

zione di numerosi studenti universitari, è stata data risonanza dai siti *web* delle scuole di ogni ordine e grado del territorio regionale.

Inoltre, anche quest'anno, è stato finanziato dal Comitato il Programma di ricerca "L'informazione televisiva in Regione Veneto" realizzato dall'Università di Trieste, con la direzione scientifica del Prof. Paolo Feltrin. I risultati sono stati presentati nel corso del convegno "L'informazione televisiva locale. L'esperienza veneta e le prospettive future" i cui atti sono stati pubblicati.

Tabella 4.18. *Co.re.com. Veneto - Attività conciliativa*

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	2.650	Istanze pervenute	757
Istanze inammissibili	20	Istanze inammissibili	157
Udienze svolte	1.650	Istanze accolte dall'operatore	613
Udienze con esito positivo (compresi gli accordi pre-udienza)	1.072	Rigetto dell'istanza	53
Udienze con parziale esito positivo	0	Provvedimenti temporanei adottati	53
Udienze con esito negativo per mancato accordo	578		
Mancata comparizione di una o di entrambe le parti	0		

Fonte: *Co.re.com. Veneto*

■ 4.2.2. Il Consiglio nazionale degli utenti

Il Consiglio nazionale degli utenti (CNU), istituito, presso l'Autorità, dall'art. 1, comma 28, della legge 31 luglio 1997, n. 249/97, ha interrotto la propria attività alla fine del 2009, a pochi mesi dalla scadenza naturale della consiliatura, a seguito di una sentenza del Tar Lazio che ha accolto un ricorso avverso la delibera di nomina dei suoi componenti. Prima di procedere al rinnovo del Consiglio, è emersa, pertanto, la necessità di modificare il regolamento per la designazione, l'organizzazione ed il funzionamento di questo importante organismo, anche al fine di adeguarlo alla legge 6 febbraio 2006, n. 37, recante modifiche all'articolo 10 della legge 3 maggio 2004, n. 112, in materia di tutela dei minori nella programmazione televisiva, il cui art. 1 dispone che nella composizione del Consiglio nazionale degli utenti è in ogni caso assicurata un'adeguata partecipazione di esperti designati da associazioni qualificate nella tutela dei minori, nonché da associazioni rappresentative in campo familiare ed educativo o impegnate nella protezione delle persone con disabilità. Si è peraltro ritenuto opportuno effettuare, prima dare corso a dette modifiche, una consultazione pubblica, la cui procedura è entrata ormai nella fase conclusiva, al fine di acquisire commenti, elementi di informazione e documentazione da parte di tutti gli interessati.

Il Consiglio nell'ultimo anno ha proseguito la sua intensa azione di salvaguardia dei diritti degli utenti dei servizi di *media* audiovisivi ed ha posto una particolare cura nella tutela dei minori. A tal fine, si è attenuto nella propria azione al dettato costitu-

zionale in materia di libertà di informazione ricordando costantemente agli operatori del sistema della comunicazione la necessità di osservare costantemente i principi fondamentali che la normativa internazionale, comunitaria e nazionale detta in materia di tutela degli utenti. Il Consiglio, in base alla legge istitutiva, ha il potere di esprimere pareri e formulare proposte all'Autorità, al Parlamento, al Governo e a tutti gli organismi pubblici e privati del settore audiovisivo. La sua rappresentatività risale agli utenti dei servizi di telecomunicazione e radiotelevisivi nel loro complesso, collettività molto più diffusa di quella appartenente alle pur numerose associazioni¹¹⁰ che nell'ultima consiliatura hanno effettuato le designazioni in base alle quali sono stati scelti i suoi componenti¹¹¹.

In questa sede si ritiene opportuno pubblicare, seppure in forma sintetica, la relazione prodotta dal Consiglio nazionale degli utenti al termine della consiliatura e che tocca i punti salienti dell'attività svolta dal medesimo nel periodo dal 2006 al 2009. Detta relazione è stata, peraltro, pubblicata integralmente sul sito *web* del Cnu.

Il Consiglio nazionale degli utenti ha svolto un'intensa attività di tutela dei cittadini utenti dei *media* (radio, televisione, cinema, videotelefonia, internet, videogiochi) in sintonia non solo con il mondo dell'associazionismo ma anche con l'Autorità nel rispetto dei ruoli ed in piena autonomia. Anche se sono oggettivamente evidenti l'ampiezza del lavoro compiuto, va subito rilevato il divario esistente tra la complessa attività svolta ed i risultati concreti conseguiti sul piano della crescita di efficacia dell'azione di tutela affidata al Consiglio nazionale degli utenti. Su questo divario hanno avuto notevole influenza sia fattori generali esterni al Consiglio nazionale degli utenti, sia problemi e carenze dello stesso Consiglio. Su questi fattori è opportuno soffermarsi, se pur per grandi linee, allo scopo di individuarne le cause e contribuire a delineare possibili interventi e iniziative finalizzate ad accrescere l'efficacia della sua azione di tutela. Per quanto attiene al quadro generale del sistema dell'audiovisivo, vanno innanzi tutto rilevati la notevole concentrazione dei poteri economici, politici e mediatici, la crescita dei *media*, lo sviluppo tecnologico di quelli elettronici, la loro interconnessione nonché la generalizzazione e l'aumento del numero degli utenti. Questa crescita, pur positiva, ha tuttavia reso ancora più impellente la necessità di una azione di tutela degli utenti dei *media*, al fine di garantire un'informazione corretta e un intrattenimento basato su programmi rispettosi della dignità della persona e dell'identità culturale. Su quest'accresciuta esigenza di tutela ha notevolmente influito il carente quadro normativo, condizionato dalla peculiare situazione del nostro sistema radiotelevisivo, segnato da un costante e progressivo degrado di qualità e di cultura, dal prevalere di logiche mercantili, dal conseguente ruolo sempre meno centrale del servizio pubblico anch'esso coinvolto nel diffuso processo di decadenza qualitativa. Particolarmente inadeguata è la

110 ADICONSUM – Associazione di consumatori; ADOC - Associazione difesa orientamento consumatori; AGE- Associazione italiana genitori; AIART - Associazione italiana ascoltatori radio tele-teatro-cine spettatori; Associazione per l'autogestione dei servizi e le solidarietà; AIDU - Associazione italiana docenti universitari; Associazione in medio media; ANMIC - Associazione nazionale mutilati invalidi civili; ACI - Azione Cattolica Italiana; AFN - Azione per le famiglie nuove; Cittadinanza attiva; CODACONS - Coordinamento delle associazioni per la difesa dell'ambiente e dei diritti degli utenti e consumatori; CONFCOSUMATORI - Associazione di consumatori, per i consumatori; CGD - Coordinamento genitori democratici nazionale; Lega consumatori; Lunaria; Movimento consumatori; MDC - Movimento difesa del cittadino; MPV- Movimento per la vita; Save the children; UCIM - Unione cattolica insegnanti medi; UCSI - Unione cattolica stampa italiana; UISP - Unione italiana sport per tutti; UNC - Unione nazionale consumatori.

