

**Promozione della cultura della legalità
nella fruizione di opere digitali**

Per il conseguimento dell'obiettivo strategico di **promozione della cultura della legalità nella fruizione di opere digitali**, l'Autorità, in continuità con l'anno precedente, si pone l'obiettivo di incentivare gli individui a condotte ispirate alla legalità. Al riguardo si potenzierà l'interlocuzione con gli *stakeholder* e con altre Istituzioni, anche al fine di proporre azioni di sistema idonee ad orientare scelte e comportamenti consapevoli nell'ambiente digitale.

L'identificazione e la promozione dell'adozione dei migliori modelli di distribuzione dell'of-

ferta legale *online*, al pari del collegamento delle attività di *enforcement* a campagne informative circa il corretto utilizzo della rete Internet costituiscono alcuni esempi di attività che verranno poste in essere per contribuire alla promozione della cultura della legalità nella fruizione di opere digitali.

Un ulteriore obiettivo nell'agenda dei lavori per il conseguimento di questa linea strategica è rappresentato dall'adozione del programma di lavoro per l'anno 2017 del Comitato per lo sviluppo e la tutela dell'offerta legale di opere digitali.

In sintesi:

**PROMOZIONE DELLA CULTURA DELLA LEGALITÀ
NELLA FRUIZIONE DI OPERE DIGITALI**

- Incentivare iniziative di autoregolamentazione
- Potenziare l'interlocuzione con gli *stakeholder* e le altre Istituzioni coinvolte
- Promuovere campagne informative circa il corretto utilizzo della rete Internet
- Favorire l'adozione di migliori modelli di distribuzione dell'offerta legale *online*
- Proseguire i lavori del Comitato per lo sviluppo e la tutela dell'offerta legale di opere digitali

Promozione dell'efficienza, dell'efficacia e della trasparenza dell'azione amministrativa

Un ulteriore ambito prioritario di intervento strategico dell'Autorità è finalizzato alla **promozione dell'efficienza, dell'efficacia e della trasparenza dell'azione amministrativa**. Tale obiettivo si pone come comune denominatore sia per le strutture che concorrono all'organizzazione e al funzionamento dell'Autorità, sia per quelle che svolgono attività di regolamentazione e vigilanza.

Un primo fondamentale obiettivo riguarda il completamento del nuovo ciclo della regolamentazione in un'ottica di *better regulation* così come ampiamente illustrato nell'introduzione e nel primo paragrafo di questo capitolo. Per il prossimo anno, l'Autorità intende avviare la fase (biennale) di sperimentazione delle analisi di impatto della regolamentazione (AIR). Con esse e con la valutazione di *fitness check* regolamentare, sia qualitativa che quantitativa, compiuta nella presente Relazione (di cui ai due precedenti paragrafi), si completa la nuova impostazione del ciclo regolamentare, basata sulle migliori prassi comunitarie.

Questo sistema, oramai entrato a regime, prevede la graduale riduzione degli oneri amministrativi, iniziata nel 2015 con il procedimento di MOA (cfr. Capitolo III, par. 3.1). Ciò è reso possibile da un nuovo sistema di acquisizione sempre più centralizzata delle informazioni, e da un efficientamento nell'uso di tali dati, attraverso, tra l'altro, l'eliminazione di duplicazioni, il ricorso a banche dati esterne, l'integrazione con informazioni provenienti da altre istituzioni nazionali ed internazionali, nonché la ponderazione delle richieste di informazioni, privilegiando quelle di tipo ricorrente e riducendo quelle occasionali.

Un'attività che l'Autorità intende potenziare è il processo sistematico di raccolta, classificazione ed elaborazione delle informazioni finalizzato ad alimentare un *database* di informazioni costantemente aggiornato e funzionale all'esigenza di migliorare la *Reportistica* istituzionale dell'Autorità (Osservatorio sulle Comunicazioni e Relazione annuale) rendendo tali pubblicazioni idonee a monitorare con sempre maggiore efficacia l'andamento dei mercati di interesse, gli sviluppi tecnologici e l'impatto dell'azione regolamentare.

Alla riduzione degli oneri amministrativi in capo ai soggetti regolati si affiancherà pertanto il perfezio-

namento degli strumenti di analisi dei mercati già avviato lo scorso anno che, tra l'altro, aggiungono la dimensione spaziale a quelle tradizionalmente rilevate, attraverso un processo di georeferenziazione delle informazioni quantitative. L'insieme di questi elementi consentirà all'Autorità di porsi sempre più al centro del dibattito nazionale ed internazionale, indicando percorsi di crescita dei settori regolamentati, che massimizzano il benessere sociale e la crescita dell'intera economia italiana. Inoltre, la diffusione di queste informazioni risulta essenziale per la crescita dei mercati anche attraverso gli investimenti di fondi e società internazionali. In questo ambito, l'Autorità intende ulteriormente sviluppare l'attività di *Reportistica* e di diffusione di informazioni e dati tra gli investitori nazionali ed internazionali.

Un'Autorità trasparente non può non far propri i principi di partecipazione e *accountability*. A tal fine, l'Autorità procederà alla ulteriore diffusione dei dati in proprio possesso in formato *open*, secondo un catalogo predefinito.

In considerazione della nutrita mole di informazioni che, come detto, l'Autorità si trova ad acquisire e gestire nell'esercizio delle funzioni di pianificazione e controllo, si rende necessaria l'implementazione di un'attività strutturata di raccolta, organizzazione, archiviazione ed elaborazione dei dati, che si avvalga di strumenti informatici tecnologicamente avanzati ed in grado di tracciare i flussi informativi. In tal senso, nel corso del prossimo anno, l'Autorità si propone di elevare il grado di interoperabilità tra le varie componenti applicative del sistema informativo al fine di realizzare un sistema informativo-statistico di supporto unitario al ciclo di gestione delle *performance*. Il conseguimento di tale obiettivo è subordinato all'attuazione di un servizio di Comunicazione Interna, ossia un sistema centralizzato di gestione, tenuta e tutela dei procedimenti amministrativi (gestione documentale) e di gestione dei flussi di lavoro, in grado di garantire la corretta gestione dell'intero ciclo di vita dei documenti, dalla produzione alla conservazione, e fornire strumenti di tracciatura e *Reportistica* a supporto del controllo di gestione.

