

4

L'organizzazione dell'Autorità

■ 4.1. L'organizzazione e le risorse umane

L'organizzazione dell'Autorità

L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni è chiamata a favorire lo sviluppo della concorrenza secondo condizioni di equità, a promuovere il miglioramento della qualità dei servizi e dei prodotti a tutela degli utenti e dei consumatori, nonché ad assicurare ai cittadini la salvaguardia di valori fondamentali. La sua configurazione di Organo di regolazione e di garanzia al tempo stesso ne definisce la dinamicità e la complessità.

A differenza di altre Autorità indipendenti, presenti nel nostro ordinamento, infatti, l'Autorità è un'istituzione complessa, articolata in più organi: il Presidente, la Commissione per le infrastrutture e le reti, la Commissione per i servizi e i prodotti, il Consiglio. Le Commissioni sono Organi collegiali e sono costituite dal Presidente dell'Autorità e da quattro Commissari, mentre il Consiglio è costituito dal Presidente e da tutti i Commissari. La distinzione tra gli Organi trova riscontro nelle diverse modalità di investitura e nelle differenti competenze esercitate.

Il Presidente dell'Autorità è nominato con decreto del Presidente della Repubblica adottato su proposta del Presidente del Consiglio dei ministri d'intesa con il Ministro delle comunicazioni, previa sottoposizione della designazione al parere delle competenti Commissioni parlamentari, le quali, se ritengono, possono procedere all'audizione del designato. I Commissari sono eletti dal Parlamento e sono nominati con decreto del Presidente della Repubblica. Essi non sono designati dai Presidenti della Camera e del Senato, come avviene per altre Autorità indipendenti, ma sono eletti, come avviene per l'Autorità garante per la protezione dei dati personali, con voto limitato, per metà dalla Camera dei deputati e per metà dal Senato della Repubblica. Resta da aggiungere che tali elezioni avvengono con una ulteriore peculiarità, poiché ciascun deputato e senatore esprime il proprio voto indicando due nominativi, uno per ciascuna delle due Commissioni in cui si articola l'Autorità.

La legge n. 249/1997 istitutiva dell'Autorità individua i requisiti personali dei componenti chiamati a far parte dell'Autorità, la durata dell'incarico e definisce i regimi di incompatibilità. Infine, nell'elencare le numerose competenze dell'Autorità, la suddetta legge provvede direttamente ad attribuirle a ciascuno dei tre Organi collegiali, salvo prevedere che il Consiglio dell'Autorità, nell'esercizio del proprio potere regolamentare esclusivo, possa ridistribuire le competenze tra gli Organi collegiali. Va segnalato che in tal senso il Consiglio dell'Autorità ha già operato in sede di approvazione del regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento, riconducendo nell'ambito del Consiglio alcune competenze inizialmente affidate alle Commissioni, a garanzia della più ampia rappresentatività nei processi decisionali. La funzionalità operativa degli Organi è, inoltre, assicurata dalla previsione regolamentare che stabilisce che l'Autorità adotti le proprie deliberazioni con voto favorevole della maggioranza dei presenti, con prevalenza, in caso di parità, del voto del Presidente. Si rileva, viceversa, che l'esercizio dei rilevanti poteri di autorganizzazione che la legge istitutiva riserva all'Autorità prevede l'approvazione dei relativi atti a maggioranza assoluta dei Componenti.

Il Presidente dell'Autorità, 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. L'assemblea del Senato ha proceduto, in data 16 marzo 2005, all'elezione dei Commissari Giancarlo Innocenzi e Michele Lauria, per la Commissione per i servizi e i prodotti e i 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 (figura 4.1)¹

La struttura organizzativa dell'Autorità, come definita dall'articolo 12 del regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità, è costituita dal Segretariato generale e da unità organizzative di primo e di secondo livello. Le unità organizzative di primo livello sono distinte in Direzioni e Servizi (figura 4.2).

Al vertice della struttura amministrativa è collocato il Segretario generale, il cui ruolo costituisce lo "snodo" giuridico e istituzionale che collega l'organizzazione dell'Autorità alle funzioni di indirizzo e di direzione del Presidente e del Consiglio, ai quali risponde del buon andamento e dell'efficienza delle strutture. Al fine di favorire un maggior raccordo con la struttura, a beneficio delle attività svolte dal Presidente e dai Commissari, opera, in sinergia con il Segretariato generale, il Gabinetto dell'Autorità.

