

***Formazione del personale***

Nel corso del 2011, è proseguita l'attuazione del percorso formativo - intrapreso nel 2008 - per il personale dell'Autorità inerente i diversi ambiti di attività dell'Istituzione. L'attività formativa è consistita nell'organizzazione di seminari interni inerenti le tematiche di interesse istituzionale. I seminari interni sono stati svolti sia con il coinvolgimento di docenti esterni sia ricorrendo a professionalità presenti nella struttura, in una logica di condivisione delle conoscenze maturate nei rispettivi ambiti di attività.

***Praticantato***

Nell'anno 2011 sono stati convocati, per la frequenza di periodi di praticantato presso le unità organizzative dell'Autorità, 26 neolaureati utilmente collocati nella graduatoria approvata a seguito della pubblica selezione deliberata l'8 aprile 2010.

***Codice etico***

Il Garante del Codice etico nel corso del 2011 ha espletato le sue funzioni istituzionali, in concreto sostanziatesi nell'espressione di avvisi orali, richiesti più per tuziorismo che per effettiva necessità, rilevando la spontanea e consapevole adesione ai principi e criteri cui si ispira il Codice etico.

Il consenso partecipativo, manifestato dai Componenti dell'Autorità, dai dirigenti e dal personale tutto, appare dimostrare che le linee guida del codice costituiscono patrimonio acquisito dai destinatari della disciplina, che conformano la propria condotta nei confronti dell'Istituzione di appartenenza ad un corretto e leale comportamento.

***I rapporti di collaborazione con la Guardia di Finanza e l'attività ispettiva***

La Guardia di Finanza, nel suo ruolo istituzionale di polizia economico-finanziaria, confermando i rapporti di collaborazione con l'Autorità attraverso peculiari, mirate e concordate linee d'intervento finalizzate alla tutela del corretto funzionamento dei mercati nazionali, ha rafforzato il proprio impegno a presidio dell'economia legale e a difesa degli interessi dei cittadini.

In tale contesto, il Nucleo Speciale Tutela Mercati, reparto specialistico e protagonista dinamico nello specifico settore, quale referente del Corpo nei confronti dell'Autorità, ha condiviso con quest'ultima - valorizzando la propria collaborazione così da rendere più efficace l'azione dell'Authority - la consolidata perizia investigativa

e professionalità operativa, assicurando rapidità ed efficacia all'azione di contrasto alle condotte anticoncorrenziali e a quelle lesive dei consumatori.

In particolare, il citato reparto della Guardia di Finanza ha assicurato continuità nella funzione di sorveglianza dei contesti economici di riferimento, dando corso — grazie all'esperienza del proprio personale — a numerosi accertamenti, anche delegati, e conducendo un'autonoma e costante attività di analisi e di studio che si è conclusa con l'invio all'Autorità di molteplici e strutturate segnalazioni circa possibili casi di violazioni alle norme *antitrust* e al Codice del Consumo.

#### *Assistenza in sede di accertamenti ispettivi*

Nel corso del 2011, cinque accertamenti ispettivi sono stati disposti dall'Autorità ai sensi dell'articolo 14, comma 2, della legge n. 287/90 e ventinove ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del decreto legislativo n. 206/2005 (Tabella 3). A questi si aggiunge un ulteriore accertamento ispettivo disposto dalla Direzione Generale della Concorrenza della Commissione europea, ai sensi dell'articolo 20, paragrafi 5 e 6, del regolamento del Consiglio n. 1/2003, e per il quale è stata richiesta l'assistenza dell'autorità italiana. In tutti questi casi ci si avvale del supporto di militari del Nucleo Speciale Tutela Mercati, proiezione operativa delle Unità Speciali.

**Tabella 3 - Procedimenti avviati e accertamenti ispettivi effettuati nel 2011 in materia di tutela della concorrenza e di tutela del consumatore**

	Procedimenti avviati (n.)	Con accertamento ispettivo (n.)	Sedi Ispezionate (n.)	(b)/(a) (%)	(c)/(b) (n.)
	(a)	(b)	(c)		
Tutela della concorrenza	7	5	19	71%	3,8
Tutela del consumatore	152	29	67	19%	2,3

Rimane elevata l'incidenza dei casi in cui l'Autorità dispone accertamenti ispettivi in occasione di procedimenti *antitrust* (71% nel 2011). Tale circostanza è meno frequente per i procedimenti in materia di tutela del consumatore, seppure il numero di accertamenti risulti relativamente elevato (67 rispetto a 19 in materia di concorrenza, v. Figura 1).

Figura 1 - Incidenza percentuale sulle istruttorie in materia di concorrenza e di tutela del consumatore dei procedimenti con accertamento ispettivo e numero di ispezioni effettuate nel periodo 2000-2011



#### Cooperazione internazionale in materia ispettiva

Nel corso del 2011 ha iniziato a operare il *Forensic IT Working Group*, nell'ambito della Rete Europea di Concorrenza (ECN, *European Competition Network*), costituito alla fine del 2010 con l'obiettivo di favorire l'utilizzo delle tecniche investigative informatiche nello svolgimento delle attività di tutela della concorrenza. A differenza di altre strutture ECN, questo gruppo è aperto alla partecipazione di tutti i paesi europei, anche non membri dell'Unione europea, onde promuovere la più ampia cooperazione e scambio di esperienze nel settore in questione.

