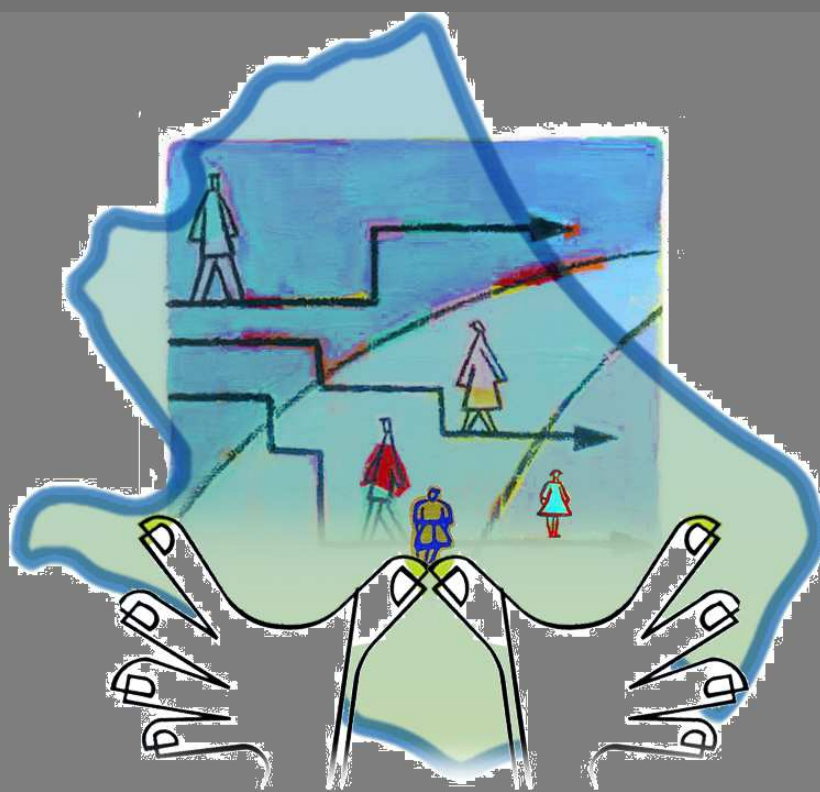


2017

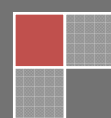
Relazione programmatica e finanziaria Co.Re.Com. Abruzzo anno 2017

Obiettivi strategici e di miglioramento organizzativo

Le funzioni di **garanzia** per i cittadini e le imprese, di controllo nei confronti degli operatori della comunicazione e di supporto alla governance del territorio regionale.



Co.Re.Com. Abruzzo
Consiglio Regionale dell'Abruzzo
Via Michele Iacobucci 4 – 67100 L'Aquila



**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
CO.RE.COM. ABRUZZO**

Presidente: Filippo Lucci
Componenti: Ottaviano Gentile
Michela Ridolfi

Servizio Amministrativo di Supporto alle Autorità Indipendenti

Dirigente: Michela Leacche

Ufficio di Supporto al CO.RE.COM.

Responsabile Annalisa Ianni
Personale Paola Apostolo
di ruolo Andrea Di Muro
Sabrina Izzo
Anna Maria Montagnani
Roberto Riga

Ufficio Coordinamento Pescara

Responsabile Emiliana Di Sabato
Personale Elisabetta Rosito
di ruolo Daniele Di Girolamo
Luigia Di Matteo

CO.RE.COM.ABRUZZO

c/o Consiglio Regionale dell'Abruzzo
via Michele Jacobucci, 4
67100 L'Aquila
Tel. 0862.644886 – 247 - 472 - 748 – 534 – 535 – 457
Fax 0862.644248
corecom@pec.abruzzo.it

Ufficio Coordinamento Pescara

Piazza Unione, c/o Consiglio Regionale

65100 Pescara
Tel. 085.69202635 - 69202610 - 69202662
Fax. 085 69202661
www.corecomabruzzo.it

INDICE

Premessa.....	4
Il contesto normativo	4
La Mission.....	4
FUNZIONI PROPRIE.....	7
Attività istruttorie e di controllo relative all’accesso ai mezzi di informazione radiotelevisivi durante le campagne elettorali e referendarie e per la comunicazione politica (Par condicio) ..	7
Il riparto degli spazi di comunicazione politica radiotelevisiva in campagna elettorale.....	8
Elaborazione delle graduatorie per le provvidenze alle emittenti televisive locali.	9
Accesso radiotelevisivo.....	12
FUNZIONI DELEGATE	14
Monitoraggio e vigilanza sulle trasmissioni radiotelevisive in ambito locale.	14
Vigilanza sul rispetto dei criteri fissati nel regolamento relativo alla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa diffusi in ambito locale.....	18
Istruzione e applicazione dell’art. 10 commi 3 e 4 della L. 223/90 in materia di esercizio del diritto di rettifica, con riferimento al settore radiotelevisivo locale.	19
Il Tentativo di conciliazione delle controversie tra gestori del servizio di telecomunicazioni e utenti in ambito locale.....	20
I Provvedimenti temporanei di riattivazione dei servizi di telecomunicazioni ovvero le procedure d’urgenza (GU5)	25
Definizione delle controversie.	27
Gestione delle posizioni degli operatori nell’ambito del Registro degli Operatori di comunicazione	29
ULTERIORI ATTIVITA’ DEL CORECOM – IDEE PROGETTO	32
1.1. Terza edizione del progetto “Mediucation”.	32
1.2. Festival della Comunicazione e della creatività.....	32
1.3. Nuove prospettive di gestione telematica dell’attività di conciliazione.....	33
1.4. Campagne di comunicazione.	34
1.5. Convenzioni con le Università della Regione per lo svolgimento di attività di tirocinio e di orientamento.	35
1.6. Protocollo di Intesa con Confindustria Abruzzo.	36
1.7. Convenzione con l’Ordine degli avvocati della Città di Avezzano e altri ordini professionali.	37
1.8. Sinergie e collaborazioni con i Corecom territorialmente contigui	38
1.9. Sportello “Web reputation per i cittadini” e cyberbullismo	38
Attività varie.....	39
RISORSE UMANE.....	40
FABBISOGNO FINANZIARIO 2017.....	41

Premessa

Il contesto normativo

Sulla base del complesso delle attribuzioni derivanti ai Co.Re.Com. dall'ordinamento nazionale, nonché dalle diverse legislazioni regionali e dalla stessa Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito AGCOM), attraverso funzioni delegate con Legge 249/97, è riconosciuta ai Comitati regionali per le comunicazioni la qualifica di "Autorità" regionali di garanzia nelle comunicazioni e di organi funzionali dell'Agcom.

Il Co.Re.Com. Abruzzo, disciplinato dalla legge regionale del 24 agosto 2001 n. 45 e s.m.i., quale organo regionale di governo garanzia e controllo in materia di comunicazione, garantisce un qualificato rapporto di informazione e di partecipazione tra cittadini e istituzioni e le adeguate sinergie tese a favorire la più completa espressione delle esigenze e delle istanze della comunità regionale, attraverso la promozione del pluralismo nell'accesso ai mezzi di informazione, nonché la valorizzazione delle imprese di comunicazione radiotelevisiva locale aventi sede nel territorio.

Quale organo funzionale dell'Agcom, svolge altresì le funzioni delegate di vigilanza in materia: di tutela dei minori, di pubblicazione e diffusione dei sondaggi in ambito locale, di rispetto degli obblighi di programmazione per l'esercizio dell'attività radiotelevisiva locale; le funzioni delegate di conciliazione e definizione delle controversie tra utenti e gestori di comunicazioni elettroniche; le funzioni delegate di tenuta del Registro degli Operatori di Comunicazione e infine funzioni relative al diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale.

La Mission

La legge regionale n. 4 del 26.2.2015 ha sostituito l'art. 3 della L.R. 45/2001 istitutiva del Co.re.com Abruzzo, prevedendo che il Comitato sia composto dal presidente e da due componenti. La scelta di ridurre i componenti da 5 a 3 risponde

da un lato al trend che va affermandosi sul panorama nazionale di complessiva rimodulazione, in ottica di riduzione della spesa, dei componenti di tale organismo, dall'altro all'esigenza di disporre di un organismo più snello e dunque più operativo.

Il nuovo Comitato, nella sua attuale composizione a tre membri, si è insediato il 15.10.2015. Esso presenta tuttavia elementi di indubbia continuità con il passato, atteso che nel ruolo di presidente è stato nominato, alla luce degli eccellenti risultati conseguiti, per il secondo mandato consecutivo, Filippo Lucci.

In ragione di ciò il programma di attività 2017, sarà senz'altro volto a dare continuità e sviluppo ai grandi temi che hanno caratterizzato i progetti dello scorso mandato con riguardo ad esempio alla tematica della tutela dei minori affrontata anche nei suoi risvolti di educazione dei minori al corretto utilizzo dei media. Educazione che deve avvenire per il tramite delle scuole e delle famiglie, con l'esigenza dunque di dover adeguatamente formare ed informare docenti e famiglia. O ancora con riguardo agli strumenti di tutela della reputazione digitale, oggi drammaticamente esposta in conseguenza dell'utilizzo sempre più diffuso di strumenti e piattaforme multimediali tramite internet.

