

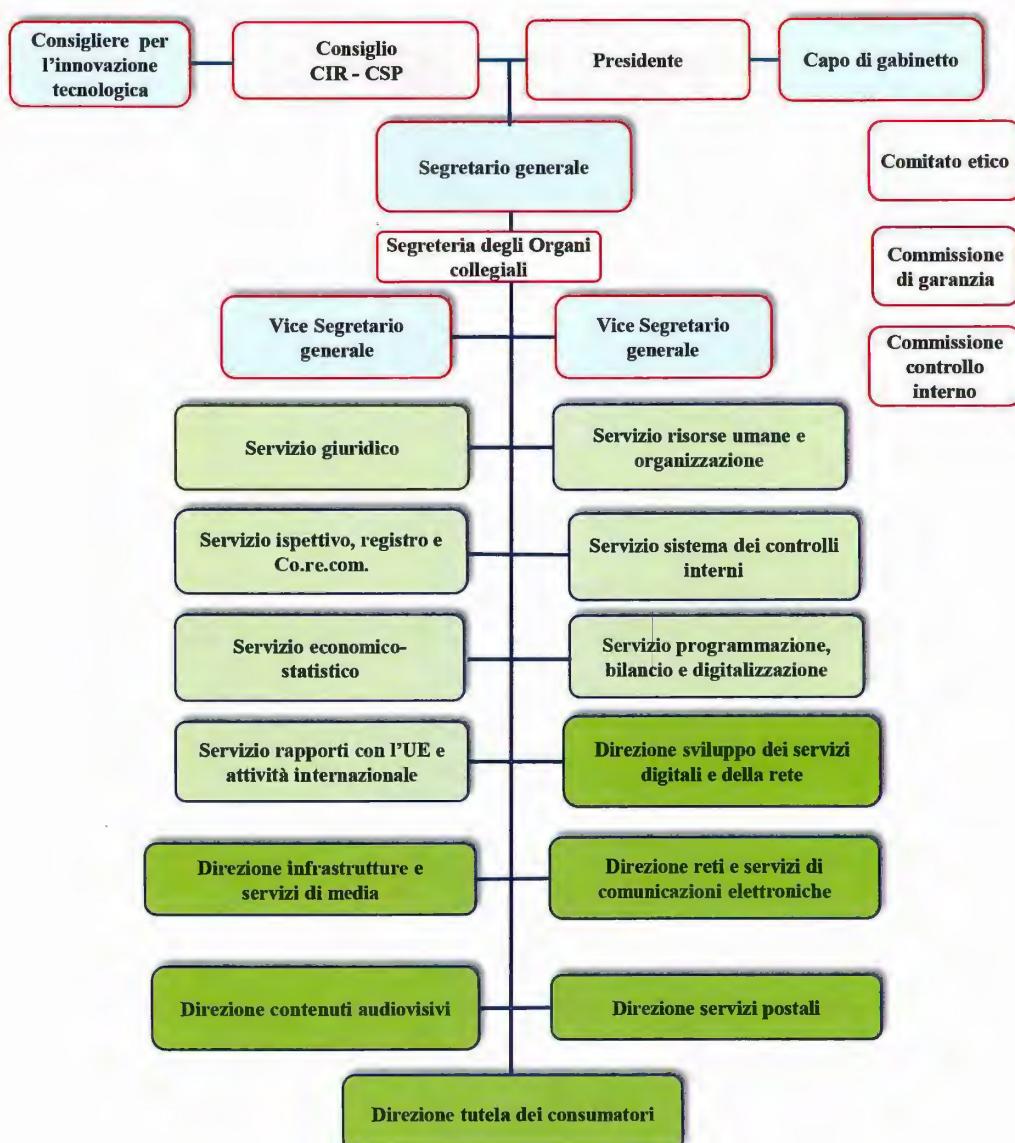
## 4.1 L'assetto organizzativo e la politica delle risorse umane

### 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 mese di marzo 2017 si è dato avvio a una riorganizzazione strutturale dell'Autorità. In particolare, con delibera n. 125/17/CONS del 30 marzo 2017, recante "Mo-

difiche al Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità", si è proceduto a organizzare gli Uffici secondo il criterio del migliore utilizzo delle risorse e, attraverso una ripartizione delle attività che possa garantire un miglioramento in termini di funzionalità ed efficienza, una razionale divisione del lavoro e la trasparenza verso le imprese e i consumatori. A tal fine, sono state previste unità organizzative di primo livello suddivise per ambiti di competenza più specifici.

Nel percorso di definizione della nuova struttura dell'Autorità, si inserisce, inoltre, la delibera n.



**Figura 4.1.1** - Organigramma dell'Autorità

172/17/CONS del 18 aprile 2017, recante “*Attuazione della nuova organizzazione dell’Autorità: individuazione degli Uffici di secondo livello*”, che contribuisce alla creazione di unità organizzative specializzate e circoscritte al fine di garantire un elevato livello qualitativo dei procedimenti e un miglioramento in termini di una più efficace e razionale divisione del lavoro.

Nel suo complesso, il disegno della vigente struttura dell’Autorità, riportato nella Figura 4.1.1, è stato elaborato tenendo conto dei processi di trasformazione che interessano i mercati sottoposti alla disciplina dell’Autorità, con particolare riguardo alla convergenza tecnologica e di mercato tra il settore delle comunicazioni elettroniche e quello audiovisivo, agli obiettivi stabiliti dall’Agenda Digitale europea e al loro impatto sull’attività dell’Autorità, alle future revisioni della disciplina europea di settore, alle nuove competenze attribuite dalla legge all’Autorità, nonché al mutato quadro normativo che prescrive sinergie ed economie di scala con le altre autorità per la gestione unitaria di alcuni servizi.

#### **Le risorse umane**

Nel periodo di riferimento, la gestione delle risorse umane è stata connotata dallo svolgimento di alcune procedure selettive volte all’acquisizione in servizio di professionalità idonee a far fronte alle significative esigenze istituzionali dell’Autorità.

Espletate, quindi, le procedure indette in attuazione della Convenzione quadro sulle procedure concorsuali – sottoscritta con le altre autorità Indipendenti 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) – si è proceduto alle assunzioni dei vincitori della procedura concorsuale bandita ai sensi della delibera n. 429/15/CONS (finalizzata al reclutamento di cinque impiegati con profilo di sistemista informatico da assumere, in prova, con inquadramento nel ruolo della carriera operativa al livello iniziale della scala stipendiaria) e di quella indetta con delibera n. 586/15/CONS (concernente il reclutamento, con contratto a tempo determinato di durata quinquennale, di un dirigente cui affidare le funzioni di responsabile dell’Ufficio comunicazione). Relativamente alla prima procedura concor-

suale, in ragione delle necessità connesse alle sopravvenute esigenze funzionali del settore dei sistemi informativi e al fine di ridurre le criticità in ordine alle attività allo stesso facenti capo, come accresciute dal D.P.C.M. del 13 novembre 2015, l’approvazione della graduatoria finale (cfr. delibera n. 347/16/CONS) si è determinata con il contestuale scorrimento di due posizioni idonee in essa presenti che ha, quindi, condotto al reclutamento di ulteriori unità rispetto a quelle previste nel bando.

Nell’ottica della razionalizzazione e della migliore gestione delle risorse umane, e al fine di garantire adeguata valorizzazione delle esperienze e professionalità acquisite dal personale assunto nella qualifica di operativo con contratto a tempo determinato, nonché di ridurre, al contempo, il numero dei contratti a termine, si è proceduto all’indizione di due selezioni interne ai sensi dell’articolo 1, commi 9 e 18, legge n. 249/1997. Dette selezioni, disposte in linea con il generale obiettivo di superamento del precariato, hanno interessato il personale operativo già in servizio con contratto di lavoro a tempo determinato da almeno ventiquattro mesi. Le predette procedure, definite sulla base del piano di reclutamento del personale del 2016 e in ragione della programmazione del fabbisogno assunzionale, sono state volte, altresì, a fronteggiare le vacanze di organico nella qualifica di operativo, avuto riguardo, peraltro, ai pensionamenti verificatisi nell’ultimo triennio e a quelli previsti nel 2018. Esse hanno, quindi, riguardato: l’una (cfr. delibera n. 305/16/CONS) il reclutamento nei ruoli di otto unità di personale con qualifica di operativo, avvenuto il 1° dicembre 2016; l’altra (cfr. delibera n. 306/16/CONS) il reclutamento nei ruoli di due unità di personale, avvenuto il 3 ottobre 2016, sempre con qualifica di operativo e destinate, nello specifico, allo svolgimento delle attività relative alla predisposizione delle buste paga e connessi adempimenti fiscali e contributivi.

Nell’ottica della valorizzazione, previo concorso, delle professionalità già acquisite dall’Amministrazione con contratto di specializzazione, con delibera n. 304/16/CONS è stata avviata una procedura selettiva volta all’assunzione con contratto a tempo determinato di 19 giovani laureati (originariamente assunti con contratto di specializzazione all’esito della selezione pubblicata con delibera n. 414/11/CONS).

