

In sintesi:

#### TUTELA DELL'UTENZA E DELLE CATEGORIE DEBOLI

- Aggiornare il quadro regolamentare per ridurre asimmetrie tra operatori ed utenti
- Svolgere attività di regolamentazione e vigilanza nella fornitura dei servizi
- Accrescere il livello di consapevolezza dei consumatori
- Fornire agli utenti strumenti volti a garantire il principio della libertà negoziale
- Introdurre e rendere operative nuove modalità telematiche di invio delle denunce da parte dei consumatori
- Garantire condizioni paritarie di accesso agli strumenti ed ai servizi evoluti di comunicazione alle categorie deboli (minori e disabili)
- Adottare il codice di auto-regolamentazione per la fruizione di programmi da parte delle persone con disabilità sensoriali
- Aggiornare gli appositi regolamenti per la risoluzione delle controversie tra operatori ed utenti
- Promuovere l'autoregolamentazione degli *over-the-top* a tutela di minori e fasce deboli

In merito all'obiettivo strategico della diffusione della **cultura della legalità nella fruizione di opere digitali**, l'Autorità si propone l'adozione di misure che incentivino gli individui ad adottare comportamenti conformi alle disposizioni normative. Il potenziamento dell'interlocuzione con gli *stakeholder* e con le altre Istituzioni, al fine di proporre azioni di sistema idonee ad orientare scelte e comporta-

menti consapevoli nell'ambiente digitale, la promozione di campagne informative circa il corretto utilizzo della rete Internet e l'adozione dei migliori modelli di distribuzione dell'offerta legale *online*, rappresentano alcuni esempi di attività che saranno poste in essere per contribuire alla tutela dell'offerta legale di opere digitali.

In sintesi:

#### DIFFUSIONE DELLA CULTURA DELLA LEGALITÀ NELLA FRUIZIONE DI OPERE DIGITALI

- Incentivare gli individui a condotte ispirate alla legalità
- Potenziare l'interlocuzione con gli *stakeholder* e le altre Istituzioni
- Promuovere campagne informative circa il corretto utilizzo della rete Internet
- Favorire l'adozione di migliori modelli di distribuzione dell'offerta legale *on-line*

L'obiettivo di garanzia di **un'efficiente allocazione delle risorse scarse (radiospettro e numerazione)** sarà perseguito secondo due filoni di attività: l'uno volto a favorire l'uso efficiente delle risorse dello spettro radioelettrico e lo sviluppo dei servizi mediante l'aggiornamento dei piani di assegnazione delle frequenze per il servizio televisivo, sulla base delle disposizioni di legge, dell'evoluzione tecnologica e della compatibilità con gli utilizzi degli altri Paesi, nonché attraverso l'estensione sul territorio della pianificazione delle frequenze per il servizio radiofonico digitale; l'altro finalizzato all'utilizzo ottimale e condiviso della capacità trasmissiva delle reti digitali terrestri in ambito locale attraverso la definizione delle condizioni economiche per la cessione della capacità trasmissiva delle reti digitali terrestri in ambito locale.

Per quanto riguarda lo spettro radio per le telecomunicazioni, l'Autorità intende sia potenziare la

collaborazione sia contribuire alla definizione, con il Ministero dello sviluppo economico, delle posizioni nazionali in materia di spettro radio, adottando anche piani nazionali di assegnazione delle frequenze coerenti con la normativa regolamentare e tecnica, comunitaria ed internazionale; sia favorire l'uso efficiente dello spettro e la diffusione dei servizi di *wireless broadband*, predisponendo i piani di assegnazione dello spettro allocato a tali servizi, in accordo con la normativa di armonizzazione comunitaria e compatibilmente con le disponibilità derivanti da esigenze nazionali, introducendo norme che incentivino l'utilizzo di tecnologie avanzate e architetture di rete innovative (es. *small cells*), bilanciando le esigenze di copertura del territorio con quelle di capacità, contribuendo all'implementazione nazionale delle politiche comunitarie in materia di *spectrum management*.

In sintesi:

**EFFICIENTE ALLOCAZIONE DELLE RISORSE SCARSE:  
FREQUENZE, NUMERAZIONE**

- Favorire l'uso efficiente delle risorse dello spettro radioelettrico
- Favorire l'uso ottimale e condiviso della capacità trasmissiva delle reti digitali terrestri in ambito locale
- Potenziare la collaborazione con il MISE
- Adottare piani nazionali di assegnazione delle frequenze
- Predisporre piani di assegnazione dello spettro allocato ai servizi di *wireless broadband*
- Implementare a livello nazionale le politiche comunitarie in materia di *spectrum management*



Un altro ambito di intervento che rientra nella programmazione strategica dell'Autorità riguarda la **promozione dell'efficienza, dell'efficacia e della trasparenza dell'azione amministrativa**. Tale obiettivo rappresenterà il filo conduttore sia delle strutture che concorrono all'organizzazione e al funzionamento dell'Autorità, sia di quelle che svolgono attività di regolamentazione e vigilanza.

In tale ottica, l'operato dell'Autorità sarà volto prioritariamente a semplificare i processi gestionali di competenza, implementando l'informatizzazione dei processi di lavoro interni ed esterni (ad esempio semplificando la modulistica richiesta per la presentazione delle istanze e introducendo sistemi elettronici unificati per la gestione dei dati nel settore dei media) e la dematerializzazione dei flussi documentali, nonché a ridurre gli oneri amministrativi, attraverso la revisione di tutta la gestione dell'informazione all'interno dell'Autorità. Fra gli obiettivi che ci si pone vi è l'implementazione di un'infrastruttura di *log management* che permetta il monitoraggio dell'accesso e quindi della sicurezza dei propri *asset* informativi, adeguando così l'Autorità alla normativa ed ai Provvedimenti del Garante per la Protezione dei dati personali che regolano la sicurezza e la *privacy*. L'Autorità intende inoltre adeguare e migliorare i collegamenti in termini di connettività voce e dati (con vantaggio per videoconferenza ed altri applicativi di *collaboration*) fra le proprie sedi di Napoli e di Roma, e si prefigge di adottare un piano di continuità operativa e di *disaster recovery* in ossequio alle attuali disposizioni di legge. L'Autorità si propone inoltre di svolgere nel corso del 2016 un processo di riorganizzazione del processo di gestione, archiviazione e conservazione documentale finalizzata al raggiungimento di un'efficiente attività amministrativa. In quest'ottica, rientra anche l'intenzione di sviluppare sulle attuali piattaforme informatiche, tramite il ricorso a risorse interne, il sistema di gestione delle comunicazioni interne ed esterne e del relativo *work flow*, nonché la gestione telematica del fascicolo elettronico e della sua conservazione a norma di legge.

