

attraverso il progetto denominato "Naviganti allerta" e la promozione del volume "Facebook genitori alla riscossa" presso le scuole siciliane.

Mentre prosegue il prezioso lavoro di monitoraggio del passaggio al digitale terrestre sul territorio, e si consolida l'autorevolezza dell'organismo sul territorio, il Co.re.com. Sicilia ha deliberato la volontà di acquisire le ulteriori funzioni delegate e ottenuta l'approvazione dell'Assemblea regionale siciliana, ed è in attesa del definitivo provvedimento della Regione siciliana per formalizzare la richiesta all'Autorità.

Co.re.com.
Toscana

Il Comitato toscano insediato il 4 maggio 2012, ha concluso il primo anno compiuto di attività, provvedendo alla definizione e approvazione non solo del programma di attività 2012, ma anche di quello del 2013. Intensa è stata l'attività del Co.re.com. in tema di tutela dei minori con azioni informative indirizzate a studenti, insegnanti, genitori e nonni sull'uso appropriato di Internet e delle nuove tecnologie della comunicazione con l'avvio del progetto "Internet@minori@adulti". Il progetto ha realizzato un vademecum, al quale hanno contribuito il Dipartimento di Scienze Politiche e Internazionali, la Polizia Postale, il Sostituto Procuratore Generale presso la Corte di Cassazione, conclusosi nel mese di settembre e tuttora in via di diffusione e divulgazione nelle diverse Province del territorio.

Preziosa l'attività di ricognizione sullo stato del settore svolta attraverso "L'osservatorio delle Tv locali in Toscana con il passaggio al digitale terrestre", in collaborazione con l'Ispettorato Territoriale Toscana del Ministero dello Sviluppo economico per la mappatura del segnale televisivo in tecnica digitale terrestre i cui risultati sono attesi entro il mese di aprile 2014.

Molte le convenzioni con i Dipartimenti degli Atenei toscani, tra cui quello che dispone la realizzazione del monitoraggio "Censimento delle web tv, web radio e web press in Toscana", che caratterizzano la vocazione del Co.re.com. Toscana alla valorizzazione delle sinergie sul territorio nella loro maggiore estensione dalla quale, nel 2013, è scaturita pure la convenzione con l'Istituto degli Innocenti per la realizzazione del monitoraggio sulla famiglia nell'era digitale, con l'obiettivo di indagare come e in quale misura i nuovi strumenti di comunicazione digitale si inseriscono oggi nei contesti familiari e ne modificano le dinamiche, a partire dalle relazioni genitori-figli.

Nell'ambito delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione, il Co.re.com. Toscana si pone come obiettivo quello di perfezionare i tempi di gestione del procedimento di definizione delle controversie nei termini previsti dal Regolamento, nonché di proseguire di delocalizzazione dei servizi di sportello al pubblico, aprendo due nuovi punti di contatto presso i Comuni di Grosseto e Livorno.

Comitato
Provincia
autonoma Trento

Recentemente, aprile 2014, il Comitato trentino è stato rinnovato nella sua composizione senza dare soluzione allo svolgimento ordinario di tutte le funzioni delegabili.

Con l'entrata in vigore del nuovo portale che gestisce il ROC. il Co.pro.com., non solo ha coinvolto tutti gli operatori di comunicazione operanti nella Provincia Autonoma di Trento, ma ha anche attuato una collaborazione con gli Uffici preposti della Camera di Commercio dimostrando grande capacità ed efficienza del sistema istituzionale locale. Dall'espletamento della vigilanza sulle due emittenti che irradiano nella Provincia nel rispetto della normativa vigente, non è emersa alcuna violazione a conferma del successo dell'attività di vigilanza espletata negli anni passati.

Sempre intenso, nel quinquennio del mandato concluso nel 2013, è stato l'impegno in materia di tutela dei minori, creando una fitta rete istituzionale tra enti del territorio, con la pubblicazione dello studio "Media e minori. Politiche sociali per un utilizzo consapevole delle vecchie e nuove tecnologie medial", presentato in occasione di un convegno di giugno presso l'Università di Trento, dedicato alla memoria di Renato Porro.

Relativamente alle controversie tra operatori e utenti, si segnala una crescita costante, nel tempo, delle istanze di conciliazione e degli accordi positivi che caratterizza l'attività di questo Co.re.com.

Il Co.re.com. Umbria esercita a regime tutte le funzioni delegate ai sensi dell'Accordo quadro del 2008, garantendo tutte le funzioni di vigilanza e garanzia sul territorio, inclusa la gestione del ROC più prossima agli operatori.

Co.re.com.
Umbria

Molteplici i protocolli d'intesa, tra cui quello con l'Ordine dei giornalisti dell'Umbria, che arricchiscono il Co.re.com. di esperienze e spunti di approfondimento nel settore dei *media* umbro. Tra questi prosegue con successo il progetto "Tv di Comunità" con approfondimento del tema della solidarietà tra le generazioni, volto a rappresentare, attraverso la produzione di contenuti medial, le esigenze territoriali più emergenti e raccontare protagonisti ed esperienze di indubbio valore locale, iniziativa promossa anche con la collaborazione delle emittenti locali.

Tra le attività di ricerca sul sistema della comunicazione in Umbria, nel 2013, è stata presentata la ricerca "Il sistema dei *media* locali in Umbria", effettuata nell'anno precedente.

Inoltre, il Co.re.com. Umbria ha promosso la Costituzione di un Tavolo Tecnico di lavoro sulla comunicazione pubblica al femminile, ponendosi, così, come capofila di un'effettiva azione di promozione del principio di parità e di qualificazione delle attività connesse alla comunicazione di genere.

Alla fine del 2013 anche il Comitato valdostano è stato rinnovato nella sua composizione.

