

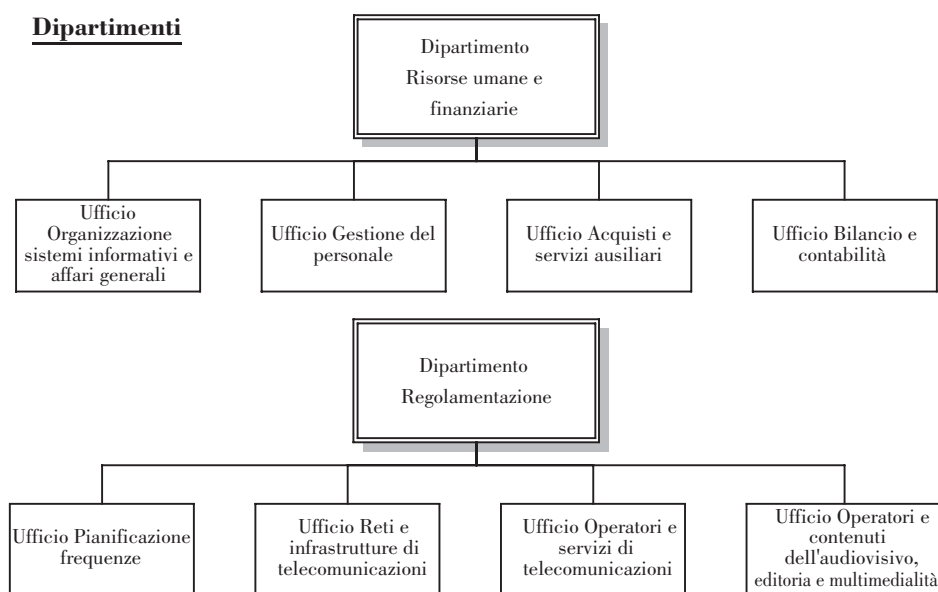
## 5. L'ORGANIZZAZIONE DELL'AUTORITÀ

### 5.1. ORGANIZZAZIONE E RISORSE UMANE

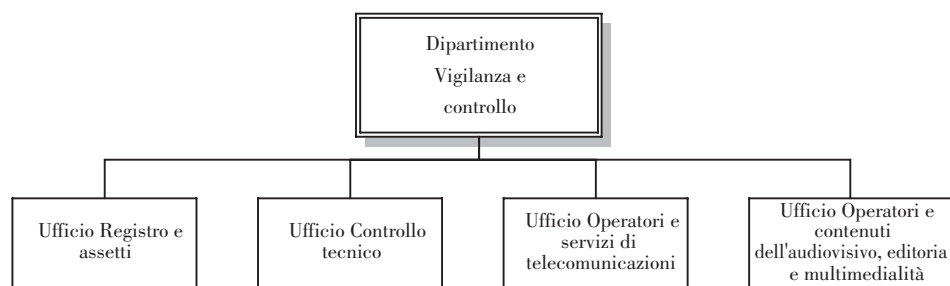
Il processo di sviluppo organizzativo, avviato con la delibera n. 729/00/CONS del novembre 2000, attraverso l'adozione - in via sperimentale - di un modello di articolazione delle strutture dei dipartimenti e dei servizi e la conseguente determinazione delle attività ad esse connesse, è proseguito, anche attraverso la proficua interlocuzione con le organizzazioni sindacali, con l'approvazione della delibera n. 83/02/CONS, con la quale si definisce l'articolazione interna dei dipartimenti e dei servizi, previsti dall'art. 23 del regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità, rispettivamente, in uffici ed in aree (Figura 3.1). La delibera prevede, inoltre, che la direzione dei dipartimenti e dei servizi si avvalga di apposite unità di supporto, ovvero di segreterie.