Nel panorama generale delle assunzioni connesse, in particolare, all'osservanza degli obblighi di legge vigenti in materia di inserimento nel mondo del lavoro dei disabili attraverso servizi di sostegno e collocamento mirato di cui alla legge 12 marzo 1999, n. 68, l'Autorità, sulla base della Convenzione sottoscritta nel 2015 con i competenti Uffici della Città Metropolitana di Roma ai sensi dell'art. 11 della medesima legge, ha dato corso alle selezioni di disabili individuati dai predetti Uffici volte a verificare l'idoneità di questi ultimi allo svolgimento delle mansioni esecutive, in caso di superamento della selezione stessa, tramite assunzione a tempo determinato della durata massima di tre anni e relativa computabilità nella c.d. *quota di riserva* di cui all'art. 3 della richiamata legge n. 68/99.

Al fine di avvicinare alle attività di praticantato giovani laureati in possesso delle specifiche esperienze nelle materie giuridiche, economiche, sociologiche e tecniche riguardanti i settori di interesse dell'Autorità, nell'anno di riferimento si è proceduto, altresì, alla indizione (cfr. delibera n. 198/16/CONS) di una selezione pubblica volta a consentire ai predetti giovani una esperienza formativa della durata di sei mesi, con possibilità di prolungamento di ulteriori sei mesi, nell'ambito delle unità organizzative dell'Amministrazione. All'esito della selezione sono stati definiti, con decorrenza dal 3 aprile 2017, i percorsi formativi che hanno riguardato 19 praticanti (cfr. delibera n. 109/17/CONS) i quali sono stati applicati, per area di competenza, all'esercizio delle relative attività presso le diverse articolazioni operative dell'Autorità.

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 (cfr. Figura 4.1.2).

Sulla base delle immissioni in ruolo e delle assunzioni con contratto a termine (avvenute nell'anno 2016) delle risorse reclutate per effetto delle suseposte procedure concorsuali e selettive interne, il personale in servizio, al 31 marzo 2017, è pari a 362 unità.

L'articolazione del personale in servizio, suddiviso nelle diverse qualifiche e tenuto conto delle



**Figura 4.1.2** - Pianta organica dell'Autorità

differenti tipologie di rapporto di lavoro (ruolo, comando / fuori ruolo / distacco, contratto a tempo determinato e di specializzazione), nonché delle previsioni contenute nell'art. 1, commi 18 e 19, della legge n. 249/97 e delle successive modifiche 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

Ruolo	Comando/ fuori ruolo/ distacco	Contratto a tempo determinato o di specializzazione	Totalle
Dirigenti	33	2	38
Funzionari	170	1	195
Operativi	102		102
Esecutivi	27		27
<b>Totalle</b>	<b>332</b>	<b>3</b>	<b>362</b>

Nel corso dell'anno di riferimento, in esecuzione delle disposizioni di cui al Protocollo d'Intesa sottoscritto il 23 dicembre 2015 con l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (AEEGSI) e di quelle di cui al Protocollo d'Intesa sottoscritto il 28 novembre 2016 con l'Autorità di regolazione dei trasporti (ART), si è dato avvio, ai sensi dell'articolo 3 di ciascun Accordo e nell'ottica delle finalità in essi previste, alle attività concernenti lo scambio reciproco dei funzionari.

Lo scambio di personale, finalizzato alla valORIZZAZIONE delle rispettive professionalità e competenze per lo svolgimento di attività di interesse comune e collocato in un contesto di percorsi di cooperazione e collaborazione tra le istituzioni firmatarie dei suddetti Accordi, ha trovato attuazione,

allo stato, relativamente al Protocollo sottoscritto con l'AEEGSI in virtù del quale, nei termini in esso previste, sono state reciprocamente collocate in posizione di distacco presso le rispettive Autorità di destinazione (AEEGSI e AGCOM) due funzionarie.

Nel 2016, è stato avviato il progetto di riforma del sistema di valutazione del rendimento del personale. In particolare, avuto riguardo alle previsioni di cui al Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 relativo alla *"Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni"* e considerata la necessità di definire nell'ambito dell'Autorità un nuovo sistema di misurazione e valutazione idoneo alla struttura che, conforme ai principi della sussposta normativa, potesse consentire di rilevare sia la *performance* organizzativa sia quella individuale dei dipendenti, prendendo in considerazione il contributo individuale alla *performance* organizzativa e il raggiungimento di specifici obiettivi, è stata costituita, con determinazione del Segretario Generale n. 28/16/SG del 20 dicembre 2016, una apposita *task force*. Tale unità operativa, costituita da risorse applicate a diverse strutture e preposta alla gestione del ciclo di misurazione delle attività e delle *performance* delle unità organizzative e dei dipendenti dell'Autorità, è stata impegnata nel fornire supporto alle Unità Organizzative nella compilazione delle schede degli obiettivi strategici e operativi, nonché dei relativi KPI, al fine di compiere, per l'anno 2016, una simulazione della valutazione del personale sulla base delle *performance*.

La *task force* ha, altresì, supportato le strutture dell'Amministrazione nella formulazione delle proposte della programmazione strategica per l'anno 2017, alla quale farà seguito la fase di programmazione operativa la cui esecuzione è stata indirizzata secondo il modello di Misurazione Attività e *Performance* (MAP).

#### **Sicurezza e tutela della salute sui luoghi di lavoro, formazione per la sicurezza e benessere organizzativo**

Nell'ambito del Servizio per la prevenzione e la protezione della sicurezza dei lavoratori sono proseguite, nel corso del 2016, le attività previste dalla normativa vigente in materia (D. Lgs. 81/2008 e s.m.i.).

Si è, quindi, tenuta aggiornata la valutazione dei rischi indicati nei DVR (documenti di valutazione dei rischi); è stata monitorata la pianificazione delle misure di adeguamento per garantire i livelli di sicurezza previsti dalla norma; sono stati, altresì, aggiornati i piani di emergenza con le squadre antincendio e di primo soccorso; sono state svolte le esercitazioni antincendio con le relative prove annuali di esodo.

Si è provveduto, inoltre, a rinnovare la sorveglianza sanitaria del personale amministrativo per i rischi specifici da videoterminali, nonché dei dipendenti con mansioni di autista. Nel contempo si è provveduto ad aggiornare il piano della formazione obbligatoria dei lavoratori sul tema della salute e della sicurezza tramite lo svolgimento di corsi specifici che hanno coinvolto le figure degli addetti alle squadre per la gestione delle emergenze.

Nel contesto delle attività inerenti alla sicurezza e tutela sui luoghi di lavoro, e con specifico riferimento alla materia del benessere organizzativo, volto a garantire la cura e il mantenimento delle migliori condizioni di salute e di sicurezza dei dipendenti nei luoghi di lavoro, nel corso del 2016 è stata svolta un'attività di sondaggio tra il personale effettuata con sistemi di garanzia dell'anonimato. Questa ha condotto a risultati che hanno consentito spunti di riflessione per intervenire in misura più puntuale e migliorare ulteriormente il benessere dei dipendenti.

Pertanto, nella prospettiva di intraprendere i miglioramenti necessari a contribuire alla realizzazione di un contesto lavorativo soddisfacente, tale da comportare anche una maggiore efficienza dell'organizzazione, nonché nell'ottica di garantire, in coerenza con i principi normativi di riferimento, livelli più elevati di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro, sono state intraprese attività che hanno consentito, accanto all'acquisizione in dotazione di strumenti salvavita necessari per gli interventi di primo soccorso, l'avvio di un programma per il completamento dell'adeguamento ergonomico degli arredi con contestuale previsione della predisposizione di aree da riservare ai fumatori.

#### **Formazione del personale**

Nell'anno 2016, le attività di formazione del personale sono continue nell'ottica di approfondi-

mento delle conoscenze inerenti alle specifiche tematiche di interesse dei settori dell'Autorità. A tal fine sono state intraprese iniziative di alta formazione organizzate dalla *Florence School of Regulation Communication & Media Area* che hanno visto la partecipazione di taluni dipendenti ai seguenti corsi: "Business model innovation and regulation of the digital word" e la "24th Conference on Postal and Delivery Economics". Nel contempo, sono stati definiti percorsi formativi per gli esponenti della classe dirigente che hanno partecipato, in particolare, al corso dell'area management su "Come si decide nella pubblica amministrazione" erogato dalla Scuola Nazionale dell'Amministrazione (SNA).

In considerazione della peculiarità dei diversi settori dell'Autorità e delle categorie di personale destinatario della formazione si è proceduto, quindi, a stabilire percorsi aderenti alle varie necessità della struttura.

Pertanto, per il personale delle aree a rischio corruzione che opera nei settori deputati all'organizzazione e al funzionamento dell'Amministrazione, si è proceduto a fruire dell'offerta formativa erogata dalla SNA, senza oneri per l'Autorità, che ha consentito la partecipazione di gran parte del predetto personale ai seguenti seminari d'interesse: "La riforma del pubblico impiego"; "La riforma della pubblica amministrazione: misure di lavoro flessibile e di conciliazione lavoro/vita privata"; "I contratti della pubblica amministrazione: aspetti amministrativi, economici e gestionali"; "Area a rischio «Contratti pubblici»". Altri dipendenti, invece, in considerazione delle attività cui sono preposti, hanno partecipato ai seminari di interesse specifico delle aree di competenza, quali: "Il conservatore dei documenti digitali"; "Organismi indipendenti di valutazione (OIV) e strutture di controllo interno"; "Strumenti di misurazione e valutazione della performance amministrativa"; "Ufficio stampa digitale".