Sulla scia delle azioni poste in essere nel precedente mandato proseguiranno e si intensificheranno i rapporti con gli stakeholders, da un lato attraverso la rilevazione del grado di soddisfazione dei cittadini/utenti verso i servizi erogati, dall'altro sensibilizzando le emittenti locali ad un maggior rispetto degli obblighi di programmazione per l'esercizio dell'attività radiotelevisiva.

Si amplieranno anche le relazioni con gli Enti e le Istituzioni. Innanzitutto il Co.re.com continuerà ad aprirsi al mondo degli studenti offrendo esperienze di formazione sui sistemi di alternative dispute resolution, attraverso la stipula di convenzioni con le Università per l'attivazione di tirocini formativi. Per l'anno 2017 il Co.re.com si propone di coinvolgere tutte le università della regione. Anche i rapporti con Confindustria saranno estesi attraverso la stipula di nuove convenzioni. E da ultimo si allacceranno relazioni collaborative anche con gli ordini degli avvocati, sempre più chiamati dai recenti interventi legislativi all'attività di mediazione.

La continuità con il passato non può certo prescindere dall'obiettivo di mantenere gli standard raggiunti nell'espletamento di ciò che costituisce il "core business" del

Co.re.com, vale a dire l'attività di conciliazione e definizione delle controversie tra gestori di comunicazione elettronica ed utenti, in cui ricomprendere anche i provvedimenti temporanei di urgenza. Massimo sarà l'impegno per garantire il mantenimento delle attuali tempistiche pur a fronte di un incremento delle istanze pervenute, auspicandosi necessariamente a tal fine il reclutamento di nuove unità. Fondamentale appare in funzione degli elevati livelli di produttività richiesti, l'individuazione di un nuovo software per la gestione delle controversie, atteso che il programma "Concilia" attualmente in uso, sarà dismesso entro il dicembre 2017, giusta comunicazione formale di Infocamere. Poiché tale dismissione coinvolge altri 8 Co.re.com si confida al riguardo nel prezioso coordinamento che l'Agcom potrà fornire sia in termini di valutazione dei diversi software presenti sul mercato ed utilizzati da alcuni Co.re.com, sia in termini di individuazione, per esigenze di uniformità, di uno specifico software da acquisire in riuso.

Continuità ma anche innovazione saranno i temi guida del programma di attività per l'anno 2017. Infatti il Comitato pone tra i propri obiettivi iniziative volte alla realizzazione di importanti progetti incentrati sui temi emergenti che caratterizzano il panorama della comunicazione e dell'informazione, non tralasciando, altresì, di evidenziare le particolari implicazioni dell'uso delle nuove tecnologie digitali di ultima generazione. Si organizzerà pertanto la seconda edizione del festival della comunicazione nel cui ambito si svolgeranno incontri, laboratori, conferenze e mostre sui temi che più caratterizzano il mondo della comunicazione e dell'ITC, con lo scopo di analizzarne i risvolti sociali, culturali ed educativi nonché di valutarne l'impatto sul territorio regionale.

Infine ma non da ultimo, accogliendo le osservazioni rilevate in sede di customer satisfaction, le cui risultanze evidenziano l'esigenza manifestata dagli utenti di una maggiore divulgazione e conoscibilità dei servizi e delle funzioni svolte dal Co.re.com, si realizzerà una campagna informativa, volta a rendere più conosciuto il Co.re.com ed i servizi che eroga a beneficio della comunità regionale.

Il presente programma di attività è composto di tre parti: funzioni proprie del Co.re.com, funzioni delegate dall'Agcom e quella riferita alla descrizione dei progetti che il Co.re.com Abruzzo intende sviluppare e realizzare.

FUNZIONI PROPRIE

Attività istruttorie e di controllo relative all'accesso ai mezzi di informazione radiotelevisivi durante le campagne elettorali e referendarie e per la comunicazione politica (Par condicio)

ATTIVITA'

La legge 22 febbraio 2000 n. 28¹, così come modificata dalla legge 313/2003, detta specifiche disposizioni in materia di par condicio ed è integrata per ciascuna tornata elettorale o referendaria, da specifiche delibere di attuazione emanate dall'AGCOM e dalla Commissione di vigilanza per i servizi radiotelevisivi.

In questo contesto assumono particolare importanza le funzioni di controllo che comprendono il monitoraggio delle trasmissioni e le consequenziali istruttorie sulle eventuali violazioni della normativa sulla "par condicio" rilevate d'ufficio o segnalate da soggetti esterni e l'attività di informazione alle emittenti radio e televisive locali.

OBIETTIVI

Nei periodi di attività ordinaria il Co.Re.Com. svolgerà attività di vigilanza sul rispetto dei principi generali del pluralismo, dell'obiettività, della completezza e dell'imparzialità dell'informazione sanciti dal Codice di Autoregolamentazione delle emittenti radiofoniche e televisive locali. Tale attività viene rafforzata ancor più nei periodi elettorali con il fine di garantire l'equilibrio tra le forze politiche coinvolte.

Nel corso del 2017, circa 50 comuni della Regione saranno chiamati alle urne per il rinnovo dei consigli comunali e l'elezione dei sindaci. Il quadro competitivo vedrà coinvolte anche la Città di Avezzano di non poca rilevanza politica e demografica e la Città dell'Aquila, capoluogo di Regione. Un siffatto scenario comporterà una maggiore sollecitazione della struttura in merito ad una stretta vigilanza sull'effettiva correttezza della comunicazione politica che, già da ora, si prefigura sarà di grande

¹ Unita al codice di Autoregolamentazione delle emittenti radiotelevisive locali, integrata, per ciascuna elezione da disposizioni attuative specifiche dell'Autorità.

intensità e, alla quale, sarà affiancherà anche una costante attività di consulenza che sarà offerta alle emittenti, ai partiti, nonché ai gruppi ed ai movimenti politici coinvolti nelle competizioni elettorali.

In concomitanza dei prossimi turni elettorali ci si prefigge, altresì, di rafforzare l'attività di monitoraggio delle emittenti locali al fine di poter intervenire, d'ufficio, con la massima tempestività ed efficacia sulle eventuali segnalazioni inerenti la violazione della normativa, consentendo così l'approfondimento della stessa ed il rapido svolgimento dei consequenziali adempimenti istruttori.

Il riparto degli spazi di comunicazione politica radiotelevisiva in campagna elettorale

ATTIVITA'

La legislazione sulla Par Condicio assegna al Corecom l'ulteriore compito di istruttoria per il riparto degli spazi di comunicazione politica radiotelevisiva durante la campagna elettorale che comprende, tra l'altro, il ricevimento delle domande dei soggetti politici e delle offerte delle emittenti radio e televisive, la ripartizione dei fondi e degli spazi e la determinazione del numero di messaggi autogestiti da trasmettere, con il relativo sorteggio ed il calcolo delle somme da rimborsare alle emittenti.

In occasione di consultazioni elettorali, dalla data di ammissione delle candidature a quella di chiusura della campagna elettorale, le emittenti televisive e radiofoniche locali possono trasmettere messaggi politici autogestiti gratuiti (MAG) per la presentazione, non in contraddittorio, di liste e programmi, secondo i criteri stabiliti dalla Legge n. 28/2000 (e successive modifiche) in materia di par condicio e dai regolamenti AGCOM. Le emittenti che si rendono disponibili alla messa in onda di tali messaggi hanno diritto ad un rimborso, da parte dello Stato, nella misura definita ogni anno dal Ministero dello Sviluppo Economico-Comunicazioni, d'intesa con il Ministero dell'Economia e delle Finanze.

OBIETTIVI

In occasione delle prossime elezioni amministrative che riguarderanno numerosi comuni il Co.Re.Com. svolgerà un ruolo di raccordo fra emittenti radiotelevisive locali, soggetti politici, Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, Ministero delle Comunicazioni:

- stabilendo il numero complessivo dei messaggi autogestiti gratuiti e la relativa ripartizione fra i soggetti politici richiedenti;
- sorteggiando l'ordine di messa in onda dei messaggi, nei contenitori espressamente previsti, all'interno dei palinsesti radiotelevisivi;
- rendicontando al Ministero i rimborsi spettanti alle emittenti radiotelevisive.

Elaborazione delle graduatorie per le provvidenze alle emittenti televisive locali.

ATTIVITA'

L'attività di elaborazione delle graduatorie delle emittenti televisive locali che concorrono alla ripartizione delle provvidenze che ogni anno il Ministero dello Sviluppo Economico Dipartimento per le Comunicazioni stabilisce con proprio Decreto, assegnando a ciascuna regione la quota parte dei finanziamenti destinati al sostegno dell'emittenza televisiva locale, è condotta nel pieno rispetto del "Regolamento recante nuove norme per la concessione alle emittenti televisive locali dei benefici previsti dall'art. 45 comma 3 della L. 448/98" ("Finanziaria 1999").