Co.re.com. Valle
d'Aosta

Il Co.re.com. della Valle d'Aosta, che svolge solo le prime deleghe, ha interpretato il tema dell'audiovisivo attraverso la realizzazione di una serata dedicata al progetto "La televisione che vorrei".

Il Co.re.com. Veneto è tutt'oggi delegato alle sole funzioni di prima fase, sebbene si auspica un prossimo allineamento alle altre Regioni che esercitano tutte le funzioni delegabili.

Co.re.com.
Veneto

Il 2013 ha visto la struttura trasferirsi nuovamente a Mestre, con le difficoltà del trasloco, ma anche con la consapevolezza che questa nuova ubicazione consente un accesso facilitato ai cittadini che usufruiscono dei servizi del Co.re.com. in particolare relativi al servizio di conciliazione. Con la collaborazione del servizio informatico del Consiglio regionale, il Co.re.com. ha realizzato il nuovo sito web <http://corecom.consiglioveneto.it/corecom/> nonché ha partecipato all'iniziativa del Coordinamento nazionale dei Co.re.com. per la diffusione dello spot istituzionale "Il Co.re.com. è con te".

L'attività del Co.re.com. in materia di vigilanza sul rispetto della normativa a tutela dei minori è stata particolarmente intensa per il ricevimento un numero cospicuo di segnalazioni di violazione da parte delle associazioni attive sul territorio.

Con il progetto "La wireless generation e crossmedialità", realizzato dall'Università degli Studi di Padova - Dipartimento di Ingegneria Industriale, il Co.re.com. Veneto ha voluto proporre un percorso per educare e formare alle nuove tecnologie le nuove generazioni e per garantire la tutela dei minori, articolato in iniziative destinate alla formazione dei docenti e ad attività laboratoriali a sostegno dei minori sull'uso dei cellulari come strumenti di comunicazione onnicomprensivi (rete internet, radio, tv, etc.). Sempre con riguardo al tema dei più giovani, nel corso dell'anno 2013, il Comitato ha avviato la pubblicazione della collana "I Quaderni del Co.re.com. Veneto", costituiti da ricerche e approfondimenti su temi d'interesse quali: il sistema delle comunicazioni locali, l'educazione e la sensibilizzazione all'uso dei *media*, la tutela dei minori, il pluralismo socio-culturale e politico-istituzionale dell'informazione, e dedicato il primo numero a "Sport e Media. La configurazione della violenza in ambito sportivo".

Il Co.re.com. Veneto, sempre attento anche all'industria locale, al fine di promuovere la cultura della comunicazione responsabile e la diffusione della cultura dell'informazione ha commissionato la ricerca denominata "Lo stato di salute delle

TV locali in Veneto nel nuovo scenario digitale e impatto sul sistema audiovisivo regionale" all'Istituto di Economia dei Media della Fondazione Rosselli.

Inoltre, nel corso del 2013, il Co.re.com. ha avviato le procedure per realizzare un censimento delle *web tv*, delle *web radio* e della *web press* presenti sul territorio, e costruire una mappa il più possibile esaustiva delle tante realtà nate negli ultimi anni, nonché fornire così alla comunità veneta e alle istituzioni locali uno strumento conoscitivo che potrà rivelarsi utile per eventuali interventi in questo settore finora poco conosciuto e certamente sottoutilizzato rispetto alle potenzialità offerte, in sinergia con l'Ordine dei Giornalisti del Veneto.

I tentativi di conciliazione vengono svolti, grazie alla sottoscrizione di un protocollo di intesa tra il Consiglio regionale e la Giunta regionale, anche presso le sedi degli uffici URP della Regione a Belluno, Padova, Treviso e Vicenza, sostanzialmente coprendo l'intero territorio veneto.

4.2.2. Il Consiglio nazionale degli utenti

Il CNU

Il Consiglio nazionale degli utenti, istituito presso l'Autorità dalla legge 31 luglio 1997, n. 249, ha il compito di tutelare i diritti e le esigenze dei cittadini protagonisti del processo comunicativo e di porre particolare cura nella difesa dei diritti e delle esigenze evolutive degli utenti di minore età.

Il CNU al fine di adempiere a tali importanti compiti formula, su tutte le problematiche concernenti la salvaguardia dei diritti degli utenti, proposte e pareri che rivolge principalmente all'Autorità, al Parlamento ed al Governo, ma anche a tutti gli enti pubblici e privati che operano nel settore dell'audiovisivo.

Il regolamento dell'Autorità concernente i criteri per la designazione, l'organizzazione e il funzionamento del CNU, di cui alla delibera n.54/99 e successive modifiche e integrazioni, assegna a detto organismo la funzione di stimolare l'attuazione delle istanze democratiche di salvaguardia della dignità umana nel sistema comunicativo, del pluralismo, dell'obiettività, completezza ed imparzialità dell'informazione e della comunicazione e prevede che il CNU impronti la propria attività ai principi di libertà e di diritto all'informazione ed alla comunicazione contenuti nella Costituzione, a quelli contenuti nella normativa nazionale e comunitaria ed ai criteri fondamentali in materia di tutela dei consumatori e degli utenti.

La composizione del CNU esprime al meglio il pluralismo del mondo associativo e della società civile, infatti i suoi undici componenti vengono scelti dall'Autorità tra esperti designati dalle associazioni maggiormente rappresentative dell'utenza, impegnate nella tutela dei minori, in campo familiare ed educativo e nella protezione delle persone con disabilità, particolarmente qualificati in campo giuridico, sociologico, psicologico, pedagogico educativo e mass-mediale.