Al fine di soddisfare la domanda di trasparenza pubblica e la crescente richiesta di informazione, adeguandosi alle *best practice* nazionali ed internazionali, l'Autorità intende creare una piattaforma in-

formativa aperta (*open data*) per rendere consultabile sul *web* l'enorme patrimonio informativo già disponibile o in via di costruzione in maniera facilmente reperibile da parte di cittadini ed operatori.

Un'attività amministrativa efficiente, efficace e trasparente richiede, inoltre, l'adeguamento del proprio processo regolatorio alla normativa nazionale e comunitaria in materia di *better regulation*, mediante l'introduzione di una nuova metodologia di valutazione *ex-ante* ed *ex-post* dell'azione regolamentare (AIR e VIR).

Così, anche in un'ottica deflattiva del contenzioso, l'Autorità intende adoperarsi per garantire la massima coerenza giuridica nonché l'uniformità dei provvedimenti emanati, attraverso l'introduzione di processi di controllo interno volti da un lato, a fornire assistenza su questioni giuridiche emerse nel corso delle attività istruttorie e, dall'altro lato, a rivedere le proposte di provvedimento di maggiore impatto sul mercato e supervisionare i procedimenti sanzionatori ed i relativi schemi di provvedimento. L'Autorità intende perseguire, altresì, l'obiettivo di assicurare la chiarezza, la semplificazione e l'aggiornamento del quadro regolamentare e giurisprudenziale di riferimento, curando, a tal fine, il monitoraggio della normativa nazionale, europea ed internazionale, procedendo alla ricognizione degli indirizzi giurisprudenziali (nazionali ed europei) nelle materie di competenza dell'Autorità ed aggiornando il relativo massimario.

Il raggiungimento degli obiettivi di efficacia ed efficienza non può prescindere, all'interno di un'istituzione caratterizzata dalla presenza di personale qualificato e specializzato, dalla necessità di introdurre sistemi di valutazione del rendimento del personale che meglio rispondano alle esigenze di verifica e di efficientamento delle attività. In quest'ottica, si lavorerà al fine di porre in essere tutte le iniziative tese alla definizione di un sistema di valutazione del rendimento che si fondi sulle migliori tecniche di valorizzazione delle risorse umane. Si intende, in particolare, individuare forme di parametrizzazione delle premialità secondo il reale raggiungimento degli obiettivi, procedendo, in questa prospettiva, all'introduzione di tecniche di gestione manageriale, definendo attività tese alla verifica del ciclo della *performance*, alla definizione dei cosiddetti carichi di lavoro, all'individuazione di modelli di

*benchmarking*. Il fine è anche quello di contribuire ad un rinnovamento delle attività e della metodologia operativa che, inevitabilmente, la nuova organizzazione dell'Autorità suggerisce e che riflette anche il rinnovamento della gestione delle attività. Proseguendo nelle attività già avviate nell'anno in esame, si intende procedere al completamento del processo di esternalizzazione e di digitalizzazione dell'archivio del personale, introducendo il fascicolo informatico dei dipendenti. Con riferimento specifico all'esigenza di elevare ulteriormente le condizioni di benessere e di sicurezza all'interno dei luoghi di lavoro dell'Autorità, si intende procedere al rafforzamento delle iniziative a tutela del personale.

Ci si pone, altresì, l'obiettivo di migliorare la gestione del personale, di sviluppare ulteriormente l'attività di formazione dei dipendenti che rappresentano la risorsa principale dell'amministrazione, di migliorare le relazioni sindacali, di accrescere la velocità di risposta alle istanze dei dipendenti, alle comunicazioni provenienti dalle altre articolazioni amministrative e da quelle provenienti dall'esterno. Contestualmente, si intende procedere all'implementazione ed al rafforzamento delle procedure cooperative e collaborative con le altre amministrazioni indipendenti al fine della gestione associata dei servizi strumentali e delle procedure concernenti il reclutamento del personale.

In sintesi:

**EFFICIENZA, EFFICACIA E TRASPARENZA  
DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA**

- Semplificare i processi gestionali tramite l'informatizzazione dei processi di lavoro e la dematerializzazione dei flussi documentali
- Ridurre gli oneri amministrativi
- Garantire la sicurezza degli *asset* informativi
- Migliorare i collegamenti in termini di connettività tra le sedi di Roma e Napoli
- Riorganizzare il processo di gestione e archiviazione documentale
- Creare una piattaforma *open data*
- Adeguare il processo regolatorio in materia di *better regulation*
- Garantire l'uniformità e la coerenza giuridica dei provvedimenti emanati
- Introdurre sistemi di valutazione del rendimento del personale
- Realizzare il fascicolo informatico dei dipendenti
- Rafforzare le iniziative a tutela del personale
- Sviluppare l'attività di formazione dei dipendenti
- Cooperare e collaborare con le altre amministrazioni indipendenti per la gestione congiunta dei servizi strumentali



Infine, con riguardo all'ulteriore **rafforzamento in ambito internazionale**, l'Autorità intende potenziare la collaborazione con tutte le istituzioni comunitarie, con gli organismi internazionali quali, ad esempio, il BEREC, l'ERGA, l'ERGP, l'OCSE, l'ITU e il CEPT, e accrescere la cooperazione con le altre autorità europee di regolamentazione. A tal fine l'attività che si intende perseguire prevede, fra l'altro, l'attribuzione, nell'ambito di alcuni dei citati organismi, sia di specifici incarichi di responsabilità (ad esempio, presidenza di gruppi di lavoro tecnici; coinvolgimento in *steering group* di indirizzo strategico) sia

di partecipazione attiva alle iniziative internazionali nei diversi settori di interesse (ad esempio, partecipazione di livello elevato ai lavori delle varie piattaforme; coinvolgimento in qualità di *drafter* per la stesura di rapporti e di documenti, veicolando in tal modo la posizione dell'Autorità).