Conformemente ai precetti ed alle numerose circolari e pareri interpretativi della regola normativa, resi negli anni dal Dicastero, l'istruttoria e il suo compimento si svolgono in un arco temporale di circa sei mesi, impegnando in modo consistente la struttura amministrativa di supporto nei seguenti compiti:

- diffusione del Decreto concernente il bando;
- raccolta delle domande d'ammissione;

- verifica dei requisiti d'ammissibilità;
- adempimenti istruttori ed eventuali richieste d'integrazioni;
- attivazione forme di controllo circa i dati dichiarati;
- attribuzione punteggi alle emittenti risultate ammissibili;
- redazione delle graduatorie ed adozione atti di approvazione da parte del Co.Re.Com;
- trasmissione atti al Ministero competente per l'erogazione delle provvidenze alle emittenti utilmente collocate in graduatoria.

<i>Contributi statali alle emittenti televisive locali ai sensi del D.M. n. 292/2004</i>		
Dati di attività 2014/2015		
	Anno 2014²	Anno 2015³
<i>Numero emittenti che hanno presentato istanza per l'ottenimento dei contributi</i>	16	18
<i>Numero emittenti ammesse in graduatoria</i>	14	12
<i>Stanziamiento previsto e ripartito per bacino di utenza</i>	€ 56.915.002,95 ⁴	

OBIETTIVI

Data la complessità del procedimento relativo alla predisposizione della graduatoria e le numerose e consistenti criticità riscontrate, nel corso di questi ultimi anni il Co.Re.Com ha perfezionato e reso più incisivi i controlli sui bilanci e sugli atti e quelli relativi alle risorse umane impiegate nelle aziende televisive interessate, anche in considerazione della riforma del rilascio del DURC (entrata in vigore dal 1 luglio

² Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico 07 agosto 2014. Attribuzione dei benefici previsti dalla legge 448/98 e dal decreto ministeriale 5 novembre 2004, n. 292 (Regolamento), per l'anno 2014 (G.U. n. 221 del 23.09.2014).

³ Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico 06 agosto 2015. Attribuzione dei benefici previsti dalla legge 448/98 e dal decreto ministeriale 5 novembre 2004, n. 292 (Regolamento), per l'anno 2015 (G.U. n. 235 del 09.10.2015)

2015), a seguito della quale maggiore attenzione è stata prestata in merito alla verifica della sussistenza del requisito sulla regolarità contributiva.

Tuttavia, ad ottobre 2015, il Ministero dello Sviluppo Economico ha pubblicato sul proprio sito le nuove "linee guida per l'elaborazione del nuovo regolamento sui criteri e le procedure di erogazione dei contributi in favore delle emittenti televisive e radiofoniche locali", attuando, di fatto, il primo passo verso la riforma della disciplina di sostegno alle radio e tv locali, così come è stata prevista dalla legge di stabilità 2016.

Il nuovo Regolamento, nel recepire gli obiettivi del Governo, intende premiare il merito, la qualità del servizio offerto agli utenti nonché l'impiego di personale qualificato con un numero minimo di giornalisti assunti (ancora da stabilire) proporzionato al totale dei dipendenti.

In applicazione a quanto disposto dalla legge di stabilità 2016 (legge 28 dicembre 2015, n. 208, dell'articolo 1, commi 160-164), il nuovo Regolamento verrà adottato su proposta del Ministro dello Sviluppo Economico, di concerto con il Ministro dell'Economia e delle Finanze. In esso sono contenuti i nuovi criteri di riparto tra i soggetti beneficiari e le procedure di erogazione delle risorse da assegnare in favore delle emittenti sia radiofoniche che televisive locali per la realizzazione di obiettivi di pubblico interesse, intendendo far rientrare nel novero del "pubblico interesse" nuovi indici di valutazione quali: la promozione del pluralismo dell'informazione, il già citato sostegno all'occupazione, il miglioramento dei livelli qualitativi dei contenuti forniti e l'incentivazione dell'uso di tecnologie innovative.

Inoltre, la riforma del sistema, che prevede una ripartizione del fondo per l'85% alle TV locali ed il 15% alle Radio locali, comporterà, molto probabilmente, l'incameramento del procedimento istruttorio da parte della competente Direzione generale del Ministero dello Sviluppo Economico che provvederà a redigere una graduatoria unica nazionale, di fatto avocando a sé le attuali competenze del Corecom che, tuttavia, soprattutto nella fase di star up della nuova procedura, si stima che sarà sollecitato dalle aziende del settore radiotelevisivo nel senso di fornire gli opportuni chiarimenti interpretativi connessi proprio alla nuova norma.

La parola è ancora al vaglio di tutti i soggetti interessati che sono chiamati a fornire al Mise in esito alla consultazione pubblica le loro valutazioni, le osservazioni ed i propri commenti in vista dell'elaborazione ed approvazione del regolamento.

Accesso radiotelevisivo

ATTIVITA'

Il Corecom Abruzzo, facendosi portatore della necessità di ampliare gli spazi di democrazia e pluralismo nel settore della comunicazione, porta alla luce, con propria deliberazione n.10 dell'11.02.13, i cosiddetti *"Programmi dell'Accesso"*.

L'obiettivo è quello di dare l'opportunità ad associazioni, gruppi e movimenti di fruire di spazi prefissati, gratuiti, nella programmazione radiofonica e televisiva della Rai regionale, al fine di illustrare iniziative e attività, formulare proposte, "dare voce", sostanzialmente, al mondo sociale e civile dell'Abruzzo.

Si tratta di trasmissioni autogestite e realizzate in modo autonomo o con il supporto tecnico gratuito della sede regionale della RAI, la quale procede alla loro programmazione in fasce orarie prestabilite (nel caso di specie ogni mercoledì dalle 9,00, alle 9,30).

Al Corecom compete l'adempimento di tutta la parte amministrativa relativa all'esame e l'istruttoria delle richieste.

I soggetti aventi diritto sono i seguenti: gruppi di rilevante interesse sociale, in particolare quelli operanti nei settori educativo, assistenziale, ambientale, professionale, ricreativo, sportivo, artistico, turistico, etc.; autonomie locali e loro organizzazioni associative, enti ed associazioni politiche e culturali, associazioni nazionali del movimento cooperativo giuridicamente riconosciute, gruppi etnici e linguistici, confessioni religiose (articolazioni regionali), sindacati nazionali (articolazioni regionali), movimenti e gruppi politici.

Un'iniziativa piena di potenzialità ancora non pienamente colta, se si tiene conto che la Legge che ne prevede l'applicazione è del 1975, alla quale il Corecom Abruzzo, in collaborazione con la Rai Regionale vuole dare nuovo impulso mediante il sostegno, all'associazionismo regionale, nella realizzazione dei prodotti da mandare in onda.

Lo scarso utilizzo, su base anche nazionale, è sicuramente dovuto all'incapacità, soprattutto economica, dell'associazionismo regionale di autoprodurre i supporti audio e video da mandare in onda secondo gli standard tecnico/qualitativi della Concessionaria Pubblica Regionale e nel pieno rispetto di tutte le normative in materia di comunicazione.

In effetti, seppur l'iniziativa avviata in Abruzzo nel febbraio 2013 abbia riscontrato una soddisfacente iniziale adesione, si è arenata al momento della produzione dei supporti completamente delegata agli stessi aderenti a causa dell'impossibilità tecnica, comunicata dalla Rai, di procedere alla registrazione degli stessi.

Difatti, le registrazioni autoprodotte dalle associazioni, sottoposte come da norma al vaglio della Sottocommissione Parlamentare per l'accesso, non sono state ritenute idonee alla messa in onda a causa di vizi formali o sostanziali.

OBIETTIVI

Il Corecom Abruzzo ha avviato una serie di incontri con i vertici della Rai regionale al fine di invitarli a garantire, in favore di tutti gli ammessi all'iniziativa, la registrazione dei format per esigenze minime di base.

Questo anche al fine di permettere all'associazionismo abruzzese, di avere le stesse opportunità riservate alle realtà del terzo settore presenti nelle altre Regioni.

Tale opportunità dovrebbe finalmente trovare piena attuazione nei primi mesi del prossimo 2017, nel momento in cui, la Rai Abruzzese, dovrebbe aver completato il processo di digitalizzazione ed essere pertanto in grado di garantire il minimo supporto tecnico.

FUNZIONI DELEGATE

Monitoraggio e vigilanza sulle trasmissioni radiotelevisive in ambito locale.

