

DELIBERA N. 382/24/CONS

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

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 30 settembre 2024;

VISTA 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”*;

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”* e s.m.i.;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante *“Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità”* (di seguito, il *Regolamento*) come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

VISTI, in particolare, i commi 1 e 8 dell'articolo 13 del *Regolamento* ove è previsto rispettivamente che la struttura organizzativa dell'Autorità è costituita dal Segretariato generale e da unità organizzative di primo livello e di secondo livello e che l'articolazione del Segretariato generale, delle Direzioni e dei Servizi in unità organizzative di secondo livello è proposta dal Segretario generale, d'intesa con i Direttori competenti;

VISTO, altresì, l'articolo 25, comma 2, lett. a) del *Regolamento* ai sensi del quale i direttori delle Direzioni e dei Servizi propongono al Consiglio, d'intesa con il Segretario generale, l'organizzazione degli uffici di secondo livello e la designazione dei responsabili degli stessi;

VISTE le delibere dell'11 settembre 2024, con le quali sono stati nominati i Responsabili delle unità organizzative di primo livello dell'Autorità;

RAVVISATA la necessità di dare attuazione all'assetto organizzativo dell'Autorità come delineato dalla menzionata delibera n. 332/24/CONS, attraverso l'individuazione degli uffici di secondo livello per garantire un miglioramento in termini di funzionalità ed efficacia e una razionale divisione del lavoro;

VISTA l'informativa resa alle organizzazioni sindacali con comunicazione prot. n. 0251531 del 26 settembre 2024;

RITENUTO, anche alla luce delle osservazioni formulate dalle organizzazioni sindacali, di procedere all'individuazione degli Uffici di secondo livello;

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1 (Uffici del Segretariato generale)

1. Il Segretariato generale si articola nei seguenti tre Uffici:
 - a. Ufficio di segreteria, coordinamento e controlli interni;
 - b. Ufficio intelligenza artificiale;
 - c. Ufficio CORECOM e coordinamento ispettivo.
2. L'**Ufficio di segreteria, coordinamento e controlli interni** supporta il Segretario generale nello svolgimento delle attività di cui all'articolo 9, comma 2, del Regolamento. In particolare, assicura le attività necessarie al funzionamento degli Organi collegiali previste alle lettere b), e), f), g), i) e j) della predetta disposizione. Coadiuvava il Segretario generale nella definizione, sulla base degli indirizzi stabiliti dal Consiglio, degli obiettivi della programmazione strategica ed operativa. Effettua le verifiche di natura economico gestionale sulle attività svolte dalle Strutture organizzative, ivi comprese quelle relative all'efficacia, all'efficienza e all'economicità dell'azione amministrativa anche sulla base del rapporto tra costi sostenuti e risultati raggiunti. Cura la segreteria della Commissione di Garanzia e del Comitato etico. Assiste il Segretario generale nell'attività di misurazione e di valutazione delle *performance* individuali del personale e nella valutazione dei dirigenti, informandone la Commissione di garanzia e controllo.
3. L'**Ufficio intelligenza artificiale** svolge le attività di studio e analisi necessarie al coordinamento delle attività in materia di *Big data* e intelligenza artificiale anche collaborando con gli specifici Comitati all'uopo istituiti dall'Autorità e in raccordo con le articolazioni rispettivamente interessate della stessa Autorità.
4. L'**Ufficio CORECOM e coordinamento ispettivo** 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, verificando l'efficacia e l'efficienza dell'esercizio delle funzioni ad essi delegate. Cura, altresì, il coordinamento delle attività ispettive proposte dalle Direzioni e coadiuva il Segretario generale nella gestione dei rapporti con i Nuclei della Guardia di Finanza e della Polizia postale e delle telecomunicazioni.