Infatti, l'efficacia, l'efficienza e la trasparenza sarà perseguita rafforzando il sistema dei controlli interni, vale a dire il controllo di gestione, il controllo strategico e il sistema di valutazione del personale in base agli esiti dei richiamati controlli. Al riguardo, il

Gruppo di lavoro inter-servizi istituito nel mese di febbraio 2016 (cfr. Capitolo IV, paragrafo 4.1), indicherà le necessarie modifiche di tipo funzionale, informativo ed organizzativo funzionali alla piena attuazione del sistema dei controlli interni.

L'operato dell'Autorità sarà volto in via prioritaria a semplificare i processi gestionali di competenza, implementando l'informatizzazione dei processi di lavoro interni ed esterni e la dematerializzazione dei flussi documentali, attraverso la revisione della gestione dell'informazione all'interno dell'Autorità. Fra gli obiettivi che ci si pone vi è l'implementazione di una più evoluta infrastruttura di *log management* che permetta il monitoraggio dell'accesso e quindi garantisca la sicurezza dei propri *asset* informativi, in linea con la normativa e con i provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali che regolano la sicurezza e la *privacy*. A tal fine, sono allo studio ulteriori soluzioni e implementazioni per l'adeguamento del sistema di sicurezza a protezione degli *asset* informativi tra cui: *send box mail*, ossia quello spazio nel quale vengono filtrate *e-mail* potenzialmente pericolose; sistemi di *Data Loss Prevention* (DLP) per evitare la divulgazione di dati e documenti riservati, fenomeno accentuato dalla grande diffusione di sistemi di messaggistica, dalle reti *wireless*, dai dispositivi di archiviazione USB nonché dalla possibilità di trasferire dati in *cloud*; rafforzamento del sistema antivirus mediante l'aggiunta di un modulo di virtualizzazione – *Security for Virtualization* – in grado di proteggere i *server* virtuali e l'infrastruttura *desktop* virtuale.

Al fine di semplificare i processi gestionali, incrementando nel contempo la produttività degli Uffici, si procederà all'omologazione dei processi tesi alla raccolta, all'analisi ed alla produzione di informazioni tramite il ricorso graduale, ma tendenzialmente esclusivo, a tecnologie e piattaforme informatiche ad ampia diffusione commerciale, il cui utilizzo, non condizionato dall'onere della formazione e del consolidamento di specifico *know how* progettuale, consente una più ampia accessibilità agli strumenti ed una drastica riduzione dei rischi.

In merito alla riduzione degli oneri in carico a tutti i soggetti tenuti a dichiarare dati amministrativi all'Autorità, il sito istituzionale diverrà il nodo tecnologico della semplificazione, intesa come passaggio dall'obbligo alla fruizione di servizi. Al passo con l'innovazione tecnologica, ed in linea con i precetti normativi

contenuti nel CAD (Codice dell'Amministrazione Digitale) e le direttive dell'Agenzia per l'Italia Digitale, l'Autorità sta operando principalmente in due direzioni: da un lato l'adozione del Sistema Pubblico per l'Identità Digitale (SPID), dall'altro l'applicazione della circolarità e del riuso dei dati tra le Pubbliche Amministrazioni e tra i diversi centri di competenza dell'amministrazione. La prima attività contribuirà gradualmente all'abbattimento di ogni barriera tecnologica nel dialogo tra l'Autorità ed il pubblico, realizzando le premesse alla piena partecipazione dei soggetti titolari di interesse ai procedimenti in corso; con la seconda attività sarà possibile perseguire il duplice fine di ridurre gli oneri – periodicità e mole – massimizzando l'uso dei dati secondo una logica circolare in grado di aumentarne il grado di attendibilità e di aggiornamento. Il sito istituzionale dell'Autorità è in procinto di divenire interfaccia di tali processi ed oggetto privilegiato di tale revisione; gran parte della modulistica disponibile diverrà interattiva, ossia capace di interpretare ed integrare le azioni dell'utente, e semplificata – tramite, appunto, il recupero e riuso delle informazioni già trasmesse dall'utente all'Autorità o ad altra Pubblica Amministrazione. Nel 2016 l'Autorità si propone di erogare molti servizi nel rispetto di tali principi, a titolo di esempio il modello D ed i formulari UG, GU14 e GU5. Saranno previsti, in aggiunta, nuovi servizi quali: un sistema telematico di *Online Dispute Resolution*, un motore di comparazione tariffaria *ex delibera* n. 126/07/CONS, una piattaforma per l'esecuzione dei *test* di replicabilità economica delle offerte al dettaglio di Telecom Italia (*delibera* n. 537/13/CONS).

L'Autorità intende, inoltre, adeguare e migliorare i collegamenti in termini di connettività voce e dati (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.

Inoltre, l'acquisizione di nuovi apparati consentirà lo svolgimento di multivideoconferenza e *webinar* (seminari *online*). Con tali attività si intende garantire l'efficienza e la produttività consentendo di interagire indipendentemente dal luogo.

Con l'obiettivo di migliorare e rinnovare sempre più le attività inevitabilmente connesse alle innovazioni tecnologiche e normative che investono il mercato delle comunicazioni, nonché la metodologia

operativa della struttura, e tenuto conto che il raggiungimento degli obiettivi di efficacia e di efficienza non può prescindere dalla presenza in un'Istituzione con personale altamente qualificato e specializzato, diventa necessario, altresì, l'obiettivo di migliorare costantemente la gestione del personale nella sua interezza. Pertanto, si proseguirà nelle attività di completamento dei processi avviati nell'anno precedente e richiedenti un impegno su base pluriennale e di consolidamento delle linee di azione fin qui seguite. Tali azioni riguardano, tra l'altro, la formazione del personale, il continuo miglioramento dei sistemi di valutazione e di premialità.

