

## **6. L'ORGANIZZAZIONE DELL'AUTORITÀ**

**PAGINA BIANCA**

## 6.1. ORGANIZZAZIONE E RISORSE UMANE

L'anno di riferimento è stato caratterizzato, sotto il profilo del processo di sviluppo organizzativo, dal passaggio dalla fase di "avviamento" alla fase di "razionalizzazione", attraverso un percorso di ripensamento della struttura organizzativa, dei ruoli operativi, delle modalità e dei meccanismi di funzionamento.

Si è proceduto, in primo luogo, all'attività di analisi e revisione delle procedure esistenti, con la conseguente introduzione di significative innovazioni, quali: l'adozione di una organica disciplina in materia di trattamento di missione del personale dell'Autorità, spese di rappresentanza del Presidente e dei Commissari (delibera n. 217/02/CONS), la definizione di ulteriori e più puntuali procedure che garantiscano omogeneità e trasparenza nello svolgimento dei procedimenti, nonché un'approfondita disamina di rilevanti tematiche concernenti la gestione delle risorse.

Tale percorso si è principalmente tradotto con l'adozione del nuovo regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità, adottato con delibera n. 316/02/CONS, pubblicata sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 5 novembre 2002, n. 259 che ha definito la struttura organizzativa dell'Autorità, secondo lo schema riportato nella figura 6.1.

Il riassetto organizzativo della struttura dell'Autorità è finalizzato al conseguimento di un efficace ed efficiente modello operativo, tenuto conto anche dell'opportuna armonizzazione delle modifiche introdotte con il precedente assetto organizzativo (delibera n. 83/02/CONS).

Fattore qualificante dell'attività svolta in tal senso è stata la definizione dei nuovi assetti che, pur senza penalizzare le esigenze di flessibilità operativa tipiche di una organizzazione come l'Autorità, assicurano una maggiore coerenza con la disciplina generale della pubblica amministrazione.

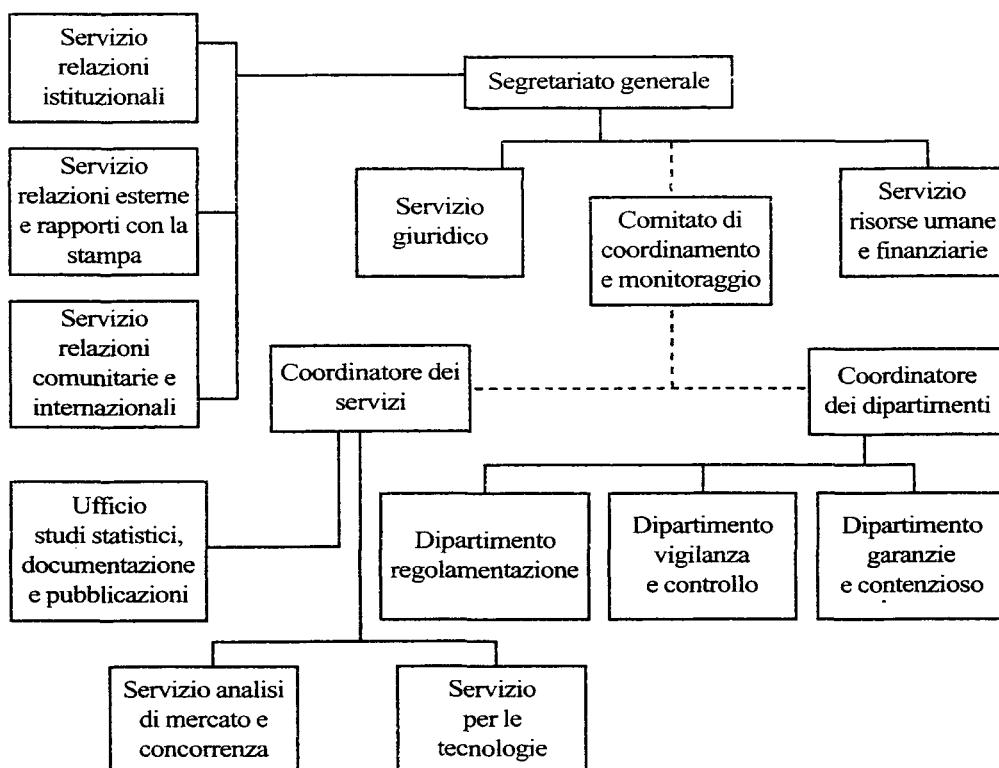
La delibera n. 316/02/CONS prevede, tra l'altro, che la struttura dell'Autorità sia costituita dal Segretariato generale, cui fanno riferimento le unità organizzative di primo livello.

