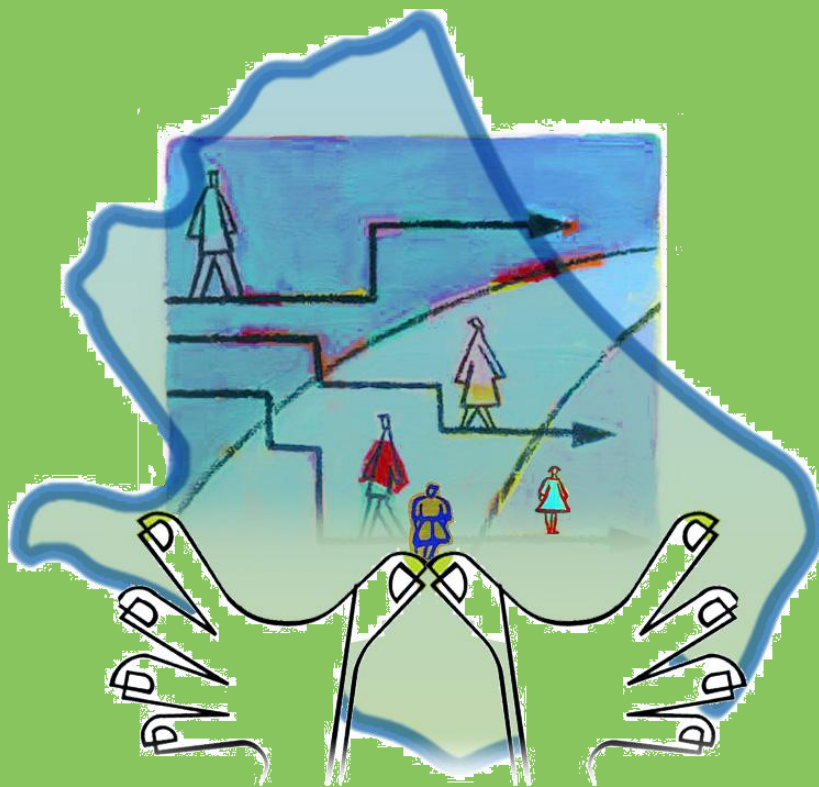


2020

# Relazione programmatica e finanziaria Co.Re.Com. Abruzzo anno 2020

## 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:* Giuseppe La Rana

*Componenti:* Ottaviano Gentile

Michela Ridolfi

**Servizio Amministrativo di Supporto alle Autorità Indipendenti**

*Dirigente:* Dott.ssa Michela Leacche

**Ufficio di Supporto al CO.RE.COM.**

*Responsabile* Annalisa Ianni

*Personale* Paola Apostolo

*di ruolo* Adele Asci

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

Lucia Sulpizi

Franca De Vincentiis

**CO.RE.COM.ABRUZZO**

c/o Consiglio Regionale dell'Abruzzo

Via Michele Jacobucci, 4

67100 L'Aquila

Tel.: 0862.644886 – 247 - 457 - 748 – 534 – 707 – 472

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](http://www.corecomabruzzo.it)

PEC: [corecom@pec.abruzzo.it](mailto:corecom@pec.abruzzo.it)

N. Verde: 800307640

## INDICE

<b>PREMESSA.....</b>	<b>5</b>
<i><b>Il contesto normativo.....</b></i>	<i><b>5</b></i>
<i><b>La Mission .....</b></i>	<i><b>5</b></i>
<b>FUNZIONI PROPRIE.....</b>	<b>8</b>
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) ..	8
Il riparto degli spazi di comunicazione politica radiotelevisiva in campagna elettorale .....	9
Accesso alle trasmissioni televisive regionali della concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo, ai sensi dell’articolo 6, della legge 14 aprile 1975, n. 103.....	10
<b>FUNZIONI DELEGATE .....</b>	<b>12</b>
Monitoraggio e vigilanza sulle trasmissioni radiotelevisive in ambito locale.....	12
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.....	13
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.....	14
<i>Gestione delle posizioni degli operatori nell’ambito del Registro degli Operatori di Comunicazione</i>	<i>19</i>
<b>ATTIVITA’ DEL CORECOM – IDEE PROGETTO .....</b>	<b>21</b>
1. Diffusione dello SOT sulle controversie tra gli utenti e le compagnie telefoniche. ....	21
2. Protocollo d’Intesa Corecom Abruzzo e l’Autorità Garante della protezione dei dati personali.....	21
3. Intese istituzionali e nuove forme di collaborazione con l’Autorità Garante dell’Infanzia della Regione Abruzzo.....	22
4. Stampa e distribuzione della nuova brochure informativa del Corecom Abruzzo.....	22
5. Villaggio della Comunicazione dell’innovazione tecnologica e della creatività incentrato sul tema della tutela dei minori nell’ambito dei new media.....	23
6. Punti di accesso sul territorio per la diffusione del Conciliaweb a tutela degli “utenti deboli”.....	23
7. Aggiornamento della “Carta dei Servizi” del Corecom Abruzzo.....	24
8. Campagne di Comunicazione sulle attività delegate del Corecom Abruzzo.....	24
9. Acquisizione di nuove funzioni in materia di bullismo e cyberbullismo in ambito regionale.....	25
10. Azioni positive di educazione ai media.....	27
11. Istituzione del concorso per la premiazione del miglior comunicatore dell’anno.....	28
12. Azioni positive di contrasto ad ogni forma di discriminazione di “genere”.....	28

13. Alfabetizzazione digitale. ....	28
<i>Attività varie</i> .....	31

## **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'Autorità.

Tale contesto normativo che qualifica la funzione della comunicazione tiene conto anche di ulteriori prescrizioni che nel corso del tempo hanno arricchito il quadro ordinamentale. Basti pensare alla legge 7 giugno 2000, n. 150, che disciplina le attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni, alla Legge 22 febbraio 2000, n. 28 e s.m.i. e al Decreto legislativo del 31 luglio 2005, n. 177 recante il "Testo Unico dei media audiovisivi e radiofonici", che hanno previsto ulteriori strumenti di vigilanza sulla diffusione della comunicazione pubblica a carattere pubblicitario sui diversi mezzi di comunicazione di massa.