La successiva individuazione delle mansioni e dei carichi di lavoro, attività propedeutica alla definizione della pianta organica ai sensi e secondo le modalità previste dall'art. 1, comma 17, della legge n. 249/97, deve infine tendere a favorire una migliore conoscenza, da parte di istituzioni, utenti ed imprese del settore, del funzionamento e dell'organizzazione dell'Autorità, in particolare ai fini della necessaria interlocuzione procedimentale.

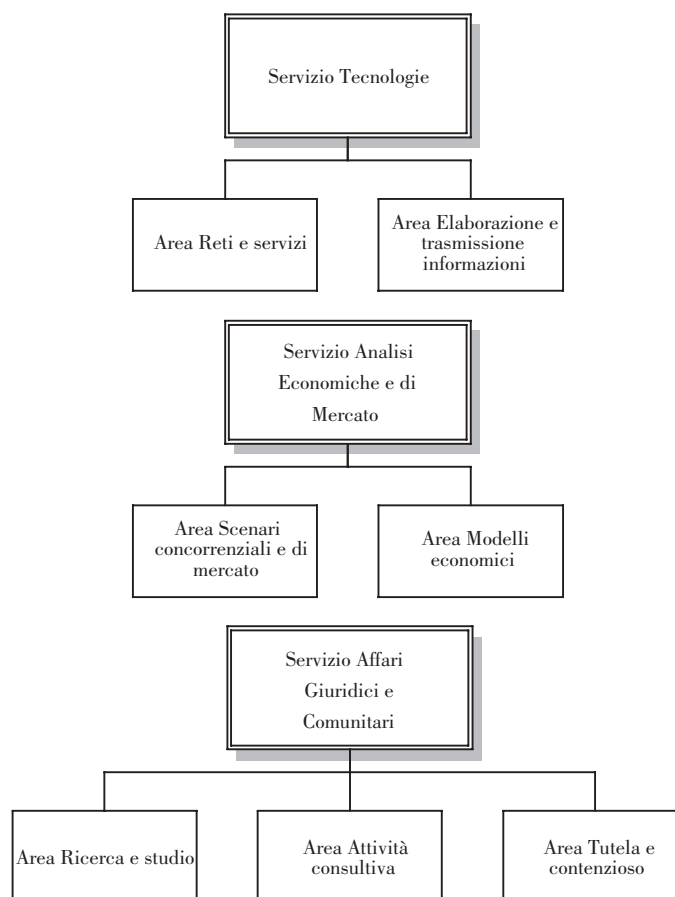
Figura 3.1 - La struttura organizzativa dell'Autorità: dipartimenti e servizi \*



\* Con eccezione della Segreteria generale e dei Servizi ad essa collegati



**Servizi**



Attualmente, la consistenza numerica del personale in servizio presso l'Autorità è pari a 225 unità, così distribuite in relazione alla qualifica ed alla tipologia del rapporto giuridico intercorrente (Tabella 3.2):

**Tabella 3.2 – Personale dell'Autorità (aprile 2002)**

Qualifica	Ruolo	Fuori ruolo	Contratto a tempo determinato	Distacco	Totale
Dirigenti	10	6	9	3	28
Funzionari	91	8	19	7	125
Operativi	48	1	1	7	57
Esecutivi	13			2	15
<b>Totale</b>	<b>162</b>	<b>15</b>	<b>29</b>	<b>19</b>	<b>225</b>

Al fine di migliorare l'interazione tra il processo organizzativo e le risorse umane disponibili, è stata avviata un'indagine conoscitiva, finalizzata alla valorizzazione funzionale delle risorse stesse che condurrà, attraverso modalità da concordare, alla ricollocazione del personale nelle unità organizzative secondo criteri improntati alla professionalità, al gradimento individuale espresso ed alla migliore utilizzazione nell'ambito dello sviluppo organizzativo.

Nell'anno di riferimento, sono stati inoltre completati gli assetti organizzativi relativi alla sicurezza sul luogo di lavoro, tra i quali, in particolare, va segnalata l'individuazione dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza.