Articolo 2

(Uffici della Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche)

1. La Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche si articola nei seguenti quattro Uffici:
 - a. Ufficio regolamentazione dei mercati e delle reti;
 - b. Ufficio vigilanza e controversie in materia di servizi di comunicazioni;
 - c. Ufficio radio spettro;
 - d. Ufficio *broadband map* e sviluppo della fibra.
2. L'**Ufficio regolamentazione dei mercati e delle reti** svolge le attività regolamentari nel settore delle comunicazioni elettroniche sulla base dei criteri di definizione dei mercati e delle procedure di regolamentazione previste dal quadro normativo europeo e nazionale. Predisporre i modelli di costo e di prezzo relativi ai servizi regolamentati e non regolamentati, 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 relative al finanziamento degli obblighi di servizio universale, all'evoluzione del contenuto del servizio universale e alla designazione delle imprese incaricate della sua fornitura. Svolge le attività regolamentari relative alle misure per l'armonizzazione dei servizi di *roaming* e per garantire l'accesso a una Internet aperta (*net neutrality*) nel mercato unico europeo. 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. Istruisce i pareri sugli aiuti di Stato nelle materie di competenza della Direzione. Cura i rapporti con gli organismi nazionali, Unione europea e internazionali sui temi di propria competenza con il coordinamento della Direzione relazioni esterne e istituzionali.
3. L'**Ufficio vigilanza e controversie in materia di servizi di comunicazioni** cura i procedimenti e svolge ogni altra attività, anche preistruttoria, finalizzata alla risoluzione delle controversie tra gli operatori di comunicazioni elettroniche e tra operatori e gestori di infrastrutture fisiche. Vigila, anche attraverso attività ispettive, sul rispetto della normativa di settore relativa alle attività di competenza della Direzione e cura i procedimenti sanzionatori per le violazioni a carico degli operatori di comunicazioni elettroniche e gestori di infrastrutture fisiche. Svolge le attività di vigilanza relative ai mercati all'ingrosso, 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 di vigilanza in materia di parità di trattamento interno-esterno e non discriminazione tecnica, qualitativa ed economica (*equivalence* e condizioni di replicabilità tecnica ed economica) curando a tal fine i rapporti con l'Organo di Vigilanza sulla parità di accesso alla rete fissa di TIM (OdV). 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 le attività relative alla disciplina e alla vigilanza sui piani e sulle procedure di assegnazione della numerazione e indirizzamento e alla

connessa disciplina per i servizi finali di comunicazione elettronica. Svolge le attività in materia di garanzia della sicurezza delle comunicazioni.

4. L'**Ufficio radio spettro** svolge le attività di competenza dell'Autorità in materia di radio spettro curando l'analisi dell'evoluzione delle norme tecniche e partecipando, ove necessario, all'attività dei relativi organismi di regolazione e standardizzazione. Cura i procedimenti, anche sanzionatori, relativi alla assegnazione e gestione delle frequenze, seguendone l'evoluzione, l'aggiornamento e assicurandone la conformità e coerenza con la normativa europea. Istruisce i pareri in materia di radio spettro e della disciplina relativa ai diritti d'uso delle frequenze inclusi quelli relativi al trasferimento o affitto dei diritti d'uso individuali. Cura l'attività di regolamentazione e vigilanza relativa alla pianificazione delle frequenze radiotelevisive. Cura i rapporti con gli organismi nazionali, Unione europea e internazionali sui temi di propria competenza con il coordinamento della Direzione relazioni esterne e istituzionali. Cura i procedimenti e svolge tutte le attività finalizzate alla risoluzione delle controversie in materia di accesso alle piattaforme trasmissive.
5. L'**Ufficio broadband map e sviluppo della fibra** svolge le attività relative al sistema per la mappatura delle reti di accesso ad *internet* sul territorio nazionale (*broadband map*) e cura la relativa piattaforma di sviluppo e gestione secondo le modalità e le finalità previste dall'articolo 22 del Codice delle comunicazioni elettroniche. Cura anche le attività di verifica previste dal comma 4-bis del medesimo articolo e i relativi procedimenti sanzionatori. Svolge le attività di competenza dell'Autorità in materia di *standard* tecnici per i cavi in fibra ottica previste dalla legge 1° febbraio 2023, n. 10.