Il Co.Re.Com. Abruzzo, disciplinato dalla legge regionale del 24 agosto 2001 n. 45, 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.

### ***La Mission***

Con Decreto del Presidente della Giunta regionale dell'Abruzzo n° 1 del 7 gennaio 2020 è stato nominato il nuovo Presidente del Corecom Abruzzo, nella persona di Giuseppe La Rana.

Considerato l'attuale riassetto dell'establishment regionale, il Comitato intende dar conto del programma di attività 2020 nel quale è esplicitata la

programmazione degli obiettivi relativi alle funzioni proprie e delegate, nonché delle azioni che saranno poste in essere per la realizzazione di progetti che saranno portati a compimento nel corso dell'anno.

In particolare, in relazione alle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti si intende proseguire, anche per l'anno 2020, l'obiettivo prioritario di mantenere e potenziare i livelli quantitativi e qualitativi raggiunti attraverso la realizzazione di progetti strategici volti ad accrescere la dimensione di "servizio". Ciò soprattutto attraverso un ulteriore potenziamento delle iniziative che sono già state poste in essere (quali lo "Sportello on demand" istituito presso le sedi di L'Aquila e di Pescara e quello della Città di Avezzano) e alle quali si andranno ad accostare quelle volte all'apertura di **ulteriori sportelli territoriali** mirati a conseguire maggiori livelli di qualità con un positivo impatto sull'intera comunità regionale.

Tali scelte, oltre ad accrescere la dimensione della "prossimità" del Corecom al cittadino e facilitare l'accesso di tutti ai servizi, saranno sostenute da specifiche **campagne di comunicazione** concepite con l'intento di incentivare la **costruzione di relazioni bidirezionali** tra il Corecom Abruzzo e il suo pubblico (sia esso istituzionale che il semplice cittadino) per favorire, in particolare, il migliore espletamento possibile delle proprie attività.

A sostegno della ratio che anima la nuova delega in materia di tutela dei minori, così come declinata nell'art. 4, comma 1 lett. a) dell'Accordo Quadro saranno progettati e realizzati nel 2020 nuovi e più incisivi progetti di studio e di analisi sulla **educazione all'utilizzo dei media** che coinvolgeranno non solo il mondo giovanile, ma anche quello degli insegnanti e dei loro genitori.

Inoltre, nel far tesoro dell'iter legis relativo all'approvazione della **legge regionale sul bullismo ed il cyberbullismo** ci si avvarrà degli opportuni canali istituzionali affinché anche il Corecom possa acquisire nuove e più incisive funzioni in materia di prevenzione e di contrasto a tali fenomeni.

Non meno apprezzabili saranno le azioni volte alla creazione degli opportuni canali di **raccordo istituzionale** soprattutto con l'istituendo **Garante per l'infanzia** previsto dalla Legge Regionale n. 24 del 2018 con il quale se ne condivide il medesimo orizzonte, soprattutto in materia di tutela dei minori.

Sicuramente l'iniziativa costituirà per il Corecom una ulteriore occasione per poter rappresentare con maggiore efficacia i diritti dell'infanzia e dell'adolescenza presso tutte le sedi istituzionali regionali e di poter vigilare sui fenomeni di esclusione sociale e di discriminazione dei bambini e degli adolescenti che possono essere dettati da motivi di bullismo o peggio ancora di cyberbullismo.

E' intenzione di questo Comitato di avvalersi della collaborazione dell'organismo regionale della Commissione delle Pari opportunità per sostenere **azioni di contrasto alla discriminazione dell'immagine** femminile, sia che essa sia veicolata attraverso forme pubblicitarie che nei media tradizionali, ciò allo scopo di favorire una migliore rappresentazione della donna che sia più coerente ed in linea con l'evoluzione del contesto sociale e dei nuovi ruoli che essa richiede, svincolandola da sterili stereotipi sessisti, attraverso il superamento di antiche e cristallizzati pregiudizi.

Saranno cantierati progetti ad ampio respiro che coinvolgeranno il mondo delle Università abruzzesi. Al riguardo, saranno istituiti due Concorsi. Uno che premierà la **migliore tesi di laurea in materia di comunicazione** ed uno volto ad individuare, in ambito regionale, il **miglior comunicatore dell'anno** che si sia contraddistinto sui social per aver ben saputo rappresentare la cultura dell'Abruzzo.

Il presente Programma di attività è composto di tre parti: funzioni proprie del Co.Re.Com., funzioni delegate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito AGCOM) e quella riferita alla descrizione delle idee progettuali 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. 28<sup>1</sup>, 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 assume particolare importanza assicurare la funzione di controllo attraverso il costante monitoraggio delle trasmissioni televisive tale da poter favorire una più che tempestiva incidenza dell'agere amministrativo mediante l'avvio delle attività 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*

Attesa l'attuale contesto politico che prelude ad un probabile ritorno alle urne nei primissimi mesi del 2020, la Regione Abruzzo molto probabilmente sconterà sul proprio territorio gli echi della politica nazionale ed i toni più 'bollenti' dei grandi partiti che presumibilmente coinvolgeranno anche le campagne elettorali che avranno luogo nel corso dell'anno in ambito regionale.

Tenuto conto di ciò 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.

---

<sup>1</sup> 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 condotta sia sui media locali che sulla 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.

Sarà assicurata la massima cura e tempestività nei procedimenti avviati d'ufficio o su istanza di parte.