ATTIVITÀ

Tale funzione si estrinseca, sia d'ufficio che previa segnalazione da parte dei cittadini, nel controllo del rispetto della normativa in vigore in materia di programmazione da parte delle emittenti locali attraverso il monitoraggio delle trasmissioni dalle stesse diffuse, nella verifica del loro contenuto e nell'eventuale avvio dei procedimenti di accertamento e contestazione delle violazioni rilevate. Le aree oggetto di monitoraggio locale sono:

1. il rispetto degli **obblighi di programmazione;**
2. la **pubblicità;**
3. il **pluralismo politico-istituzionale e socio-culturale;**
4. la **garanzia dell'utenza;**
5. la **tutela dei minori.**

Il campione minimo da monitorare d'ufficio è costituito dal 30% delle emittenti presenti sul territorio regionale, per un periodo minimo di sette giorni continuativi su 24 ore, rispetto alle macroaree sopra descritte. Allo scopo, il Corecom Abruzzo si è dotato di due stazioni di monitoraggio (una nella sede istituzionale di L'Aquila e l'altra in quella di Pescara) dedicate alla registrazione continua delle trasmissioni mandate in onda dai servizi media audiovisivi presenti nel territorio locale. A prescindere dall'utilizzo della predetta strumentazione tecnica, il Corecom può acquisire le registrazioni necessarie al controllo anche richiedendole direttamente alle emittenti coinvolte, assolvendo con ciò all'ulteriore compito di verifica (rientrante nell'area degli obblighi di programmazione) del rispetto da parte dell'emittenza locale

dell'obbligo di conservazione delle registrazioni per i tre mesi successivi alla data di diffusione dei programmi ai sensi dell'art. 8, comma 2, del Regolamento Agcom allegato alla del. n. 353/11/CONS.

In assenza di sufficiente personale da adibire alla verifica di ogni singola sessione del monitoraggio, è in via di conclusione la procedura pubblica indetta dal Corecom Abruzzo al fine dell'affidamento del servizio di vigilanza e monitoraggio a società di rilevazione e analisi dei palinsesti specializzate in tale settore, che, ad aggiudicazione avvenuta, dovranno svolgere il detto servizio per il biennio 2016-2017.

OBIETTIVI

Più in particolare, nell'ambito delle elencate materie, anche per il corso dell'anno 2017 l'attività di vigilanza che il Corecom Abruzzo sarà impegnato a svolgere sarà rivolta:

1. al controllo del rispetto da parte delle emittenti di tutti gli **obblighi di programmazione** cui esse sono soggette dalla normativa attuale, anche in merito alla concessione governativa di cui sono titolari e si sostanzierà principalmente nella verifica del rispetto dell'obbligo di trasmissione per non meno di 24 ore settimanali, da un unico marchio, al netto di ripetizioni e immagini fisse e dell'esposizione del marchio stesso;
2. al controllo del rispetto da parte delle emittenti della normativa prevista per la trasmissione dei messaggi **pubblicitari** nel corso della programmazione mandata in onda, con particolare attenzione all'affollamento, al posizionamento, alla riconoscibilità, nonché ai divieti assoluti che afferiscono al contenuto dei messaggi di carattere commerciale.
3. all'osservanza da parte delle emittenti dei principi generali posti alla base dell'esercizio della comunicazione radiotelevisiva nel rispetto del pluralismo inteso sotto il duplice aspetto del:

- **pluralismo socio-culturale**, che mira a quantificare, in termini di ore, minuti e secondi, la presenza nella programmazione giornaliera dei soggetti appartenenti a diverse correnti sociali, culturali, religiose e politiche;
 - e del **pluralismo politico-istituzionale**, che è specificatamente riferito ai soggetti politici e istituzionali, regolato dalle disposizioni sulla *par condicio* derivanti dalle Leggi n. 28/00 e n. 313/03 e delle delibere di attuazione dell'Agcom e della Commissione parlamentare per l'indirizzo generale e la vigilanza dei servizi radiotelevisivi (per la programmazione regionale della Rai).
4. al rispetto delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di **garanzia dell'utenza** che, nel sancire i principi fondamentali del sistema dei servizi di media audiovisivi e radiofonici, pongono particolare attenzione alla tutela delle varie libertà di espressione esistenti nell'ambito dell'informazione in rapporto alla garanzia del rispetto dei diritti fondamentali della persona.
 5. al rispetto da parte delle emittenti delle disposizioni legislative in materia di **tutela dei minori** come rinvenibili tanto nei codici di autoregolamentazione (*Codice Media e Minori* e *Codice Media e Sport*), quanto all'interno del Testo unico dei servizi dei media audiovisivi e radiofonici, modificato dal decreto legislativo 15 marzo 2010, n. 44 e dal D. Lgs. n. 120 del 28 giugno 2012, che ha in buona sostanza recepito le previsioni contenute nei citati Codici. Riguardo la tutela dei minori, in particolare, sarà accertato il rispetto del previsto divieto di messa in onda di trasmissioni televisive che possano nuocere gravemente allo sviluppo fisico, mentale o morale degli stessi, di programmi che presentano scene di violenza gratuita, insistita o efferata ovvero pornografiche, salve le norme per le trasmissioni ad accesso condizionato, nonché il rispetto del divieto nelle trasmissioni di informazione sportiva, di utilizzo di espressioni minacciose o

ingiuriose nei confronti, ad esempio, di atleti, squadre, tifosi avversari, arbitri, giornalisti, forze dell'ordine, soggetti organizzatori di eventi sportivi.

Più che mai sensibile sarà lo sguardo che il Corecom vorrà rivolgere alla tutela dei minori nel corso del nuovo anno, anche alla luce delle recenti drammatiche vicende di cronaca nazionale che hanno visto tristemente protagonisti minori divenuti vittime di cyber-bullismo. Una 'realtà virtuale' sempre più dilagante che, non conoscendo limiti di carattere territoriale, sta sortendo conseguenze devastanti nel mondo della società contemporanea e di quello dei minori in particolare. In un contesto, dunque, dove le fasce più vulnerabili della società si trovano a correre il pericolo di essere violati non solo attraverso i più classici strumenti di comunicazione ma ormai anche e soprattutto tramite le nuove tecnologie, l'attenzione del Corecom non può che essere più vigile che mai, per ruolo istituzionale e per dovere morale, facendo sentire la propria presenza sul territorio locale con quanta più eco possibile. Obiettivi che prenderanno forma non solo attraverso la canonica sessione annuale del monitoraggio tecnico oggetto di delega ma anche attraverso la realizzazione di specifici progetti di formazione e grazie ad una più capillare informazione sul territorio da diffondere attraverso approfondimenti, dibattiti ed incontri rivolti al pubblico abruzzese sul tema della tutela dei minori ai quali sarà dato conto dei risultati raggiunti dal Corecom Abruzzo.

Non di minore importanza, infine, l'obiettivo per il 2017 di migliorare il livello di competenze interne alla struttura attraverso percorsi formativi di approfondimento che rendano le attività messe in campo dal Corecom non solo ancora più vicine alle esigenze di tutela dei fruitori del sistema radiotelevisivo locale, ma anche di sicuro riferimento per gli addetti ai lavori del sistema stesso affinché si uniformino sempre più spontaneamente alle norme previste in campo radiotelevisivo.

Vigilanza sul rispetto dei criteri fissati nel regolamento relativo alla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa diffusi in ambito locale.

ATTIVITÀ

L'attività è riferita alla vigilanza sul rispetto delle norme relative alla pubblicazione ed alla diffusione dei sondaggi, sia d'opinione che politici ed elettorali, sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale e tiene conto delle direttive impartite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

I risultati dei sondaggi, integrali o parziali, possono essere pubblicati o diffusi sui mezzi di comunicazione di massa solo se accompagnati da una Nota informativa e se, contestualmente, sono resi integralmente disponibili attraverso un documento pubblicato sul sito internet dell'Autorità o sul sito internet della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per l'informazione e l'editoria (per i sondaggi politici ed elettorali).

L'attività di monitoraggio può essere condotta d'ufficio e/o sulla base delle segnalazioni da parte di utenti, associazioni e organizzazioni e prevede la verifica della completezza e della correttezza della documentazione e della loro relativa comunicazione alle Autorità di vigilanza nazionali.

E' esclusiva competenza del Co.Re.Com. l'attività di vigilanza svolta nei confronti delle emittenti radiotelevisive locali, ai quotidiani e ai periodici locali.

OBIETTIVI

Nel corso del 2017 continuerà la collaborazione con il servizio stampa del Consiglio regionale e della Giunta, attraverso l'utilizzo della loro rassegna stampa che consentirà di avere a disposizione un panel variegato di quotidiani e periodici locali sui quali estrapolare il campione da sottoporre al monitoraggio periodico su cui saranno svolte le verifiche di conformità alla normativa vigente.

L'attività di verifica e di controllo nei confronti delle emittenti televisive locali sarà affidata alla medesima società esterna che curerà anche l'intera attività riferita alla vigilanza.

Istruzione e applicazione dell'art. 10 commi 3 e 4 della L. 223/90 in materia di esercizio del diritto di rettifica, con riferimento al settore radiotelevisivo locale.

ATTIVITÀ

L'esercizio del diritto di rettifica si sostanzia nella facoltà da parte di soggetti di cui siano state diffuse immagini o ai quali siano stati attribuiti atti, pensieri, affermazioni, dichiarazioni contrarie a verità da parte di una emittente radio/televisiva, di richiedere alla stessa, la diffusione di proprie dichiarazioni di replica, in condizioni paritarie rispetto all'affermazione che vi ha dato causa. Il Co.Re.Com. ordina all'emittente la rettifica nelle forme sopra specificate; nel caso di mancata ottemperanza, il Co.Re.Com. trasmette la relativa documentazione all'Autorità per conseguenti provvedimenti.