Articolo 3

(Uffici della Direzione servizi media e tutela dei diritti fondamentali)

1. La Direzione servizi media e tutela dei diritti fondamentali si articola nei seguenti tre Uffici:
 - a. Ufficio servizio pubblico televisivo, radiofonico e multimediale;
 - b. Ufficio disciplina, vigilanza e sanzioni dei servizi media;
 - c. Ufficio pluralismo e concorrenza nei servizi media.
2. L'**Ufficio servizio pubblico televisivo, radiofonico 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 e dei sondaggi. Vigila sul rispetto degli indirizzi impartiti dalla Commissione

parlamentare per l'indirizzo generale e la vigilanza dei servizi radiotelevisivi. Predispone le linee guida per il contratto di servizio, definisce le metodologie e i criteri per la vigilanza degli obblighi e determina gli indicatori di qualità del servizio pubblico. Verifica la parità di condizioni concorrenziali in presenza di sistema di "finanziamento duplice" del servizio pubblico radiofonico, televisivo e multimediale. Cura i procedimenti e svolge ogni altra attività di regolamentazione, compresa la disciplina degli affollamenti pubblicitari, di vigilanza, anche attraverso attività ispettive e sanzionatorie, nel settore 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. Esercita le competenze di cui agli articoli 41 e 42 del TUSMA. Cura le attività inerenti all'Osservatorio permanente in materia di inserimento dei prodotti.

3. **L'Ufficio disciplina, vigilanza e sanzioni dei servizi media** cura i procedimenti e svolge ogni altra attività di vigilanza, anche attraverso attività ispettive e sanzionatorie, nel settore dei media audiovisivi e radiofonici, ivi incluse le *video sharing platform*, con riferimento alla tutela dei minori nella programmazione audiovisiva, alla pubblicità anche sul gioco d'azzardo, alle sponsorizzazioni e all'inserimento di prodotti, 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. Svolge l'attività di regolamentazione, di vigilanza e sanzionatorie in materia di pubblicità delle amministrazioni pubbliche e degli enti pubblici.
4. **L'Ufficio pluralismo e concorrenza nei servizi media** effettua l'analisi e il monitoraggio dei mercati dell'audiovisivo, ai fini della tutela del pluralismo esterno e della concorrenza dei media; svolge le relative funzioni istruttorie di cui al Titolo VI del TUSMA e verifica il rispetto dei limiti anti concentrativi dell'editoria. Cura le garanzie dell'accesso dei fornitori di servizi di media alle piattaforme trasmissive, 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. Istruisce i pareri sugli aiuti di Stato nelle materie di competenza della Direzione. Cura i procedimenti finalizzati alle autorizzazioni per i trasferimenti e le cessioni di proprietà di aziende radiotelevisive e 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 le attività relative ai canoni delle concessioni radiofoniche ai sensi dell'articolo 27 della legge n. 488/1999.

Articolo 4

(Uffici della Direzione servizi digitali e tutela dei diritti fondamentali)