111 Presidente Luca Borgomeo; Vicepresidente Remigio Del Grosso; Consiglieri: Marina D'Amato; Paolo Landi; Piergiorgio Liverani; M. Micaela Fagiolo D'Attilia; Monica Multari; Giovanni Pagano; Paolo Piccari; Marco Ramadori; Mario Russo.

tutela dei minori, utenti più vulnerabili e più esposti ai pericoli di una negativa ed eccessiva fruizione dei media. Negli ultimi anni la tutela dei minori, in quanto utenti dei media, ha notevolmente perso efficacia, esponendo i minori, a partire dalla primissima infanzia, alle conseguenze negative sul piano psico-fisico e relazionale di programmi televisivi, film, contenuti di internet e videogiochi inadatti.

La necessità di una maggiore tutela dei minori è stata rilevata concordemente sia da rapporti sulla situazione sociale del Paese elaborati da importanti istituti di ricerca sia dalla stampa più seria e responsabile ed è stata inoltre constatata dall'opinione pubblica, specialmente quella più consapevole della emergenza educativa denunciata da importanti entità culturali e religiose e resa evidente dal difficile ruolo delle tradizionali agenzie educative quali famiglia e scuola contrastate e superate nel loro difficile e delicato compito dall'invasiva azione formativa, spesso di fatto deviante, del complesso sistema dei media.

Di fronte a questa esigenza di tutela si registra non solo l'inadeguata iniziativa del complessivo sistema istituzionale, ma anche la non sufficiente azione di protesta e di proposta del corpo sociale ed in particolare di quella parte dell'associazionismo che ha per finalità la specifica tutela dei cittadini. Quest'ultimo aspetto viene richiamato anche quando si affronta il tema del ruolo svolto dal Consiglio nazionale degli utenti e dei limiti evidenti della sua possibile iniziativa politico-culturale, nonostante l'impegno ed il lavoro dei suoi membri.

È infatti evidente che trae autorevolezza e potere anche dal collegamento esistente tra i singoli membri del Consiglio nazionale degli utenti e le associazioni che propongono le loro candidature e attraverso le quali il Consiglio indirettamente dovrebbe rappresentare il vasto mondo dell'associazionismo italiano. Se questo collegamento è carente e debole e se, soprattutto, le associazioni, fatte le doverose eccezioni, non sono molto attive né partecipative nell'azione di tutela, ovvero se non riescono coinvolgere gli iscritti nei vari temi della tutela né contribuiscono ad un collegamento con il Consiglio, ne consegue l'attenuarsi della capacità del Consiglio stesso di interpretare le aspettative degli utenti e di svolgere una significativa azione di tutela dei loro interessi e diritti. Queste considerazioni mirano a porre le premesse per un rilancio ed un potenziamento del nuovo Consiglio che andrà a costituirsi e che ci si augura opererà in una linea di continuità con quello che ha operato dal febbraio 2006 al dicembre 2009.

Un'ultima riflessione riguarda la visibilità del Consiglio presso l'opinione pubblica, visibilità che è stata ricercata per far conoscere agli utenti l'attività del Consiglio e per accrescere negli utenti la consapevolezza dell'importanza dei propri diritti e della propria funzione nella società. In questa direzione va rilevata una maggiore presenza del Consiglio nazionale degli utenti negli organi di informazione; rispetto al passato è indubbio che in questo modo il Consiglio nazionale degli utenti sia uscito dall'anonimato. A questo risultato ha indubbiamente contribuito la predisposizione di un logo, la diffusione di una *brochure* illustrativa dell'attività del Consiglio ed un'accresciuta attenzione ai rapporti con le agenzie e gli organi di stampa.

Nei nuovi scenari delineati dallo sviluppo tecnologico, il Consiglio nazionale degli utenti ha costantemente riaffermato i diritti dei minori anche nel campo della comunicazione, tra i quali ricordiamo – sempre con riferimento alle loro capacità cognitive ed espressive e al loro livello di evoluzione e di formazione – quelli all'uso degli strumenti di comunicazione, all'espressione, mediante questi mezzi, della propria opinione; alla conoscenza del mondo e quello alla sicurezza anche dai rischi di induzione a comportamenti illeciti o di accesso a contenuti nocivi e indesiderati.

Le innovazioni in atto nel campo della telefonia mobile – in particolare per quanto riguarda le sinergie con internet e l'adozione di nuovi sistemi di videofonia – contribuiscono ad accrescere le opportunità comunicative anche per le nuove generazioni e, al tempo stesso, ripropongono in termini nuovi la questione della tutela dei minori.

In seguito alla constatata fruizione da parte di minori di contenuti pornografici attraverso videotelefonati, il Consiglio ha iniziato una serie di audizioni con i gestori di telefonia mobile – H3G, Vodafone, Wind e Telecom Italia – per approfondire un fenomeno dai risvolti inquietanti (cfr. delibera n. 6 del 18/9 2006). Gli incontri con i gestori di telefonia mobile hanno permesso di verificare le modalità di accesso a tali servizi che, pur se formalmente riservati ai maggiorenni, sono di fatto fruibili e fruiti anche da minori. È stato così messo a punto un documento su "Telefonia mobile e minori" (cfr. delibera n. 7 del 15 ottobre 2006) per richiamare l'attenzione delle Istituzioni, dei gestori e dell'opinione pubblica sull'urgenza di contrastare la fruizione da parte dei minori di contenuti pornografici attraverso il cellulare. Il documento evidenzia la carenza di un efficace quadro normativo, l'inadeguatezza dell'attuale codice di autoregolamentazione dei gestori, soprattutto nel campo della tutela dei minori e la necessità di arrivare alla formulazione di contratti più chiari, con l'uso di codici specifici per l'accesso ai servizi per adulti. Il CNU ribadisce che in questo campo è essenziale il ruolo dei genitori e, più in generale, di quanti sono chiamati a svolgere funzioni educative. La maggiore sicurezza di bambini e ragazzi dall'accesso a contenuti illegali o nocivi deve essere perseguita anche attraverso un potenziamento delle conoscenze e delle capacità dei genitori, finalità su cui devono convergere sia le istituzioni pubbliche sia gli stessi operatori evitando l'uso distorto a fini commerciali delle nuove possibilità tecnologiche. In definitiva, l'assetto di regole esistenti nel campo dei servizi di telefonia mobile in relazione alle esigenze di tutela dei minori si limita a contenere generiche affermazioni di principio, senza una precisa definizione delle misure da adottare, non definisce un sistema sanzionatorio efficace sia per l'inadeguata entità delle sanzioni previste che per la trasparenza e la certezza delle procedure, non prevede organi di garanzia con caratteri di autonomia, in grado di garantire trasparenza e indipendenza nelle valutazioni, inadeguato e subalterno sembra essere il ruolo attribuito alle Istituzioni nella tutela dei minori riferito ai servizi a valore aggiunto della telefonia in genere. L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, anche in base alla documentazione raccolta dal CNU, ha emanato al fine di risolvere tali problematiche la delibera n. 661/06/CONS del 15 novembre 2006.

