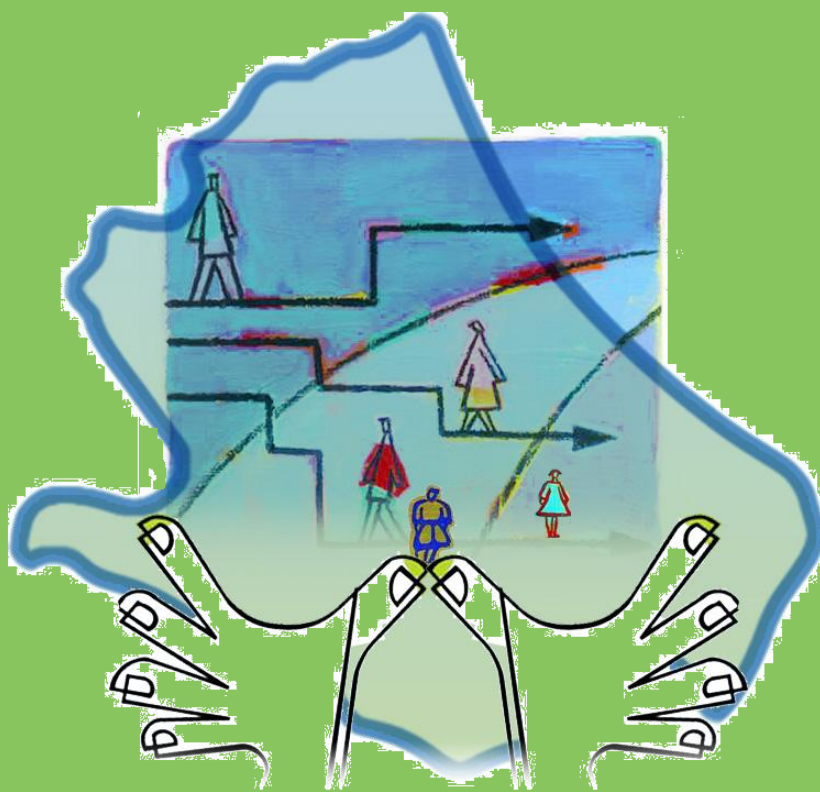


2019

Relazione programmatica e finanziaria Co.Re.Com. Abruzzo anno 2019

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



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 di ruolo Paola Apostolo
Adele Asci
Andrea Di Muro
Sabrina Izzo
Anna Maria Montagnani
Roberto Riga

Ufficio Coordinamento Pescara

Responsabile Emiliana Di Sabato

Personale di ruolo Elisabetta Rosito
Fabio Di Peco
Daniele Di Girolamo
Luigia Di Matteo
Lucia Sulpizi

CO.RE.COM.ABRUZZO

c/o Consiglio Regionale dell'Abruzzo
Via Michele Jacobucci, 4
67100 L'Aquila
Tel.: 0862.644886 – 247 - 472 - 748 – 534 – 707 – 457
Fax: 0862.644248

Ufficio Coordinamento Pescara

Piazza Unione, c/o Consiglio Regionale

65100 Pescara
Tel.: 085.69202635 - 69202610 - 69202662
Fax: 085.69202661

Indirizzo web : www.corecomabruzzo.it

PEC: corecom@pec.abruzzo.it

N. Verde: 800307640

INDICE

PREMESSA.....	4
FUNZIONI PROPRIE.....	8
<i>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)</i>	8
<i>Il riparto degli spazi di comunicazione politica radiotelevisiva in campagna elettorale</i>	9
FUNZIONI DELEGATE	13
<i>Monitoraggio e vigilanza sulle trasmissioni radiotelevisive in ambito locale</i>	13
<i>Decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177 "Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici" art. 32 quinquies - attività in materia di esercizio del diritto di rettifica, con riferimento al settore radiotelevisivo locale</i>	18
<i>Il Tentativo di conciliazione delle controversie tra gestori del servizio di telecomunicazioni e utenti in ambito locale, i Provvedimenti temporanei di riattivazione dei servizi di telecomunicazioni (procedure d'urgenza) e la Definizione delle controversie</i>	19
<i>Gestione delle posizioni degli operatori nell'ambito del Registro degli Operatori di Comunicazione</i>	24
<i>1.1. Lo sportello "on demand"</i>	27
<i>1.2. "I Minori coinvolti in episodi di violenza nella rete - Cronaca delle Tv Nazionali e locali abruzzesi"</i>	28
<i>1.3. Mappatura delle reti wifi presenti nella Regione Abruzzo</i>	28
<i>1.4. Progetto di "alfabetizzazione digitale"</i>	29
<i>1.5. Mediucation e la "net generation"</i>	30
<i>1.6. Lo "Sportello Web Reputation per i Cittadini" al servizio della tutela dei minori</i>	31
<i>1.7. Seconda edizione del "Villaggio della Comunicazione, dell'innovazione tecnologica e della creatività per la tutela dei minori"</i>	32
RISORSE UMANE.....	34
FABBISOGNO FINANZIARIO 2019.....	35

PREMESSA

Nel panorama della regolamentazione e del controllo nel settore delle comunicazioni, nel corso di poco più di un decennio il Comitato Regionale delle Comunicazioni dell'Abruzzo ha dato ampia prova di radicamento nell'esercizio delle funzioni delegate. Infatti, la positività dei risultati conseguiti soprattutto nell'ambito delle controversie tra utenti e le compagnie telefoniche ha consentito al Corecom di conquistare la prima posizione a livello nazionale per numero di conciliazioni pro-capite, posizionandosi, per numero complessivo di controversie gestite, immediatamente dopo i Corecom più grandi per densità di popolazione e per ampiezza di territorio.

Il rinnovo dell'Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni cui è seguita, in particolare, la stipula delle Convenzioni per l'esercizio delle funzioni delegate ai Corecom se per un verso ha significato l'imprescindibile necessità di consolidare il processo di decentramento delle medesime funzioni delegate sul territorio attraverso la conferma dell'esercizio delle stesse, per l'altro ha determinato l'ampliamento nelle maglie delle attività esperibili dai Corecom, aprendo ampi spazi nella materia della tutela dei minori attraverso iniziative di studio e di educazione dei più giovani all'utilizzo dei media tradizionali e dei new media.

Il Corecom Abruzzo in più occasioni si è occupato delle problematiche connesse ad un uso più sicuro di internet, impegnandosi soprattutto sul fronte del contrasto al fenomeno del cyber bullismo. Anche per il 2019, sul maggiore impulso determinato dalla nuova Convenzione e in armonia con l'attuale contesto normativo, ponendosi in una logica di confronto e di dialogo si propone di fornire adeguate risposte alle fasce più vulnerabili del territorio facendo rete con le istituzioni locali anche allo scopo di favorire processi di presa di coscienza e di responsabilizzazione in tutti i soggetti coinvolti.

All'alba del 23 luglio 2018 il Corecom Abruzzo è entrato ufficialmente nell'"anno zero" dell' Online Dispute Resolution per ciò che concerne la trattazione

telematica delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche in ambito regionale.

