Il Consiglio ha anche preso in considerazione il disegno di legge di riassetto del sistema radiotelevisivo, concentrando il proprio giudizio per gli aspetti che concernono la tutela dei minori.

Con un parere inviato al Ministro delle comunicazioni, il Consiglio ha valutato positivamente lo specifico valore dato al Codice di autoregolamentazione televisione e minori, attribuendo ad esso maggiore efficacia. Il Consiglio ha anche segnalato alcune ambiguità e incertezze delle norme che, derogando al divieto generale di mandare in onda programmi che possano nuocere gravemente ai minori, fanno salve le norme speciali per le trasmissioni ad accesso condizionato. Questa deroga non è parsa giustificata, in quanto espressa con una formulazione ampia e generica e in assenza di regole speciali stabilite dalla stessa legge o da altre fonti di rango legislativo. Il Consiglio ha, comunque, suggerito almeno la fissazione di una limitata fascia oraria in cui tali programmi possano essere consentiti, garantendo in ogni caso un filtraggio o codici specifici di secondo livello per l'accesso.

Va segnalato qui l'esito positivo raggiunto da alcuni suggerimenti espressi dal Consiglio nazionale degli utenti in precedenza su queste problematiche. Infatti la legge n. 112/04 (cd. ddl. Gasparri) prevede, negli obblighi cui le emittenti concessionarie sono tenute, anche il rispetto del "Codice di autoregolamentazione televisione e minori" e, circa la questione del rapporto tra pubblicità e minori, il divieto dell'uso dei fanciulli nella pubblicità televisiva.

4.7. I RAPPORTI CON I CONSUMATORI E GLI UTENTI

L'avvento di nuove tecnologie nel settore delle telecomunicazioni, e il conseguente sviluppo dei mezzi di comunicazione nuovi e tradizionali verso la convergenza e verso una sempre maggiore personalizzazione dei servizi, concorrono a delineare uno scenario nel quale affiorano nuove problematiche relativamente ai diritti dei consumatori e degli utenti.

Considerando la crescente esigenza di una corretta e diffusa informazione dei cittadini, secondo criteri di trasparenza ed efficienza della pubblica amministrazione, l'Autorità si è attivata per ricercare le modalità più opportune per un continuo e sistematico confronto con i cittadini, singoli o associati.

La legge n. 481/95, infatti, all'articolo 1, comma 1, prevede, tra le finalità delle autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità, la tutela degli interessi degli utenti e dei consumatori, nonché la competenza alla promozione e diffusione della conoscenza delle condizioni di svolgimento dei servizi, al fine di garantire la massima trasparenza. Inoltre, tale legge prescrive la convocazione di audizioni periodiche delle formazioni associative, nell'ambito delle quali i consumatori e gli utenti sono organizzati.

La legge n. 249/97, istitutiva dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, individua, nell'ambito delle comunicazioni di massa, la competenza alla regolamentazione (art. 1, comma 6, lett. b, n. 5 e art. 1, comma 11)

e alla gestione delle controversie (art. 1, comma 6, lett. a, n. 14), in aggiunta alla verifica delle norme in materia di tutela dei minori, nonchè la vigilanza sul rispetto della tutela delle minoranze linguistiche riconosciute (art. 1, comma 6, lett. b, nn. 6 e 7). Inoltre, facendo riferimento al tema della "garanzia dell'utenza", all'art. 1, comma 28, prevede l'istituzione, presso l'Autorità, del Consiglio nazionale degli utenti (Cnu) con il compito di esprimere pareri e formulare proposte all'Autorità stessa, al Parlamento e al Governo, nonché a tutti gli organismi pubblici e privati che abbiano competenza o svolgano attività nel settore delle comunicazioni.

Infine, la legge n. 281/98 istituisce, all'art. 4, presso il Ministero per le attività produttive, il Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (Cncu), attribuendogli il compito di tutelare gli interessi e i diritti dei consumatori. La stessa legge stabilisce, all'art. 5, comma 2, i requisiti che le associazioni devono possedere per essere inserite nell'elenco dell'associazioni dei consumatori e degli utenti rappresentative a livello nazionale e per far parte del citato Cncu.

La legge n. 150/2000, recante "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni", inoltre, fissa per l'Ufficio relazioni con il pubblico gli obiettivi e le modalità operative da adottare nella comunicazione verso i cittadini, singoli e associati.