L'assetto organizzativo dell'Autorità è stato oggetto di un processo di revisione iniziato a fine 2005 e finalizzato anche a permettere alla struttura di svolgere i complessi compiti di vigilanza nel processo di *enforcement* del quadro regolatorio varato in sede comunitaria.

Il nuovo modello organizzativo, entrato in vigore il 1° febbraio 2006, ha spostato il *focus* da una organizzazione per funzioni a una per materie. Ne consegue che l'integrazione per materie delle funzioni istruttorie consente di ridurre i tempi di intervento dell'Autorità, rendendone più efficace l'azione, soprattutto con riguardo all'ambito della tutela dei consumatori; così come il rafforzamento e il coordinamento tra le strutture e l'alleggerimento delle unità organizzative di supporto a favore delle Direzioni consentono di perseguire più elevati parametri di efficacia e di efficienza nel rapporto tra risorse impegnate e risultati conseguiti, rispetto agli obiettivi prefissati.

In continuità con il processo avviato nel mese di gennaio 2007 l'Autorità ha adottato la delibera n. 25/07/CONS con la quale è stato implementato il processo di articolazione della struttura dell'Autorità in Uffici di primo e di secondo livello. Come atto conseguente, il Consiglio dell'Autorità ha poi proceduto a definire le posizioni dirigenziali relativamente agli Uffici di secondo livello.

Sono ora in corso di definizione le misure per l'attribuzione di incarichi di responsabilità ai funzionari, sulla base di criteri selettivi di professionalità e di merito, ferma restando l'urgenza di dare corso a procedure selettive e concorsuali per ricoprire le posizioni dirigenziali ancora vacanti. Infine, nell'ottica di preparare l'inserimento nella struttura di nuovi funzionari, l'Autorità sta valutando la realizzazione di opportune iniziative che scaturiscono da un ambizioso progetto che intende unire reclutamento e formazione ed è rivolto a giovani laureati.

¹ I D.P.R. di nomina sono stati pubblicati nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 108 dell'11 maggio 2005.

Figura 4.1. Gli Organi e il Gabinetto dell'Autorità

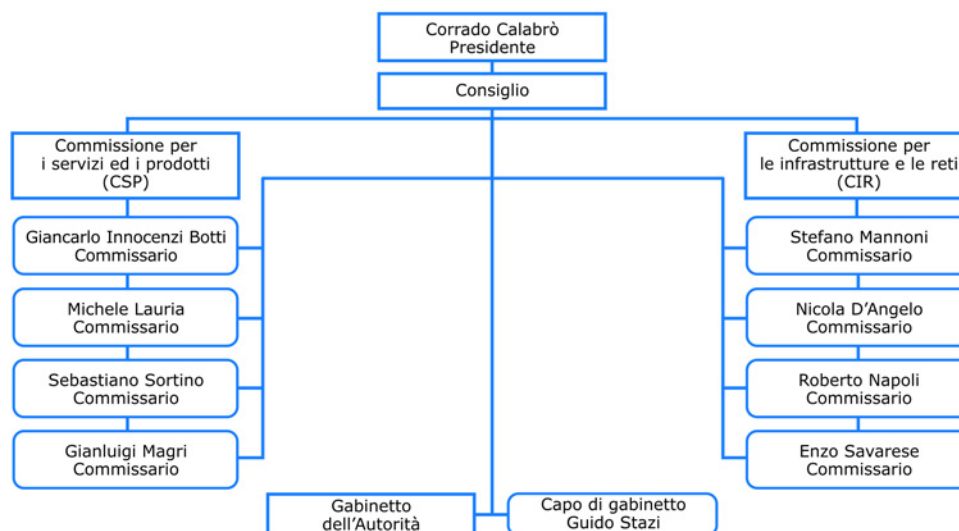
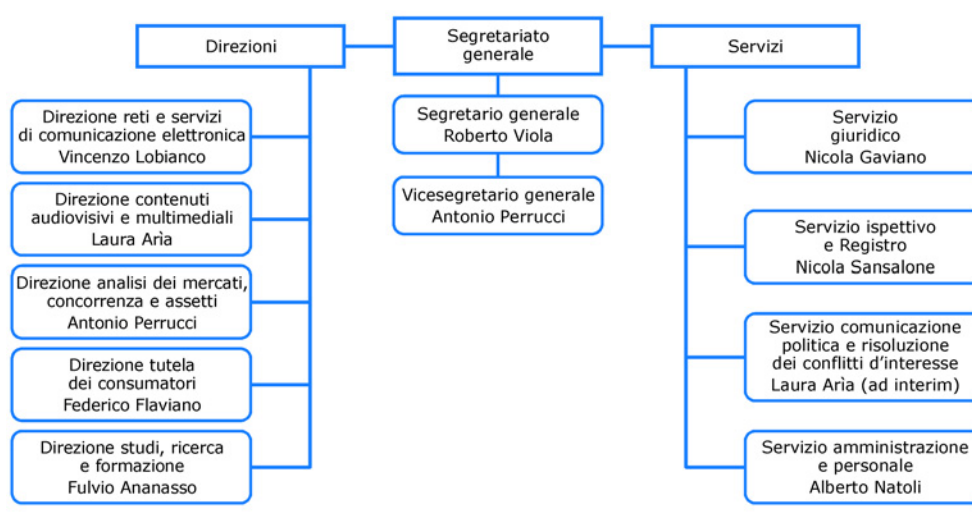