La nuova piattaforma “Conciliaweb” pur manifestando le sue potenzialità in termini di semplificazione e di fruibilità del servizio da parte dell’utenza, ha posto sin da subito l’inevitabile necessità di far fronte ad una duplice criticità: da un lato l’inesorabile sdoppiamento delle procedure di conciliazione, dovuta alla gestione del fisiologico backlog soggiacente alla disciplina della delibera 173/07/CONS e all’intensa attività di front office che già in prima battuta si è resa necessaria per sostenere gli utenti e le stesse associazioni che, nell’approccio alla piattaforma hanno riscontrato notevoli difficoltà (di origine tecnica) sia in fase di accreditamento alla piattaforma che in quella di presentazione delle istanze; Dall’altro le fisiologiche criticità operative e tecniche rilevate in fase di “back office”: alcune legate all’impossibilità degli operatori di fornire riscontro ai procedimenti temporanei d’urgenza mediante la nuova piattaforma, preferendo l’invio delle relative memorie attraverso la tradizionale e-mail, altre più strettamente connesse alla “rigidità informatica” della stessa piattaforma che sembra non essere perfettamente allineata con le prescrizioni regolamentari.

Le criticità rilevate dai cittadini e dalle stesse associazioni dei consumatori saranno valutate con estrema attenzione dal Corecom Abruzzo che avrà modo di affrontarle in seno al Coordinamento Nazionale promuovendone gli opportuni approfondimenti e la ricerca delle soluzioni, congiuntamente al Tavolo tecnico dei Direttori Corecom e all’Autorità.

L’impegno per il 2019 sarà, dunque, quello di garantire un servizio sempre più di “prossimità” al contesto territoriale. Attraverso l’allestimento dello “sportello on demand” il Corecom Abruzzo perseguirà l’obiettivo di favorire l’accessibilità al nuovo strumento informatico, soprattutto di quei soggetti particolarmente “deboli” che non dispongono delle necessarie capacità o possibilità di interazione telematica. Medio tempore, verrà darà prova della propria massima propensione all’adattamento al nuovo, compiendo ogni sforzo possibile per gestire con efficacia e efficienza la mole di istanze che già nei primi mesi dalla messa on line del nuovo sistema ha mantenuto invariato il suo trend di crescita.

Nel prossimo anno non mancheranno iniziative di moral suasion rivolte a utenti ed associazioni di consumatori. Queste ultime, in particolare, nello spirito della massima collaborazione che il Corecom Abruzzo ha sempre profuso in questi anni nei confronti dei propri stakeholder, saranno coinvolte in momenti di confronto e di continuo aggiornamento. Contestualmente sarà ripreso il dialogo istituzionale con le Autorità locali affinché possa essere potenziata al massimo la presenza del Corecom sul territorio abruzzese.

Il 2019 sarà anche l'anno in cui il Corecom Abruzzo avrà modo di affrontare il delicato dibattito sulla "disinformazione online" per il quale saranno intraprese campagne di educazione ai media con il precipuo scopo di contrastare la forte circolazione di contenuti cosiddetti "fake" sulle principali piattaforme online (in special modo Facebook), focalizzando l'attenzione verso un fenomeno palesemente patologico rispetto ai principi di correttezza dell'informazione. Al riguardo, il Corecom Abruzzo non farà mancare – anche se attraverso il ruolo di coordinatore nazionale del proprio Presidente – la sua presenza al Tavolo tecnico per la garanzia del pluralismo e della correttezza dell'informazione sulle piattaforme digitali appositamente istituito dall'Autorità (cfr. Delibera n. 423/17/CONS), in cui avrà modo di offrire il proprio contributo utile alla promozione di strategie mirate all'autoregolamentazione delle piattaforme e allo scambio delle buone prassi.

Nell'avvincente rincorsa degli straordinari effetti positivi dei servizi innovativi in 5G, attualmente in divenire nella Città dell'Aquila, il Corecom Abruzzo non farà mancare il suo personale impegno, immaginando sin d'ora, la realizzazione di iniziative di natura preventiva mirate soprattutto al rilevamento del livello di digitalizzazione del contesto regionale. Ciò anche al fine di realizzare circostanziate azioni di alfabetizzazione digitale rivolte soprattutto ai più "digiuni", allo scopo di abbattere quanto più possibile il numero dei cittadini appartenenti alle categorie più a rischio di "digital divide cognitivo" prima ancora che geografico.

L'educazione al giusto utilizzo di orizzonti tanto ingegnosi quanto pericolosi quali quelli offerti da internet è da sempre motivo di attenzione da parte del Corecom Abruzzo che anche per il prossimo anno intende proseguire nel percorso già avviato con il progetto sulla "Mediucation", evolvendo verso l'individuazione della ricerca dei

criteri utili alla definizione di particolari “diete” mediali cui ricondurre i più comuni gesti di uso e consumo nel settore digitale da parte dei giovani, evidenziandone caratteristiche positive e negative e lo studio e la progettazione di moduli educativi digitali sull'utilizzo degli strumenti informatici e sui pericoli della rete ad uso di genitori ed insegnanti.

Alla medesima logica risponderanno le attività volte a disincentivare l'ormai dilagante fenomeno del cyberbullismo. Genitori, figli e insegnanti saranno i principali destinatari delle future azione di prevenzione che il Corecom Abruzzo metterà in campo. Insieme impareranno i “trabocchetti” delle nuove tecnologie per prevenire i rischi e le degenerazioni, ma anche per tirar fuori gli aspetti costruttivi delle dinamiche della rete. La definizione di “nativi digitali” non può continuare ad essere un alibi per i genitori e i docenti, c'è una responsabilità educativa alla quale non si può rinunciare.

Il tema del cyber crimine, soprattutto quello perpetrato a danno dei minori e oggi cavallo di battaglia di molte istituzioni, sarà al centro di progetti, alcuni dei quali saranno avviati già a partire dai primi mesi del prossimo anno. In questo solco si collocherà, in particolare, il focus della ricerca sul tema dei minori coinvolti in episodi di “violenza nella rete” che darà modo di analizzare il fenomeno così come viene rappresentato nella cronaca delle Tv nazionali ed in quella della emittenza televisiva della regione Abruzzo.

Il presente programma di attività è composto di tre parti: funzioni proprie del Co.re.com, funzioni delegate dall'Agcom e descrizione dei progetti che il Co.re.com Abruzzo intende sviluppare e realizzare nel corso del 2019.

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 è di particolare importanza la funzione di controllo che comprende 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

Nel corso del 2019 la Regione Abruzzo vedrà il susseguirsi di due tornate elettorali: le elezioni del Parlamento europeo del maggio 2019 che molto presumibilmente si svolgeranno in concomitanza con quelle che riguarderanno il rinnovo del Consiglio e della Giunta.

Tenuto conto dell'importanza delle campagne e degli interessi politici che verranno messi in campo il Co.Re.Com. potenzierà l'attività ordinaria di vigilanza del 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 allo scopo di garantire l'equilibrio tra le forze politiche coinvolte.