Infine, il raggiungimento degli obiettivi di efficacia, di efficienza e di trasparenza dell'azione amministrativa passa attraverso le attività di coordinamento e collaborazione con altre istituzioni. In particolare, il completamento del processo di conferimento delle deleghe di II fase ai Co.re.com e la revisione dell'accordo quadro tra Autorità e Regioni, sottoscritto nel 2008, consentirà di rafforzare ulteriormente il sistema decentrato delle comunicazioni, perseguendo un miglioramento dell'azione amministrativa e una valorizzazione delle specificità locali. Anche l'avvio dei procedimenti sanzionatori per omesse o tardive comunicazioni al Registro degli operatori di comuni-

cazione, ovvero per le violazioni delle norme della legge n. 416 del 1981, volte ad assicurare la trasparenza della proprietà e delle connesse disposizioni regolamentari in materia di obblighi di comunicazione al Registro, rientrano tra le attività di vigilanza finalizzate a garantire il rispetto degli adempimenti e degli obblighi di comunicazione da parte degli operatori iscritti, assicurando un buon livello di aggiornamento dei dati del Registro e quindi si pone come attività finalizzata al perseguimento della linea strategica per il raggiungimento dell'efficacia, efficienza e trasparenza dell'azione amministrativa.

Parimenti, l'attività coordinata con il Ministero della Giustizia si pone quale obiettivo la realizzazione di un'efficace condivisione dei dati presenti nel Registro degli operatori di comunicazione e nei Registri della stampa tenuti dai competenti Tribunali, per migliorare l'efficienza della tenuta dei predetti registri e ridurre, al contempo, gli oneri amministrativi in capo agli operatori che potrebbero avvalersi di comunicazioni unificate.

Va nella stessa direzione, la prosecuzione di tutte le attività svolte in collaborazione con altre istituzioni nazionali, quali le altre Autorità indipendenti, i Ministeri e gli Enti locali.

In sintesi:

EFFICIENZA, EFFICACIA E TRASPARENZA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA

- Completare il passaggio al nuovo ciclo regolatorio in un'ottica di *better regulation*
- Ridurre gli oneri amministrativi
- Potenziare gli strumenti di raccolta dati e implementare i sistemi di monitoraggio dei mercati
- Diffondere dati e informazioni (attraverso report, analisi, Focus, ecc.) tra gli *stakeholder* nazionali ed internazionali
- Creare una piattaforma *open data*
- Rafforzare il sistema dei controlli interni (controllo di gestione, controllo strategico e valutazione del personale)
- Cooperare e collaborare con gli organismi Istituzionali ed altre Autorità indipendenti
- Semplificare i processi gestionali tramite l'informatizzazione dei processi di lavoro e la dematerializzazione dei flussi documentali
- Garantire la sicurezza degli asset informativi
- Migliorare i collegamenti in termini di connettività tra le sedi di Napoli e Roma
- Riorganizzare il processo di gestione e archiviazione documentale
- Adeguare al CAD le procedure di autenticazione ed accesso alle risorse ed ai servizi dell'Amministrazione
- Rafforzare le iniziative a tutela del personale
- Sviluppare l'attività di formazione dei dipendenti.

Rafforzamento del ruolo dell'Autorità nell'ambito degli organismi internazionali

Con riguardo, infine, al **rafforzamento del ruolo dell'Autorità in ambito internazionale**, si intende garantire in modo continuativo e consolidare il presidio dei gruppi di lavoro tematici in seno alle piattaforme europee ed internazionali attive nei settori di competenza. Al fine di un'efficace rappresentazione delle istanze nazionali, l'Autorità intende assicurare il puntuale monitoraggio dei processi di riforma legislativa attesi per la seconda metà del 2016 e garantire il coordinamento delle risorse dell'Autorità. L'Autorità garantirà la propria partecipazione ai diversi gruppi internazionali, anche al fine di condividere le *best practice* con riguardo agli aspetti tecnologici, di mercato e regolamentari: a titolo di esempio, in ambito BEREC, si garantirà la

partecipazione ai gruppi in materia di *net neutrality* e di *traffic management*.

Più in generale l'Autorità rafforzerà i rapporti con le Istituzioni e gli organismi europei operanti in settori adiacenti a quelli di competenza (ad esempio *privacy*, sicurezza delle reti, regolazione di altri servizi a rete), a vario titolo coinvolti nelle dinamiche dei nuovi mercati digitali. Nel corso del prossimo anno si intensificherà l'azione coordinata delle autorità di regolazione del settore audiovisivo dell'Unione europea attraverso la partecipazione attiva alle attività dell'*European Regulators Group for Audiovisual Media Services* (ERGA).

Si fornirà, inoltre, il necessario supporto alla Commissione europea nel processo di revisione della Direttiva sui Servizi di Media Audiovisivi (SMAV).

In sintesi

RAFFORZAMENTO DEL RUOLO AGCOM NELL'AMBITO DEGLI ORGANISMI INTERNAZIONALI

- Rafforzare il presidio dei gruppi di lavoro a livello internazionale
- Consolidare le collaborazioni con le Istituzioni e gli organismi europei operanti in settori adiacenti
- Promuovere la cooperazione tra organismi di regolazione del settore a livello comunitario

PAGINA BIANCA

2016

CAPITOLO IV

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

PAGINA BIANCA

4.1 L'assetto organizzativo e la politica delle risorse umane

L'organizzazione dell'Autorità

Al fine di adeguare la struttura organizzativa dell'Autorità alle profonde trasformazioni dei mercati di competenza, ai nuovi scenari tecnologici nonché al mutato contesto istituzionale, dal 15 gennaio 2015 in Autorità è in vigore l'assetto delle strutture di primo (Direzioni e Servizi) e secondo (Uffici) livello definito dalle delibere nn. 534/14/CONS e

628/14/CONS. Il percorso di definizione della struttura, recepita nel "Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Autorità" (cfr. delibera n. 569/14/CONS), ha richiesto un'approfondita analisi dell'organizzazione dell'Autorità.