Non è più procrastinabile la riforma della normativa relativa alla Commissione di revisione cinematografica. Tale riforma è strettamente collegata alla tutela dei minori nel più ampio panorama della comunicazione audiovisiva. La definizione di una nuova normativa di riferimento, prospettata dal disegno di legge n. 3014 "Norme a Tutela dei minori nella visione di film e di videogiochi", è stata approfondita attraverso audizioni con produttori, esercenti, autori e distributori e ha portato ad una analisi (cfr. delibera n. 14 del 2 aprile 2007) della situazione attuale e delle prospettive future. Il Consiglio ritiene, che occorra definire una nuova normativa che preveda la distinzione dei ruoli e la responsabilità delle diverse categorie coinvolte, l'adozione di un sistema di autocertificazione da parte degli stessi produttori. È perciò necessario definire una procedura e una griglia di valutazione che consentano l'omogeneità dei comportamenti e la successiva verifica. Il controllo dovrà essere affidato a un organismo pubblico autorevole e indipendente che verifichi il rispetto dei criteri di valutazione, commini le eventuali sanzioni nei casi di inadempienza. Il Consiglio sostiene, inoltre, la necessità di una significativa presenza di educatori e di genitori nell'ambito dell'organismo pubblico sopra richiamato e di una definizione della nuova normativa che individui ulteriori fasce di età.

Particolare attenzione è stata riservata alla denuncia di trasmissioni dai contenuti diseducativi trasmesse nella fascia oraria protetta o nel *prime time*. Il Consiglio si è fermamente opposto alla introduzione nel nostro Paese di un canale satellitare per neonati e ha denunciato la carenza di una adeguata offerta televisiva per i bambini e gli adolescenti nei canali Rai. L'attenzione ai contenuti televisivi adatti al pubblico dei minori si è espressa anche nella proposta del CNU al Parlamento e al Governo (cfr. delibera n. 8 del 21 novembre 2006) di inserire nell'art. 6 del disegno di legge n. 1825 sulla disciplina del settore televisivo un emendamento relativo al controllo della messa in onda di trasmissioni con contenuti pornografici inadatti ai minori in orari lontani dai palinsesti della "fascia protetta". Viva soddisfazione è stata espressa dal CNU per l'intervento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni inteso a limitare la messa in onda, non solo nelle ore notturne, di trasmissioni di carattere puramente pornografico.

Il CNU ha dedicato particolare attenzione alla diffusione di videogiochi inadatti ai minori, auspicando un maggiore controllo in questo campo. Dopo l'audizione dei rappresentanti della produzione e distribuzione di videogiochi il Consiglio ha organizzato un convegno in cui sono stati approfonditi sia i rischi sia le valenze educative di tali strumenti e i possibili modi di una loro regolamentazione.

Più volte il CNU ha dibattuto le problematiche inerenti alle modalità da applicare per garantire un uso più sicuro di internet e contrastare il gravissimo fenomeno della pedopornografia in rete. È urgente individuare strategie in grado di oscurare in tempi rapidi il provider responsabile della messa in rete dei servizi incriminati, come già realizzato su iniziativa del Ministero delle comunicazioni, creando sinergie operative tra istituzioni e associazioni per la tutela dei minori onde rendere più efficace il lavoro di controllo e di repressione svolto dalla Polizia postale.

Il CNU ha proposto un riassetto globale della materia *media* e minori, uniformando dal punto di vista normativo televisione, internet, videogiochi e telefonia. Il Consiglio ha sostenuto la necessità di un sistema unitario di regole di co-regolamentazione dei vari ambiti mediatici per una più sicura tutela dei minori che garantisca il loro corretto sviluppo psicofisico. Affinché tale riassetto sia efficace e consenta rapidità di intervento e operatività, occorre prevedere un più preciso sistema di vigilanza e sanzioni. Tale processo si dovrebbe articolare nella definizione di un Codice *media* e minori, che fissi principi generali e criteri oggettivi per gli operatori dei quattro settori citati nel predisporre servizi e prodotti. All'elaborazione di tale Codice, che dovrebbe avere validità *erga omnes*, dovrebbero provvedere, con un coordinamento istituzionale, operatori e utenti. Produttori e operatori dovranno autocertificare, la conformità del prodotto al Codice prima della diffusione.

Fondamentale per un corretto uso dei *media* è la formazione dei minori attraverso campagne scolastiche di sensibilizzazione di minori e adulti ad un uso corretto del mezzo televisivo, che il CNU ha sollecitato presso i ministeri competenti e alle quali ha contribuito mediante la partecipazione di un proprio membro.

Il Consiglio nazionale degli utenti ha dedicato grande attenzione a tutti gli aspetti relativi sia alla trasparenza nell'utilizzo delle risorse pubbliche da parte della Rai sia alla qualità della sua programmazione. Il Consiglio si è sempre dichiarato contrario ai periodici aumenti del canone Rai ed al suo ipotizzato abbinamento alla bolletta elettrica, preferendo la soluzione della riscossione tramite la fiscalità generale, al fine anche di eliminare l'endemicità evasione della tassa. In questa materia, il Consiglio ha anche evidenziato che il problema principale del servizio pubblico radiotelevisivo non è quello di stanare gli evasori, bensì quello di far recuperare alla Rai la sua funzione di crescita cul-

turale e sociale e di formazione del gusto. A parere del Consiglio sino a quando la qualità della programmazione Rai sarà omologata a quella delle televisioni commerciali sarà difficile affrontare il problema dell'evasione del canone, di cui da più parti si chiede l'abolizione. Il miglior modo di recuperare l'evasione è dimostrare ai cittadini che le risorse pubbliche vengono spese correttamente. Il CNU ha richiesto, a tal fine, che la Rai renda pubbliche le modalità di utilizzo delle risorse derivanti dal canone di abbonamento, i cui periodici aumenti, infatti, non sarebbero giustificati in base alla contabilità separata predisposta dalla concessionaria: da questa, infatti, emergerebbe che gli introiti derivanti dalla pubblicità inserita nei programmi definiti di servizio pubblico che ammonterebbero a oltre il 70% dell'intera programmazione Rai, vengono in buona parte assegnati alla gestione commerciale dell'azienda, contribuendo a far registrare un passivo della parte pubblica che, altrimenti, non sussisterebbe. Il CNU, infine, dopo aver valutato la regolamentazione della pubblicità nei sistemi televisivi pubblici europei, soprattutto la misura adottata dal governo francese, ha auspicato analoghi cambiamenti anche nel nostro Paese. Al riguardo e tenuto conto anche delle prime reazioni dei telespettatori francesi, il CNU ha osservato che l'atteggiamento negativo dell'utenza italiana nei confronti della pubblicità televisiva è dovuta al sostanziale aggravamento delle norme previste dagli artt. 4 e 37 del Testo unico della radiotelevisione, per cui tutte le emittenti operano un autentico bombardamento pubblicitario in ogni ora del giorno. Il Consiglio ha quindi auspicato che le Istituzioni competenti possano essere messe in grado di scoraggiare tali comportamenti. Già tale impegno produrrebbe un primo risultato sul piano del miglioramento della qualità dell'offerta televisiva e della tutela dei telespettatori psicologicamente più indifesi per età e per condizioni personali. L'eliminazione della pubblicità dal servizio pubblico, a parere del CNU dovrebbe essere necessariamente accompagnata da un deciso recupero di qualità della programmazione.

