
5. L'ORGANIZZAZIONE DELL'AUTORITÀ

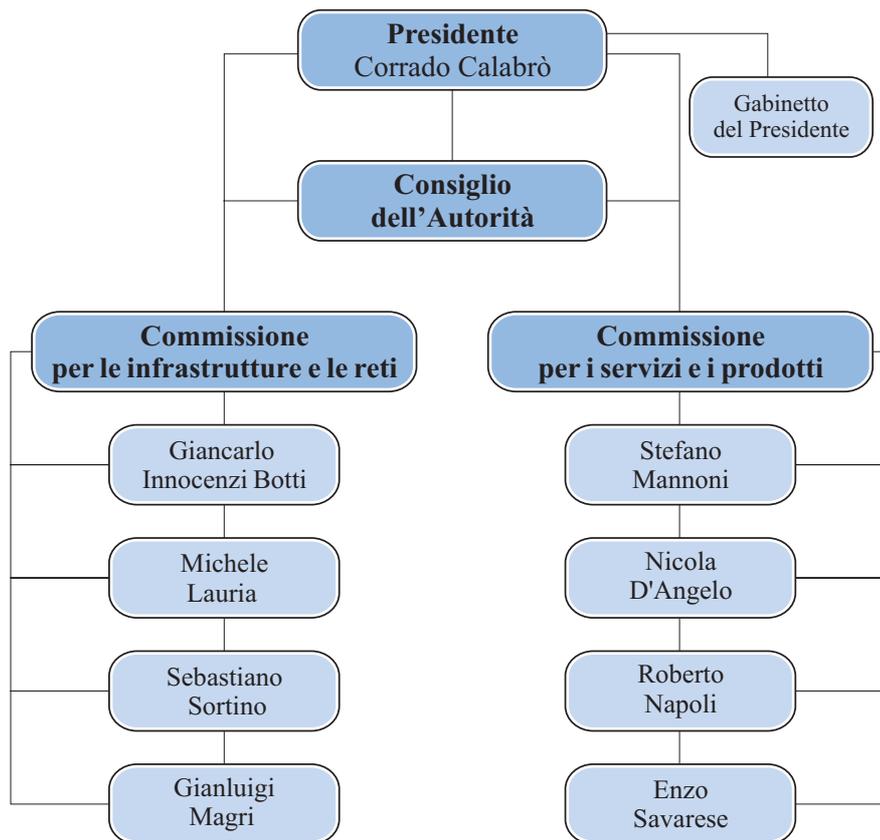
5.1. ORGANIZZAZIONE E RISORSE UMANE

La legge 31 luglio 1997, n. 249, individua gli organi dell'Autorità nel Presidente, nella Commissione per le infrastrutture e le reti, nella Commissione per i servizi e i prodotti e nel Consiglio.

Le Commissioni sono organi collegiali e sono costituite dal Presidente e da quattro Commissari, mentre il Consiglio è composto dal Presidente e da tutti i Commissari. Per effetto della scadenza del precedente mandato, gli organi collegiali sono stati rinnovati in tutti i loro componenti.

Il Presidente dell'Autorità, prof. Corrado Calabrò, è stato nominato con decreto del Presidente della Repubblica del 9 maggio 2005, adottato su proposta del Vice Presidente del Consiglio dei ministri d'intesa con il Ministro delle comunicazioni, previo parere delle competenti commissioni parlamentari, espresso ai sensi dell'art. 2 della legge 14 novembre 1995, n. 481, recante norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità e istitutiva delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità.