Figura 4.2. La struttura dell'Autorità



La gestione delle risorse umane

Nel corso del 2006 e nella prima parte del 2007, il Servizio amministrazione e personale ha definito le procedure concorsuali relative a undici concorsi per la copertura di un totale di 41 posizioni nella qualifica di funzionario.

Le selezioni, a eccezione del solo caso della procedura avviata per il reclutamento, a tempo determinato, di un funzionario con specializzazione in scienze statistiche che partecipa alle attività svolte sulla base della convenzione stipulata con l'ISTAT per la trattazione delle tematiche inerenti gli indici di ascolto, hanno comportato il recluta-

mento di funzionari di ruolo operando un incremento significativo del personale con tale qualifica e la possibilità di ricorrere alla graduatoria degli idonei per il triennio successivo all'approvazione della graduatoria stessa. I neo assunti sono ripartiti in quattro diverse aree specialistiche (giuridica, tecnica, economica, sociologica).

In considerazione della residua capienza della pianta organica e dell'esigenza di assumere personale qualificato, si è inoltre dato corso a un primo scorrimento delle graduatorie pervenendo a una consistenza organica più adeguata con il conseguente reclutamento di alcune risorse ritenute idonee.

Con una ulteriore procedura concorsuale si è provveduto alla copertura di 8 posti per la qualifica di operativo; tale reclutamento è risultato necessario anche in considerazione del significativo aumento del numero dei procedimenti da gestire, specie in materia di tutela dell'utenza.

Nel corso del 2006, sono state avviate selezioni per l'assunzione, a contratto a tempo determinato, di tre dirigenti: la prima per ricoprire la posizione di Direttore del Servizio amministrazione e personale, ormai definita. La seconda per il reclutamento del Direttore della Direzione studi, ricerca e formazione, la terza per una posizione di dirigente dell'Ufficio comunicazione e rapporti con i mezzi di comunicazione.

Inoltre, in base all'articolo 51 del regolamento per il trattamento giuridico ed economico del personale che disciplina la possibilità di consentire a giovani neo laureati lo svolgimento di periodi di pratica presso le varie unità organizzative dell'Autorità, si sono realizzate selezioni per la ricerca di 20 giovani laureati per lo svolgimento di un periodo di praticantato della durata di un anno. Il periodo di pratica, da svolgersi presso la Direzione reti e servizi di comunicazione elettronica, la Direzione contenuti audiovisivi e multimediali, la Direzione analisi dei mercati, concorrenza e assetti, la Direzione tutela dei consumatori e il Servizio giuridico, consentirà di effettuare una approfondita esperienza nei settori della regolazione, della vigilanza, della tutela dell'utenza con buone prospettive anche di collocamento nel mondo professionale e nelle imprese operanti nel settore delle comunicazioni elettroniche.