OBIETTIVI

Anche nel 2017 il Co.Re.Com. assicurerà il proprio impegno nella cura delle eventuali denunce, in aderenza con i tempi scanditi dalla norma di riferimento, attraverso lo svolgimento tempestivo delle funzioni istruttorie e decisorie.

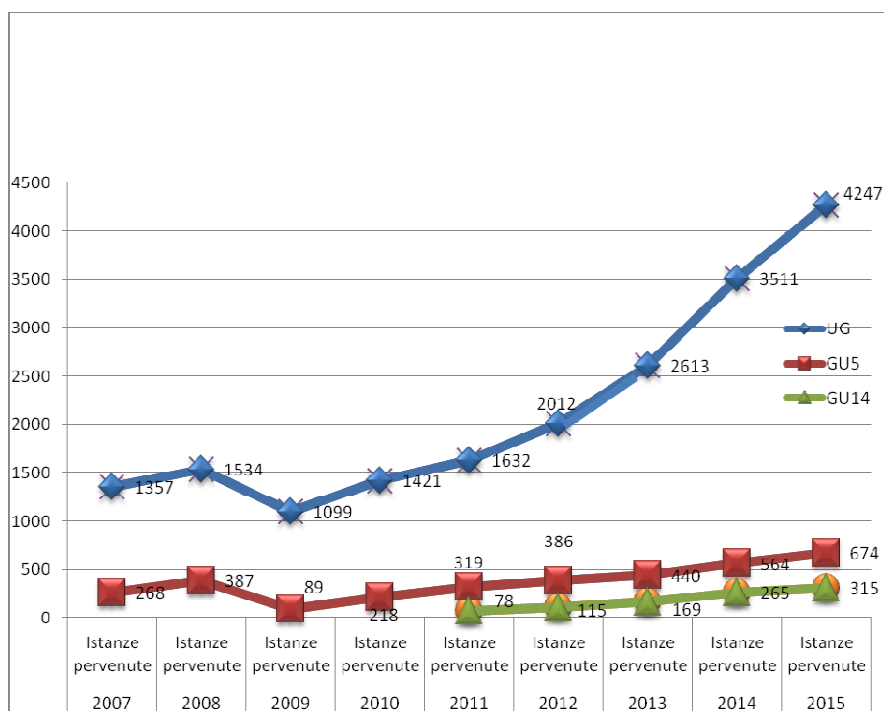
Si prevede la riproposizione delle campagne di comunicazione volte alla promozione della conoscenza del servizio anche al fine di favorirne l'accesso da parte dei soggetti interessati i quali potranno altresì contare sul costante supporto della struttura sul piano della consulenza giuridica.

Il Tentativo di conciliazione delle controversie tra gestori del servizio di telecomunicazioni e utenti in ambito locale

ATTIVITÀ

L'attività di conciliazione persegue lo scopo di facilitare la risoluzione extragiudiziale delle controversie che insorgono tra utenti ed operatori di telecomunicazioni per la violazione di norme contrattuali pattuite tra le parti. Componente stragiudiziale agevolato anche grazie ai rapidi tempi di conclusione della procedura volta al tentativo obbligatorio di conciliazione esperito, la totalità gratuita del sistema e la sburocratizzazione del percorso da intraprendere.

Tutti elementi, quelli appena descritti, che concorrono, anno dopo anno, ad un costante innalzamento quantitativo dei fruitori del servizio svolto territorialmente dai Corecom e che risulta in continua ascesa. I grafici che seguono evidenziano l'incremento costante che nel tempo ha caratterizzato l'attività del Corecom Abruzzo



Tali risultati confermano e sostengono l'efficacia deflattiva dei metodi alternativi di risoluzione delle controversie sul contenzioso giudiziario, anche in ragione del crescente numero di accordi positivi che caratterizzano i tavoli conciliativi. Il tentativo obbligatorio di conciliazione nelle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica costituisce ormai nel nostro ordinamento un esempio virtuoso di efficace gestione dei sistemi di alternative dispute resolution.

OBIETTIVI

Il Co.Re.Com. Abruzzo nel corso dell'attività dell'anno 2017 si prefigge l'obiettivo di migliorare e mantenere e i livelli attualmente raggiunti relativamente alla tempistica delle istruttorie, attraverso l'abbattimento dei tempi di attesa con l'intento di attestarsi nel range dei 30-40 giorni tra il deposito dell'istanza e l'udienza di conciliazione. Attualmente l'attesa media è di circa 50 giorni, tuttavia, relativamente alle istanze riferite a determinati operatori (es. Telecom Italia S.p.A., Tiscali, BT Italia, H3G e Wind), l'abbattimento dei tempi di attesa è stato già raggiunto. Il problema sorge infatti per alcuni operatori che non riescono ad assicurare disponibilità adeguata per la discussione delle udienze rispetto al numero delle istanze pervenute. Ne consegue che la tempistica nella calendarizzazione operata ed operabile dal Corecom non può che essere direttamente proporzionale alla disponibilità di alcuni gestori.

Se i tempi di conclusione delle conciliazioni non rispondono, per ragioni non direttamente imputabili al Corecom, ai dettami regolamentari, invero i tempi intercorrenti tra l'arrivo dell'istanza di conciliazione e l'avvio del relativo procedimento, ad oggi, sono perfettamente in linea con quanto previsto dalle linee guida Agcom grazie ad una più attenta ed efficiente gestione dell'attività di protocollazione delle istanze e di fissazione degli incontri di conciliazione. Ci si prefigge, tuttavia, in collaborazione con i diversi gestori, di pianificare al meglio i calendari delle udienze, al fine di intervenire, laddove necessario per il considerevole aumento del numero di istanze da gestire, attraverso la calendarizzazione di più udienze mensili.

Elementi di criticità esterni alla struttura del Corecom vanno purtroppo segnalati in relazione alla ormai sempre più eccezionale presenza fisica dei gestori ai tavoli di conciliazione, alcuni dei quali, per ragioni di “spending review” interne alle proprie organizzazioni, vi presenziano prevalentemente in audio conferenza. Fattore questo che stride non solo con lo scopo chiarificatore insito nell’istituto del tentativo di conciliazione, promosso dagli utenti proprio al fine di ottenere un confronto diretto con gli operatori, ma anche con le esigenze di speditezza nella conclusione delle singole udienze, talvolta ostacolate da interruzioni di linea o sovrapposizioni verbali tra gli interlocutori che possono determinare un’alterazione di quella che dovrebbe essere un’interazione costruttiva tra i protagonisti della dialettica ed in cui, quindi, l’intervento del conciliatore si trova a dover assumere i connotati tipici del “moderatore” (ancorché, come detto, i risultati finali siano decisamente apprezzabili in termini di accordi comunque conclusi).

Nel corso del 2017 proseguirà, tuttavia, l’utilizzo a regime del sistema di videoconferenza che ha permesso di raggiungere il duplice vantaggio di ridurre i disagi negli spostamenti degli utenti, comportando anche indiscutibili vantaggi economici in termini di costi/benefici e rendendo altresì possibile, ad alcuni operatori, quali ad esempio Tiscali, di poter presenziare alle udienze cui, per ragioni geografiche, sarebbero stati altrimenti impossibilitati. Tale modalità di discussione delle udienze ha reso possibile l’aumento dei tavoli conciliazione settimanali.

Attività di conciliazione - CO.RE.COM. Abruzzo			
Annualità a confronto - Dati di sintesi			
CONCILIAZIONI	Anno 2014 (v.a.)	Anno 2015 (v.a.)	variazione in aumento
Istanze di conciliazione pervenute	3.511	4247	20,96%
Udienze svolte sui procedimenti avviati	4.242	4779	12,66%
Udienze con esito positivo (compresi gli accordi raggiunti nel corso del procedimento)	2.759	3466	25,63%
Udienze concluse con esito negativo	462	568	22,94%
Istanze improcedibili/ inamissibili	100	94	-6,00%
Mancata comparizione delle parti	190	119	-37,37%

Fonte: CO.RE.COM. Abruzzo settembre 2016

Attività di conciliazione - CO.RE.COM. Abruzzo			
Semestralità a confronto - Dati di sintesi			
CONCILIAZIONI	I sem. 2015 (v.a.)	I sem. 2016 (v.a.)	Variazione in aumento
Istanze di conciliazione pervenute	2.142	2341	9,29%
Udienze svolte sui procedimenti avviati	1.937	2310	19,26%
Udienze con esito positivo	1.501	1964	30,85%

Fonte: CO.RE.COM. Abruzzo settembre 2016

Alla luce dei predetti risultati, nell'anno 2017 il Corecom intende assicurare il livello di informatizzazione e digitalizzazione raggiunto grazie all'intervenuta

implementazione della fruibilità del software “Concilia”, che ha esteso ormai definitivamente ad ogni categoria di utenti (non solo associazioni o studi legali ma anche privati cittadini) la possibilità di inviare con un semplice “click” le proprie istanze di conciliazione, definizione o procedimenti d’urgenza per poi monitorarne l’iter direttamente on line.