## 5.2. IL COMITATO ETICO

Il Comitato etico, con l'istituzione del quale l'Autorità ha inteso dotarsi di un organo collegiale consultivo di particolare qualificazione al quale richiedere valutazioni, in ordine a situazioni generali o particolari di indubbia valenza in materia di etica comportamentale, è composto da almeno tre membri scelti tra persone di notoria indipendenza e autorevolezza morale ed ha l'incarico di valutare la corretta applicazione delle norme deontologiche di comportamento, alle quali devono attenersi i dipendenti, i consulenti e, in quanto applicabili, i componenti dell'Autorità medesima, così come contenute nel Codice etico di cui all'art. 1, comma 9, della legge n. 249/97.

Il Comitato ha assolto efficacemente ai suoi delicati compiti di valutazione, verifica, approfondimento e proposta, rispondendo con prontezza ai numerosi quesiti postigli dal Consiglio dell'Autorità. Il Consiglio, in sostituzione di Vincenzo Caianello, recentemente scomparso, ha nominato, con delibera n. 178/02/CONS del 5 giugno 2002, Leopoldo Elia Presidente del Comitato etico.

### **5.3. IL SISTEMA DEI CONTROLLI**

Nelle previsioni dell'art. 42 del regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento, la Commissione di garanzia, attraverso l'implementazione del lavoro di ricognizione delle disposizioni vigenti, ha analizzato e verificato gli aspetti salienti della gestione amministrativa e contabile dell'Autorità. Nel rispetto delle suddette previsioni ha sottoposto a verifica il conto consuntivo 2001, prima della sua approvazione da parte del Consiglio.

La Commissione ha fattivamente collaborato con gli organi collegiali e ha reso i pareri e i suggerimenti formalmente richiesti. In particolare, ha condotto un esame puntuale del manuale delle procedure contabili, successivamente adottato dall'Autorità con delibera n. 26/02/CONS, con il quale l'Autorità si propone di dotarsi di efficaci linee guida cui informare la gestione amministrativa e contabile.

Nel gennaio 2002, inoltre, la Commissione ha presentato al Presidente, per la successiva trasmissione al Consiglio, la propria relazione annuale sui risultati della vigilanza: in tal modo, la Commissione ha inteso segnalare le criticità emerse dall'analisi condotta e - parimenti - ha voluto fornire suggerimenti per migliorare alcuni passaggi procedurali ancora incompiuti.

Ai sensi dell'art. 28 del regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento ed ai fini del completamento del sistema dei controlli, è stato istituito, nel novembre 2001, il Servizio del controllo interno (delibera n. 436/01/CONS), al quale è affidata la verifica, mediante valutazione comparativa dei costi e dei rendimenti, del raggiungimento degli obiettivi stabiliti dalle norme vigenti e dalle direttive dell'Autorità, nonché della corretta ed economica gestione delle risorse pubbliche, dell'imparzialità e del buon andamento dell'azione amministrativa condotta dai dipartimenti, dai servizi e dagli uffici dell'Autorità.

Il Servizio opera in posizione di autonomia e risponde esclusivamente al Presidente ed al Consiglio dell'Autorità, ai quali riferisce, in via riservata, sugli esiti della propria attività di indagine, analisi e valutazione e redige, ogni qualvolta sia richiesto e, comunque, con cadenza periodica almeno semestrale, una relazione secondo i parametri indicati dal Consiglio stesso, anche ai fini della valutazione dei dirigenti di primo livello.

Il Servizio del controllo interno è presieduto dal prof. Alberto Hinna ed è composto dal cons. Raffaele Maria De Lipsis e dal dott. Luigi Pietro Caruso. I componenti restano in carica due anni e possono essere riconfermati.

