

**REGOLAMENTO CONCERNENTE L'ORGANIZZAZIONE E IL FUNZIONAMENTO
DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI**

(Adottato ai sensi dell'articolo 1, comma 9 della legge 31 luglio 1997, n. 249 istitutiva dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni)

Il presente testo coordinato è reso disponibile al solo fine di agevolarne la consultazione.

Allegato A alla delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012 nella versione coordinata con le modifiche successivamente introdotte con le delibere:

delibera n. 314/12/CONS del 25 luglio 2012 (in GURI n. 177 del 31 luglio 2012)

delibera n. 315/12/CONS del 25 luglio 2012 (in GURI n. 177 del 31 luglio 2012)

delibera n. 380/12/CONS del 2 agosto 2012 (in GURI n. 188 del 13 agosto 2012)

delibera n. 528/12/CONS dell'8 novembre 2012 (in GURI 263 del 10 novembre 2012)

delibera n. 549/12/CONS dell'8 novembre 2012 (in GURI n. 277 del 27 novembre 2012)

INDICE

Art. 1 - Definizioni

TITOLO I

L'AUTORITÀ

- Art. 2 - Assunzione delle funzioni, dimissioni e sostituzione dei Componenti
- Art. 3 - Il Presidente
- Art. 3bis - Modalità di composizione delle Commissioni
- Art. 4 - Organizzazione interna
- Art. 5 - Funzioni del Gabinetto del Presidente
- Art. 6 - Convocazione e ordine del giorno
- Art. 7 - Uffici dell'Autorità
- Art. 8 - Riunioni dell'Autorità
- Art. 9 - Segretariato generale
- Art. 10 - Deliberazioni dell'Autorità
- Art. 11 - Pubblicazione degli atti dell'Autorità
- Art. 12 - Verbale delle riunioni

TITOLO II

ORGANIZZAZIONE DEGLI UFFICI

- Art. 13 - Organizzazione generale dell'Autorità
- Art. 14 - Direzione reti e servizi di comunicazione elettronica
- Art. 15 - Direzione servizi media
- Art. 16 - Direzione analisi dei mercati, concorrenza e studi
- Art. 17 - Direzione tutela dei consumatori
- Art. 18 - Direzione servizi postali
- Art. 19 - Servizio giuridico
- Art. 20 - Servizio ispettivo, registro e Co.re.com
- Art. 21 - Servizio risorse umane e formazione
- Art. 22 - Servizio organizzazione, bilancio e programmazione
- Art. 23 - Servizio affari generali e contratti
- Art. 24 - Nomina dei dirigenti delle strutture di primo livello
- Art. 25 - Responsabili delle Direzioni e dei Servizi
- Art. 26 - Verifica periodica della struttura dell'Autorità
- Art. 27 - Controllo interno

TITOLO III

SVOLGIMENTO DEI PROCEDIMENTI

- Art. 28 - Principi di trasparenza, di partecipazione e del contraddittorio
- Art. 29 - Audizioni
- Art. 30 - Responsabile del procedimento
- Art. 31 - Svolgimento e conclusione del procedimento
- Art. 32 - Informazione all'Autorità
- Art. 33 - Definizione delle procedure

TITOLO IV

REDISTRIBUZIONE DELLE COMPETENZE DI CUI ALL'ART. 1, COMMA 6, DELLA LEGGE N. 249/97

- Art. 34 - Redistribuzione delle competenze di cui all'art. 1, comma 6, della legge n. 249/97

TITOLO V

RELAZIONI CON ALTRE AUTORITÀ INDIPENDENTI

- Art. 35 - Relazioni con altre Autorità

**Art. 1
(Definizioni)**

1. Nel presente regolamento:

- l'espressione "legge n. 481/1995" indica la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";
- l'espressione "legge n. 249/1997" indica la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo";
- l'espressione "Autorità" indica l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni;
- l'espressione "Presidente" indica il Presidente dell'Autorità;
- l'espressione "Commissario" indica gli altri componenti dell'Autorità;
- l'espressione "Organi collegiali dell'Autorità" indica la Commissione per le infrastrutture e le reti, la Commissione per i servizi e i prodotti e il Consiglio;
- l'espressione "Consiglio" indica il Consiglio dell'Autorità.
- l'espressione "Commissioni" indica la Commissione per le infrastrutture e le reti e la Commissione per i servizi e i prodotti dell'Autorità.¹

**TITOLO I
L'AUTORITÀ**

**Art. 2
(Assunzione delle funzioni, dimissioni e sostituzione dei Componenti)**

1. Nella prima riunione del Consiglio, i Componenti dichiarano formalmente, sotto la propria responsabilità, di non versare in alcuna delle situazioni di incompatibilità di cui all'art. 2, comma 8, della legge n. 481/1995. Ove ricorrano situazioni di incompatibilità, il Consiglio, esperiti gli opportuni accertamenti e sentito l'interessato, stabilisce un termine entro il quale egli deve esercitare l'opzione.
2. Ove il Presidente o un Commissario incorra in una delle cause di incompatibilità di cui all'art. 2, comma 8, della legge n. 481/1995, il Consiglio, esperiti gli opportuni accertamenti e sentito l'interessato, stabilisce un termine entro il quale egli può esercitare l'opzione. Trascorso tale termine, ove non sia cessata la causa di incompatibilità ovvero l'interessato non abbia presentato le proprie dimissioni, il Presidente, o chi ne fa le veci, riferisce al Presidente del

¹ Comma modificato dall'art. 1, co. 1, della delibera n. 314/12/CONS del 25 luglio 2012.