I temi affrontati

L'attenzione del CNU, nel periodo di riferimento, si è dedicata rivolta alla tutela dell'utenza in generale, delle fasce sociali più deboli e delle persone in età evolutiva che restano le più vulnerabili da parte dei modelli, non di rado contrastanti e dei disvalori veicolati, a volte, da mezzi di comunicazione particolarmente invasivi quali la televisione in connessione con i nuovi *media*, dai quali le nuove generazioni sono peraltro innegabilmente attratte. Il CNU ha puntato costantemente a promuovere la consapevolezza delle problematiche insite nel rapporto tra i minori e i *media* e del ruolo che svolgono nella formazione e nei processi evolutivi dei più giovani dando, al contempo, impulso ad una sempre più efficace tutela nei confronti di questi ultimi.

La situazione dei media

Per quanto attiene alla situazione generale del comparto dell'audiovisivo, il CNU ha rilevato che a fronte della forte crescita dei *media*, dello sviluppo tecnologico di quelli elettronici e della loro ormai completa interconnessione, si è realizzata una proporzionale generalizzazione ed un incremento del numero degli utenti e che questa crescita, pur positiva, ha tuttavia reso ancor più necessaria una politica intesa a migliorare costantemente la qualità dei programmi ed una sempre più

incisiva azione di tutela degli utenti al fine di garantire loro un'informazione corretta ed un intrattenimento basato su programmi rispettosi della dignità della persona e dell'identità culturale.

Il CNU, in più occasioni, ha dibattuto le problematiche connesse alle modalità da applicare per garantire un uso più sicuro di internet e contrastare il gravissimo fenomeno della pornografia, della pedopornografia in rete e del cyberbullismo ed, anche a seguito dei gravi fatti di cronaca, che hanno visto alcuni giovanissimi arrivare a gesti estremi dopo essere stati oggetto di insulti e diffamazioni su Internet, ritiene urgente individuare efficaci strategie atte ad oscurare in tempi rapidi i contenuti lesivi. A tal fine persegue il progetto di creare una sinergia operativa tra istituzioni e associazioni per la tutela dei minori onde rendere più efficace il lavoro di prevenzione e controllo di detti fenomeni. In quest'ottica il CNU ha aderito prontamente al Tavolo tecnico sul fenomeno del cyberbullismo a cui partecipano oltre al Ministero dello sviluppo economico, l'Autorità, la Polizia postale e delle comunicazioni e il Garante per l'infanzia e l'adolescenza, rappresentanti delle associazioni e degli operatori del web. Detto Tavolo ha approvato una bozza di Codice di autoregolamentazione nel quale si prevede che gli operatori dei servizi di social network si impegnino ad attivare appositi meccanismi di segnalazione di episodi di cyberbullismo, al fine di prevenire e contrastare il proliferare del fenomeno e, per quanto tecnicamente possibile, a garantire maggiore efficacia al contrasto del fenomeno del cyberbullismo anche attraverso l'oscuramento cautelare temporaneo del contenuto lesivo segnalato.

La sicurezza
nell'uso di
internet

Il CNU ha inoltre proseguito la sua attività all'interno del Tavolo permanente di confronto con le Associazioni delle persone con disabilità istituito, su sua iniziativa, con l'Autorità, il Ministero per lo sviluppo economico e le federazioni FISH e FAND che riuniscono le associazioni di settore, continuando nell'opera di diffusione della carta dei diritti delle persone con disabilità nelle comunicazioni e per il superamento delle barriere comunicative denominata "Carta dei servizi per l'abbattimento delle barriere comunicative".

I mezzi di
comunicazione e
gli utenti con
disabilità

Il Tavolo ha intrapreso una serie di audizioni con gli operatori telefonici e le emittenti radiotelevisive nel corso delle quali sono state approfondite le delicate problematiche del rapporto tra i mezzi di comunicazione e le persone con disabilità. In particolare il Tavolo permanente di confronto ha intrapreso un'importante iniziativa finalizzata a favorire l'accessibilità delle persone con disabilità sensoriali alla programmazione radiotelevisiva e a garantire alle stesse autonomia, inclusione sociale e professionale e partecipazione alla vita della comunità con particolare riguardo ai contenuti audiovisivi, attesa la rilevanza degli stessi nel continuo processo di integrazione e di eliminazione degli ostacoli finalizzato all'inclusione dei soggetti socialmente più vulnerabili.

Nell'ambito dei lavori, è infatti emersa, dopo l'incontro con diversi operatori del settore, tra i quali RAI, Sky, La7 e RTI, che hanno illustrato le iniziative autonomamente poste in essere per garantire l'accesso ai contenuti audiovisivi da parte delle persone con disabilità sensoriali, la necessità di intervenire tempestivamente affinché sia garantita l'attuazione del disposto dell'art. 32, comma 6, del D.Lgs. 31 luglio 2005, n. 177, laddove prevede che i fornitori di servizi di *media* audiovisivi adottino, sentite le associazioni che maggiormente rappresentano i disabili, misure idonee a favorire l'accesso da parte dei disabili sensoriali ai servizi di *media* audiovisivi. Il quadro degli interventi complessivamente emerso dalle audizioni è risultato disomogeneo e pertanto il Tavolo, che appare la sede più idonea per dare attuazione al confronto con le associazioni previsto dalla legge, ha convenuto sulla necessità che i fornitori di servizi di *media* audiovisivi e radiofonici attuino misure coordinate ed idonee a garantire l'accessibilità, conformemente alla prescrizione del Testo unico dei servizi di *media* audiovisivi e radiofonici ed ha individuato nella associazione Confindustria Radio Televisioni l'interlocutore privilegiato al fine di avviare un utile ed efficace confronto per la definizione degli strumenti di accessibilità alle trasmissioni radiotelevisive in una ipotesi di codice di autoregolamentazione.