L'Autorità italiana, che ha ospitato il secondo dei due *meeting* tenutisi nel 2011, si è fatta nuovamente promotrice, coordinandolo, di un altro progetto di formazione in *computer forensics*, che fa seguito a una precedente iniziativa svoltasi nel periodo 2009/2010 e di cui si è dato conto nelle relazioni passate. Pertanto, nel settembre del 2011 è stato operativamente avviato il progetto denominato EATEP\_FIT (*European Antitrust Training and Exchange Program in Forensic IT*), con un *budget* di circa 700.000 euro, all'80% finanziato dal programma comunitario "*Prevention of and Fight against Crime*" (ISEC), nell'ambito di un Accordo Quadro di Partenariato stipulato con la Direzione Generale Affari Interni della Commissione europea.

Il nuovo progetto, che si concluderà nell'agosto 2014, si avvale della *partnership* di 16 autorità nazionali di concorrenza europee, nonché del Nucleo Speciale Tutela Mercati della Guardia di Finanza e dell'Università di Roma Tre. Sono state pianificate attività formative rivolte sia a personale già esperto nelle tecniche investigative informatiche che a funzionari istruttori degli organismi partecipanti. E'

altresì prevista la realizzazione di un programma di scambio di personale esperto, volto a favorire la condivisione di esperienze specialistiche e, ove consentito dalle normative nazionali, la costituzione di *team* investigativi comuni. Trenta autorità nazionali di concorrenza hanno formalmente manifestato l'interesse a partecipare al progetto.

#### *Altri rapporti di collaborazione*

Il Nucleo Speciale Tutela Mercati della Guardia di Finanza ha confermato il suo ruolo di *partner* esclusivo dell'Autorità negli accertamenti relativi alla disciplina delle pratiche commerciali scorrette, che intercorrono nei rapporti tra consumatori e imprese — anche con riferimento al controllo degli impegni assunti da questi ultimi nei confronti dell'Autorità — e in quelli relativi alla pubblicità ingannevole e comparativa. L'operatività del Nucleo Speciale Tutela Mercati, inoltre, ha consentito all'Autorità di acquisire elementi utili alla prosecuzione dell'attività istruttoria, alla pianificazione e alla successiva predisposizione dei numerosi sopralluoghi ispettivi eseguiti congiuntamente.

#### *Servizi informativi*

##### *Il sito Internet*

Nel mese di gennaio 2011 è stato presentato, rinnovato, il nuovo sito web dell'Autorità ([www.agcm.it](http://www.agcm.it)).

Nel corso dell'anno è stato attivato un sistema di *alerting*, un avviso via mail relativo ad aggiornamenti del sito, quali comunicati stampa e bollettini. A questo servizio si sono iscritti, nel primo anno di attività, circa 1.000 utenti.

Il nuovo sito, sviluppato utilizzando prodotti *open source* seguendo i requisiti di accessibilità, ha superato la verifica ottenendo, nel mese di settembre 2011 il logo di accessibilità da parte del DigitPA.

Il sito è attualmente composto di 4.850 pagine *web* e da circa 3.000 documenti, in aggiunta alle 22.000 delibere rese pubbliche in materia di concorrenza e tutela del consumatore.

La principale novità del 2011 è rappresentata dall'attivazione, avvenuta nel mese di giugno, di una nuova modalità di segnalazione di pratiche ritenute scorrette da parte di consumatori (*web-form*). Si tratta di un modulo compilabile *on line*, nel quale l'utente può descrivere i fatti che possono essere di interesse per l'Autorità in base alle competenze attribuitele dal Codice del Consumo. L'introduzione di tale modalità di

comunicazione con gli uffici dell'Autorità ha incontrato il favore degli utenti del sito, facendo pervenire nei primi sei mesi di operatività circa 16.000 segnalazioni.

Con riferimento al numero di accessi al sito Internet dell'Autorità, durante il 2011 sono stati registrati 260 mila visitatori unici, per un totale di oltre 3 milioni di pagine visualizzate.

Gli utenti accedono al sito quotidianamente, con un picco nella giornata di lunedì, in corrispondenza della pubblicazione del bollettino settimanale, un'alta affluenza durante la settimana e una sensibile diminuzione nel fine settimana.

La pagina che ha registrato il maggior numero di visite è l'*home page* (22% delle pagine visitate), che costituisce il punto di accesso al sito e di informazione sulle novità, gli avvisi al mercato relativi a operazioni di concentrazione e i *market test* degli impegni.

Come riportato nella FIGURA 2, il motore di ricerca risulta molto utilizzato per l'individuazione dei contenuti all'interno del sito, in particolar modo per le delibere, ricercabili in modalità *full text*. Le pagine dedicate a temi di concorrenza (22%) e i bollettini settimanali (7%) sono risultati di preminente interesse, così come le pagine (9%) relative all'Istituzione e a informazioni pratiche, quali le modalità di invio di moduli e di documentazione e le istruzioni per il pagamento delle contribuzioni e delle sanzioni.

Figura 2 - Accessi al sito per contenuto delle pagine visualizzate