### *Il riparto degli spazi di comunicazione politica radiotelevisiva in campagna elettorale*

#### **ATTIVITA'**

La normativa in materia di Par Condicio, sebbene ormai datata, mantiene immutato nel tempo in capo al Corecom il particolare compito della cura dell'istruttoria relativa al riparto degli spazi di comunicazione politica radiotelevisiva durante la campagna elettorale che si sostanzia, tra l'altro, nel ricevimento delle domande dei soggetti politici e delle offerte delle emittenti radio e televisive, nella ripartizione dei fondi e degli spazi oltre che nella 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), secondo i criteri stabiliti dalla Legge n. 28/2000 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. assicurerà la massima informazione a tutti i soggetti interessati coinvolti, al fine di agevolare quanto più possibile il raccordo con le emittenti radiotelevisive locali, i soggetti politici, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ed il Ministero dello Sviluppo Economico per 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***

Il Corecom Abruzzo nell'esigenza di supportare le istanze degli operatori del terzo settore si è fatto carico in questi anni di ampliare gli spazi di democrazia e pluralismo nel settore della comunicazione attraverso 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 con il supporto tecnico gratuito della sede regionale della RAI, la quale procede alla loro programmazione in fasce orarie prestabilite.

Al Corecom compete l'esame e l'istruttoria delle richieste e l'adozione del piano delle trasmissioni radiofoniche e televisive nel rispetto della normativa di

settore. Svolge, inoltre, attività di vigilanza sul rispetto degli impegni assunti dai soggetti ammessi e sulla corretta messa in onda da parte della Concessionaria Regionale per l'Abruzzo.

### *OBIETTIVI*

Il Corecom Abruzzo manterrà costanti le intese e gli accordi raggiunti negli anni pregressi con i vertici della Rai regionale con lo scopo di favorire la massima fruibilità del servizio a tutti i soggetti interessati.

## FUNZIONI DELEGATE

*Monitoraggio e vigilanza sulle trasmissioni radiotelevisive in ambito locale.*

## **ATTIVITÀ**

Ai fini della tutela del cittadino-utente, il Corecom Abruzzo, su delega dell'Agcom, svolge anche l'importante funzione di vigilanza sul sistema radiotelevisivo locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni diffuse a livello territoriale, su segnalazione di parte oltre che d'ufficio con cadenza annuale, su un campione minimo pari al 30% delle emittenti presenti sul territorio regionale, per un periodo di almeno sette giorni consecutivi, per 24 ore giornaliere, attraverso attività istruttoria di accertamento e di contestazione delle violazioni eventualmente rilevate.

Gli ambiti di indagine rispetto alla funzione in esame attengono al rispetto degli *obblighi di programmazione* e di quelli in materia di *pubblicità, pluralismo politico-istituzionale* (avuto particolare riguardo ai telegiornali diffusi dalla testata regionale della Rai), *garanzia dell'utenza* nelle specifiche aree individuate dall'Autorità (pornografia, dignità della persona, rappresentazione delle vicende giudiziarie) e *tutela dei minori* attraverso iniziative di studio, analisi ed educazione all'utilizzo dei media tradizionali e dei nuovi media nel rispetto degli indirizzi stabiliti dall'Agcom e dalle Istituzioni competenti in materia, anche in attuazione di protocolli d'intesa per la migliore tutela decentrata dei minori sul territorio nazionale.

## **OBIETTIVI**

Nel 2020 il Corecom Abruzzo intende portare a compimento anzitutto le attività di vigilanza afferenti l'anno precedente, rimaste in stand by a causa della decadenza del Presidente pro-tempore Filippo Lucci occorsa ad agosto 2019.

Grazie alla nomina del neo Presidente Avv. Giuseppe La Rana, avvenuta con decreto di Giunta Regionale n. 1 del 07/01/2020, il rinnovato Comitato intende procedere nell'immediatezza all'individuazione del campione di emittenti e del periodo settimanale da sottoporre a verifica nell'ambito all'ultimo trimestre del 2019, oltre che esprimersi in ordine allo specifico mese di osservazione delle tre edizioni

quotidiane dei TG trasmessi dalla locale testata televisiva RAI ai fini del relativo monitoraggio politico-istituzionale.

Si procederà inoltre all'approvazione della ricerca realizzata dalla società affidataria del monitoraggio 2018/2019 sul tema del "*Bullismo e cyberbullismo nella stampa nazionale e locale*" ed alla sua pubblicazione e diffusione.

Riguardo, invece, lo specifico anno di competenza 2020 si procederà all'avvio della relativa procedura di aggiudicazione del servizio di vigilanza e monitoraggio, per poi procedere alla concreta attività di indagine del campione che sarà appositamente intercettato dal Comitato, nel corso della settimana dallo stesso definita, unitamente alla vigilanza rispetto ai notiziari diffusi dalla Rai regionale nel mese di riferimento parimenti collegialmente stabilito.

Nell'ottica, poi, di una sempre crescente professionalità e competenza, il Corecom Abruzzo auspica di poter fruire presto di nuove sessioni formative interamente dedicate allo specifico ambito delle materie oggetto di delega sulla vigilanza, su cui l'esperienza dell'Authority costituisce il massimo modello ispiratore.

*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***

Grazie alla proficua collaborazione con il servizio stampa del Consiglio regionale, anche per il 2020 il Corecom Abruzzo si avvarrà della possibilità di fruire della consultazione periodica dei quotidiani maggiormente diffusi in ambito regionale. Tale sinergia renderà possibile estrapolare diversi campioni, sufficientemente rappresentativi, di quotidiani da sottoporre ai monitoraggi periodici sui quali svolgere le verifiche di conformità alla normativa vigente.

*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.*

### ***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***

Nel 2020 il Co.Re.Com. continuerà ad assicurare il suo impegno per ciò che concerne l'istruttoria tempestiva delle richieste che perverranno.