Anche nel corso del 2009 è proseguita l'attiva partecipazione del rappresentante del Consiglio nazionale degli utenti al Comitato scientifico Rai, costituito nel luglio 2007 con il compito di realizzare un sistema di misurazione degli obiettivi di programmazione e della qualità dell'offerta del servizio pubblico radiotelevisivo (*progetto Qualitel*) e di verificarne il raggiungimento. Purtroppo, nei primi mesi dell'anno si è dovuta registrare la cancellazione del progetto originale e l'elaborazione di un nuovo autonomo e più economico sistema di indagine (c.d. *Mini-Qualitel*) sulla base delle seguenti motivazioni: la realizzazione del progetto messo a punto dal Comitato scientifico comportava un esborso oscillante tra 4 e 6 milioni di euro; la situazione di grave crisi finanziaria del 2008, che comporta per Rai perdite in bilancio consistenti, con prospettive di ulteriori aggravii nel 2010, ha portato la Commissione paritetica Ministero/Rai a riesaminare la questione Qualitel. Nell'ambito della Commissione, il Ministero ha richiesto alla Rai di definire un progetto maggiormente equilibrato in termini di efficacia e di efficienza. La Rai, sulla base del vecchio progetto condiviso con il Comitato, ha sviluppato un nuovo capitolato che, fermi restando gli obiettivi del primo, ne modifica l'impostazione metodologica al fine di contenere i costi, che si stimano al di sotto di un milione di euro. Al riguardo, il Comitato scientifico si è dissociato dalla decisione rilevando la modifica delle condizioni contenute nel Contratto di servizio 2007/2009. Da parte sua, il CNU ha stigmatizzato tale violazione della Rai dell'art. 3 del Contratto di servizio, così come ha evidenziato ulteriori violazioni in tema di: omogenea diffusione del digitale sul territorio, di valorizzazione delle specificità territoriali, di messa a disposizione degli utenti di adeguati spazi di comunicazione, di mancato rispetto delle norme sulla tutela dei minori con la messa in onda di programmi che possono creare angoscia

e di pubblicità nel corso di cartoni animati. Inoltre, la mancata sottotitolazione dei programmi di approfondimento ed intrattenimento e l'assenza di almeno un'edizione del TGR regionale in ciascuna regione, tradotta nella LIS (lingua italiana dei segni) e con sottotitoli.

Il CNU, inoltre, è più volte intervenuto sui risvolti legati all'introduzione delle trasmissioni in tecnica digitale terrestre, evidenziando le difficoltà cui sono andati incontro gli utenti. Al riguardo, il CNU, pur condividendo l'opinione generale che il nuovo sistema consente una fruizione televisiva con qualità audio/video decisamente all'avanguardia ed una maggiore possibilità di scelta tra canali, ha rilevato la carenza dell'attività di informazione istituzionale e televisiva ed ha invitato a stabilire regole più cogenti a salvaguardia dell'utenza e controlli adeguati per evitare profitti indebiti delle imprese a danno dei consumatori.

Il CNU, infine, ha stigmatizzato l'avvio delle trasmissioni televisive dedicate ai bambini sino a tre anni di età ed ha precisato che si tratta di una televisione *babysitter*, che esclude possibilità di divertimento per bambini che data l'età, non hanno ancora elaborato sufficienti attività cognitive capaci di interazione, critica e scelta. Al riguardo il CNU ha richiesto l'intervento dell'Autorità affinché disponga, così come avvenuto in Francia, una campagna di informazione che segnali i rischi della visione dei programmi televisivi per i minori di tre anni.

Il Consiglio nazionale degli utenti è intervenuto con decisione rispetto ai servizi di alcuni gestori che consentivano e favorivano la ricarica gratuita in cambio della messa in rete di foto o video di carattere osceno. Il CNU, inoltre, rilevato che l'accesso a contenuti cosiddetti sensibili era normalmente consentito a meno che non se ne chiedesse l'esclusione, ha proposto e ottenuto che l'accesso ai tali materiali debba essere oggetto di una richiesta esplicita dell'utente nei confronti del gestore.

Il CNU ha inoltre chiesto la realizzazione di una campagna informativa nei confronti dei genitori per ricordare che la prima responsabilità della tutela dei minori anche nel campo della telefonia appartiene ai genitori, che l'inibizione permanente dei servizi a valore aggiunto è un diritto senza alcun onere e che l'eventuale ripristino di un servizio disabilitato sia condizionato alla digitazione di un PIN fornito soltanto agli adulti. Il CNU ha inoltre chiesto che l'attuale Codice di autoregolamentazione divenga vincolante per tutti gli operatori; che sia al più presto nominato il Garante esterno già previsto, ma ancora inesistente; che le sanzioni siano rapportate al profitto realizzato e sia prevista, nei casi più gravi, l'inibizione del servizio mediante la sospensione o la revoca della licenza. Poiché, infine, dalle audizioni degli operatori di telefonia mobile, è emerso che ciascuno di questi fa riferimento a differenti scale di valutazione dei contenuti per adulti, il Consiglio nazionale degli utenti ha auspicato un approfondimento congiunto del tema, al fine di pervenire ad una definizione dei parametri di valutazione.

La pratica commerciale scorretta degli addebiti in bolletta per servizi non richiesti ha portato a più interventi del Consiglio e anche a numerose sanzioni inflitte ai gestori da parte dell'Autorità ed è stato possibile, in tal modo, ottenere una normativa più stringente sulle telefonate delle famiglie nelle ore serali. Anche il problema delle numerazioni a valore aggiunto è stato oggetto di numerose segnalazioni di utenti che riscontravano nelle loro bollette addebiti non giustificati. Il Consiglio ha proposto e ottenuto la regolamentazione di questo servizio con l'introduzione del diritto alla disabilitazione di questi numeri e di introduzione di un codice PIN di accesso. In più occasioni il CNU si è pronunciato sul fenomeno della c.d. *retention* rivolta ad ostacolare e rendere più difficoltoso il passaggio da un operatore all'altro, oltre ai numerosi casi in cui il consumatore si è

trovato privo del servizio. Il CNU ha sostenuto la scelta dell'abolizione del costo delle ricariche impegnandosi successivamente sul diritto al trasferimento del credito residuo su una nuova carta prepagata. Altro risultato apprezzabile è stato quello relativo alla fissazione del costo massimo degli SMS, che non può superare quello in vigore nell'Unione europea. Ha anche sostenuto che l'adozione di differenti criteri quali costo/secondo, costo/minuto, scatto alla risposta e altri rendono difficilmente comparabili i vari piani tariffari e che i motori di ricerca di comparazione possono svolgere un ruolo molto limitato in assenza di un criterio che deve essere quello dell'abolizione dello scatto alla risposta e come unico riferimento il costo/secondo di cui ogni operatore deve indicare i costi. Il CNU ha, infine, sempre precisato che la banda larga rappresenta il nuovo servizio universale che deve essere garantito a tutte le aree del territorio a costi accessibili.