La struttura di primo livello è articolata in Dipartimenti, che hanno la responsabilità delle attività istruttorie ai fini dell'esercizio delle attribuzioni dell'Autorità e in Servizi, cui sono affidate funzioni strumentali per l'attività degli Organi collegiali, del Segretariato generale e dei Dipartimenti. I Dipartimenti ed i Servizi sono affidati alla responsabilità dei direttori. L'organizzazione di secondo livello è articolata in Uffici, come già illustrato nella scorsa Relazione.

Il modello organizzativo è implementato da un nuovo organismo di coordinamento, denominato Comitato di coordinamento e monitoraggio, che ha il compito di supportare il Segretario generale nell'assicurare agilità ed efficacia al processo di definizione delle proposte da sottoporre al Consiglio e alle Commissioni, nonché di monitorare le varie attività delle strutture al fine di garantirne rispondenza e coerenza con le attribuzioni dell'Autorità. Tale organismo, composto dal Segretario generale, dai coor-

dinatori dei Dipartimenti e dei Servizi, dal direttore del Servizio giuridico e dal direttore del Servizio risorse umane e finanziarie, è istituito con la finalità di favorire il conseguimento di un idoneo standard di efficienza amministrativa e il perseguimento degli obiettivi gestionali determinati dall’organo di indirizzo politico – gestionale, basato sulla chiara separazione tra attività gestionali e attività di indirizzo.

**Figura 6.1 Struttura organizzativa dell’Autorità (delibera n. 316/02/CONS)**



Fonte: Autorità.

Al fine di assicurare al nuovo assetto organizzativo la necessaria funzionalità ed efficacia, è stata confermata una figura di sintesi organizzativa ed operativa dell’attività dei Dipartimenti e dei Servizi (Servizio analisi di mercato e concorrenza e Servizio per le tecnologie), costituito dai relativi coordinatori, scelti tra i rispettivi direttori, attraverso una procedura che prevede la nomina degli stessi, su proposta del Segretario generale, da parte del Consiglio e per una durata non superiore al biennio, rinnovabile per un periodo complessivo non superiore alla durata del mandato dei Componenti dell’Autorità.

I Coordinatori dei Dipartimenti e dei Servizi assicurano il buon andamento e l’efficienza delle strutture complessive dei Dipartimenti e dei Servizi, rispondendone al Segretario generale, ed hanno la responsabilità del funzionamento della struttura cui sono preposti, della quale programmano, dirigono e controllano l’attività. Il coordinatore dei Servizi, inoltre, si avvale dell’Ufficio studi statistici, documentazione e pubblicazioni.

Infine, sono stati istituiti gruppi di lavoro, costituiti da personale interno ed esperti esterni, al fine di contribuire alla soluzione di alcune problematiche, quali: i criteri di valutazione del personale, la revisione degli istituti relativi al trattamento giuridico ed economico del personale, lo sviluppo dei sistemi informativi e l'applicazione della normativa in materia di trattamento dei dati personali ai sensi della legge n. 675/96 e successive integrazioni.

Oltre a quanto riportato, nell'anno di riferimento l'Autorità ha avviato un insieme di attività finalizzate alla definizione della pianta organica. In particolare, si è proceduto al reclutamento di risorse mediante una selezione, indetta con delibera n. 266/02/CONS, e pubblicata sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 20 agosto 2002, n. 66, a seguito della quale sono stati assunti, con qualifica di funzionario e con contratto a tempo determinato, sei laureati in discipline economiche, giuridiche ed in ingegneria.