Alla luce di quanto brevemente esposto, l'Autorità ha proposto un accordo quadro con il Ministero delle attività produttive e un protocollo d'intesa tra Autorità/Cnu e il Cncu. In particolare, l'Autorità e il Ministero delle attività produttive, anche tramite la Direzione generale armonizzazione del mercato e tutela dei consumatori, nell'ambito e per l'attuazione dei propri rispettivi compiti istituzionali, intendono promuovere un accordo programmatico pluriennale volto ad assicurare lo sviluppo di collaborazioni specifiche nell'area della tutela dei consumatori e degli utenti.

Le istituzioni si impegnerebbero a realizzare iniziative in materia di:

a. tutela e promozione del diritto all'informazione del consumatore;

b. sviluppo congiunto di strumenti che consentano una corretta e diffusa informazione dei consumatori e degli utenti nel settore delle comunicazioni (telefonia, audiovisivo, informatica, editoria, comunicazioni elettroniche in senso lato) anche in considerazione dell'evoluzione dei servizi e della convergenza dei mezzi;

c. monitoraggio dell'evoluzione dei servizi e promozione delle condizioni di accessibilità, sicurezza, qualità e uso dei servizi stessi;

d. accesso semplificato agli strumenti di risoluzione delle controversie;

e. agevolazione dei rapporti con le istituzioni, anche valorizzando l'esperienza e le iniziative delle associazioni rappresentate nel Cncu e nel Cnu.

Per la realizzazione degli obiettivi citati, gli attori coinvolti individueranno progetti e strumenti attraverso le seguenti linee di attività:

a. incontri periodici sull'attività dell'Autorità;

b. consultazioni tra l'Autorità/Cnu e le associazioni rappresentative dei consumatori, prima di provvedimenti di interesse generale che abbiano una ricaduta sui consumatori e sugli utenti nell'ambito delle relative procedure;

c. seminari di approfondimento, rivolti in modo particolare, ma non esclusivo, agli operatori delle associazioni che hanno rapporti continuativi con i consumatori e gli utenti;

d. informazione rivolta a tutti gli utenti, attraverso iniziative diverse, come la pubblicizzazione di carte dei servizi, edizione e distribuzione di materiali stampati o su supporto informatico;

e. valorizzazione delle attività svolte dalle associazioni dei consumatori per il monitoraggio della qualità del servizio erogato ai clienti, dell'applicazione e rispetto dei codici etici e di condotta commerciale da parte degli operatori, delle violazioni delle norme poste a tutela dei consumatori relativamente ai servizi di telefonia fissa e mobile e agli audiovisivi. Gli strumenti di tutela dei consumatori e degli utenti introdotti dai gestori, in particolare l'applicazione dei codici di condotta commerciale, possono essere verificati dalle associazioni stesse, attraverso iniziative su scala locale, al fine di fornire all'Autorità elementi di valutazione;

f. agevolazione della conoscenza degli strumenti a disposizione dei consumatori per la risoluzione stragiudiziale del contenzioso in forma rapida, economica e facilmente accessibile in coerenza con i principi e le finalità delle raccomandazioni 98/257/CE e 2001/310/CE , quale il regolamento concernente la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni ed utenti emanato con delibera n. 182/02/CONS del 19 giugno 2002. Lo sviluppo di strumenti stragiudiziali di risoluzione dei conflitti, forma primaria di tutela degli utenti dei servizi di pubblica utilità, potrà essere attuato anche attraverso sperimentazioni concordate con le associazioni dei consumatori.

La progettazione delle attività è stata completata; per il perfezionamento degli accordi programmati si è atteso il rinnovo del Cncu e quello, ad oggi imminente, del Cnu.

4.8. La Guardia di finanza e la Polizia postale e delle comunicazioni

Anche nel corso dell'anno trascorso, l'attività di collaborazione tra l'Autorità e la Guardia di finanza, attraverso il Nucleo speciale per la radiodiffusione e l'editoria, e la Polizia postale e delle comunicazioni, è proseguita confermando un rapporto di fruttuosa cooperazione consolidato dai protocolli d'intesa stipulati, rispettivamente, il 15 luglio 2002 e il 10 febbraio 2003.

