

e) Accesso ai servizi tramite operatore in altri Stati membri

Gli utenti di un dato Stato membro possono chiamare l'operatore o un servizio di assistenza di un altro Stato membro.

f) Accesso al servizio informazioni elenco abbonati in altri Stati membri

Possibilità per gli utenti di uno Stato membro di accedere al servizio informazioni elenco abbonati di un altro Stato membro.

Il servizio dovrebbe essere fornito nel rispetto della pertinente normativa in materia di protezione dei dati personali e della vita privata, come ad esempio le direttive 95/46/CE e 97/66/CE.

ALLEGATO II

PRESENTAZIONE DELLE INFORMAZIONI DA PUBBLICARE
AI SENSI DELL'ARTICOLO 11

PARTE 1

*Informazioni da fornire alle autorità nazionali di regolamentazione
ai sensi dell'articolo 11, paragrafo 2
Caratteristiche tecniche delle interfacce di rete*

È necessario specificare le caratteristiche tecniche delle interfacce nei punti terminali di rete comunemente forniti, compreso, ove applicabile, il riferimento alle norme o alle raccomandazioni nazionali e/o internazionali:

- per le reti a presentazione analogica e/o numerica:
 - a) interfaccia per linea singola;
 - b) interfaccia per più linee;
 - c) interfaccia per selezione diretta (DDI);
 - d) altre interfacce comunemente fornite;
- per la rete digitale di servizi integrati (ISDN) (ove previsto):
 - a) specifica delle interfacce a velocità di base e a velocità primaria ai punti di riferimento S/T, compreso il protocollo di segnalazione;
 - b) dettagli dei servizi portanti in grado di fungere da supporto ai servizi di telefonia vocale;
 - c) altre interfacce comunemente fornite;
- qualsiasi altra interfaccia comunemente fornita.

Oltre alle informazioni sopra indicate, che devono essere sottoposte periodicamente alle autorità nazionali di regolamentazione come prescritto all'articolo 11, paragrafo 2, gli organismi che forniscono reti telefoniche pubbliche fisse devono informare tempestivamente le suddette autorità di tutte le caratteristiche particolari della rete che risultano incidere sul corretto funzionamento delle apparecchiature terminali.

A richiesta le autorità nazionali di regolamentazione rendono disponibili tali informazioni ai fornitori di apparecchiature terminali.

PARTE 2

*Informazioni da pubblicare ai sensi dell'articolo 11, paragrafo 3**Nota:*

Ai sensi dell'articolo 11, paragrafo 3 l'autorità nazionale di regolamentazione ha la responsabilità di diffondere le informazioni del presente allegato e di decidere quali informazioni pubblicare direttamente e quali far pubblicare dagli organismi che forniscono reti di telecomunicazione e/o servizi telefonici a disposizione del pubblico.

1. Nome e indirizzo dell'organismo o degli organismi

Nome e indirizzo della sede centrale dell'organismo o degli organismi fornitori delle reti telefoniche pubbliche fisse e/o dei servizi telefonici a disposizione del pubblico.

2. Servizi telefonici offerti

2.1 *Portata del servizio di base*

Descrizione dei servizi telefonici di base offerti, che specifichi le voci comprese nella quota iniziale di abbonamento e nel canone di locazione periodico (ad esempio, servizi tramite operatore, servizi informazione elenco abbonati, blocco selettivo di chiamata, fattura dettagliata, manutenzione).

Descrizione delle prestazioni opzionali e delle caratteristiche del servizio telefonico la cui tariffazione è separata dall'offerta di base, compreso, se applicabile, il riferimento alle norme o specifiche tecniche cui esse sono conformi.

2.2 Tariffe

Esse concernono l'accesso, tutti i tipi di chiamata, la manutenzione, compresa la descrizione dettagliata delle riduzioni applicate e dei regimi di tariffe speciali e mirate.

2.3 Politica di indennizzo/rimborso

Essa comprende la descrizione dettagliata delle modalità di indennizzo o rimborso offerte.

2.4 Tipi del servizio di manutenzione offerto

2.5 Condizioni dei contratti standard

Esse comprendono l'eventuale periodo contrattuale minimo, se pertinente.