Consiglio dei Ministri e al Ministro delle comunicazioni, ove l'incompatibilità riguardi il Presidente, ovvero ai Presidenti della Camera dei Deputati o del Senato della Repubblica, ove l'incompatibilità riguardi un Commissario, per i provvedimenti di competenza.

3. Alle riunioni nelle quali si adottano le deliberazioni di cui al comma 2 non partecipa l'interessato.
4. Le dimissioni sono presentate all'Autorità, la quale può sentire l'interessato e formulare osservazioni. Il Presidente, o chi ne fa le veci, informa il Presidente del Consiglio dei Ministri e il Ministro delle comunicazioni, qualora si tratti del Presidente, ovvero i Presidenti della Camera dei Deputati o del Senato della Repubblica, qualora si tratti di un Commissario, per i provvedimenti di rispettiva competenza. Le dimissioni hanno effetto dalla data della loro accettazione e, in ogni caso, decorsi quindici giorni dalla data della loro presentazione.
5. In caso di cessazione del Presidente o di un Commissario dalla carica per cause diverse da quelle di cui ai precedenti commi del presente articolo, il Presidente, o chi ne fa le veci, ne dà notizia, rispettivamente, al Presidente del Consiglio dei Ministri e al Ministro delle comunicazioni ovvero ai Presidenti della Camera dei Deputati o del Senato della Repubblica ai fini della sostituzione.

Art. 3²
(Il Presidente)

1. Il Presidente rappresenta l'Autorità. Convoca le riunioni degli Organi collegiali, ne stabilisce l'ordine del giorno e ne dirige i lavori; vigila sull'attuazione delle deliberazioni. Cura i rapporti con le Istituzioni dell'Unione Europea, con le organizzazioni internazionali e con le pubbliche amministrazioni nazionali.
2. In caso di assenza o di impedimento del Presidente le sue funzioni sono assunte temporaneamente, per questioni urgenti e indifferibili, dal Commissario il quale all'interno, rispettivamente, del Consiglio, della Commissione per le infrastrutture e le reti, della Commissione per i servizi e i prodotti, abbia la maggiore anzianità per elezione o, in caso di pari anzianità, sia il più anziano di età.
3. In casi straordinari di necessità e di urgenza il Presidente può adottare provvedimenti riferendone all'Organo collegiale competente per la ratifica nella prima riunione utile.

² Articolo integralmente sostituito dall'art. 1, co. 1, della delibera n. 528/12/CONS dell'8 novembre 2012.

4. Fatti salvi i poteri delle Commissioni, nelle materie di competenza delle stesse, il Presidente può, su richiesta di uno o più Componenti, consultare il Consiglio su questioni di carattere interdisciplinare o d'indirizzo generale, al fine di acquisirne eventuali orientamenti.

Art. 3bis³

(Modalità di composizione delle Commissioni)

1. Il Consiglio, su proposta del Presidente, provvede all'assegnazione dei Componenti dell'Autorità ad una delle due Commissioni dell'Autorità.

Art. 4⁴

(Organizzazione interna)

1. Il Gabinetto del Presidente è costituito dal Capo di Gabinetto, da tre Consiglieri e da tre addetti di segreteria, nominati dal Presidente previa informativa al Consiglio. Il Presidente può attribuire ad uno dei Consiglieri le funzioni di Vice Capo di Gabinetto.
2. A ciascun Commissario sono assegnati due Consiglieri e due addetti di segreteria. Ciascun Commissario ne definisce le funzioni.
3. I Consiglieri e gli addetti di segreteria sono scelti, di norma, tra i dipendenti dell'Autorità, ovvero tra il personale di cui l'Autorità può avvalersi ai sensi dell'art. 1, commi 18 e 19, della legge n. 249/97, secondo i limiti e le modalità previsti dal regolamento concernente il trattamento giuridico ed economico del personale.
4. Gli incarichi di cui al comma 3 sono conferiti con delibera del Consiglio, su designazione del Presidente o del Commissario interessato.

Art. 5⁵

(Funzioni del Gabinetto del Presidente)

1. Il Capo di Gabinetto, nominato ai sensi dell'art. 4 comma 1, svolge compiti di supporto al Presidente per le funzioni di cui all'art. 3 comma 1; sovrintende alle funzioni del cerimoniale

³ Articolo integralmente sostituito dall'art. 1, co. 3 della delibera n. 314/12/CONS del 25 luglio 2012. L'assegnazione dei Componenti è avvenuta con delibera n. 348/12/CONS

⁴ Articolo integralmente sostituito dall'art. 1, co. 1 della delibera n. 380/12/CONS del 2 agosto 2012, poi dall'art. 1, co. 1 della delibera n. 549/12/CONS dell'8 novembre 2012 (Correzione di un errore materiale).

⁵ Articolo integralmente sostituito dall'art. 1, co. 3 della delibera n. 380/12/CONS del 2 agosto 2012.

secondo le direttive del Presidente; partecipa alle riunioni degli Organi collegiali dell'Autorità su invito del Presidente.