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

L'attività di vigilanza che sarà dispiegata sia sul fronte dei media locali che della RAI regionale, avrà come scopo il costante presidio del rispetto del pluralismo in tutte le sue forme (trasmissioni televisive, radiofoniche ma anche informazione della carta stampata e pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa). Parimenti presidiata sarà anche l'attività di vigilanza sul rispetto dei principi che regolano la diffusione delle indagini demoscopiche.

L'obiettivo di assicurare la dovuta attenzione ai criteri della corretta informazione sarà perseguito attraverso il monitoraggio diretto dei media e su segnalazione degli utenti, delle organizzazioni e delle associazioni e, solo dopo attenta valutazione delle fattispecie rilevate, verranno avviate tempestivamente le correlate attività istruttorie.

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 tornate elettorali il Co.Re.Com. Abruzzo affiancherà ai tradizionali canali di comunicazione (mail, PEC, fax) quella veicolata attraverso il sito web www.corecomabruzzo.it al fine di favorire il raccordo con le emittenti radiotelevisive locali, i soggetti politici, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ed il Ministero dello Sviluppo Economico allo scopo di garantire:

- l'equo riparto del numero complessivo dei messaggi autogestiti gratuiti fra i soggetti politici richiedenti;
- il sorteggio della messa in onda dei messaggi, assicurando la corretta rappresentanza dei soggetti politici all'interno dei palinsesti radiotelevisivi;
- un'accurata rendicontazione dei rimborsi spettanti alle emittenti radiotelevisive che tiene conto dell'effettivo numero di spot elettorali andati in onda.

Accesso alle trasmissioni televisive regionali della concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo, ai sensi dell'articolo 6, della legge 14 aprile 1975, n. 103

ATTIVITA' e OBIETTIVI

Il Corecom Abruzzo, facendosi portatore della necessità di ampliare gli spazi di democrazia e pluralismo nel settore della comunicazione, in attuazione delle proprie deliberazioni n. 10 dell'11.02.13, n. 8 del 24.02.14 e n. 8 del 21.03.16 ed in collaborazione con i vertici della sede RAI Regionale, ha inteso rielaborare, nel corso del 2018, il regolamento per l'accesso agli spazi messi a disposizione dalla concessionaria del servizio pubblico radiofonico cosiddetti "Programmi dell'Accesso"

(art. 6, legge 14 aprile 1975, n. 103 Nuove norme in materia di diffusione radiofonica e televisiva) al fine di poter rendere tali spazi più facilmente accessibili soprattutto agli Organismi dell'associazionismo che operano senza scopi di lucro.

Il protocollo d'intesa che ne è susseguito, firmato dalle parti in data 20.03.18, è nato con l'obiettivo di dare l'opportunità ad associazioni, gruppi e movimenti, di fruire di spazi prefissati, gratuiti, nella programmazione radiofonica e televisiva della Rai regionale, ed illustrare iniziative e attività, formulare proposte, "dare voce", sostanzialmente, al mondo sociale e civile dell'Abruzzo.

L'aspetto rilevante, che ha certamente dato nuova linfa a tale iniziativa, è dato dal fatto che la concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo della regione Abruzzo si è finalmente resa disponibile ad occuparsi della completa realizzazione e registrazione dei format attraverso un modello produttivo che prevede la registrazione negli studi Rai di un intervento/appello autogestito, con l'eventuale ausilio di un conduttore e con la possibilità di mandare in onda i vari contributi preregistrati e mostrare il logo o il cartello del Soggetto Ammesso; tutto ciò senza oneri di alcun tipo a carico dell'istante. Ciò ha determinato il superamento delle criticità che avevano impedito negli anni precedenti il pieno decollo dell'iniziativa rappresentate, sostanzialmente, dall'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.

Quale successivo obiettivo il Corecom intende affiancare all'adempimento di tutta la parte relativa all'istruttoria amministrativa, un'opera di promozione attraverso il coinvolgimento di Enti Territoriali e delle Parti sociali, già sperimentalmente avviata con un primo incontro divulgativo, al quale farà seguire una intensa e specifica campagna di comunicazione da rivolgere, in particolare, agli Organismi regionali che quotidianamente, seppur in ambiti diversificati, lavorano senza scopi di lucro sui bisogni e le opportunità che il territorio esprime.

A tal fine si intende acquisire dalle banche dati regionali l'elenco degli Organismi a cui far conoscere l'iniziativa fornendo tutte le informazioni circa i possibili risultati ottenibili nonché i supporti necessari per la presentazione delle istanze.

L'obiettivo è certamente l'aumento del numero di istanze che determinerebbe, a cascata, l'incremento del senso civico, ossia l'atteggiamento di fiducia negli altri orientato alla disponibilità a cooperare per il miglioramento della società in cui viviamo.

In tale contesto il Corecom avrebbe il ruolo di comunicatore sociale occupandosi di far conoscere le buone prassi messe quotidianamente in atto dagli organismi regionali del terzo settore attraverso le loro attività volte a mettere in risalto i valori del territorio quali: tutela dell'ambiente, della salute, delle fasce economicamente e/o socialmente svantaggiate, salvaguardia dei diritti civili universalmente riconosciuti, e via dicendo. Si tratta cioè, di dare visibilità e voce all'associazionismo regionale che quotidianamente, in ambiti diversificati, lavora senza scopi di lucro sui bisogni e le opportunità che il territorio esprime.

L'efficacia e l'efficienza del servizio offerto non possono prescindere da un'adeguata preparazione della struttura amministrativa di supporto al Corecom che dovrà essere in grado di fornire un supporto professionale a tutti coloro che potranno essere interessati all'iniziativa.

FUNZIONI DELEGATE

Monitoraggio e vigilanza sulle trasmissioni radiotelevisive in ambito locale.

ATTIVITÀ

Il 19 dicembre 2017 l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Regione ed il Corecom Abruzzo hanno sottoscritto il rinnovo della Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni in favore del Corecom predetto, fra le quali trova nuovamente spazio anche quella in materia di vigilanza sul sistema radiotelevisivo locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell’emittenza locale, espletabile su segnalazione di parte oltre che ciascun anno svolto d’ufficio su un campione minimo pari al 30% delle emittenti presenti sul territorio regionale, per un periodo pari ad almeno sette giorni continuativi, su 24 ore giornaliere, attraverso attività istruttoria di accertamento e di contestazione delle violazioni eventualmente rilevate.

Fermo restando l’impianto principale degli ambiti di pertinenza della funzione in parola che, in termini di verifica, come sempre, spaziano dal rispetto degli *obblighi di programmazione*, alla normativa in materia di *pubblicità*, al *pluralismo politico-istituzionale* (non più a quello socio-culturale per le ragioni che si illustreranno immediatamente a seguire), alle norme poste a *garanzia dell’utenza* in generale e dei *minori* in particolare, a partire dal nuovo anno di competenza le attività di vigilanza del Corecom Abruzzo saranno orientate anche in base alle più recenti indicazioni diffuse dall’Autorità rispetto alla specifica materia del pluralismo ed ai sistemi di individuazione del campione di emittenti da sottoporre all’attività di monitoraggio annuale.