Più in generale, l'Autorità si propone di indirizzare i processi di revisione normativa in atto a livello comunitario (in materia di comunicazioni elettroniche, servizi media audiovisivi e servizi postali) secondo le linee delineate nelle relative attività di competenza.

In sintesi:

**ULTERIORE RAFFORZAMENTO DEL RUOLO AGCOM  
NELL'AMBITO DEGLI ORGANISMI INTERNAZIONALI**

- Potenziare la collaborazione con gli organismi internazionali (CE, BEREC, ERGA, ERGP, OCSE, ITU, CEPT, ecc.)
- Assumere incarichi di responsabilità
- Rafforzare le collaborazioni con le altre Autorità nazionali di regolamentazione

PAGINA BIANCA

2015

#### CAPITOLO IV

### L'organizzazione dell'Autorità e le relazioni con le istituzioni

PAGINA BIANCA



#### 4.1 Il nuovo assetto organizzativo ispirato all'efficienza

##### La nuova organizzazione dell'Autorità

Nell'ultimo anno, l'Autorità ha completato il percorso finalizzato a rivedere ed innovare la propria struttura organizzativa, al fine di adeguarla alle profonde trasformazioni dei mercati di competenza ed al mutato contesto istituzionale. Dal 15 gennaio 2015 è infatti operativo il nuovo assetto delle strutture di primo e secondo livello

dell'Autorità (rispettivamente Direzioni/Servizi e Uffici), approvato all'unanimità dal Consiglio con delibera n. 534/14/CONS recante la "Nuova organizzazione degli uffici dell'Autorità" e successivamente attuato con delibera n. 628/14/CONS per l'individuazione degli Uffici di secondo livello (Figura 4.1.1). Il percorso di definizione della nuova articolazione interna, recepita nel "Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Autorità" con delibera n. 569/14/CONS, ha richiesto un'approfondita analisi della organizzazione dell'Autorità.

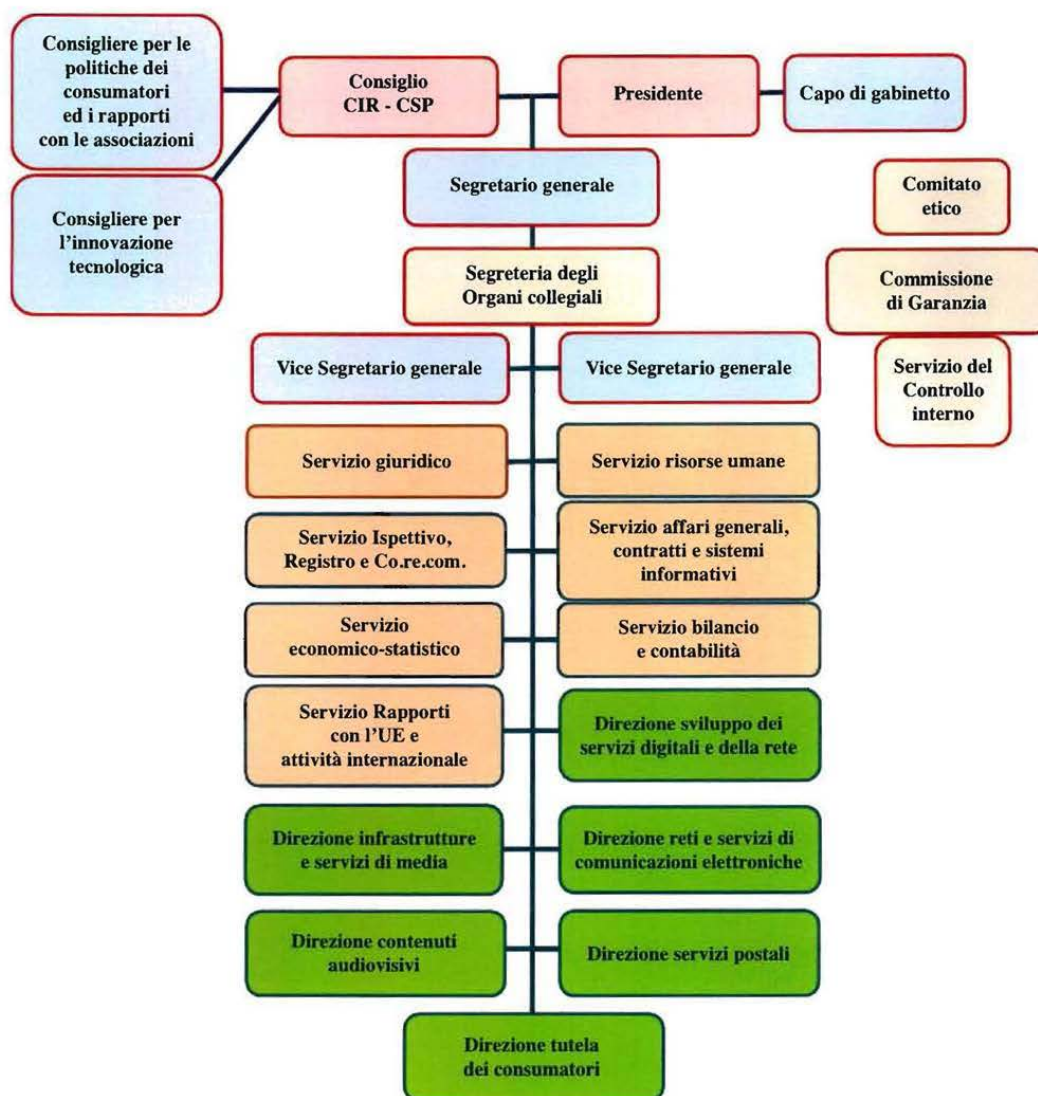


Figura 4.1.1 - Organigramma dell'Autorità

Sul piano della gestione e valorizzazione delle risorse interne, la riorganizzazione ha prodotto significative evoluzioni, quali un necessario ricambio generazionale, volto a riconoscere le accresciute professionalità e competenze del personale e la valorizzazione dell'apporto qualificato dei dirigenti con elevata esperienza, mediante compiti di coordinamento e di supervisione. Nel contempo, si è tenuto conto dell'esigenza di garantire la parità di genere anche per i livelli apicali, registrando quasi il raddoppio della presenza femminile nel *management* di primo livello (5 dei 13 direttori).

