servizio universale, e sugli obblighi a carico dei titolari di licenza o autorizzazione; sulla normativa in materia di contabilità dei costi e di separazione contabile; sulle disposizioni legislative e regolamentari a tutela degli utenti. Svolge i procedimenti e le attività in materia di tutela degli utenti e consumatori finali, in particolare, per ciò che riguarda la trasparenza delle condizioni, la completezza delle informazioni e la predisposizione delle carte dei servizi. Svolge i procedimenti e le attività necessarie per la definizione delle controversie tra utenti e operatori e la gestione delle segnalazioni degli utenti nei confronti degli operatori. Cura i rapporti con le associazioni dei consumatori e delle imprese, promuovendone la partecipazione anche attraverso audizioni periodiche. Istruisce i procedimenti sanzionatori nelle materie di competenza della Direzione.

Articolo 9

(Uffici del Servizio giuridico)

1. Nel Servizio giuridico opera l'Ufficio affari consultivi e contenzioso.

2. L'**Ufficio affari consultivi e contenzioso** fornisce agli Uffici dell'Autorità consulenza giuridica sulle materie di rispettiva competenza e li assiste sulle questioni giuridiche relative ai rispettivi procedimenti, al fine di garantire la legittimità dei provvedimenti. Provvede in particolare alla supervisione dei procedimenti sanzionatori e dei



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

relativi schemi di provvedimento da sottoporre agli Organi collegiali, al fine di assicurarne non solo la legittimità, ma anche la coerenza e uniformità rispetto ai precedenti. Svolge attività di analisi e approfondimento su temi e questioni di carattere giuridico nei settori di competenza dell'Autorità; cura l'aggiornamento della produzione normativa nazionale, dell'Unione europea e internazionale negli ambiti di competenza dell'Autorità, segnalando le novità di rilievo. Su richiesta degli Organi collegiali o del Segretario generale esprime un parere preventivo, anche in forma sintetica, sulla legittimità degli schemi di provvedimento di particolare rilevanza e complessità. Svolge le attività necessarie alla gestione del contenzioso in cui è parte o comunque è interessata l'Autorità provvedendo in particolare all'elaborazione delle deduzioni per la difesa in giudizio dell'Autorità e all'analisi delle decisioni al fine di intraprendere le opportune iniziative legali. Cura i rapporti con l'Avvocatura dello Stato. Elabora le relazioni sulle procedure di infrazione dell'Unione europea e di rinvio pregiudiziale, curandone i relativi rapporti. Cura la tenuta e l'aggiornamento del massimario della giurisprudenza rilevante per l'Autorità; provvede alla tempestiva diffusione presso gli Uffici degli orientamenti giurisprudenziali e presenta al Consiglio dell'Autorità un'informativa semestrale sull'andamento del contenzioso.

Articolo 10

(Uffici del Servizio economico-statistico)

1. Nel Servizio economico-statistico opera l'Ufficio analisi economica e consultivo.

2. L'**Ufficio analisi economica e consultivo** svolge indagini conoscitive, anche su richiesta e d'intesa con le Direzioni. Cura la redazione di bollettini e osservatori economici e statistici. Fornisce agli Organi collegiali e al Segretario generale consulenza economico-statistica sulle materie di competenza dell'Autorità, anche attraverso la redazione di un parere. Assiste gli Uffici sulle questioni economiche relative ai rispettivi procedimenti e provvedimenti. Svolge l'analisi *ex ante* e la verifica *ex post* dell'impatto della regolazione. Promuove le relazioni con Università ed enti di ricerca nazionali e internazionali. Gestisce la biblioteca dell'Autorità. Svolge le attività per l'elaborazione e la redazione della Relazione annuale al Parlamento ed effettua il coordinamento operativo tra le Direzioni, sotto la supervisione del Segretario generale.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Articolo 11

(Uffici del Servizio ispettivo, registro e Co.re.com.)

1. Nel Servizio ispettivo, registro e Co.re.com. opera l'Ufficio rapporti con i Co.re.com..

2. L'**Ufficio rapporti con i Co.re.com.** cura i rapporti con i Comitati regionali delle comunicazioni e svolge tutte le attività necessarie per la verifica del rispetto dell'Accordo quadro e delle connesse Convenzioni.