Sul piano della gestione e valorizzazione delle risorse interne la riorganizzazione – completata all'inizio del 2015 – ha prodotto il necessario ricambio generazionale, volto a riconoscere le accresciute professionalità e competenze del personale, e ha valorizzato l'apporto dei dirigenti con elevata esperienza, mediante compiti di coordinamento e di su-

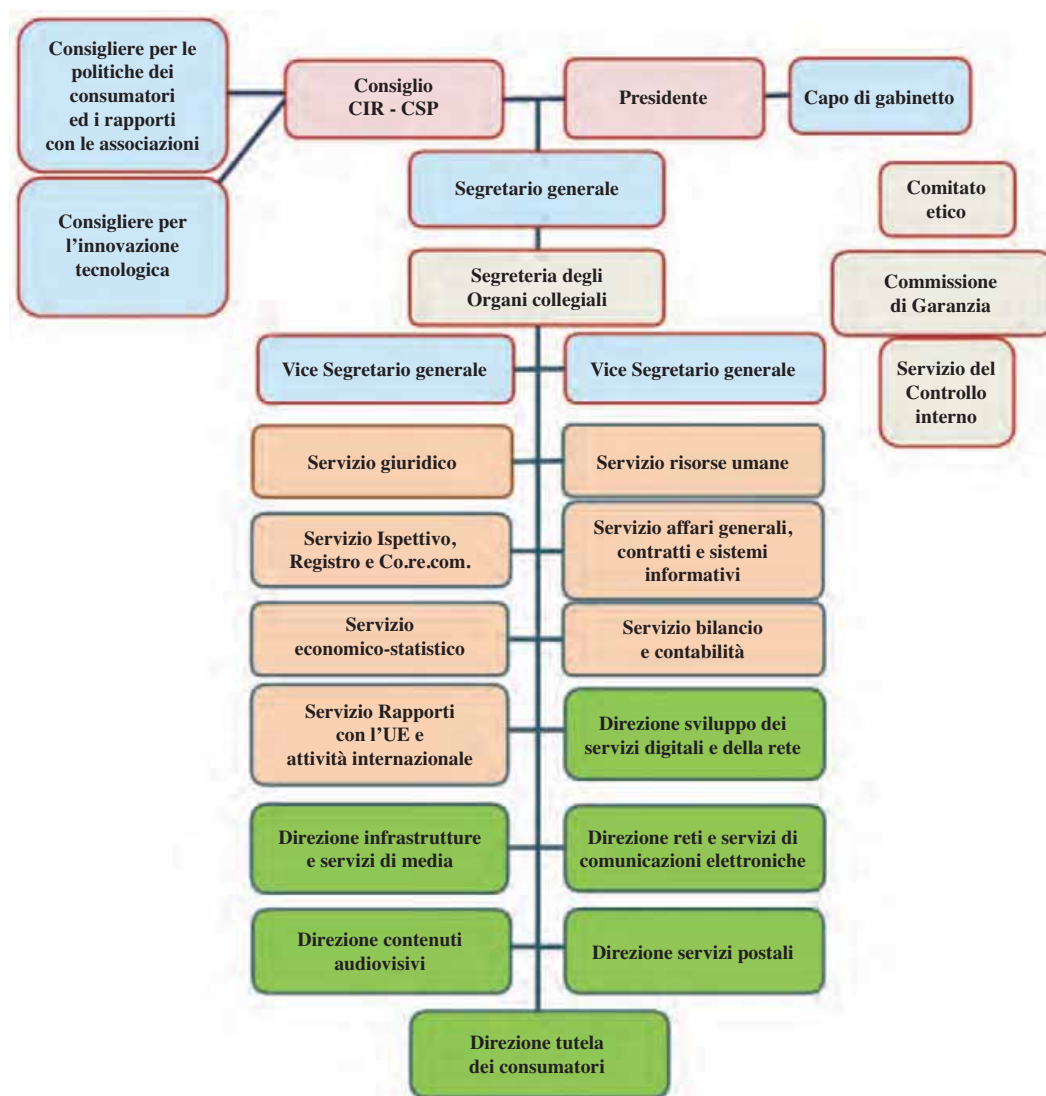


Figura 4.1.1 - Organigramma dell'Autorità

pervisione. Nel contempo, si è tenuto conto dell'esigenza di garantire la parità di genere anche ai livelli apicali, quasi raddoppiando la presenza femminile nel *management* di primo livello (5 su 13 direttori).

Nel suo complesso, il disegno della vigente struttura dell'Autorità, riportato nella Figura 4.1.1, è preordinato ad una maggiore efficacia delle iniziative promosse dall'Autorità negli ambiti di competenza ed efficienza dei processi di lavoro, ad una più intensa collaborazione tra gli Uffici, ai doverosi e significativi contenimenti dei costi di funzionamento in un contesto caratterizzato dalla *spending review* per tutte le istituzioni pubbliche. 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 rappresentato nelle pagine che seguono.

Le risorse umane

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), nel corso dell'anno di riferimento, l'Amministrazione ha continuato nello svolgimento delle attività connesse alla politica di assunzione del personale in precedenza intrapresa a seguito dell'adozione della delibera n. 310/14/CONS. Pertanto, con l'obiettivo di inserire nel proprio organico risorse umane altamente qualificate da proporre allo svolgimento delle peculiari funzioni attribuite all'Autorità dalla legge istitutiva, oltre che dalle norme europee, si è proceduto, sulla base del piano operativo in materia di reclutamento del personale predisposto dal Consiglio, allo scorrimento della graduatoria del concorso espletato per funzionari di area giuridica (delibera n. 530/14/CONS) immettendo in servizio 5 funzionari a tempo indeterminato, ed allo scorrimento della graduatoria relativa alla selezione per giovani laureati in discipline tecniche (delibera n. 162/15/CONS) immettendo in servizio 1 giovane laureato, con contratto di specializzazione a tempo determinato di durata triennale.

Nell'anno di riferimento, relativamente alla procedura selettiva indetta con delibera n.

153/14/CONS, finalizzata a consentire a giovani laureati nelle diverse discipline di interesse dell'Autorità di effettuare un'esperienza di praticantato della durata di un anno nell'ambito delle strutture organizzative, sono stati avviati, a partire dal 2 febbraio 2014, al percorso di praticantato 25 giovani laureati valutati positivamente (delibera n. 657/14/CONS). In considerazione della scadenza del periodo di formazione stabilito ed al fine di dare l'opportunità ai praticanti interessati di completare l'attività formativa in corso, correlata ad obiettivi e progetti specifici delle strutture di rispettiva allocazione, il periodo di praticantato in parola è stato prorogato fino al 1° agosto 2016 (delibera n. 17/16/CONS).