Quanto alle rilevate istanze di adeguamento della struttura organizzativa alle sfide dei nuovi scenari tecnologici e di mercato, gli interventi operati hanno introdotto un'articolazione organizzativa maggiormente specializzata. Ciò ha determinato, rispetto al previgente assetto, un leggero aumento del numero delle unità organizzative di primo livello (da 10 a 13 unità), più che compensato da una maggiore riduzione degli uffici di secondo livello (da 32 a 23 unità). Quale contrappeso di tale maggiore specializzazione, *ratione materiae*, la riorganizzazione ha previsto un rafforzamento delle funzioni di coordinamento assegnate al Segretariato generale, anche mediante una più stretta e continua collaborazione dei due Vice segretari con il Segretario generale.

Nel suo complesso, il disegno della nuova struttura dell'Autorità è dunque preordinato al conseguimento di alcuni obiettivi di fondo, quali una maggiore capacità di efficacia delle iniziative promosse dall'Autorità negli ambiti di competenza e di efficienza dei processi di lavoro, una più intensa collaborazione tra gli Uffici, nonché doverosi e significativi contenimenti dei costi di funzionamento in un contesto di forte crisi economica e di *spending review* di tutte le pubbliche istituzioni. Nel declinare tali obiettivi, l'Autorità ha altresì tenuto conto delle finalità perseguite dal D.L. 24 giugno 2014, convertito dalla legge n. 114/2014, che dispone sia in materia di organizzazione sia di personale delle autorità indipendenti, come illustrato più ampiamente nelle pagine successive.

#### *Le risorse umane*

La politica per il personale che ha caratterizzato l'attività dell'Autorità nell'anno di riferimento è

stata tesa ad inserire nel proprio organico risorse umane altamente qualificate. Ciò al fine di poter esercitare le funzioni d'istituto in coerenza con il ruolo di rilievo che viene riconosciuto all'Autorità dalla legge istitutiva, oltre che dalle norme europee.

In particolare, al fine di proseguire nel percorso teso alla progressiva copertura della pianta organica dell'Autorità (come definita dalla delibera n. 315/07/CONS e modificata, in termini di consistenza organica per qualifica, con delibera n. 374/11/CONS) e, nel contempo, di procedere alla razionalizzazione della gestione delle risorse umane, alla riduzione del precariato all'interno dell'amministrazione ed alla contestuale valorizzazione del capitale umano già presente nell'Autorità (che ha maturato un elevato grado di esperienza nei relativi settori di competenza) si è provveduto, a giugno del 2014, all'adozione di un complessivo piano operativo in materia di reclutamento del personale (cfr. delibera n. 310/14/CONS).

Per poter rispondere adeguatamente alle suindicate esigenze, l'Autorità ha seguito tre percorsi: i) scorrimento delle graduatorie; ii) procedura di stabilizzazione del personale a tempo determinato; iii) immissione nei ruoli attraverso la mobilità volontaria da altre pubbliche amministrazioni. In particolare, per quanto concerne lo scorrimento delle graduatorie di concorsi già espletati per funzionari di area amministrativa, tecnica, economica, sociologica e giuridica, sono stati immessi in servizio complessivamente 26 funzionari a tempo indeterminato, distribuiti fra le varie aree di competenza e di interesse dell'amministrazione (cfr. delibere n. 311/14/CONS, n. 312/14/CONS, n. 313/14/CONS, n. 314/14/CONS e n. 530/14/CONS).

Nella stessa logica, finalizzata ad evitare che siano disperse professionalità e competenze già formate (dopo anni di esperienza maturata all'interno dell'amministrazione) e, quindi, allo scopo di garantire all'amministrazione forza lavoro competente si è inteso applicare, anche in Autorità, gli indirizzi volti a favorire il superamento del precariato nelle pubbliche amministrazioni. A questo scopo, al fine di realizzare la stabilizzazione di personale cosiddetto precario, è stata indetta una procedura per il reclutamento speciale transitorio (ai sensi dell'art. 4, comma 6 del d.l. n. 101/2013). In questo modo, si è proceduto all'immissione a tempo



indeterminato nei ruoli dell'Autorità di 6 risorse già presenti (cfr. delibera n. 432/14/CONS).

In linea con l'obiettivo di assicurare un efficiente svolgimento delle attività amministrative e di non privare l'Autorità delle professionalità e delle competenze specifiche di risorse provenienti da altre amministrazioni (ma che da tempo avevano maturato, in posizione di comando o fuori ruolo, una considerevole esperienza all'interno delle strutture dell'Autorità), è stata avviata una procedura di mobilità che ha consentito l'inquadramento negli organici di 6 dipendenti.

Per avvicinare alla pratica regolatoria giovani che siano già in possesso di una consolidata esperienza di base nelle materie giuridiche, economiche, sociologiche e tecniche che riguardano il settore delle comunicazioni, nell'anno di riferimento si è proceduto altresì all'indizione (cfr. delibera n. 153/14/CONS) di una selezione finalizzata a consentire a giovani laureati nelle diverse discipline di interesse dell'Autorità, un'esperienza di praticantato della durata di un anno nell'ambito delle proprie strutture organizzative. All'esito delle selezioni, 25 giovani sono stati valutati positivamente (cfr. delibera n. 657/14/CONS) e sono stati assegnati alle diverse articolazioni operative, avviando il loro periodo di praticantato, della durata annuale, a partire dal mese di febbraio 2015.

La pianta organica dell'Autorità, così come definita dalla delibera n. 350/07/CONS, adottata in applicazione dell'art. 1, comma 543, della legge 27 dicembre 2006, n. 296, è determinata per un totale di 419 unità e la consistenza organica per qualifica è stata rimodulata con delibera n. 374/11/CONS (Figura 4.1.2).