Il Consiglio nazionale degli utenti ha rilevato che se l'esigenza di abbattere le barriere architettoniche può considerarsi un dato già acquisito, altrettanto non può dirsi delle barriere comunicative, che impediscono alla persona disabile di accedere a molti dei servizi erogati dalle amministrazioni pubbliche, dalle aziende concessionarie di servizi pubblici o che erogano servizi di pubblica utilità, limitando così l'esercizio pieno dei suoi diritti di cittadinanza attiva. Il Consiglio ha più volte ricordato che la legge n. 4/2004 recante "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici" riconosce e tutela il diritto di ogni persona ad accedere a tutte le fonti di informazione e ai relativi servizi, ivi compresi quelli che si articolano attraverso gli strumenti informatici e telematici in particolare se della pubblica amministrazione o servizi di pubblica utilità. La stessa Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, inoltre, nella direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni adottata con la delibera n. 179/03/CONS, ha sottolineato l'esigenza che gli organismi di telecomunicazione indichino le misure atte a favorire ogni forma di fruizione differenziata, per realizzare condizioni di parità d'accesso ed eguaglianza d'uso dei servizi di telecomunicazioni ai disabili ed agli anziani, nonché per favorire l'eliminazione delle barriere di comunicazione. Per favorire il massimo accesso delle persone disabili ai canali comunicativi, il Consiglio nazionale degli utenti ha ribadito la necessità di adottare una Carta dei servizi per il superamento delle barriere comunicative, che costituisca un modello generale di riferimento per tutti i soggetti interessati e i cui principi fondamentali sono la non discriminazione nell'erogazione dei servizi che devono essere erogati senza discriminazione nei confronti di qualsiasi tipologia di utenti; l'accessibilità ai servizi, la continuità dei servizi che devono essere assicurati con continuità agli utenti disabili e la diffusione delle buone pratiche volte alla promozione di una sensibilità e responsabilità diffusa nei confronti della comunicazione rivolta a persone con disabilità.

■ 4.2.3. **Gli organi di *governance* degli Impegni di Telecom Italia**

Il Comitato NGN Italia

Con la delibera n. 64/09/CONS del 13 febbraio 2009, l'Autorità ha istituito "un gruppo di lavoro multilaterale con funzioni consultive aperto alla partecipazione degli

operatori interessati”, denominato “Comitato NGN Italia” (art. 1, comma 1)¹¹². Il Comitato, insediatosi presso la sede della stessa Autorità per un periodo iniziale di tre anni¹¹³, è stato chiamato a svolgere i seguenti compiti:

i) elaborare, su richiesta dell’Autorità, proposte e soluzioni relative a questioni attinenti agli aspetti tecnici, organizzativi ed economici connessi alla transizione alle reti NGN (art. 1, comma 2);

ii) individuare e sottoporre all’attenzione dell’Autorità particolari problemi attinenti alla transizione alle reti NGN (art. 1, comma 3).

Nell’esercizio delle proprie funzioni consultive, il Comitato ha il compito di “promuovere un quadro condiviso” dagli operatori del settore delle comunicazioni elettroniche in relazione a definizioni, strutture, principi operativi e modelli per la transizione alle reti NGN, quello di “definire linee guida” con riguardo ai profili tecnici ed economici di tale transizione e, infine, di “promuovere una posizione comune sulla interoperabilità e l’interconnessione dei sistemi di rete IP”, anche alla luce di eventuali accordi già in vigore (art. 1, comma 4, lett. a-c).

Il Presidente del Comitato è una “personalità esterna” all’Autorità, nominata tra i soggetti “di riconosciuta competenza in materia di reti e servizi di comunicazione elettronica” (art. 2, comma 1). La delibera n. 64/09/CONS stabilisce che il Presidente “riferisce al Consiglio sull’attività del Comitato con relazioni periodiche trimestrali” (art. 2, comma 9). Il Presidente coordina e dirige i lavori del Comitato e lo rappresenta nei confronti dell’Autorità, svolgendo le funzioni previste dalla delibera istitutiva.

Il Comitato si avvale altresì di un Segretario, designato dall’Autorità all’interno del proprio personale (art. 2, comma 4) al quale sono “affidati i compiti di organizzare ed assistere alle riunioni e agli incontri, curare la documentazione, attivare le ricerche bibliografiche e collaborare alla predisposizione degli atti” (art. 2, comma 4). Per l’espletamento delle sue funzioni, il Presidente si avvale, oltre che del Segretario, anche di un gruppo di lavoro interno all’Autorità di cui all’art. 2, comma 5, della delibera, rafforzato da collaboratori esterni dotati dei necessari requisiti di competenza e indipendenza scelti dal Presidente stesso. Sono stati chiamati a svolgere il ruolo di Presidente e quello di Segretario rispettivamente il prof. Francesco Vatalaro dell’Università di Roma Tor Vergata e il dott. Giovanni Cazora, funzionario dell’Autorità.

Ciascun operatore aderente al Comitato nomina un rappresentante come punto di riferimento (*reference point*) per la partecipazione ai lavori del Comitato (art. 2, comma 3). Il Comitato può formare al proprio interno gruppi di studio, definendone compiti, composizione e durata (art. 2, comma 5).

La disciplina dettata dalla delibera n. 64/09/CONS, nella sua essenzialità, delinea una struttura destinata ad operare in modo flessibile, anche gravando in maniera assai limitata sul *budget* dell’Autorità e, pertanto, come gruppo di lavoro multilaterale altamente efficiente incardinato presso l’Autorità, di cui è organo interno aperto alla par-

112 L’intento di istituire un “Comitato NGN Italia aperto a tutti gli operatori del mercato delle telecomunicazioni, incaricato di individuare, affrontare e sottoporre all’Autorità questioni attinenti agli aspetti tecnici, organizzativi ed economici, connessi al passaggio alle reti di nuova generazione”, era stato manifestato dall’Autorità nella delibera n. 718/08/CONS del 15.12.2008, recante l’approvazione della proposta di impegni presentata da Telecom nell’ambito di una serie di procedimenti di natura regolamentare e sanzionatoria (v. parr. 66 e 73 della delibera). Negli impegni, Telecom Italia si è obbligata ad aderire a tale gruppo di lavoro multilaterale (v. punto 9.5.).

113 Al termine del triennio, Agcom valuterà se prorogare l’attività del Comitato (art. 2, commi 8 e 11, come modificati dalla delibera n. 293/09/CONS del 4 giugno 2009).

tecipazione di tutti gli operatori interessati¹¹⁴ a fornire un contributo costruttivo nella direzione dello sviluppo delle NGN nel Paese. La funzione essenziale del Comitato è pertanto raccogliere, senza particolari vincoli formali, le diverse istanze e i contributi provenienti dalle imprese del settore, onde fornire, a cura del suo Presidente, al Consiglio dell'Autorità un quadro informativo più completo e dettagliato possibile e proposte di risoluzione dei problemi aperti.