Inoltre, considerate le specifiche competenze, in termini di conoscenze, esperienze e capacità, necessarie all'Autorità per lo svolgimento dei propri compiti istituzionali, nonché al fine di ricoprire i posti disponibili nel ruolo organico per la qualifica di dirigente, con delibera n. 268/02/CONS, pubblicata sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 20 agosto 2002, n. 66, l'Autorità ha indetto tre concorsi pubblici per personale con qualifica di dirigente con competenze tecniche (n. 1 dirigente), economiche (n. 1 dirigente) e giuridico – amministrative (n. 1 dirigente).

Ad oggi, anche per effetto di queste ultime iniziative, la consistenza numerica del personale in servizio presso l'Autorità è pari a 249 unità, così come suddivisi in funzione alla qualifica ed alla tipologia di rapporto giuridico (ruolo, contratto a tempo determinato, fuori ruolo, comando o distacco) (Tabella 6.1).

**Tabella 6.1 Personale dell'Autorità (marzo 2003)**

Qualifica	Ruolo	Fuori ruolo	Contratto a tempo determinato	Comando / Distacco	Totale
Dirigenti	13	5	7	4	<b>29</b>
Funzionari	93	8	27	7	<b>135</b>
Operativi	47	2	8	10	<b>67</b>
Esecutivi	14			4	<b>18</b>
<b>Totale</b>	<b>167</b>	<b>15</b>	<b>42</b>	<b>25</b>	<b>249</b>

Fonte: Autorità.

## 6.2. IL COMITATO ETICO

Come è noto, il Comitato etico, nominato dal Consiglio dell'Autorità e composto da tre membri, ha l'incarico di valutare la corretta applicazione delle norme deontologiche e comportamentali contenute nel Codice etico di cui all'art. 1, comma 9, della legge n. 249/97, e di formulare criteri ed indirizzi per la soluzione di casi concreti oggetto di decisione da parte del Consiglio dell'Autorità.

Il Codice etico detta norme alle quali devono attenersi i dipendenti, i consulenti e, in quanto applicabili, i componenti dell'Autorità; nei confronti di questi ultimi, inoltre, le funzioni del Comitato sono esercitate dal Consiglio dell'Autorità.

Con l'istituzione del Comitato etico, attualmente composto dal prof. avv. Leopoldo Elia, Presidente emerito della Corte Costituzionale, dall'avvocato generale emerito dello Stato, avv. Plinio Sacchetto e dal Presidente di sezione del Consiglio di Stato, avv. Alfonso Quaranta, l'Autorità si è avvalsa di un organo collegiale consultivo di altissimo livello al quale potersi rivolgere al fine di avere, in materia di etica comportamentale, valutazioni di indubbio valore su situazioni generali o particolari e che ha prestato efficacemente, nel corso dell'anno, la propria opera di valutazione, verifica, approfondimento e proposta. Il Comitato, nel corso dell'anno, ha prestato efficacemente la sua opera di valutazione, verifica, approfondimento e proposta, rispondendo ai quesiti postigli dal Consiglio dell'Autorità.

### **6.3. IL SISTEMA DEI CONTROLLI**

Il sistema dei controlli dell'Autorità prevede l'azione distinta e autonoma della Commissione di garanzia e del Servizio del controllo interno.

Entrambi gli organismi sono stati istituiti con delibera dell'Autorità, secondo le previsioni regolamentari, e riferiscono direttamente al Presidente e al Consiglio dell'Autorità.

Ai sensi dell'art. 42 del regolamento per la gestione amministrativa e contabile, la Commissione di garanzia sottopone a verifica l'osservanza della legge e dei regolamenti da parte delle strutture dell'Autorità, nonché il conto consuntivo, ai fini della sua approvazione da parte del Consiglio dell'Autorità.