3. Condizioni di allacciamento di apparecchiature terminali

Queste devono comprendere una rassegna completa dei requisiti per le apparecchiature terminali in linea con le disposizioni delle direttive 91/263/CEE o 93/97/CEE ⁽¹⁶⁾, comprese, ove opportuno, le condizioni relative al cablaggio nella sede del cliente e all'ubicazione del punto terminale di rete.

4. Restrizioni all'accesso e all'uso

Queste informazioni devono comprendere tutte le restrizioni all'accesso e all'uso imposte in conformità con le disposizioni dell'articolo 13.

⁽¹⁶⁾ GU L 290 del 24 novembre 1993, pag. 1.

ALLEGATO III

INDICATORI DEI TEMPI DI FORNITURA E DI QUALITÀ DEL SERVIZIO,
DEFINIZIONI E METODI DI MISURA IN BASE AI REQUISITI DELL'ARTICOLO 12

Indicatore ⁽¹⁾	Definizione	Metodo di misura
tempi di fornitura del collegamento iniziale	ETSI ETR 138	ETSI ETR 138
percentuale di guasti per linea di accesso	ETSI ETR 138	ETSI ETR 138
tempo di riparazione dei guasti	ETSI ETR 138	ETSI ETR 138
percentuale di chiamate a vuoto	ETSI ETR 138	ETSI ETR 138
tempo di collegamento	ETSI ETR 138	ETSI ETR 138
tempo di risposta dei servizi con operatore	ETSI ETR 138	ETSI ETR 138
tempo di risposta dei servizi informazione elenco abbonati	la stessa dei servizi con operatori	la stessa dei servizi con operatore
percentuale di posti telefonici pubblici a moneta o a scheda funzionanti	ETSI ETR 138	ETSI ETR 138
accuratezza della fatturazione	⁽²⁾	⁽²⁾

⁽¹⁾ Gli indicatori debbono permettere di analizzare le prestazioni a livello regionale (un livello non inferiore al livello 2 della nomenclatura NUTS di Eurostat).

⁽²⁾ Accuratezza della fatturazione; in attesa di un accordo su definizioni e metodi di misura a livello europeo, si useranno le definizioni e i metodi di misura nazionali.

ALLEGATO IV

CALENDARIO DI CUI ALL'ARTICOLO 33

Data limite per l'adozione da parte degli Stati membri delle misure
necessarie per conformarsi alla direttiva 95/62/CE

13 dicembre 1996

XIII LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

ALLEGATO V

TABELLA DI CORRISPONDENZA

Articolo della direttiva 95/62/CE	Oggetto	Articolo della presente direttiva
1	Campo d'applicazione e obiettivi	1
2	Definizioni	2
	Disponibilità dei servizi di telecomunicazioni	3
	Abbordabilità	4
3	Fornitura del collegamento, connessione dell'apparecchiatura terminale e uso della rete	5 e 9
4	Pubblicazione e disponibilità delle informazioni	11
5	Qualità del servizio	12
6	Condizioni di annullamento delle prestazioni offerte	22
7	Contratti	10
8	Modifiche delle condizioni pubblicate	23
9	Prestazioni fornite	15
10	Accesso speciale alla rete	16
11	Interconnessione	—
12	Principi di tariffazione	17
13	Principi contabili	18
14	Riduzioni e altre disposizioni tariffarie particolari	19
15	Fatturazione dettagliata e altre agevolazioni	14
16	Servizio elenchi telefonici	6
17	Posti telefonici pubblici	7
18	Telefoni a scheda	—
19	Misure particolari per gli utenti disabili o con esigenze sociali speciali	8
20	Specifiche di accesso in rete, incluse le prese	20
21	Numerazione	—
22	Condizioni di accesso e di uso e requisiti essenziali	13
23	Mancato pagamento delle fatture	21
24	Norme tecniche	—
25	Disposizioni di convergenza a livello comunitario	—
	Consultazione	24
26	Notifica e relazione	25
27	Procedura di conciliazione e di soluzione delle controversie nazionali	26

