

2022

Relazione programmatica e finanziaria Co.Re.Com. Abruzzo anno 2022

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: Gaetano Di Tommaso
Roberta Galeotti

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
Federica Chiaravalle

Ufficio Coordinamento Pescara

Responsabile Emiliana Di Sabato

Personale Alberico Ambrosini
di ruolo Elisabetta Rosito
Daniele Di Girolamo

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
PEC: corecom@pec.abruzzo.it
N. Verde: 800307640

INDICE

PREMESSA	4
<i>Il contesto normativo</i>	4
<i>La Mission</i>	4
FUNZIONI PROPRIE	7
<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>	7
<i>Il riparto degli spazi di comunicazione politica radiotelevisiva in campagna elettorale</i>	8
<i>Attività di vigilanza sulla comunicazione istituzionale delle Pubbliche Amministrazioni in periodo elettorale.</i>	9
<i>Accesso alle trasmissioni televisive regionali della concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo, ai sensi dell’articolo 6, della legge 14 aprile 1975, n. 103</i>	10
FUNZIONI DELEGATE	12
<i>Monitoraggio e vigilanza sulle trasmissioni radiotelevisive in ambito locale.</i>	12
<i>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.</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>	14
<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>	15
<i>Gestione delle posizioni degli operatori nell’ambito del Registro degli Operatori di Comunicazione</i>	18
ATTIVITA’ DEL CORECOM – IDEE PROGETTO	21
<i>1. Il Corecom Abruzzo contro la disinformazione e le fakenews.</i>	21
<i>2. Restyling del sito istituzionale. Il Corecom Abruzzo si rifà il look.</i>	22
<i>3. Didattica a distanza, un anno dopo. Qual è stato l’impatto sugli studenti abruzzesi?</i>	22
<i>4. Il Corecom Abruzzo promuove la cultura di parità di genere.</i>	23
<i>5. La nuova frontiera delle relazioni con gli utenti. La prospettiva del “cittadino valutatore”</i>	24
<i>Attività varie</i>	25

PREMESSA

Il contesto normativo

Dall'A.D. della sua istituzione il complesso sistema di attribuzioni, conferite al Co.Re.Com. dall'ordinamento nazionale e regionale negli ultimi anni è andato via via arricchendosi di ulteriori funzioni per lo più delegate allo stesso dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito AGCOM) che, ai sensi della Legge 249/97 riconosce in capo ai Comitati regionali per le comunicazioni la qualità di propri organi funzionali, ampliandone la loro connotazione in "Autorità" regionali di garanzia nelle comunicazioni.

Tale contesto normativo tiene conto anche di ulteriori prescrizioni che nel corso del tempo hanno arricchito il quadro ordinamentale in materia di comunicazione. Si pensi 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".

Il Co.Re.Com. Abruzzo, istituito con legge regionale del 24 agosto 2001 n. 45, garantisce un qualificato supporto ai cittadini ed alle istituzioni assicurando loro la più completa disponibilità e competenza nel raccogliere le istanze e nell'interpretare i bisogni della comunità regionale, anche attraverso la corretta promozione del pluralismo nell'accesso ai mezzi di informazione e la valorizzazione delle stesse imprese di comunicazione radiotelevisiva operanti sul territorio.

La Mission

Sebbene il 2021 sia iniziato con l'avvicendamento di due presidenti in uno stretto arco di tempo, le attività non hanno subito rallentamenti di sorta. Infatti, se per un verso sono state portate a compimento tutte le attività già programmate e in corso di attuazione, per l'altro sono state poste le basi che hanno dato vita ad una strategia diretta ad affrontare le questioni sollecitate dall'era digitale nella quale viviamo, si pensi ad esempio alla ricerca effettuata sul "Bullismo e cyberbullismo nella stampa nazionale e locale abruzzese".