Quanto appena detto, nonostante l’incombente necessità che si prospetta per il Corecom Abruzzo di mettere in campo una nuova procedura di affidamento di un servizio speculare a quello fin qui citato ed in uso ormai da anni, in quanto a far data dal 31/12/2017 la società fornitrice ha preannunciato la dismissione del relativo servizio telematico. Sarà quindi onere non di poco conto quello che il Corecom Abruzzo dovrà affrontare nel corso del 2017 posto che non solo dovrà trovare uno strumento altamente funzionale come quello sinora utilizzato e diffuso anche grazie alla relativa fruibilità anche da parte degli utenti stessi, ma anche quello di creare le condizioni per un passaggio da un software all’altro che sia il più efficace possibile soprattutto al fine di non determinare fenomeni di backlog.

Si confida, pertanto, in un’azione di raccordo con l’Agcom al fine di rispondere all’esigenza di uniformità sul piano nazionale quanto al sistema di gestione delle pratiche in ingresso presso i Corecom.

Nell’ottica di ottimizzazione del servizio, mediante la riduzione dei tempi di conciliazione, anche per il 2017 verranno avviati tirocini (CFU) e/o stage formativi riservati agli studenti dell’Università abruzzesi finalizzati ad affiancare il personale specializzato nella composizione extragiudiziale di controversie tra utenti e operatori della comunicazione.

I Provvedimenti temporanei di riattivazione dei servizi di telecomunicazioni ovvero le procedure d'urgenza (GU5)

ATTIVITÀ

Il Co.Re.Com. ha competenza nell'adozione dei provvedimenti temporanei (GU5) diretti a garantire l'erogazione dei servizi di comunicazione. L'utente che avvia o ha in corso una procedura di conciliazione, può richiedere l'adozione di un provvedimento temporaneo di riattivazione del servizio di telecomunicazione (qualora sia stato arbitrariamente sospeso) sino al termine della procedura conciliativa. Il Co.Re.Com. verifica l'ammissibilità della richiesta e la trasmette all'ente gestore, che ha cinque giorni di tempo per presentare eventuali memorie e documentazione. Entro dieci giorni dal ricevimento della richiesta, il Co.Re.Com. adotta il provvedimento temporaneo oppure rigetta la richiesta.

OBIETTIVI

La gestione dei GU5 sarà incentrata sulla verifica e sulla valutazione dei tempi medi dei procedimenti attivati, al fine di raggiungere l'obiettivo di contenere il tempo di conclusione nei 10 giorni previsti dall'art. 5 comma 7 della Deliberazione 137/07/CONS. L'Ufficio, inoltre, sarà impegnato a proseguire l'attività di consultazione con gli operatori di telecomunicazione, in via preliminare, per eliminare eventuali criticità relative alle istanze di provvedimenti temporanei di riattivazione (GU5) soprattutto nelle fattispecie in cui sono coinvolti più operatori (number portability) e per permettere allo strumento del provvedimento temporaneo di assolvere alla sua funzione fondamentale di definizione di situazioni patologiche che consentono al tentativo di conciliazione la possibilità di esprimere in modo chiaro il ruolo di transazione in materia di condizioni contrattuali.

GU5 - CO.RE.COM. Abruzzo			
Annualità a confronto - Dati di sintesi			
GU5	Anno 2014	Anno 2015	variazione
	(v.a.)	(v.a.)	
Istanze di provvedimenti temporanei pervenute	564	674	19,50%
Rigetto dell'istanza	21	47	123,81%
Provvedimenti temporanei adottati	259	312	20,46%
Archiviazione per avvenuta riattivazione	284	315	10,92%

Fonte: CO.RE.COM. Abruzzo settembre 2016

GU5 - CO.RE.COM. Abruzzo			
Semestralità a confronto - Dati di sintesi			
GU5	I sem. 2015	I sem. 2016	variazione
	(v.a.)	(v.a.)	
Istanze di provvedimenti temporanei pervenute	314	298	-5,10%
Rigetto dell'istanza	20	31	+55%
Provvedimenti temporanei adottati	145	123	-15,17%

Fonte: CO.RE.COM. Abruzzo settembre 2016

Definizione delle controversie.

ATTIVITA'

La definizione delle controversie rappresenta una delega particolarmente rilevante, costituendo la seconda fase del procedimento di conciliazione nelle controversie tra Operatori delle comunicazione e Utenti dei loro servizi.

Il procedimento di definizione è attivabile dall'utente o dalle parti congiuntamente che hanno tentato, con esito negativo, una soluzione conciliativa ad una controversia ed è alternativo al ricorso giurisdizionale.

La procedura si conclude con un provvedimento decisorio avente valore vincolante tra le parti al pari di una sentenza.

Il Corecom ha ricevuto nell'aprile 2011, nell'ambito dell'acquisizione delle cosiddette seconde deleghe, la funzione relativa al provvedimento decisorio di definizione della controversia che non abbia raggiunto un accordo durante la fase conciliativa. Da allora l'attività è divenuta nel tempo sempre più consistente.

Definizioni - CO.RE.COM. Abruzzo			
Annualità a confronto - Dati di sintesi			
GU14	Anno 2014	Anno 2015	variazione
Istanze di definizione pervenute	265	315	18,87%
Inammissibilità	12	16	33,33%
Istanze per le quali si raggiunge un accordo in udienza	170	201	18,24%
Transazioni antecedenti l'udienza	54	70	29,63%
Provvedimenti decisori	29	28	-3,35%

Fonte: CO.RE.COM. Abruzzo a settembre 2016

ATTIVITA' DI DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE	I sem.2015 (v.a.)	I sem. 2016 (v.a.)
Istanze di definizione pervenute	168	173
Inammissibilità	9	14
Istanze per le quali si raggiunge un accordo in udienza	102	104
Provvedimenti decisori	14	19

Fonte: CO.RE.COM. Abruzzo a settembre 2016

OBIETTIVI

Nel corso del 2017, grazie all'esperienza acquisita in questi primi anni di esercizio della delega, proseguirà l'attenzione riservata all'udienza di discussione quale momento di facilitazione nell'eventuale composizione della controversia. I dati dimostrano infatti che gran parte dei procedimenti avviati riescono a concludersi con un accordo.

Oltre allo svolgimento dell'attività istituzionale di definizione delle controversie, il Co.Re.Com. intensificherà l'attività informativa in collaborazione con le associazioni dei consumatori, i gestori telefonici e gli ordini professionali per promuovere la conoscenza dello strumento e diffondere le conoscenze necessarie a presentare istanze corrette e fondate.

In tal modo si vuole perseguire il radicamento sul territorio del procedimento di definizione, ma anche la sua differenziazione rispetto alla conciliazione, cercando di ridurre controproducenti sovrapposizioni.

La funzione sarà espletata nel rispetto dei criteri direttivi e delle modalità attuative stabiliti dall'Autorità, anche attraverso linee-guida e specifici atti di indirizzo che l'Autorità, di volta in volta, indicherà nelle delibere AGCOM.

Come per i tentativi di conciliazione, anche per le definizioni verrà distribuito un questionario di gradimento da sottoporre agli utenti, onde poter acquisire le criticità del servizio offerto e di conseguenza migliorarlo.

Periodicamente, verranno organizzati incontri di confronto e verifica con gli operatori, le Associazioni dei consumatori e gli Ordini professionali.

Gestione delle posizioni degli operatori nell'ambito del Registro degli Operatori di comunicazione

OBIETTIVI

Il Registro degli Operatori di Comunicazione, di seguito R.O.C., è un registro unico adottato dall' AGCOM con la finalità di garantire la trasparenza e la pubblicità degli assetti proprietari allo scopo di garantire l'applicazione delle norme del settore quali quelle concernenti la disciplina anti-concentrazione, la tutela del pluralismo informativo o il rispetto dei limiti previsti per le partecipazioni di società estere.

L'iscrizione al ROC costituisce un prerequisito per l'accesso a benefici per le attività editoriali previsti da leggi nazionali ed è obbligatoria per i seguenti soggetti:

- gli operatori di rete;
- i fornitori di contenuti;
- i fornitori di servizi interattivi associati o di servizi di accesso condizionato;
- i soggetti esercenti l'attività di radiodiffusione;
- le imprese concessionarie di pubblicità;
- le imprese di produzione o distribuzione di programmi radiotelevisivi;
- le agenzie di stampa a carattere nazionale;
- gli editori di giornali quotidiani, periodici o riviste;
- i soggetti esercenti l'editoria elettronica;
- le imprese fornitrici di servizi di comunicazione elettronica.

CO.RE.COM. Abruzzo		
R.O.C. – Registro degli Operatori della Comunicazione		
Dati di sintesi		
R.O.C.	I sem. 2015	I sem. 2016
	(v.a.)	(v.a.)
Nuove iscrizioni	11	8
Richieste di integrazioni/variazioni	10	3
Richieste di cancellazione	3	24
Rilascio di certificazioni attestanti la regolare iscrizione	0	1

Fonte: CO.RE.COM. Abruzzo settembre 2016

ATTIVITÀ'

La fine dell'anno 2013 è stato caratterizzato dalla emanazione del regolamento dell'Autorità n. 565/13/CONS che ha introdotto delle novità intese ad alleggerire gli oneri di comunicazione annuale ricadenti su alcune categorie di operatori (esenzione dei gestori degli internet point e dei phon center) e per esentare le concessionarie di pubblicità su periodici o riviste e gli editori di testate periodiche dall'obbligo di presentare le variazioni di cui all'art. 10 dell'allegato A alla Delibera 666/08/CONS.