Sono stati svolti, altresì, seminari inerenti a "Smart Office e le tecnologie digitali" e al "Controllo sull'utilizzo delle strumentazioni informatiche" relativamente ai quali l'Amministrazione ha utilizzato la fruizione a distanza del *webinar*.

Le iniziative di formazione hanno, inoltre, riguardato l'organizzazione di *workshop*, di seminari interni e di seminari pubblici focalizzati su specifici temi rivolti agli operatori di settore e alle Associazioni dei consumatori nelle materie di pertinenza

dell'Autorità: "Domande digitali in cerca di regole"; "Net-Neutrality"; "Il sistema audiovisivo: evoluzione e dimensioni economiche"; "Dialoghi fra giuristi e ingegneri intorno ai media"; "Quale futuro per il servizio pubblico radiotelevisivo?"; "Gioco d'azzardo media e minori"; "Il video e la terza rivoluzione di internet"; "Pay Tv, servizi on demand"; "Gli investimenti in banda ultra larga, e-commerce e fiducia dei consumatori"; "Il sindacato giurisdizionale sulle autorità indipendenti"; "Dialoghi intorno ai media"; "Research group constitution in the age of the internet of the international association of constitutional law".

I seminari interni sono stati svolti avvalendosi di professionalità presenti in Autorità, nonché attraverso il coinvolgimento di docenti esterni: in diversi casi, sono stati organizzati in collaborazione con Atenei come l'Università Federico II di Napoli, l'Università del Sannio, la Bocconi di Milano, La Sapienza e la LUISS Guido Carli di Roma.

Infine, nel secondo semestre del 2016, si è avviata la rilevazione dei fabbisogni formativi per l'anno 2017 finalizzata a consentire una ponderata programmazione del piano di formazione annuale, anche al fine di gestire in misura efficiente le concrete esigenze delle strutture organizzative, nonché di rispondere alle diverse necessità funzionali e di crescita professionale dei dipendenti nell'interesse dell'Autorità.

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

Il Codice etico, adottato dall'Autorità ai sensi dell'art. 1, comma 9, della legge 31 luglio 1997, n. 249, detta importanti regole comportamentali e deontologiche che impongono ai dipendenti, consulenti e componenti dell'Autorità un comportamento ispirato a lealtà, imparzialità, diligenza e correttezza personale. Le regole suddette impattano, in special modo, sul comportamento durante il lavoro, il comportamento nella vita sociale, i doveri di imparzialità, il conflitto di interessi e il correlativo obbligo di astensione, l'obbligo della riservatezza, i rapporti con i mezzi di informazione e il divieto di attività collaterali. In particolare, atteso che l'attività dell'Autorità investe questioni di particolare delicatezza e notevoli interessi economici nel settore delle comunicazioni, l'obbligo della riservatezza assume un significativo rilievo, impegnando i dipendenti a un rigoroso ri-

spetto del segreto d'ufficio. Allo stesso modo, l'obbligo di imparzialità impegna a operare senza porre in essere trattamenti di favore e ad assumere le decisioni secondo criteri di massima trasparenza.

Al fine di garantire la corretta applicazione del Codice è stato istituito il Comitato etico, organo consultivo di altissimo livello (vi fanno parte ex Presidenti della Corte costituzionale e dei massimi organi di giustizia amministrativa) al quale l'Autorità può rivolgersi su questioni di etica istituzionale.

L'attuale 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.

Di recente, il Comitato etico ha proposto un aggiornamento del vigente Codice etico, risalente al 2004, alla luce dei più recenti interventi normativi. Tale proposta si inserisce nel più ampio disegno di riallineamento dei regolamenti interni – dal Regolamento concernente il trattamento giuridico ed economico del personale ai Regolamenti in materia di contabilità – che viene attuato al fine di aggiornare l'intero *corpus* regolamentare, la cui impostazione risale ai primi anni di attività dell'Autorità, tenendo conto delle novità legislative intervenute nel lasso di tempo trascorso e delle *best practice* amministrative.

Altri organi presenti in Autorità sono la Commissione di garanzia e la Commissione controllo interno. La Commissione di garanzia ha il compito di vigilare sull'osservanza della legge e dei regolamenti da parte delle strutture amministrative, di effettuare il riscontro degli atti della gestione finanziaria, con particolare riguardo alle procedure contrattuali, nonché di effettuare, con periodicità almeno trimestrale, apposite verifiche di cassa e di bilancio, esprimendo con una relazione il proprio parere sullo schema di bilancio di previsione e di rendiconto annuale. Composta da tre membri scelti dal Consiglio, su proposta del Presidente, tra magistrati appartenenti al Consiglio di Stato e alla Corte dei conti, dirigenti generali dello Stato e revisori ufficiali dei conti iscritti al relativo albo da almeno dieci anni, la Commissione opera in collaborazione, ma in posizione di piena autonomia, rispetto agli Uffici dell'Autorità, con un mandato pari a cinque anni. L'attuale Commissione di garanzia è presieduta dal Presidente Francesco Caringella ed è composta dalla Cons. Maria Annunziata Rucireta e dal dott. Gianluca Battaglia.

La Commissione controllo interno svolge, sulla base di una valutazione attuata con metodi comparativi di costi e di rendimenti, importanti compiti di verifica della realizzazione degli obiettivi previsti dalle leggi, dai regolamenti e dalle direttive dell'Autorità. Si occupa, inoltre, di accertare che le risorse pubbliche vengano gestite correttamente e in base al principio di economicità, e controlla l'imparzialità e il buon andamento dell'azione amministrativa degli Uffici dell'Autorità, conducendo anche un'azione di monitoraggio nei confronti degli atti di gestione e suggerendo le soluzioni più adatte al superamento di eventuali criticità riscontrate. Il Consiglio dell'Autorità, su proposta del Presidente, sceglie i membri della Commissione controllo interno, con mandato quinquennale, tra esperti in tecniche di valutazione e nel controllo di gestione. Attualmente essa è composta dal prof. Giovanni Valotti, dal Cons. Giuseppe Troccoli e dal prof. Gianluca Vagnani.

Nell'ottica di rafforzare il sistema di controlli interni, il Segretario generale, dopo aver effettuato, attraverso l'istituzione di un gruppo di lavoro inter-servizi, un'ampia ricognizione sullo stato di attuazione del sistema di gestione della *performance* organizzativa e individuale, ha delineato le proposte operative utili alla piena attuazione di tale sistema, anche sulla scorta degli indirizzi costantemente forniti dalla Commissione controllo interno.

Sono stati quindi concretamente delineati i criteri di progettazione e di evoluzione 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 a includere la gestione del sistema premiante.

Una significativa novità è stata l'approvazione nel corso del 2016 del primo Piano della *performance*, che costituisce lo strumento per dare avvio al predetto ciclo di gestione della *performance*, cui ha fatto seguito il Piano della *performance* 2017-2019 approvato nel marzo 2017.

Per l'adozione del nuovo sistema di misurazione e valutazione idoneo a rilevare sia la *performance* organizzativa sia quella individuale dei dipendenti (MAP – Misurazione attività e *performance*) è stata costituita, come già anticipato in precedenza, un'apposita *task force* (determina n. 28/16/SG) con l'ap-

porto di tutti i Servizi competenti, nella consapevolezza che un sistema così strutturato, oltre a costituire un adempimento agli obblighi di legge introdotti dal Decreto Legislativo n. 150 del 2009, rappresenta uno strumento indispensabile per rendere effettivo il controllo di gestione e di bilancio, come raccomandato dalla Commissione controllo interno.

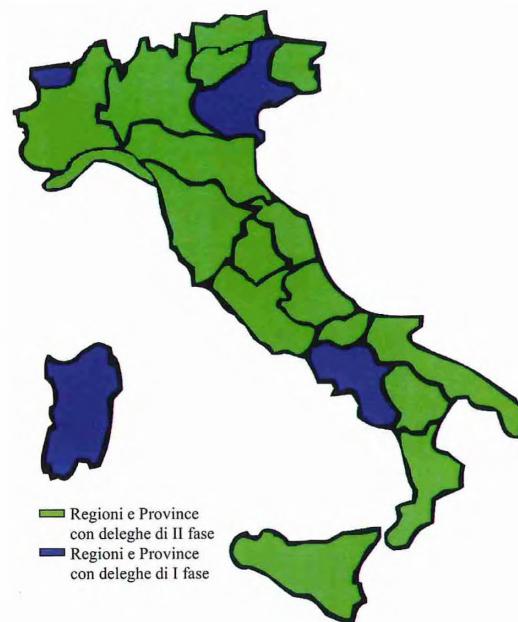
Il sistema strutturato di misurazione e valutazione, al momento avviato in via sperimentale, si fonda, secondo una classificazione gerarchica, sulla ripartizione degli obiettivi in generali, strategici e operativi, ai quali sono associati indicatori di *performance* (KPI) e relativi *target* al fine di consentire la misurazione e la valutazione della *performance* sia delle unità organizzative (Direzioni e Servizi), sia dei singoli dipendenti. La metodologia individuata è tesa a valutare il livello di raggiungimento degli obiettivi assegnati alle singole strutture e ai singoli dipendenti, nonché le caratteristiche qualitative e comportamentali di ciascuno, con l'auspicabile effetto di rafforzare il senso di appartenenza degli stessi alla struttura di assegnazione, in un'ottica complessiva di miglioramento dello "stato di salute" dell'amministrazione.