Proposte in
materia di
pubblicità

Il CNU ha proseguito la propria azione finalizzata a rilanciare la proposta di legge intesa a vietare la pubblicità del gioco d'azzardo nella fascia protetta il cui testo è stato trasmesso a suo tempo alla Camera dei deputati. La proposta riveste particolare importanza per il CNU in quanto tende ad *eliminare qualsiasi forma di comunicazione commerciale audiovisiva avente ad oggetto il gioco d'azzardo nelle fasce orarie a protezione rafforzata e a protezione specifica previste dal Codice di autoregolamentazione tv e minori*. L'iniziativa nasce dalla constatazione che *il fenomeno del gambling sta diventando sempre più invasivo in special modo tra le fasce più deboli della popolazione, ossia quella degli adolescenti, con effetti distorsivi in ambito comportamentale. Il gambling infatti si configura come comportamento compulsivo, la cui dinamica può essere assimilabile, pur in assenza di uso di sostanze, ad altre forme di dipendenza patologica quali tossicodipendenza o alcolismo*.

Iniziative a tutela
dei minori

Il CNU ha promosso un riassetto globale della normativa *media* e minori che coinvolga televisione, internet, videogiochi e videotelefonia, preveda un sistema unitario di regole di coregolamentazione dei vari mezzi e garantisca una più sicura tutela del corretto sviluppo psicofisico dei minori. A parere del CNU perché tale riassetto sia realmente efficace, occorre prevedere un più preciso sistema di vigilanza e sanzioni. Tale processo si dovrebbe articolare nella definizione di un nuovo Codice Media e Minori, che fissi principi generali e criteri oggettivi per gli operatori dei quattro settori citati nel predisporre servizi e prodotti. La proposta del CNU ha ricevuto nel corso del tempo il sostegno ufficiale di numerose associazioni, enti e istituzioni che ne hanno condiviso ampiamente l'ipotesi. Il CNU ritiene, anche sulla base delle suddette numerose adesioni, che occorra definire una nuova normativa, questa volta a livello legislativo primario, che preveda l'adozione di un sistema di autocertificazione della fascia di età di destinazione da parte degli stessi produttori delle opere audiovisive. Il controllo delle autodichiarazioni, che sarà effettuato a posteriori e soltanto in casi specifici, sarà affidato a un organismo pubblico indipendente che commini le eventuali sanzioni nei casi di inadempienza. La proposta nasce dalla necessità di definire nuove regole idonee a offrire maggiori garanzie di tutela dei minori nell'audiovisivo rispetto all'attuale sistema del controllo ex ante effettuato dalle Commissioni di revisione cinematografica che si è rivelato inadeguato.

La necessità di introdurre delle disposizioni a protezione dei minori deriva dal dato reale che vede gli stessi sempre più spesso esposti a scene di violenza, di sesso e comunque inappropriate all'età. Tale esposizione, non essendo correttamente sottoposta a regolamentazione e controllo, genera il rischio che tali comportamenti siano sempre di più valutati dai minori come normali e accettabili. In questa prospettiva il CNU ritiene che l'attuale sistema di controllo basato sulle Commissioni di revisione cinematografica, facendo riferimento solo ed unicamente ai prodotti cinematografici privi di tutela gli utenti delle fiction o dei film per la televisione. Queste ultime categorie di opere, infatti, sfuggendo al controllo preventivo, vengono trasmesse a discrezione delle emittenti televisive che, ai sensi delle leggi vigenti, si limitano ad applicare un bollino rosso o giallo e a stabilire la fascia oraria deresponsabilizzando i produttori dell'opera. Questo sistema, alla luce delle numerose proteste pervenute alle Associazioni degli utenti e dei consumatori, si è dimostrato sempre più inadeguato ad una effettiva tutela degli utenti di minore età.

L'autocertificazione della fascia di età di destinazione da parte del produttore dovrebbe, secondo il CNU, coinvolgere non soltanto i film e i trailer ma tutte le opere audiovisive genericamente intese in modo tale da fornire una piena e adeguata tutela dello sviluppo psicofisico dei minori. A parere del CNU questo tipo di autocertificazione, già adottata con successo negli USA, porta ad una positiva responsabilizzazione dei produttori, alla scomparsa dei controlli ex ante e ad un obiettivo alleggerimento degli interventi ex post.

Il CNU ha anche dedicato la sua attenzione alla prassi negativa di proiettare trailer di film non necessariamente vietati ma comunque inadatti ai bambini in occasione della proiezione di film destinati ai più piccoli. Numerose segnalazioni hanno evidenziato questa abitudine come particolarmente invasiva e molto diffusa

nelle sale cinematografiche. Il CNU ha coinvolto in una serie di incontri sul tema il Garante per l'infanzia e l'adolescenza con l'intenzione di organizzare una campagna di moral suasion finalizzata a sensibilizzare gli operatori sulla pericolosità di questo comportamento ed ha rilevato con soddisfazione come il Garante abbia dedicato un passaggio della propria Relazione annuale, recentemente presentata alla Camera dei Deputati, allo specifico problema dei trailer ritenuti inappropriati alla visione dei più piccoli, proposti nelle sale cinematografiche prima delle proiezioni di film per bambini. Il CNU intende proseguire nell'intento di contrastare questa pratica con una campagna informativa ma anche promuovendo l'introduzione di una normativa ad hoc anche se ritiene che l'adozione del meccanismo dell'autocertificazione di cui sopra, unitamente all'introduzione di una fascia di età al di sotto dei quattordici anni, potrebbe risolvere a monte il problema.