XIII LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Articolo della direttiva 95/62/CE	Oggetto	Articolo della presente direttiva
28	Sospensione di taluni obblighi	27
29	Adeguamenti tecnici	28
30	<i>Procedura del comitato consultivo</i>	29
31	Procedura del comitato di regolamentazione	30
32	Riesame	31
33	Recepimento	32
	Abrogazione della direttiva 95/62/CE	33
34	<i>Entrata in vigore</i>	34
35	Destinatari	35
Allegato I	Informazioni da pubblicare	Allegato II
Allegato II	Indicatori dei tempi di fornitura e di qualità del servizio	Allegato III
Allegato III	Descrizione dei servizi	Allegato I

PAGINA BIANCA

PARTE SECONDA

NORMATIVA NAZIONALE

PAGINA BIANCA

LEGGE 14 novembre 1995, n. 481 ⁽¹⁾

Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità ⁽²⁾.

Art. 1.

Finalità

1. Le disposizioni della presente legge hanno la finalità di garantire la promozione della concorrenza e dell'efficienza nel settore dei servizi di pubblica utilità, di seguito denominati «servizi», nonché adeguati livelli di qualità nei servizi medesimi in condizioni di economicità e redditività, assicurandone la fruibilità e la diffusione in modo omogeneo sull'intero territorio nazionale, definendo un sistema tariffario certo, trasparente e basato su criteri predefiniti, promuovendo la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo. Il sistema tariffario deve altresì armonizzare gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale, di tutela ambientale e di uso efficiente delle risorse.

2. Per la privatizzazione dei servizi di pubblica utilità, il Governo definisce i criteri per la privatizzazione di ciascuna impresa e le relative modalità di dismissione e li trasmette al Parlamento ai fini dell'espressione del parere da parte delle competenti Commissioni parlamentari ⁽³⁾.

Art. 2.

Istituzione delle Autorità per i servizi di pubblica utilità

1. Sono istituite le Autorità di regolazione di servizi di pubblica utilità, competenti, rispettivamente, per l'energia elettrica e il gas e per le telecomunicazioni. Tenuto conto del quadro complessivo del sistema delle comunicazioni, all'Autorità per le telecomunicazioni potranno essere attribuite competenze su altri aspetti di tale sistema.

2. Le disposizioni del presente articolo costituiscono principi generali cui si ispira la normativa relativa alle Autorità.

3. Al fine di consentire una equilibrata distribuzione sul territorio italiano degli organismi pubblici che svolgono funzioni di carattere nazionale, più Autorità per i servizi pubblici non possono avere sede nella medesima città.

4. La disciplina e la composizione di ciascuna Autorità sono definite da normative particolari che tengono conto delle specificità di ciascun settore sulla base dei principi generali del presente articolo. La presente legge disciplina nell'articolo 3 il settore dell'energia elettrica e del gas. Gli altri settori saranno disciplinati con appositi provvedimenti legislativi.

5. Le Autorità operano in piena autonomia e con indipendenza di giudizio e di valutazione; esse sono preposte alla regolazione e al controllo del settore di propria competenza.

6. Le Autorità, in quanto autorità nazionali competenti per la regolazione e il controllo, svolgono attività consultiva e di segnalazione al Governo nelle materie di propria competenza anche ai fini della definizione, del recepimento e della attuazione della normativa comunitaria.

7. Ciascuna Autorità è organo collegiale costituito dal presidente e da due membri, nominati con decreto del Presidente della Repubblica, previa deliberazione del Consiglio dei Ministri su proposta del Ministro competente. Le designazioni effettuate dal Governo sono previamente sottoposte al parere delle competenti Commissioni parlamentari. In nessun caso le nomine possono essere effettuate in mancanza del parere favorevole espresso dalle predette Commissioni a maggio-

⁽¹⁾ Pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* 18 novembre 1995, n. 270, S.O.

⁽²⁾ Vedi, anche, la legge 31 luglio 1997, n. 249.