Figura 5.1. Gli Organi dell'Autorità

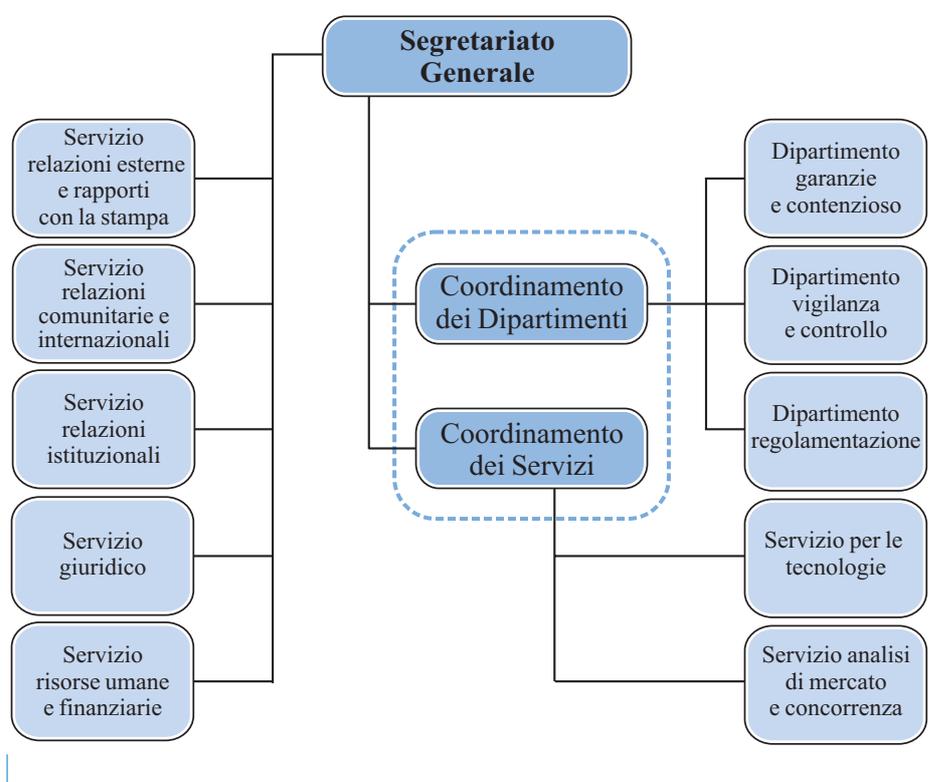


I Commissari sono stati eletti dal Senato della Repubblica e dalla Camera dei deputati, che eleggono quattro Commissari ciascuno. L'assemblea del Senato ha proceduto, in data 16 marzo 2005, alla elezione dei Commissari Giancarlo Innocenzi e Michele Lauria, per la Commissione per i servizi e i prodotti, e dei Commissari Stefano Mannoni e Roberto Napoli, per la Commissione per le infrastrutture e le reti. La Camera dei deputati ha eletto, in data 16 marzo 2005 e 5 maggio 2005, i Commissari Gianluigi Magri e Sebastiano Sortino, per la Commissione per i servizi e i prodotti, e i Commissari Enzo Savarese e Nicola D'Angelo, per la Commissione per le infrastrutture e le reti.

Il nuovo Consiglio dell'Autorità si è insediato a Napoli il 16 maggio 2005. In base al regolamento di organizzazione e di funzionamento, il Presidente convoca le riunioni degli organi collegiali, ne stabilisce l'ordine del giorno, ne dirige i lavori e vigila sull'attuazione delle deliberazioni.

Il modello organizzativo dell'Autorità, definito con proprio regolamento (delibera n. 316/03/CONS e successive modificazioni ed integrazioni), adottato ai sensi dell'art. 1, comma 9 della legge istitutiva (n. 249/97), prevede una articolazione in unità organizzative di primo livello dirigenziale, distinte in Dipartimenti e Servizi: i primi con funzioni istruttorie; i secondi, con funzioni di supporto agli organi collegiali e ai dipartimenti, svolgono attività di studio e di analisi.

Figura 5.2. La struttura dell'Autorità



Gli Uffici costituiscono le unità organizzative di secondo livello dirigenziale. Attualmente è allo studio una nuova configurazione della struttura di secondo livello, in coerenza con il nuovo assetto ordinamentale del personale che, introducendo l'articolazione delle qualifiche funzionali in fasce mansionali, ha operato una tripartizione in fasce, correlata a tre diversi livelli di responsabilità, anche nell'ambito della qualifica dirigenziale. Nel frattempo, l'Autorità, a parziale esito della verifica condotta sulla struttura organizzativa, ha modificato il regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità, al fine di adeguarlo alle concrete esigenze di efficienza e di efficacia dell'attività (delibera n. 1/05/CONS).

Al vertice della struttura amministrativa è collocato il Segretario generale, il cui ruolo costituisce lo "snodo" giuridico ed istituzionale che collega l'organizzazione dell'Autorità alle funzioni di indirizzo e di direzione del Presidente e del Consiglio. A garanzia della maggiore efficienza e della coerenza dell'attività istituzionale, è prevista la figura del Coordinatore dei dipartimenti e dei servizi, che assicura il buon andamento e l'efficienza delle strutture e ne risponde al Segretario generale.

Nel corso del 2004 e nei primi mesi del 2005, l'attività di maggiore impatto sotto il profilo organizzativo e gestionale ha riguardato il nuovo assetto dell'ordinamento del personale. In attuazione delle previsioni dell'art. 3, comma 67 della legge 24 dicembre 2003, n. 350 (legge finanziaria 2004), l'Autorità ha assunto decisioni che hanno avviato procedimenti ancora in fase di sviluppo e di risoluzione.