Da ultimo va sottolineato che il CNU, a suo tempo, è intervenuto tempestivamente, su richiesta del Viceministro pro tempore, per contribuire alla stesura del nuovo Contratto di servizio tra il Mise e la Rai. Il CNU ha proposto una serie di emendamenti che sono stati in gran parte recepiti nella versione finale del Contratto di servizio che il Mise ha sottoposto all'esame della Commissione parlamentare per l'indirizzo generale e la vigilanza dei servizi radiotelevisivi. Tra gli emendamenti più importanti recepiti figurano quelli che prevedono particolari garanzie nei confronti degli utenti di minore età e delle persone con disabilità, che assicurano il riconoscimento dei programmi di servizio pubblico da parte degli utenti, grazie ad un particolare bollino identificativo, che impegnano la Rai a tenere conto della parità di trattamento tra le varie associazioni senza porre in essere favoritismi ed a valorizzare costantemente la rappresentazione reale e non stereotipata della molteplicità di ruoli del mondo femminile evitando rappresentazioni distorte della figura femminile e la mercificazione del corpo femminile.

La tutela degli utenti e dei minori nel comparto dell'audiovisivo è peraltro parte rilevante dei compiti dell'Autorità che effettua un costante monitoraggio dei servizi di *media* audiovisivi e radiofonici al fine di vigilare sul rispetto della normativa posta a tutela dell'utenza e delle persone di minore età e, qualora al termine di articolati procedimenti di accertamento verifichi la sussistenza di violazioni, provvede a comminare le sanzioni previste dalla legge. Nell'adempimento di tali compiti per l'Autorità è importante poter usufruire di un organo consultivo, particolarmente qualificato nella specifica materia, che anche grazie alla sua equilibrata e specialistica composizione, sia in grado di esprimere con procedure flessibili e snelle il punto di vista e la sensibilità del mondo associativo e della società civile; è pertanto auspicabile che tra il CNU e l'Autorità il rapporto sia sempre costante e fluido al fine di poter efficacemente contribuire all'espletamento delle rilevanti funzioni di tutela degli utenti e dei minori e a tenere vivo il dialogo con i cittadini utenti.

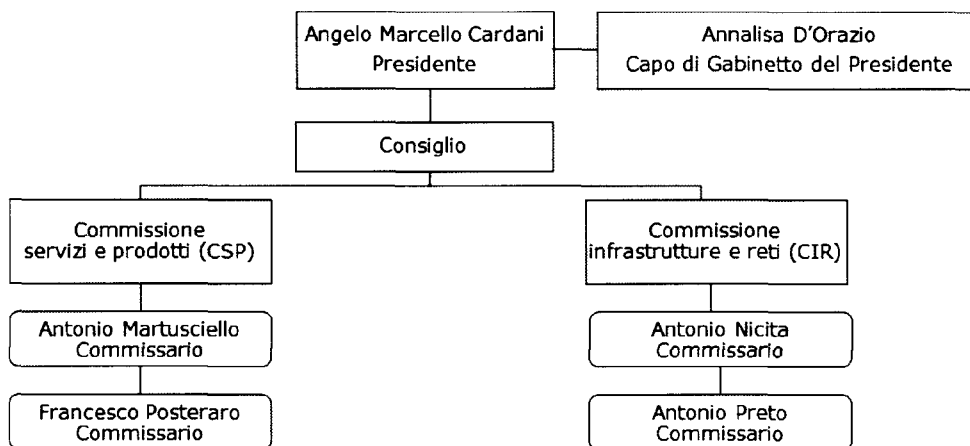
4.3. L'organizzazione dell'Autorità

4.3.1. L'organizzazione e le risorse umane

Gli organi
dell'Autorità

L'Autorità svolge funzioni di regolamentazione e di vigilanza in una molteplicità di settori, quali le telecomunicazioni, l'audiovisivo, l'editoria, i servizi postali e, da ultimo, la tutela del diritto d'autore sulle reti di comunicazione elettronica. Tali funzioni e attività sono presiedute, ai sensi dell'articolo 1, comma 3, della legge istitutiva, da quattro organi: il Presidente, il Consiglio, la Commissione per le infrastrutture e le reti (di seguito "CIR"), la Commissione per i servizi e i prodotti (di seguito "CSP"). Sono organi collegiali il Consiglio e le Commissioni. Il Consiglio è costituito dal Presidente e dai quattro commissari, mentre le due Commissioni sono costituite rispettivamente dal Presidente e da due Commissari.

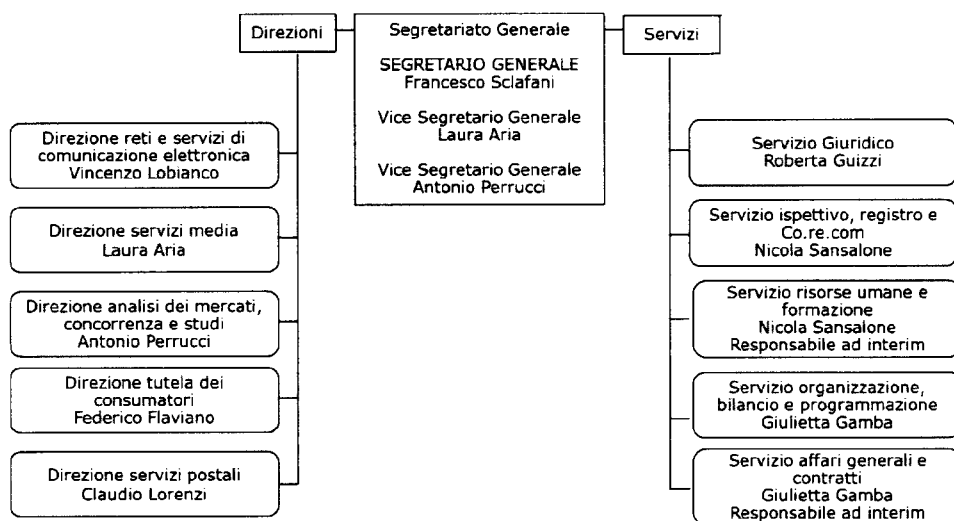
Figura 4.5. Gli Organi dell'Autorità e il Gabinetto del Presidente



Fonte: Autorità

La struttura
dell'Autorità

La struttura organizzativa dell'Autorità è articolata in Direzioni e Servizi, a loro volta suddivisi in uffici di secondo livello. Al vertice della struttura amministrativa si colloca il Segretario Generale con funzioni di coordinamento, programmazione, pianificazione e controllo strategico delle attività. Il Segretario Generale, tenuto conto degli obiettivi prioritari e degli indirizzi fissati dagli Organi collegiali, risponde sia del complessivo funzionamento della struttura sia dell'efficacia ed efficienza dell'azione amministrativa.