*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**

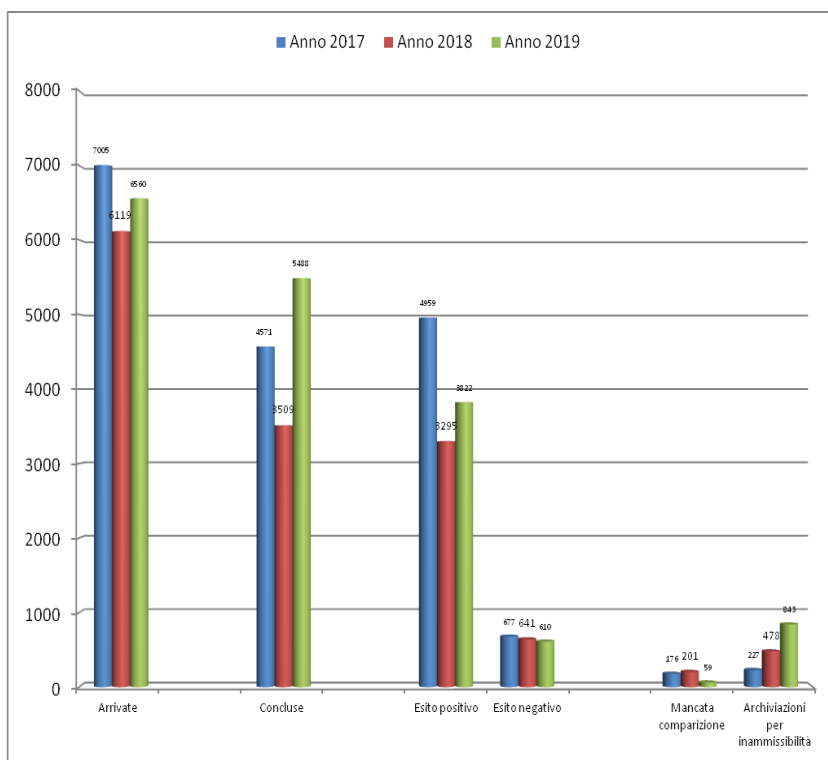
Il tentativo di conciliazione obbligatorio nelle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, inteso quale positivo strumento di tutela dei diritti del cittadino, rappresenta oramai da tempo un virtuoso meccanismo “deflattivo” del contenzioso ampiamente apprezzato dall'intero contesto non solo giuridico, ma anche economico che ha efficaci e positive ricadute sul contesto sociale.

Con l'approvazione del nuovo Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (ex Delibera AGCOM 203/18/CONS) ed il Regolamento di procedura di cui alla Delibera n. 353/19/CONS il processo di digitalizzazione delle ADR/ODR è stato pienamente conseguito anche da parte Autorità Garante per le Comunicazioni.

In tale contesto, infatti, si può pacificamente affermare che è stato possibile conseguire il più ampio decentramento dei servizi di conciliazione in ogni angolo del territorio nazionale attraverso la loro completa digitalizzazione, tale da rendere gli stessi pienamente fruibili perché alla ‘portata’ di tutti.

Per quanto riguarda il Corecom Abruzzo la positività dei dati raccolti nell'anno appena concluso, rispetto al 2018, testimoniano un incremento sia delle istanze di conciliazione che delle istanze di definizione presentate ed un leggero calo di quelle volte all'ottenimento dei provvedimenti d'urgenza. Infatti, le istanze di conciliazione presentate dagli utenti nel 2019 sono state n. 6.560, quelle di definizione sono state n. 499, mentre le richieste di provvedimenti d'urgenza sono state n. 713.

Grazie alle decisioni della Struttura di utilizzare lo strumento della call confernce e l'abilità esercitata nell'aver saputo sfruttare le potenzialità informatiche della piattaforma è stato possibile convocare sino a quattro tavoli di conciliazione anche di operatori diversi. Ciò ha consentito di **contenere i tempi medi di conclusione dei procedimenti.**



Con riguardo al procedimento di definizione si conferma, ancora una volta, la particolare celerità connessa alla loro conclusione rispetto al termine massimo di 180 giorni, che si è attestato su una durata media complessiva pari a 69 giorni per istanza.

Anche per quanto concerne i *provvedimenti d'urgenza* i dati sono stati più che positivi, ciò anche grazie alla volontà della struttura di 'accompagnare' gli utenti in ogni fase della procedura, facendoli destinatari di una continua e puntualmente attività di informazione. Ciò ha consentito loro di recepire le novità procedurali con spirito critico e di fattiva collaborazione che ha determinato un evidente miglioramento nella gestione del procedimento soprattutto nella fase istruttoria.

In conclusione pur considerando la 'giovane età' della piattaforma che ha comportato un fisiologico calo nell'accesso alle controversie, le sostanziali novità procedurali e l'incertezza profusa dagli stessi operatori nella gestione delle proprie attività, i procedimenti conclusi dal Corecom Abruzzo nell'anno appena trascorso testimoniano un **invariato trend di crescita** del flusso delle istanze complessivamente presentate oltre che un buon livello di efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa profusa dalla struttura nella gestione del procedimento nel suo complesso.

Come si ha modo di leggere nella tabella che segue, altrettanto significativo è stata la positività del buon numero delle istanze concluse.

<b>Esito istanze di conciliazione</b>	<b>Anno 2017</b>	<b>Anno 2018</b>	<b>Anno 2019</b>
<b>Arrivate</b>	7005	6119	6560
<b>Concluse</b>	4571	3509	5488

## ***OBIETTIVI***

Per quanto riguarda gli scenari futuri l'attività di conciliazione tout court risentirà sicuramente di un maggiore impegno del Corecom Abruzzo nei confronti dell'Autorità facendosi carico di segnalare le discrasie che di volta in volta verranno individuate sia nell'uso del sistema telematico che nell'effettiva applicazione dell'impianto regolamentare (sottoposto a continui 'aggiustamenti').

Saranno sicuramente potenziate le attività di comunicazione che verranno veicolate non solo sul nuovo sito istituzionale ma anche attraverso gli **strumenti del direct marketing**, ovvero attraverso i noti canali di comunicazione (Numero Verde, fax, mail, PEC ...) attesa l'effettiva necessità manifestata dagli utenti di poter contare su una fonte di informazione CERTA, SNELLA e a "portata di mano".