## 5.4. IL BILANCIO

Il bilancio di previsione dell'esercizio 2002, documento di guida e limite dell'attività operativa dell'Autorità e, in particolare, della struttura dirigenziale di primo livello, è stato approvato con delibera n. 472/01/CONS del 19 dicembre 2001, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 25 gennaio 2002, n. 21. Tale delibera riproduce gli indirizzi strategici formulati dal Consiglio dell'Autorità con l'approvazione del piano pluriennale 2002/2004 (delibera n. 461/01/CONS del 12 dicembre 2001), secondo l'analisi funzionale contenuta nel documento di programmazione annuale per la finalizzazione degli obiettivi di bilancio 2002 (delibera n. 471/01/CONS del 19 dicembre 2001).

Dal documento previsionale 2002 emerge un'impostazione finanziaria a pareggio, nel senso che, ad una cifra complessiva delle entrate pari ad euro 44.542.210 (al netto delle partite di giro e comprensiva anche dell'importo dell'avanzo di amministrazione presunto al 31 dicembre 2001, pari ad euro 6.416.663), si contrappone una spesa complessiva di uguale importo, garantendo l'equilibrio finanziario della gestione 2002.

Tra le risorse, si segnala, diversamente dall'anno precedente, un ridimensionamento del contributo annuale di euro 516.457, rispetto all'esercizio finanziario 2001, per effetto della legge 28 dicembre 2001, n. 448 (legge finanziaria per il 2002 - Tabella C - pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 29 dicembre 2001, n. 301- s.o. n. 285L), che ha stabilito detto contributo in euro 24.659.000. Per quanto attiene alle risorse proprie dell'Autorità, previste dall'articolo 6, comma 1, lett. b) della legge n. 249/1997 e dall'articolo 2, comma 38, lettera b), della legge n. 481/1995, è stato considerato che, per pervenire al pareggio finanziario del bilancio 2002, si rende necessario proporre al Ministro dell'economia e delle finanze apposito provvedimento che garantisca una ulteriore somma di euro 11.786.249.

Sul versante delle uscite, il bilancio 2002 evidenzia variazioni rispetto al bilancio 2001. Le risorse attribuite ai centri di responsabilità gestionale, in termini di stanziamento di bilancio, ammontano ad euro 40.580.651, pari a circa il 93% delle spese correnti. In particolare, il 79,45% delle spese correnti, pari ad euro 34.694.976 è gestito dal Dipartimento risorse umane e finanziarie, che ha competenza primaria alla copertura dei costi indiretti generali, compresi quelli del personale, per il funzionamento dell'Autorità. Il 13,48% delle spese correnti, pari ad una dotazione di bilancio di euro 5.885.675, è stato attribuito agli altri centri di responsabilità.

Con riferimento al conto consuntivo relativo al 2001, la gestione è stata alimentata dall'accertamento della sovvenzione statale di euro 25.822.845 e dalla somma di euro 10.329.138 proveniente dal decre-

to del Ministro dell'economia e delle finanze del 4 luglio 2001 (pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 159 dell'11 luglio 2001), dal contributo di cui all'art. 6 del regolamento concernente la diffusione via satellite di programmi televisivi (delibera n. 127/00/CONS, pubblicata sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 4 luglio 2000, n. 154) 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, per euro 46.346.893, segnalando, peraltro, che all'equilibrio della gestione 2001 si è pervenuto anche attraverso l'utilizzo dell'avanzo di amministrazione di euro 9.482.864.

## 5.5. INFRASTRUTTURE ED INFORMATICA

Il completamento del cablaggio ed il collegamento tramite la RUPA (Rete Unitaria Pubblica Amministrazione) delle sedi di Roma e di Napoli ha consentito l'accesso indifferenziato da parte degli utenti ai servizi generali implementati sulla rete.

Ciascun lavoratore ha a disposizione, all'interno dell'Autorità, una propria stazione di lavoro con la quale accede alle applicazioni locali attraverso strumenti di produttività individuale, ai servizi interni generali offerti dalla intranet, nonché ai servizi esterni della rete globale. È aumentato il numero di applicazioni che si connettono a sistemi di *database* dedicati e che utilizzano un interfacciamento *web based*.