Muovendo dalla rilevazione della complessità e della onerosità insite nell’attività di monitoraggio, infatti, precipuamente in ambito di ‘pluralismo’ l’Agcom ha ritenuto opportuno restringere la ricerca alla verifica del rispetto di quello politico-istituzionale. Al fine di poter disporre di dati maggiormente significativi sul tema anche in periodi non elettorali, l’Autorità ha poi ulteriormente

suggerito di restringere il focus alla testata regionale Rai e, segnatamente, ai tre notiziari diffusi giornalmente dalla sede locale, alla luce del ruolo svolto dalla concessionaria pubblica nella diffusione di un adeguato livello di informazione sulla realtà politica locale, per una durata pari ad almeno un mese continuativo l'anno.

Per quanto attiene l'attività di individuazione del campione di emittenti locali da sottoporre annualmente alla sessione del monitoraggio da svolgere d'ufficio, alla luce del mutato quadro normativo sul quale poggiavano i precedenti criteri, principalmente orientati in modo da far ricadere la possibile scelta sulle emittenti assegnatarie dei contributi erogati dal Ministro dello Sviluppo Economico in base alla previgente disciplina, su impulso dell'Agcom, il Tavolo Tecnico dei Dirigenti dei Corecom d'Italia ha diramato, nel corso del primo semestre 2018, alcune proposte operative al fine di definire criteri di individuazione del campione adottabili in maniera omogenea sul territorio nazionale, sebbene in maniera proporzionale alla densità di emittenti in ciascuna Regione presente.

In base ai rilievi del Tavolo Tecnico, in particolare, si potrebbe operare la 'selezione' delle emittenti muovendo anzitutto dall'elenco di quelle iscritte al locale Registro degli Operatori di Comunicazione aventi sede legale nel territorio regionale di riferimento, che abbiano marchio già precedentemente esercitato in tecnica analogica e che siano validamente iscritte all'ultima data utile antecedente l'avvio del procedimento di monitoraggio. Rispetto al detto elenco bisognerebbe procedere, poi, ad individuare le emittenti esercenti canali televisivi all'interno della lista LCN, escludendo quelle in stato di inattività certificata dalla competente C.C.I.A.A..

A seguire, in via del tutto discrezionale ma pur sempre nel rispetto dei principi di proporzionalità e ragionevolezza, il Corecom potrebbe suddividere l'elenco formato in base ai suddetti elementi in sottogruppi composti da un numero di emittenti stabilito dallo stesso Comitato, avuto riguardo alla specifica situazione locale ed alla posizione LCN occupata dalle singole emittenti.

Senza addentrarsi ulteriormente negli ulteriori 'sotto' criteri individuati dal Tavolo Tecnico, per il 2019 si auspica che l'attività di raccordo tra il detto organismo e l'Autorità sul tema in esame arrivi ad una definitiva versione in modo da avviare il

proprio percorso di scelta del campione verso i nuovi principi; in caso contrario il Corecom Abruzzo adempierà naturalmente alla funzione della vigilanza operando discrezionalmente la 'scelta' del campione di emittenza locale, pur sempre orientando le relative valutazioni sul criterio della rotazione fra gli operatori del settore presenti in ambito territoriale e degli speculari principi di non discriminazione, parità di trattamento, proporzionalità e trasparenza.

OBIETTIVI

Al fine di poter assolvere al meglio a tutte le attività sottese all'espletamento della delega in materia di vigilanza, in considerazione anche delle accennate novità introdotte dall'Agcom sul tema del pluralismo politico come pure della particolare attenzione da riservare alla tutela dei minori così come descritta all'art. 5, c. 1, lett. a), della Convenzione rinnovata a dicembre 2017, il Corecom Abruzzo ha avviato la procedura di gara per l'affidamento del servizio di analisi e rilevazione dati relativi al campione di emittenti televisive locali e della testata regionale RAI da assoggettare al monitoraggio per gli anni 2018 e 2019, a cui il Comitato ha inteso affidare anche lo svolgimento di uno studio tematico sulla tutela dei minori attraverso una ricerca dal titolo "*I minori coinvolti in episodi di violenza nella rete – Cronaca delle Tv nazionali e locali abruzzesi*".

Le attività di vigilanza che il Corecom Abruzzo porrà in essere per l'anno 2019 saranno, pertanto, votate all'assolvimento non soltanto delle sfere di pertinenza della specifica materia nelle proprie declinazioni più classiche, ma soprattutto alla messa a regime delle iniziative necessarie a poter rendere conto alla collettività tanto dell'effettivo andamento in Abruzzo della rappresentazione del pluralismo politico-istituzionale mediante il locale canale della concessionaria pubblica, quanto della rappresentazione su scala sia regionale che nazionale dello scottante tema dei minori sempre più vittime di violenza attraverso i nuovi sistemi di comunicazione on line.

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 2019 verrà consolidata la collaborazione con il servizio stampa del Consiglio regionale che metterà a disposizione del Corecom Abruzzo i quotidiani maggiormente diffusi in ambito regionale. Grazie alle sinergie innescate sarà possibile estrapolare un campione sufficientemente rappresentativo di quotidiani da sottoporre

al monitoraggio periodico sui quali svolgere le verifiche di conformità alla normativa vigente.

Per ciò che concerne più strettamente l'attività di verifica e di controllo nei confronti delle emittenti televisive locali, allo stato, è in corso la procedura di affidamento del servizio di analisi e rilevazioni dati delle emittenti televisive locali e della testata regionale RAI per gli anni 2018-2019. La società selezionata curerà l'intera attività riferita all'area della vigilanza compresa quella relativa al monitoraggio sulla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa, rilevando anche quei dati utili ad una migliore comprensione del contenuto della struttura delle trasmissioni, le caratteristiche della conduzione, dei contesti narrativi e dei topic trattati.

Decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177 “Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici” art. 32 quinquies - attività in materia di esercizio del diritto di rettifica, con riferimento al settore radiotelevisivo locale.²

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 2019 il Co.Re.Com. assicurerà il tempestivo impegno nella cura delle eventuali denunce, tenendo fermi due fondamentali capisaldi del proprio agire: il rispetto tempi scanditi dalla norma di riferimento e l'importanza di assicurare ai propri “utenti” la certezza del diritto attraverso lo svolgimento tempestivo delle funzioni istruttorie.

² Sono abrogati gli articoli da 5 a 9 del D.P.R. del 27 marzo 1992, n. 255, attuativi dell'articolo 10 della legge 6 agosto 1990, n. 223.

Il Tentativo di conciliazione delle controversie tra gestori del servizio di telecomunicazioni e utenti in ambito locale, i Provvedimenti temporanei di riattivazione dei servizi di telecomunicazioni (procedure d'urgenza) e la Definizione delle controversie.

ATTIVITÀ

Il 23 luglio 2018 ha segnato l'inizio di una nuova era nel mondo delle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, così come preannunciato dalla nuova normativa regolamentare di settore introdotta con la delibera n. 203/18/CONS, modificata dalla delibera n. 296/18/CONS, entrata in vigore lo stesso 23 luglio, in esecuzione della Direttiva comunitaria n. 2013/11/UE così come attuata in Italia con il D. Lgs. n. 130/15.