Un ulteriore periodo di praticantato è previsto per 3 giovani laureati che sono stati individuati con un'ulteriore procedura selettiva del Servizio amministrazione e personale, d'intesa con il Segretariato generale, per una esperienza annuale da svolgersi nell'anno di presidenza italiana dell'ERG con riferimento alle attività inerenti alle relazioni comunitarie e internazionali. L'attuale dotazione organica dell'Autorità è di 320 unità, più 15 attribuite dalla legge 20 luglio 2004, n. 215 in materia di conflitto di interessi. La consistenza del personale in servizio presso l'Autorità, al 1° giugno 2007, è pari a 273 unità, da suddividere in funzione della qualifica e della tipologia di rapporto giuridico (tabella 4.1).

Tabella 4.1. Personale dell'Autorità al 1° giugno 2007

Qualifica	Ruolo	Contratto a tempo		Totale
		Comando/ Fuori ruolo da altre amm.ni	determinato	
Dirigente	12	6	3	21
Funzionario	135	3	7	145
Operativo	60	5	18	83
Esecutivo	19	4	1	24
Totale	226	18	29	273

Fonte: elaborazione Autorità

Parallelamente all'incremento dell'organico che avverrà ai sensi dell'articolo 1, comma 543, della legge n. 296 del 27 dicembre 2006 in base al quale l'Autorità può proporre una graduale ridefinizione della propria dotazione organica in misura non superiore al 25% della consistenza attuale, si è proceduto, attraverso un piano di formazione, ad assicurare al personale un aggiornamento sulle tematiche oggetto dell'attività lavorativa svolta.

L'attività formativa costituisce, specie in un settore come quello delle comunicazioni elettroniche, una fondamentale esigenza dell'organizzazione, chiamata, sulla base delle attribuzioni istituzionali, a svolgere compiti complessi in ambiti interessati da una continua evoluzione, sia normativa che tecnologica.

Nell'ottica, dunque, di garantire lo sviluppo del patrimonio di conoscenze acquisite dal personale attraverso la definizione di percorsi formativi sempre più aggiornati e specialistici e di procedere alla caratterizzazione di nuovi profili professionali rispondenti all'evoluzione delle competenze istituzionali, il Servizio amministrazione e personale ha ritenuto opportuno avvalersi della collaborazione della Scuola Superiore della Pubblica Amministrazione (SSPA) per tracciare le linee guida delle attività formative da implementare.

E', infatti, in essere con la SSPA una Convenzione per il periodo 2005/2007 volta alla realizzazione di un piano di formazione che costituisce uno strumento di permanente programmazione degli interventi.

Nell'ambito della suddetta Convenzione, con riferimento alle diverse aree specialistiche di interesse dell'Autorità, sono stati realizzati appositi programmi formativi, diversificati per il personale appartenente alle diverse qualifiche sulla base delle competenze da promuovere e sostenere.

I corsi sono stati calendarizzati nell'arco temporale dell'anno 2006/2007, hanno riguardato, in prima applicazione, percorsi formativi che hanno visto la partecipazione di una vasta percentuale del personale, su tematiche di interesse generale come ad esempio il procedimento amministrativo, economia industriale, contabilità di stato e analitica, statistica applicata, i contratti della Pubblica Amministrazione e sociologia della comunicazione.

In una seconda fase, l'intervento formativo è stato indirizzato al personale in modo mirato a seconda dell'attività lavorativa svolta e delle tematiche trattate nell'ambito di questa dal personale che, anche sulla base dell'analisi dei *report* relativi a ciascuno corso, ha testimoniato un generale grado di soddisfazione, sia per i temi trattati, sia per le modalità seguite ai fini del processo di apprendimento.

■ 4.2. Il comitato etico

Organo consultivo al quale l'Autorità si rivolge al fine di ottenere pareri in materia di etica istituzionale, il Comitato etico è composto da tre membri scelti tra personalità di notoria indipendenza e autorevolezza morale.

Attualmente il Comitato è presieduto dal Presidente emerito della Corte Costituzionale Leopoldo Elia ed è composto dal Presidente emerito della Corte Costituzionale

Riccardo Chieppa e dal Presidente del Tribunale amministrativo regionale del Lazio, Pasquale De Lise.

Il Comitato ha il compito di verificare il rispetto delle norme deontologiche e comportamentali dettate dal Codice etico, previsto dall'articolo 1, comma 9, della legge 31 luglio 1997, n. 249, che opera nei confronti dei dipendenti, dei consulenti e, ove applicabile, dei Componenti dell'Autorità.

Figura. 4.3.