⁽³⁾ Comma così modificato dall'art. 3, legge 31 luglio 1997, n. 249.

ranza dei due terzi dei componenti. Le medesime Commissioni possono procedere all'audizione delle persone designate. In sede di prima attuazione della presente legge le Commissioni parlamentari si pronunciano entro trenta giorni dalla richiesta del parere; decorso tale termine il parere viene espresso a maggioranza assoluta.

8. I componenti di ciascuna Autorità sono scelti fra persone dotate di alta e riconosciuta professionalità e competenza nel settore; durano in carica sette anni e non possono essere confermati. A pena di decadenza essi non possono esercitare, direttamente o indirettamente, alcuna attività professionale o di consulenza, essere amministratori o dipendenti di soggetti pubblici o privati né ricoprire altri uffici pubblici di qualsiasi natura, ivi compresi gli incarichi elettivi o di rappresentanza nei partiti politici né avere interessi diretti o indiretti nelle imprese operanti nel settore di competenza della medesima Autorità. I dipendenti delle amministrazioni pubbliche sono collocati fuori ruolo per l'intera durata dell'incarico.

9. Per almeno quattro anni dalla cessazione dell'incarico i componenti delle Autorità non possono intrattenere, direttamente o indirettamente, rapporti di collaborazione, di consulenza o di impiego con le imprese operanti nel settore di competenza; la violazione di tale divieto è punita, salvo che il fatto costituisca reato, con una sanzione pecuniaria pari, nel minimo, alla maggiore somma tra 50 milioni di lire e l'importo del corrispettivo percepito e, nel massimo, alla maggiore somma tra 500 milioni di lire e l'importo del corrispettivo percepito. All'imprenditore che abbia violato tale divieto si applica la sanzione amministrativa pecuniaria pari allo 0,5 per cento del fatturato e, comunque, non inferiore a 300 milioni di lire e non superiore a 200 miliardi di lire, e, nei casi più gravi o quando il comportamento illecito sia stato reiterato, la revoca dell'atto concessivo o autorizzativo. I valori di tali sanzioni sono rivalutati secondo il tasso di variazione annuo dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati rilevato dall'ISTAT.

10. I componenti e i funzionari delle Autorità, nell'esercizio delle funzioni, sono pubblici ufficiali e sono tenuti al segreto d'ufficio. Fatta salva la riserva all'organo collegiale di adottare i provvedimenti nelle materie di cui al comma 12, per garantire la responsabilità e l'autonomia nello svolgimento delle procedure istruttorie, ai sensi della legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni, e del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, e successive modificazioni, si applicano i principi riguardanti l'individuazione e le funzioni del responsabile del procedimento, nonché quelli relativi alla distinzione tra funzioni di indirizzo e controllo, attribuite agli organi di vertice, e quelli concernenti le funzioni di gestione attribuite ai dirigenti.

11. Le indennità spettanti ai componenti le Autorità sono determinate con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, su proposta del Ministro del tesoro.

12. Ciascuna Autorità nel perseguire le finalità di cui all'articolo 1 svolge le seguenti funzioni:

a) formula osservazioni e proposte da trasmettere al Governo e al Parlamento sui servizi da assoggettare a regime di concessione o di autorizzazione e sulle relative forme di mercato, nei limiti delle leggi esistenti, proponendo al Governo le modifiche normative e regolamentari necessarie in relazione alle dinamiche tecnologiche, alle condizioni di mercato ed all'evoluzione delle normative comunitarie;

b) propone ai Ministri competenti gli schemi per il rinnovo nonché per eventuali variazioni dei singoli atti di concessione o di autorizzazione, delle convenzioni e dei contratti di programma;

c) controlla che le condizioni e le modalità di accesso per i soggetti esercenti i servizi, comunque stabilite, siano attuate nel rispetto dei principi della concorrenza e della trasparenza, anche in riferimento alle singole voci di costo, anche al fine di prevedere l'obbligo di prestare il servizio in condizioni di eguaglianza, in modo che tutte le ragionevoli esigenze degli utenti siano soddisfatte, ivi comprese quelle degli anziani e dei disabili, garantendo altresì il rispetto dell'ambiente, la sicurezza degli impianti e la salute degli addetti;