Figura 4.1.2 - Pianta organica dell'Autorità

Sulla base delle recenti immissioni in ruolo – avvenute tra la fine del 2014 e gli inizi del 2015 – dei vincitori delle suindicate procedure concorsuali, il personale attualmente in servizio, al 10 aprile 2015, è pari a 372 unità.

L'articolazione del personale in servizio, suddiviso nelle diverse qualifiche e tenuto conto delle differenti tipologie di rapporto di lavoro (ruolo, contratto a tempo determinato e di specializzazione, comando), nonché delle previsioni contenute nell'art. 1, commi 18 e 19, della legge n. 249/97 e delle successive previsioni stabilite all'art. 3, comma 67 della legge n. 350/2003, è riportata nella tabella seguente (cfr. Tabella 4.1.1).

Tabella 4.1.1 - Personale in servizio al 10 aprile 2015

	Ruolo	Comando/ fuori ruolo	Contratto a tempo determinato o di specializzazione	Totale
<b>Dirigenti</b>	34	3	1	38
<b>Funzionari</b>	173		27	200
<b>Operativi</b>	90		15	105
<b>Esecutivo</b>	29			29
<b>Totale</b>	326	3	43	372

#### Tutela e sicurezza sui luoghi di lavoro, formazione per la sicurezza

Nell'ambito delle politiche in materia di tutela e sicurezza sui luoghi di lavoro sono state svolte, nel corso dell'anno in esame, le attività previste dalla normativa di riferimento. In particolare, sono state indette periodiche riunioni con tutte le figure coinvolte nel Servizio Prevenzione e Protezione. Inoltre, sono stati effettuati i periodici sopralluoghi delle sedi, procedendo, altresì, all'aggiornamento dei documenti di valutazione dei rischi (DVR). Nel contempo, si è proceduto alla pianificazione delle misure di adeguamento, tesa ad assicurare i livelli di sicurezza previsti dalla normativa alla determinazione dell'Organigramma del Servizio Prevenzione e Protezione, alla predisposizione dei piani di emergenza con le squadre antincendio e di 1° soccorso, all'attuazione delle prove annuali di esodo a carattere obbligatorio.

È stata, poi, costantemente aggiornata l'attività di formazione stabilita dalla disciplina di settore in

materia di sicurezza, organizzando specifiche attività tese a consentire l'informazione ai dipendenti. Nel contempo, sono stati organizzati corsi mirati per gli addetti antincendio, oltre che per gli addetti al 1° soccorso e per i preposti. Una specifica attenzione è stata, infine, rivolta alla cosiddetta sorveglianza sanitaria del personale, procedendo al costante monitoraggio dei dipendenti in relazione ai rischi specifici da videotermini.

### *Formazione del personale*

Sono state poste in essere specifiche iniziative di formazione del personale, attese le nuove competenze assegnate all'Autorità nei settori regolati, in considerazione della necessità di consentire ai dipendenti di aggiornare le proprie conoscenze in materia regolatoria, oltre che nel campo linguistico. L'Autorità, infatti, considera necessario il costante aggiornamento del personale in servizio sulle innovazioni legislative (nazionali ed europee) nei settori di competenza, oltre che sulle migliori pratiche regolatorie adottate negli altri Paesi, comunitari e non.

È stato, in quest'ottica, consentito ad una pluralità di funzionari appartenenti a diverse strutture organizzative, di partecipare ad attività formative, anche di livello internazionale, sui temi della *regulation* presso i più prestigiosi atenei italiani. Si è, inoltre, disposta la partecipazione di alcuni funzionari ad attività formative sulle tecniche investigative nel settore delle ispezioni informatiche.

Al fine di permettere ai dipendenti operanti nel settore degli appalti e dei contratti pubblici di accrescere le loro competenze nel campo della contrattualistica pubblica, è stata offerta loro la possibilità di approfondire i profili giuridico-economici di settore nell'ambito di appositi corsi formativi. Per consentire, poi, al personale di essere sempre aggiornato nel campo delle applicazioni informatiche, sono state previste mirate attività formative.

Inoltre, tenendo conto dell'esigenza dell'Amministrazione di partecipare a progetti internazionali di gemellaggio con altri Paesi, oltre che di sviluppare sempre più intensi rapporti di interlocuzione, di collaborazione, di cooperazione con le corrispondenti Autorità di altri Paesi e di dialogare, costantemente, con le strutture della Commissione europea e del

BEREC, si è proceduto all'organizzazione di una pluralità di corsi di formazione per l'approfondimento delle conoscenze linguistiche (francese ed inglese), in collaborazione con alcune delle principali istituzioni formative nel campo linguistico.

Infine, per assicurare la formazione e l'aggiornamento dei dipendenti, a costo zero, sono stati organizzati alcuni seminari interni in materie giuridiche ed economiche (ispezioni informatiche, regolazione e concorrenza, tutela dei consumatori, consultazione pubblica, etc.). L'Autorità è inserita, nel campo della formazione, nel novero delle amministrazioni pubbliche oggetto di monitoraggio nazionale sulla formazione effettuato dalla Scuola Nazionale dell'Amministrazione (SNA).

### *Obiettivi realizzati o in corso di realizzazione*

Nel periodo di riferimento, come anticipato, sono state svolte tutte le procedure tese a garantire l'immissione in ruolo del personale interessato dalle diverse procedure (scorrimento, stabilizzazione, mobilità volontaria). Nel contempo, sono state gestite le selezioni riguardanti il praticantato che ha visto concorrere ai posti previsti dal bando un numero considerevole di giovani candidati (351), la maggior parte dei quali ha presentato *curriculum* di alto profilo.

In un'ottica di razionalizzazione delle attività e dell'assetto operativo riguardanti la gestione delle risorse umane, è stato avviato il processo di riorganizzazione, digitalizzazione ed esternalizzazione della gestione degli archivi del personale. Si sta operando, in questo campo, con l'ausilio di un apposito gruppo di lavoro formato da personale appartenente a diversi uffici.

Tale azione risponde alla necessità di liberare spazi all'interno degli ambienti in cui sono allocati gli uffici dell'Autorità, di accrescere i livelli di benessere e di sicurezza antincendio, di migliorare ed efficientare la gestione degli archivi per elevare gli *standard* di qualità e di rendimento nell'azione amministrativa.