1. La Direzione servizi digitali e tutela dei diritti fondamentali si articola nei seguenti tre Uffici:
 - a. Ufficio *Digital service coordinator*;
 - b. Ufficio piattaforme, servizi digitali e *platform to business*;
 - c. Ufficio tutela diritto d'autore e diritti connessi.
2. L'**Ufficio *Digital service coordinator*** svolge le attività relative all'esercizio della funzione di *Digital service coordinator* e dei relativi poteri previsti dal Regolamento (UE) 2022/2065. Collabora con la Direzione relazioni esterne e istituzionali nello svolgimento delle attività necessarie al coordinamento dell'Autorità con la Commissione europea, con i Coordinatori dei Servizi Digitali degli Stati membri e con le Autorità nazionali competenti.
3. L'**Ufficio piattaforme, servizi digitali e *platform to business*** cura i procedimenti e svolge le attività relative alle funzioni di regolamentazione, di vigilanza, anche attraverso attività ispettive e sanzionatorie finalizzate alla diffusione dei servizi digitali e dell'uso della piattaforma *internet*, monitorandone l'evoluzione tecnologica e di mercato. Svolge le attività connesse allo sviluppo aperto e competitivo dei nuovi mercati e servizi di intermediazione sulle piattaforme *online*. Cura l'implementazione del Regolamento per l'*enforcement* del Regolamento (UE) 2019/1150 "*Platform to business*" e vigila sulla sua applicazione. Provvede all'elaborazione di metodologie e di strumenti finalizzati alla verifica della qualità dell'informazione sulle piattaforme digitali e della trasparenza dell'intermediazione algoritmica, anche attraverso tecniche di analisi di economia dei dati. Provvede all'attuazione e al monitoraggio degli Obiettivi digitali europei e cura i rapporti con i soggetti pubblici preposti alla loro realizzazione. Promuove e monitora lo sviluppo dei servizi e delle applicazioni digitali anche attraverso l'analisi dei nuovi scenari di consumo e di offerta per effetto dell'innovazione tecnologica. Svolge le attività di vigilanza e sanzionatoria in ordine al rispetto delle disposizioni normative in materia di *secondary ticketing*. Istruisce i pareri all'Autorità garante della concorrenza e del mercato di cui all'articolo 1, comma 6, lettera c), n. 11, della legge 31 luglio 1997, n. 249, nelle materie di competenza della Direzione. 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 Direzione relazioni esterne ed istituzionali.
4. L'**Ufficio tutela diritto d'autore e diritti connessi** cura i procedimenti e svolge le attività relative alle funzioni di regolamentazione, di vigilanza, anche attraverso attività ispettive e sanzionatorie, nel settore del diritto d'autore e antipirateria *online*, della gestione collettiva dei diritti d'autore e dei diritti connessi e nella determinazione dell'equo compenso. Gestisce i rapporti con il Comitato sulla tutela del diritto d'autore *online*. Monitora l'utilizzo delle



tecnologie digitali da parte della pubblica amministrazione. Svolge l'attività di vigilanza sui sistemi di rilevazione degli indici di ascolto sui servizi media e *online*.

Art. 5

(Uffici della Direzione Relazioni esterne e istituzionali)

1. La Direzione Relazioni esterne e istituzionali si articola nei seguenti tre Uffici:
 - a. Ufficio internazionale e rapporti UE;
 - b. Ufficio comunicazione, sito *internet*, *social media* e rapporti con il pubblico;
 - c. Ufficio relazioni istituzionali nazionali e internazionali, monitoraggio parlamentare e cerimoniale.
2. **L'Ufficio internazionale e rapporti UE** assiste il Presidente nella cura dei rapporti con la Commissione europea, le reti dei regolatori e i comitati di settore dell'Unione Europea assicurando il coordinamento della partecipazione dell'Autorità, le attività di reportistica periodica e lo scambio di informazioni con i medesimi organismi. Effettua il monitoraggio dei processi legislativi e istituzionali europei nei settori di interesse e coordina le analisi e i contributi dell'Autorità nelle sedi europee e nell'ambito dei tavoli di coordinamento e definizione del posizionamento nazionale.
3. **L'Ufficio comunicazione, sito *internet*, *social media* e rapporti con il pubblico** cura i rapporti con gli organi di informazione e la comunicazione esterna, anche attraverso i profili *social* dell'Autorità, in attuazione degli indirizzi del Presidente e del Consiglio provvedendo alla stesura e diffusione dei comunicati stampa relativi all'attività istituzionale dell'Autorità, alla preparazione di interviste e conferenze stampa. Cura la gestione del sito *internet* in accordo con le Direzioni e i Servizi e la comunicazione sulla *intranet* dell'Autorità. Predispone il piano annuale di comunicazione esterna dell'Autorità. Gestisce le attività del *Contact Center* dell'Autorità e verifica la qualità dei servizi di *Contact Center* esternalizzati e il gradimento da parte degli utenti. Cura l'informazione sugli strumenti di tutela attivabili dai consumatori, d'intesa con le Strutture interessate. Gestisce le richieste di accesso civico generalizzato curando il registro degli accessi ai sensi della normativa vigente. Assicura il costante coordinamento e scambio di informazioni con gli altri Uffici dell'Autorità.
4. **L'Ufficio relazioni istituzionali nazionali e internazionali, monitoraggio parlamentare e cerimoniale** assiste il Presidente nella cura dei rapporti con le istituzioni dell'Unione europea, internazionali e nazionali, in particolare con gli organi costituzionali, con le pubbliche amministrazioni e con le altre Autorità indipendenti, coordinando la partecipazione dell'Autorità alle riunioni tecniche e alle iniziative di carattere istituzionale, fornendo costante informazione al Consiglio. Effettua il monitoraggio parlamentare nei settori di interesse dell'Autorità. Cura lo svolgimento delle funzioni relative al cerimoniale, fatte salve le competenze già attribuite al Capo di Gabinetto ai sensi dell'art. 5, comma 1, del *Regolamento*. Monitora le iniziative relative a progetti internazionali nelle