In perfetta sintonia, infatti, con le più contemporanee tecniche di comunicazione, il nuovo Regolamento ha stabilito che, a partire dalla data di entrata in vigore dello stesso, le istanze di avvio dei procedimenti volti alla risoluzione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche possano essere presentate al Corecom esclusivamente on line mediante l'apposita piattaforma 'Conciliaweb', cui gli utenti hanno possibilità di accedere tramite credenziali acquisibili via sms sul proprio telefono mobile oppure dalla propria posta elettronica, salvo siano già in possesso di 'spid'. E per chi fosse sprovvisto di ritrovati tecnologici di qualsivoglia natura, l'accesso al sistema è garantito dal Corecom territorialmente competente che è tenuto ad accompagnare le fasce di utenza perciò definite 'deboli' lungo l'intero iter procedimentale, dal deposito online del ricorso alla conclusione dell'accordo col gestore.

Riviste e corrette anche le materie oggetto di possibile conciliazione che in determinati casi vedono l'intervento della figura del Conciliatore come meramente facoltativo, tanto da venir coinvolto nella procedura (attraverso una sorta di 'chiamata in causa' generata direttamente dal sistema) solo in caso di non riuscita negoziazione tra i diretti protagonisti della controversia. Le parti, infatti, già immediatamente dopo l'introduzione dell'istanza sulla piattaforma, hanno 20 giorni

a disposizione per avviare una dialettica mirata al componimento dei rispettivi interessi in gioco, attraverso un banale pulsante presente a video che consente loro di 'chattare' fino al raggiungimento di un accordo. Accordo, quest'ultimo, che viene generato automaticamente dal software in base ai contenuti che le parti gli attribuiscono, ufficializzato attraverso l'apposizione di una firma elettronica da parte sia dell'utente che del gestore.

Solo in caso di negoziazione fallita o per infruttuoso decorso del termine allo scopo previsto oppure per rifiuto di una o di entrambe le parti alla prosecuzione della negoziazione e, comunque, sempre solo per le materie prestabilite dal Regolamento (che, non a caso, parla al riguardo di 'conciliazione semplificata'), la procedura viene assegnata al Corecom competente che avvia formalmente il procedimento entro i successivi sette giorni e prosegue mediante scambio non simultaneo di comunicazioni tra le parti ed il Conciliatore assegnato. Il ruolo del Conciliatore Corecom assume, quindi, una nuova veste rispetto al passato sia perché entra in gioco in una fase già avanzata del meccanismo avviato dall'istante, sia perché, dal suo ingresso in campo, è deputato a stimolare la conclusione dell'accordo mediante sottoposizione alle parti di una proposta terza, la propria, 'confezionata' in ragione della oggettiva interpretazione dei dati e dei fatti emersi dal fascicolo documentale oppure dallo scambio di proposte tra le parti, ove vi sia stato, secondo un criterio non scritto di equa comparazione degli interessi, calmierata, inevitabilmente, sulla scorta anche della propria esperienza professionale in materia.

Per le materie extra-semplificata, per le procedure che vedono più operatori coinvolti dalla controversia e per quelle avviate in favore dell'utenza debole, la fase della negoziazione non trova attuazione perché la procedura viene direttamente assegnata al Corecom che espletterà per esse il tentativo di conciliazione durante un'udienza che si svolgerà in *virtual room* o tramite altra modalità di comunicazione a distanza, fino ad approdare, possibilmente, all'atteso accordo da firmare sempre in tecnica digitale.

In caso di mancato accordo, l'utente avrà tre mesi di tempo per proporre istanza di definizione al Corecom, pari mezzo rispetto a quella di conciliazione e, laddove l'oggetto della controversia includa disservizi legati alla procedura di passaggio tra più operatori, in base al nuovo Regolamento la competenza è direttamente dell'Agcom per cui alla stessa sarà assegnato quel tipo di istanza GU14. *Ratio* e regole del procedimento, fatta eccezione per la specifica casistica appena accennata, sono sostanzialmente invariate rispetto al passato; quel che cambia, anche qui, è la tecnica di interlocuzione tra le parti, attuata in modalità virtuale, come pure in formato elettronico saranno l'eventuale verbale conclusivo di udienza, se svolta, oppure il provvedimento decisorio dell'Organo deliberante o del Responsabile della struttura in caso di controversie di valore non superiore ad € 500,00.

In ambito di provvedimenti d'urgenza, l'art. 5 della Delibera 203/18/CONS presenta un elemento di assoluta novità rispetto alla previgente normativa, prevedendo la possibilità di richiedere il provvedimento temporaneo nei casi di discontinuità nella fruizione dei servizi, ivi incluso l'utilizzo dei terminali ad esso associati o della numerazione in uso, mentre risultano cassate le fattispecie di abuso previste nel corrispondente articolo del previgente Regolamento (173/07/CONS). Il confinamento del provvedimento in parola ai casi di interruzione o di mancata fruizione dei servizi, rende lo strumento più adeguato alla funzione di garantire l'utilizzazione dei servizi almeno fino alla data di conclusione del tentativo di conciliazione o della procedura di definizione amministrativa.

Tanta innovazione tecnologica, dunque, in un settore che è tra gli ultimi dei figli della più antica burocrazia ma che, nonostante la propria relativa giovane età, necessitava anch'esso di un restyling che fosse, appunto, al passo con i tempi.

E come sempre accade quando si impatta in cambiamenti di qualsiasi natura, la fase del rodaggio è d'obbligo e fonte di iniziale smarrimento per addetti ai lavori e fruitori.

Nel breve periodo di vita del nuovo sistema, la piattaforma Conciliaweb ha in effetti destato sentimenti altalenanti tra la meraviglia più profonda che il miracolo della tecnologia è in grado di suscitare, per abbattimento di fasi (ad esempio, quella della vecchia protocollazione) e risorse materiali (carta compresa) non più così necessarie evidentemente o almeno non più con le stesse forme di un tempo, per passare poi all'improvviso sbigottimento di chi finisce col trovarsi per altri aspetti più imbrigliati di prima per via di un'interfaccia non ancora propriamente 'easy and smart'.

Per fare giusto qualche esempio, in fase di creazione di account destinati all'inserimento di istanze, soprattutto quando riferite a persone giuridiche, è emerso che la piattaforma spesso vada in blocco per "errore generico" o "errore nel procedimento" e, senza ulteriormente chiarire le specifiche ragioni bloccanti, costringe gli interessati a ricominciare la procedura dall'inizio più e più volte prima di pervenire alla definitiva creazione di quegli account e/o all'inserimento di istanze e, talvolta, senza neanche raggiungere detti obiettivi.

Altro deficit, segnalato dagli utenti, è attualmente quello determinato dall'impossibilità di inserimento di istanze UG o GU5 se riferite a problematiche afferenti la mancata attivazione di utenze perché questa stessa circostanza rende non disponibili i dati obbligatori da inserire riferiti al 'codice cliente' ed alla 'numerazione telefonica' di fatto, appunto, mai attribuiti agli utenti.