In applicazione degli indirizzi generali in materia di *spending review* ed in ossequio alle recenti innovazioni legislative in materia di riduzione dei costi nel comparto delle amministrazioni indipendenti (previste all'art. 22, comma 5, del D.L. 24 giugno 2014, convertito dalla legge n. 114/2014), si è realizzata una significativa riduzione del trattamento economico accessorio del personale dipen-



dente (cfr. delibera n. 566/14/CONS), appartenente alle diverse qualifiche, inclusa quella dirigenziale.

Per quanto concerne le politiche di reclutamento del personale, va evidenziato che si è proceduto alla stipula della Convenzione quadro sulle procedure concorsuali, (cfr. art. 22 – rubricato “Razionalizzazione delle autorità indipendenti” – comma 4, del d.l. 24 giugno 2014, n. 90, convertito, con modificazioni, dalla legge 11 agosto 2014, n. 114), che prevede una gestione unitaria delle procedure concorsuali per il reclutamento di personale delle amministrazioni indipendenti, previa stipula di apposite convenzioni tra gli stessi organismi, che assicurino la trasparenza e l'imparzialità delle procedure e la specificità delle professionalità di ciascun organismo.

Ancora in applicazione della normativa sopra citata, secondo la quale le predette amministrazioni sono tenute a gestire, in modo unitario, i servizi strumentali (per almeno tre dei seguenti servizi: affari generali, servizi finanziari e contabili, acquisti e appalti, amministrazione del personale, gestione del patrimonio), si è proceduto alla stipula di una specifica Convenzione per la gestione unitaria dei servizi strumentali, sottoscritta congiuntamente all'Autorità per l'energia, il gas e il sistema idrico (AEEGSI) e al Garante per la protezione dei dati personali.

Obiettivo prioritario è quello di ottenere dei considerevoli risparmi di spesa, attraverso la razionalizzazione e l'efficientamento delle attività amministrative. In quest'ottica, l'Autorità si è posta l'obiettivo di individuare soluzioni condivise per una più efficace gestione dei servizi, di migliorarne l'efficienza e la qualità e di ottenere risparmi nella spesa sostenuta. A tal fine, le amministrazioni aderenti alla Convenzione hanno avviato un'intensa collaborazione avente ad oggetto, tra l'altro, scambi di informazioni e studi volti ad individuare ulteriori sinergie, anche nell'ambito di progetti condivisi, in relazione a tutti i seguenti servizi strumentali: affari generali, servizi finanziari e contabili, acquisti e appalti, amministrazione del personale, gestione del patrimonio, servizi tecnici e logistici, sistemi informativi ed informatici. Operativamente, ed in modo congiunto con tutte le suddette Autorità, si è deciso di procedere alla gestione dei settori “affari generali”, “acquisti e appalti” e “amministrazione del personale”. Inoltre, soltanto in collaborazione con

l'AEEGSI, si è stabilito di gestire insieme anche i “servizi finanziari e contabili”.

Più specificamente, si è stabilito di procedere alla gestione congiunta di una pluralità di processi lavorativi nei diversi ambiti operativi di seguito indicati: a) condivisione di metodologie, prassi, tecnologie, documentazione e informazioni, nonché realizzazione di studi e ricerche su tematiche di interesse comune per attivare servizi e forniture di comune interesse; b) analisi, pianificazione e individuazione di soluzioni condivise per esigenze comuni, volte, ove necessario, a sopperire ad eventuali carenze di risorse interne, a standardizzare procedure per lo svolgimento di specifiche attività e la razionalizzazione delle attività di gestione dei servizi; c) acquisizione di beni e servizi di interesse comune tramite procedure di gara gestite unitariamente; d) organizzazione di attività di formazione e aggiornamento professionale su innovazioni normative, giurisprudenziali o tecniche, al fine di migliorare l'efficacia e la qualità dei servizi; e) individuazione di ulteriori sinergie nell'ambito di progetti condivisi volti a ridurre gli oneri derivanti dalla gestione dei servizi strumentali non gestiti in modo unitario.

Al fine di assicurare la corretta attuazione della summenzionata Convenzione, si è proceduto alla istituzione del Comitato di coordinamento teso, appunto, a garantire il necessario raccordo tra i diversi enti sottoscrittori nell'applicazione delle prescrizioni contenute nel precitato atto. Nel contempo, sono stati previsti diversi Comitati paritetici aventi natura gestionale per consentire la concreta attuazione delle prescrizioni della Convenzione.

#### *Il Comitato etico e il sistema dei controlli*

Il codice etico è adottato dall'Autorità, ai sensi dell'art. 1, comma 9, della legge 31 luglio 1997, n. 249, al fine di prevedere regole certe di lealtà, imparzialità, diligenza, correttezza personale e norme deontologiche e comportamentali per i propri componenti e dipendenti. Presso l'Autorità è istituito un apposito Comitato etico, composto da personalità di notoria indipendenza e autorevolezza morale, al fine di garantire una corretta applicazione delle norme del codice e per poter usufruire di pareri autorevoli in materia di etica istituzionale. Attualmente presiede il Comitato etico il Presidente Riccardo Chieppa, gli altri due componenti sono il

Presidente Angelo Gargani e il Presidente Mario Egidio Schinaia. Sono presenti, inoltre, la Commissione di garanzia e il Servizio del controllo interno, rispettivamente competenti, in base a quanto previsto dai regolamenti concernenti l'organizzazione e la gestione amministrativa e contabile dell'Autorità, per le attività di controllo sulla regolarità amministrativa e contabile e per le attività di controllo strategico.