L'avvio dell'operatività del Comitato

Dopo una fase preparatoria, le attività del Comitato sono state formalmente avviate il 23 luglio 2009, con la prima riunione plenaria a cui hanno preso parte i primi 21 soggetti che hanno aderito al Comitato. Attualmente i componenti del Comitato, che includono i rappresentanti dei principali operatori italiani, hanno raggiunto 40 unità. Hanno altresì volontariamente deciso di supportare le attività del Comitato imprese costruttrici e installatrici di reti NGN, di rilevanza nazionale ed internazionale, che sono sentite all'interno di uno specifico tavolo tecnico, che conta 14 aderenti.

Successivamente è stato proposto un piano delle attività del Comitato che è stato approvato nella riunione del 20 ottobre 2009.

Fin dalla prima fase, le attività del Comitato sono state articolate in gruppi tematici, incaricati di esaminare specifici argomenti affidati loro, a partire da quelli definiti nel Piano di lavoro. In particolare, il piano delle attività del Comitato prevede una struttura organizzativa separata in 5 gruppi tematici afferenti ad aspetti tecnico-architeturali, economico-finanziari, di interconnessione e dei servizi di nuova generazione.

Sono state anche previste attività di sperimentazione al fine di identificare punti di criticità che possono verificarsi nella realizzazione della nuova rete, con particolare riferimento alle problematiche di cambio di operatore, di allacciamento dell'utente finale e di interazione con enti locali e condomini per l'uso delle infrastrutture di posa. Le prime sperimentazioni che sono state previste riguardano l'identificazione di soluzioni per la condivisione delle infrastrutture di edificio utilizzate per il cablaggio ottico e le modalità di realizzazione di un *database* delle infrastrutture di posa esistenti in Italia. La creazione di un *database* contenente le informazioni tecniche sulle infrastrutture di posa disponibili dovrebbe facilitare, attraverso la condivisione tra soggetti diversi delle risorse disponibili, la pianificazione degli investimenti degli operatori che intendano sviluppare reti di accesso NGN.

Sono state altresì avviate attività di predisposizione di modelli di costo per la valutazione di costo-beneficio di possibili mix tecnico-architeturali di reti NGN e di progetti di finanziamento, dal lato della domanda, di collegamenti a banda ultralarga degli utenti finali.

Dal 23 luglio 2009, data di avvio ufficiale dei lavori, fino al mese di aprile 2010, il Comitato si è riunito in assemblea plenaria quattro volte; inoltre, i singoli gruppi tematici, che svolgono attività di predisposizione di linee guida, si sono riuniti per sei volte con cadenza bisettimanale.

Le attività in corso

La predisposizione di una proposta non vincolante di Linee guida - Con la delibera n. 731/09/CONS del 16 dicembre 2009, intervenendo in tema di obblighi regolamen-

¹¹⁴ È altresì prevista la partecipazione di associazioni, sia pure con certe limitazioni, ed è consentita l'audizione di altri soggetti pubblici e privati interessati allo sviluppo delle NGN.

tari nei mercati dell'accesso alla rete fissa, l'Autorità ha affidato al Comitato l'incarico di predisporre, entro sei mesi dalla pubblicazione del provvedimento in *Gazzetta Ufficiale*, una proposta non vincolante di "Linee guida per la disciplina della transizione verso le reti NGN" (in seguito "Linee guida"), con specifico riferimento, tra l'altro, a quattro temi (art. 73, comma 6):

- i) procedure di migrazione dal rame alla fibra ottica;
- ii) eventuali modalità di *unbundling* degli accessi in fibra;
- iii) modalità per la disciplina delle condizioni di offerta dei servizi *bitstream* su fibra;
- iv) condizioni di condivisione delle infrastrutture, ivi comprese le installazioni nei condomini.

Il Comitato ha quindi avviato le attività di predisposizione delle Linee guida, sottoponendo agli operatori una serie di questionari tecnico-economici volti ad acquisire proposte per la disciplina della transizione verso le reti di accesso di nuova generazione.

In merito alla migrazione, il Comitato ha affrontato le problematiche legate ai tempi e alle modalità di migrazione degli utenti, degli operatori interconnessi e dei servizi su rete di accesso in fibra ottica. In particolare, tra i temi relativi alla migrazione figurano i tempi e le modalità di transizione rame-fibra, nonché di possibile dismissione delle centrali; la migrazione dei servizi (modalità, standard di riferimento ed interventi legislativi); le caratteristiche del servizio (es. velocità *up-down*); la migrazione dei profili di utente.

Per quanto attiene alle eventuali modalità di *unbundling*, sono stati identificati all'interno della rete di accesso, valutandone i relativi svantaggi e benefici, i possibili punti di consegna dai quali gli operatori potranno acquisire linee in fibra ottica dietro il pagamento dei corrispettivi. I punti di consegna considerati sono: nelle immediate vicinanze dell'edificio; nel punto di concentrazione tra rete primaria e rete secondaria; nel punto di concentrazione tra rete primaria e punti di concentrazione dei raccordi urbani; nella centrale locale.

In merito alla condivisione delle infrastrutture, le attività si sono concentrate su tre macrotemi relativi alla creazione e alla gestione di un database delle infrastrutture di posa; all'accessibilità degli spazi disponibili nelle infrastrutture di posa esistenti; alle condizioni e ai termini per la condivisione degli investimenti finalizzati alla realizzazione di reti ottiche di accesso.

Con riferimento ai servizi *bitstream* su fibra ottica, il Comitato ha valutato gli aspetti tecnici ed economici propedeutici alla predisposizione di un'offerta di riferimento. Tra i principali temi affrontati figurano i livelli di interconnessione, le tipologie di interfaccia, i servizi *bitstream* simmetrici, asimmetrici, *multicast* e *broadcast*, le modalità di *provisioning* e *assurance*, nonché le modalità di determinazione delle condizioni economiche.

È previsto che l'esame e la rielaborazione dei contributi ricevuti siano completati entro luglio 2010, con la presentazione al Consiglio dell'Autorità della proposta non vincolante di Linee guida, avente lo scopo di indicare soluzioni per rendere più rapida ed efficiente la transizione verso le reti di accesso di nuova generazione.

Gli open workshop - Il Comitato ha organizzato due *open workshop* relativi alle esperienze dirette sulle reti NGN con il fine di condividere a livello nazionale quei progetti già realizzati in ambito locale. Ai *workshop* hanno preso parte le aziende diretta-

mente interessate allo sviluppo di reti di accesso di nuova generazione (circa 100 imprese). In tale ambito, sono stati, fra l'altro, affrontati problemi e soluzioni tecnico-infrastrutturali riscontrati nelle realtà delle città di Milano e di Cremona e, più in generale, nel progetto di sviluppo della NGN in Lombardia. Infine, negli *open workshop* sono state esaminate le soluzioni integrate NGN-*wireless*, nonché sia la migrazione degli attuali servizi che l'abilitazione dei nuovi servizi sulle reti di accesso NGN.

OTA Italia

OTA Italia è l'organismo mutuato dall'esperienza inglese che l'Autorità ha istituito con la delibera n. 121/09/CONS, sulla base degli impegni assunti da Telecom Italia ed approvati con la delibera n. 718/08/CONS. Tale organismo ha lo scopo di affrontare, sulla base di un accordo volontaristico tra Telecom Italia e gli operatori alternativi, le tematiche tecnico-operative che possono insorgere in merito ai servizi di accesso alla rete fissa e facilitare l'implementazione dei relativi processi.