Il ciclo di gestione della *performance* così avviato si completerà con il documento da adottare il 30 giugno di ogni anno denominato "Relazione della *performance*", che darà conto, a consuntivo, dei risultati raggiunti.

## 4.2 Gli organismi strumentali e ausiliari

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

L'attività dell'Autorità a tutela del mercato e dell'utenza svolta in prossimità delle diverse articolazioni territoriali fa a capo ai Comitati regionali per le comunicazioni (Co.re.com.), delegati a svolgere numerose funzioni, quali il tentativo obbligatorio di conciliazione nelle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica, la vigilanza sul rispetto della normativa a tutela dei minori nell'audiovisivo locale, la vigilanza sulla pubblicazione dei sondaggi e l'esercizio del diritto di rettifica (nella prima fase di deleghe); la definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elet-

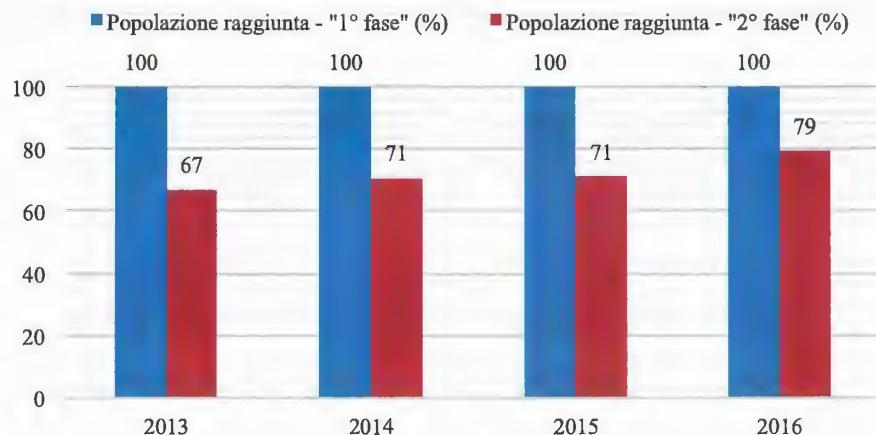


**Figura 4.2.1** - Regioni e Province con deleghe di prima fase (in viola) e di seconda fase (in verde)

troniche, la vigilanza sul rispetto di tutti gli obblighi in capo alle emittenti locali attraverso il monitoraggio delle stesse e la gestione del ROC (nella seconda fase di deleghe).

Dal 2013, tutti i Comitati svolgono le funzioni delegate di prima fase, mentre a decorrere dal 1° gennaio 2016 si è raggiunta la copertura di quasi l'80% della popolazione sulle deleghe di seconda fase, a seguito della sottoscrizione della Convenzione con il Co.re.com. della Regione Sicilia (Figure 4.2.1 e 4.2.2). È in corso l'istruttoria per il conferimento delle ulteriori deleghe al Co.re.com. Veneto, mentre si conta di includere le rimanenti Regioni, Campania, Sardegna e Valle d'Aosta, entro il corrente anno 2017.

Nel 2016, è stato avviato il processo di aggiornamento dell'Accordo quadro attualmente vigente, sottoscritto il 4 dicembre 2008 dall'Autorità con la Conferenza delle Assemblee legislative regionali e provinciali nonché la Conferenza delle Regioni e delle Province. Sono ancora in corso le trattative che mirano a estendere l'ambito delle funzioni dei Co.re.com., con particolare riferimento alla materia della tutela dei minori e nuovi media, e consentire una più efficiente gestione delle risorse.



**Figura 4.2.2** - Estensione delle deleghe ai Co.re.com. in % rispetto alla popolazione

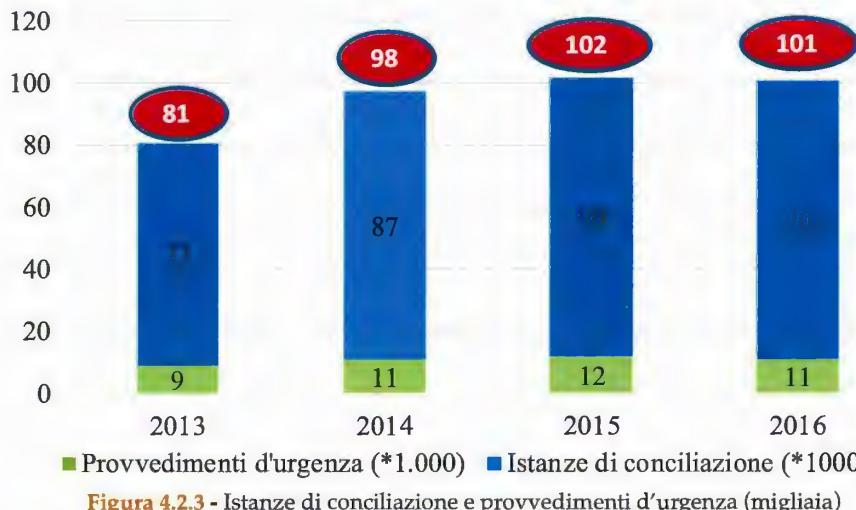
Il decentramento ha reso gli organi funzionali sul territorio parte integrante del sistema di garanzie degli utenti, accrescendo il prestigio e l'autorevolezza dei Comitati. In particolare, sempre maggiore importanza è rivolta alla gestione – in forma decentrata e gratuita – delle controversie, il cui valore misurato in termini di crediti riconosciuti dagli operatori in occasione delle conciliazioni si aggira, nel 2016, intorno a 25 milioni di euro, senza considerare gli ulteriori vantaggi economici ottenuti dai consumatori a conclusione dei procedimenti di definizione delle controversie, nonché i vantaggi intangibili costituiti dal maggior livello di autodisciplina indotto e dalla progressiva diffusione della cultura della trasparenza che si è radicata tra gli operatori anche grazie all'azione dei Co.re.com..

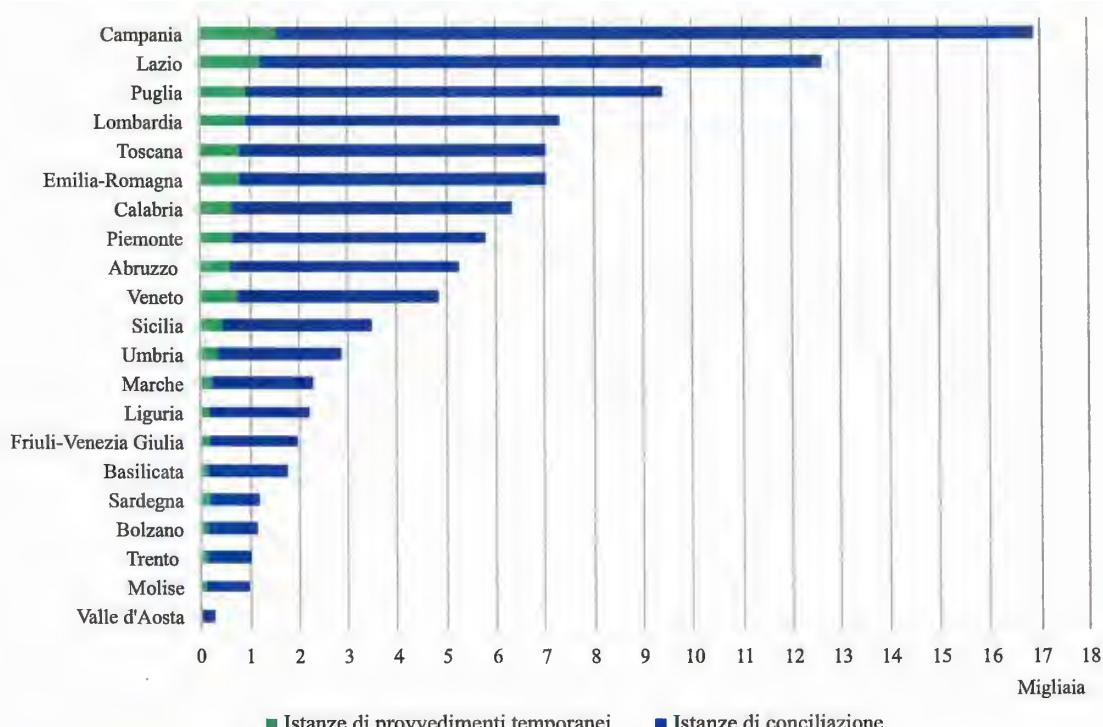
Nell'ultimo triennio, i volumi di attività si sono stabiliti intorno alle centomila pratiche tra istanze di conciliazione e di provvedimenti temporanei evase dai Co.re.com. per anno solare (Figura 4.2.3).