In applicazione dei principi generali di cui alla Convenzione quadro sulle procedure concorsuali, sottoscritta il 9 marzo 2015 in virtù dell'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), ai sensi del quale "Le procedure concorsuali per il reclutamento di personale [...] delle amministrazioni indipendenti "sono gestite unitariamente, 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", l'Autorità – in considerazione delle esigenze funzionali connesse al settore dei sistemi informativi e della conseguente necessità di reclutare unità di personale con profilo di sistemista informatico da destinare alle specifiche attività relative alla progettazione, implementazione ed amministrazione di sistemi informatici ed infrastrutture IT – ha indetto una procedura concorsuale, per titoli ed esami, per il reclutamento di 5 impiegati con profilo di sistemista informatico da assumere, in prova, con inquadramento nel ruolo della carriera operativa al livello iniziale della scala stipendiale (delibera n. 429/15/CONS).

Al fine di rafforzare, poi, la struttura amministrativa e garantire il regolare svolgimento delle attività concernenti la comunicazione istituzionale dell'Autorità e, in particolare, il rapporto con i *mass media* sia per quanto concerne gli aspetti relativi all'individuazione delle strategie generali di comunicazione, sia per quanto riguarda la gestione diretta della fase esecutiva delle strategie di comunicazione stesse, l'Autorità, considerata la necessità di garan-

tire la copertura di un ruolo dirigenziale nevralgico della struttura, ha indetto una procedura concorsuale, per titoli ed esami, per il reclutamento di un dirigente cui affidare le peculiari funzioni di responsabile dell'Ufficio comunicazione, da assumere con contratto a tempo determinato per la durata di cinque anni (delibera n. 586/15/CONS).

Nella logica della pianificazione delle politiche di reclutamento del personale ed in osservanza degli obblighi normativi vigenti in materia di inserimento lavorativo delle persone disabili nel mondo del lavoro attraverso servizi di sostegno e collocamento mirato di cui alla legge 12 marzo 1999, n. 68, l'Autorità ha sottoscritto con i competenti Uffici della Città Metropolitana di Roma, ai sensi dell'art. 11 della medesima legge, apposita Convenzione avente ad oggetto la determinazione di un programma mirante al conseguimento degli obiettivi occupazionali inerenti al diritto al lavoro delle persone affette da disabilità.

Tale programma, da attuarsi entro il 30 giugno 2017, è articolato mediante avviamento numerico a selezione di personale iscritto nelle liste di collocamento gestite dalla Città Metropolitana di Roma Capitale – Servizio Inserimento Lavorativo Disabili; la relativa assunzione, da effettuarsi all'esito dell'idoneità conseguita a conclusione della stessa selezione, avverrà con contratto a tempo pieno e determinato della durata massima di 3 anni, con inquadramento nel profilo di personale esecutivo.

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).

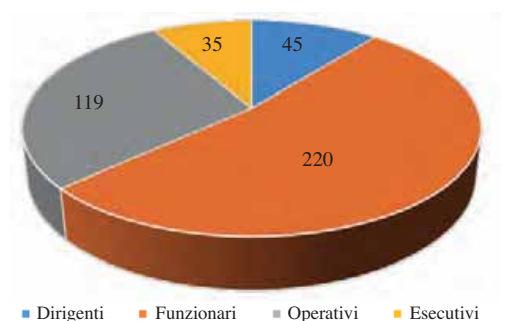


Figura 4.1.2 - Pianta organica dell'Autorità

Sulla base delle immissioni in ruolo, avvenute nell'anno 2015, delle risorse reclutate per effetto dello scorrimento della suindicata procedura concorsuale, il personale in servizio, al 31 marzo 2016, è pari a 364 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 modifiche e integrazioni 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 31 marzo 2016

Ruolo	Comando/ fuori ruolo	Contratto a tempo determinato o di specializzazione	Totale
Dirigenti	33	2	36
Funzionari	171	25	198
Operativi	87	15	102
Esecutivo	28		28
Totale	319	41	364

Al fine di valorizzare al meglio le risorse umane, nell'ambito delle politiche di gestione del personale, nel periodo di riferimento sono state avviate, inoltre, le attività finalizzate alla realizzazione degli obiettivi dei sistemi di valutazione del rendimento del personale.

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

Nell'ambito del servizio per la prevenzione e protezione della sicurezza nei luoghi di lavoro sono state realizzate, per entrambe le sedi dell'Autorità, le attività previste dalla normativa vigente, D.lgs. 81/08 e s.m.i., provvedendo all'aggiornamento della valutazione dei rischi indicati nei documenti di valutazione dei rischi (DVR), alla pianificazione delle misure di adeguamento per garantire i livelli di sicurezza previsti dalla normativa, alla determinazione dell'Organigramma del Servizio Prevenzione e Protezione e alla definizione dei piani di emergenza con le squadre antincendio e di primo soccorso.

Inoltre, è stata costantemente monitorata la Sorveglianza Sanitaria del personale amministrativo, per i rischi specifici da videoterminali, nonché dei dipendenti con mansioni di autista. Sono state svolte, altresì, le esercitazioni antincendio con le relative prove annuali di esodo.

Formazione del personale

Nel corso del 2015 è proseguita l'attuazione del percorso formativo per il proprio personale soddisfacendo i fabbisogni formativi dei diversi settori dell'Autorità sia in senso trasversale, con l'approfondimento delle lingue straniere, specificamente dell'inglese e del francese, in ragione della partecipazione dell'Autorità al programma END (Esperti Nazionali Distaccati) e al progetto di gemellaggio con l'Autorità tunisina, sia su argomenti inerenti ai diversi ambiti d'interesse della struttura attraverso la partecipazione a corsi di alta formazione come quelli specifici nel campo della regolazione dei mercati, con approfondimento degli strumenti di regolazione, degli aspetti economici e delle prospettive della regolazione, svolti presso l'Università Sapienza di Roma; nel campo delle comunicazioni elettroniche, con riguardo alla qualità della fornitura dei servizi e alle procedure di legge di regolamentazione; nel *Business model innovation and regulation of the digital world*, organizzato dalla Università europea presso la *Florence School of Regulation*, come pure l'iniziativa realizzata in collaborazione con Università Pegaso sui nuovi diritti dei consumatori alla luce delle ultime novità normative.

Si è curata, inoltre, la formazione e l'aggiornamento del personale che opera nei settori deputati all'organizzazione e al funzionamento della Struttura, in particolare il Servizio risorse umane e il Servizio affari generali, contratti e sistemi informativi. La formazione ha riguardato argomenti inerenti al nuovo regime del pubblico impiego dopo la legge di stabilità 2015, la contrattazione decentrata nel pubblico impiego, gli affidamenti diretti della PA, il nuovo codice degli appalti e forniture, l'utilizzo di una piattaforma per la *Business Intelligence*, avvalendosi delle offerte formative della Scuola Nazionale dell'Amministrazione, delle Università, nonché degli Istituti di formazione di rilevanza nazionale, scegliendo per talune attività la fruizione

dei corsi in modalità *e-learning* e tramite seminari *webinar*.