Nel mese di febbraio 2003, la Commissione ha presentato al Presidente e al Consiglio dell'Autorità la relazione annuale sui risultati dell'attività di vigilanza svolta. Nel rapporto, la Commissione ha rilevato, da una lato, gli effetti più significativi che un approccio più razionale e coerente ha prodotto sull'andamento della gestione, anche in virtù dell'assetto organizzativo scaturito delle nuove disposizioni regolamentari in materia (delibera n. 316/02/CONS); dall'altro lato, ha sottolineato taluni ritardi che permangono negli assetti amministrativo-gestionali dell'Autorità, anche sulla base di un'analisi comparativa con gli esiti della vigilanza svolta nell'anno precedente.

La Commissione ha, infine, operato con la consueta fattiva disponibilità nel rendere i pareri e i suggerimenti formalmente richiesti dagli organi collegiali.

La Commissione di garanzia è composta da prof. Francesco Sernia, in qualità di presidente, dott. Marcello Taddeucci e dott. Luigi Fiorentino. I componenti restano in carica fino alla scadenza ordinaria del mandato dei componenti dell'Autorità da cui sono stati nominati.

Il Servizio del controllo interno, istituito nel novembre 2001 (delibera n. 436/01/CONS), ai sensi dell'art. 28 del regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento, completa il vigente sistema dei controlli dell'Autorità.

Il Servizio verifica, mediante valutazione comparativa dei costi e dei rendimenti, il raggiungimento degli obiettivi stabiliti dalle norme vigenti e dalle direttive dell'Autorità, la corretta ed economica gestione delle risorse pubbliche, l'imparzialità e il buon andamento dell'azione amministrativa condotta dai dipartimenti, dai servizi e dagli uffici dell'Autorità.

In coerenza con la sua missione istituzionale, il Servizio del controllo interno ha presentato, nello scorso mese di febbraio, al Presidente e al Consiglio dell'Autorità il suo primo rapporto, nel quale offre una riconoscenza sul sistema dei controlli interni esistente all'interno dell'Autorità, quale presidio al "buon andamento della gestione" nei suoi vari aspetti, al fine di consentire la definizione precisa sia delle aree da migliorare che degli strumenti da attivare. Il Servizio, anche in considerazione della fase di *start-up* della sua attività, si è proposto più come "consulente" in materia di controlli, che non come soggetto che "esercita il controllo", e questo per poter contribuire a creare, con l'aiuto delle strutture, "un sistema di controlli interni", a garanzia della corretta operatività dell'intera struttura nelle sue diverse componenti. Sarà in un secondo momento, attraverso l'esercizio della funzione di controllo in senso stretto, che si potrà garantire l'affidabilità di tale struttura ed il suo allineamento alle esigenze che nel frattempo si saranno ulteriormente definite.

Inoltre, nell'ottica di promuovere una riflessione sull'opportunità di sviluppare un sistema coordinato di metodologie e tecniche del controllo interno nell'ambito specifico delle autorità indipendenti, l'Autorità ha organizzato, nell'ambito del Forum P.A. 2003, con esiti altamente soddisfacenti, il *workshop* "I controlli interni nelle autorità indipendenti", che ha visto anche la partecipazione della Funzione pubblica, nonché dell'Autorità garante dei lavori pubblici.

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 restano in carica due anni e possono essere riconfermati.

#### **6.4. IL BILANCIO**

Il bilancio di previsione dell'esercizio 2003, 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. 438/02/CONS del 18 dicembre 2002 (pubblicata sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 21 del 27 gennaio 2003), che riproduce gli indirizzi strategici formulati dal Consiglio dell'Autorità con l'approvazione del piano pluriennale 2003/2005 (delibera n. 437/02/CONS del 18 dicembre 2002).

Dal documento previsionale 2003 emerge una impostazione finanziaria a pareggio, nel senso che, ad una cifra complessiva delle entrate, al netto delle partite di giro, pari ad euro 45.245.100 – comprensiva anche dell’importo dell’avanzo di amministrazione presunto al 31 dicembre 2002, pari ad euro 5.509.100 -, si contrappone una spesa complessiva di uguale importo, garantendo l’equilibrio finanziario della gestione 2003.