Art. 6
(Convocazione e ordine del giorno)

1. Gli Organi collegiali dell'Autorità si riuniscono nella propria sede in Napoli. E' ammessa, mediante apposito atto di convocazione, l'indicazione di altra sede di riunione.
2. Le riunioni degli Organi collegiali sono convocate dal Presidente. Degli argomenti oggetto della riunione viene data comunicazione attraverso l'ordine del giorno formulato dal Presidente, anche sulla base di eventuali indicazioni dei Commissari, e diramato, salvo casi straordinari di necessità e di urgenza, non oltre il terzo giorno che precede la riunione stessa. Su richiesta di almeno un terzo dei Componenti di ciascun Organo collegiale un argomento è iscritto all'ordine del giorno e la riunione è convocata dal Presidente senza indugio.
3. La documentazione relativa agli argomenti posti all'ordine del giorno viene trasmessa ai Commissari contestualmente all'ordine del giorno. Eventuali integrazioni della predetta documentazione devono comunque essere trasmesse ai Commissari non oltre il giorno che precede la riunione.
4. Per motivi di urgenza l'ordine del giorno può essere integrato dal Collegio all'unanimità dei presenti all'inizio di ciascuna seduta.

Art. 7
(Uffici dell'Autorità)

1. L'Autorità può stabilire propri uffici a Roma e presso sedi dell'Unione europea.

Art. 8
(Riunioni dell'Autorità)

1. Per la validità delle riunioni di ciascun Organo collegiale dell'Autorità è necessaria la presenza della maggioranza dei Componenti.
2. I Commissari che non possono partecipare alla riunione ne informano tempestivamente il Presidente.
3. Salvo che non sia altrimenti disposto di volta in volta da ciascun Organo collegiale dell'Autorità, il Segretario generale assiste alle relative riunioni, alle quali presenza, altresì, il direttore del Servizio giuridico. Può altresì essere chiamato il responsabile dell'unità organizzativa di primo

livello competente per il punto in discussione, chiamato ad esporre i risultati dell'attività svolta e gli elementi che giustificano le proposte sottoposte all'Autorità.

Art. 9⁶
(Segretariato generale)

1. Il Segretariato generale è diretto dal Segretario generale, il quale risponde al Consiglio del complessivo funzionamento della struttura, assicura il coordinamento dell'azione amministrativa e vigila sulla efficienza e sul rendimento delle Direzioni e dei Servizi dell'Autorità.
2. Il Segretariato generale esercita, in particolare, le seguenti funzioni:
 - a) risponde dell'efficienza e dell'efficacia complessiva dell'organizzazione e del funzionamento dell'Autorità;
 - b) verifica la completezza formale degli atti, dei documenti e delle proposte che le unità organizzative di primo livello trasmettono agli Organi dell'Autorità, e ne rileva la conformità agli indirizzi da essa adottati;
 - c) cura la preparazione delle riunioni degli Organi collegiali dell'Autorità e fornisce la necessaria assistenza per il loro svolgimento, anche nel caso di audizioni pubbliche;
 - d) sovrintende all'attuazione delle deliberazioni dell'Autorità, anche ai fini della puntuale informazione agli Organi collegiali;
 - e) cura la pianificazione dei procedimenti istruttori e sovrintende al loro regolare svolgimento, in conformità alle priorità e agli indirizzi stabiliti dagli Organi collegiali; effettua il costante monitoraggio dei procedimenti ed informa periodicamente gli Organi collegiali sul loro stato di avanzamento;
 - f) propone al Consiglio, per l'approvazione, il piano delle risorse umane e finanziarie ed i bilanci annuali;
 - g) cura la comunicazione degli esiti delle riunioni degli Organi collegiali alle strutture competenti;
 - h) assicura la pubblicità delle deliberazioni dell'Autorità;
 - i) cura la redazione del processo verbale delle sedute degli Organi collegiali;
 - j) assicura il monitoraggio e la pianificazione dei processi gestionali e amministrativo-contabili riferendo al Consiglio e agli organismi di controllo;

⁶ Articolo integralmente sostituito dall'art. 1, co. 2, della delibera n. 528/12/CONS dell'8 novembre 2012.

- k) cura la predisposizione e la pubblicazione della Relazione annuale.
3. Il Segretario generale è nominato dal Consiglio, su proposta del Presidente, tra persone di elevata e comprovata qualificazione professionale rispetto al ruolo e agli obiettivi da conseguire, nonché di indiscussa moralità e indipendenza, che abbiano ricoperto incarichi di direzione di strutture di primo livello dell'Autorità ovvero abbiano svolto per almeno otto anni le funzioni di magistrato ordinario, amministrativo o contabile, avvocato dello Stato, consigliere parlamentare, dirigente della prima fascia dei ruoli delle amministrazioni pubbliche, professore universitario di ruolo, alto dirigente di imprese e organismi pubblici o privati. L'incarico ha durata non superiore a cinque anni, è rinnovabile e può essere revocato per gravi motivi. L'incarico non può essere conferito a coloro che sono stati condannati, anche con sentenza non passata in giudicato, per i reati previsti dal capo I del titolo II del libro secondo del Codice penale ed a coloro che, nell'anno precedente al conferimento, abbiano svolto incarichi o ricoperto cariche in enti di diritto privato sottoposti alla regolazione o al controllo dell'Autorità.
 4. Il Segretario generale è coadiuvato da due Vice Segretari generali.
 5. Il Vice Segretario generale, secondo l'ordine di anzianità nell'incarico, sostituisce il Segretario generale in caso di assenza o impedimento. Ciascun Vice Segretario generale esercita le funzioni delegate dal Segretario generale ovvero attribuite in sede di conferimento dell'incarico con delibera del Consiglio. Ciascun Vice Segretario generale può svolgere, a supporto del Segretario generale, le funzioni di coordinamento delle attività tra le Direzioni e tra i Servizi di cui all'art. 13, commi 3 e 4. Ad uno dei due Vice Segretari generali è affidata la delega al coordinamento dei Servizi di cui all'art. 13, comma 4, lettere c), d) ed e), anche ai fini del corretto svolgimento delle funzioni individuate al comma 2, lettere e) e j), del presente articolo. L'incarico di Vice Segretario generale è cumulabile con l'incarico di responsabile di unità organizzative di primo livello.
 6. L'incarico di Vice Segretario generale è attribuito dal Consiglio, su proposta del Segretario generale, per una durata non superiore a quattro anni ed è rinnovabile. L'incarico è revocabile per gravi motivi.