Le attività di formazione sono proseguite a vari livelli, con l'organizzazione di *workshop* e di seminari interni monotematici, di seminari pubblici rivolti agli operatori di settore e alle Associazioni dei consumatori su tematiche di competenza dell'Autorità.

I seminari interni sono stati svolti avvalendosi sia di professionalità presenti nella struttura, in una logica di circolarità e condivisione delle conoscenze maturate nei rispettivi ambiti di attività, sia attraverso il coinvolgimento di docenti esterni, come nel caso del corso sui contratti pubblici tenuto da funzionari dell'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC).

Relativamente alla formazione obbligatoria dei lavoratori sul tema della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, ai sensi del decreto legislativo n. 81/08, nel corso del 2015, sono state realizzate diverse edizioni di corsi in sede, che hanno coinvolto oltre il 70% del personale, oltre ai corsi specifici diretti alle squadre interne per la gestione dell'emergenza, per gli addetti all'antincendio e al primo soccorso.

Il Comitato etico e il sistema dei controlli

Il codice etico è stato 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. L'Autorità ha poi istituito il Comitato etico, composto di personalità di notoria indipendenza e autorevolezza morale, al fine di garantire una corretta applicazione delle norme del codice e per poter avvalersi di pareri in materia di etica istituzionale. Con la collaborazione del Comitato etico è stata successivamente attuata un'attenta revisione delle norme contenute nel codice con lo scopo di accertarne l'adeguatezza.

Il codice etico contiene le regole di comportamento alle quali tutto il personale dell'Autorità è tenuto ad uniformarsi sia nell'attività di servizio che riveste particolari profili di delicatezza, in quanto coinvolge rilevanti interessi sociali ed economici concernenti il settore delle comunicazioni, sia nella vita sociale che deve ispirarsi a canoni di dignità e di decoro. Tra i doveri previsti dal codice

etico assumono particolare rilevanza quello dell'imparzialità, che impegna ad operare senza porre in essere trattamenti di favore e ad assumere le proprie decisioni nella massima trasparenza. Altro dovere è quello della riservatezza, che impegna i componenti del Consiglio (e delle Commissioni) e i dipendenti al rigoroso rispetto del segreto d'ufficio in merito alle attività istruttorie, ispettive e di indagine in corso presso gli organi dell'Autorità. Il codice etico dedica, inoltre, particolare attenzione ai comportamenti di componenti e dipendenti sia nel lavoro sia nella vita sociale: in particolare sottolinea il divieto di accettare doni o altre utilità, detta precise disposizioni sul conflitto di interessi e sui relativi obblighi di astensione, sui rapporti con i mezzi di informazione e sul divieto di attività collaterali. Attualmente il Comitato etico è composto dal Presidente Riccardo Chieppa, con incarico di Presidente e dai Presidenti Angelo Gargani e Mario Egidio Schinaia, con incarico di Componenti.

Altri organi presenti in Autorità sono la Commissione di garanzia e il Servizio del controllo interno, competenti rispettivamente per le attività di controllo sulla regolarità amministrativa e contabile e per le attività concernenti il controllo strategico, sulla base di quanto previsto dai regolamenti concernenti l'organizzazione e la gestione amministrativa e contabile dell'Autorità.

La Commissione di garanzia accerta la regolarità delle procedure di gestione ed esercita un'intensa attività di vigilanza per assicurare che la struttura amministrativa si attenga al disposto delle leggi e dei regolamenti, attraverso il riscontro degli atti di gestione finanziaria e delle procedure contrattuali, le verifiche trimestrali di cassa e bilancio, la verifica della concordanza tra le scritture contabili e il rendiconto annuale. La Commissione esprime il proprio parere sullo schema di bilancio di previsione e sul rendiconto annuale in una specifica relazione. Nello svolgimento della sua attività, pur usufruendo della piena collaborazione degli Uffici dell'Autorità, la Commissione è completamente autonoma.

I tre membri della Commissione, il cui mandato dura cinque anni, vengono proposti dal Presidente e scelti dal Consiglio tra magistrati appartenenti al Consiglio di Stato e alla Corte dei Conti, alla giurisdizione superiore ordinaria, tra dirigenti generali

dello Stato e tra revisori ufficiali dei conti iscritti al relativo albo da almeno dieci anni. La Commissione di garanzia è presieduta dal cons. Francesco Caringella ed è 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, importanti compiti di verifica della realizzazione degli obiettivi previsti dalla legge, dai regolamenti e dalle direttive dell'Autorità.

In particolare, al Servizio del controllo interno sono affidati i seguenti compiti: i) supporto agli Organi collegiali, alle Direzioni, ai Servizi e agli Uffici dell'Autorità in materia di pianificazione, misurazione, monitoraggio e valutazione della *performance*; ii) verifica della realizzazione degli obiettivi stabiliti dalle norme vigenti e dalle direttive dell'Autorità, anche in considerazione della corretta ed economica gestione delle risorse pubbliche attraverso una valutazione comparativa dei costi e dei rendimenti; iii) verifica dell'imparzialità e del buon andamento dell'azione amministrativa svolta dalle Direzioni, dai Servizi e dagli Uffici dell'Autorità; iv) monitoraggio del funzionamento complessivo del sistema della valutazione, della trasparenza e dell'integrità dei controlli interni; v) supporto al Consiglio per l'adozione di metodologie e parametri, anche ai fini della valutazione dei dirigenti di primo livello; vi) supporto al Segretario generale per la definizione di indirizzi agli Uffici ai fini della individuazione delle procedure per l'assolvimento degli obblighi di trasparenza e integrità; vii) supporto metodologico, anche avvalendosi di modelli forniti dall'Autorità nazionale anticorruzione (ANAC), per la realizzazione di indagini sul personale dipendente volte a rilevare il livello di benessere organizzativo.