Il processo di miglioramento e di consolidamento del software di gestione del Registro Unico degli Operatori di comunicazione unitamente alla pubblicazione delle predette modifiche regolamentari, ha permesso di poter esercitare le funzioni delegate in modo snello ed efficace, consentendo di poter fornire risposte immediate e di facilitare l'espletamento degli adempimenti istruttori caratterizzato, anche, dalla costante e puntuale attività di sostegno telefonico e telematico agli operatori iscritti ed iscrivendi.

L'ufficio, inoltre, è stato impegnato nell'adempimento degli accertamenti istruttori legati all'espletamento ed alla conclusione della procedura di cancellazione d'ufficio attivata dall'Autorità il 16 marzo 2015 e nel contempo ha ultimato la conclusione della procedura di accertamento iniziata nell'anno 2012.

L'espletamento delle predette attività ha consentito di raggiungere l'obiettivo di aggiornare il Registro, operando nella direzione dell'Autorità garante che ritiene prioritario gestire un Registro popolato da soggetti attivi che operino nel mondo della comunicazione.

L'Ufficio ha proseguito l'attività di supporto in materia di Informativa Economica di Sistema (I.E.S.) provvedendo a pubblicare sulla home page del sito istituzionale l'avviso trasmesso dall'Autorità contenente le informazioni generali e le indicazioni relative ai tempi ed alle modalità di trasmissione, utili ad orientare gli operatori nell'esecuzione dell'adempimento obbligatorio.

In ossequio alle indicazioni provenienti dall'incontro promosso dall'Agcom il giorno 11 luglio 2016, l'Ufficio sarà impegnato ad affiancare l'Autorità nella promozione sul territorio dell'indagine conoscitiva sulla informazione locale nelle modalità individuate che prevedono lo start up delle attività nei mesi di settembre/ottobre del corrente anno.

L'attività futura dell'ufficio, oltre all'espletamento dei compiti connessi alle procedure attivate dagli istanti con richieste di iscrizione, cancellazione e certificazione ed alla valutazione delle comunicazioni di variazione e di comunicazioni annuali, consisterà nella verifica della conclusione dell'attività di cancellazione d'ufficio attivata nel mese di marzo dell'anno 2016 (riguardante 13 operatori della Regione Abruzzo) dall'Autorità e nell'attività di supporto nella indagine conoscitiva sulla informazione locale di cui alla Deliberazione 310/16/CONS.

Le richieste di iscrizione alla data del 23 settembre 2016 sono state 11, 5 le comunicazioni di variazione, 24 quelle di cancellazione e 2 richieste di rilascio di certificazione di iscrizione. Le comunicazioni annuali sono state 94.

In tutti i procedimenti amministrativi attivati, l'ufficio ha esercitato la propria competenza nel rispetto dei tempi e delle modalità prescritte dal Regolamento.

ULTERIORI ATTIVITA' DEL CORECOM - IDEE PROGETTO

1.1. Terza edizione del progetto "Mediucation".

In considerazione dei soddisfacenti risultati conseguiti in esito alla realizzazione delle due edizioni del progetto "Mediucation" e del suo positivo impatto sul sistema scolastico abruzzese, che ha visto il coinvolgimento di 100 scuole e di 3000 studenti della Regione nella prima edizione e l'adesione di ben 115 istituti delle quattro province nella seconda edizione che, allo stato, è ancora in essere, anche nel 2017 si intende avviare un nuovo corso alla Mediucation, in collaborazione con le istituzioni Universitarie regionali, l'Ufficio scolastico regionale per l'Abruzzo, il MED, Associazione italiana per l'educazione ai media e alla comunicazione e la Polizia postale, al fine di rafforzare ancor più le dinamiche di diffusione della media education e lo sviluppo delle competenze digitali nella scuola.

L'intendimento sarà quello di realizzare, insieme al sistema scolastico regionale ed in sinergia con i partner della nuova iniziativa, nuovi percorsi multidisciplinari in cui sia possibile ripensare le mobilità dell'insegnamento e della comunicazione e coniugare l'insegnamento di tipo "analogico" (tradizionale) e "digitale" (tramite l'utilizzo di strumenti e prodotti tecnologici), utilizzando strategie didattiche di peer education e di piccolo e grande gruppo.

<i>Spesa prevista: euro 23.000,00</i>

1.2. Festival della Comunicazione e della creatività

Atteso l'imponente impatto comunicativo che avrà l'imminente svolgimento della prima edizione del Festival della Comunicazione e della creatività che avrà luogo all'ex Aurum di Pescara nelle giornate del 10 e 11 novembre, cui si stima parteciperà una grande affluenza di pubblico ed il coinvolgimento massivo dei social network, sin

d'ora si è deciso di replicare l'iniziativa, con la progettazione della seconda edizione dell'evento con nuovi appuntamenti ed attrazioni.

Come per la prima edizione, il nuovo appuntamento sarà ricco di conferenze, tavole rotonde tematiche, laboratori, spettacoli, mostre ed installazioni ambientali di particolare effetto scenografico.

Certo è che possono cambiare i modi, i mezzi e i tempi del comunicare, ma quel che è vero è che, per usare le parole di Paul Watzlawick, “non si può non comunicare” e che non smetteremo mai di parlare ed interagire con gli altri. Il Festival, alla sua seconda edizione, avrà modo di concentrarsi sulla comunicazione in tutte le sue forme, digitale analogiche e non.

<i>Spesa prevista: euro 40.000,00</i>

1.3. Nuove prospettive di gestione telematica dell'attività di conciliazione.

In considerazione dell' “imminente” dismissione del servizio “Concilia on line” che sarà effettiva a partire dal 31/12/2017, d'intesa con l'AGCOM, saranno poste in essere le necessarie attività di ricognizione, sia sul mercato privato che della pubblica amministrazione, di formule informatiche gestionali, alternative all'attuale piattaforma, ad oggi gestita dalla InfoCamere . L'esigenza di individuare un software adeguato a supportare l'intero processo dei procedimenti relativi alla risoluzione delle controversie tra utenti e gestori di comunicazione elettroniche, si pone con ogni evidenza in considerazione degli elevati numeri di controversie che vengono gestiti annualmente.

Il focus dell'attività di ricerca del nuovo software sarà incentrato principalmente sulla scelta di un gestionale che sia in grado di supportare un Business Process Management che permetta di tracciare l'intero processo di gestione delle conciliazioni, dei provvedimenti d'urgenza e delle definizioni in maniera facile e veloce e che sia, eventualmente, integrabile con il sistema di protocollo, tale da

consentire, in linea con la normativa sulla dematerializzazione, la fascicolazione dell'intero flusso documentale.

La ricerca del nuovo software, o di parte di esso, non tralascerà la possibilità di trovare il giusto applicativo in uso presso altre pubbliche amministrazioni, centrali e locali, attraverso la "cessione" dell'eventuale piattaforma, facendo ricorso alla logica del "riuso".

Tale convincimento è supportato dall'opinione che le applicazioni di cui dispongono le Pubbliche Amministrazioni sono un bene pubblico rilevante sia dal punto di vista economico (in quanto i software applicativi sono frutto di consistenti investimenti effettuati nel tempo) sia dal punto di vista tecnologico. Il patrimonio applicativo posseduto dalle PPAA è costituito, in molti casi, da applicazioni realizzate con tecnologie recenti e con un buon livello di qualità in quanto, le applicazioni informatiche, molto spesso integrano, nella loro architettura funzionale, l'espressione della cultura e della conoscenza specifica dell'amministrazione per quanto attiene al procedimento amministrativo e, di conseguenza, riescono a tradurre le norme in strumenti e servizi messi a disposizione dei cittadini-utenti.

<i>Spesa prevista: euro 70.000,00</i>

1.4. Campagne di comunicazione.

Nell'anno che seguirà saranno realizzate campagne di comunicazione, a tutto tondo, sull'intero territorio regionale sui servizi offerti dal Corecom, in particolar modo saranno incentrate sull'attività inerente il tentativo obbligatorio di conciliazione. La pianificazione delle campagne avrà come unico focus quello di chiarire agli utenti gli aspetti caratterizzanti le attività del Corecom in modo tale da aumentare la consapevolezza dei cittadini in merito al valore economico e sociale soprattutto del servizio di conciliazione e dei suoi diretti vantaggi, in termini di quid pluris, per quanto concerne la risoluzione delle problematiche insorte con i gestori telefonici.