Nel dettaglio, la Figura 4.2.4 rappresenta la distribuzione delle controversie sul territorio nel 2016 e conferma il primato campano per numero di istanze ricevute nell'ambito regionale, pari a più del 15% del totale nazionale.

In relazione all'oggetto del contenzioso, migrazione ed errata fatturazione rappresentano le motivazioni più frequenti di ricorso ai Co.re.com., seguono i casi di interruzione/sospensione del servizio, attivazione di prodotti/servizi non richiesti e spese di recesso.

Nel perseguire lo scopo di mediare il rapporto tra operatori di comunicazioni e utenti senza ricorrere





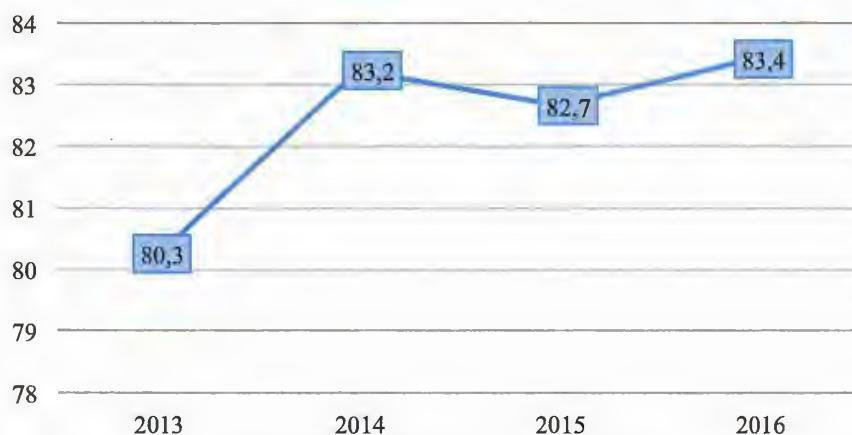
**Figura 4.2.4** - Istanze di conciliazione e provvedimenti temporanei per Co.re.com. (in migliaia)

all’Autorità Giudiziaria Ordinaria, con conseguente deflazione del contenzioso giurisdizionale, i Co.re.com., nel 2016, hanno contribuito alla soluzione dell’83,4% delle controversie insorte, valore sostanzialmente stabile nell’ultimo triennio (Figura 4.2.5).

In tale percentuale sono ricompresi i provvedimenti di definizione, che rappresentano più del 50% delle controversie non risolte con accordo a seguito dell’esperimento del tentativo obbligatorio di con-

ciliazione, ossia 9.280 istanze a fronte di 16.077 mancati accordi.

Si segnala che i provvedimenti di definizione adottati dall’Autorità costituiscono circa il 30% del totale delle definizioni delle controversie e riguardano le istanze ricevute a seguito di mancato accordo presso i Co.re.com. non ancora delegati all’esercizio della relativa funzione, vale a dire Campania, Veneto, Sardegna e Valle d’Aosta, che



**Figura 4.2.5** - Controversie risolte (%)

hanno ricevuto in totale 20.615 istanze di conciliazione, corrispondenti al 23% del totale delle istanze. Tali rapporti danno evidenza della maggiore efficacia del sistema decentrato laddove gli organi funzionali esercitano tutte le funzioni delegate, senza limitazioni alla prima fase (Figura 4.2.6).

Il conferimento delle deleghe di seconda fase, infatti, accresce l'autorevolezza e l'efficacia dell'attività dell'organo, sia con riferimento alla fiducia riposta dall'utente nell'istituzione, sia con riferimento all'atteggiamento dell'operatore che ha un unico interlocutore per la mediazione e per la risoluzione definitiva della controversia.

A fronte dell'incremento del ricorso ai Co.re.com. per la risoluzione delle controversie, l'Autorità ha deciso di fornire un sistema centralizzato di gestione delle controversie *online*, che indurrà un significativo risparmio in termini di personale addetto e costi di manutenzione dei sistemi di gestione, attualmente moltiplicati per il numero dei Co.re.com., nonché una gestione uniforme e omogenea sul territorio nazionale delle procedure di accesso a un unico sistema fornito dall'Autorità.

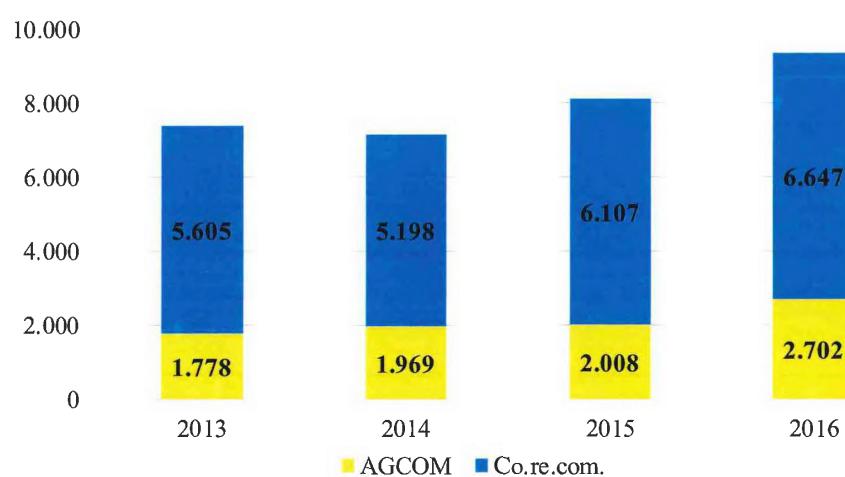
Tale piattaforma informatica, in linea con il sistema unico di digitalizzazione della pubblica amministrazione, unificherà e semplificherà le procedure di ricezione delle istanze, senza privare gli organi funzionali del loro strategico ruolo di prossimità territoriale, ruolo sociale di estrema rilevanza accresciuto dalla maggiore trasparenza e tracciabilità delle informazioni, sia a vantaggio degli utenti, che avranno agevole accesso decentrato alle proce-

dure *online*, sia a vantaggio degli operatori, i quali accederanno ai fascicoli informatici da remoto in un unico spazio virtuale gestito dall'Autorità.

I Co.re.com. sono presenti sul territorio e rappresentano l'equilibrio tra gli interessi del mercato e le tutele dell'utenza svolgendo sia l'attività delegata di vigilanza sul rispetto della normativa in materia audiovisiva, sia l'attività delegata di accertamento dei requisiti per l'iscrizione al ROC, oltre all'oneroso compito di trattazione in prima istanza dei procedimenti per violazione della normativa cd. *"par condicio"*, che non rientra tra le attività delegate dall'Autorità in quanto competenza attribuita dalla legge, ma viene svolta in stretta collaborazione istituzionale.

Per quanto riguarda l'attività di vigilanza sull'emittenza locale, nel 2016 si è registrato un significativo incremento, in ragione del conferimento della delega al Co.re.com. Sicilia, sede territoriale di numerosi fornitori di contenuti a livello locale. Il monitoraggio ha riguardato 231 palinsesti, come mostrato nella Figura 4.2.7.

Le violazioni contestate sono state 116, ripartite in quattro macro-aree come mostra la Figura 4.2.8. Il 60%, a fronte del 73% dell'anno precedente, è costituito da violazioni della normativa in materia di pubblicità, affollamenti, segnalazione e posizionamenti, mentre aumentano considerevolmente i procedimenti per violazione della normativa in materia di obblighi di programmazione dal 14% al 28%. Sempre poco significativi i procedimenti in materia di minori, nel 2016 quantificati in quattro, di cui tre archiviati.



**Figura 4.2.6 - Istanze di definizione (2013-2016)**

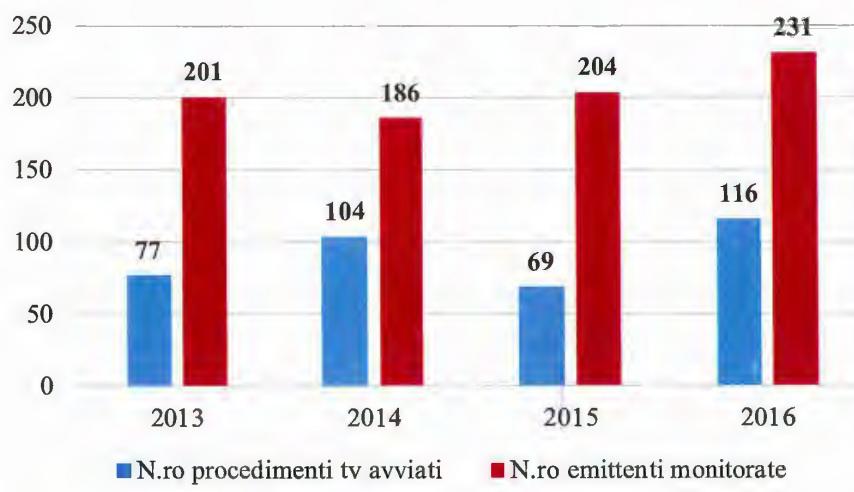


Figura 4.2.7 - Attività di vigilanza (2013-2016)