Il Consiglio dell'Autorità, su proposta del Presidente, sceglie i membri del Servizio del controllo interno – il cui mandato, a regime, è quinquennale – tra esperti in tecniche di valutazione e nel controllo di gestione. Attualmente esso è composto dal prof. Giovanni Valotti, dal cons. Giuseppe Troccoli e dal prof. Gianluca Vagnani. Il Servizio del controllo interno, al pari della Commissione di garanzia, svolge la sua attività in piena autonomia, pur godendo della massima collaborazione degli uffici dell'Autorità.

Nello svolgimento delle descritte prerogative e funzioni, il Servizio del controllo interno, nel periodo di riferimento, ha operato in stretta sinergia con il Segretariato generale, sia in relazione agli obblighi di trasparenza sia in relazione ai controlli interni.

In materia di controlli interni, il Segretariato Generale ha effettuato un'ampia ricognizione sullo stato di attuazione in AGCOM del sistema di gestione della *performance* organizzativa ed individuale, frutto di un lavoro di coordinamento tra i Servizi direttamente interessati (Servizio affari generali, contratti e sistemi informativi, Servizio bilancio e contabilità, Servizio economico-statistico, Servizio risorse umane e Servizio giuridico).

L'attività ha richiesto una fase iniziale di analisi dei sistemi e delle procedure di gestione e controllo della *performance* già in essere presso l'Autorità (processi, regole, strumenti, applicativi *software*), cui ha fatto seguito una verifica della congruenza ed adeguatezza degli stessi alla normativa vigente. Alla luce delle evidenze acquisite, sono stati delineati gli ambiti di evoluzione dei sistemi in uso ai fini dell'attuazione del c.d. "ciclo di gestione della *performance*", che si articola nelle fasi di pianificazione strategica, programmazione operativa, controllo di gestione e controllo strategico, fino ad includere la gestione del sistema premiante. L'impostazione adottata è in linea con le previsioni e gli indirizzi del quadro normativo vigente in materia di *better regulation* (cfr. Capitolo III), nel saldare la gestione dei programmi di lavoro alla preventiva definizione degli obiettivi, a monte,

ed alla verifica dei risultati conseguiti, a valle, nell'ottica di organizzare l'azione amministrativa – anche in coerenza con il ciclo della programmazione finanziaria e del bilancio – ed orientarla alla luce dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

Al fine di sviluppare ulteriormente il progetto del sistema dei controlli interni, nel mese di febbraio 2016, su suggerimento del Servizio del controllo interno, è stato costituito un Gruppo di lavoro composto dal personale delle unità organizzative competenti, coordinato dal Segretariato generale. Il gruppo di lavoro si occuperà, in primo luogo, di precisare i requisiti funzionali, lo schema architettonico e la disciplina procedurale del sistema dei controlli interni, quindi di suggerire gli interventi di carattere funzionale, informativo ed organizzativo (ivi incluso l'adeguamento dei regolamenti interni) necessari alla completa attuazione dello stesso.

4.2 Gli organismi strumentali e ausiliari

I Co.re.com. ed il sistema decentrato delle comunicazioni

L'attività svolta dai Comitati regionali per le comunicazioni (di seguito Co.re.com.), riceve sempre maggiori apprezzamenti da parte di utenti e operatori di settore, accrescendo il prestigio e l'autorevolezza degli organi funzionali nell'espletamento delle funzioni di garanzia attribuite all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni dalla legge e delegate ai Co.re.com.

Nell'ultimo quinquennio (cfr. Figura 4.2.1), il si-

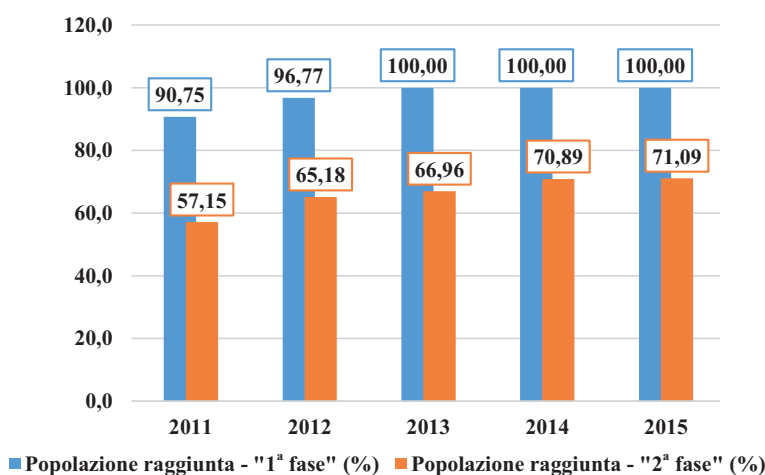


Figura 4.2.1 - Estensione delle deleghe ai Co.re.com. in % rispetto alla popolazione

stema decentrato delle comunicazioni si è esteso fino a raggiungere, già dal 2013, la copertura del 100% della popolazione nazionale sulle deleghe di prima fase e, a decorrere dal 1° gennaio 2016, l'80% circa sulle deleghe di seconda fase; ciò a seguito della sottoscrizione della convenzione con il Co.re.com. della Regione Sicilia. Si attende con favore l'inclusione nel sistema di quattro regioni: Campania, Sardegna, Valle d'Aosta e Veneto.

Si ricorda che, in prima fase, le deleghe sono circoscritte alle materie relative al tentativo obbligatorio di conciliazione nelle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica, alla vigilanza sul rispetto della normativa a tutela dei minori nell'audiovisivo locale, alla vigilanza sulla pubblicazione dei sondaggi ed esercizio del diritto di rettifica. Le deleghe di seconda fase estendono poi la competenza dei Co.re.com. alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, alla vigilanza sul rispetto di tutta la normativa in materia di audiovisivo, attraverso il monitoraggio delle emittenti locali, e alla gestione del Registro degli operatori di comunicazione, presupponendo l'acquisizione di esperienza e la stabilizzazione delle Strutture di supporto ai Comitati nell'espletamento delle funzioni di garanzia delegate sul territorio.

Per quanto riguarda la gestione decentrata delle controversie, il valore delle controversie risolte con

successo dai Co.re.com. nell'anno 2015 ammonta a 31,81 milioni di euro. Tale valore corrisponde al vantaggio economico diretto per i consumatori che hanno fatto ricorso a tale rimedio. Nell'ultimo quinquennio, il valore delle controversie ammonta a circa 120 milioni di euro.