La norma citata - che ha confermato la definitiva pianta organica dell'Autorità in 320 unità - ha demandato all'Autorità l'adozione di un regolamento per definire la ripartizione dei posti tra personale di ruolo, personale con contratto a tempo determinato e personale proveniente da altre pubbliche amministrazioni collocato in posizione di fuori ruolo e comando, nonché la ripartizione del personale tra le diverse qualifiche. La stessa disposizione ha inoltre previsto che l'Autorità ricorra, ove opportuno, a procedure di mobilità per la copertura dei posti disponibili, nonché all'adeguamento della disciplina del personale con contratto a tempo determinato alle disposizioni contenute nel decreto legislativo 6 settembre 2001, n. 368.

Fattore qualificante dell'attività svolta per l'attuazione del disposto di cui all'articolo 3 della legge finanziaria 2003 è la definizione di un nuovo ordinamento del personale finalizzato a sviluppare l'interrelazione diretta tra le funzioni svolte e il trattamento retributivo, nonché l'adozione di strumenti selettivi orientati al merito ai fini dell'accesso al ruolo e dello sviluppo delle carriere. A tale fine, l'amministrazione ha predisposto una proposta contenente le linee guida del nuovo ordinamento del personale, che è stata oggetto di confronto con le organizzazioni sindacali e quindi di un accordo siglato il 30 luglio 2004 dalle organizzazioni maggioritarie, successivamente ratificato dal Consiglio l'8 settembre 2004.

Nella successiva fase attuativa, l'Autorità ha adottato una serie di provvedimenti che hanno riguardato:

- la ripartizione delle singole qualifiche in fasce corrispondenti a diversi livelli di professionalità e responsabilità (delibera n. 336/04/CONS);

- il regolamento che definisce l'articolazione della pianta organica (delibera n. 337/04/CONS);
- la definizione dei nuovi profili professionali nell'ambito delle singole qualifiche, in base ai quali sono anche stati individuati i corrispondenti requisiti per l'accesso tramite concorsi pubblici (delibera n. 464/04/CONS).

A conclusione di questa prima fase del percorso, si è potuto dare avvio alle procedure di mobilità per la stabilizzazione del personale, in posizione di comando e/o di fuori ruolo presso l'Autorità, in possesso dei requisiti previsti dalla legge n. 350/2003 e sono stati pubblicati i bandi di concorso pubblico per il reclutamento di personale con la qualifica di funzionario e di operativo.

Anche al fine di sostenere l'impatto dei processi in atto, di riorganizzazione degli uffici dell'Autorità da un lato e di avvio delle procedure di stabilizzazione del personale e di copertura dell'organico dall'altro, l'Autorità ha ritenuto di qualificare il processo di gestione delle risorse umane mirando ad intensificare le attività di formazione e di aggiornamento, destinando maggiori risorse e definendo un piano di formazione, rivolto sia al personale già in servizio, sia al personale che dovrà essere reclutato attraverso procedure concorsuali.

L'attribuzione di una valenza strategica alla formazione, per realizzare maggiori livelli di integrazione organizzativa e sostenere rinnovate spinte motivazionali, è alla base del confronto avviato con la Scuola Superiore della Pubblica Amministrazione per la definizione, su base pluriennale, di un Piano di formazione organico, coerente con le esigenze del personale e con gli obiettivi strategici dell'Autorità. Analogamente, sono stati intrapresi contatti con altre Scuole ed organismi formativi per la pubblica amministrazione (Formez, l'Istituto Tagliacarne, ecc.), nonché con le Università, per attivare collaborazioni attraverso apposite convenzioni nell'ambito di Accordi-Quadro già stipulati o da stipulare.

È proseguita l'attività di studio e di approfondimento in merito a problematiche organizzative, gestionali e di funzionamento generale, anche attraverso Gruppi di lavoro costituiti *ad hoc*, per la realizzazione di analisi e la definizione di proposte.

Al 30 aprile 2005, la consistenza del personale in servizio presso l'Autorità è pari a n. 240 unità, da suddividere in funzione della qualifica e della tipologia di rapporto giuridico (tabella 5.1).

Tabella 5.1. Personale dell'Autorità

	Ruolo	C.t.d.	Comando	Fuori ruolo	Distacco	Totale
Dirigenti	13	4	3	4	-	24
Funzionari	91	23	5	8	-	127
Operativi	46	12	10	2	-	70
Esecutivi	14	-	4	-	1	19
Totale	164	39	22	14	1	240

Inoltre, puntuali interventi di carattere informatico e telematico sono stati predisposti per il miglioramento dei flussi informativi e per la realizza-

zione di soluzioni operative orientate al perseguimento della maggiore efficienza organizzativa.