Tra le risorse, si segnala, diversamente dall’anno precedente, un ridimensionamento del contributo annuale di euro 1.361.000, rispetto all’esercizio finanziario 2002, per effetto della legge 27 dicembre 2002 n. 289 (Legge finanziaria per il 2003) - Tabella C (pubblicata sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 305 del 31 dicembre 2002 – S.O. n. 240) che ha fissato detto contributo in euro 23.298.000. Per quanto attiene alle risorse proprie dell’Autorità previste dall’articolo 6, comma 1, lett. b) della legge n. 249/97, e dall’articolo 2, comma 38, lettera b), della legge n. 481/95, è stato considerato che per pervenire al pareggio finanziario del bilancio 2003, si rende necessario proporre al Ministro dell’economia e delle finanze un apposito provvedimento che garantisca una ulteriore somma di euro 15.400.000.

Sul versante delle uscite, il bilancio 2003 evidenzia variazioni rispetto al bilancio 2002. Le risorse attribuite ai centri di responsabilità gestionale, in termini di stanziamento di bilancio, ammontano ad euro 41.241.042, pari a circa il 92,34% delle spese correnti. In particolare, il 76,98% delle spese correnti, pari ad euro 34.380.176 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 15,36% delle spese correnti, pari ad una dotazione di bilancio di euro 6.860.866, è stato attribuito agli altri centri di responsabilità.

Nell’ambito del sistema dei controlli, la Commissione di garanzia ha la funzione di assicurare la correttezza della gestione amministrativo-contabile, secondo quanto previsto dagli articoli 27 e 42 del regolamento concernente la gestione amministrativa e la contabilità.

È stato predisposto il conto consuntivo relativo al 2002, attualmente all’esame del predetto Organo di controllo, la cui gestione è stata alimentata dall’accertamento della sovvenzione statale di euro 24.659.000 e dalla somma di euro 10.975.420 proveniente dal decreto del Ministro dell’economia e delle finanze del 17 maggio 2002 (pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 123 del 28 maggio 2002), dal contributo di cui all’art. 6 del regolamento concernente la diffusione via satellite di programmi televisivi (delibera del 1° giugno 2000, pubblicata sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 154 del 4 luglio 2000) e dagli interessi attivi maturati sul c/c bancario acceso presso l’Istituto cassiere dell’Autorità (Banco di Napoli).

In particolare, poi, il rendiconto in questione evidenzia accertamenti ed impegni complessivi, al netto delle partite di giro, per euro 37.550.596,94, segnalando, peraltro, che all’equilibrio della gestione 2002 si è pervenuto anche attraverso l’utilizzo dell’avanzo di amministrazione nella misura di euro 1.239.026,53.

## 6.5. INFRASTRUTTURE ED INFORMATICA

Poste le basi per una migliore disponibilità dei servizi offerti dal Sistema informatico dell'Autorità, nell'anno 2002, si è proceduto ad uno sviluppo degli stessi, attraverso l'implementazione di architetture a tre livelli *web-based* che esaltino il livello di interazione con gli stessi destinatari dei servizi. Particolare enfasi, nell'anno in corso, è stata posta nel pianificare un insieme di attività di natura sistemistica miranti ad offrire, oltre ad una adeguata ridondanza degli apparati presenti nei nodi critici dell'infrastruttura, anche un miglior servizio agli utenti del sistema, ottenuto attraverso una sua maggiore stabilità e continuità.

Per un efficace controllo della spesa si è dato corso all'attivazione di indicatori ottenuti con l'elaborazione di dati rilevati da appositi strumenti informatici di monitoraggio.

A seguito dell'aggiudicazione dell'appalto per lo sviluppo applicativo della gestione automatizzata del Registro degli operatori di comunicazione (ROC), è stata terminata la fase di analisi e prototipazione della procedura, nonché ultimata la sperimentazione dell'invio telematico dell'Informativa economica di sistema (IES).