Tramite licitazione privata europea è stato assegnato l'appalto relativo allo sviluppo applicativo della gestione automatizzata del Registro per gli operatori di comunicazione. Lo sviluppo, pianificato in nove mesi, condurrà ad una condivisione, all'interno dell'Autorità, del patrimonio informativo con riguardo ai dati del Registro degli operatori di comunicazione ed ai dati economico-patrimoniali delle imprese.

Nell'anno di riferimento, l'ufficio organizzazione sistemi informativi ed affari generali ha poi focalizzato la propria attenzione verso il miglioramento delle condizioni di accesso ad Internet. Si è giunti ad individuare, in fase di pianificazione, con riferimento al servizio di connettività, la necessità di garantire agli utenti interni livelli di sicurezza adeguati e di ottenere, dal fornitore del servizio, un'elevata flessibilità nell'incremento della banda trasmissiva. Si è infine analizzata la possibilità di accedere a servizi addizionali, quali la firma digitale, la gestione dei piani per la sicurezza, il *web hosting* su pagine dinamiche, al fine di assicurare maggiori livelli di interazione con gli operatori di comunicazione e, più in generale, con tutti i cittadini.

## 5.6. SERVIZI DI DOCUMENTAZIONE

Il consolidamento del ruolo dell'Autorità nel sistema delle comunicazioni e la crescente rilevanza del settore hanno fatto registrare, nel corso dell'ultimo anno, un significativo incremento dell'interesse per le attività del centro di documentazione e della biblioteca da parte di cittadini ed operatori esterni all'Autorità.

L'ufficio documentazione, nel corso dell'anno 2001, ha proseguito nella ricerca di strumenti informativi e nell'acquisizione dei dati utili per arricchire e aggiornare la base documentale dell'Autorità. Il materiale raccolto, organizzato in modo sistematico, ha permesso di soddisfare richieste provenienti sia da utenti interni sia esterni.

Al fine di rispondere in modo esaustivo e rapido alle richieste di documentazione che pervengono, si è provveduto ad utilizzare in modo prioritario strumenti multimediali idonei ad una fruizione nella sede di Napoli e negli uffici di Roma, favorendo così una continua circolazione dei dati e delle notizie. Sono stati in questo modo resi disponibili attraverso la rete *intranet* dell'Autorità oltre 150 nuovi documenti e testi legislativi concernenti i mercati regolati.

Mediante l'esame dell'evoluzione del quadro ordinamentale concernente il campo di azione dell'Autorità, si è raggiunto il risultato di rendere disponibili e facilmente consultabili gli atti relativi all'emanazione della normativa europea ed italiana e le relative fonti interpretative.

In questo modo, si è riusciti ad adeguare l'organizzazione del lavoro di documentazione ai continui e rapidi sviluppi caratteristici delle attività radiotelevisive, editoriali, delle telecomunicazioni, di Internet e degli investimenti pubblicitari sui vari mezzi.

Nel privilegiare i criteri organizzativi sopra esposti, è stata tuttavia riservata attenzione agli strumenti classici della conoscenza. È stata pertanto realizzata una prima pubblicazione nell'ambito di una collana di raccolte concernenti i mercati regolati, dal titolo "Raccolta di normativa e giurisprudenza in materia radiotelevisiva". Seguiranno nei prossimi mesi le raccolte concernenti le telecomunicazioni e l'editoria.

Il fondo della biblioteca dell'Autorità è composto da 2.500 monografie - con un incremento annuo di 500 volumi - 390 periodici correnti in cartaceo e oltre 50 banche dati, che danno accesso ad oltre 5000 periodici *on line*. I cataloghi della biblioteca sono integralmente digitali. La completa navigazione all'interno di essi consente la consultazione diretta dei libri acquisiti in formato elettronico, delle banche dati e di oltre duecento riviste, nonché la fruizione dei servizi di ricerca bibliografica e del servizio di prestito interbibliotecario. Il materiale catalogato raccoglie le monografie e i periodici economici, giuridici, sociologici e di ingegneria dell'informazione riguardanti il mondo delle comunicazioni, nonché le opere di consultazione generale come enciclopedie, dizionari e repertori.