In particolare, il contributo fornito dalla Guardia di finanza, - di cui è particolarmente apprezzata la consolidata esperienza nel campo economico/finanziario - si è concretizzato in un prezioso ed efficiente apporto in tutte le aree di attività individuate con il menzionato protocollo e, principalmente, nelle attività relative: alla parità di accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie e per la comunicazione politica; alla verifica delle posizioni dominanti; agli investimenti pubblicitari; all'obbligo di separazione contabile; alla tutela del diritto d'autore. Particolarmente rile-

vanti sono stai gli interventi di controllo sugli adempimenti previsti in capo agli operatori delle comunicazioni, per quanto concerne il pagamento del contributo annuale dovuto all'Autorità e calcolato nella misura dello 0,50 per mille dei ricavi conseguiti. Ciò in considerazione del fatto che i suddetti contributi percepiti rappresentano una delle fonti di approvvigionamento delle risorse finanziarie che consentono alla autorità di far fronte agli oneri di funzionamento. Questa attività ha consentito di individuare oltre 70 soggetti rientranti nella categoria di operatori che, di fatto, risultano inadempienti, ma anche sconosciuti all'anagrafe dell'Autorità.

Altre attività hanno visto impegnato il Nucleo speciale su impulso di precisi incarichi dell'Autorità, in particolare relativamente alla verifica del quantum dovuto in materia di versamento dei canoni annuali di concessione per l'esercizio dell'attività radiotelevisiva in ambito nazionale e locale, ai sensi dell'art. 27, comma 9 della legge 23 dicembre 1999, n. 488; nonché, relativamente alla di vigilanza sugli adempimenti in materia di destinazione delle spese pubblicitarie da parte degli enti pubblici non economici, ai sensi della legge 25 febbraio 1987, n. 67.

Da ultimo, ma non di minore importanza, è stato l'apporto fornito nell'ambito delle verifiche che l'Autorità è stata chiamata a svolgere, ai sensi del decreto legge n. 24 dicembre 2003, n. 352, convertito con modificazioni dalla legge 24 febbraio 2004, n. 43, per un esame della complessiva offerta dei programmi. L'impegno su così larga scala e l'esigenza di avere - in maniera rapida e completa - un quadro dettagliato della situazione sul territorio nazionale ha indotto l'Autorità a chiedere una stretta ed urgente attività di collaborazione, demandando proprio al Nucleo speciale l'effettuazione di specifici incarichi, che hanno riguardato la verifica della presenza sul mercato nazionale di decoder a prezzi accessibili. In ragione di ciò, in due distinte fasi, sono stati eseguiti 1.222 controlli, nei confronti di esercizi commerciali operanti nel settore della vendita al dettaglio. Per l'esecuzione di tale attività, il Nucleo speciale ha dovuto attivare, per ciascuna delle due fasi, 102 reparti del Corpo competenti per territorio ed ha condotto un'intensa ed elaborata azione di coordinamento delle operazioni su scala nazionale.

Alle attività sopra citate vanno poi aggiunte le altre attività di servizio svolte su delega o motu proprio dal Nucleo speciale, tra cui 83 interventi su delega dell'Autorità, 56 su delega dell'Autorità giudiziaria, 9 su richiesta del Comando generale del Corpo e 20 attivati da altri reparti del corpo.

Non meno significativa è stata l'attività di collaborazione della Polizia postale e delle comunicazioni che, grazie alla elevata professionalità nelle attività ispettive e di indagine in generale, è stata particolarmente preziosa in tutte le attività intraprese a tutela dell'utenza. In particolare, l'attività svoltasi nell'ambito del Protocollo di intesa sopra citato ha riguardato le materie relative al monitoraggio dei servizi e dei prodotti in materia di telecomunicazioni, alla verifica circa la conformità alle prescrizioni dei servizi e dei prodotti forniti, alla verifica sulle modalità di distribuzione dei servizi e dei prodotti e sull'informazione all'utenza, alla verifica di infrastrutture e reti, alla vigilanza sulle misure di sicurezza nelle comunicazioni, alla verifica sulle eventuali interruzioni di servizi pubblici nelle comunicazioni, alla verifica del rispetto delle norme in materia di tutela dei minori nonché in materia di

tutela del diritto d'autore. In particolare, le frodi informatiche avvenute durante la navigazione in Internet con conseguenti connessioni involontariamente indirizzate verso codici "709" a tariffazione speciale, attraverso il *download* di *software* denominati *dialers* sono state l'oggetto delle 3.324 querele rese presso la sezione di Polizia presso l'Autorità.