Art. 10
(Deliberazioni dell'Autorità)

1. Le deliberazioni dell'Autorità sono adottate e possono essere dichiarate immediatamente esecutive con il voto favorevole della maggioranza dei votanti. Gli astenuti sono considerati presenti ma non votanti.
2. Il voto è sempre palese; in casi eccezionali e motivati l'Organo collegiale può deliberare a scrutinio segreto.
3. In caso di parità di voti, prevale il voto del Presidente.

4. Gli atti deliberativi sono sottoscritti dal Presidente, controfirmati dal Commissario relatore, e siglati dal Segretario generale.

Art. 11
(Pubblicazione degli atti dell'Autorità)

1. La pubblicità legale dei provvedimenti e degli atti adottati dall'Autorità è assicurata attraverso la pubblicazione sul sito internet dell'Autorità www.agcom.it.
2. Sono pubblicati nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana i provvedimenti e gli atti per i quali specifiche previsioni ne impongano tale regime di pubblicità.
3. Le disposizioni di cui al comma 1 si applicano anche ai provvedimenti sanzionatori. Tali provvedimenti, decorsi cinque anni dalla loro pubblicazione, devono essere collocati in apposita sezione del sito internet dell'Autorità, resa non disponibile alla diretta visione mediante i motori di ricerca esterni.
4. Il Segretariato generale cura, d'intesa con le Unità organizzative di primo livello, che siano resi pubblici, nelle forme e nei termini sopraindicati, i provvedimenti e gli atti dell'Autorità soggetti a pubblicazione.
5. L'Autorità può dare notizia del contenuto di tutte le decisioni adottate a mezzo di comunicati stampa.

Art. 12
(Verbale delle riunioni)

1. Il Segretario generale cura la redazione del processo verbale della riunione dal quale risultano l'ordine del giorno, con eventuali integrazioni ed i nomi dei presenti, ciascun argomento trattato, gli elementi essenziali della relazione svolta e della discussione nonché le decisioni adottate. Quando l'Autorità dispone che alla riunione partecipino solo i propri componenti, cura la redazione del processo verbale il Commissario con minore anzianità di elezione e, in caso di pari anzianità, quello più giovane di età.
2. I Componenti del Collegio possono far inserire dichiarazioni a verbale, dandone preventivamente lettura e trasmettendone il testo al segretario verbalizzante.
3. I processi verbali delle riunioni sono trasmessi al Presidente e ai Commissari almeno due giorni prima della riunione nel corso della quale sono approvati.
4. I processi verbali delle riunioni sono raccolti e conservati a cura del Segretariato generale.

TITOLO II
ORGANIZZAZIONE DEGLI UFFICI

Art. 13
(Organizzazione generale dell'Autorità)

1. La struttura organizzativa dell'Autorità è costituita dal Segretariato generale e da unità organizzative di primo livello e di secondo livello.
2. L'organizzazione di primo livello dell'Autorità è articolata in Direzioni e in Servizi.
3. Le Direzioni sono le seguenti:
 - a) Direzione reti e servizi di comunicazione elettronica;
 - b) Direzione servizi media;
 - c) Direzione analisi dei mercati, concorrenza e studi;
 - d) Direzione tutela dei consumatori;
 - e) Direzione servizi postali.
4. I Servizi sono i seguenti:
 - a) Servizio giuridico;
 - b) Servizio ispettivo, registro e Co.re.com;
 - c) Servizio risorse umane e formazione;
 - d) Servizio organizzazione, bilancio e programmazione;
 - e) Servizio affari generali e contratti.
5. L'organizzazione di secondo livello è articolata in uffici.
6. Nell'ambito delle unità organizzative di secondo livello possono essere previste articolazioni relative ad Aree di attività, da individuare con apposita delibera, nei limiti stabiliti per ciascuna unità organizzativa di primo livello con delibera dell'Autorità.
7. Al fine di assicurare la funzionalità ed il coordinamento delle attività della sede dell'Autorità può essere individuata la funzione di responsabile della sede di Napoli.
8. L'articolazione del Segretariato generale, delle Direzioni e dei Servizi in unità organizzative di secondo livello è basata su criteri di efficienza, flessibilità e razionale divisione del lavoro ed è definita con deliberazione del Consiglio, su proposta del Segretario generale, d'intesa con i Direttori competenti.