Il Codice etico detta principi che impongono un comportamento ispirato a lealtà, imparzialità, diligenza e correttezza personale. L'obbligo di riservatezza assume, inoltre, una particolare rilevanza e impegna a un rigoroso rispetto del segreto d'ufficio atteso che l'attività dell'Autorità investe questioni di particolare delicatezza e notevoli interessi economici nel settore delle comunicazioni.

Il Comitato etico può procedere nella sua attività di valutazione su sollecitazione del Consiglio dell'Autorità o d'ufficio, informandone il Consiglio stesso al quale può anche chiedere chiarimenti e informazioni su fatti o comportamenti. Il Comitato etico può, inoltre, suggerire e proporre al Consiglio dell'Autorità modifiche e integrazioni delle disposizioni del Codice etico qualora le ritenga necessarie e opportune per il migliore e più corretto funzionamento dell'Autorità. Per i Componenti dell'Autorità, le funzioni del Comitato etico sono esercitate dal Consiglio, sentito il parere del Comitato stesso. Tale parere può essere richiesto dal Consiglio su proposta del Presidente come previsto dalla delibera n. 17/04/CONS.

Il Comitato etico svolge la propria attività partecipando attivamente all'elaborazione e alla gestione delle regole comportamentali e deontologiche che presiedono alla vita interna ed esterna dell'Autorità promuovendone, peraltro, l'aggiornamento e l'affinamento costante.

4.3. Il sistema dei controlli

Le norme in materia di organizzazione e di gestione amministrativa e contabile definite dall'Autorità, con proprie deliberazioni, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera c), n. 9 della legge n. 249/97, demandano alla Commissione di garanzia e al Servizio del controllo interno le attività di controllo sulla regolarità amministrativa e contabile nonché quelle di controllo strategico.

Alla Commissione di garanzia, istituita con la delibera n. 713/00/CONS e successivamente ricostituita con la delibera n. 375/05/CONS, è demandato, secondo le originarie previsioni dell'articolo 42 del regolamento concernente la gestione amministrativa e contabile, il controllo sull'attività svolta dalle strutture amministrative, nonché la verifica del rendiconto annuale. Successivamente con modifica regolamentare adottata con la delibera n. 374/05/CONS, il ruolo di vigilanza della Commissione di garanzia è stato rafforzato, ampliandolo anche allo schema di bilancio di previsione oltre che al rendiconto annuale, ai fini della loro approvazione da parte dell'Autorità.

La Commissione, nello specifico, "vigila sull'osservanza della legge e dei regolamenti da parte delle strutture amministrative; effettua il riscontro degli atti della gestione finanziaria, con particolare riguardo alle procedure contrattuali, e formula, eventualmente, le proprie osservazioni. Svolge, almeno una volta ogni tre mesi, verifiche di cassa e di bilancio; esprime in apposita relazione parere sul progetto di bilancio preventivo nonché sul rendiconto annuale, con particolare riguardo alla concordanza dei risultati esposti nel rendiconto stesso con le scritture contabili e alla regolarità delle procedure di gestione" (cfr. paragrafo 4.4).

La Commissione di garanzia opera in posizione di autonomia rispetto agli uffici dell'Autorità e riferisce direttamente al Presidente e al Consiglio, ai quali fornisce anche pareri su specifiche richieste. I componenti della Commissione di garanzia, il cui mandato assume la durata di quello dei membri del Consiglio dell'Autorità, sono il dott. Francesco Sernia, in qualità di Presidente, e il dott. Marcello Taddeucci e la dott.ssa Germana Panzironi.

Il Servizio del controllo interno, istituito con la delibera n. 436/01/CONS, è stato rinnovato con delibera n. 165/06/CONS.

I Componenti hanno un mandato biennale, rinnovabile.



L'istituzione del Servizio del controllo interno è prevista dall'articolo 25 del testo coordinato del vigente regolamento di organizzazione e di funzionamento che attribuisce al suddetto Servizio 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" delle direzioni, dei servizi e degli uffici dell'Autorità.

Il Servizio del controllo interno monitora i fatti della gestione, con l'obiettivo di sollecitare gli uffici a intervenire sulle criticità riscontrate e, ove necessario, contribuisce a individuare le possibili misure correttive.



Il Servizio del controllo interno è composto da tre membri esterni all'Autorità e opera in posizione di autonomia. Riferisce, infatti, secondo le previsioni regolamentari, direttamente al Presidente e al Consiglio, ai quali trasmette i rapporti periodici sull'attività svolta.