materie di interesse dell'Autorità e coordina la partecipazione dell'Autorità ai progetti di europei di gemellaggio e di collaborazione bilaterale e multilaterale con autorità e organismi internazionali, predisponendo gli atti necessari alla partecipazione ai relativi bandi.

Articolo 6

(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;
 - b. Ufficio per i diritti degli utenti di reti e servizi di comunicazione;
 - c. Ufficio controversie tra utenti e fornitori di servizi.
2. L'**Ufficio servizio universale, trasparenza e regolamentazione** cura i procedimenti e svolge le attività 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** 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 reti e servizi di comunicazioni elettroniche. 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 controversie tra utenti e fornitori di servizi** cura i procedimenti e le attività necessarie per la definizione delle controversie tra utenti e operatori nei mercati dei servizi di comunicazione elettronica, nei mercati dei servizi media, nei mercati dei servizi digitali e postali. Vigila sulla corretta applicazione dei regolamenti nelle materie di competenza della Direzione. 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 di vigilanza e sanzionatoria 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.

Articolo 7

(Uffici della Direzione servizi postali)

1. La Direzione servizi postali si articola nei seguenti due Uffici:
 - a. Ufficio regolamentazione e servizio universale;
 - b. Ufficio vigilanza e tutela degli utenti dei servizi postali.
2. L'**Ufficio regolamentazione e servizio universale** cura i procedimenti e le attività di regolamentazione finalizzate alla promozione della concorrenza nel settore postale e al rispetto della normativa europea e nazionale vigenti a tutela degli utenti da parte di tutti gli operatori del settore postale. Predispone, 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. Svolge attività consultiva 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 della Direzione relazioni esterne e istituzionali.
3. L'**Ufficio vigilanza e tutela degli utenti dei servizi postali** effettua l'analisi e il monitoraggio dei mercati postali, anche mediante l'istituzione di un apposito osservatorio. Vigila, anche attraverso l'esercizio della funzione ispettiva, sul rispetto della normativa di settore da parte di tutti gli operatori nei mercati postali; in particolare vigila sull'adempimento degli obblighi a carico del fornitore del servizio universale, anche ai fini della verifica sull'affidamento del servizio universale, e sull'adempimento degli obblighi a carico dei titolari di licenza o autorizzazione; sul rispetto della normativa primaria e regolamentare in materia di contabilità dei costi, di separazione contabile e a tutela degli utenti. Cura le attività in materia di tutela degli utenti e dei consumatori finali, in particolare, per ciò che riguarda l'equità e la trasparenza delle condizioni commerciali, la completezza delle informazioni, la qualità dei servizi, anche mediante la predisposizione delle carte dei servizi. Cura la gestione delle segnalazioni degli utenti nei confronti degli operatori mediante la raccolta e il monitoraggio sistematico delle segnalazioni e delle denunce anche secondo criteri finalizzati ad assicurare la massima efficacia ed efficienza della attività di regolamentazione e di vigilanza. Cura i rapporti con le associazioni dei consumatori e delle imprese di settore, promuovendone la partecipazione anche attraverso audizioni periodiche e tavoli tecnici. Istruisce i procedimenti sanzionatori nelle materie di competenza della Direzione.