La Commissione di garanzia esplica un'attività di vigilanza al fine di assicurare che la struttura amministrativa si attenga al disposto delle leggi e dei regolamenti, effettuando il riscontro degli atti di gestione finanziaria e delle procedure contrattuali, verifiche trimestrali di cassa e di bilancio. La Commissione esprime il proprio parere sullo schema di bilancio di previsione e sul rendiconto annuale in una specifica relazione e dedica particolare attenzione alla verifica della concordanza tra le scritture contabili e il rendiconto annuale; accerta inoltre la regolarità delle procedure di gestione. Nella sua attività, pur usufruendo della piena collaborazione degli uffici dell'Autorità, è completamente autonoma. La Commissione, presieduta sino al 19 novembre 2014 dal Presidente onorario della Corte dei Conti, Fulvio Balsamo, è ora presieduta dal cons. Francesco Caringella e composta dalla cons. Maria Annunziata Rucireta e dal dott. Gianluca Battaglia.

Il Servizio del controllo interno svolge, sulla base di una valutazione attuata con metodi comparativi di costi e rendimenti, compiti di verifica della realizzazione degli obiettivi previsti dalla legge, dai regolamenti e dalle direttive dell'Autorità, anche in considerazione della corretta ed economica gestione delle risorse pubbliche. Svolge attività di supporto agli Organi collegiali, alle Direzioni, ai Servizi e agli Uffici dell'Autorità in materia di pianificazione, misurazione, monitoraggio e valutazione della performance. È stato recentemente attribuito al Servizio di controllo interno (cfr. delibera n. 161/15/CONS) anche il compito proprio degli organismi indipendenti di valutazione della performance, di promozione ed attestazione dell'assolvimento degli obblighi relativi alla trasparenza e all'integrità, al fine di allineare le sue funzioni alle intervenute modifiche nor-

mative ed alle previsioni dell'Autorità nazionale anticorruzione, promuovendo l'efficacia del sistema dei controlli interni dell'Autorità. Il Servizio, attualmente composto dal prof. Giovanni Valotti, dal cons. Giuseppe Troccoli e dal prof. Gianluca Vagnani, svolge la propria attività in piena autonomia, pur godendo della collaborazione degli uffici dell'Autorità.

## 4.2 Gli organismi strumentali e ausiliari

### *I Co.Re.Com. ed il sistema decentrato delle comunicazioni*

Nel 2014 è stato avviato il processo di revisione dell'Accordo quadro del 2008 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, attraverso la costituzione di un gruppo di lavoro che si è occupato di verificare con le strutture interne dell'Autorità eventuali problematiche applicative e future evoluzioni del rapporto di delega.

L'attività svolta dai Comitati regionali per le comunicazioni (Co.Re.Com.) nell'anno 2014, anche in esecuzione delle deleghe di funzioni, è stata copiosa e costituisce un virtuoso esempio di efficienza del sistema decentrato delle comunicazioni. 16<sup>36</sup> Co.Re.Com. su 21 sono delegati a svolgere tutte le funzioni previste dall'Accordo quadro del 2008 e 5<sup>37</sup> hanno manifestato l'intenzione di allinearsi nel



Figura 4.2.1 - Mappa dei Co.Re.Com.

<sup>36</sup> Abruzzo, Basilicata, Bolzano, Calabria, Emilia Romagna, Friuli Venezia Giulia, Lazio, Liguria, Lombardia, Marche, Molise, Piemonte, Puglia, Toscana, Trento, Umbria.

<sup>37</sup> Campania, Sardegna, Sicilia, Veneto e Valle D'Aosta.



corso del 2015; tra questi quello siciliano ha già formalizzato l'istanza di adesione (Figura 4.2.1).

Di seguito si riporta una tabella informativa sui Co.Re.Com. costituiti.

Tabella 4.2.1 - I Co.Re.Com: leggi istitutive, presidenti, deleghe e siti istituzionali

	Presidente	Legge istitutiva	Deleghe	Deleghe	Sito istituzionale
			I fase	II fase	
(decorrenza)					
Abruzzo	Filippo Lucci	Legge regionale 24 agosto 2001, n. 45	1° ottobre 2006	1° maggio 2011	www.corecomabruzzo.it
Basilicata	Giuditta Lamorte	Legge regionale 27 marzo 2000, n. 20	1° gennaio 2004	1° gennaio 2012	www.consiglio.basilicata.it/consiglio-new/site/consiglio/section.jsp?sec=101865
Bolzano Provincia autonoma	Roland Turk	Legge provinc. 18 marzo 2002, n. 6	1° marzo 2008	1° gennaio 2012	www.consiglio-bz.org/comitatocomunicazioni/
Calabria	Alessandro Manganaro	Legge regionale 22 gennaio 2001, n. 2 e s.m.i.	1° luglio 2004	1° gennaio 2010	http://corecom.consrc.it/hp2/default.asp
Campania	Lino Zaccaria	Legge regionale 1 luglio 2002, n. 9 e s.m.i.	1° gennaio 2010	1° ottobre 2009	www.consiglio.regione.campania.it/corecom/jsp/
Emilia Romagna	Giovanna Cosenza	Legge regionale 30 genn. 2001, n. 1 e s.m.i.	1° marzo 2004	1° ottobre 2009	www.assemblea.emr.it/corecom
Friuli Venezia Giulia	Giovanni Marzini	Legge regionale 10 aprile 2001, n. 1	1° febbraio 2004	1° gennaio 2010	www.corecomfvg.it
Lazio	Michele Petrucci	Legge regionale 3 agosto 2001, n. 19	1° gennaio 2004	1° luglio 2014	www.corecomlazio.it
Liguria	Alberto Maria Benedetti	Legge regionale 24 gennaio 2001, n. 5	1° marzo 2004	1° gennaio 2010	www.regione.liguria.it/argomenti/consiglio/corecom/cose-il-corecom.html
Lombardia	Federica Zanella	Legge regionale 28 ottobre 2003, n. 20	1° maggio 2005	1° luglio 2013	www.corecomlombardia.it
Marche	Pietro Colonnella	Legge regionale 27 marzo 2001, n. 8	1°settembre 2004	1° gennaio 2012	www.corecom.marche.it
Molise		Legge regionale 26 agosto 2002, n. 18	1°gennaio 2010	1° ottobre 2012	www.corecommolise.it
Piemonte	Bruno Geraci	Legge regionale 7 gennaio 2001, n. 1	1° luglio 2004	1° ottobre 2009	www.cr.piemonte.it/cms/organismi/corecom.html
Puglia	Felice Blasi	Legge regionale 28 febbraio 2000, n. 3	1° gennaio 2007		http://corecom.consiglio.puglia.it/
Sardegna	Mario Cabasino	Legge regionale 28 luglio 2008, n. 11 e s.m.i.	1° luglio 2013		www.consregsardegna.it/corecom/
Sicilia	Ciro Di Vuolo	Legge regionale 26 marzo 2002, n. 2, e s.m.i.	1° gennaio 2012		http://corecom.ars.sicilia.it/ https://pti.regione.sicilia.it/portale/page/portale/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_Presidenza della Regione/PIR_Segreteria Generale/PIR_Area1/PIR_UOCoReCom
Toscana	Sandro Vannini	Legge regionale 25 giugno 2002 n. 22	1° febbraio 2004	1° gennaio 2010	www.consiglio.regione.toscana.it/oi/default.aspx?idc=46&nome=CORECOM
Trento Provincia autonoma	Carlo Buzzi	Legge provinc. 16 dicembre 2005, n. 19	1° aprile 2007	1° gennaio 2010	http://www.consiglio.provincia.tn.it/istituzione/comitato-per-le-comunicazioni/
Umbria	Gabriella Mecucci	Legge regionale 11 gennaio 2000, n. 3	1° marzo 2004	1° gennaio 2010	www.corecom.umbria.it
Valle d'Aosta	Enrica Ferri	Legge regionale 4 settembre 2001, n. 26	1° gennaio 2004		www.corecomvda.it
Veneto	Alberto Cartia	Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18	1° febbraio 2005		http://corecom.consiglioveneto.it/corecom/