d) propone la modifica delle clausole delle concessioni e delle convenzioni, ivi comprese quelle relative all'esercizio in esclusiva, delle autorizzazioni, dei contratti di programma in essere e delle condizioni di svolgimento dei servizi, ove ciò sia richiesto dall'andamento del mercato o dalle ragionevoli esigenze degli utenti, definendo altresì le condizioni tecnico-economiche di accesso e di interconnessione alle reti, ove previsti dalla norma vigente;

e) stabilisce e aggiorna, in relazione all'andamento del mercato, la tariffa base, i parametri e gli altri elementi di riferimento per determinare le tariffe di cui ai commi 17, 18 e 19, nonché le modalità per il recupero dei costi eventualmente sostenuti nell'interesse generale in modo da assicurare la qualità, l'efficienza del servizio e l'adeguata diffusione del medesimo sul territorio nazionale, nonché la realizzazione degli obiettivi generali di carattere sociale, di tutela ambientale e di uso efficiente delle risorse di cui al comma 1 dell'articolo 1, tenendo separato dalla tariffa qualsiasi tributo od onere improprio; verifica la conformità ai criteri di cui alla presente lettera delle proposte di aggiornamento delle tariffe annualmente presentate e si pronuncia, sentiti eventualmente i soggetti esercenti il servizio, entro novanta giorni dal ricevimento della proposta; qualora la pronuncia non intervenga entro tale termine, le tariffe si intendono verificate positivamente;

f) emana le direttive per la separazione contabile e amministrativa e verifica i costi delle singole prestazioni per assicurare, tra l'altro, la loro corretta disaggregazione e imputazione per funzione svolta, per area geografica e per categoria di utenza evidenziando separatamente gli oneri conseguenti alla fornitura del servizio universale definito dalla convenzione, provvedendo quindi al confronto tra essi e i costi analoghi in altri Paesi, assicurando la pubblicizzazione dei dati;

g) controlla lo svolgimento dei servizi con poteri di ispezione, di accesso, di acquisizione della documentazione e delle notizie utili, determinando altresì i casi di indennizzo automatico da parte del soggetto esercente il servizio nei confronti dell'utente ove il medesimo soggetto non rispetti le clausole contrattuali o eroghi il servizio con livelli qualitativi inferiori a quelli stabiliti nel regolamento di servizio di cui al comma 37, nel contratto di programma ovvero ai sensi della lettera h);

h) emana le direttive concernenti la produzione e l'erogazione dei servizi da parte dei soggetti esercenti i servizi medesimi, definendo in particolare i livelli generali di qualità riferiti al complesso delle prestazioni e i livelli specifici di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire all'utente, sentiti i soggetti esercenti il servizio e i rappresentanti degli utenti e dei consumatori, eventualmente differenziandoli per settore e tipo di prestazione; tali determinazioni producono gli effetti di cui al comma 37;

i) assicura la più ampia pubblicità delle condizioni dei servizi; studia l'evoluzione del settore e dei singoli servizi, anche per modificare condizioni tecniche, giuridiche ed economiche relative allo svolgimento o all'erogazione dei medesimi; promuove iniziative volte a migliorare le modalità di erogazione dei servizi; presenta annualmente al Parlamento e al Presidente del Consiglio dei Ministri una relazione sullo stato dei servizi e sull'attività svolta;

l) pubblicizza e diffonde la conoscenza delle condizioni di svolgimento dei servizi al fine di garantire la massima trasparenza, la concorrenzialità dell'offerta e la possibilità di migliori scelte da parte degli utenti intermedi o finali;

m) valuta reclami, istanze e segnalazioni presentate dagli utenti o dai consumatori, singoli o associati, in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari da parte dei soggetti esercenti il servizio nei confronti dei quali interviene imponendo, ove opportuno, modifiche alle modalità di esercizio degli stessi ovvero procedendo alla revisione del regolamento di servizio di cui al comma 37;

n) verifica la congruità delle misure adottate dai soggetti esercenti il servizio al fine di assicurare la parità di trattamento tra gli utenti, garantire la continuità della prestazione dei servizi, verificare periodicamente la qualità e l'efficacia delle prestazioni all'uopo acquisendo anche la valutazione degli utenti, garantire ogni informazione circa le modalità di prestazione dei servizi e i