Art. 14⁷

(Direzione reti e servizi di comunicazione elettronica)

1. La Direzione reti e servizi di comunicazione elettronica svolge attività preparatorie ed istruttorie per le funzioni di regolamentazione, di vigilanza e sanzionatorie relative alle competenze attribuite all'Autorità in materia di:
 - a) servizi all'ingrosso relativi all'interconnessione e all'accesso in materia di reti di comunicazione elettronica;
 - b) servizi al dettaglio di telefonia e dati a banda stretta e larga;
 - c) numerazione;
 - d) piani e procedure di assegnazione delle frequenze;
 - e) regolamentazione dello spettro radio e normativa tecnica;
 - f) mercati emergenti e monitoraggio degli impegni in materia di reti di accesso.

Art. 15

(Direzione servizi media)

1. La Direzione servizi media svolge attività preparatorie ed istruttorie per le funzioni di regolamentazione, di vigilanza e sanzionatorie relative alle competenze attribuite all'Autorità in materia di:
 - a) disciplina autorizzatoria e regolamentare relativa all'accesso ai contenuti ed alle piattaforme multimediali;
 - b) tutela del pluralismo e della concorrenza nei media, ed in particolare le funzioni istruttorie di cui al Titolo VI del Testo Unico della radiotelevisione;
 - c) indici d'ascolto e sondaggi;
 - d) tutela dei minori;
 - e) pubblicità, ivi compresa la pubblicità istituzionale;
 - f) quote europee, produttori indipendenti secondo la disciplina comunitaria e nazionale vigente;
 - g) editoria;
 - h) verifica del rispetto delle norme in materia di diritto di rettifica;
 - i) diritto d'autore;
 - j) servizio pubblico radiotelevisivo;

⁷ Articolo integralmente sostituito dall'art. 1, co. 3 della delibera n. 528/12/CONS dell'8 novembre 2012.

- k) pareri all'Autorità garante della concorrenza e del mercato in materia di pubblicità ingannevole;
- l) diritti audiovisivi sportivi;
- m) propaganda, pubblicità, informazione e comunicazione politica;
- n) risoluzione dei conflitti di interessi.

Art. 16

(Direzione analisi dei mercati, concorrenza e studi)

1. La Direzione analisi dei mercati, concorrenza e studi svolge attività preparatorie, istruttorie e sanzionatorie relative alle competenze attribuite all'Autorità in materia di:
 - a) analisi dei mercati delle reti di comunicazione elettronica identificando, d'intesa con la Direzione competente, gli eventuali obblighi regolamentari;
 - b) valutazione economica del Sistema integrato delle comunicazioni ed identificazione dei singoli mercati che lo compongono;
 - c) pareri all'Autorità garante della concorrenza e del mercato di cui all'articolo 1, comma 6, lett. c), n. 11 della legge n. 249/97;
 - d) tecniche di contabilità dei costi;
 - e) supporto alle direzioni competenti nelle verifiche contabili;
 - f) sanzioni per la mancata osservanza degli obblighi di comunicazione;
 - g) attività di studi e osservatorio sui mercati delle comunicazioni elettroniche.

Art. 17

(Direzione tutela dei consumatori)

1. La Direzione tutela dei consumatori svolge le attività preparatorie ed istruttorie per le funzioni di regolamentazione, di vigilanza e sanzionatorie relative alle competenze attribuite all'Autorità in materia di:
 - a) servizio universale;
 - b) trasparenza dei prezzi e condizioni di offerta;
 - c) carte dei servizi;
 - d) servizi di informazione abbonati;
 - e) gestione delle denunce e segnalazioni degli utenti;
 - f) rapporti con le associazioni dei consumatori;
 - g) gestione del contenzioso tra gestori-utenti. Nella suddetta materia esercita competenze delegate con apposito regolamento;

- h) cura le relazioni con il pubblico.

Art. 18
(Direzione Servizi postali)

1. La Direzione Servizi postali svolge le attività preparatorie ed istruttorie per le funzioni di regolamentazione, di vigilanza e sanzionatorie relative alle competenze attribuite all'Autorità in materia di servizio postale, tra cui l'assicurazione della qualità del servizio universale, la determinazione delle tariffe dei settori regolamentati e l'analisi dei relativi mercati. Coopera nelle opportune sedi internazionali e dell'Unione europea ai fini della creazione di un mercato comune dei servizi postali. In particolare alla Direzione sono attribuiti i compiti di:
 - a) regolazione dei mercati postali;
 - b) adozione di provvedimenti regolatori in materia di qualità e caratteristiche del servizio postale universale;
 - c) svolgimento dell'attività di monitoraggio, controllo e verifica del rispetto di standard di qualità del servizio postale universale;
 - d) vigilanza sull'assolvimento degli obblighi a carico del fornitore del servizio universale e su quelli derivanti da licenze ed autorizzazioni;
 - e) adozione di provvedimenti regolatori in materia di accesso alla rete postale e relativi servizi, determinazione delle tariffe dei settori regolamentati e promozione della concorrenza nei mercati postali;
 - f) analisi e monitoraggio dei mercati postali, con particolare riferimento ai prezzi dei servizi, anche mediante l'istituzione di un apposito osservatorio;
 - g) partecipazione ai lavori e alle attività nelle competenti sedi internazionali e dell'Unione europea.