Il Servizio del controllo interno, attualmente, è presieduto dal prof. Luciano Hinna ed è composto dal cons. Raffaele Maria De Lipsis e dal cons. Massimo Lasalvia.

Nel corso dell'ultimo anno, il Servizio del controllo interno ha presentato il Settimo e l'Ottavo Rapporto, in esito al proficuo lavoro di analisi e di verifica svolto con i responsabili degli Uffici dell'Autorità, i quali hanno puntualmente corrisposto alle richieste di confronto e di informativa provenienti dal Servizio del controllo interno.

■ 4.4. Il bilancio

Le risorse finanziarie su cui può contare l'Autorità sono strumentali al proprio funzionamento e al raggiungimento degli obiettivi prefissati, in linea con il documento programmatico e con il bilancio di previsione.

Il bilancio dell'Autorità è ispirato al principio della *competenza*; di seguito verranno considerati i dati contabili riferiti all'esercizio finanziario 2006.

Il conto consuntivo 2006 presenta, al netto delle partite di giro, entrate pari a euro 66.704.270,95 a fronte di uscite pari a euro 59.667.423,63.

Per quanto riguarda le entrate, rispetto al precedente esercizio, si registra una riduzione del contributo dello Stato di euro 16.539.391,00 per effetto di quanto stabilito dalla legge 23 dicembre 2005, n. 266 (legge finanziaria 2006). Relativamente all'esercizio in esame, tale contributo ammonta a euro 3.920.000,00.

Per quanto concerne le risorse proprie dell'Autorità, esse sono risultate pari ad euro 62.072.319,06 in quanto, in base alla legge n. 266 del 2005, l'aliquota contributiva è stata fissata nella misura del 1,5 per mille dei ricavi conseguiti dai soggetti operanti nel settore delle comunicazioni; l'entità di tale aliquota sarà pari all'1,5 per mille anche per l'esercizio 2007. Si evidenzia che si è dato corso, nel periodo di riferimento, in collaborazione con il Nucleo speciale della Guardia di Finanza al controllo dei versamenti effettuati dagli operatori (cfr. paragrafo 3.7).

Ulteriori entrate sono riferite a *recuperi, rimborsi e proventi diversi*, per euro 323.539,82. Si tratta, in prevalenza, di somme restituite dalle amministrazioni pubbliche riguardanti la retribuzione di dipendenti dell'Autorità in posizione di comando presso tali amministrazioni.

Gli interessi attivi dell'esercizio 2006 sono stati accertati per euro 285.412,07.

Infine, è stata riscossa la somma di euro 103.000,00 per il rilascio delle autorizzazioni inerenti alle trasmissioni satellitari.

La tabella 4.2 riporta l'entità e l'andamento delle risorse erogate dallo Stato negli ultimi tre esercizi evidenziandone la riduzione che esse hanno subito.

Tabella 4.2. Trasferimenti da parte dello Stato per gli esercizi 2005, 2006 e 2007 (euro)

Anno	Trasferimenti da parte dello Stato	Diminuzione rispetto all'esercizio precedente
2005	21.921.391	=====
2006	3.920.000	- 18.001.391
2007	3.889.000	- 31.000

Fonte: elaborazione Autorità

Sul versante delle uscite, a fronte di uno stanziamento definitivo pari a euro 65.537.611,36 si sono registrati impegni per euro 59.667.423,63 che si attestano, quindi, al 91% degli stanziamenti medesimi.

Nell'ambito delle uscite di parte corrente, l'81% è stato gestito dal Servizio amministrazione e personale.

Tra le spese più rilevanti, si segnalano quelle relative al *monitoraggio delle trasmissioni televisive*, che ammontano a euro 1.350.000,00, in capo alla Direzione con-

tenuti audiovisivi e multimediali e quelle relative alla *verifica della contabilità regolatoria e servizio universale*, pari a euro 2.005.000,00 da ascrivere alle attività di competenza della Direzione reti e servizi di comunicazione elettronica.

Il bilancio di previsione per l'esercizio 2007 è stato approvato con la delibera n. 698/06/CONS, in seguito alla verifica effettuata dalla Commissione di garanzia.