A tal fine acquistano importanza i progetti attuati per la ridondanza dei circuiti fonici per la sede di Napoli e gli uffici di Roma e il relativo trasferimento dei flussi in ingresso sulla sede di Napoli, nonché per l'incremento dei livelli di sicurezza sulle infrastrutture esistenti. A seguito di procedura ad evidenza pubblica, sono stati affidati il servizio di *hosting* dedicato del *web* e *database server* e quello di *hosting* di posta elettronica. A beneficio di quanti operano all'interno dell'Autorità è stato messo in esercizio un sistema informatizzato per la consultazione *on line* di banche dati giuridico-normative.

Infine, l'obiettivo di pervenire all'introduzione del protocollo informatico e, più in generale, alla gestione elettronica dei flussi documentali, secondo soluzioni tecnologiche idonee alle esigenze dell'Autorità, ha favorito l'adesione ai "Servizi di gestione del Protocollo informatico e dei flussi documentali in modalità ASP per le Pubbliche Amministrazioni" offerti dal Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione (CNIPA), attraverso la sottoscrizione di un protocollo di adesione (13 ottobre 2004).

5.2. IL COMITATO ETICO

L'attività del Comitato etico, istituito con delibera del Consiglio dell'Autorità, è diretta a verificare la corretta applicazione delle norme deontologiche e comportamentali contenute nel Codice etico, adottato con la delibera n. 18/98 e successive modificazioni, secondo le previsioni dell'art. 1, comma 9, della legge 31 luglio 1997, n. 249.

Il Codice etico opera nei confronti dei dipendenti, che si obbligano ad osservarne le prescrizioni all'atto dell'assunzione in servizio presso l'Autorità, ovvero all'atto della sottoscrizione del contratto di lavoro a tempo determinato, nonché dei consulenti e, in quanto applicabili, dei componenti dell'Autorità. Tuttavia, con riferimento a questi ultimi, le funzioni del Comitato etico vengono esercitate dal Consiglio dell'Autorità, sentito il parere del Comitato, secondo quanto previsto dalla delibera n. 17/04/CONS.

Sotto il profilo procedurale, il Comitato etico può attivare il processo di valutazione sulla corretta applicazione delle norme previste nel Codice in autonomia, ovvero su sollecitazione del Consiglio dell'Autorità. In ogni caso, le iniziative intraprese d'ufficio sono oggetto di informativa al Consiglio, al quale spetta la decisione sia nel caso in cui il Comitato ravvisi gli estremi per l'avvio del procedimento disciplinare, sia qualora tali estremi non sussistano.

Il Comitato etico svolge inoltre un ruolo attivo di proposta relativamente alla soluzione di casi concreti sui quali il Consiglio dell'Autorità è chiamato a decidere. L'efficacia dell'azione di valutazione, di approfondimento e di proposta è garantita dall'alto livello di competenza espresso dai componenti del Comitato etico che il Consiglio dell'Autorità sceglie sulla base dei requisiti di notoria indipendenza e di autorevolezza morale.

Il Comitato etico è presieduto dal prof. Leopoldo Elia, Presidente emerito della Corte Costituzionale, e composto dal dott. Riccardo Chieppa, Presidente emerito della Corte Costituzionale e dal dott. Pasquale de Lise, Presidente di Sezione del Consiglio di Stato.

5.3. IL SISTEMA DEI CONTROLLI

Il nuovo regolamento per l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità, adottato con delibera n. 316/2002/CONS, in G.U. n. 259 del 5 novembre 2002, prevede, in continuità con il precedente regolamento di cui alla delibera n. 17/98, l'istituzione del Servizio del controllo interno al quale affidare "il compito di verificare, mediante valutazione comparativa dei costi e dei rendimenti, la realizzazione degli obiettivi stabiliti dalle norme vigenti e dalle direttive dell'Autorità nonché la corretta ed economica gestione delle risorse pubbliche e l'imparzialità e il buon andamento dell'azione amministrativa dei dipartimenti, dei servizi e degli uffici dell'Autorità" (art. 28, comma 1).

La previsione del controllo interno nel regolamento dell'Autorità si allineava alla disciplina normativa degli anni Novanta che, in tema di controlli, ha ridimensionato la fase del controllo preventivo di legittimità e, al contempo, ha rafforzato le tipologie di controllo successivo e di controllo di gestione, il cui naturale complemento può essere individuato nel principio della responsabilità gestionale correlata al conseguimento dei risultati.