Figura 4.6. La struttura dell'Autorità

Fonte: Autorità

Per quanto riguarda l'articolazione interna, il Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità prevede che il Consiglio verifichi periodicamente l'assetto organizzativo al fine di accertarne la funzionalità e l'efficienza attraverso un sistema integrato di controlli interni. Per rispondere ad una generale esigenza di razionalizzazione, anche alla luce di una sempre più marcata specializzazione delle funzioni, e per implementare la valorizzazione delle competenze e delle professionalità esistenti, l'Autorità ha avviato una significativa fase di riflessione sul proprio assetto organizzativo. Di conseguenza, sono stati programmati interventi sull'assetto organizzativo, improntati a moderni standard di efficienza, per giungere a una nuova definizione delle articolazioni esistenti nella struttura, delle politiche del personale, della comunicazione e del sistema di programmazione e controllo delle azioni di rilevanza giuridica intraprese. Tale intervento di riorganizzazione, inoltre, è ispirato ai principi generali in materia di contenimento dei costi di funzionamento (c.d. *spending review*) e mira a rafforzare la capacità di risposta e l'efficacia delle iniziative promosse dall'Autorità nei relativi ambiti di competenza.

In coerenza con i propri obiettivi istituzionali, l'Autorità ha implementato ed esteso l'utilizzo di procedure di tipo telematico in grado di produrre un impatto positivo nel rapporto con imprese e cittadini. Infatti, in attuazione delle disposizioni del Codice dell'Amministrazione Digitale (c.d. "CAD") e delle recenti innovazioni legislative in materia di diffusione delle informazioni, l'Autorità ha proceduto a rendere più funzionale il proprio *sistema informativo*, gestendo in maniera ancora più efficiente le modalità di fruizione del patrimonio dei dati in suo possesso e la comunicazione interna ed esterna con i cittadini e con le imprese. Inoltre, attraverso l'implementazione degli esistenti processi di dematerializzazione della documentazione amministrativa, si tende ad una completa gestione digitalizzata della stessa, anche ricorrendo all'adozione di procedure informatizzate che prevedono l'utilizzo della posta elettronica certificata (c.d. PEC) e della firma digitale, con un nuovo approccio integrato, in linea con quanto stabilito dal CAD.

Sotto altro profilo, è opportuno segnalare in particolare il consolidamento delle procedure telematiche semplificate di accesso al Registro degli operatori di comunicazione, che consentono, da un lato, una significativa ottimizzazione della gestione dei dati e, dall'altro, l'eliminazione delle inefficienze conseguenti al

Le procedure
telematiche

mantenimento dei documenti in forma cartacea. Prosegue poi la serrata interlocuzione tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni per la definizione di procedure innovative atte a sviluppare ulteriori modalità integrate di operatività e collaborazione per lo svolgimento delle funzioni decentrate proprie di tali organismi territoriali.

Il sito web

Al fine di migliorare la comunicazione istituzionale, la trasparenza amministrativa e la fruibilità delle informazioni, si è provveduto ad una completa revisione informatica e contenutistica del sito web dell'Autorità, predisponendo altresì una sua versione in lingua inglese evidentemente rivolta al frastagliato mondo globalizzato della comunicazione. Il nuovo portale, coniugando funzionalità e innovazione, si rivolge in maniera più efficace e moderna agli utenti, ai consumatori e agli operatori, e riserva particolare attenzione agli aspetti legati all'accessibilità e alla fruibilità delle singole sezioni.

La pianificazione strategica

L'Autorità sta procedendo, altresì, nella messa a punto di una pianificazione delle attività di interesse strategico in materia di regolamentazione, vigilanza e tutela degli utenti nei settori di competenza (c.d. "pianificazione strategica"). Nel relativo documento (cfr. cap. 5) sono indicati gli obiettivi strategici e gli strumenti operativi che saranno messi in atto per il perseguimento delle finalità economico-politiche generali cui è improntata l'attività dell'Autorità nel 2015. Il documento di pianificazione strategica costituisce una importante novità per l'Autorità e intende divenire uno strumento efficace di gestione e di controllo, finalizzato a migliorare la qualità dei processi anche in termini di maggiore trasparenza e efficienza nel confronto con gli operatori e con i cittadini.

Il regolamento sulla trasparenza amministrativa

L'Autorità, nel corso dell'ultimo anno, ha avviato importanti iniziative in tema di trasparenza amministrativa, al fine di rendere accessibili le informazioni e i dati concernenti l'organizzazione e le attività svolte. In attuazione del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 (c.d. "Decreto Trasparenza"), nel rispetto dei principi di autonomia e indipendenza che l'ordinamento giuridico le riconosce, l'Autorità si è infatti dotata di una propria disciplina in materia, nella convinzione che la trasparenza sia un imprescindibile tassello per potenziare l'efficienza amministrativa.

Il Regolamento sulla trasparenza dell'Autorità è stato adottato il 28 ottobre 2013 con delibera n. 605/13/CONS. Esso prevede che l'Amministrazione dia adempimento a specifici obblighi di trasparenza e diffusione di informazioni con la pubblicazione dei documenti, delle informazioni e dei dati relativi all'organizzazione e all'attività svolta in un'apposita sezione del sito istituzionale denominata "Autorità trasparente". In particolare, l'Autorità garantisce la qualità dei dati, dei documenti e delle informazioni riportate nel proprio sito istituzionale, assicurandone l'integrità, il costante aggiornamento, la completezza, la tempestività, la semplicità di consultazione, la comprensibilità, l'omogeneità, la facile accessibilità, la conformità ai documenti originali in suo possesso, l'indicazione della loro provenienza e la loro riutilizzabilità.