Le 5 denunce rese alla sezione di Polizia presso l'Autorità per il disconoscimento di traffico telefonico diretto verso codici a tariffazione speciale "899" e prefissi satellitari internazionali "00X" hanno poi evidenziato come, con l'abbattimento delle tariffe riguardanti i codici "709", specificamente destinati alle connessioni Internet, le frodi hanno interessato i suddetti nuovi codici che potrebbero essere utilizzati non solo in ambito di fonia tradizionale ma anche attraverso l'utilizzo della rete Internet, per l'offerta di servizi audiotex e videotex, di tipo vocale, testuale o geografico, quali informazioni sociali, professionali (finanza, borsa, didattica, ecc.) o di intrattenimento (giochi, suonerie, meteo, oroscopi, immagini), sia nell'ambito della fonia tradizionale, oppure per via informatica. Per quanto attiene le numerazioni satellitari internazionali caratterizzate da prefissi "00X", queste possono veicolare sia fonia che dati e, pertanto, l'operatore di rete fissa, in qualità di fornitore della *carrier preselection*, indirizza la chiamata al satellite, stornando per sé le somme dovute per tale servizio ed attribuendo il rimanente traffico a favore dell'operatore telefonico proprietario della specifica numerazione internazionale, al quale - probabilmente - è noto il successivo instradamento.

Su segnalazione dei competenti uffici dell'Autorità sono stati aperti 11 fascicoli concernenti prevalentemente monitoraggi ed accertamenti sulla pubblicizzazione della pornografia diffusa attraverso le emittenti televisive ed i siti Internet, oltre a segnalazioni di programmi radiofonici volgari nei contenuti ed in onda durante la fascia oraria protetta, a tutela dei minori. Nonché, su segnalazione degli uffici dell'Autorità, sono stati trattati 14 fascicoli per truffe telefoniche attraverso numerazioni a valore aggiunto; per mancata disattivazione dei codici audiotex da parte degli operatori di telefonia; per *spamming* telefonico e per sms anonimi.

Anche quest'anno, ingente è stata l'attività in materia di attivazione di servizi non richiesti; oltre ai 10 fascicoli trattati per attivazione di servizi non richiesti da parte di Telecom Italia e Wind, infatti, la sezione di Polizia presso l'Autorità, sempre relativamente a questo fenomeno, sta vagliando una parte degli esposti inviati dagli Uffici dell'Autorità, ovvero:

a. 9.330 esposti relativi all'attivazione da parte della società Telecom Italia s.p.a. del servizio di *carrier preselection* non richiesta dagli utenti;

b. 800 esposti relativi alla disattivazione da parte della società Welcome del servizio di *carrier preselection,* non richiesta dagli utenti;

c. 103 esposti per attivazione di altri servizi vari non richiesti dagli utenti.

Sono, infine, da segnalare 21 denunce ordinarie, relativamente ad attività connesse a quella istituzionale.

5. L'ORGANIZZAZIONE DELL'AUTORITÀ

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 attengano 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 del 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.

ACRONIMI

ADSL	Asymmetric Digital Subscriber Line
AIE	Associazione Italiana Editori
AMPS	Advanced Mobile Phone System
ANR	Autorità Nazionali di Regolamentazione
ARPU	Average Revenue Per User
ATM	Asynchronous Transfer Mode
AVI	Automated Vehicle Identification
B2B	Business to Business
B2C	Business to Consumer
CDMA	Code Division Multiple Access
CEIR	Central Equipment Identity Register
CEPT	Conference of European Post and Telecommunications
CLEC	Competitive Local Exchange Carrier
CNCU	Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti
CNU	Consiglio Nazionale degli Utenti
CPS	Carrier Pre Selection
CS	Carrier Selection
CVP	Canale Virtuale Permanente
DAB	Digital Audio Broadcasting
DBS	Direct Broadcasting Satellite
DCS	Digital Cellular System
DECT	Digital Enhanced Cordless Telecommunication
DRM	Digital Right Management
DSL	Digital Subscriber Line
DTH	Direct To Home
DTS	Dispositivo Telefonico per Sordomuti
DVB	Digital Video Broadcasting
DVB-H	Digital Video Broadcasting - Handheld
DVD	Digital Video Disc
EDGE	Enhanced Data rates for Gsm Evolution
ENISA	European Network and Information Security Agency
EPG	Electronic Program Guide
EPRA	European Platform of Regulatory Authorities
ERG	European Regulators Group
ETSI	European Telecommunications Standards Institute
FCC	Federal Communication Commission
FDMA	Frequency Division Multiple Access
FIEG	Federazione Italiana Editori Giornali
FIMI	Federazione dell'Industria Musicale Italiana
FPM	Federazione contro la Pirateria Musicale
FTTC	Fiber To The Curb
FTTH	Fiber To The Home
GPRS	General Packet Radio System
GSM	Groupe Spéciale Mobile