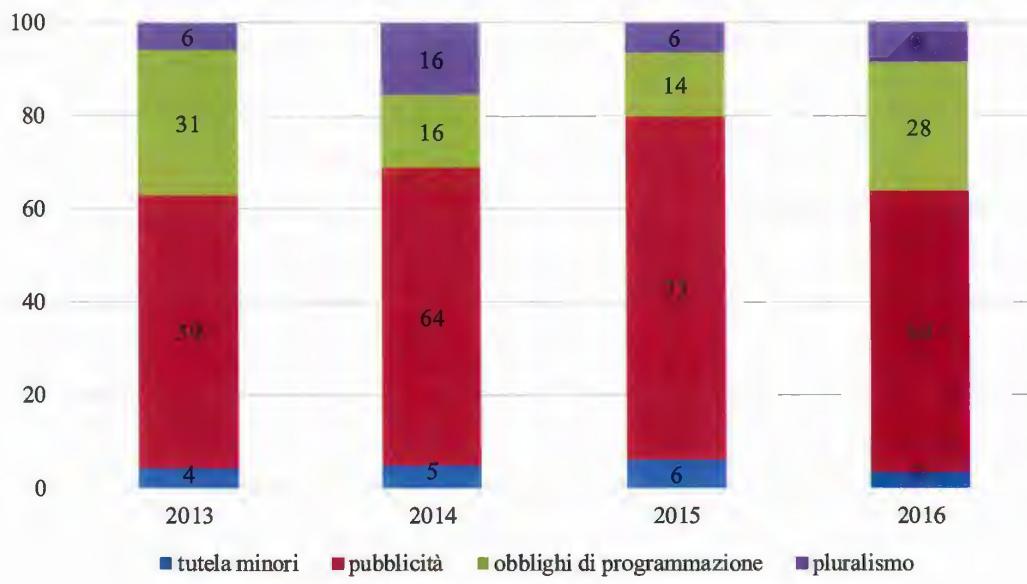


Figura 4.2.8 - Procedimenti sanzionatori avviati per macro-area vigilata (%)

Con specifico riferimento alla tenuta del ROC a livello locale, nel 2016, i 17 Co.re.com. delegati a tale funzione hanno gestito circa 700 nuove iscrizioni al ROC e circa 450 cancellazioni. A fine anno, risultavano iscritti al ROC circa 9.200 operatori, grazie anche all'attività puntuale e collaborativa di questi organi funzionali che ha favorito la cancellazione massiva degli operatori "inattivi" e proseguito nella verifica sul territorio della regolarità delle posizioni iscritte.

A seguito della cancellazione massiva degli operatori "inattivi", operata dall'Autorità nel biennio 2015-2016, e dell'attività di sollecito e sensibilizza-

zione sul territorio attuata dai Co.re.com., è significativamente aumentata la percentuale degli operatori iscritti che adempiono l'obbligo di comunicazione annuale, come mostrato nella Figura 4.2.10.

L'entrata in vigore della legge 11 dicembre 2016, n. 232, ha introdotto l'obbligo per gli operatori economici esercenti l'attività di *call center* e per i soggetti terzi affidatari dei servizi di *call center* di iscriversi al ROC a far data dal 1° gennaio 2017. Pertanto, i volumi delle posizioni gestite attraverso il ROC stanno subendo un notevole incremento; nel primo trimestre 2017, sono pervenute più di 2.500 do-

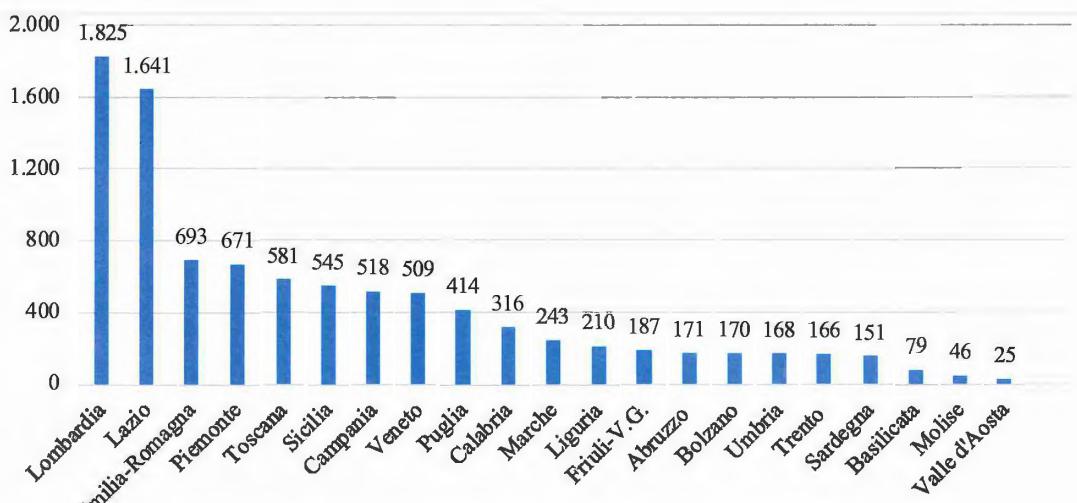


Figura 4.2.9 - Distribuzione per Regione degli operatori iscritti al ROC (31 dicembre 2016)



Figura 4.2.10 - Comunicazioni annuali ricevute dai Co.re.com.  
delegati rispetto al totale degli iscritti al ROC (%)

mande di iscrizione che hanno visto impegnati i Co.re.com. in prima linea sul territorio, affiancati dall'ufficio competente dell'Autorità.

Molteplici attività di studio e ricerca finalizzate al miglioramento del sistema normativo e alla soddisfazione delle aspettative della popolazione sono state sostenute dagli organi funzionali; unitamente alle iniziative di sensibilizzazione all'uso consapevole dei media digitali e di tutela della dignità della persona, sono state particolarmente apprezzate le iniziative in materia di *web reputation*, *cyberbullismo*,

*hate speech* assunte in collaborazione con altre istituzioni a livello locale.

La realizzazione del sistema decentrato conferma il successo delle forme di tutela offerte in prossimità del cittadino, attraverso il continuo dialogo con il territorio e l'omogeneità dell'applicazione degli indirizzi dell'Autorità, anche valorizzando le specificità locali. Per informazioni relative ai singoli Comitati regionali e provinciali per le comunicazioni e alle attività dagli stessi svolte sul territorio, è utile consultare i siti istituzionali, riportati nella Tabella 4.2.1.