Articolo 12

(Uffici del Servizio risorse umane e organizzazione)

1. Nel Servizio risorse umane e organizzazione opera l'Ufficio gestione del personale.

2. L'**Ufficio gestione del personale** cura le attività necessarie alla costituzione e gestione del rapporto di lavoro del personale dell'Autorità e del rapporto con i consulenti esterni. Gestisce le relazioni con il personale, assicurando la più ampia informazione e assistenza su tutte le materie di competenza del Servizio. Provvede alle attività necessarie per l'inquadramento del personale e determinazione del relativo trattamento giuridico. Gestisce l'orario di servizio e tutti gli istituti relativi alla presenza in servizio del personale. Cura le attività necessarie in materia disciplinare, secondo le competenze previste dal relativo regolamento. Svolge ogni attività in materia di tutela dei lavoratori disabili. Assicura la tenuta dei fascicoli del personale in servizio e in quiescenza, e cura ogni adempimento relativo al trattamento previdenziale e di quiescenza. Gestisce le buste paga del personale dipendente e dei Componenti l'Autorità. Cura i rapporti con gli enti previdenziali e assicurativi. Gestisce le assicurazioni per il personale e i Componenti l'Autorità. Cura le attività inerenti all'assistenza fiscale per il personale dipendente e i Componenti l'Autorità.

Articolo 13

(Uffici del Servizio programmazione, bilancio e digitalizzazione)

1. Nel Servizio programmazione, bilancio e digitalizzazione opera l'Ufficio bilancio e contributo operatori.

2. L'**Ufficio bilancio e contributo operatori** predispone il bilancio e i rendiconti economico-finanziari annuali e pluriennali. Gestisce gli adempimenti contabili e svolge le verifiche di legittimità sugli atti di spesa. Definisce la metodologia per la trasparenza dei costi per attività e cura la contabilità analitica dell'Autorità. Svolge le attività relative alla



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

determinazione e alla riscossione del contributo dovuto dagli operatori. In particolare, gestisce le attività di accertamento in materia di contributo e cura i procedimenti, anche sanzionatori, relativi al corretto adempimento degli obblighi contributivi. Fornisce assistenza agli operatori per la quantificazione e il pagamento del contributo.

Articolo 14

(Uffici del Servizio sistema dei controlli interni)

1. Nel Servizio sistema dei controlli interni opera l'Ufficio attuazione dei regolamenti.
2. L'**Ufficio attuazione dei regolamenti** aggiorna, anche su indicazione del Segretario generale e del Consiglio, i regolamenti in materia di organizzazione, contabilità, personale e funzionamento, verificandone lo stato di attuazione. Cura la predisposizione dei regolamenti e la definizione delle procedure in adempimento alla normativa in materia di pubblica amministrazione e Autorità indipendenti.

Articolo 15

(Uffici del Servizio rapporti con l'Unione europea e attività internazionale)

1. Nel Servizio rapporti con l'Unione europea e attività internazionale opera l'Ufficio attività internazionale.
2. L'**Ufficio attività internazionale** svolge le attività relative alla cura e alla gestione dei rapporti con le istituzioni e gli organismi *extra*-europei. Svolge le attività relative ai progetti di gemellaggio. Predispone i testi degli accordi di collaborazione con altre Autorità e organismi *extra*-europei e ne coordina l'esecuzione. Svolge le attività connesse alla partecipazione dell'Autorità alle reti di regolatori, alle piattaforme di cooperazione e agli organismi *extra*-europei. Gestisce i rapporti con i Segretariati e coordina tutte le attività derivanti dalla partecipazione alle suddette piattaforme (redazione di rapporti, organizzazione e gestione dei *meeting*, ecc.). Assicura il necessario supporto al Presidente, ai Commissari e al Segretario generale in ogni occasione di incontro relativa alle materie di competenza dell'Ufficio.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Articolo 16

(Disposizioni transitorie e finali)

1. Tutte le competenze previste dal *Regolamento*, non specificatamente attribuite ad una unità organizzativa di secondo livello, sono gestite direttamente dal Responsabile dell'unità organizzativa di primo livello. Spetta al Responsabile dell'unità organizzativa di primo livello la trasmissione degli atti al Segretariato generale ai fini della loro sottoposizione al Consiglio.

2. L'Allegato A alla presente delibera, di cui costituisce parte integrante e sostanziale, stabilisce l'articolazione territoriale degli Uffici di secondo livello dell'Autorità.

3. Tutti gli Uffici possono essere articolati su entrambe le sedi dell'Autorità.

4. Il Segretario generale, sentito il Responsabile del Servizio risorse umane e organizzazione e i Responsabili delle unità organizzative di primo livello per quanto di rispettiva competenza, provvede con propria determina a distribuire le risorse umane al fine di garantire l'operatività degli Uffici a partire dalla data di cui al comma 6.

5. L'articolazione in Uffici, di cui alla presente delibera, è sottoposta a verifica periodica con cadenza annuale e, comunque, ove ne ricorra l'urgenza, tenuto conto dell'evoluzione normativa europea e nazionale e delle competenze attribuite all'Autorità, nonché degli obiettivi definiti in sede di programmazione strategica e del piano di reclutamento delle risorse umane.

6. La presente delibera è efficace a far data dal 2 maggio 2017.

7. Dalla data di cui al comma 6, sono abrogate le delibere n. 628/14/CONS e n. 480/15/CONS e tutte le ulteriori norme incompatibili con le disposizioni della presente delibera.

La presente delibera è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 18 aprile 2017

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi