

5.1. ORGANIZZAZIONE E RISORSE UMANE

Il processo di sviluppo organizzativo, avviato con la delibera n. 316/02/CONS di adozione del nuovo regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento, è proseguito nell'anno di riferimento, anche attraverso una proficua interlocuzione con le organizzazioni sindacali.

Particolarmente rilevante ai fini della razionalizzazione del precedente assetto degli uffici tra la sede di Napoli, nucleo principale dello svolgimento delle attività istituzionali dell'Autorità, e l'ufficio esistente in Roma, è stata l'adozione della delibera n. 189/03/CONS "Disposizioni per il funzionamento dell'Ufficio di Roma".

Con tale provvedimento, si è conseguito l'obiettivo di attuare misure organizzative idonee, tra l'altro, a consentire l'immediata operatività della struttura rispetto ai nuovi compiti assegnati all'Autorità, anche sulla base dei disegni di legge in itinere, nonché quello di conseguire positivi effetti sulla spesa.

Tale decisione è avvenuta anche sulla base di uno specifico protocollo d'intesa per il potenziamento ed il consolidamento della struttura organizzativa dell'Autorità, siglato con le Organizzazioni sindacali in data 23 maggio 2003.

L'individuazione degli uffici e delle funzioni da allocare su Roma e la relativa organizzazione logistica è stata effettuata nelle more della definizione della pianta organica e del conseguente riassetto organizzativo generale, che terrà conto della convergenza tra il settore audiovisivo e il settore delle telecomunicazioni.

Il potenziamento, poi, della struttura ha interessato in particolare gli uffici di Napoli per i quali si è proceduto, mediante procedure selettive, all'assunzione di personale con contratto a tempo determinato. Si è proceduto, altresì, ad avviare un'attività di formazione finalizzata in modo specifico ai settori delle comunicazioni: sono in corso di svolgimento presso gli uffici dell'Autorità *stage* di durata annuale per dieci giovani neo laureati, già selezionati sulla base di una valutazione qualitativa nelle aree giuridica, economica e tecnica.

Infine, per la determinazione di un programma finalizzato a conseguire gli obiettivi occupazionali stabiliti dalla legge 12 marzo 1999, n. 68, è in corso di definizione tra l'Autorità ed i competenti uffici della Provincia di Napoli - Servizio per l'impiego, Collocamento obbligatorio - la stipula di una convenzione (ex art. 11 della medesima legge) volta a stabilire i tempi e le modalità di assunzione dei lavoratori disabili di cui alla "quota di riserva" (ex art. 3 della medesima legge) destinata al personale avente titolo alle assunzioni obbligatorie.

L'Autorità, quindi, opera attualmente con un contingente di personale pari a 257 unità, ripartite sulla base della qualifica e della tipologia del rapporto giuridico intercorrente nella tabella di seguito riportata.

Tabella 5.1 Personale dell'Autorità (marzo 2004)

Qualifica	Ruolo	Contratto a tempo det.	Comando	Fuori ruolo	Distacco	Totale
Dirigenti	13	5	5	4		27
Funzionari	91	29	8	8		136
Operativi	47	16	10	2	1	76
Esecutivi	14		3		1	18
Totale	165	50	26	14	2	257

Fonte: Autorità.

Occorre, infine, evidenziare che è in corso di determinazione la pianta organica definitiva del personale dell'Autorità, in attuazione anche di quanto previsto dalle disposizioni di cui all'art. 3, comma 67, della legge 24 dicembre 2003, n. 350 (legge finanziaria). Un apposito gruppo di lavoro istituito a tale scopo ha predisposto le linee guida per la definizione degli schemi dei necessari provvedimenti attuativi delle disposizioni citate. La relazione è stata già sottoposta alle Organizzazioni sindacali al fine di instaurare il previsto confronto.

Sul piano dell'efficienza ed efficacia dell'organizzazione, una significativa decisione è stata assunta con la delibera n. 403/03/CONS che ha disposto la modifica dell'art. 14 "Centri di responsabilità gestionale" del regolamento per la gestione amministrativa e la contabilità, attribuendo ai singoli centri di responsabilità autonomia gestionale, ivi comprese le spese afferenti alle missioni e alle prestazioni di lavoro straordinario del personale. Con l'adozione di questa modifica regolamentare, si è resa più aderente alle necessità delle singole unità organizzative la programmazione e la gestione delle spese citate, consentendo un più efficace controllo da parte dei responsabili sull'andamento delle stesse.

Inoltre, l'Autorità, sulla base anche delle proposte formulate dai gruppi di lavoro istituiti nel precedente anno per la definizione di problematiche organizzative, ha approvato una serie di provvedimenti, tra cui, in particolare, la delibera n. 232/03/CONS, con la quale sono state apportate modifiche ed integrazioni al regolamento per il trattamento giuridico ed economico del personale, al fine di adeguare alcune previsioni in esso contenute alla disciplina prevista in materia dalla normativa vigente.

Allo scopo, poi, di semplificare e di meglio specificare alcuni aspetti del procedimento in materia di accesso, è stata adottata la delibera n. 335/03/CONS che prevede modifiche ed integrazioni al regolamento sull'accesso ai documenti già approvato con delibera n. 217/01/CONS.

Successivamente, con delibera n. 436/03/CONS recante "Modifiche ed integrazioni al regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento approvato con delibera n. 316/02/CONS", sono state disciplinate in modo puntuale le modalità di esercizio del potere ispettivo dell'Autorità previsto dalle norme di settore. Con il provvedimento in esame è stata, altresì, approvata la "carta dei diritti", recante l'indicazione dei diritti e delle garanzie di cui si può avvalere il soggetto che è sottoposto ad ispezione.

5.2. IL COMITATO ETICO

Il Comitato etico, composto da tre membri scelti dal Consiglio dell'Autorità fra persone di notoria indipendenza e autorevolezza morale, valuta la corretta applicazione delle norme deontologiche e comportamentali contenute nel Codice etico dell'Autorità ed individua e formula criteri ed indirizzi volti alla soluzione di casi concreti oggetto di decisione da parte del Consiglio il quale, con delibera n. 17/04/CONS del 28 gennaio 2004, ha stabilito che il Comitato, oltre che su sua richiesta, possa procedere in queste attività anche d'ufficio.

Le norme dettate dal Codice etico operano nei confronti dei dipendenti, dei consulenti e, in quanto applicabili, dei componenti dell'Autorità. Le funzioni del Comitato, per quanto riguarda questi ultimi, vengono esercitate dal Consiglio sentito, come pure stabilisce la delibera n. 17/04/CONS, il parere del Comitato.

Il Comitato etico, sotto la guida del prof. Leopoldo Elia, Presidente emerito della Corte Costituzionale, ha portato avanti efficacemente la sua opera di valutazione, verifica, approfondimento e proposta, adempiendo pienamente agli auspici dell'Autorità che nell'istituirlo aveva inteso dotarsi dell'ausilio di un organo collegiale di alto livello che potesse esprimere valutazioni di indubbio valore nella delicata materia dell'etica comportamentale.

Nel corso del 2003, su richiesta del Presidente e del Consiglio, il Comitato etico ha formulato pareri su quesiti specifici sottoposti alla sua valutazione.

Il Comitato ha avuto tra i suoi componenti, fino ai primi mesi del 2004, l'Avvocato generale emerito dello Stato, avv. Plinio Sacchetto e il Presidente di sezione del Consiglio di Stato, avv. Alfonso Quaranta, che il 17 gennaio ha lasciato l'incarico essendo stato nominato giudice della Corte Costituzionale. Mentre erano in corso le pratiche per la nomina di un altro componente in luogo del membro dimissionario, il 30 marzo è improvvisamente venuto a mancare l'avvocato Plinio Sacchetto rimpianto da tutti quale insigne giurista e maestro del diritto.

Attualmente sono componenti del Comitato etico il dott. Pasquale de Lise e il dott. Riccardo Chieppa.

5.3. IL SISTEMA DEI CONTROLLI

Il sistema dei controlli, come disposto dall'Autorità con propri regolamenti, prevede il controllo di tipo amministrativo-contabile affidato alla Commissione di garanzia e il controllo di tipo strategico affidato al Servizio del controllo interno.

L'articolo 42 del regolamento per la gestione amministrativa e contabile dell'Autorità dispone che la Commissione di garanzia vigili, ad integrazione dei controlli interni, sulla correttezza della gestione amministrativa e contabile dell'Autorità, verificando che le strutture amministrative si attenano all'osservanza della legge e dei regolamenti.

La Commissione, inoltre, verifica il conto consuntivo e, secondo quanto previsto all'art. 27 del succitato regolamento, rilascia apposito parere al Presidente dell'Autorità, ai fini dell'approvazione del conto consuntivo da parte del Consiglio.

Nel corso del periodo di riferimento, la Commissione di garanzia, su richiesta dell'Autorità, ha redatto pareri su aspetti e materie inerenti il proprio ambito di competenza. Nel mese di marzo 2004, la Commissione di garanzia ha illustrato al Consiglio la relazione annuale relativa all'attività di vigilanza svolta con riferimento all'anno 2003.

La Commissione di garanzia è stata costituita con delibera n. 713/00/CONS ed è composta dal prof. Francesco Sernia, Presidente, dal dott. Marcello Taddeucci e dal dott. Luigi Fiorentino. I componenti restano in carica fino alla scadenza ordinaria del mandato dei componenti dell'Autorità da cui sono stati nominati.

Sotto il profilo del controllo strategico, il Servizio del controllo interno, operando in posizione di autonomia, è chiamato a verificare la realizzazione degli obiettivi stabiliti dalle norme vigenti e dalle direttive dell'Autorità, in rapporto alle risorse pubbliche disponibili e al loro corretto utilizzo.

Nel corso dell'anno 2003, il Servizio del controllo interno ha presentato rapporti semestrali al Consiglio, nei quali ha illustrato l'attività di indagine svolta, con particolare attenzione agli aspetti emersi alla sua osservazione, sia sotto il profilo delle criticità sia sotto il profilo delle opportunità, formulando, se del caso, suggerimenti e consigli per il superamento delle une e per la piena realizzazione delle altre. A tal proposito, il Servizio ha applicato tecniche e metodologie di analisi e di valutazione (*swot analysis*, bilanciamento dei rischi e dei controlli), finalizzate a cogliere le disarmonie organizzative e gli irrigidimenti procedurali da rimuovere, in favore di un assetto funzionale e di soluzioni operative adeguate.

Il Servizio del controllo interno è stato istituito con delibera n. 436/01/CONS, ai sensi dell'art. 28 del regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità, adottato con delibera n. 316/02/CONS.

Il Servizio del controllo interno è presieduto dal prof. Luciano Hinna ed è composto dal cons. Raffaele Maria De Lipsis e dal cons. Luigi Pietro Caruso. I componenti, nominati con delibera n. 8/02/CONS, sono stati riconfermati per un nuovo mandato di due anni con delibera n. 447/03/CONS.

5.4. IL BILANCIO

Il bilancio di previsione finanziario dell'esercizio 2004 è stato approvato con delibera n. 456/03/CONS del 23 dicembre 2003 e riproduce gli indirizzi strategici formulati dal Consiglio dell'Autorità con l'approvazione del piano pluriennale 2004/2006 (delibera n. 455/03/CONS del 23 dicembre 2003). Il bilancio ha carattere autorizzatorio, è predisposto annualmente per l'anno successivo ed è redatto in termini di competenza, con l'osservanza dei principi di unità, annualità, universalità ed integrità, veridicità, attendibilità, pareggio finanziario e pubblicità.

Dal documento previsionale 2004, emerge un'impostazione finanziaria a pareggio, nel senso che, ad un importo complessivo delle entrate, al netto delle partite di giro, pari ad euro 49.247.564, comprensivo anche dell'importo dell'avanzo di amministrazione presunto al 31 dicembre 2003, pari ad euro 9.776.564, si contrappone una spesa complessiva di uguale importo, garantendo, così, l'equilibrio della gestione 2004.

Tra le risorse, si segnalano, rispetto all'anno precedente, una riduzione del contributo annuale di euro 530.000 per effetto della legge 22 dicembre 2003 n. 350 (legge finanziaria per il 2004) - Tabella C (Gazzetta ufficiale della Repubblica italiana n. 299 del 27 dicembre 2003 – supplemento ordinario n. 196), che ha fissato detto contributo in euro 22.768.000. 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 considerato che per pervenire al pareggio finanziario del bilancio 2004, si rende necessario proporre al Ministro dell'economia e delle finanze apposito provvedimento che confermi la somma di euro 15.400.000.

Sul versante delle uscite, il bilancio 2004 evidenzia variazioni rispetto a quello del 2003.

Le risorse attribuite ai centri di responsabilità gestionale, in termini di stanziamento di bilancio, ammontano ad euro 44.262.496, pari a circa il 91,63% delle spese correnti. In particolare, il 74,43% delle spese correnti, pari ad euro 35.954.196, è gestito dal Servizio risorse umane e finanziarie, che ha competenza primaria nella copertura dei costi indiretti generali per il funzionamento dell'Autorità, compresi quelli del personale. Il 17,20% delle spese correnti, pari ad una dotazione di bilancio di euro 8.308.300, è stato attribuito agli altri centri di responsabilità.

Per quanto riguarda il sistema dei controlli, la Commissione di garanzia ha la funzione di assicurare la correttezza della gestione amministrativo-contabile, secondo quanto previsto dagli artt. 27 e 42 del regolamento concernente la gestione amministrativa e la contabilità.

Attualmente è all'esame del predetto organo di controllo il conto consuntivo relativo al 2003, la cui gestione è stata alimentata dall'accertamento della sovvenzione statale di euro 23.298.000 e dalla somma di euro 15.400.000 di risorse proprie provenienti dal decreto del Ministro dell'economia e delle finanze del 26 giugno 2003 (pubblicato nella Gazzetta ufficiale della Repubblica italiana n. 149 del 26 giugno 2003), dal contributo di cui all'art. 6 del regolamento concernente la diffusione via satellite di programmi televisivi (delibera n. 405/02/CONS del 18 dicembre 2002, pubblicata sulla Gazzetta ufficiale della Repubblica italiana n. 9 del 13 gennaio 2003) e dagli interessi attivi maturati sul c/c bancario acceso presso l'Istituto cassiere dell'Autorità (Banco di Napoli).

In particolare, il rendiconto in questione evidenzia accertamenti ed impegni complessivi, al netto delle partite di giro che pareggiano, per euro 42.069.287,37, segnalando, peraltro, che l'equilibrio della gestione 2003 è stato raggiunto anche attraverso l'utilizzo dell'avanzo di amministrazione per un importo di euro 3.017.841,48.

5.5. INFRASTRUTTURE ED INFORMATICA

Nell'anno di riferimento, è stata data attuazione a quanto previsto nella prima parte del piano di sviluppo per il miglioramento dei servizi dell'Autorità, ampliando la banda trasmissiva e realizzando la nuova infrastruttura telematica (fonia-dati) che collega tra loro tutti gli uffici dell'Autorità, ubicati sia a Napoli che a Roma.

Una particolare attenzione è stata posta nel pianificare un insieme di attività di natura sistemistica volte a migliorare la qualità dei servizi utilizzati dall'utenza del sistema. A tal fine, dopo aver esperito una procedura di gara ad evidenza pubblica, si è proceduto ad affidare il servizio di assistenza sistemistica ad una società esterna.

Si è inoltre messa a punto, seppur parzialmente, una strategia operativa per aumentare l'affidabilità sui nodi critici dell'infrastruttura, ed offrire una migliore disponibilità dell'intero sistema.

Inoltre, al fine di disporre di strumenti idonei per un efficace controllo della spesa, sono stati implementati specifici moduli applicativi attraverso i quali, con apposite elaborazioni, si è in grado di ottenere opportuni indicatori di spesa.

In relazione alla sicurezza delle reti, sono stati adottati provvedimenti adeguati per rendere migliore la messa in sicurezza dell'intero sistema, provvedimenti che hanno tenuto già conto di eventuali possibili scenari futuri, consentendo fin d'ora gli accessi al sistema anche da remoto. In tal modo, sarà possibile consentire ai dipendenti anche una delle più recenti forme di lavoro come il telelavoro.

Contemporaneamente, si sono avviati studi di fattibilità sulla gestione documentale e sulla possibilità dell'utilizzo della firma elettronica per la validazione dei documenti prodotti dall'Amministrazione e, parimenti, per la ricezione di documenti in formato digitale.

La procedura del registro degli operatori di comunicazioni (ROC), terminata la fase di sperimentazione, è in pieno esercizio ed è allo studio la possibilità di offrire agli stessi operatori nuovi servizi (su questo, si veda il paragrafo 3.10.).

5.6. SERVIZI DI DOCUMENTAZIONE

Il centro di documentazione dell'Autorità, nell'anno 2003, ha incrementato in modo cospicuo la propria raccolta documentaria, con l'intendimento di offrire agli utenti adeguati e validi strumenti di ricerca su specifici settori attinenti l'attività istituzionale. La biblioteca dell'Autorità, benchè le procedure di mediazione e le operazioni di ricerca siano predisposte a vantaggio di un'utenza limitata, eroga comunque i suoi servizi in funzione di un'ottimizzazione dei sistemi informativi, tendendo costantemente, con l'impiego di mezzi idonei, a migliorare la rete di informazione interna.