Dal punto di vista operativo di stretta spettanza del Corecom, è stata rilevata, inoltre, l'assenza della funzione che dovrebbe consentire, all'occorrenza, di dichiarare parziali inammissibilità di istanze (d'ufficio o su eccezioni di parte), potendo dare luogo solo a eventuali dichiarazioni di inammissibilità che travolgano interamente le istanze stesse. Per quanto riguarda le eccezioni di inammissibilità sollevate dagli operatori, infatti, il sistema genera automaticamente il provvedimento di archiviazione per inammissibilità rispetto al quale il Corecom può solo rifiutare di apporre la propria firma oppure accettare di farlo ma, in tal caso, non ha la facoltà di personalizzare il contenuto con eventuali modifiche rispetto al testo che di default è

generato sulla sola scorta di quanto già indicato al riguardo dal gestore con la propria eccezione trattandosi di testo non editabile.

O ancora: nel corpo del testo del formulario UG generato dal sistema in esito all'inserimento dei dati relativi alle dette istanze, compare la seguente informazione: *“L'istante può farsi rappresentare da un terzo, accedendo al sistema ed utilizzando lo strumento ivi previsto per la delega.”* Alla luce delle molteplici eccezioni di inammissibilità sollevate in massa dai gestori sin dal primo momento dell'entrata in vigore del nuovo sistema proprio in virtù della ritenuta illegittimità delle istanze inserite da terzi accedendo al sistema al posto dei deleganti, sembrerebbe più opportuno cassare del tutto la predetta frase oppure meglio circostanziarla specificando che l'assistenza di cui si parla è quella fruibile solo in caso di svolgimento dell'udienza, se davvero questo è il senso della norma richiamata.

In caso, poi, di integrazione del contraddittorio e di integrazione istruttoria nei procedimenti GU5 nei confronti di operatori terzi rispetto a quelli indicati dall'utente (art. 5, c. 7, del nuovo Regolamento di procedura), il sistema non adegua il termine di conclusione dei predetti procedimenti non tenendo conto del termine di 5 giorni previsto per il deposito delle dette memorie integrative, indicando, quindi, come già conclusi procedimenti di fatto ancora legittimamente in corso.

OBIETTIVI

Se dal punto di vista tecnico nulla può essere direttamente migliorato dal Corecom rispetto all'attuale funzionamento del Conciliaweb, è invece un preciso dovere quello che il Corecom ha di contribuire a diffondere la 'lieta novella' dell'entrata in vigore del nuovo sistema operativo nel territorio di riferimento attraverso mezzi di divulgazione che siano i più chiarificatori possibile, oltre che quello di fungere da tramite, ma anche da 'suggeritore', negli opportuni consessi istituzionali per la pronta risoluzione delle criticità emergenti.

A partire dal rifacimento del sito istituzionale, per il 2019 il Corecom Abruzzo mira ad attuare iniziative che passino anche attraverso le più classiche

campagne di comunicazione (per mezzo televisivo e/o stampa) in modo da raggiungere il più elevato numero di interessati possibile, sì che il nuovo sistema entri nelle corde dei più.

Se nel passaggio dall'informazione all'utilizzo concreto del software, inevitabilmente sempre più di massa, il livello di disfunzioni riscontrate dovesse rimanere immutato, certamente la funzione di 'ponte' che il Corecom umilmente si presterà a svolgere, diverrà sempre più incisiva affinché ogni cittadino possa finalmente arrivare ad identificarsi, inserire istanze e documenti sino a concludere il proprio procedimento secondo i tempi voluti dalla normativa di settore, in maniera davvero rapida ed indolore.

La stessa normativa rinnovata prevede che i Corecom individuino modalità di assistenza all'utenza impossibilitata ad accedere alla piattaforma tramite web e sarà esattamente in tal senso che il Corecom Abruzzo, oltre l'assistenza immediata fornita in favore dell'utenza debole direttamente nei locali dei propri uffici istituzionali sin dal 23 luglio 2018, si organizzerà predisponendo entro il nuovo anno l'allestimento dello "sportello on demand" di cui si dirà più nel dettaglio a breve nel paragrafo a tale argomento dedicato.

L'anno venturo, infine, vedrà il Corecom sicuramente impegnato anche nella redazione di un manuale d'uso scaricabile tramite sito istituzionale, elaborato con linguaggio semplice e chiaro affinché arrivi a fugare i dubbi anche dei più scettici all'avvio di una procedura tanto celere ma, all'apparenza, resa un po' complessa.

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

ATTIVITÀ

L'attività di gestione del Registro degli operatori di comunicazione, caratterizzata nel biennio 2015/2016 dalla conclusione delle procedure di

cancellazione di ufficio avviate dal Corecom nei confronti degli operatori inadempienti agli obblighi previsti dalla Delibera 666/08/CONS, è stata interessata, dall'anno 2017 dall'inserimento nel ROC dei soggetti che esercitano l'attività di call center su numerazioni nazionali nonché i soggetti terzi affidatari dei servizi di call center. L'ingresso nel Registro di questa nuova figura di operatore ha comportato l'effetto di un sostanziale incremento delle richieste di iscrizione e, al contempo, ha generato la necessità di rispondere alle richieste dei soggetti interessati in ordine alla sussistenza dei requisiti relativi alla sussistenza dell'obbligo.

In ossequio alle indicazioni provenienti dall'incontro promosso dall'Agcom il giorno 19 luglio 2017, l'Ufficio è stato impegnato nel controllo delle posizioni dei fornitori dei servizi di media audiovisivi e delle informazioni da essi fornite ai fini del rispetto della normativa in materia del rispetto dei limiti al numero di autorizzazioni per la fornitura di servizi di media di cui alla Delibera 353/11/CONS.

Gli operatori di settore hanno recepito la nuova impostazione del modello 24 ed hanno inserito le informazioni dovute che consentiranno alla Autorità di procedere alle verifiche di cui alla predetta Delibera.

Il Corecom, infine, ha proseguito l'attività di supporto per la conoscenza dell'istituto dello I.E.S. (Informativa Economica di Sistema).

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.

OBIETTIVI

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 prosecuzione delle attività di supporto per la conoscenza dell'istituto dell'informativa economica di sistema (I.E.S.) e nella attività

di controllo della posizione degli operatori che dall'anno 2014 non hanno adempiuto agli obblighi previsti dalla Delibera 666/08/CONS.

L'avvio di una nuova procedura di cancellazione d'ufficio risponde alla necessità di verificare la posizione di dodici operatori di comunicazione che non hanno, per varie ragioni, provveduto alla registrazione delle comunicazioni annuali.

La sintesi dell'attività di gestione del Registro degli operatori di comunicazione dall'anno 2012 all'anno 2018 consente di poter affermare che, consolidato il nuovo sistema di gestione introdotto dal mese di ottobre 2012, attuate le politiche di verifica delle posizioni degli operatori a seguito delle procedure di cancellazione eseguite di propria iniziativa (2013) e su impulso dell'Autorità (2014 e 2016,) si aprono nuove prospettive di utilizzazione del Registro.