Articolo 8

(Uffici del Servizio giuridico)

1. Il Servizio giuridico si articola nei seguenti tre Uffici:

- a. Ufficio contenzioso;
 - b. Ufficio consultivo;
 - c. Ufficio coordinamento normativo.
2. L'**Ufficio contenzioso** 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.
3. L'**Ufficio consultivo** 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 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. Predispone, d'intesa con i Servizi interessati, gli schemi dei regolamenti interni in materia di organizzazione, funzionamento, contabilità e personale e ne cura il relativo aggiornamento.
4. L'**Ufficio coordinamento normativo** svolge il monitoraggio delle norme che disciplinano le competenze dell'Autorità nei diversi settori e mercati regolati e assicura, d'intesa con le Strutture, le attività necessarie a garantire il coordinamento e l'aggiornamento delle vigenti discipline regolamentari dell'Autorità. Cura, altresì, l'elaborazione e l'aggiornamento dei protocolli d'intesa funzionali alla collaborazione con le altre Amministrazioni nei settori di competenza dell'Autorità.

Articolo 9

(Uffici del Servizio studi e analisi tecniche)

1. Il Servizio studi e analisi tecniche si articola nei seguenti tre Uffici:
 - a. Ufficio ricerca e formazione;
 - b. Ufficio analisi tecnico-statistiche e banche dati;
 - c. Ufficio osservatorio informazione, comunicazione e pluralismo.

2. L'**Ufficio ricerca e formazione** cura lo sviluppo delle competenze con particolare riguardo a quelle digitali, mediante la promozione di corsi di alta formazione professionale in tutte le materie di interesse dell'Autorità, attraverso sinergie culturali con le Università italiane ed estere e con i maggiori centri di ricerca. Effettua il monitoraggio delle iniziative a favore dell'alfabetizzazione mediatica e digitale e coordina, d'intesa con l'Ufficio CORECOM e coordinamento ispettivo, lo svolgimento dell'attività di *media education* delegate ai Corecom. Promuove le relazioni con Università ed Enti di ricerca nazionali e internazionali. Gestisce la biblioteca curandone il costante aggiornamento, anche in formato digitale.
3. L'**Ufficio analisi tecnico-statistiche e banche dati** fornisce agli Organi collegiali, al Segretario generale e agli Uffici consulenza economico-statistica nelle materie di competenza dell'Autorità, anche attraverso la redazione di pareri. Svolge l'analisi e la verifica del Sistema integrato delle Comunicazioni (SIC). Su proposta e d'intesa con le Direzioni, svolge indagini conoscitive su tematiche di interesse dell'Autorità. Svolge l'analisi *ex ante* e la verifica *ex post* dell'impatto della regolazione in conformità con le linee guida adottate dall'Autorità. Gestisce e cura le banche dati per l'analisi statistica. Cura la tenuta del Registro degli operatori di comunicazione (ROC) e i relativi adempimenti, anche di natura sanzionatoria nonché gli adempimenti relativi alla Informativa Economica di Sistema (IES). Gestisce il Catasto nazionale delle frequenze radiotelevisive, sezione speciale del ROC.
4. L'**Ufficio osservatorio informazione, comunicazione e pluralismo** svolge l'attività di raccolta e analisi di informazioni per la produzione periodica di ricerche, bollettini e osservatori sull'informazione, sulle comunicazioni e sul pluralismo. Svolge, sotto la supervisione del Segretario generale, il coordinamento operativo tra le Direzioni, curando la raccolta dei relativi contributi per l'elaborazione della Relazione annuale al Parlamento.