Ad OTA Italia sono stati affidati, in particolare, i seguenti compiti da espletare attraverso la costante interlocuzione con gli operatori:

- i. prevenire l'instaurarsi di controversie tra gli operatori, anche adoperandosi per migliorare l'interazione dei flussi informativi e dei processi operativi, nel rispetto delle prescrizioni regolamentari;
- ii. agevolare la composizione delle divergenze tra gli operatori, adoperandosi per la sollecita definizione dei contenziosi di carattere tecnico ed operativo, anche attraverso il tentativo di conciliazione dei soggetti coinvolti.

Con la delibera n. 142/09/CONS, l'Autorità ha nominato Presidente di OTA Italia il prof. Guido Vannucchi.

Nel periodo di riferimento della presente relazione annuale gli eventi più significativi di OTA Italia riguardano innanzitutto l'approvazione del Regolamento di funzionamento e la firma dell'Accordo di adesione.

Con la delibera n. 326/09/CONS del 25 giugno 2009, l'Autorità ha avviato una consultazione pubblica per la definizione dello schema di Accordo di adesione ad OTA Italia e delle relative regole di funzionamento. Il testo del Regolamento è stato poi approvato dall'Autorità il 14 settembre 2009 con la delibera n. 478/09/CONS, con la quale viene, altresì, preso atto dell'Accordo di adesione degli operatori ad OTA Italia. Il processo di creazione del nuovo organismo si è poi concluso in data 14 ottobre 2009 con la firma dell'Accordo di adesione da parte degli amministratori delegati della società Telecom Italia, dei maggiori operatori nazionali di rete fissa, nonché delle principali associazioni di operatori, sulla base delle deleghe acquisite dai loro associati.

Successivamente alla firma dell'Accordo di adesione è stato avviato in maniera formale il lavoro operativo di OTA Italia, pervenendo, innanzitutto, alla definizione finale e formalizzazione del documento "Temi aperti", redatto sulla base di tutte le segnalazioni di problemi/proposte inviate nel contempo dagli operatori e riguardanti i servizi di accesso alla rete fissa.

Tale documento, che contiene una serie di tematiche da affrontare in ambito OTA Italia, è previsto esplicitamente dal Regolamento e costituisce, di fatto, la base di partenza del lavoro tecnico-operativo dell'Organismo, per ciò che riguarda in particolare la funzione di facilitazione.

A partire da tale documento è iniziata poi l'elaborazione di opportune schede per ogni singolo tema individuato. Tali schede rappresentano il veicolo attraverso il quale si porta avanti la ricerca di linee condivise di intervento per ciascuno dei c.d. Temi aperti.

Il documento "Temi aperti" contiene, peraltro, una significativa premessa, condivisa da tutti gli operatori, che individua e chiarisce, in dettaglio, il campo effettivo di azione di OTA Italia, in modo da evitare ogni possibile sovrapposizione di competenze in altri ambiti.

OTA Italia, sta operando, al momento, attraverso la convocazione di gruppi di lavoro specifici per singole tematiche e di una riunione mensile plenaria (con date pianificate) per la presentazione di eventuali nuove problematiche e per allargare le informazioni sull'andamento delle analisi in corso al maggior numero di persone che lavorano sui temi, nonchè approvare i documenti di lavoro conclusivi.

Dall'inizio formale dei lavori, oltre ad essere stata finalizzata la lista di Temi aperti, sono stati poi formalmente avviati alcuni temi specifici riguardanti, ad esempio, problematiche di co-locazione, gestione reclami, *system* unico, degrading ed interventi a vuoto.

Nel mese di marzo 2009 OTA Italia ha concluso le prime due "Linee condivise di intervento".

La prima linea di intervento individua alcune criticità derivanti dalla presenza (co-locazione), nelle centrali di Telecom Italia, degli apparati degli OLO interessati a fornire i propri servizi alla clientela finale e stabilisce una serie di soluzioni prospettate dagli stessi operatori. La seconda linea di intervento riguarda la gestione dei reclami negli scambi di fatturazione tra Telecom Italia e gli OLO, definendo un percorso virtuoso per snellire l'iter procedurale, dalla presentazione delle fatture alla compensazione economica. Grazie alla gestione avanzata della procedura, attraverso un sistema di posta elettronica certificata e l'eliminazione di ogni documento cartaceo, sarà possibile ridurre significativamente i tempi di risoluzione del contenzioso. Ulteriori possibili linee di intervento sono in fase di studio da parte di OTA Italia.

OTA Italia ha, inoltre, realizzato, dall'inizio del 2010, un proprio sito *web*, www.ota-it.it, nel quale sono contenuti, tra l'altro, i vari riferimenti normativi, le modalità di adesione, la documentazione tecnica elaborata dall'Organismo, incluso l'elenco dei Temi aperti, le schede di lavoro e le linee condivise di intervento, nonchè i rapporti presentati al Consiglio dell'Autorità.

Le linee di intervento, attentamente monitorate da OTA Italia, rappresentano, pertanto, un concreto passo avanti nel dialogo tra gli operatori promosso dall'Autorità e dall'Organismo da essa istituito, il cui obiettivo è, come detto, quello di svolgere una funzione di facilitatore dei rapporti tra gli operatori alternativi e Telecom Italia, nell'ottica di una *fair competition* e cercando di prevenire l'instaurarsi di formali controversie tecnico-operative.

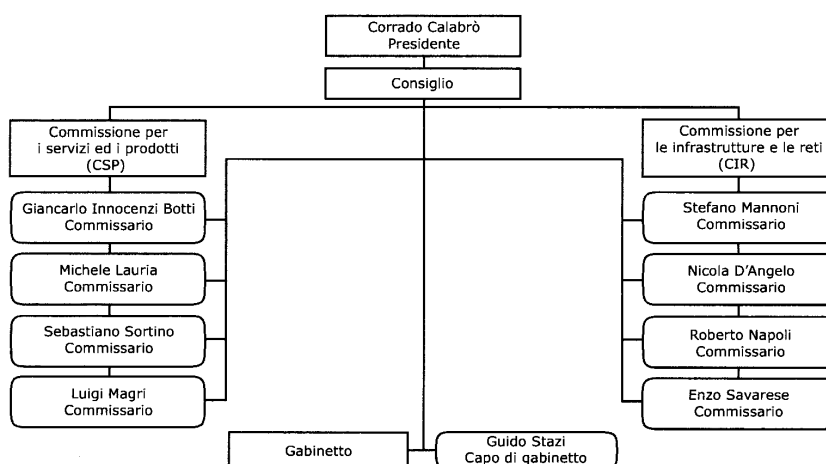
4.3. L'organizzazione dell'Autorità

4.3.1. L'organizzazione e le risorse umane

Gli organi dell'Autorità

L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, istituita dalla legge n. 249 del 31 luglio 1997, è un'istituzione che si articola, secondo quanto dispone l'art. 1, comma 3, della legge istitutiva, in quattro organi: il Presidente, la Commissione per le infrastrutture e le reti, la Commissione per i servizi e i prodotti, il Consiglio. Sono organi collegiali le Commissioni, costituite dal Presidente dell'Autorità e da quattro commissari, e il Consiglio, costituito dal Presidente e da otto commissari (figura 4.4).