Ad integrazione del sistema dei controlli dell'Autorità, il regolamento per la gestione amministrativa e contabile prevedeva inoltre la costituzione della Commissione di garanzia per la vigilanza sugli aspetti amministrativo-contabili della gestione. In realtà, la costituzione di quest'ultimo organismo ha preceduto quella del Servizio del controllo interno che, costituito con delibera n. 436/01/CONS, è stato insediato nel gennaio 2002, dopo che, con delibera n. 8/02/CONS, ne sono stati individuati i componenti. Il Servizio del controllo interno, quindi, composto da tre membri esterni all'amministrazione, opera in posizione di autonomia e risponde, secondo le previsioni regolamentari, al presidente e al Consiglio, ai quali trasmette i propri rapporti periodici.

Anche nel corso dell'anno 2004, il Servizio del controllo interno ha realizzato due rapporti (Quarto e Quinto Rapporto), il primo dei quali è stato oggetto di esame nel corso di una riunione congiunta con il Consiglio dell'Autorità (14 dicembre 2004), mentre il secondo realizza nella forma del report una "istantanea" per fotografare la fase di passaggio tra la fine della prima consiliatura e l'insediamento della nuova.

L'attività di monitoraggio del Servizio del controllo interno ha precipuamente interessato il settore della c.d. "autogestione", in un'ottica "collaborativa" di supporto e di consulenza all'amministrazione, diretta a stimolare processi di autocorrezione soprattutto sul piano dell'organizzazione amministrativa e delle attività gestionali.

Il Servizio del controllo interno, presieduto dal prof. Luciano Hinna e composto dal cons. Raffaele Maria De Lipsis e dal cons. Luigi Pietro Caru-

so, ha un mandato biennale, da ultimo rinnovato nel dicembre 2003 (delibera n. 447/03/CONS), fino al gennaio 2006.

Come già detto, il sistema dei controlli dell'Autorità prevede anche l'istituzione della Commissione di garanzia. A tale organismo, istituito con delibera n. 713/00/CONS, ai sensi dell'art. 42 del regolamento per la gestione amministrativa e contabile adottato con delibera n. 17/98 e successive modificazioni, è demandata l'attività di controllo relativamente all'osservanza della legge e dei regolamenti da parte delle strutture dell'Autorità, nonché la verifica del conto consuntivo ai fini della sua approvazione da parte del Consiglio dell'Autorità.

Tra i compiti della Commissione assume particolare rilievo la relazione annuale al Presidente e al Consiglio dell'Autorità sui risultati dell'attività di vigilanza svolta, nella quale analizza i fatti della gestione sotto il profilo della legittimità amministrativo-contabile ed evidenzia le peculiarità in termini di innovazione e di miglioramento dei processi, anche sulla base di un'analisi comparativa con gli esiti della vigilanza svolta nell'anno precedente. Anche nel corso dell'anno 2004, la Commissione ha operato con la consueta fattiva disponibilità nel rendere i pareri e i suggerimenti formalmente richiesti dagli organi collegiali e, in scadenza di mandato, ha rilasciato il proprio parere sul conto consuntivo per l'esercizio 2004, ai sensi dell'art. 28 del regolamento.

La Commissione di garanzia, composta dal prof. Francesco Sernia, in qualità di Presidente, dal dott. Marcello Taddeucci e dal dott. Luigi Fiorentino, in qualità di componenti, è rimasta in carica fino alla scadenza ordinaria del mandato dei componenti l'Autorità, come previsto dall'art. 42, terzo comma, del regolamento per la gestione amministrativa e contabile.

5.4. IL BILANCIO

La gestione 2004, che il Consiglio dell'Autorità approva entro il 30 giugno 2005, dopo aver acquisito il parere dell'organo di controllo interno, al quale è rimessa la verifica di legittimità amministrativa e contabile, ha registrato sul versante delle entrate:

- a) l'importo di euro 23.320.000 derivante dal contributo statale, rideterminato, da un lato, per effetto della legge 20 luglio 2004, n. 215 che riconosce all'Autorità 1.462.000 euro a decorrere dal 2004, a fronte delle nuove competenze attribuite in materia di risoluzione di conflitti di interessi, e, dall'altro lato, per l'intervento delle disposizioni di legge finalizzate al contenimento della spesa pubblica;
- b) la somma di 15.400.000 euro di risorse proprie provenienti dal contributo degli operatori determinato sulla base del decreto del Ministro dell'economia e delle finanze del 20 luglio 2004 (pubblicato nella Gazzetta ufficiale n. 174 del 27 luglio 2004);
- c) il contributo di 106.184 euro, per i diritti relativi al rilascio delle autorizzazioni per la diffusione via satellite di programmi televisivi (art. 6 del regolamento di cui alla delibera n. 127/00/CONS);

- d) euro 243.810,51 per interessi attivi maturati sul c/c bancario acceso presso l'Istituto cassiere dell'Autorità (San Paolo - Banco di Napoli).