Articolo 10

(Uffici del Servizio programmazione finanziaria e bilancio)

1. Nel Servizio programmazione finanziaria e bilancio opera l'Ufficio contributo.
2. L'**Ufficio contributo** svolge le attività relative alla determinazione e alla riscossione del contributo dovuto dagli operatori nei diversi settori di competenza dell'Autorità. In particolare, predispone e aggiorna l'elenco dei contribuenti per ciascun settore di competenza avvalendosi della collaborazione delle Strutture interessate e gestisce le attività di accertamento e incasso. Svolge l'attività di vigilanza e recupero dei crediti, istruendo ove necessario i procedimenti sanzionatori. Cura, altresì, i procedimenti di iscrizione al ruolo dei crediti. Fornisce assistenza agli operatori per la quantificazione e il pagamento dei contributi. Svolge i procedimenti relativi alle istanze di rateizzazione delle sanzioni nonché la verifica dei pagamenti effettuati.

Articolo 11

(Uffici del Servizio risorse umane e strumentali)

1. Il Servizio risorse umane e strumentali si articola nei seguenti due Uffici:
 - a. Ufficio gestione del personale;
 - b. Ufficio contratti e affari generali.
2. L'**Ufficio gestione del personale** predispone, sentiti i responsabili delle unità organizzative di primo livello, il piano delle risorse umane e tutti gli atti relativi alle procedure concorsuali e ai relativi adempimenti. 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. Cura le relazioni con le rappresentanze sindacali. Si occupa della rilevazione dei fabbisogni di formazione e aggiornamento professionale del personale, d'intesa con le altre unità organizzative e della rilevazione annuale sul benessere organizzativo. Predispone il modello di valutazione e misurazione delle *performance* individuali e gestisce l'attuazione delle attività di formazione del personale. Organizza le attività di formazione del personale. Cura gli adempimenti relativi alla gestione delle posizioni assicurative per il personale e per i Componenti dell'Autorità.
3. L'**Ufficio contratti e affari generali** cura la registrazione della corrispondenza in ingresso e gestisce il protocollo ai fini dell'assegnazione alle unità organizzative. Gestisce, per gli aspetti di propria competenza, la convenzione per la gestione di servizi strumentali con le Autorità indipendenti. 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 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. Cura, in coordinamento con il Servizio programmazione finanziaria e bilancio, la predisposizione del programma triennale degli acquisti di beni e servizi e del programma triennale dei lavori pubblici nonché gli adempimenti di legge connessi. 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 e gli adempimenti amministrativi connessi. Gestisce le polizze di assicurazione relative ai beni mobili e immobili.

Articolo 12

(Uffici del Servizio sistemi informativi e digitalizzazione)

1. Nel Servizio sistemi informativi e digitalizzazione opera l'Ufficio per l'attuazione delle norme sulla digitalizzazione.
2. L'**Ufficio per l'attuazione delle norme sulla digitalizzazione** supporta il Direttore nell'attuazione delle linee strategiche per la riorganizzazione digitale dell'Amministrazione, in coerenza con le disposizioni previste dal Codice per l'amministrazione digitale e dalla complessiva normativa di settore. Predispone per il Direttore l'aggiornamento normativo in materia di digitalizzazione. Cura la predisposizione del manuale di gestione documentale assicurando l'aggiornamento dello stesso ai sensi della normativa vigente e dell'evoluzione organizzativa interna. Monitora gli aspetti contrattuali relativi all'acquisizione di beni e servizi informatici, riferendo costantemente al Direttore.