Per queste ragioni, al fine di mantenere inalterati gli standard di qualità raggiunti e nel tentativo di accrescerne ulteriormente i margini si intende perseguire i seguenti obiettivi:

1. mantenere gli **sportelli di front-office** attualmente attivi nelle sedi del Corecom di L'Aquila, di Pescara e di Avezzano;
2. avviare nuove e proficue intese istituzionali anche con gli enti locali con lo scopo di aprire **ulteriori sportelli territoriali** mirati a conseguire maggiori livelli di qualità che abbiano un positivo impatto sull'intera comunità regionale;
3. **potenziare l'attività di comunicazione** rivolta alla generalità della popolazione locale mirata ad una migliore azione divulgativa delle funzioni assolve dal Corecom soprattutto per ciò che riguarda le controversie con gli operatori di telecomunicazione;
4. stimolare maggiormente le **relazioni con le Associazioni di categoria** locali in favore delle quali saranno organizzati periodicamente degli

incontri volti a fornire il supporto necessario alla risoluzione di specifiche difficoltà operative.

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

L'attività di gestione del Registro degli Operatori di Comunicazione, di seguito R.O.C., è stata caratterizzata, a partire dall'anno 2015 dalla emanazione di atti regolamentari e dall'esercizio di attività di cancellazione finalizzate a rendere il Registro uno strumento non soltanto di controllo e vigilanza ma anche una piattaforma funzionale ad assumere una veste di contenitore dinamico e statistico per lo sviluppo di studi di settore.

Il biennio 2015/2016 ha visto il Corecom essere impegnato nella esecuzione della cancellazione massiva intrapresa dall'Autorità nei confronti degli operatori inadempienti all'obbligo di registrazione delle comunicazioni annuali dall'anno 2012, il 2017/2018 prendere in carico l'iscrizione degli operatori di call center che hanno determinato una sostanziale impennata del numero di iscrizioni al cospetto di una sostanziale crisi del mondo della editoria locale che nel tempo aveva determinato, insieme ad altri fattori, un decremento delle richieste di iscrizione.

La struttura, inoltre, ha proceduto ad effettuare la verifica delle iscrizioni relative ai fornitori di servizi di media audiovisivi e dalla informazioni fornite dagli stessi per il rispetto della normativa in materia del rispetto dei limiti al numero di autorizzazioni (Delibera 353/11/CONS) ed ha proseguito nel fornire attività di supporto per la conoscenza dell'istituto dello I.E.S. (Informativa Economica di Sistema).

L'anno 2019 è stato caratterizzato dall'esercizio della procedura di cancellazione d'ufficio che ha riguardato gli operatori che dal 2015 non avevano registrato le comunicazioni annuali.

Il Corecom ha ritenuto utile procedere alla prosecuzione delle attività iniziate dall'Autorità nell'anno 2015 perché l'attualità delle iscrizioni, la regolarità delle stesse e la permanenza della titolarità sono i requisiti imprescindibili perchè il Registro

Unico degli Operatori svolga la funzione ad esso demandata dalla normativa di settore.

## ***OBIETTIVI***

L'attività dell'ufficio, oltre all'espletamento dei compiti connessi alle procedure attivate dagli operatori con richieste di iscrizione, cancellazione e variazione ed alla valutazione delle comunicazioni annuali, consisterà nella prosecuzione delle attività di supporto per la conoscenza dell'informativa economica di sistema e nel controllo della posizione degli operatori che dall'anno 2016 non hanno adempiuto agli obblighi di iscrizione.

L'attività di controllo risponde alla logica di una modalità di gestione che, conformemente a quanto indicato dall'art. 12 della Delibera 666/08/CONS , ha l'obiettivo di garantire al Registro Unico degli Operatori l'esercizio della sua funzione di controllo e di riproduzione della attuale conformazione dei soggetti che operano nel mondo della comunicazione.

Il Registro si potrà sempre più caratterizzare come strumento utile per monitorare le attività pubbliche ed imprenditoriali nei settori strategici della comunicazione, dal mondo degli operatori di rete , dei fornitori dei servizi di media audiovisivi e radiofonici alla platea degli editori anche on line, dai servizi di fornitura di servizi di comunicazione elettronica fino ai soggetti che a vario titolo gestiscono attività di call center.

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

## *ATTIVITA' DEL CORECOM – IDEE PROGETTO*

### **1. Diffusione dello SOT sulle controversie tra gli utenti e le compagnie telefoniche.**

Nel 2020 sarà data ampia diffusione dello SPOT del Corecom Abruzzo incentrato sulla nuova procedura che da luglio 2018 caratterizza il 'nuovo' istituto delle controversie.

Il video, che costituirà uno degli strumenti di comunicazione integrata del prossimo Piano di comunicazione del Corecom Abruzzo, contribuirà a favorire la diffusione delle corrette modalità di fruizione del servizio di conciliazione, sostenendo gli utenti in una migliore consapevolezza delle potenzialità offerte dalla natura stessa dell'istituto.

### **2. Protocollo d'Intesa Corecom Abruzzo e l'Autorità Garante della protezione dei dati personali.**

Grazie al potenziamento dei canali istituzionali avviati nel corso del 2019 con l'Autorità Garante della protezione dei dati personali a marzo 2019 è stato stipulato il Protocollo d'Intesa relativamente all'“attivazione di una collaborazione strategica tra le Parti, nell'ambito delle rispettive competenze, per la realizzazione dei compiti demandati al Garante dalla legge n. 71/2017 e al Corecom dagli artt. 2 e 15, comma 2, lett. c) punto n. 8 delle Legge Regionale n. 45/2001, nonché dall'art. 5, comma 1, lett. a) della Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate, nel quadro degli obiettivi di prevenzione e contrasto del fenomeno del cyberbullismo”.