Attraverso un'azione di continuo monitoraggio della produzione bibliografica corrente, la biblioteca provvede all'acquisizione di pubblicazioni monografiche e periodiche relative ai mutamenti e alle innovazioni in campo giuridico, sociologico, economico e tecnologico nel settore delle comunicazioni elettroniche, come pure al reperimento di fonti normative afferenti la legislazione internazionale, comunitaria e nazionale ad esso connessi.

Nella consapevolezza dell'importanza immediata dell'informazione e della sua repentina diffusione, il centro di documentazione, mediante la diversificazione dei canali di divulgazione, si è adoperato nell'ottica di un sistema di offerta più vicino e attento alle necessità dei suoi fruitori.

Con queste finalità, si è cercato di strutturare una "vetrina virtuale" più completa e conforme della rete Intranet dell'Autorità, dove reperire dati e notizie, fornendo così una pagina di dialogo sulle novità editoriali pronta a rispondere in modo efficiente ed esaustivo alle esigenze di analisi sistemiche degli utenti.

L'ufficio studi statistici, documentazione e pubblicazioni è altresì impegnato a rafforzare i nessi di collegamento con la Corte di Cassazione, con i servizi studi e documentazione delle istituzioni parlamentari e governative oltre che con diversi centri di ricerca pubblici e privati, permettendo ai propri utenti di accedere a diverse banche dati per recepire gli elementi di cognizione di atti normativi europei e nazionali e le relative fonti interpretative.

La biblioteca dell'Autorità, ampliando con regolarità il proprio patrimonio, ha tentato in questi anni, ed in particolare nel corso del 2003, di proporsi anche come centro di consultazione esterna, con l'obiettivo di realizzare un polo per ricerche specialistiche nell'ambito delle comunicazioni elettroniche. Pertanto, pur continuando a rappresentare un asse di supporto di diffusione interna, ovvero di "biblioteca di servizio", tuttavia, interagendo in modo sempre più dinamico con le istituzioni accademiche e con gli operatori di settore, sta assumendo un carattere di "biblioteca specializzata", il cui fondo si sta identificando sempre più con la disciplina applicativa dell'area di competenza.

Nel corso di quest'ultimo anno, infatti, va segnalato un considerevole aumento di visitatori esterni all'Autorità che hanno peraltro potuto contare su un servizio funzionale alle specifiche esigenze, avvalendosi della documentazione disponibile in relazione ai settori delle comunicazioni elettroniche, per di più costantemente aggiornata rispetto all'evoluzione normativa e regolamentare, nonché sistematicamente gestita e uniformemente organizzata.

La biblioteca ha infatti una consistenza di 3.150 monografie (con un incremento relativo all'anno trascorso di circa 300), di 360 periodici correnti a connotazione economica, giuridica, sociologica e di ingegneria della comunicazione, di 50 banche dati; inoltre, possiede anche un elevato numero di opere e repertori di carattere generale (enciclopedie, dizionari, ecc.).

I cataloghi della biblioteca sono integralmente digitali: la completa navigazione al loro interno dà luogo ad una circolarità di indicazioni analitiche che garantisce un facile accesso alla consultazione, consentendo così la fruizione dei servizi di ricerca bibliografica e del servizio di prestito interbibliotecario.

Per un servizio attivo e di più agevole consultazione in rete, è stato avviato un progetto di aggiornamento delle banche dati *on line* per ricerche di carattere normativo, economico e giurisprudenziale nei campi di interesse. Tale progetto si inserisce in un quadro di potenziamento degli strumenti multimediali, per gli uffici della sede di Napoli e della struttura di Roma, atti ad assolvere l'urgenza di venire tempestivamente a conoscenza e, quindi, di disporre delle informazioni necessarie allo svolgimento dei diversi compiti cui l'Autorità è preposta.

Inoltre, per ampliare i servizi della biblioteca è stata costituita, a corredo della raccolta libraria e periodica esistente, una "emeroteca" ove sono raccolti, oltre alle Gazzette ufficiali della Repubblica italiana e della Comunità europea, tra l'altro, i principali quotidiani italiani nonché alcuni notiziari in campo economico-normativo.

5.7. INFORMAZIONI UFFICIALI E SITO WEB

Il Bollettino bimestrale, nelle versioni cartacea ed elettronica, la Relazione annuale e la Gazzetta ufficiale della Repubblica italiana rappresentano i principali mezzi di divulgazione dell'attività regolamentare e sanzionatoria dell'Autorità. Un ulteriore osservatorio dei lavori istituzionali è rappresentato dal sito *web* dell'Autorità che rappresenta un rapido strumento di diffusione e di accesso a delibere, consultazioni pubbliche e comunicazioni di servizio.