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

Co.re.com.	Presidente	Legge istitutiva	Deleghe I fase (decorrenza)	Deleghe II fase	Sito istituzionale
Abruzzo	Filippo Lucci	Legge regionale 24 agosto 2001, n. 45	1° ottobre 2006	1° maggio 2011	<a href="http://www.corecomabruzzo.it">www.corecomabruzzo.it</a>
Basilicata	Giuditta Lamorte	Legge regionale 27 marzo 2000, n. 20	1° gennaio 2004	1° gennaio 2012	<a href="http://www.consiglio.basilicata.it/consiglionew/site/consiglio/section.jsp?sec=101865">www.consiglio.basilicata.it/consiglionew/site/consiglio/section.jsp?sec=101865</a>
Bolzano - Provincia autonoma	Roland Turk	Legge provinciale 18 marzo 2002, n. 6	1° marzo 2008	1° gennaio 2012	<a href="http://www.consiglio-bz.org/comitato/comunicazioni/">www.consiglio-bz.org/comitato/comunicazioni/</a>
Calabria	Pino Rotta	Legge regionale 22 gennaio 2001, n. 2 e s.m.i.	1° luglio 2004	1° gennaio 2010	<a href="http://corecom.consrc.it/hp2/default.asp">http://corecom.consrc.it/hp2/default.asp</a>
Campania	Lino Zaccaria	Legge regionale 1 luglio 2002, n. 9 e s.m.i.	1° gennaio 2010		<a href="http://www.consiglio.regione.campania.it/corecom/jsp/">www.consiglio.regione.campania.it/corecom/jsp/</a>
Emilia-Romagna	Giovanna Cosenza	Legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i.	1° marzo 2004	1° ottobre 2009	<a href="http://www.assemblea.emr.it/corecom">www.assemblea.emr.it/corecom</a>
Friuli-Venezia Giulia	Giovanni Marzini	Legge regionale 10 aprile 2001, n. 1	1° febbraio 2004	1° ottobre 2009	<a href="http://www.corecomfvg.it">www.corecomfvg.it</a>
Lazio	Michele Petrucci	Legge regionale 3 agosto 2001, n. 19	1° gennaio 2004	1° gennaio 2010	<a href="http://www.corecomlazio.it">www.corecomlazio.it</a>
Liguria	Alberto Maria Benedetti	Legge regionale 24 gennaio 2001, n. 5	1° marzo 2004	1° luglio 2014	<a href="http://www.regione.liguria.it/argomenti/consiglio/corecom/cose-il-corecom.html">www.regione.liguria.it/argomenti/consiglio/corecom/cose-il-corecom.html</a>
Lombardia	Federica Zanella	Legge regionale 28 ottobre 2003, n. 20	1° maggio 2005	1° gennaio 2010	<a href="http://www.corecomlombardia.it">www.corecomlombardia.it</a>
Marche	Cesare Carnaroli	Legge regionale 27 marzo 2001, n. 8	1° settembre 2004	1° luglio 2013	<a href="http://www.corecom.marche.it">www.corecom.marche.it</a>
Molise	Andrea Latessa	Legge regionale 26 agosto 2002, n. 18	1° gennaio 2010	1° gennaio 2012	<a href="http://www.corecommolise.it">www.corecommolise.it</a>
Piemonte	Alessandro De Cillis	Legge regionale 7 gennaio 2001, n. 1	1° luglio 2004	1° ottobre 2012	<a href="http://www.cr.piemonte.it/web/per-il-cittadino/corecom">http://www.cr.piemonte.it/web/per-il-cittadino/corecom</a>
Puglia	Felice Blasi	Legge regionale 28 febbraio 2000, n. 3	1° gennaio 2007	1° ottobre 2009	<a href="http://corecom.consiglio.puglia.it/">http://corecom.consiglio.puglia.it/</a>
Sardegna	Mario Cabasino	Legge regionale 28 luglio 2008, n. 11 e s.m.i.	1° luglio 2013		<a href="http://www.consregsardegna.it/corecom/">www.consregsardegna.it/corecom/</a>
Sicilia	Ciro Di Vuolo	Legge regionale 26 marzo 2002, n. 2 e s.m.i.	1° gennaio 2012	1° gennaio 2016	<a href="http://corecom.ars.sicilia.it/">http://corecom.ars.sicilia.it/</a> <a href="http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_Presidente della Regione/PIR_Segreteria Generale/PIR_UOCoReCom">http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_Presidente della Regione/PIR_Segreteria Generale/PIR_UOCoReCom</a>
Toscana	Sandro Vannini	Legge regionale 25 giugno 2002, n. 22	1° febbraio 2004	1° gennaio 2010	<a href="http://www.consiglio.regione.toscana.it/oi/default.aspx?idc=46&amp;nome=CORECOM">www.consiglio.regione.toscana.it/oi/default.aspx?idc=46&amp;nome=CORECOM</a>
Trento - Provincia autonoma	Carlo Buzzi	Legge provinciale 16 dicembre 2005, n. 19	1° aprile 2007	1° gennaio 2010	<a href="http://www.consiglio.provincia.tn.it/istituzione/comitato-per-le-comunicazioni/">http://www.consiglio.provincia.tn.it/istituzione/comitato-per-le-comunicazioni/</a>
Umbria	Marco Mazzoni	Legge regionale 11 gennaio 2000, n. 3	1° marzo 2004	1° gennaio 2010	<a href="http://www.corecom.umbria.it">www.corecom.umbria.it</a>
Valle d'Aosta	Enrica Ferri	Legge regionale 4 settembre 2001, n. 26	1° gennaio 2004		<a href="http://corecom.vdaita.it">www.corecom.vdaita.it</a>
Veneto	Gualtiero Mazzi	Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18	1° febbraio 2005		<a href="http://corecom.consiglioveneto.it/corecom/">http://corecom.consiglioveneto.it/corecom/</a>

**Il Consiglio nazionale degli utenti**

La legge istitutiva dell'Autorità ha introdotto un rilevante presidio a tutela dei consumatori, preve-

dendo l'istituzione del Consiglio Nazionale degli Utenti (CNU). Gli undici componenti del CNU sono scelti dal Consiglio dell'Autorità tra esperti particolarmente qualificati designati sia da associazioni

rappresentative dell’utenza, sia da associazioni impegnate nella tutela dei diritti dei minori, delle persone con disabilità, in campo familiare ed educativo. Tale organo esprime, quindi, nella propria composizione, il pluralismo del mondo associativo e della società civile. L’attuale CNU è stato nominato il 5 novembre 2015 ed è presieduto dalla d.ssa Angela Nava Mambretti.

L’Autorità intrattiene con il Consiglio Nazionale degli Utenti un rapporto di intensa e reciproca collaborazione. Infatti, il CNU costituisce un importante organo ausiliario la cui attività si esplica non solo attraverso l’adozione di documenti e delibere, ma si concretizza anche in una osmosi continua, in ragione dello scambio vicendevole di stimoli, opinioni e informazioni che consente all’Autorità di avere, tramite questo canale privilegiato, un costante e proficuo rapporto con l’ampio e diversificato mondo dell’utenza.

Il CNU, ai sensi della legge istitutiva, ha il potere di esprimere pareri e formulare proposte all’Autorità, al Parlamento, al Governo, nonché a tutti gli organismi pubblici e privati che svolgono attività nei settori regolati dall’Autorità, e può intervenire sulle questioni che concernono la salvaguardia dei diritti e le legittime esigenze dei cittadini, utenti, consumatori, genitori, minori e persone diversamente abili, in linea con i precetti costituzionali in materia di libertà e diritto di informazione e comunicazione.

Il CNU, seguendo l’evoluzione tecnologica del sistema delle comunicazioni, in più occasioni è intervenuto sulle problematiche connesse a un uso più sicuro di Internet e, in particolare, si è impegnato nella tutela dei minori sul fronte del contrasto ai fenomeni della pedopornografia, del *cyberbullying* e del *gambling*. Il CNU ha svolto anche attività di sensibilizzazione dell’opinione pubblica rispetto ai pericoli legati all’utilizzo da parte dei minori di videogiochi rivolti a un pubblico adulto, auspicando un pronto intervento normativo e una campagna informativa di sensibilizzazione per i genitori.

Inoltre, il Comitato ha dato avvio a una serie di interlocuzioni utili ad assicurare una conoscenza capillare delle realtà periferiche. Al riguardo ha avviato una proficua collaborazione con i rappresentanti dei Co.re.com. e della Rai, fondata sullo studio di progettualità comuni, e ha iniziato ad occuparsi

della cd. *digital education*, con particolare riguardo al mondo dell’infanzia e dell’adolescenza.

#### 4.3 La tutela giurisdizionale in ambito nazionale

Tra il 1° maggio 2016 e il 30 aprile 2017 sono intervenute significative decisioni giurisprudenziali, con cui sono stati tracciati indirizzi di particolare rilievo nei settori di intervento dell’Autorità.

Di seguito si riportano in sintesi le decisioni, nel merito, più rilevanti nell’ambito di ciascun settore di competenza istituzionale.

In materia di comunicazioni elettroniche, si segnalano le decisioni concernenti le offerte di riferimento per i servizi di accesso all’ingrosso *bitstream* e *ULL* per l’anno 2013, le tariffe di terminazione su rete mobile, le frequenze e la tutela dell’utenza.

Per quanto concerne le offerte di riferimento per i servizi *bitstream* e *ULL* per l’anno 2013, il Consiglio di Stato, con sentenza 14 luglio 2016, n. 3143, ha accolto i ricorsi proposti dalle società Fasweb, Telecom Italia e BT Italia e, per l’effetto, ha annullato *in parte qua* le delibere dell’Autorità n. 746/13/CONS, n. 747/13/CONS e n. 155/14/CONS, recanti l’approvazione delle condizioni economiche e tecniche delle offerte di riferimento della società Telecom Italia relativamente ai servizi *bitstream* e *ULL* per l’anno 2013. In particolare, il Consiglio di Stato ha accolto le censure dell’operatore Fastweb in ordine alla mancata valutazione dei costi efficienti, ai costi del *DSLAM*, alla banda di *backhaul*, al premio di infrastrutturazione (censura questa sollevata anche dalla società BT Italia), alla duplicazione dei costi di co-locazione, alla quantificazione del canone di *bitstream* asimmetrico, ai costi di commercializzazione e ai contributi *una tantum*.

Il Giudice d’appello ha contestualmente accolto il ricorso della società Telecom Italia sulla scelta dei valori da attribuire alle componenti tariffarie RFR ed ERP e, come conseguenza, al valore del WACC, in relazione al parametro costituito dalle indicazioni della Commissione europea. I giudici hanno altresì accolto la censura di Telecom Italia relativa all’irragionevolezza e alla non proporzionalità degli obblighi di annuncio e di accesso al *cabinet* per il servizio di *sub-loop unbundling* e, in particolare,

dell'obbligo di realizzazione di un'architettura *multioperator vectoring* (MOV) nei *cabinet*, rilevando che l'imposizione di obblighi fosse intempestiva, posto che la soluzione tecnica che si è inteso introdurre non era ancora adeguatamente sperimentata.

In materia di tariffe di terminazione su rete mobile, sono intervenute diverse significative pronunce. In particolare, il Tar del Lazio, con sentenza 28 settembre 2016, n. 9967, ha rigettato il ricorso della società H3G avverso la delibera n. 365/14/CONS, con la quale l'Autorità ha provveduto alla rideterminazione delle tariffe dei servizi di terminazione vocale su rete mobile del citato operatore in esecuzione della sentenza del Consiglio di Stato del 7 gennaio 2013, n. 21. Segnatamente, ad avviso del Tar, l'Autorità, con la delibera impugnata, ha correttamente rideterminato la tariffa di terminazione dell'operatore in questione, rinnovando il procedimento e attenendosi ai criteri indicati nella sentenza del Consiglio di Stato n. 21 del 2013.