La nuova Convenzione consentirà al Corecom di avviare nel corso dell'anno l'apertura dei primi sportelli territoriali finalizzati alla tutela dei dati personali e alla prevenzione del cyberbullismo, oltre che la realizzazione di iniziative pubbliche, convegni, incontri e momenti di confronto sulle più efficaci metodologie di

prevenzione, in cui sarà possibile la diffusione di materiale divulgativo utile al consolidamento della cultura della non violenza e del rispetto della persona.

### **3. Intese istituzionali e nuove forme di collaborazione con l'Autorità Garante dell'Infanzia della Regione Abruzzo.**

Attesa la recente L.R. istitutiva del Garante dell'Infanzia, n. 24 del 2018, nel corso dell'anno si prevede di avviare specifiche iniziative di raccordo istituzionale con l'Autorità di prossima nomina, che possano preludere alla realizzazione di azioni comuni di promozione della conoscenza dei diritti individuali, sociali e politici dell'infanzia e dell'adolescenza, assumendo ogni iniziativa finalizzata alla loro concreta realizzazione.

Si prevede, inoltre, la possibilità di poter 'co-vigilare' insieme al Garante sui fenomeni di esclusione sociale, di discriminazione dei bambini e degli adolescenti con particolare riguardo ai fenomeni del cyberbullismo.

In aderenza al testo di legge, e in particolare al suo corposo articolo 1, si immagina di intraprendere comuni percorsi di collaborazione anche per quanto riguarda la promozione di particolari progetti per la realizzazione di servizi di informazione destinati all'infanzia e all'adolescenza che prevedano la diffusione di una cultura che rispetti i diritti dei bambini e dei ragazzi oltre che di vigilanza sull'operato dei mezzi di comunicazione locale in merito ad eventuali trasgressioni.

### **4. Stampa e distribuzione della nuova brochure informativa del Corecom Abruzzo.**

La nuova brochure, ultimata sul finire del 2019, contiene le più importanti ed aggiornate informazioni circa le novità introdotte nel mondo delle controversie.

Il progetto editoriale verrà distribuito presso gli Urp dei Comuni abruzzesi (con più di 5.000 abitanti), gli Urp delle Asl, Sportelli Inps e Inail regionali e provinciali e le Università e sarà diretto a diffondere una conoscenza generale dei

servizi erogati dal Corecom Abruzzo attraverso l'uso di un linguaggio semplice ed accessibile rivolto in particolare agli utenti "deboli".

Il pieghevole con la sua semplicità grafica e stilistica avrà modo di raggiungere un'ampia platea di stakeholders attraverso la veicolazione di un'immagine del Corecom che sia aderente alle performance raggiunte e di puntare direttamente alle caratteristiche più peculiari dei propri servizi con lo scopo di orientare gli utenti nella ricerca alle risposte più soddisfacenti.

**Risorse già stanziata 2019 € 5.000,00/IVA inclusa (determina n. 87 del 05/09/2019)**

#### **5. Villaggio della Comunicazione dell'innovazione tecnologica e della creatività incentrato sul tema della tutela dei minori nell'ambito dei new media.**

Il progetto costituisce un'importante tassello nell'ambito delle azioni positive intraprese a favore della tutela dei minori. Esso, infatti, rappresenta una valida opportunità per sostenere e promuovere azioni di prevenzione e di contrasto del crescente fenomeno del bullismo anche in ambito regionale.

Nel 2020, grazie al 'ripristino' della leadership regionale il Comitato potrà legittimamente operare le più opportune scelte organizzative, logistiche, di contenuto che caratterizzeranno la seconda edizione del Villaggio che si prevede di realizzare nel corso della seconda parte dell'anno.

**Risorse già stanziata 37.000,00/IVA esclusa (determina n. ASAI/79/2019 del 23/07/2019)**

#### **6. Punti di accesso sul territorio per la diffusione del Conciliaweb a tutela degli "utenti deboli".**

In aderenza alla ratio che anima l'esercizio della delega in materia di controversie tra gli utenti e le compagnie telefoniche, così come declinata nell'Accordo Quadro che dispone specifici oneri di "prossimità" in capo ai Corecom, attese le ricorrenti richieste di tutela giunte da più parti del territorio il Corecom

Abruzzo, anche su impulso della direzione strategica dell'Ente, avvierà una nuova e più mirata pianificazione di 'decentramento' delle proprie attività nel tentativo di migliorare ed ulteriormente accrescere la propria dimensione di "servizio" a favore del cittadino-utente.

In tale ottica il Comitato avvierà le opportune concertazioni con le istituzioni operanti sul territorio alle quali verrà chiesta la disponibilità ad ospitare l'apertura di nuovi sportelli decentrati in cui sarà possibile fornire le adeguate informazioni ed assistenza agli utenti.

#### **7. Aggiornamento della "Carta dei Servizi" del Corecom Abruzzo.**

In linea con le logiche di "prossimità" che da sempre informano ogni scelta politica, ed amministrativa del Corecom Abruzzo, il Comitato si prefigge di migliorare l'ambito delle proprie attività a tutto vantaggio dei cittadini, ciò anche attraverso la revisione della propria "Carta dei Servizi".

Allo scopo di far fronte agli impegni previsti nella Convenzione e nell'Accordo Quadro oltre che alle numerose novità introdotte nel 2019 e di quelle che verranno approvate dall'Autorità nel corso del 2020 circa le modalità di espletamento delle controversie, il Corecom si farà carico di rielaborare gli standard di qualità non tralasciando i nuovi impegni che saranno assunti dal Comitato nei confronti dei propri utenti riguardo soprattutto i servizi offerti, le modalità di erogazione e le tutele previste.

#### **8. Campagne di Comunicazione sulle attività delegate del Corecom Abruzzo.**

Nel corso del 2020 saranno avviate campagne di comunicazione per diffondere i servizi offerti. Tale attività verrà implementata soprattutto in occasione della prevista apertura dei nuovi sportelli decentrati del Corecom allo scopo di informare quanto più possibile gli utenti della possibilità di fruire gratuitamente del supporto e dell'assistenza necessari all'accesso alla procedura telematica delle controversie tra operatori di telecomunicazione ed utenti.