Figura 4.4. *Gli Organi e il Gabinetto dell'Autorità*



Fonte: Autorità

La struttura dell'Autorità

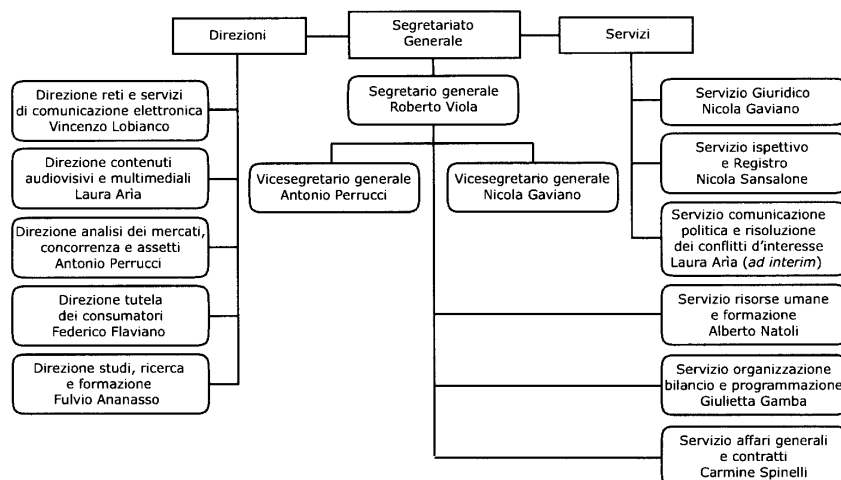
L'autonomia che la legge riconosce all'Autorità prevede che essa adotti propri regolamenti concernenti l'organizzazione e il funzionamento degli uffici, il trattamento giuridico ed economico del personale, i bilanci, i rendiconti e la gestione delle spese, anche in deroga alle disposizioni sulla contabilità generale dello Stato.

La struttura operativa dell'Autorità è definita dal regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento. Al vertice della struttura amministrativa è collocato il Segretario generale, che è chiamato a rispondere, tenuto conto delle priorità e degli

indirizzi stabiliti dagli Organi collegiali, del complessivo funzionamento delle Direzioni e dei Servizi. Nella attività di programmazione, pianificazione e controllo strategico, il Segretario generale è coadiuvato da due Vice Segretari generali, nominati dal Consiglio, al fine di rafforzare le attività di coordinamento amministrativo e rendere più efficiente il raccordo con gli uffici. Nel Segretariato generale sono incardinate, inoltre, le funzioni relative alle relazioni internazionali e comunitarie ed alla comunicazione, nonché la pianificazione e la gestione dei sistemi informativi. Il Capo di Gabinetto dell'Autorità opera in sinergia con il Segretario generale per il funzionamento delle attività degli Organi collegiali; egli cura le relazioni istituzionali e il rapporto con le associazioni dei consumatori e con i Comitati regionali delle comunicazioni, nonché il supporto organizzativo al Consiglio nazionale degli utenti, agli organismi preposti al controllo interno e al Comitato etico.

La struttura organizzativa dell'Autorità è composta da 5 Direzioni e 3 Servizi, individuati quali unità organizzative di primo livello, a loro volta articolate in uffici di secondo livello, distribuiti tra la sede di Napoli e la sede di Roma, per complessive 43 posizioni dirigenziali. Le competenze afferenti la gestione delle risorse umane, il bilancio, gli affari generali e le attività contrattuali, necessarie a garantire il funzionamento dell'Autorità, sono attribuite a 3 diversi Servizi, qualificati di primo livello, che fanno capo al Segretariato generale (figura 4.5).

In attuazione delle disposizioni del Codice dell'amministrazione digitale e delle recenti innovazioni legislative in materia di diffusione delle tecnologie telematiche nelle comunicazioni tra istituzioni pubbliche, imprese e cittadini, l'Autorità ha adottato misure finalizzate al contenimento dei costi e al miglioramento della qualità dei servizi e delle prestazioni rivolte all'utenza (cittadini ed imprese). In particolare, sono in corso di realizzazione interventi per la gestione informatizzata dei documenti, per l'utilizzo della posta certificata, per l'interoperabilità con le reti delle altre amministrazioni, per l'acquisizione automatica delle dichiarazioni delle imprese (contributo, informativa economica di sistema, etc.) e delle segnalazioni degli utenti. Sono operative le procedure telematiche semplificate di accesso al Registro degli operatori di comunicazione (ROC), che consentono, tra l'altro, significativi risparmi in termini organizzativi e di eliminazione degli sprechi conseguenti al mantenimento di documenti in forma cartacea. Specifici progetti, inoltre, sono stati avviati per consentire l'accesso telematico ai *database* dell'Autorità da parte dei Co.re.com.; infine, un progetto di ristrutturazione complessiva del sito *web*, attraverso le competenze di *engineering* dell'Istituto poligrafico dello Stato, nonché di ridefinizione dei processi relativi alle modalità di pubblicazione degli atti dell'Autorità sono in via di definizione.

Figura 4.5. La struttura dell'Autorità

Fonte: Autorità

Le risorse umane e finanziarie

Il rafforzamento della struttura amministrativa è proseguito con il completamento delle attività di reclutamento di 17 nuovi dirigenti, a conclusione delle procedure di selezione interna e concorsuali indette con le delibera n. 627/07/CONS. Ai nuovi dirigenti, immessi in ruolo il 1° ottobre 2009, sono stati assegnati uffici di secondo livello, per lo più allocati presso la sede di Napoli.

Il 1° luglio 2009 sono stati invece assunti, con contratto di specializzazione triennale, 42 giovani laureati, all'esito di una apposita procedura selettiva, finalizzata a reclutare risorse di diversa formazione (giuridica, tecnica, economica, sociologica) da inserire nel tessuto operativo dell'Autorità, per avviare un processo di rinnovamento generazionale di cui l'Autorità potrà giovare negli anni a venire.

Inoltre, alla fine della scorsa estate, 44 giovani laureati hanno iniziato il loro periodo di praticantato presso gli uffici dell'Autorità. Ai giovani aspiranti era richiesto il diploma di laurea specialistica/magistrale con votazione non inferiore a 105/110 (o voto equivalente), di non avere un'età superiore ai 30 anni e di aver maturato esperienze di studio, di ricerca o di pratica professionale pertinenti alle attività istituzionali dell'Autorità.

Le procedure di stabilizzazione, disposte ai sensi dell'articolo 1, comma 519, della legge 27 dicembre 2006, n. 296 e dell'articolo 3, comma 90 e seguenti, della legge 24 dicembre 2007, n. 244, sono state svolte anche nel 2009 al maturare dei requisiti prescritti dalla legge da parte dei soggetti interessati.

Sono state infine reclutate, con contratto di lavoro a tempo indeterminato, 6 unità di personale della carriera esecutiva, selezionato ai sensi della legge 12 marzo 1999, n. 68 - Convenzione ex art. 11 della legge 12 marzo 1999, n. 68.