HTML	Hyper Text Markup Language
ICCP	Committee for Information, Computer and Communications Policy (OECD)
ICT	Information and Communications Technologies
IDEN	Integrated Dispatch Enhanced Network
IES	Informativa Economica di Sistema
IFPI	International Federation of the Phonographic Industry
ILEC	Indipendent Local Exchange Carrier
IMEI	International Mobile Equipment Identity
IP	Internet Protocol
IRG	Independent Regulators Group
ISDN	Integrated Services Digital Network
ISM	Instrumental, Scientific and Medical
ISO	International Standard Organisation
ISP	Internet Service Provider
ITU	International Telecommunication Union
IVR	Interactive Voice Response
LAN	Local Area Network
MAN	Metropolitan Area Network
MDA	Movement Detection and Alert
MDSN	Managed Data Network Services
MLDS	Local Multipoint Distribution Services
MMDS	Multichannel Multipoint Distribution System
MMS	Multimedia Message Services
MNP	Mobile Number Portability
MP3	MPEG layer format 3
MPEG	Moction Pictures Experts Group
MVAS	Mobile Value Added Services
NIC	Network Interface Card
NUTS	Nomenclatura Unità Territoriali Statistiche
NVoD	Near Video on Demand
OLO	Other Licensed Operator
ONP	Open Network Provision
OSI	Open System Interconnection
PAMR	Public Access Mobile Radio
PAN	Personal Area Network
PBX	Private Branch Exchange
PCM	Pulse Code Modulation
PCMCIA	Personal Computer Memory Card International Association
PDA	Personal Digital Assistant
PIN	Personal Identification Number
PLC	Power Line Communication
PMR	Private Mobile Radio
PNAF	Piano Nazionale di Assegnazione delle Frequenze
PNRF	Piano Nazionale di Ripartizione delle Frequenze
PoP	Point of Presence
POTS	Plain Old Telephone Service

PPV	Pay Per View
PSTN	Public Switched Telephone Network
RBOC	Regional Bell Operating Companies
RDS	Radio Data System
RFID	Radio Frequency IDentification
R-LAN	Radio Local Area Network
ROC	Registro degli Operatori di Comunicazione
SGT	Stadio di Gruppo di Transito
SGU	Stadio di Gruppo Urbano
SIM	Subscriber Identity Module
SL	Stadio di Linea
SLA	Service Level Agreement
SMS	Short Message Service
SRD	Short Range Device
SRR	Short Range Radar
STS	Supplementary Telephony Services
TACS	Total Access Communication System
TCAM	Telecommunication Conformity Assessment and Market surveillance
TFTS	Terrestrial Flight Telephone System
TISP	Telecommunication and Information Services Policies (OECD)
ULL	Unbundling del Local Loop
UMTS	Universal Mobile Telecommunications System
UNE	Unbundling Network Elements
UPA	Utenti Pubblicità Associati
UWB	Ultra Wide Band
VAS	Valued Added Services
VDSL	Very high data rate Digital Subscriber Line
VHS	Video Home System
VoD	Video on Demand
VoIP	Voice over Internet Protocol
VPN	Virtual Private Network
WAN	Wide Area Network
WAP	Wireless Application Protocol
Wi-Fi	Wireless Fidelity
WISP	Wireless Internet Service Provider
WLAN	Wireless Local Area Network
WLL	Wireless Local Loop