Art. 19
(Servizio giuridico)

1. Il Servizio giuridico:
 - a) fornisce consulenza giuridica sull'intero sistema delle comunicazioni agli Organi ed alle strutture dell'Autorità ed esprime, anche su richiesta di questi, pareri su specifiche questioni relative a casi e procedimenti;
 - b) svolge attività di analisi di temi e questioni di carattere giuridico relativi al sistema delle comunicazioni;
 - c) provvede all'elaborazione di deduzioni per la difesa in giudizio dell'Autorità e cura i rapporti con l'Avvocatura dello Stato e le istanze giurisdizionali;

- d) provvede alla tutela in occasione delle procedure di infrazione comunitarie e di rinvio pregiudiziale e cura i relativi rapporti;
 - e) cura il monitoraggio e mantiene costantemente aggiornata la conoscenza della produzione normativa nazionale, comunitaria e internazionale negli ambiti di competenza dell'Autorità e svolge i compiti relativi alle attività comunitarie, per quanto connesse alle attribuzioni di competenza;
 - f) fornisce indirizzo e specifica assistenza giuridica per le attività relative al contenzioso tra operatori e tra operatori ed utenti.
2. Il Servizio giuridico, per quanto concerne l'attività di assistenza e consulenza giuridica prestata agli Organi collegiali, risponde direttamente a questi ultimi.

Art. 20

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

1. Al Servizio ispettivo, registro e Co.re.com sono attribuite le competenze in materia di:
- a) pianificazione delle attività ispettive e di vigilanza a supporto delle attività delle direzioni e supporto, su richiesta dell'unità organizzativa competente, all'attività relativa a specifiche segnalazioni e denunce;
 - b) tenuta del Registro degli operatori;
 - c) rapporti con gli organi della Polizia di Stato e della Guardia di finanza;
 - d) attività di registrazione, archiviazione e classificazione delle immagini ai fini del monitoraggio delle trasmissioni televisive;
 - e) rapporti con i Comitati regionali per le comunicazioni e monitoraggio delle funzioni ai medesimi delegati.

Art. 21

(Servizio risorse umane e formazione)

1. Al Servizio risorse umane e formazione sono attribuite competenze in materia di:
- a) reclutamento e trattamento giuridico del personale e dei dirigenti dell'Autorità ed espletamento dei relativi concorsi;
 - b) relazioni con le organizzazioni sindacali;
 - c) salute e sicurezza sul lavoro, salvo il caso in cui l'incarico di Datore di lavoro, ai sensi del successivo comma 3, sia conferito a un dirigente diverso dal Direttore del Servizio;
 - d) sviluppo delle carriere;
 - e) benessere sul luogo di lavoro;
 - f) formazione del personale;

- g) predisposizione dei piani di assegnazione del personale, tenendo conto delle esigenze delle Direzioni interessate;
 - h) controllo sul rispetto da parte del personale delle disposizioni regolamentari.
2. Il Servizio risorse umane e formazione, in particolare:
- a) predispone, d'intesa con il Segretario generale ovvero il Vice Segretario generale da questi delegato e sentiti i responsabili delle unità organizzative di primo livello, il piano delle risorse umane;
 - b) cura la gestione del rapporto di lavoro del personale dell'Autorità; in particolare si occupa della costituzione del rapporto di lavoro a tempo indeterminato e determinato, a tempo pieno o parziale;
 - c) svolge le funzioni relative all'inquadramento del personale e al suo trattamento giuridico, nonché alle variazioni della sua posizione giuridica, inclusi gli adempimenti riflettenti l'impostazione del trattamento previdenziale e di quiescenza del personale;
 - d) si occupa della gestione dell'orario di servizio e delle assenze, nonché della materia disciplinare. Si occupa della tutela dei lavoratori disabili, dei congedi formativi e del diritto allo studio;
 - e) cura le relazioni con le rappresentanze sindacali, i diritti, le aspettative, i distacchi e i permessi sindacali;
 - f) rileva i fabbisogni di formazione e aggiornamento professionale del personale e provvede alla formulazione dei relativi programmi annuali nonché all'attività di formazione, d'intesa con le altre unità organizzative.
3. Il Direttore del Servizio risorse umane e formazione è individuato Datore di lavoro dell'Autorità ai sensi del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81. È in facoltà del Consiglio conferire tale incarico ad un altro dirigente dell'Autorità con separato provvedimento.

Art. 22

(Servizio organizzazione, bilancio e programmazione)

1. Al Servizio organizzazione, bilancio e programmazione sono attribuite competenze in materia di:
- a) bilancio;
 - b) organizzazione e procedure;
 - c) verifiche contabili;
 - d) programmazione e pianificazione;
 - e) trattamento economico del personale e dei Componenti;
 - f) supporto alle attività della Commissione di garanzia e del Servizio di controllo interno.