Il ruolo sempre più operativo del Coordinamento nazionale dei Co.Re.Com. ha favorito la convergenza verso l'obiettivo comune attraverso l'istituzione di gruppi di lavoro dedicati sia alla risoluzione di problematiche in maniera uniforme su tutto il territorio nazionale, sia all'attività di scambio e condivisione di preziose esperienze e prassi operative. Notevoli i risultati ottenuti con i pareri delle Corti dei Conti regionali in materia di utilizzo del contributo dell'Autorità, ora sottratto alle restrizioni del bilancio regionale.

Nell'attività che è stata espletata in esecuzione delle deleghe di funzioni, si possono suddividere i risultati in tre macro aree di lavoro, ossia controversie, vigilanza sull'audiovisivo e ROC.

I Co.Re.Com. hanno ricevuto e trattato 86.670 istanze di conciliazione e 10.786 istanze di provvedimenti temporanei; questi dati confermano l'aumento del ricorso alla procedura conciliativa secondo una *trend* ormai consolidato. Sono stati conclusi 52.314 accordi tra utenti e operatori, corrispondenti a un valore di circa 21 milioni di euro e sono state ricevute 5.198 istanze di definizione, di cui 3.362 transate o definite con provvedimento del Co.Re.Com., per un valore di più di 1 milione di euro (Figura 4.2.2).

Tali risultati confermano e sostengono l'efficacia deflattiva dei metodi alternativi di risoluzione delle controversie al contenzioso giudiziario, anche in ragione del crescente numero di accordi positivi che caratterizza l'attività dei Co.Re.Com. (Figura 4.2.3).

Vivace e produttivo è stato lo scambio di pareri e interpretazioni della normativa, con particolare riguardo all'applicabilità di costi amministrativi e alla trattazione di casistiche che hanno coinvolto operatori falliti.

Nell'ambito della vigilanza sul rispetto della normativa audiovisiva, a fronte del monitoraggio di 186 emittenti locali, sono stati avviati 104 procedimenti sanzionatori, di cui la gran parte, pari a 67, in materia di pubblicità (rilevante fonte di sostentamento per l'emittenza locale) e solo 5 in violazione della normativa a tutela dei minori, confermando l'andamento decrescente negli anni delle violazioni rispetto al numero dei soggetti controllati e dunque l'efficacia deterrente della funzione delegata (Figura 4.2.4).

Limitati sono stati i ricorsi al diritto di rettifica, come pure marginali le violazioni della normativa in materia di pubblicazione di sondaggi.

L'attività relativa alla gestione locale del Registro ha comportato un miglioramento dei rapporti con

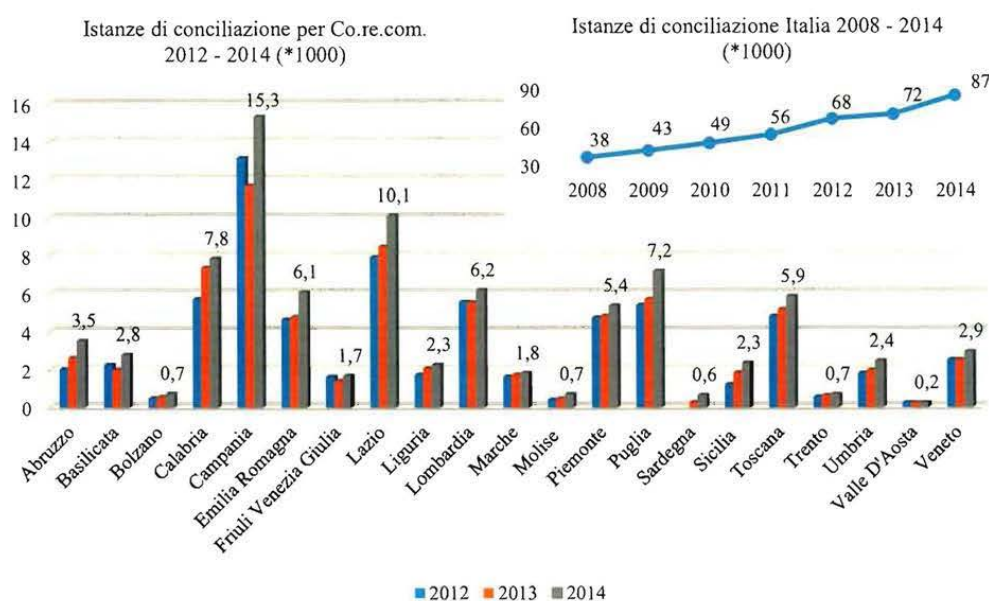


Figura 4.2.2 - Istanze di conciliazione Co.Re.Com.