Con coeva sentenza n. 9970 il Tar del Lazio ha altresì respinto il ricorso della società Wind avverso la medesima delibera n. 365/14/CONS per presunta violazione dell'art. 11 del D. Lgs. n. 259/2003, recante il Codice delle comunicazioni elettroniche. Il Tar ha precisato che lo schema di provvedimento sottoposto a consultazione pubblica costituisce una mera bozza di lavoro, come tale modificabile dall'Autorità, in virtù di una propria autonoma determinazione, maturata all'esito delle risultanze istruttorie, senza che ciò comporti la violazione del contraddiritorio avviato con le parti interessate. Nessun affidamento legittimo può, dunque, essere vantato dalla ricorrente rispetto a un provvedimento finale che si presenti parzialmente difforme dallo schema originario.

Sempre con riferimento alla delibera n. 356/14/CONS, il Tar del Lazio con la sentenza 10 ottobre 2016, n. 11143, ha respinto il ricorso della società Telecom Italia rilevando che, avendo l'Autorità sostanzialmente confermato per l'operatore H3G la tariffa di 13 eurocent/min, già notificata alla Commissione e da questa condivisa, l'elemento della comunicazione del provvedimento finale all'Organo di governo europeo "degrada a mero adempimento formale", così che la mera omissione di detta comunicazione non integra vizio sostanziale idoneo a travolgere il provvedimento impugnato. Il Giudice

di prime cure ha altresì evidenziato come l'Autorità abbia correttamente utilizzato la contabilità regolatoria della società H3G non certificata sottoponendola "ad un adeguato vaglio critico".

Con sentenza 20 settembre 2016, n. 9842, il Tar del Lazio ha respinto il ricorso della società H3G avverso la delibera n. 259/14/CONS, con la quale l'Autorità ha provveduto alla rideterminazione dell'asimmetria tariffaria del citato operatore, in esecuzione della sentenza del Consiglio di Stato, sez. III, 14 febbraio 2014, n. 725 che aveva annullato la delibera n. 621/11/CONS, relativa al mercato della terminazione su rete mobile, nella sola parte in cui disponeva anticipatamente la cessazione dell'asimmetria tariffaria a beneficio della società H3G al 30 giugno 2013, anziché al 31 dicembre 2013. Secondo il Tar del Lazio la decisione dell'Autorità di fissare al 31 dicembre 2013 la data di completamento del percorso di riduzione tariffaria e il raggiungimento della simmetria per l'operatore deve ritenersi rientrante nell'ambito della sfera di discrezionalità riservata all'Autorità, tenuta al rispetto del solo "criterio di proporzionalità" nell'andamento dell'asimmetria, per cui la tariffa favorevole alla società H3G sarebbe dovuta decrescere al crescere della copertura di rete del medesimo operatore.

Avverso la citata delibera, con sentenza n. 9847, il Tar del Lazio ha altresì respinto il ricorso della società Wind non accogliendo la censura relativa all'omessa consultazione pubblica, in quanto l'attività di consultazione pubblica sarebbe stata, nella specie, "pleonastica ed in contrasto con il principio di non aggravamento del procedimento amministrativo di cui all'art. 1, comma 2, Legge n. 241 del 1990". Con riguardo alle altre censure sollevate, il Giudice di prima istanza ha rammentato come "i provvedimenti delle Autorità Garanti siano soggetti a cosiddetto "sindacato debole" e ciò "nonostante l'evoluzione della giurisprudenza".

La legittimità della citata delibera n. 259/14/CONS è stata riconosciuta dal Tar del Lazio anche con la successiva sentenza del 7 novembre 2016 n. 11020, con cui è stato rigettato il ricorso della società Telecom Italia in quanto "tanto il dies a quo della rideterminazione dell'asimmetria, quanto la sua durata, lungi dall'essere espressione di un eccesso di potere dell'Autorità, costituiscono ricadute dirette dell'applicazione del criterio della proporzionalità indicato dal

*Consiglio di Stato*" tra incremento nella disponibilità di frequenze e riduzione dell'asimmetria tariffaria dell'operatore H3G.

Il Consiglio di Stato, con sentenza n. 4862 del 21 novembre 2016, ha dichiarato la propria incompetenza *ex art. 113, comma 1, c.p.a.*, a favore del Tar del Lazio, nell'ambito del giudizio di ottemperanza della sentenza del Consiglio di Stato n. 3388/2015 in materia di applicabilità del meccanismo di ripartizione del costo netto del servizio universale, in quanto la sentenza di appello risulta essere integralmente confermativa di quella del Giudice di primo grado e, pertanto, a quest'ultimo deve farsi riferimento per valutare la corretta ottemperanza del giudicato.

In tema di frequenze, poi, con sentenza n. 11616 del 21 novembre 2016, il Tar del Lazio ha dichiarato improcedibile il ricorso proposto dalla società La 9 avverso la delibera n. 603/10/CONS – recante il Piano di assegnazione delle frequenze per il servizio di radiodiffusione televisiva in tecnica digitale – per sopravvenuta carenza di interesse in ragione della mancata impugnazione del connesso provvedimento del Ministero dello sviluppo economico.

In merito, poi, alla questione relativa alla cd. "rottamazione delle frequenze", il Tar del Lazio, con sentenza n. 12788 del 22 dicembre 2016, ha riconosciuto la piena legittimità, nell'ambito dei giudizi promossi da alcune emittenti radiotelevisive locali, della delibera di pianificazione n. 480/14/CONS concernente la modifica del piano nazionale di assegnazione delle frequenze per la radiodiffusione televisiva in tecnica digitale DVB-T. Ad avviso del Giudice di prime cure, l'avvio delle procedure di "rottamazione" delle frequenze corrisponde a uno specifico obbligo di legge, per come previsto con decretazione d'urgenza, che l'Autorità ha prontamente recepito escludendo dalla pianificazione le frequenze per le quali il Ministero dello sviluppo economico aveva ricevuto segnalazioni di interferenze dagli Stati radioelettricamente confinanti con l'Italia.

Con riferimento alla tutela dell'utenza, si richiamano le sentenze nn. 1241/2016 e 947/2017, con cui il Tar del Lazio si è pronunciato su due ricorsi proposti avverso la delibera n. 519/15/CONS, relativa a "Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di

*servizi di comunicazioni elettroniche*". In particolare, con riferimento allo *ius variandi* degli operatori di comunicazione elettronica, il Tar ha affermato che né l'art. 70 CCE, né l'art. 33, comma 2, lett. m) del D. Lgs. n. 206/2005 recante il Codice del consumo, permetterebbero di limitare detto diritto degli operatori. Di contro, il Tar, nel rigettare tutti gli altri motivi di gravame proposti dalla ricorrente avverso la delibera impugnata, ha pienamente condiviso gli interventi dell'Autorità in materia di durata dei contratti conclusi tra operatori e utenti, di addebiti in caso di disdetta o recesso dal contratto, nonché di esercizio del diritto di recesso a fronte delle modifiche unilaterali introdotte dagli operatori.

Sempre in materia di tutela dell'utenza, con riguardo al riparto di competenze tra l'Autorità e l'Autorità garante della concorrenza e del mercato, si segnalano le pronunce dell'Adunanza Plenaria del Consiglio di Stato nn. 3 e 4 del 2016.

In dette sentenze, l'Adunanza ha affermato, in estrema sintesi, quanto segue: *a)* la competenza a sanzionare i casi di pratiche commerciali aggressive è sempre individuabile in capo all'Autorità; *b)* nel caso di specie, non risulta configurabile un "*confitto astratto di norme*", bensì un'ipotesi di "*progressione illecita*", da trattare con il criterio dell'"*assorbimento-consunzione*"; *c)* il principio di specialità, teso a risolvere i casi di concorso apparente di norme, deve essere inteso non "*per settori*", bensì "*per fattispecie*"; *d)* l'art. 27, co. 1-bis del Codice del consumo è una norma di interpretazione autentica dell'art. 19, comma 3, del Codice del consumo; *e)* è da escludersi, nel caso di specie, la sussistenza di un problema di compatibilità della normativa italiana con il diritto europeo stante il principio dell'indifferenza dell'Unione europea rispetto all'organizzazione interna e al riparto di competenze tra Autorità. Occorre precisare che, a seguito di dette sentenze, tuttavia, la sesta sezione del Consiglio di Stato, ha comunque ritenuto di disporre un rinvio pregiudiziale alla Corte di giustizia (allo stato pendente) sull'interpretazione dell'art. 3, comma 4, della Direttiva 2005/29/CE (recante il principio di specialità).

Con sentenza n. 3682, pubblicata il 20 marzo 2017, il Tar del Lazio ha dichiarato in parte inammissibile e in parte rigettato il ricorso proposto da un operatore avverso la delibera n. 120/16/CONS, recante "*Linee guida per le condizioni di accesso who-*