Nell'ambito delle iniziative editoriali mirate all'approfondimento di tematiche afferenti i compiti istituzionali dell'Autorità, è stato avviato il processo di pubblicazione di un Bollettino speciale - serie "Temi e Ricerche", a cura dell'ufficio studi statistici, documentazione e pubblicazioni. Attraverso tale strumento di diffusione si intende perseguire lo scopo di portare a conoscenza di istituzioni, centri di documentazione e studiosi, i risultati delle attività di ricerca e studio in corso presso l'Autorità.

Inoltre, l'ufficio studi statistici, documentazione e pubblicazioni ha in programma di provvedere alla realizzazione di una collana, edita da Il Mulino, per la pubblicazione di monografie su temi attinenti la "Regolamentazione nelle TLC", "l'Economia della conoscenza", la "Televisione digitale terrestre", la "Tutela dei minori".

La pubblicazione sul sito di delibere, consultazioni pubbliche, comunicazioni ufficiali, normativa di riferimento, comunicati stampa e documenti di vario tipo inerenti all'attività dell'Autorità, risponde alla necessità di dare un'informazione tempestiva, completa ed aggiornata ai cittadini, utenti ed operatori.

Un ulteriore osservatorio dei lavori istituzionali è rappresentato del sito *web* (www.agcom.it).

Il progetto di trasformazione delle pagine *web* istituzionali da una versione statica ad una versione dinamica è giunto alla sua fase conclusiva. Con il nuovo sito, in sintesi, si raggiungeranno i seguenti obiettivi:

- a. realizzazione della struttura logica e di software del database;
- b. riorganizzazione dell'architettura logica del sito;
- c. costruzione di un sistema di procedure automatizzate di pubblicazione;
- d. nuova versione grafica;
- e. realizzazione del Bollettino *on line*.

Il prodotto finale sarà, dunque, uno strumento che risponderà pienamente a criteri di accessibilità, fruibilità ed aggiornamento del sito istituzionale.

Il numero complessivo delle *impression*, ossia delle pagine visualizzate, è stato, nel 2003, pari a 3.098.765; il numero di visite articolate nella consultazione di più pagine (sessioni) è stato di 832.491, mentre il numero medio di sessioni giornaliere è stato pari a 2.280, per una durata media quotidiana di 8 minuti e 30 secondi.

Le pagine più consultate, oltre alla *home page*, sulla quale sono presenti collegamenti diretti ai documenti di volta in volta di maggior impatto, sono state quelle della sezione "attività dell'Autorità", contenente le delibere ed i provvedimenti adottati (57.672 sessioni), quelle della sezione "novità", con i documenti di recente pubblicazione (52.741 sessioni), quelle della sezione "comunicati stampa" (39.015 sessioni), quelle della sezione "introduzione all'Autorità", contenente informazioni generali sull'Autorità e le relative competenze (34.766 sessioni), la pagina "ROC", dedicata al Registro degli operatori di comunicazione ed all'Informativa economica di sistema (27.400 sessioni), e la pagina di indice "sportello operatori" (30.632 sessioni).

Il Servizio relazioni esterne e rapporti con la stampa ha curato, oltre al sito *web*, la diffusione delle informazioni ufficiali rivolta agli organi di stampa: in particolare, ha redatto comunicati ufficiali sui principali provvedimenti adottati, organizzato conferenze stampa per l'approfondimento dei contenuti degli stessi e tenuto giornalmente i contatti con i media nazionali ed internazionali. Il rapporto costante con i giornalisti di tutte le testate (carta stampata, agenzie di stampa, radiotelevisione ed editoria *on line*) è stato finalizzato al rispetto dei criteri di chiarezza e trasparenza dell'informazione.

Con il nuovo anno, è stata potenziata l'attività che riguarda il quotidiano monitoraggio degli organi di stampa e la redazione della rassegna stampa. Infatti, dal 1° marzo 2003, è stato fornito a tutti gli utenti interni, tramite intranet, una rassegna stampa elettronica, completa di tutti gli articoli di interesse dell'Autorità, consultabili e stampabili in modo personalizzato. L'aggiornamento del servizio ha permesso, inoltre, una più efficace comunicazione interna tra le diverse componenti della struttura.