L'Autorità ha altresì nominato i responsabili per la trasparenza dell'Autorità (delibera n. 670/13/CONS) a cui spetta il controllo sul corretto e tempestivo adempimento degli obblighi di pubblicazione dei dati e delle informazioni sul sito istituzionale, nonché il compito di assicurare la completezza, la chiarezza e l'aggiornamento delle informazioni pubblicate. Nell'esercizio delle funzioni loro affidate, i responsabili per la trasparenza hanno il potere di segnalare, al Consiglio dell'Autorità e agli organi preposti al controllo interno e all'esercizio del potere di disciplina, eventuali casi di mancato adempimento degli obblighi di pubblicazione. Il Consiglio dell'Autorità ha ritenuto di affidare l'incarico di responsabile della trasparenza non ad un unico soggetto, bensì ad ogni responsabile di unità organizzativa di primo livello, ciascuno per l'ambito di rispettiva competenza: ciò in ragione delle numerose ed articolate competenze che risiedono in capo all'Autorità e che trovano una precisa corrispondenza negli obblighi di pubblicità previsti dal Regolamento sulla trasparenza.

Il Regolamento prevede, inoltre, che l'Autorità predisponga un "Programma triennale per la trasparenza". Il Programma definisce criteri e linee guida per un corretto bilanciamento tra il principio di trasparenza dell'attività dell'amministrazione e le garanzie riguardanti gli operatori, i cittadini e gli utenti. Il "Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2014-2016" rappresenta il primo documento organico di attuazione degli adempimenti previsti in materia di trasparenza per il triennio di riferimento. Il Programma è adottato, sentite le associazioni rappresentate nel Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU).

Il rafforzamento della struttura amministrativa è proseguito con il completamento delle attività di reclutamento definite con delibera n. 351/11/CONS, riguardante il programma di assunzione di personale finalizzato ad assicurare il progressivo completamento della pianta organica.

Il personale
dell'Autorità

Con la conclusione delle procedure concorsuali ancora in essere e l'approvazione delle relative graduatorie da parte del Consiglio dell'Autorità, si è dato corso all'assunzione di venti giovani laureati con contratto di specializzazione a tempo determinato, la cui selezione è stata indetta con delibera n. 414/11/CONS; di sei unità di personale con qualifica di operativo assunti in ruolo, la cui procedura concorsuale è stata indetta con delibera n. 420/11/CONS; di un'unità dirigenziale con competenze in materia di regolamentazione dei servizi a rete, la cui procedura concorsuale è stata indetta con delibera n. 59/12/CONS. Inoltre, di recente il Consiglio ha deciso di proporre un periodo di praticantato a venti giovani laureati attraverso l'indizione del bando di selezione di cui alla delibera n. 153/14/CONS.

La pianta organica dell'Autorità, definita dalla delibera n. 315/07/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 modificata con delibera n. 374/11/CONS. Il personale in servizio al 15 aprile 2014 è pari a 372 unità. L'articolazione del personale in servizio, suddiviso nelle diverse qualifiche e tenuto conto delle differenti tipologie di rapporto di lavoro (ruolo, contratto a tempo determinato, comando e fuori ruolo), nonché delle previsioni contenute nell'art. 1, commi 18 e 19, della legge n. 249/97 e delle successive stabilite all'art. 3, comma 67 della legge n. 350/2003, è riportata nella successiva Tabella 4.6.

Tabella 4.6. Autorità. Personale in servizio e pianta organica

	Ruolo	Comando / fuori ruolo	Contratto a tempo determinato	Totale	Pianta organica
Dirigenti	34	3	2	39	45
Funzionari	142	7	47	196	220
Operativi	93		15	108	119
Esecutivi	28	1		29	35
Totale	297	11	64	372	419

Fonte: Autorità

4.3.2. Il Comitato etico e il sistema dei controlli

Il codice etico previsto dall'art. 1, comma 9, della legge 31 luglio 1997, n. 249, adottato dall'Autorità allo scopo di stabilire per i propri componenti e dipendenti regole di lealtà, imparzialità, diligenza, correttezza personale e norme deontologiche e comportamentali, l'Autorità ha altresì istituito il Comitato etico, composto da personalità di notoria indipendenza e autorevolezza morale, per sopperire all'esigenza di effettuare una costante verifica della corretta applicazione delle norme del codice ma anche al fine di poter usufruire di autorevoli pareri in materia di etica istituzionale.

Il Comitato etico

Il codice etico attuale, frutto di una attenta revisione delle norme contenute nel precedente codice effettuata, con la collaborazione del Comitato etico, allo scopo di appurare la loro adeguatezza, fissa le regole di comportamento alle quali tutto il

personale dell'Autorità, componenti e dipendenti, deve uniformarsi nello svolgimento della propria attività di servizio che riveste particolari profili di delicatezza in quanto coinvolge interessi economici rilevanti ed incide su fondamentali interessi sociali sottesi al settore delle comunicazioni, nonché nella propria vita sociale, in cui la condotta deve essere ispirata ai canoni di dignità e di decoro in coerenza con la qualità della funzione esercitata.

Particolare rilevanza nel codice etico hanno le norme sull'imparzialità e sulla riservatezza, che impegnano il personale dell'Autorità ad operare senza favoritismi ed a rispettare il segreto d'ufficio. Il codice ribadisce inoltre il divieto di accettare doni, stabilisce precise regole sul conflitto di interessi, sugli obblighi di astensione, sui rapporti con i mass *media* e sul divieto di attività collaterali. Attualmente presiede il Comitato etico il Presidente Riccardo Chieppa, gli altri due componenti sono il Presidente Angelo Gargani e il Presidente Mario Egidio Schinaia.