relativi livelli qualitativi, consentire a utenti e consumatori il più agevole accesso agli uffici aperti al pubblico, ridurre il numero degli adempimenti richiesti agli utenti semplificando le procedure per l'erogazione del servizio, assicurare la sollecita risposta a reclami, istanze e segnalazioni nel rispetto dei livelli qualitativi e tariffari;

o) propone al Ministro competente la sospensione o la decadenza della concessione per i casi in cui tali provvedimenti siano consentiti dall'ordinamento;

p) controlla che ciascun soggetto esercente il servizio adotti, in base alla direttiva sui principi dell'erogazione dei servizi pubblici del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* n. 43 del 22 febbraio 1994, una carta di servizio pubblico con indicazione di *standards* dei singoli servizi e ne verifica il rispetto.

13. Il Ministro competente, se respinge le proposte di cui alle lettere b), d) e o) del comma 12, chiede all'Autorità una nuova proposta e indica esplicitamente i principi e i criteri previsti dalla presente legge ai quali attenersi. Il Ministro competente, qualora non intenda accogliere la seconda proposta dell'Autorità, propone al Presidente del Consiglio dei Ministri di decidere, previa deliberazione del Consiglio dei Ministri, in difformità esclusivamente per gravi e rilevanti motivi di utilità generale.

14. A ciascuna Autorità sono trasferite tutte le funzioni amministrative esercitate da organi statali e da altri enti e amministrazioni pubblici, anche a ordinamento autonomo, relative alle sue attribuzioni. Fino alla data di entrata in vigore dei regolamenti di cui al comma 28, il Ministro competente continua comunque ad esercitare le funzioni in precedenza ad esso attribuite dalla normativa vigente. Sono fatte salve le funzioni di indirizzo nel settore spettanti al Governo e le attribuzioni riservate alle autonomie locali.

15. Nelle province autonome di Trento e di Bolzano si applicano gli articoli 12 e 13 del testo unico approvato con decreto del Presidente della Repubblica 31 agosto 1972, n. 670, e le relative norme di attuazione contenute nel decreto del Presidente della Repubblica 22 marzo 1974, n. 381, e nel decreto del Presidente della Repubblica 26 marzo 1977, n. 235.

16. Nella regione Valle d'Aosta si applicano le norme contenute negli articoli 7, 8, 9 e 10 dello statuto speciale, approvato con legge costituzionale 26 febbraio 1948, n. 4.

17. Ai fini della presente legge si intendono per tariffe i prezzi massimi unitari dei servizi al netto delle imposte.

18. Salvo quanto previsto dall'articolo 3 e unitamente ad altri criteri di analisi e valutazioni, i parametri di cui al comma 12, lettera e), che l'Autorità fissa per la determinazione della tariffa con il metodo del *price-cap*, inteso come limite massimo della variazione di prezzo vincolata per un periodo pluriennale, sono i seguenti:

a) tasso di variazione medio annuo riferito ai dodici mesi precedenti dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati rilevato dall'ISTAT;

b) obiettivo di variazione del tasso annuale di produttività, prefissato per un periodo almeno triennale.

19. Ai fini di cui al comma 18 si fa altresì riferimento ai seguenti elementi:

a) recupero di qualità del servizio rispetto a *standards* prefissati per un periodo almeno triennale;

b) costi derivanti da eventi imprevedibili ed eccezionali, da mutamenti del quadro normativo o dalla variazione degli obblighi relativi al servizio universale;

c) costi derivanti dall'adozione di interventi volti al controllo e alla gestione della domanda attraverso l'uso efficiente delle risorse.