In tal senso si prevede di ottimizzare gli strumenti comunicativi già esistenti (sito web, manifestazioni pubbliche, media locali etc.); Più incisivo sarà, invece, l'approccio delle campagne di comunicazione che sarà di tipo multi-vettoriale e multicanale. Saranno, infatti, previste azione di direct marketing con, ad esempio, la distribuzione di pieghevoli o di altro materiale informativo e di messaggi di tipo istituzionale e di comunicazione on/off line, attraverso l'allestimento di spazi tematici su periodici o quotidiani locali e sui siti web anche mediante la diffusione di video, di banner e di spot pubblicitari.

Le attività di comunicazione, dunque, saranno chiamate a promuovere non solo la conoscenza dei risultati ottenuti ma anche a generare un nuovo valore aggiunto in ordine alla consapevole fruizione del servizio da parte dei cittadini che sarà misurabile anche attraverso gli strumenti della customer satisfaction.

<i>Spesa prevista: euro 30.000</i>

1.5. Convenzioni con le Università della Regione per lo svolgimento di attività di tirocinio e di orientamento.

In continuità con gli anni precedenti, anche nel 2017, il Comitato intende proseguire la sua politica di apertura al mondo dell'Università ed accogliere presso la propria struttura gli studenti universitari, estendendo così l'iniziativa dei tirocini formativi e di orientamento alle quattro Università della Regione attraverso la stipula di nuove convenzioni, perseguendo nell'intento di diffondere, tra i giovani, le tecniche di mediazione, oltre che ad incoraggiare una formazione professionale nel settore delle comunicazioni.

I tirocini saranno prevalentemente dedicati alla formazione e acquisizione di competenze in materia di tentativo obbligatorio di conciliazione nonché all'adozione dei provvedimenti temporanei d'urgenza ed, in particolar modo, a tutte quelle attività che vanno dall'assistenza agli utenti, alla gestione dell'istanza, alla verifica dell'ammissibilità e della procedibilità dell'istanza ed alla calendarizzazione.

I nuovi Protocolli, se per un verso offriranno ai giovani universitari la possibilità di fare un'esperienza formativa importante in un settore in forte espansione come quello delle conciliazioni, per l'altro contribuiranno all'arricchimento del contesto lavorativo grazie all'apporto di giovani energie.

<i>Spesa prevista: euro 15.000</i>

1.6. Protocollo di Intesa con Confindustria Abruzzo.

Atteso il consenso riscosso dal Corecom dall'associazione regionale delle imprese operanti nella regione Abruzzo in esito agli effetti positivi che sono conseguiti al Protocollo di Intesa siglato nel 2014 con Confindustria di Teramo - Gruppo Giovani Imprenditori sulle "Azioni per la tutela dei diritti delle attività produttive", in un'ottica di massima partecipazione ed inclusione delle realtà produttive, si intende estendere, nel corso del 2017, anche a Confindustria Abruzzo.

L'accordo sarà destinato a sostenere le imprese aderenti all'associazione per quanto concerne la risoluzione dei problemi connessi ai servizi di telecomunicazione e di comunicazione elettronica (servizi di telefonia mobile e fissa, operatori internet, telefonia pubblica, servizi di televisione a pagamento).

In continuità con lo spirito dei precedenti protocolli anche la nuova Intesa si propone di favorire una migliore conoscenza dei diritti e degli strumenti che la legge prevede a tutela delle imprese che si avvalgono di servizi di telecomunicazione.

<i>Non sono previsti oneri finanziari.</i>
--

1.7. Convenzione con l'Ordine degli avvocati della Città di Avezzano e altri ordini professionali.

Nel 2017 prenderà avvio la fase preparatoria e di contatti con l'Ordine degli avvocati della Città di Avezzano al fine di consentire la stipula di una convenzione, a titolo gratuito, avente ad oggetto "l'attuazione di una collaborazione finalizzata alla promozione degli istituti della mediazione e della conciliazione", che sarà rivolta agli avvocati del foro che garantiranno, un giorno a settimana, la loro presenza presso lo sportello del Corecom di Avezzano.

La collaborazione con l'Ordine nasce dalla constatazione che l'attività di conciliazione presenta forti affinità con l'istituto della mediazione, condividendo con esso caratteristiche molto simili sia sul piano della disciplina normativa che su quello delle regole e delle modalità tecniche impiegate.

Sulla scorta dell'interesse manifestato dall'Ordine stesso e nell'ottica comune del miglioramento dell'esercizio dei servizi offerti alla collettività Abruzzese verranno promosse iniziative di scambio delle rispettive conoscenze ed esperienze, anche al fine di permettere un sempre più efficace impiego degli istituti della mediazione e della conciliazione, con lo scopo di rafforzarne la conoscenza e l'effettività anche sul piano pratico.

L'intesa sarà, altresì, rivolta a sostenere la promozione di azioni di studio, di analisi, di ricerca e di formazione, nonché l'organizzazione di eventi informativi e culturali con l'intento di approfondire e diffondere le reciproche competenze in materia di tutela stragiudiziale, mettendo a fattor comune le capacità progettuali a sostegno di iniziative condivise nei settori di rispettivo interesse.

<i>Spesa prevista: euro 3.000</i>

1.8. Sinergie e collaborazioni con i Corecom territorialmente contigui

Il 2017 sarà caratterizzato dall'intensificazione di scambi e contatti con altri Co.Re.Com, soprattutto con quelli delle regioni limitrofe all'Abruzzo.

Si ritiene, infatti, che molte delle iniziative già avviate e da mettere in campo possano avere una maggiore efficacia e risonanza se applicate in più ambiti regionali. L'intensificazione dei rapporti si baserà principalmente sul confronto diretto sulle problematiche inerenti lo svolgimento delle funzioni proprie e delegate, sullo scambio di best practices e sulla circolazione dei modelli organizzativi nei diversi ambiti di competenza.

1.9. Sportello “Web reputation per i cittadini” e cyberbullismo

Il nuovo anno darà il via alla prima attuazione del Progetto dello sportello del Corecom dedicato alla Web Reputation che, nel corso del 2015, è stato lanciato in versione sperimentale con il patrocinio gratuito di Agcom.

Si prevede che lo sportello offrirà un servizio totalmente gratuito che sarà rivolto ai cittadini della regione che riscontrano problemi in merito alla propria reputazione digitale, anche in termini di problematiche collegate al cyberbullismo che oggi, più che in passato, sorgono in conseguenza dell'utilizzo sempre più diffuso di strumenti e piattaforme multimediali tramite internet.

Lo sportello consentirà al cittadino di collegarsi, al sistema di segnalazione per verificare i contenuti presenti sul web che sono strettamente attinenti alla propria “identità” e di valutarne la eventuale portata lesiva, ovvero per segnalare contenuti ritenuti lesivi della propria reputazione, al fine di acquisire specifici suggerimenti su quali siano le procedure adeguate per risolvere il problema di lesività.

<i>Spesa prevista: euro 20.000</i>

Attività varie

Nel corso dell'anno vi saranno:

1. incontri e contatti con le associazioni dei consumatori e con i rappresentanti dei gestori per le problematiche relative alle controversie tra gestori e utenti delle comunicazioni;
2. partecipazione al Tavolo Tecnico nazionale, anche al fine di condividere esperienze e best practices con i Corecom d'Italia;
3. incontri periodici con i titolari delle emittenti radio e televisive abruzzesi, con la duplice intenzione di portarli a conoscenza delle attività del Co.Re.Com. e di ottenere una ricognizione dei problemi dei singoli comparti del settore delle comunicazioni;
4. gestione e continuo aggiornamento del sito internet nel rispetto della normativa vigente;
5. incontri con le Università e gli enti locali;
6. azioni di comunicazione istituzionale sull'attività del Co.Re.Com., attraverso una campagna pubblicitaria realizzata a mezzo stampa, internet, radio e tv;
7. partecipazione del personale ai gruppi di lavoro, convegni e seminari di studio e di approfondimento nelle materie di competenza del Co.Re.Com.;
8. iniziative specifiche volte ad incentivare la qualità dei programmi televisivi;
9. Raccordo con l'AGCOM al fine di seguire una linea interpretativa univoca nella predisposizione di atti e provvedimenti relative alle materie delegate.
10. Raccordo del Coordinamento Nazionale Co.Re.Com. con AGCOM, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome per il rinnovo anche in senso innovativo e migliorativo dell'Accordo Quadro sottoscritto in data 04 dicembre 2008 (con validità triennale) e che disciplina l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, nonché gli strumenti e le modalità di attuazione di interventi nei settori di interesse.
11. "La famiglia digitale" progetto di mappatura dell'alfabetizzazione digitale delle famiglie abruzzesi.

RISORSE UMANE

Il CO.RE.COM. attualmente può contare su un organico di seguito strutturato:

Dirigente del Servizio di supporto Autorità Indipendenti

Ufficio di L'Aquila

n. 1 Responsabile Ufficio di Supporto al Corecom

n. 4 Assistenti amministrativi – cat. C

n. 1 collaboratore amministrativo – cat. B

Ufficio di Pescara

n. 1 Responsabile Ufficio di Coordinamento Autorità Indipendenti

n. 1 assistente amministrativo - cat. C

n. 2 collaboratori amministrativi – cat. B