L'integrazione del sistema cui si tende è finalizzata anche ad offrire una maggiore trasparenza nell'azione amministrativa, realizzabile con la completa informatizzazione degli URP. A tale scopo, si stanno valutando diverse possibilità sulle modalità di fruizione del servizio attraverso l'utilizzo dell'infrastruttura telematica da parte del pubblico.

Nei confronti di un tema sempre più attuale, quale quello della sicurezza delle reti, sono allo studio misure più restrittive per la messa in sicurezza del sistema, anche improntate a permettere un futuro sviluppo di accessi da remoto che possano consentire l'attuazione delle più recenti forme di lavoro quali, ad esempio, il telelavoro.

Infine, nel 2002, si è confermata la scelta di acquisire, laddove possibile, beni informatici mediante contratti di *leasing*, utilizzando il servizio offerto dalla società Consip s.p.a., al fine di limitare il più possibile gli effetti, anche economici, del fenomeno dell'obsolescenza.

## 6.6. SERVIZI DI DOCUMENTAZIONE

Nel corso dell'anno 2002 il centro di documentazione e la Biblioteca dell'Autorità hanno proseguito e consolidato il proprio ruolo nel raccogliere e distribuire informazioni, documenti e strumenti di conoscenza per tutti coloro che operano all'interno dell'Autorità. Va registrato un considerevole aumento dei visitatori esterni all'Autorità che hanno potuto usufruire del materiale e degli strumenti a disposizione per effettuare attività di ricerca accademica e studi sui settori specifici relativi ai mercati regolati.

L'ufficio documentazione, nel corso dell'anno 2002, ha continuato a svolgere un ruolo attivo e dinamico nella ricerca di strumenti informativi e nell'acquisire dati utili per arricchire e aggiornare la base documentale dell'Autorità. L'attività svolta si è indirizzata principalmente attraverso due direttive: da una parte, un monitoraggio continuo e costante dell'evoluzione giuridica e normativa dei settori di competenza dell'Autorità; dall'altra parte, attraverso la costante correlazione con i principali servizi studi e documentazione delle istituzioni parlamentari e governative, nonché dei principali istituti di ricerca pubblici e privati.

I materiali e le informazioni raccolti sono stati resi fruibili attraverso l'utilizzo di strumenti multimediali idonei, sia nella sede di Napoli che nell'Ufficio di Roma, favorendo così una continua circolazione dei dati e delle notizie. Attraverso la rete intranet dell'Autorità, inoltre, sono stati resi disponibili e consultabili numerosi nuovi documenti e testi legislativi concernenti i settori di competenza dell'Autorità.

Tra gli obiettivi perseguiti vi è stato quello di dare, con tempestività, resoconto circa l'iter riguardante atti di normativa europea ed italiana e le relative fonti interpretative. In tal modo, si è offerta la possibilità di verificare di volta in volta la corrispondenza tra lo status attuale circa le competenze dell'Istituto e quanto si veniva modificando in relazione alle eventuali decisioni adottate.

Nonostante la scelta adottata di privilegiare i moderni strumenti informatici e la loro interoperabilità per gestire e diffondere le informazioni all'interno dell'Autorità, è stata comunque riservata attenzione agli strumenti classici della conoscenza. È stata pertanto realizzata la seconda pubblicazione nell'ambito di una collana di raccolte concernenti i mercati regolati. Dopo aver infatti realizzato - nel 2001 - la pubblicazione riguardante la normativa e la giurisprudenza nel settore radiotelevisivo, nel corso dell'anno 2002 si è dato vita ad una raccolta dal titolo: "Norme e giurisprudenza in materia di telecomunicazioni".

Durante il 2002, è stata incrementata la dotazione della biblioteca dell'Autorità che risulta, al termine dell'anno, composta da 2850 monografie - con un incremento annuo di 350 volumi - 390 periodici correnti in cartaceo e oltre 50 banche dati; tra di esse, se ne evidenziano alcune orientate ai periodici *on-line* che, per la particolare attualità dei temi trattati e per la completezza della panoramica offerta, raccolgono grande attenzione da parte degli utenti sia interni che esterni (sono disponibili oltre 5000 testate). 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 ed i periodici economici, giuridici, sociologici e di ingegneria dell'informazione riguardanti il mondo delle comunicazioni, nonché le opere di consultazione generale come encyclopedie, dizionari e repertori.