Questo potrà, infatti, essere assunto come strumento privilegiato per effettuare indagini statistiche sulle attività pubbliche ed imprenditoriali della Regione Abruzzo nei settori delle comunicazioni elettroniche, dell'editoria cartacea ed elettronica ed infine anche dei soggetti che a vario titolo gestiscono servizi di call center.

Le richieste di iscrizione alla data del 4 settembre 2018 sono state 18, 14 le comunicazioni di variazione, 5 quelle di cancellazione e nessuna richiesta di rilascio di certificazione di iscrizione. Le comunicazioni annuali sono state 134.

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. Lo sportello “on demand”

Riprendendo le fila del discorso già brevemente avviato in premessa, sebbene la messa on line del “Conciliaweb” abbia aperto un orizzonte ricco di straordinarie opportunità per gli utenti e per gli stessi Corecom, tuttavia, la “transizione” al digitale ha evidenziato ancora di più il “digital device cognitivo” tipico del cittadino-utente medio abruzzese poco avvezzo alle dinamiche del web, soprattutto a quelle offerte dal nuovo sistema che consentono un vero e proprio dialogo bidirezionale, interattivo e estremamente personalizzato.

La piattaforma ha aperto una nuova sfida che il Corecom è pronto a raccogliere. Già sin d’ora sono in atto processi di cambiamento organizzativo ispirati alla logica dell’engagement e all’impegno attivo e concreto nell’assistere proprio quei cittadini sprovvisti di ogni mezzo tecnologico. Al riguardo, sarà allestito nel corso dell’anno uno sportello dedicato soprattutto agli utenti “deboli” che, nell’ottica dello sviluppo di una relazione attiva e di coinvolgimento, possa favorire in maniera sistematica e proattiva la necessaria assistenza atta a soddisfare il cittadino in tutti i suoi bisogni (emergenti e latenti).

La logica dello sportello corrisponderà a più finalità: creare un nuovo valore aggiunto in termini di maggiore consapevolezza dello strumento telematico sia degli utenti che dei dipendenti chiamati a vario titolo ad operare sulla nuova piattaforma, modellare ex novo il processo lavorativo sulla logica dei principi di una maggiore condivisione e partecipazione, rimuovere gli ostacoli nell’accesso ai servizi dovuti alla mancanza di informazioni fruibili o agli stessi fattori soggettivi (psicologici, economici e sociali).

In un settore come quello della comunicazione caratterizzato da un pluralismo istituzionale estremamente accentuato che ha il compito di assicurare la massima collaborazione in tempi certi e adeguati rispetto alle aspettative del cittadino, lo

sportello costituirà per il Corecom Abruzzo una sorta di “sensore del territorio” di cui si farà portavoce nei confronti di AGCOM, attraverso la più ampia partecipazione ai futuri tavoli tecnici.

1.2. “I Minori coinvolti in episodi di violenza nella rete – Cronaca delle Tv Nazionali e locali abruzzesi”.

Recenti studi di ricerca sociale sulla condizione dei minori e sui loro percorsi di crescita chiariscono come internet e la televisione abbiano ormai assunto il ruolo di una vera e propria “agenzia di socializzazione” che contribuisce alla formazione di nuove regole, alla organizzazione dei rapporti, all’acquisizione di rappresentazioni sociali e di competenze.

Il riconoscimento di una presenza così importante della tv nella quotidianità dei minori e di un suo ruolo assai significativo nei processi di definizione del sociale e delle sue regole ha indotto il Corecom Abruzzo a interrogarsi sul tipo di contenuti proposti dalla televisione, sulla loro qualità e sui valori veicolati nel flusso televisivo, soprattutto quelli riferiti alle notizie di minori coinvolti in episodi di violenza nella rete e di quanto essi possano influenzare la rappresentazione dei minori all’interno dei programmi televisivi.

Lo scopo della ricerca “I Minori coinvolti in episodi di violenza nella rete – Cronaca delle Tv Nazionali e locali abruzzesi” , dunque, sarà proprio quello di analizzare i palinsesti televisivi nazionali e locali e di verificare come hanno rappresentato e rappresentano gli episodi di violenza nella rete in cui sono coinvolti a vario titolo i minori.

1.3. Mappatura delle reti wifi presenti nella Regione Abruzzo.

L'idea di poter fruire di una libera connettività in mobilità sul territorio abruzzese attraverso l'impiego di apposite tecnologie messe a disposizione di tutti, grazie alle quali i cittadini, le imprese, i turisti, ecc. possono avere accesso anche a servizi on-line evoluti è ciò che ha convinto il Corecom Abruzzo a voler realizzare, nel corso del 2019, la prima mappatura delle aree wi-fi (free e non) della regione.

Il progetto, che avrà preminentemente lo scopo di rendere un servizio utile ai cittadini che per esigenze diverse abbiano necessità di collegarsi alla rete senza dover sostenere un costo, si propone quale prodromo per realizzare in futuro una APP geolocalizzata, gratuita e sempre aggiornata che consentirà di verificare la presenza di "hot spot" (punti di accesso alla rete) in un determinato luogo corredata, altresì, di tutte le informazioni relative alle eventuali limitazioni previste all'uso della rete rilevata, del tempo e/o del traffico effettuato.

L'ambizione del progetto è anche quello di porsi come un valido strumento di programmazione utile alle Istituzioni locali e regionali che avranno la possibilità di conoscere le realtà del proprio territorio al fine, perché no, di potenziarne lo sviluppo attraverso eventuali interventi e/o azioni normative e tramutare in realtà quanto affermava qualche tempo fa il professor Stefano Rodotà secondo il quale "Tutti hanno eguale diritto di accedere alla Rete Internet, in condizione di parità, con modalità tecnologicamente adeguate e che rimuovano ogni ostacolo di ordine economico e sociale".

1.4. Progetto di "alfabetizzazione digitale".

Il Corecom Abruzzo, mosso dai risultati raccolti in esito alla recante indagine condotta da Istat Noi-Italia secondo la quale il problema dell'analfabetismo digitale è da considerarsi come una vera e propria patologia che rischia di mettere a repentaglio la crescita dell'intero Paese, nel corso del 2019 avvierà un progetto che avrà come

finalità preminente la verifica del livello di alfabetizzazione digitale, su base provinciale, del proprio territorio.

Lo studio affronterà l'analfabetismo digitale dal punto di vista dell'assoluta mancanza di competenze digitali, andando ad indagare le cause dell'incapacità di un individuo di saper utilizzare utilmente le tecnologie dell'informazione e della comunicazione a proprio vantaggio. La ricerca, in buona sostanza, cercherà di indagare e di verificare le competenze digitali del proprio territorio, indispensabili al raggiungimento della futura "cittadinanza digitale".

I dati che saranno raccolti se per un verso contribuiranno a definire al meglio le differenze di livello di competenze per area geografica, evidenziandone le possibili cause e le potenziali soluzioni, per l'altro potranno offrire la possibilità di definire nuovi programmi di formazione e di spin-off derivanti da accordi di collaborazione tra le aziende abruzzesi, le scuole, le università e il Governo regionale.