Nel corso dell'anno, nell'obiettivo di promuovere la discussione e la ricerca sugli argomenti connessi al settore delle comunicazioni e di ren-

dere disponibili agli studiosi, alle istituzioni e agli utenti interessati i risultati delle attività di ricerca dei principali centri studi italiani ed internazionali, la biblioteca ha dato avvio allo spoglio dei periodici scientifici posseduti e delle Gazzette ufficiali della Repubblica italiana e dell'Unione europea. Le banche dati "Articoli" e "Normativa" catalogano, rispettivamente, i principali articoli e provvedimenti normativi concernenti il settore delle comunicazioni. Sono altresì archiviati gli articoli tratti da quotidiani e settimanali specializzati, nazionali ed internazionali, indicizzati per area geografica, mercato, testata, denominazione sociale e per parola chiave. Il bollettino delle *Nuove accessioni* diffonde, con cadenza mensile, i documenti catalogati dalla biblioteca.

Di fronte al vasto panorama editoriale e constatata l'esigenza di offrire percorsi di lettura e di ricerca agli utenti, è allo studio della biblioteca la realizzazione di due nuove banche dati. La prima relativa al monitoraggio dei *working paper* pubblicati dai centri di ricerca e dalle università nazionali e straniere. La seconda dovrebbe contenere gli indici delle riviste acquisite dalla biblioteca.

## 5.7. INFORMAZIONI UFFICIALI E SITO WEB

La gestione delle informazioni ufficiali costituisce un'attività di indubbia delicatezza, data la rilevanza dei settori sottoposti al controllo dell'Autorità. La necessità di informare un pubblico vasto ed eterogeneo, composto da utenti, operatori di settore, studiosi e analisti, richiede la predisposizione di strumenti di comunicazione flessibili, adatti alle diverse esigenze.

L'Autorità garantisce pubblicità alle informazioni ufficiali attraverso il Bollettino ufficiale (bimestrale), nelle due versioni cartacea ed elettronica, e le relazioni al Parlamento, secondo le previsioni di legge.

I continui contatti con gli organi di informazione, sia italiani che stranieri, insieme all'organizzazione di conferenze stampa in occasione degli incontri promossi dall'Autorità e della presentazione dei provvedimenti più significativi, assicurano la copertura costante dei temi presso la stampa e la radiotelevisione.

In linea con le indicazioni contenute nella legge n. 150/2000, l'Autorità ha inoltre intensificato l'impegno sul fronte della comunicazione pubblica, predisponendo strumenti di utilità immediata per gli utenti. Particolare attenzione è stata data alla scelta del linguaggio, all'elaborazione di una veste grafica e di un logo che identificassero in modo chiaro i prodotti editoriali dell'Autorità, all'elaborazione di nuovi contenuti, in italiano e in inglese, e alla realizzazione di una *brochure* e di una guida alle attività istituzionali dell'Autorità. Nell'intento di promuovere un'iniziativa di particolare rilevanza e di forte impatto sociale, è inoltre stata avviata una campagna informativa - tramite stampa e affissioni - sulla riduzione del canone di abbonamento telefonico disposto dal 1° dicembre 2001 a favore di cittadini in condizioni di particolare disagio economico e sociale.



Nelle more dell'istituzione di un apposito ufficio per le relazioni con il pubblico, l'Autorità ha cercato di far fronte alla crescente richiesta di informazione con le risorse attualmente a disposizione. Il numero di *mail* che quotidianamente pervengono all'indirizzo [info@agcom.it](mailto:info@agcom.it) dà la misura del fabbisogno informativo, spesso di elevato contenuto specialistico (Tabella 3.3).