Per quanto riguarda il sistema dei controlli, l'articolo 42 del regolamento concernente la gestione amministrativa e la contabilità, al comma 1, prevede la costituzione di una Commissione di garanzia, a integrazione dei controlli interni, per lo svolgimento di compiti finalizzati alla garanzia della correttezza della gestione amministrativa e contabile.

In particolare, al comma 4, lettera c) del suddetto articolo, è espressamente previsto che la Commissione di garanzia eserciti una verifica sul conto consuntivo prima che venga sottoposto all'approvazione da parte del Consiglio dell'Autorità (cfr. paragrafo n. 4.3.).

■ 4.5. Servizi di documentazione

Il centro di documentazione dell'Autorità cura la raccolta, lo studio e la divulgazione di materiali informativi e documenti riguardanti gli scenari tecnologici, di mercato e regolamentari in materia di comunicazione elettronica, con un'attenzione costante alle esigenze di quanti in questo settore operano e studiano.

Si tratta di un'attività strategica per consentire l'efficace perseguimento della missione istituzionale di un'Autorità di garanzia, per svolgere la quale, vengono perseguite sempre più efficaci forme di cooperazione e condivisione di risorse sia con servizi studi e documentazione delle istituzioni parlamentari e governative, sia con differenti istituti e centri di ricerca pubblici e privati.

E' pertanto fondamentale un impegno costante finalizzato al confronto con esperienze diverse e volte ad assicurare e valorizzare la eccellenza della valenza informativa e scientifica per il notevole patrimonio documentale in materia di comunicazioni elettroniche che il Centro ha in gestione.

A tal fine è necessaria la collaborazione e il coinvolgimento sia di risorse specialistiche interne sia delle istituzioni nazionali, comunitarie e internazionali.

In termini di patrimonio documentale, la biblioteca scientifica, per l'aggiornamento e i suggerimenti delle proprie raccolte documentarie, conta sulla professionalità e l'impegno di risorse dedicate e sollecita innanzitutto la partecipazione attiva e il coinvolgimento del personale interno.

Viene altresì ricercato anche l'apporto degli utenti e dei fruitori del servizio: ciò conferisce alla raccolta dei volumi e dei periodici un carattere altamente specializzato.

In tal modo, è attivato un processo continuo e qualificato di arricchimento il cui risultato è rappresentato dal continuo incremento della biblioteca che, ad oggi, dispone di circa 3.600 monografie e 150 periodici correnti - italiani ed esteri - che offrono un quadro aggiornato sulle tematiche di natura economica, giuridica, sociologica e di ingegneria della comunicazione.

Il materiale bibliografico e documentale acquisito viene raccolto, ordinato e catalogato dal centro di documentazione al fine di offrire un servizio "divulgativo" sempre aggiornato e qualificato e destinato prioritariamente al personale interno, oltre che

ad una utenza particolarmente qualificata e dunque ad pubblico esperto di studiosi e ricercatori.

Oltre alla collezione "scientifica", tutta catalogata e schedata, la biblioteca raccoglie un apprezzabile numero di opere di consultazione generale come enciclopedie, dizionari e repertori ed è corredata di tutte le *Gazzette Ufficiali* della Repubblica italiana e della Comunità europea dal 1986 ad oggi.

Per agevolare il reperimento di tutte le fonti bibliografiche e documentali presenti in archivio, accanto alle pubblicazioni cartacee tradizionali, il Centro di documentazione è dotato di un archivio informatizzato creato con l'utilizzo di principali *software* di catalogazione secondo norme di schedatura, soggetti e classificazioni, nell'ambito della rete *intranet* dell'Autorità.

Attraverso tale sistema virtuale, è consentito quindi effettuare ricerche per autore, soggetto, titolo, parola chiave o di *full-text* ed ottenere un'informazione completa dell'argomento ricercato. E' possibile, inoltre, visualizzare la scheda bibliografica con l'indicazione del codice di collocazione necessario per rintracciare l'opera.

Inoltre, per il reperimento di documenti specifici di natura legislativa o economica, agli utenti interni è consentito l'accesso a banche dati *on line* (attualmente circa 20) attraverso le proprie *workstation* collegate alla rete *intranet*.

La cura e la gestione di un tale patrimonio documentale costituisce dunque un prezioso strumento di lavoro e consente al Centro di collaborare operativamente alla realizzazione di numerosi eventi ed iniziative nonché a giornate di studio, convegni, seminari e *workshop* (cfr. paragrafo 3.5) che caratterizzano l'attività di ricerca, studio e confronto svolte dall'Autorità su tematiche attuali e strategiche.