Dal lato delle uscite, invece, gli stanziamenti definitivi, al netto delle partite di giro, ammontano ad euro 49.329.206,55; gli impegni al 31 dicembre 2004 sono pari ad euro 43.528.972,75, l'88% di quanto previsto dagli stanziamenti; infine, i pagamenti in conto competenza effettuati nel corso del 2004 ammontano ad euro 44.143.157,78, mentre le somme rimaste da pagare (residui passivi) risultano pari ad euro 8.463.603,79.

L'esame complessivo del rendiconto 2004 evidenzia che l'equilibrio della gestione 2004 è stato raggiunto anche attraverso l'utilizzo dell'avanzo di amministrazione per un importo di euro 3.762.479,29, per cui gli accertamenti e gli impegni complessivi, al netto delle partite di giro, realizzano il pareggio per euro 43.528.972,75.

Per quanto concerne l'esercizio 2005, il bilancio di previsione finanziario è stato approvato con delibera n. 427/04/CONS del 14 dicembre 2004. Esso traduce le linee guida e gli indirizzi strategici tracciati dal Consiglio, in linea con il piano di programmazione pluriennale 2005/2007 (approvato con delibera n. 426/04/CONS del 14 dicembre 2004).

In particolare, la programmazione finanziaria per l'esercizio 2005 è ispirata alla corretta ed efficiente allocazione della spesa finalizzata al raggiungimento di obiettivi chiaramente identificati:

- a) *contenimento delle spese* - in considerazione anche del taglio del contributo di € 1.534.000, previsto dalla legge finanziaria per il 2005, è stata fissata una riduzione media delle spese nella misura del 10%, rispetto all'esercizio 2004, nell'ottica di un generale contenimento da perseguire attraverso la razionalizzazione di ogni tipologia di spesa comprimibile;
- b) *avvio del completamento della pianta organica del personale* - le procedure di reclutamento dovranno concludersi entro il 2007 con l'assunzione di 52 unità ripartite nelle diverse qualifiche;
- c) *maggiori risorse destinate alla formazione del personale*, attraverso una pianificazione mirata e specifica, in vista degli ulteriori compiti, nuovi e complessi, che l'Autorità è chiamata a svolgere;
- d) *progetto di informatizzazione* per una maggiore efficienza della rete informativa interna e pianificazione mirata dell'approvvigionamento delle attrezzature tecniche e informatiche;
- e) *potenziamento ed incremento delle attività delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni*, individuando risorse dedicate per il consolidamento del processo di attuazione della delega delle funzioni in tema di comunicazioni nell'ambito regionale.

L'analisi del documento di previsione evidenzia un'impostazione finanziaria a pareggio. L'equilibrio della gestione è garantito dall'utilizzo dell'avanzo di amministrazione previsto nella misura di € 7.597.114, per cui ad

un importo complessivo delle entrate, al netto delle partite di giro pari ad € 53.596.496, si contrappone una uguale spesa complessiva.

Dal lato delle entrate, la previsione relativa al contributo annuale da parte dello Stato è da rideterminare in € 22.252.000, per effetto della riduzione pari a € 1.534.000 indicata in sede di legge finanziaria per l'anno 2005. Viceversa, per quanto attiene alle risorse proprie dell'Autorità previste dall'art. 6, comma 1, lettera b) della legge n. 249/1997, e dall'art. 2, comma 38, lettera b), della legge n. 481/1995, è stato proposto al Ministro dell'economia e delle finanze un apposito provvedimento finalizzato a realizzare l'incasso di € 20.885.382, attraverso l'innalzamento dell'aliquota del contributo, dovuto dagli operatori delle comunicazioni, dallo 0,50 per mille del precedente esercizio allo 0,65 per mille.

Le risorse attribuite ai centri di responsabilità gestionale, in termini di stanziamento di bilancio, ammontano, per il 2005, ad euro 49.415.496. In particolare, il 77% delle spese correnti, pari ad euro 37.806.048, è gestito dal Servizio risorse umane e finanziarie, che ha competenza dei costi indiretti generali di funzionamento, compresi quelli del personale. Il rimanente 23% delle spese correnti, pari ad una dotazione di bilancio di euro 11.015.400, è stato attribuito agli altri centri di responsabilità.

5.5. SERVIZI DI DOCUMENTAZIONE

Il Centro di documentazione dell'Autorità aggiorna la raccolta normativa correlata alla attività istituzionale dell'Autorità e mette a disposizione di studiosi e specialisti un prezioso patrimonio documentale in materia di industria delle comunicazioni, sotto il profilo normativo, giuridico, tecnologico, economico-finanziario, sociale e statistico.