L'intento è quello di potenziare la comunicazione degli eventi organizzati e dei risultati raggiunti, mediante l'utilizzo dei social media del Consiglio regionale del Abruzzo, al fine di mettere in risalto le attività svolte. Nonostante questo incremento di informazione sull'attività del Corecom e la risonanza data da chi ha beneficiato dei servizi offerti, ancora esistono fasce di popolazione che, pur avendo subito disservizi nei settori in cui opera il Corecom, non sono a conoscenza delle possibilità che tale organismo fornisce. Per diffondere l'operato, le attività e i servizi che il Corecom offre ai cittadini abruzzesi si procederà ad utilizzare i social e gli altri strumenti di informazione attivati dal Consiglio regionale. In particolare, si ritiene opportuno creare un'adeguata comunicazione sul servizio volto a dirimere i contenziosi tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, ma anche su altre iniziative intraprese (programmi dell'accesso, dibattiti su cyberbullismo, tutela dei minori in materia di programmazione radio- tv e social).

Strategico sarà l'incremento della presenza social del Corecom Abruzzo su tutte le principali realtà virtuali, oltre all'utilizzo dei social media di cui il Consiglio regionale dispone e all'interno dei quali sarà dedicato uno specifico spazio individuato dall'hashtag #CorecomAbruzzo.

Attualmente l'unico canale social del Corecom è rappresentato da una pagina Facebook, seguita da circa 1500 utenti: appare -pertanto- prioritaria l'esigenza di migliorare il posizionamento su tutti i principali canali utilizzati dai più giovani con una comunicazione semplice e smart, vicina alle loro aspettative.

## **9. Acquisizione di nuove funzioni in materia di bullismo e cyberbullismo in ambito regionale.**

Nel far tesoro dell'iter legis relativo all'approvazione della **legge regionale sul bullismo ed il cyberbullismo**, attualmente in fase discussione di merito nella Quinta Commissione dell'Organo consiliare, si prevede di avviare già nella prima parte dell'anno gli opportuni raccordi istituzionali necessari affinché, anche il Corecom, possa acquisire nuove e più incisive funzioni in materia di prevenzione e contrasto a tali fenomeni in tutte le loro manifestazioni.

La ratio che muove il progetto di legge risponde al precipuo fine di tutelare e valorizzare la crescita educativa, sociale e psicologica dei minori, nonché di proteggere e sostenere i soggetti più fragili. Al riguardo la norma prevede che i Soggetti istituzionali preposti alla sua attuazione possono essere compresi i comuni, singoli e associati, le istituzioni scolastiche e formative, le aziende sanitarie regionali, le associazioni operanti nel territorio regionale, le società e associazioni sportive dilettantistiche iscritte nel registro del CONI e del Comitato italiano Paralimpico, etc

Inoltre, poiché il testo di legge prevede l'istituzione di una **Consulta regionale** in cui andranno a far parte una pluralità di soggetti istituzionali (tra cui l'Assessore all'istruzione, il *Garante regionale per l'infanzia e l'adolescenza*, il *Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Abruzzo*, i rappresentanti delle aziende sanitarie regionali e delle *associazioni sportive*, esperti delle *Università abruzzesi* e dagli ordini professionali nelle competenze pedagogiche, psicologiche, pedagogiche della comunicazione, giuridiche, medial e delle comunicazioni sociali telematiche, gli *operatori della rete internet*, il *Procuratore della Repubblica*, la *Polizia Postale* ed il dirigente *dall'Ufficio scolastico regionale*) il Comitato intende cogliere tale opportunità per essere pienamente attivo nell'acquisizione di nuove e più incisive funzioni nell'area della tutela dei minori.

L'obiettivo sarà quello di potersi confrontare, condividere, valutare e mettere in rete le buone pratiche, le tecnologie, i processi e i progetti di prevenzione e contrasto dei predetti fenomeni.

Si prevede sin d'ora la possibilità di sfruttare gli intenti programmatici contemplati nel disegno di legge nel senso di voler 'compartecipare' insieme a tutti gli attori previsti alle specifiche iniziative di promozione dell'uso consapevole della rete internet e dei social network che la Regione Abruzzo intenderà organizzare anche in occasione della giornata nazionale dedicata alla lotta al bullismo e al cyberbullismo.

Nel 2020 il Comitato intende gettare le basi di un protocollo d'intesa – unitamente al Consiglio regionale Abruzzese, la Procura della Repubblica presso il Tribunale dei minorenni di L'Aquila, l'Ufficio Scolastico Regionale, le Università degli studi che insistono nel territorio regionale ed il Garante regionale per l'infanzia e l'adolescenza - volto alla promozione congiunta di azioni ed interventi idonei a

prevenire e contrastare il fenomeno del cyberbullismo. Tra gli obiettivi del Protocollo vi è quello di collaborare nella realizzazione di attività di studio, ricerca, divulgazione e sensibilizzazione sui temi del cyberbullismo, con lo scopo di contrastare tale fenomeno in tutte le sue manifestazioni. Tutto ciò sarà funzionale all'avvio di incontri di approfondimento con i consigli comunali dei ragazzi (CCR) del territorio regionale.

#### **10. Azioni positive di educazione ai media.**

Nel richiamare gli echi dei successi conseguiti negli anni pregressi nell'ambito della media-education il Corecom Abruzzo intende impegnarsi anche per il 2020 nella promozione della 'buona' educazione ai media, sostenendo iniziative di ricerca e progetti di formazione rivolti alle giovani generazioni.

In particolare, avvalendosi anche della collaborazione dell'istituendo Garante per l'infanzia e l'adolescenza, saranno promosse iniziative informative e progetti di edu-media per favorire nei minori lo sviluppo del senso critico, la capacità di comprensione e di analisi dei messaggi pubblicitari oltre che la conoscenza dei particolari codici linguistici che animano il mondo del web.