2. Il Servizio organizzazione, bilancio e programmazione in particolare:
 - a) predispone, d'intesa con il Segretario generale ovvero il Vice Segretario generale da questi delegato e sentiti i responsabili di primo livello delle unità organizzative, il piano delle risorse finanziarie, nonché gli schemi di bilancio preventivo e di rendiconto della gestione finanziaria;
 - b) provvede alla tenuta della contabilità generale dell'Autorità;
 - c) svolge le verifiche di legittimità sugli atti di spesa verificando la regolarità delle scritture contabili, a garanzia della correttezza dell'azione amministrativa;
 - d) svolge gli adempimenti relativi al trattamento economico fondamentale ed accessorio del personale dipendente e dei Componenti e assicura le funzioni di centro assistenza fiscale per il personale dipendente e per i Componenti;
 - e) provvede alla gestione delle polizze di assicurazione relative ai beni mobili e immobili, delle assicurazioni per il personale dipendente e per i Componenti;
 - f) predispone le procedure e definisce specificamente gli standard, d'intesa con le altre unità organizzative;
 - g) gestisce i flussi informativi e documentali che le unità organizzative di primo livello garantiscono ai fini del controllo strategico, per la valutazione dell'efficienza delle strutture e della qualità dei processi;
 - h) svolge le attività di pianificazione e di monitoraggio delle risorse assegnate alle unità organizzative, quali centri di responsabilità, per il raggiungimento degli obiettivi assegnati dal Consiglio.

Art. 23⁸

(Servizio affari generali e contratti)

1. Al Servizio affari generali e contratti sono attribuite competenze in materia di:
 - a) contratti e approvvigionamenti di beni e servizi;
 - b) gestione e manutenzione degli immobili e dei beni strumentali;
 - c) gestione del protocollo informatico e degli altri strumenti previsti dal codice dell'amministrazione digitale;
 - d) gestione dell'inventario.
2. Il Servizio affari generali e contratti in particolare:

⁸ Articolo integralmente sostituito dall'art. 1, co. 4 della delibera n. 528/12/CONS dell'8 novembre 2012.

- a) provvede all'approvvigionamento e alla conservazione dei beni e dei servizi necessari per il funzionamento dell'Autorità, curando i relativi adempimenti;
- b) sovrintende al funzionamento dei servizi ausiliari dell'Autorità;
- c) provvede al buon funzionamento dei servizi generali;
- d) provvede alla manutenzione delle sedi e dei beni strumentali nonché alla logistica;
- e) provvede alla gestione e al coordinamento delle attività del protocollo generale unico, della posta certificata e della firma digitale;
- f) sovrintende alla gestione e all'utilizzo delle autovetture di servizio nel rispetto delle norme generali e di organizzazione;
- g) gestisce i sistemi informatici e tecnologici.

Art. 24

(Nomina dei dirigenti delle strutture di primo livello)

1. Gli incarichi di direzione delle strutture organizzative di primo livello sono attribuiti dal Consiglio, di regola, ai dirigenti dell'Autorità, su proposta del Presidente formulata sulla base degli orientamenti preliminarmente definiti dal Consiglio. Gli incarichi hanno una durata non superiore a quattro anni e sono rinnovabili.
2. Il Consiglio, su proposta del Presidente, sentiti i responsabili delle unità organizzative di primo livello, valutate le esigenze organizzative, può attribuire a uno o più dirigenti la funzione di Vice-direttore delle strutture organizzative di primo livello. Al Vice-direttore sono affidate deleghe di coordinamento degli uffici o gruppi di lavoro all'interno delle direzioni. La funzione di Vice-direttore non comporta l'attribuzione di ulteriori indennità di funzioni.
3. Gli incarichi di cui al comma 1 del presente articolo sono revocabili per gravi motivi.

Art. 25

(Responsabili delle Direzioni e dei Servizi)

1. I direttori delle Direzioni e dei Servizi hanno la responsabilità del funzionamento della struttura cui sono preposti, della quale programmano, dirigono e controllano l'attività.
2. I direttori delle Direzioni e dei Servizi, in particolare:
 - a) propongono al Consiglio, d'intesa con il Segretario generale, l'organizzazione degli uffici di secondo livello e la designazione dei responsabili degli stessi;

- b) assegnano il personale agli uffici da loro dipendenti, in coerenza con le professionalità e le relative qualifiche e nel rispetto delle indicazioni del piano di ripartizione delle risorse umane;
- c) sovrintendono agli affari di competenza della Direzione o del Servizio, assicurandone la conformità agli orientamenti generali dell'Autorità;
- d) distribuiscono il lavoro tra gli uffici, costituendo, ove necessario, gruppi di lavoro formati da personale assegnato a diversi uffici;
- e) assegnano, di regola ai responsabili degli uffici, la trattazione degli affari di competenza;
- f) al termine di ogni anno predispongono una relazione sintetica sulle attività svolte e la trasmettono, per il tramite del Segretario generale, al Consiglio;
- g) rispondono della gestione delle risorse assegnate alla Direzione o al Servizio, secondo le norme del regolamento di contabilità;
- h) provvedono alla valutazione del personale secondo le apposite procedure.

Art. 26

(Verifica periodica della struttura dell'Autorità)

1. Ogni due anni la struttura organizzativa dell'Autorità è sottoposta a verifica da parte del Consiglio, al fine di accertarne funzionalità ed efficienza.