L'accrescimento e lo sviluppo della raccolta documentale e libraria, attraverso una continua ed intensa attività di monitoraggio dei prodotti editoriali nei settori di interesse e la costante selezione delle fonti normative afferenti la legislazione internazionale, comunitaria e nazionale, garantisce la capacità del Centro di documentazione di soddisfare le richieste di una utenza specialistica.

Allo sviluppo della raccolta, collaborano le più autorevoli istituzioni nazionali, comunitarie ed internazionali con le quali è attivo un continuo scambio di informazioni, di conoscenze e di materiale documentale. È stato a tal fine realizzato un "network informale", in grado di facilitare la condivisione di esperienze e conoscenze tali da consentire di mantenere ed incrementare la raccolta documentaria secondo una logica di "contemporaneità", in grado cioè di garantire l'aggiornamento informativo ed editoriale in un settore - come quello delle comunicazioni elettroniche - in continua evoluzione.

In ragione di tali sinergie funzionali-organizzative, è possibile garantire un'offerta di strumenti di studio tipici di una "biblioteca specializzata", aperta alla consultazione esterna, che coltiva l'ambizione di qualificarsi come polo per ricerche specialistiche nel vasto settore delle comunicazioni elettroniche.

Il patrimonio della biblioteca è stata accresciuto ulteriormente e registrata, ad oggi, una dotazione di 3.350 monografie (con un incremento rispetto allo scorso anno di circa 200), di 250 periodici correnti a connotazione economica, giuridica, sociologica e di ingegneria delle comunicazioni e di 30 banche dati; inoltre, possiede un consistente numero di opere di consultazione generale come enciclopedie, dizionari e repertori. Oltre le monografie ed i periodici, la biblioteca è fornita della raccolta della *Gazzetta ufficiale* della Repubblica italiana e dell'Unione europea dal 1986 ad oggi.

In termini di attività di consultazione, si è registrato un incremento di circa il 20% rispetto allo scorso anno da parte dell'utenza sia interna che esterna, la quale ha potuto beneficiare del miglioramento degli strumenti per la fruizione e la divulgazione, tra i quali il collegamento con la Corte dei Cassazione e con i servizi studi e documentazione delle istituzioni parlamentari e governative, oltre che con centri di ricerca pubblici e privati.

Con particolare riguardo all'utenza interna, la "vetrina virtuale" creata nell'ambito della rete *intranet* dell'Autorità offre agli utenti tutte le informazioni sulle disponibilità del catalogo, consente la consultazione digitale - oltre che cartacea - della documentazione disponibile; accoglie e utilizza le riflessioni informate e i suggerimenti operativi dei fruitori. Particolare attenzione è stata rivolta all'ampliamento dei canali informativi offerti attraverso la realizzazione del progetto di aggiornamento delle banche dati *on line*, in grado di agevolare le ricerche di carattere normativo, economico e giurisprudenziale nei settori di interesse dell'Autorità. La scelta di privilegiare i moderni strumenti informatici, in virtù della loro flessibilità operativa, è risultata necessaria per consentire la fruizione dei servizi del centro di documentazione sia agli uffici della sede di Napoli che agli uffici di Roma.

5.6. INFORMAZIONI UFFICIALI E SITO WEB

L'Autorità provvede alla diffusione delle informazioni ufficiali principalmente attraverso il Bollettino bimestrale, nella versione cartacea ed elettronica, le Relazioni al Parlamento e la pubblicazione dei provvedimenti sulla *Gazzetta ufficiale* della Repubblica italiana. Nel corso dell'ultimo anno, l'Autorità ha pubblicato nella *Gazzetta ufficiale* della Repubblica italiana 56 documenti di rilevanza esterna.

L'utilizzo di differenti strumenti di comunicazione nasce dall'esigenza di garantire la più ampia informazione sulle attività di regolamentazione, di vigilanza e sanzionatoria dell'Autorità ad un pubblico vasto ed eterogeneo, rappresentato da utenti, operatori di settore, studiosi ed analisti. A tal riguardo, nell'ottica di rendere più puntuale il processo di informazione relativo ai provvedimenti adottati dall'Autorità, si sta valutando una modifica della periodicità del Bollettino ufficiale, attraverso la realizzazione di volumi con cadenza non più bimestrale bensì mensile.