■ 4.6. Le informazioni ufficiali e il sito *web*

Le molteplici competenze dell'Autorità, l'importanza delle decisioni che essa assume e la rilevanza dell'attività svolta, rendono necessaria una costante attività di comunicazione verso l'esterno.

Il canale privilegiato dell'informazione è la stampa, quotidiana e periodica, economica e politica, e la radiotelevisione. Attraverso comunicati e conferenze stampa, in linea con le indicazioni del Presidente e del Consiglio, vengono anticipati in modo sintetico i contenuti delle deliberazioni adottate o degli eventi che vedono coinvolta l'Autorità. I Componenti e i Dirigenti dell'Autorità intervengono spesso nelle trasmissioni radiofoniche o televisive per illustrare i provvedimenti o anche per chiarire la posizione dell'Autorità sulle tematiche di maggior interesse per i cittadini utenti.

Una preziosa risorsa per l'informazione verso l'esterno continua a essere il sito *web* dell'Autorità (www.agcom.it), dove è possibile reperire, oltre alle note di stampa, il testo integrale dei provvedimenti e altre informazioni sull'attività istituzionale svolta dall'Autorità stessa.

Il sito *web* dell'Autorità continua, inoltre, a rappresentare uno strumento essenziale di trasparenza amministrativa.

Terminata la realizzazione della nuova interfaccia grafica del sito *web*, è in corso di ultimazione una fase di test interno necessaria a verificare la massima fruibilità dei contenuti, anche in applicazione della normativa vigente in materia di usabilità e accessibilità dei siti internet delle amministrazioni pubbliche.

Il numero di accessi quotidiani e il download delle pagine più interessanti continua

a essere elevato, come pure le e-mail all'indirizzo dell'Autorità "info@agcom.it", alle quali si rivolgono continui sforzi volti a fornire risposte tempestive.

Anche quest'anno, oltre alla quotidiana attività di informazione istituzionale sui provvedimenti adottati e sulle attività procedurali, una particolare attenzione è stata rivolta allo sportello "operatori utenti".

Tra gli aggiornamenti effettuati, va menzionata la sezione dedicata alla trasparenza delle tariffe telefoniche.

Con la delibera n. 96/07/CONS, infatti, l'Autorità ha dettato le modalità attuative delle disposizioni di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7 (convertito dalla legge 2 aprile 2007, n. 40) in base al quale, gli operatori della telefonia sono tenuti a formulare condizioni economiche trasparenti, che evidenzino tutte le voci che compongono l'effettivo costo del traffico telefonico.

Al fine di consentire ai consumatori un adeguato confronto tra le offerte sul mercato, gli operatori della telefonia assicurano che i consumatori abbiano accesso a informazioni semplici e sintetiche sui propri siti web.

Nella nuova sezione del sito dell'Autorità, dunque, sono aggiornate regolarmente le comunicazioni pervenute dagli operatori e la lista delle suddette pagine web per un'agevole consultazione.

Infine, nell'ottica di garantire una sempre maggiore trasparenza e interattività con i soggetti sottoposti a obblighi di trasmissione di informazioni all'Autorità, in formato elettronico, sono in via di realizzazione modalità informatiche atte a consentire, nella massima sicurezza, la trasmissione di informazioni da fonti esterne e la relativa pubblicazione sul sito dell'Autorità.

Per la precisione, tali informazioni attualmente sono quelle relative ai documenti sui sondaggi, redatti e trasmessi ai sensi della delibera n. 237/03/CSP e le informazioni sulle tariffe telefoniche, raccolte ai sensi della citata delibera n. 96/07/CONS.

A regime, laddove i *test* tecnici abbiano esito soddisfacente anche in relazione alla sicurezza delle informazioni, la procedura prevederà:

- i. una richiesta di accesso per l'inserimento di documenti, trasmessa a cura dell'impresa;
- ii. la verifica, a opera dell'Autorità, dei dati contenuti nella richiesta;
- iii. l'attivazione, in caso di accoglimento della richiesta, di un *account* dedicato tramite cui il soggetto autorizzato possa inserire nella base dati le informazioni di propria competenza;
- iv. la successiva validazione e pubblicazione delle stesse.