Infine, per fornire un servizio di ulteriore utilità pratica per tutti coloro che operano all'interno dell'Autorità, si è avviata un'attività di segnalazione periodica circa le novità acquisite dal servizio, dando informazioni sulle nuove accessioni e segnalando, in relazione ai diversi campi di interesse, materiali di documentazione ritenuti di particolare interesse ed attualità.

## 6.7. LE INFORMAZIONI UFFICIALI E IL SITO WEB

La diffusione delle informazioni ufficiali dell'Autorità è assicurata principalmente attraverso il Bollettino bimestrale, nelle versioni cartacea ed elettronica, dalla Relazione annuale e dalla pubblicazione dei provvedimenti sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana. L'esigenza di consultare nella modalità *on-line* le informazioni relative a delibere, consultazioni pubbliche e comunicazioni di servizio è soddisfatta anche dalle pagine del sito *web* dell'Autorità. Il contenuto dei provvedimenti più significativi adottati dall'Autorità, tuttavia, è spesso divulgato attraverso gli organi di stampa. In questo contesto, l'attività dell'ufficio stampa è parte fondamentale dell'attività di comunicazione svolta dall'Autorità. La rilevanza dei provvedimenti adottati, infatti, rende necessario un continuo monitoraggio degli organi di informazione e un quotidiano contatto con i giornalisti delle principali testate nazionali ed estere. Nell'apposita sezione del sito ufficiale dell'Autorità, inoltre, vengono pubblicati in tempo reale i comunicati stampa e a breve sarà disponibile anche un'area specificamente dedicata alle redazioni.

Il sito dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)) continua ad essere strumento privilegiato di informazione per quanti, operatori e cittadini, desiderino essere al corrente delle iniziative promosse dall'Autorità e consultare le delibere adottate. È in corso una riorganizzazione dei contenuti ed un *restyling* grafico, ma già oggi, dalle pagine Internet, è possibile accedere facilmente alle sezioni riguardanti la tutela del pluralismo politico, in campagna elettorale e durante tutto l'anno, il Registro degli operatori di comunicazioni (ROC) e l'Informativa economica di sistema (IES), la risoluzione delle controversie tra operatori e utenti e tra operatori, il Progetto speciale sui minori. Per facilitare l'interazione con gli utenti e le imprese, molti modelli e formulari per le comunicazioni all'Autorità sono stati resi disponibili *on-line*. L'ampliamento della pagina dello "sportello operatori" vuole essere un aiuto nella ricerca di norme e formulari specificamente destinati agli operatori. Tra le novità da segnalare, la sezione dedicata ai sondaggi: in ottemperanza a quanto stabilito dal Regolamento in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa (delibera n. 153/02/CSP), i documenti completi relativi ai sondaggi devono essere resi pubblici, da parte del soggetto realizzatore, sul sito dell'Autorità, con la precisa indicazione delle metodologie adottate e della significatività e dei limiti dei risultati ottenuti.

Il numero di accessi al sito *web* dell’Autorità registrati nel 2002 conferma i risultati degli anni precedenti. Il numero complessivo delle *impression*, ossia delle pagine visualizzate, è stato pari, nel 2002, a 3.228.310. Il numero di visite articolate nella consultazione di più pagine è stato di 650.000, mentre il numero medio di sessioni giornaliere è stato pari a 2.500, per una durata media quotidiana di 10,30 minuti. Le pagine più consultate sono state quelle della sezione “attività dell’Autorità”, contenenti le delibere adottate, della sezione “normativa” e della sezione “comunicati stampa”. Anche lo “sportello operatori” ha registrato un elevato numero di *impression*, pari a circa 40.000. È interessante notare come tra le pagine di accesso più visitate (esclusa, naturalmente, la *home page*), compaiano le pagine riguardanti la legge n. 241/90 e la denuncia per l’attivazione di servizi non richiesti.