Art. 27

(Controllo interno)

1. Su proposta del Presidente, il Consiglio istituisce il Servizio del controllo interno con il compito di verificare, mediante valutazione comparativa dei costi e dei rendimenti, la realizzazione degli obiettivi stabiliti dalle norme vigenti e dalle direttive dell'Autorità, nonché la corretta ed economica gestione delle risorse pubbliche e l'imparzialità ed il buon andamento dell'azione amministrativa delle Direzioni, dei Servizi e degli Uffici dell'Autorità.
2. Il Servizio del controllo interno opera in posizione di autonomia e risponde esclusivamente al Presidente ed al Consiglio.
3. Per l'esame di specifici argomenti, su richiesta del Servizio di controllo interno, alle riunioni possono partecipare il Segretario generale o un suo delegato ed i responsabili delle unità organizzative di primo livello.
4. La delibera istitutiva stabilisce la composizione del Servizio - in almeno tre membri esterni, esperti in tecniche di valutazione e nel controllo di gestione - la durata, le modalità di esercizio ed i parametri di riferimento del controllo stesso, anche ai fini delle valutazioni, di esclusiva competenza del Consiglio, dei dirigenti di primo livello.

TITOLO III
SVOLGIMENTO DEI PROCEDIMENTI

Art. 28
(Principi di trasparenza, di partecipazione e del contraddittorio)

1. Nell'esercizio delle proprie attività, l'Autorità si ispira ai principi della trasparenza, della partecipazione e del contraddittorio stabiliti dalla legge 7 agosto 1990 n. 241.

Art. 29
(Audizioni)

1. L'Autorità può disporre l'audizione dei soggetti interessati ai procedimenti e delle categorie rappresentative degli interessi diffusi relativi ai procedimenti stessi, secondo norme procedurali disposte da appositi regolamenti.
2. L'Autorità può disporre che l'audizione avvenga in forma pubblica.

Art. 30⁹
(Responsabile del procedimento)

1. Il responsabile di ciascuna unità organizzativa assegna a sé o ad altro dipendente dell'unità la responsabilità del procedimento. Dell'identità personale del responsabile del procedimento è fatta menzione nella comunicazione di avvio del procedimento stesso.
2. Il responsabile del procedimento provvede agli adempimenti necessari per lo svolgimento dell'attività istruttoria in conformità alle deliberazioni dell'Autorità e agli indirizzi del responsabile dell'unità organizzativa.
3. È in facoltà del Consiglio, quando la natura del procedimento lo richieda, designare uno o più Commissari con il compito di seguire l'istruttoria per riferirne al Consiglio.

⁹ Articolo integralmente sostituito dall'art. 1, co. 5 della delibera n. 528/12/CONS dell'8 novembre 2012.

Art. 31¹⁰

(Svolgimento e conclusione del procedimento)

1. Ogniqualvolta l'Autorità sia chiamata ad assumere una deliberazione, il Presidente nomina uno o più relatori tra i componenti del Consiglio, ai fini della trattazione dell'argomento da parte del Consiglio medesimo.
2. Il relatore introduce la discussione, illustrando le risultanze dell'istruttoria con le proposte degli uffici e formulando motivate conclusioni sulle quali il Consiglio è chiamato a deliberare.
3. L'illustrazione delle risultanze dell'istruttoria e delle proposte degli uffici può essere svolta, su richiesta del Presidente o del relatore, dal responsabile dell'unità organizzativa competente.

Art. 32

(Informazione all'Autorità)

1. Il Segretario generale assicura periodicamente all'Autorità ogni utile informazione, curando la presentazione da parte delle Direzioni e dei Servizi interessati di relazioni, sia di carattere generale, sia di carattere specifico, concernenti l'andamento delle istruttorie e le pratiche correnti.
2. I criteri relativi alle procedure di cui al comma 1 sono stabiliti dal Consiglio.

Art. 33

(Definizione delle procedure)

1. Su proposta del Segretario generale, il Consiglio definisce le procedure interne aventi rilevanza esterna.
2. Le disposizioni concernenti le procedure di cui al comma 1 sono raccolte in un apposito manuale, da rendere disponibile al pubblico.

¹⁰ Articolo integralmente sostituito dall'art. 1, co. 6 della delibera n. 528/12/CONS dell'8 novembre 2012.

TITOLO IV

REDISTRIBUZIONE DELLE COMPETENZE DI CUI ALL'ART. 1, COMMA 6, DELLA LEGGE N. 249/97

Art. 34

(Redistribuzione delle competenze di cui all'art. 1, comma 6, della legge n. 249/97)

1. Ai sensi dell'art. 1, comma 7, della legge n. 249/97, le competenze attribuite all'Autorità sono così redistribuite: al Consiglio sono attribuite le competenze di cui all'art. 1, comma 6, lettera a), nn. 1, 2, 5 e 6, precedentemente attribuite alla Commissione per le infrastrutture e le reti e le competenze di cui all'art. 1, comma 6, lettera b), nn. 2, 9, 10, 12 e 15, precedentemente attribuite alla Commissione per i servizi e i prodotti.¹¹
2. Tutte le funzioni diverse da quelle previste nella legge n. 249/97 e non specificamente assegnate alle Commissioni sono esercitate dal Consiglio.

¹¹ Comma così modificato dall'art. 1, co. 1, della delibera n. 315/12/CONS del 25 luglio 2012.

TITOLO V
RELAZIONI CON ALTRE AUTORITÀ INDIPENDENTI

Art. 35
(Relazioni con altre Autorità)

1. L'Autorità favorisce ogni opportuno coordinamento con altre Autorità indipendenti previste dalla legge e la collaborazione con le Autorità e le Amministrazioni competenti degli Stati esteri.