Articolo 13

(Disposizioni finali)

1. Tutte le competenze previste dal *Regolamento*, non specificatamente attribuite ad una unità organizzativa di secondo livello, sono gestite direttamente dal Responsabile della 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. L'articolazione in Uffici di cui alla presente delibera è sottoposta a verifica periodica e, comunque, ove occorra, tenuto anche conto dell'evoluzione normativa europea e nazionale e delle nuove competenze attribuite all'Autorità.
4. La presente delibera entra in vigore il 1° ottobre 2024.
5. A decorrere dal 1° ottobre 2024, la delibera n. 261/21/CONS del 29 luglio 2021, con le relative modificazioni e integrazioni, è abrogata.

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

Roma, 30 settembre 2024

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba

Ufficio II livello	Sede Territoriale
SEGRETARIATO GENERALE	
Ufficio di segreteria, coordinamento e controlli interni	ROMA/NAPOLI
Ufficio intelligenza artificiale	ROMA/NAPOLI
Ufficio CORECOM e coordinamento ispettivo	ROMA/NAPOLI
DIREZIONE RETI E SERVIZI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE	
Ufficio regolamentazione dei mercati e delle reti	ROMA/NAPOLI
Ufficio vigilanza e controversie in materia di servizi di comunicazioni	ROMA/NAPOLI
Ufficio radio spettro	ROMA/NAPOLI
Ufficio <i>broadband map</i> e sviluppo della fibra	ROMA/NAPOLI
DIREZIONE SERVIZI MEDIA E TUTELA DEI DIRITTI FONDAMENTALI	
Ufficio servizio pubblico televisivo, radiofonico e multimediale	ROMA/NAPOLI
Ufficio disciplina, vigilanza e sanzioni dei servizi media	ROMA/NAPOLI
Ufficio pluralismo e concorrenza nei servizi media	ROMA/NAPOLI
DIREZIONE PER I SERVIZI DIGITALI E TUTELA DEI DIRITTI FONDAMENTALI	
Ufficio <i>Digital service coordinator</i>	ROMA/NAPOLI
Ufficio piattaforme, servizi digitali e <i>platform to business</i>	ROMA/NAPOLI
Ufficio tutela diritto d'autore e diritti connessi	ROMA/NAPOLI
DIREZIONE RELAZIONI ESTERNE E ISTITUZIONALI	
Ufficio internazionale e rapporti UE	ROMA/NAPOLI
Ufficio comunicazione, sito <i>internet</i> , <i>social media</i> e rapporti con il pubblico	ROMA/NAPOLI
Ufficio relazioni istituzionali nazionali e internazionali, monitoraggio parlamentare e cerimoniale	ROMA/NAPOLI

DIREZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI	
Ufficio servizio universale, trasparenza e regolamentazione	ROMA/NAPOLI
Ufficio per i diritti degli utenti di reti e servizi di comunicazione	ROMA/NAPOLI
Ufficio controversie tra utenti e fornitori di servizi	ROMA/NAPOLI
DIREZIONE SERVIZI POSTALI	
Ufficio regolamentazione e servizio universale	ROMA/NAPOLI
Ufficio vigilanza e tutela degli utenti dei servizi postali	ROMA/NAPOLI
SERVIZIO GIURIDICO	
Ufficio contenzioso	ROMA/NAPOLI
Ufficio consultivo	ROMA/NAPOLI
Ufficio coordinamento normativo	ROMA/NAPOLI
SERVIZIO STUDI E ANALISI TECNICHE	
Ufficio ricerca e formazione	ROMA/NAPOLI
Ufficio analisi tecnico-statistiche e banche dati	ROMA/NAPOLI
Ufficio osservatorio informazione, comunicazione e pluralismo	ROMA/NAPOLI
SERVIZIO PROGRAMMAZIONE FINANZIARIA E BILANCIO	
Ufficio contributo	ROMA/NAPOLI
SERVIZIO RISORSE UMANE E STRUMENTALI	
Ufficio gestione del personale	ROMA/NAPOLI
Ufficio contratti e affari generali	ROMA/NAPOLI
SERVIZIO SISTEMI INFORMATIVI E DIGITALIZZAZIONE	
Ufficio per l'attuazione delle norme sulla digitalizzazione	ROMA/NAPOLI