20. Per lo svolgimento delle proprie funzioni, ciascuna Autorità:

a) richiede, ai soggetti esercenti il servizio, informazioni e documenti sulle loro attività;

b) effettua controlli in ordine al rispetto degli atti di cui ai commi 36 e 37;

c) irroga, salvo che il fatto costituisca reato, in caso di inosservanza dei propri provvedimenti o in caso di mancata ottemperanza da parte dei soggetti esercenti il servizio, alle richieste di informazioni o a quelle connesse all'effettuazione dei controlli, ovvero nel caso in cui le informazioni e i documenti acquisiti non siano veritieri, sanzioni amministrative pecuniarie non inferiori nel minimo a lire 50 milioni e non superiori nel massimo a lire 300 miliardi; in caso di reiterazione delle violazioni ha la facoltà, qualora ciò non comprometta la fruibilità del servizio da parte degli utenti, di sospendere l'attività di impresa fino a 6 mesi ovvero proporre al Ministro competente la sospensione o la decadenza della concessione;

d) ordina al soggetto esercente il servizio la cessazione di comportamenti lesivi dei diritti degli utenti, imponendo, ai sensi del comma 12, lettera g), l'obbligo di corrispondere un indennizzo;

e) può adottare, nell'ambito della procedura di conciliazione o di arbitrato, provvedimenti temporanei diretti a garantire la continuità dell'erogazione del servizio ovvero a far cessare forme di abuso o di scorretto funzionamento da parte del soggetto esercente il servizio.

21. Il Governo, nell'ambito del documento di programmazione economico-finanziaria, indica alle Autorità il quadro di esigenze di sviluppo dei servizi di pubblica utilità che corrispondono agli interessi generali del Paese.

22. Le pubbliche amministrazioni e le imprese sono tenute a fornire alle Autorità, oltre a notizie e informazioni, la collaborazione per l'adempimento delle loro funzioni.

23. Le Autorità disciplinano, ai sensi del capo III della legge 7 agosto 1990, n. 241, con proprio regolamento, da adottare entro novanta giorni dall'avvenuta nomina, audizioni periodiche delle formazioni associative nelle quali i consumatori e gli utenti siano organizzati. Nel medesimo regolamento sono altresì disciplinati audizioni periodiche delle associazioni ambientaliste, delle associazioni sindacali delle imprese e dei lavoratori e lo svolgimento di rilevazioni sulla soddisfazione degli utenti e sull'efficacia dei servizi.

24. Entro sessanta giorni dalla data di entrata in vigore della presente legge, con uno o più regolamenti emanati ai sensi dell'articolo 17, comma 1, della legge 23 agosto 1988, n. 400, sono definiti:

a) le procedure relative alle attività svolte dalle Autorità idonee a garantire agli interessati la piena conoscenza degli atti istruttori, il contraddittorio, in forma scritta e orale, e la verbalizzazione;

b) i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per l'esperimento di procedure di conciliazione o di arbitrato in contraddittorio presso le Autorità nei casi di controversie insorte tra utenti e soggetti esercenti il servizio, prevedendo altresì i casi in cui tali procedure di conciliazione o di arbitrato possano essere rimesse in prima istanza alle commissioni arbitrali e conciliative istituite presso le camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura, ai sensi dell'articolo 2, comma 4, lettera a), della legge 29 dicembre 1993, n. 580. Fino alla scadenza del termine fissato per la presentazione delle istanze di conciliazione o di deferimento agli arbitri, sono sospesi i termini per il ricorso in sede giurisdizionale che, se proposto, è improcedibile. Il verbale di conciliazione o la decisione arbitrale costituiscono titolo esecutivo.

25. I ricorsi avverso gli atti e i provvedimenti delle Autorità rientrano nella giurisdizione esclusiva del giudice amministrativo e sono proposti avanti il tribunale amministrativo regionale ove ha sede l'Autorità.

26. La pubblicità di atti e procedimenti delle Autorità è assicurata anche attraverso un apposito bollettino pubblicato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri.

27. Ciascuna Autorità ha autonomia organizzativa, contabile e amministrativa. Il bilancio preventivo e il rendiconto della gestione, soggetto al controllo della Corte dei conti, sono pubblicati nella *Gazzetta Ufficiale*.