1.5. Mediucation e la "net generation".

Sulla scorta dei buoni risultati conseguiti nelle prime edizioni della Media education nel 2019 sarà realizzata una nuova edizione del progetto in collaborazione con il sistema scolastico regionale, le Università, l'Ufficio Scolastico regionale, la Polizia Postale ed altre Istituzioni con i quali costituire un'efficace cabina di regia con l'obiettivo di creare un luogo in cui si possa dialogare e apportare il proprio contributo nella costruzione di percorsi di tutela comuni che possono offrire alla comunità regionale una proposta coerente e uniforme sul tema dell'educazione alla cittadinanza digitale.

Il progetto perseguirà più obiettivi: incrementare il livello delle competenze digitali del personale docente attraverso la ricerca di moduli educativi digitali, nell'ottica del miglioramento dei processi di apprendimento che vadano sempre più verso un crescente utilizzo delle ICT nella didattica, sviluppare un maggior grado di consapevolezza nell'uso da parte degli studenti e dei loro genitori delle tecnologie informatiche, testandone il livello di formazione raggiunto.

1.6. Lo “Sportello Web Reputation per i Cittadini” al servizio della tutela dei minori.

Il progetto si inserisce nell’ambito della tutela dei minori che ha trovato ampi spazi di esercizio nelle maglie della nuova Convenzione.

In questo specifico ambito il Comitato Abruzzo è oggi più che mai un protagonista sensibile ed accorto attese le drammatiche vicende di cronaca nazionale che tristemente raccontano di minori vittime di cyber-bullismo; Una ‘realtà virtuale’ sempre più dilagante che, non conoscendo limiti di carattere territoriale, sortisce conseguenze devastanti soprattutto nel mondo dei più giovani.

Data la massiccia diffusione dei social network, le peculiari caratteristiche intrinseche della rete e la poca consapevolezza dei rischi sociali e legali connessi alla pubblicazione on line di immagini e/o di informazioni personali attraverso contenuti digitali autoprodotti e post condivisi soprattutto dagli adolescenti il Corecom Abruzzo, anche per il 2019, potrà avanti lo sportello della “WEB REPUTATION” con l’obiettivo di fornire soprattutto alle cosiddette “generazioni connesse” uno strumento utile alla difesa della propria identità on-line; Ciò anche in armonia con le finalità della Legge n. 71 del 29/05/2017 che in tal senso ha previsto una serie di iniziative e azioni soprattutto educative e di prevenzione.

Lo sportello, disponibile sul sito del Corecom Abruzzo, consente ai cittadini di trasmettere segnalazioni in merito a contenuti lesivi presenti sul web relativi alla propria Identità Digitale. Attraverso il supporto della società Reputation Manager, gestore della piattaforma informatica, il Corecom da modo di effettuare l’analisi dei contenuti pregiudizievoli e di fornire al cittadino chiarimenti, consigli e informazioni utili in merito alle possibili azioni a tutela della propria Identità Digitale.

Allo scopo di diffondere quanto più possibile l’uso della piattaforma e degli strumenti di conoscenza utili ad un buon uso delle piattaforme digitali in genere, già nel mese di maggio di quest’anno è stato ideato il prezioso Vademecum “Cyberbullismo e Web Reputation: istruzioni per l’uso” che è stato poi diffuso tra i

ragazzi delle scuole abruzzesi secondarie di primo e secondo grado, riuscendo a coinvolgere anche gli insegnanti e le famiglie.

Lo Sportello non intende essere solo uno stimolo e uno spunto operativo per i docenti, gli studenti e le loro famiglie, ma anche un incoraggiamento alla conoscenza ed alla riflessione più attenta dei pericoli della rete in ragione dei quali potranno essere progettate nuove forme di offerte formative tali da includere azioni più incisive di prevenzione e di stimolo ad atteggiamenti responsabili di partecipazione attiva e di civile convivenza.

1.7. Seconda edizione del “Villaggio della Comunicazione, dell’innovazione tecnologica e della creatività per la tutela dei minori”.

L’iniziativa risponde alla logica della promozione della tutela degli interessi soprattutto di quelli “deboli” che, nell’ambito delle nuove modalità di comunicazione, ancora non dispongono di conoscenze adeguate sui temi emergenti della legalità e delle particolari implicazioni dell’uso distorto delle nuove piattaforme digitali perpetrate a danno dei minori.

L’edizione del 2019 coinvolgerà studenti, famiglie, insegnanti e tutti i portatori di interesse in momenti di riflessione che avranno risvolti educativi e divulgativi e che saranno finalizzati a sensibilizzare i giovani ad un uso consapevole della rete, tale da implementare in loro la capacità di appropriarsi dei media digitali, passando da consumatori passivi a consumatori “critici”.

Nel “Villaggio” si alterneranno momenti divulgativi, in cui i cittadini avranno modo di conoscere le nuove tecnologie applicate ai mezzi di comunicazione attraverso specifici spazi espositivi, con momenti ricreativi e di intrattenimento volti entrambi a catturare quanto più possibile l’attenzione dei minori e dei loro accompagnatori che avranno modo di conoscere e di sperimentare le innovazioni più suggestive e all’avanguardia che il mercato delle ICT può offrire.

Attività varie

Nel corso dell'anno 2019 vi saranno:

1. incontri e contatti con le associazioni dei consumatori e con i rappresentanti dei gestori volti ad affrontare le problematiche relative alle controversie tra gestori e utenti delle comunicazioni;
2. potenziamento delle attività di front-office volte ad assicurare la necessaria assistenza agli utenti (associazioni, imprese, cittadini) che dal 2019 dovranno approcciare al nuovo sistema ODR che gestirà telematicamente le controversie con i gestori delle compagnie telefoniche;
3. partecipazione al Tavolo Tecnico nazionale, anche al fine di condividere esperienze e best practices con i Corecom d'Italia;
4. 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;
5. gestione e continuo aggiornamento del sito internet nel rispetto della normativa vigente;
6. incontri con le Università e gli enti locali;
7. azioni di comunicazione sui servizi e le attività del Co.Re.Com. realizzate a mezzo stampa, internet, radio e tv;
8. partecipazione del personale ai gruppi di lavoro, convegni e seminari di studio e di approfondimento nelle materie di competenza del Co.Re.Com.;
9. iniziative specifiche volte ad incentivare la qualità dei programmi televisivi;
10. raccordo con l'AGCOM al fine di seguire una linea interpretativa univoca nella predisposizione di atti e provvedimenti relative alle materie delegate.
11. raccordo del Coordinamento Nazionale Co.Re.Com. con AGCOM ed il Tavolo Tecnico dei Direttori per l'approfondimento delle fisiologiche criticità connesse all'uso del "Conciliaweb".

RISORSE UMANE

Il CO.RE.COM. attualmente può contare su un organico così 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. 2 Collaboratori amministrativi– cat. B

Ufficio di Pescara

n. 1 Responsabile Ufficio di Coordinamento Autorità Indipendenti

n. 2 Assistenti amministrativi - cat. C

n. 2 Collaboratori amministrativi – cat. B