I progetti formativi perseguiranno i seguenti obiettivi:

1. prevenzione dei fenomeni di cyberbullismo;
2. sviluppo della cultura della "responsabilità" sociale circa l'uso dei media con particolare taglio sulle possibili conseguenze civili e penali derivanti dall'uso improprio dei nuovi mezzi di comunicazione;
3. progettare percorsi di formazione mirati e gratuiti da destinare ai docenti delle scuole regionali affinché siano in grado di acquisire le competenze necessarie ed utili a veicolare nei giovani gli usi più appropriati degli strumenti telematici e della rete, tali da prevenire i fenomeni legati al cyberbullismo, all'adescamento online e tutti i rischi correlati all'uso inconsapevole dei Social Network da parte dei minori.

**11. Istituzione del concorso per la premiazione del miglior comunicatore dell'anno.**

Rimanendo sul versante dell'istituzione di nuovi premi e dei riconoscimenti pubblici, nel 2020 il Comitato intende realizzare un concorso per la premiazione del miglior comunicatore che nell'anno si sia contraddistinto, sui social, per aver interpretato l'“abruzzesità” attraverso la pubblicazione di foto e video accattivanti che ben abbiano rappresentato le tradizioni del territorio, la sua storia, la sua cultura.

Sarà cura del Comitato, durante i prossimi mesi, definire i criteri di partecipazione all'iniziativa e di valutazione della migliore pubblicazione, nonché l'individuazione della natura del premio da destinare al vincitore.

**12. Azioni positive di contrasto ad ogni forma di discriminazione di “genere”.**

In considerazione del preoccupante fenomeno della discriminazione di genere che oggi più che mai sta investendo anche le nuove tecnologie digitali, nella certezza di potersi avvalere della collaborazione della Commissione delle Pari opportunità della Regione Abruzzo il Comitato prevede di realizzare anche **azioni di contrasto alla discriminazione dell'immagine femminile**.

Sotto l'egida dei principi di uguaglianza, di pari opportunità e di valorizzazione delle differenze di genere l'obiettivo sarà quello di favorire una migliore rappresentazione della donna che sia più coerente ed in linea con l'evoluzione del contesto sociale e dei nuovi ruoli che essa richiede, svincolandola da sterili stereotipi sessisti attraverso il superamento di antichi e cristallizzati pregiudizi.

**13. Alfabetizzazione digitale.**

Nell'ultimo report Skills Outlook 2019, l'OCSE fotografa uno scenario preoccupante: la popolazione italiana non possiede, di fatto, le competenze di base necessarie per prosperare in un mondo digitale. Solo il 21% della popolazione tra i 16 e i 65 anni possiede un livello di alfabetizzazione digitale soddisfacente raggiungendo il livello 3 dell'apposito test PIAAC: il 36% è in grado di utilizzare internet in modo

complesso e diversificato. Tali risultati proiettano l'Italia al livello più basso in assoluto di tutti i Paesi dell'OCSE anche se va osservato che solo Belgio, Danimarca, Finlandia, Paesi Bassi, Norvegia e Svezia stanno crescendo in termini di competenze digitali: tutti gli altri Paesi hanno generalmente problemi. La difficoltà è dovuta sicuramente al sistema educativo tradizionale che non è strutturato per sviluppare modalità di apprendimento evoluto e quindi trasmettere contenuti formativi legati al mondo del digitale.

Sulla scorta di questi dati, il Corecom Abruzzo, nel corso del 2020, avvierà un progetto sulla comunicazione ed informazione digitale e che punterà, una volta raccolti i primi risultati, a compiere la verifica del livello di alfabetizzazione digitale, su base provinciale, del proprio territorio.

Il primo step, del 2020, sarà la progettazione di momenti di riflessione (convegni, seminari) in cui si parlerà di competenze digitali partendo dall'analisi di 5 macro aree di esercizio:

- **Informazione:** identificare, localizzare, recuperare, conservare, organizzare e analizzare le informazioni digitali, giudicare la loro importanza e lo scopo.
- **Comunicazione:** comunicare in ambienti digitali, condividere risorse attraverso strumenti on-line, collegarsi con gli altri e collaborare attraverso strumenti digitali, interagire e partecipare alle comunità e alle reti.
- **Creazione contenuti:** creare e modificare nuovi contenuti (da elaborazione testi a immagini e video); integrare e rielaborare le conoscenze e i contenuti; produrre espressioni creative, contenuti media e programmare; conoscere e applicare i diritti di proprietà intellettuale e le licenze.
- **Sicurezza:** protezione personale, protezione dei dati, protezione dell'identità digitale, misure di sicurezza, uso sicuro e sostenibile.
- **Problem-solving:** identificare i bisogni e le risorse digitali, prendere decisioni informate sui più appropriati strumenti digitali secondo lo scopo o necessità, risolvere problemi concettuali attraverso i mezzi digitali,

utilizzare creativamente le tecnologie, risolvere problemi tecnici, aggiornare la propria competenza e quella altrui.

Il percorso è pensato per cittadini a rischio di esclusione digitale, ovvero coloro che non hanno mai usato o usano con poca dimestichezza i dispositivi tecnologici come PC desktop, laptop, tablet e smartphone per collegarsi a internet e usare il web.

*Attività varie*

Nel corso dell'anno 2020 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 a regime delle attività di front-office volte ad assicurare la necessaria assistenza agli utenti (associazioni, imprese, cittadini) che sono chiamati ad interagire con il sistema ODR di gestione telematica delle controversie nei confronti dei gestori delle compagnie telefoniche;
3. gestione e aggiornamento continuo del sito internet nel rispetto della normativa vigente;
4. azioni di comunicazione sui servizi e le attività del Co.Re.Com.;
5. partecipazione della Struttura ai tavoli tecnici, ai gruppi di lavoro, convegni e seminari di studio e di approfondimento nelle materie di competenza del Co.Re.Com.;
6. raccordo con l'AGCOM al fine di seguire una linea interpretativa univoca nella predisposizione di atti e provvedimenti relative alle materie delegate.

## **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