28. Ciascuna Autorità, con propri regolamenti, definisce, entro trenta giorni dalla sua costituzione, le norme concernenti l'organizzazione interna e il funzionamento, la pianta organica del personale di ruolo, che non può eccedere le ottanta unità, l'ordinamento delle carriere, nonché, in base ai criteri fissati dal contratto collettivo di lavoro in vigore per l'Autorità garante della concorrenza e del mercato e tenuto conto delle specifiche esigenze funzionali e organizzative, il trattamento giuridico ed economico del personale. Alle Autorità non si applicano le disposizioni di cui al decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, e successive modificazioni, fatto salvo quanto previsto dal comma 10 del presente articolo.

29. Il reclutamento del personale di ruolo previsto nella pianta organica di ciascuna Autorità avviene mediante pubblico concorso, ad eccezione delle categorie per le quali sono previste assunzioni in base all'articolo 16 della legge 28 febbraio 1987, n. 56, e successive modificazioni. In sede di prima attuazione della presente legge ciascuna Autorità provvede mediante apposita selezione anche nell'ambito del personale dipendente da pubbliche amministrazioni in possesso delle competenze e dei requisiti di professionalità ed esperienza richiesti per l'espletamento delle singole funzioni e tale da garantire la massima neutralità e imparzialità comunque nella misura massima del 50 per cento dei posti previsti nella pianta organica.

30. Ciascuna Autorità può assumere, in numero non superiore a quaranta unità, dipendenti con contratto a tempo determinato di durata non superiore a due anni, nonché esperti e collaboratori esterni, in numero non superiore a dieci, per specifici obiettivi e contenuti professionali, con contratti a tempo determinato di durata non superiore a due anni che possono essere rinnovati per non più di due volte.

31. Il personale dipendente in servizio anche in forza di contratto a tempo determinato presso le Autorità non può assumere altro impiego o incarico né esercitare altra attività professionale, anche se a carattere occasionale. Esso, inoltre, non può avere interessi diretti o indiretti nelle imprese del settore. La violazione di tali divieti costituisce causa di decadenza dall'impiego ed è punita, ove il fatto non costituisca reato, con una sanzione amministrativa pecuniaria pari, nel minimo, a 5 milioni di lire, e, nel massimo, alla maggior somma tra 50 milioni di lire e l'importo del corrispettivo percepito.

32. Entro novanta giorni dalla data di entrata in vigore della presente legge, sono emanati, ai sensi dell'articolo 17, comma 2, della legge 23 agosto 1988, n. 400, uno o più regolamenti volti a trasferire le ulteriori competenze connesse a quelle attribuite alle Autorità dalla presente legge nonché a riorganizzare o a sopprimere gli uffici e a rivedere le piante organiche delle amministrazioni pubbliche interessate dalla applicazione della presente legge e cessano le competenze esercitate in materia dal Comitato interministeriale per la programmazione economica. A decorrere dalla data di entrata in vigore dei regolamenti di cui al presente comma sono abrogate le disposizioni legislative e regolamentari che disciplinano gli uffici soppressi riorganizzati. I regolamenti indicano le disposizioni abrogate ai sensi del precedente periodo.

33. Le Autorità, con riferimento agli atti e ai comportamenti delle imprese operanti nei settori sottoposti al loro controllo, segnalano all'Autorità garante della concorrenza e del mercato la sussistenza di ipotesi di violazione delle disposizioni della legge 10 ottobre 1990, n. 287.

34. Per le materie attinenti alla tutela della concorrenza, l'Autorità garante della concorrenza e del mercato esprime parere obbligatorio entro il termine di 30 giorni alle amministrazioni pubbliche competenti in ordine alla definizione delle concessioni, dei contratti di servizio e degli altri strumenti di regolazione dell'esercizio dei servizi nazionali.

35. Le concessioni rilasciate nei settori di cui al comma 1, la cui durata non può essere superiore ad anni quaranta, possono essere onerose, con le eccezioni previste dalla normativa vigente.

36. L'esercizio del servizio in concessione è disciplinato da convenzioni ed eventuali contratti di programma stipulati tra l'amministrazione concedente e il soggetto esercente il servizio, nei quali sono definiti, in particolare, l'indicazione degli obiettivi generali, degli scopi specifici e degli obblighi reciproci da perseguire nello svolgimento del servizio; le procedure di controllo e