Il sistema dei
controlli

Il sistema dei controlli si articola nella Commissione di garanzia, competente per le attività di controllo sulla regolarità amministrativa e contabile, e nel Servizio del controllo interno, competente per le attività riguardanti il controllo strategico. Entrambi gli organismi sono pienamente autonomi e svolgono le rispettive attività in costante collaborazione con gli uffici dell'Autorità.

La Commissione di garanzia esercita, in base all'art. 42 del regolamento sulla gestione amministrativa e la contabilità, la propria attività di vigilanza al fine di assicurare che la struttura amministrativa rispetti leggi e regolamenti effettuando riscontri sugli atti di gestione finanziaria e sulle procedure contrattuali, verifiche di cassa e di bilancio. La Commissione esprime, inoltre, il proprio parere sullo schema di bilancio di previsione e sul rendiconto annuale.

La Commissione verifica la concordanza tra quanto esposto nelle scritture contabili e i risultati del rendiconto annuale, nonché la regolarità delle procedure di gestione ed è composta dal Presidente Fulvio Balsamo, dal cons. Francesco Caringella e dal dott. Mario Piovano.

Il Servizio del controllo interno svolge, in base all'art. 27 del regolamento di organizzazione e funzionamento, a fronte di una valutazione dei costi e dei rendimenti, compiti di verifica della realizzazione degli obiettivi previsti dalla legge, dai regolamenti e dalle direttive dell'Autorità. Fornisce supporto in materia di valutazione della performance; verifica la realizzazione degli obiettivi stabiliti dalle norme vigenti e dalle direttive dell'Autorità, anche in considerazione della corretta ed economica gestione delle risorse pubbliche comparando costi e rendimenti.

PAGINA BIANCA

PARTE III

I programmi di lavoro



PAGINA BIANCA

I programmi di lavoro e la pianificazione strategica

I programmi di lavoro e la pianificazione strategica

L'agenda dei lavori dei *policy maker* del settore delle comunicazioni, a livello nazionale e in ambito internazionale, mostra un generalizzato riconoscimento dell'opportunità di accentuare il carattere convergente della regolamentazione allo scopo di affrontare le questioni poste dall'attuale fase di sviluppo tecnologico e di mercato.

Il settore ha assunto, in modo stabile, una configurazione multi-rete, multi-servizio e multi-piattaforma. Il digitale è ormai una realtà nelle reti di comunicazione elettronica – fisse, mobili e radio-diffusive – e questo è già un notevole fattore di cambiamento, che amplia la gamma di servizi offerti e consente alle imprese di raggiungere l'utente utilizzando una pluralità di mezzi trasmissivi. Inoltre, a fianco dei contenuti veicolati dalle reti di comunicazione elettronica si collocano i servizi *online* che si pongono in diretta concorrenza con i tradizionali servizi voce, video e testo e sono forniti, in prevalenza, dai grandi colossi di internet che esercitano una pressione competitiva sugli operatori di telecomunicazione e sui *broadcaster*. Di fronte al moltiplicarsi delle reti e dei servizi di comunicazione, la filiera produttiva evolve rapidamente e con altrettanta rapidità mutano la platea degli attori e, soprattutto, i meccanismi concorrenziali: assume una centralità sempre maggiore la costruzione di piattaforme, ossia di proposte commerciali integrate che operano come *hub*, intorno a cui si snodano le attività di installazione e gestione delle reti, la produzione di servizi, contenuti e applicazioni digitali, nonché la costruzione di apparati.

I fenomeni di convergenza

Le imprese del settore, inoltre, sono colpite dalla crisi economica e finanziaria che si protrae da alcuni anni e costrette a scelte impegnative per consolidare i propri conti economici e gli stati patrimoniali. Si chiudono spazi di crescita nella fornitura di servizi maturi (voce, sms, la programmazione radio-tv lineare, la diffusione dei quotidiani), mentre si affermano nuove opportunità di sviluppo connesse alla diffusione di internet. Nel complesso, aumenta la concorrenza esercitata da nuovi soggetti entrati nel mercato in virtù delle innovazioni tecnologiche e di una regolazione incentivante che hanno ridotto le barriere all'ingresso; si assiste a una contrazione dei redditi prodotti nell'intero settore delle comunicazioni e nei singoli comparti che lo compongono.

Il contesto macroeconomico

Lo scenario convergente che opera in un quadro economico incerto si riflette sulle scelte delle imprese, sui comportamenti degli utenti e sull'azione del *policy maker*.

Muovendo dalle stringenti condizioni economiche e finanziarie dettate dal contesto macroeconomico e dal quadro microeconomico del settore delle comunicazioni, le imprese predispongono strategie finalizzate al conseguimento di guadagni di efficienza, riducendo i costi di produzione, e all'ampliamento dei fatturati. In questa prospettiva sono adottate politiche di consolidamento degli assetti societari – nella forma di acquisizioni, fusioni e di accordi commerciali – che insistono sia all'interno dei singoli mercati delle tlc, dei *media* e dei servizi postali, allo scopo di specializzare le attività produttive, sia nel perimetro più ampio dell'ecosistema di internet, nell'intento di costruire una proposta commerciale integrata. Allo stesso tempo, le imprese mirano ad attuare strategie espansive volte ad ampliare la gamma di servizi offerti e, in questo contesto, investono altresì nella realizzazione di infrastrutture a banda larga e ultra larga e costante è lo sforzo diretto a incrementare la produzione di contenuti innovativi e di qualità (cfr. cap. 1.1 e 1.1.1).

Le strategie degli operatori