Nello stesso periodo, la crescita dei volumi di attività è stata costante ed è culminata nel 2015 in oltre 100.000 pratiche, tra istanze di conciliazione e provvedimenti temporanei evasi dai Co.re.com. (Figura 4.2.2).

Nel dettaglio, la distribuzione delle controversie sul territorio conferma come la Campania si ponga al primo posto per numero di istanze ricevute nell'ambito regionale, pari a più del 15% del totale nazionale (Figura 4.2.3).

In relazione all'oggetto del contenzioso, le spese/fatturazioni non giustificate si confermano come la motivazione più frequente di ricorso ai Co.re.com.; seguono i casi di mancata o parziale fornitura del servizio, di interruzione/sospensione del servizio e di prodotti/servizi non richiesti.

Il consolidamento dell'esperienza maturata, anche attraverso la formazione e la costante collaborazione con l'Autorità, ha determinato il significativo incremento delle transazioni anche in fase definitiva, in aggiunta ai provvedimenti adottati dai Co.re.com., e relegato la casistica che non viene

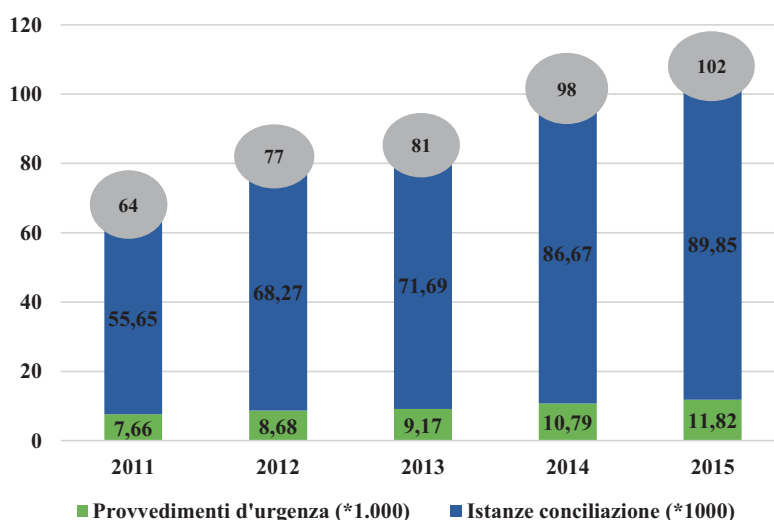


Figura 4.2.2 - Istanze di conciliazione e provvedimenti d'urgenza (migliaia)

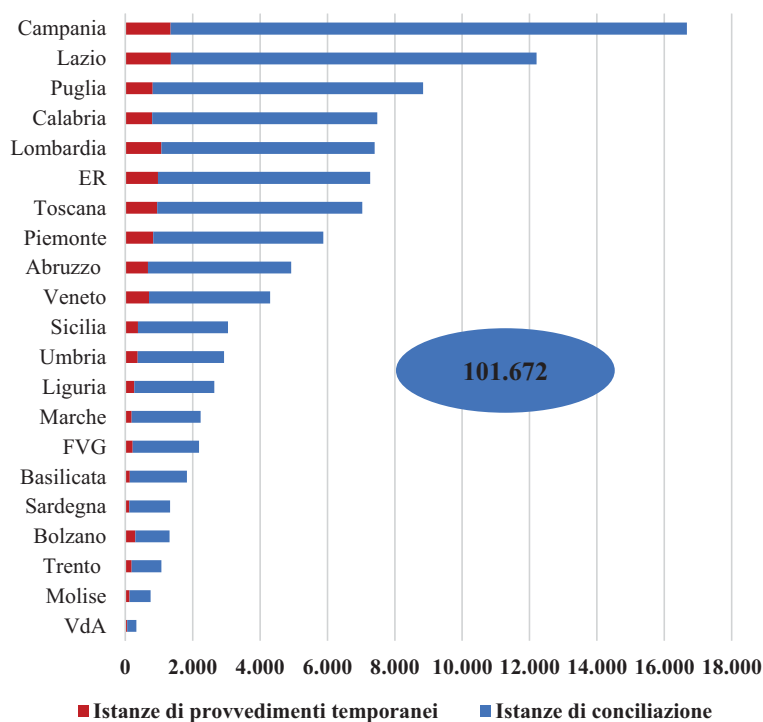


Figura 4.2.3 - Istanze di conciliazione e provvedimenti temporanei per ciascun Co.re.com.

risolta attraverso la gestione alternativa delle controversie al di sotto del 20% (Figura 4.2.4). La conseguente deflazione del contenzioso giurisdizionale è apprezzata dagli organi istituzionali governativi e dagli operatori di mercato, nonché oggetto di studio a livello sia nazionale sia internazionale.

In particolare, con riferimento alle definizioni delle controversie (Figura 4.2.5), si conferma l'utilità del servizio offerto dai Co.re.com.. La rapidità e la gratuità delle soluzioni offerte consentono che più del 50% di coloro che non risolvono la controversia attraverso il tentativo obbligatorio di conciliazione

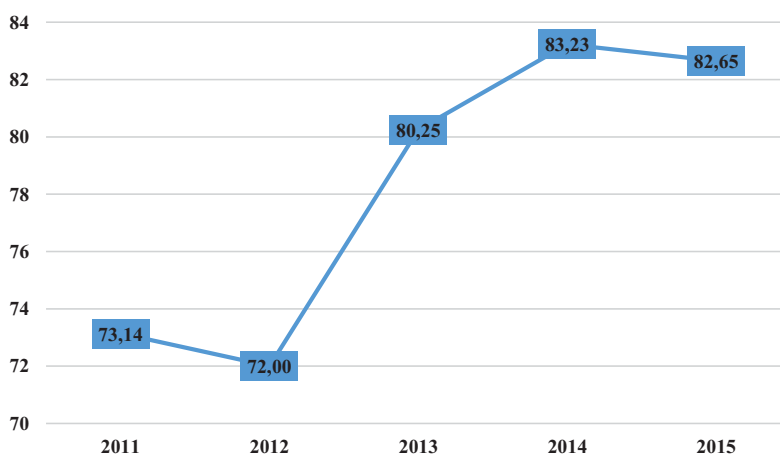


Figura 4.2.4 - Controversie risolte positivamente (%)