**Tabella 3.3 - Messaggi di posta elettronica giunti all'Autorità  
(giugno 2001 - maggio 2002)**

Mese	messaggi
<b>2001</b>	
Giugno	186
Luglio	166
Agosto	130
Settembre	142
Ottobre	163
Novembre	182
Dicembre	154
<b>2002</b>	
Gennaio	180
Febbraio	195
Marzo	220
Aprile	196
Maggio	248

Prezioso strumento al servizio di un pubblico più o meno specializzato, anche il sito internet dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)) è in continua evoluzione: da semplice *database* di atti normativi e regolamentari a “centro di orientamento” dinamico e interattivo per operatori e cittadini.

La rielaborazione grafica della *home page*, secondo un'impostazione di tipo giornalistico, e il raggruppamento dei *link* alle pagine interne in base a una classificazione di tipo operativo - legata, cioè, agli specifici aspetti procedurali e applicativi dei vari provvedimenti dell'Autorità, accompagnati da una sintesi esplicativa del contenuto - sono solo alcune delle modifiche apportate per migliorare l'efficienza del sito *web*. La realizzazione di un apposito sportello operatori *on line* - corredato da una ampia sezione di *help* - per il reperimento e la compilazione dei moduli necessari all'iscrizione all'informativa di sistema, al registro degli operatori di comunicazione e all'assolvimento degli altri obblighi previsti dalla legge, risponde all'esigenza di massima razionalizzazione nella gestione delle informazioni c.d. di servizio dell'Autorità.

Anche le pagine dedicate al pluralismo politico nelle campagne elettorali (cosiddetta *par condicio*), sono state concepite con la finalità di snellire e rendere facilmente accessibili ai soggetti interessati i provvedimenti, le eventuali comunicazioni e i moduli da compilare. Sul sito sono inoltre stati attivati i *link* ai siti del Consiglio nazionale degli utenti ([www.agcom.it/cnu](http://www.agcom.it/cnu)), a quello del Nucleo per l'antipirateria ([www.agcom.it/antipirateria](http://www.agcom.it/antipirateria)), al progetto speciale dell'Autorità sui minori ([www.agcom.it/minori](http://www.agcom.it/minori)), realizzati dallo stesso *web team* in collaborazione con gli organismi promotori: si tratta di un ulteriore arricchimento dei contenuti, nell'ottica di una comunicazione trasparente ed esaustiva capace di guidare gli utenti in un panorama normativo e regolamentare estremamente complesso.

Il gradimento del sito *web* dell'Autorità può essere misurato dal numero complessivo degli accessi. Nel periodo giugno 2001 - maggio 2002 le *impression* registrate dal *web server*, ovvero il numero di pagine visualizzate, è stato pari a 2.136.000, con una media mensile di 178.000 *impression* ed una giornaliera di 6.000. La quantità complessiva degli *hit* qualificati - dei documenti elettronici, cioè, di tutti i formati, trasmessi dal *web server* agli utenti - ha superato i 5.000.000.

Il numero di *user session*, ovvero di visite al sito articolate nella consultazione di più pagine, è stato di circa 520.000; il numero medio di sessioni giornaliere, ovvero di visitatori, è stato pari a 1.150 (+92% su base annua), con una media mensile di oltre 33.000 accessi.

Le pagine più consultate, oltre alla *home page* e alle altre pagine di indice tematico pubblicate sul sito, sono state quelle contenenti:

- a) la disciplina in materia di comunicazione politica e di parità di accesso ai mezzi di informazione (in particolare, la delibera n. 539/01/CSP, riguardante il *referendum* popolare indetto per il giorno 7 ottobre 2001, e la delibera n. 45/02/CSP concernente le elezioni amministrative del maggio 2002);
- b) i comunicati stampa dell'Autorità;
- c) la prevenzione e la tutela dei minori nei confronti dei media (televisione ed Internet, in particolare);
- d) la regolamentazione dell'accesso ai servizi Internet in Italia;
- e) la garanzia del diritto d'autore.