La diffusione delle informazioni è garantita anche grazie alla complessa attività di relazione con gli organi di stampa e con i mezzi di comunicazione, condotta con l'obiettivo di rafforzare l'immagine dell'Autorità e di

tutelare il prestigio del profilo istituzionale. Sul piano prettamente operativo, la gestione delle informazioni ufficiali si è realizzata attraverso la redazione e la diffusione dei comunicati ufficiali relativi alle principali decisioni dell'Autorità, l'organizzazione di conferenze stampa per l'illustrazione dei provvedimenti adottati di maggior interesse e rilevanza esterna, la cura del "desk" dedicato alla stampa in occasione degli eventi organizzati dall'Autorità, la predisposizione dei documenti destinati alla pubblicazione sul sito web, la costante cura di contatti con gli organi di stampa per l'illustrazione, in via ufficiale, delle attività dell'Autorità, il monitoraggio quotidiano delle maggiori agenzie di stampa nazionali e soprattutto l'impegno finalizzato ad una maggiore partecipazione della stampa alla Relazione annuale al Parlamento, evento istituzionale di maggiore rilevanza esterna per l'Autorità.

La comunicazione e l'informazione dell'Autorità verso l'esterno si svolge inoltre tramite il sito web *www.agcom.it* che anche quest'anno si conferma prezioso strumento di trasparenza amministrativa e punto di riferimento per operatori e utenti.

Pur ancora nella sua originaria veste informatica (è imminente la pubblicazione di una nuova e più flessibile versione dinamica), il sito web *www.agcom.it* nell'ultimo anno si è arricchito di nuovi contenuti e di nuovi strumenti a beneficio degli operatori, dei consumatori e degli utenti. Il prodotto più recente è la versione elettronica della "Guida ai servizi di telefonia", un nuovo e prezioso opuscolo informativo realizzato dall'Autorità. Anche la sezione in lingua inglese si è arricchita ulteriormente, grazie alla pubblicazione di alcuni dei principali provvedimenti adottati dall'Autorità negli ultimi anni.

Per quanto concerne i dati statistici relativi alla consultazione del sito *www.agcom.it*, è interessante rilevare che il numero complessivo delle impressioni, ossia delle pagine visualizzate, è stato, nel 2004, pari a 3.458.998. Il numero di visite articolate nella consultazione di più pagine (sessioni) è stato di 992.111, che corrisponde a una media giornaliera di 2.710 sessioni, la cui durata media è stata di 6 minuti.

Le pagine più consultate, oltre alla *home page*, sulla quale sono di volta in volta disponibili i *link* ai documenti di maggior rilievo (471.529 accessi), sono quelle delle seguenti sezioni:

- "Attività dell'Autorità" (81.202 accessi), che contiene le delibere e i principali provvedimenti adottati;
- "Normativa" (62.200 accessi), che riporta i provvedimenti normativi nazionali e comunitari rilevanti in tema di comunicazioni;
- "Novità" (59.935 accessi), che raccoglie i documenti di recente pubblicazione;
- "Comunicati stampa" (54.806 accessi), che pubblica i comunicati dell'Autorità, organizzati per anno;
- "Introduzione all'Autorità" (41.927 accessi), che fornisce informazioni sull'organizzazione e le competenze dell'Autorità;
- "Sportello operatori" (40.634 accessi), che propone un elenco delle delibere e dei documenti dell'Autorità organizzati in base a temi specifici;

- “ROC” (36.759 accessi), area dedicata al Registro degli operatori di comunicazione ed all’Informativa economica di sistema;
- “Sondaggi” (33.864 accessi), area dedicata alla disciplina regolamentare in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa;
- “Versione in lingua inglese” (19.861 accessi);
- “Bollettino” (16.683 accessi);
- “Relazione annuale” (9.333 accessi).

Significativo è anche il volume di *file* in formato testo e di modelli relativi alla modulistica acquisiti tramite il processo di *download*. I moduli più richiesti sono quelli relativi alle problematiche del contenzioso tra operatori e utenti (in particolar modo i formulari S, D e UG), mentre tra i documenti si segnalano il Libro bianco sulla televisione digitale terrestre, gli allegati al piano nazionale di assegnazione delle frequenze per la radiodiffusione televisiva terrestre in tecnica digitale, i modelli relativi al Registro degli operatori di comunicazione, le Relazioni annuali dell’Autorità e il Bollettino elettronico.

Nell’ambito della pianificazione delle pubblicazioni dell’Autorità, è stata avviata nel 2004 una collaborazione con la casa editrice Il Mulino, che ha portato alla pubblicazione di una raccolta di saggi sull’economia della conoscenza. Il volume “Economia della conoscenza. Profili teorici ed evidenze empiriche”, che inaugura la collana Studi e ricerche nei settori della comunicazione, promossa dall’Autorità e edita da Il Mulino, è stato presentato il 15 marzo 2005.