Come per l'anno trascorso il futuro programma delle attività non potrà non tener conto dei persistenti effetti dell'attuale momento storico sul quale incombono ancora i pesanti effetti della pandemia. Obiettivo primario sarà, pertanto, dare la massima priorità alle funzioni più strettamente "di servizio" previste nell'atto convenzionale siglato d'intesa

con l'AGCOM nel 2017. Massima attenzione sarà riservata all'ottimizzazione del processo delle controversie fra operatori di telecomunicazioni ed utenti, non tralasciando quelle attività che ricadono nell'ambito della tutela dei minori e quelle esercitate in materia di vigilanza sul corretto esercizio della Par condicio, tanto più che già sono nell'aria i fermenti politici per la campagna elettorale che nel 2022 interesserà la Città dell'Aquila.

A distanza di quasi due anni dall'insorgere dell'emergenza sanitaria un fenomeno che è venuto in rilievo è l'affermarsi della centralità del sistema delle telecomunicazioni nella vita di ognuno di noi, al pari di altri beni di prima necessità. Pensiamo al ricorso al lavoro agile, alla Dad, alle nuove modalità di fruizione dell'intrattenimento. Se per un verso l'emergenza è stato il fattore scatenante di queste nuove esigenze, per l'altro lo stesso fenomeno ha evidenziato alcune carenze strutturali nel sistema della telecomunicazioni in ambito locale, come quelle riguardanti la banda larga e l'efficienza delle reti per la quale il Corecom intende farsi parte attiva e sostenitore delle buone pratiche.

Il particolare momento che abbiamo vissuto e tutt'ora stiamo vivendo pone importanti spunti per approfondire tematiche di emergente interesse sulle quali il Corecom intende realizzare iniziative di studio e ricerca, ad esempio per quanto attiene all'impatto della **Didattica a distanza sugli studenti abruzzesi** e il mondo delle **fakenews** e di quanto la disinformazione contribuisca a perpetuare pericolosi 'pre-giudizi' nei cittadini, soprattutto in quelli deboli.

Per ciò che attiene alla programmazione degli interventi a contenuto più spiccatamente progettuale, saranno realizzati interessanti eventi digitali sulla **media-education** ed iniziative volte a promuovere la cultura della parità di genere, di intesa con i sottoscrittori del Protocollo "Donne e media".

Sarà, inoltre, condotta la campagna di comunicazione incentrata sugli effetti derivanti dal processo di liberazione della banda 700MHz che terminerà nell'autunno del 2023.

Per quanto riguarda il panorama delle controversie tra operatori di telecomunicazioni ed utenti, si intende proseguire con l'obiettivo prioritario di mantenere, e di potenziare, i livelli qualitativi raggiunti attraverso nuove iniziative di comunicazione. Nel corso del prossimo anno il Corecom Abruzzo proseguirà la sua campagna di comunicazione, intensificando l'attività "pedagogica" profusa a favore dei propri stakeholders per ciò che concerne i continui upgrade informatici (che caratterizzano la piattaforma) che interesseranno il naturale evolversi del "ConciliaWeb". L'intento è quello di coinvolgere direttamente anche le Associazioni dei consumatori al fine di mantenere

sempre attiva e proficua la rete inter-operativa, funzionale alla condivisione di best practices nel settore delle controversie.

Allo stesso modo, proseguendo sul percorso già avviato nel 2021 è intenzione di questo Comitato portare avanti l'attività di comunicazione dei propri servizi anche attraverso il consolidamento dell'assistenza diffusa sul territorio attraverso tutti i canali digitali a supporto dell'utenza debole. Tale attività è stata fondamentale, in passato, tanto che ha garantito, seppur in parte "da remoto", una costante attività di supporto agli utenti, ben sapendo sfruttare tutti i canali a disposizione (dal sito istituzionale al numero verde 800307640 agli indirizzi di posta elettronica istituzionali, certificata e ordinaria).

Nel 2022 l'obiettivo che si intende perseguire sarà quello di assicurare sempre e comunque la diffusione della conoscenza delle potenzialità insite nel modello delle ODR e dello stesso "ConciliaWeb" a favore di un più ampio numero di cittadini-utenti.

In ultimo, nel prossimo anno verrà dato avvio ad un nuovo sistema di controlli interni orientato a definire il "Sistema qualità" del Corecom Abruzzo e in cui verranno messi al centro i bisogni e le aspettative dei cittadini ed in generale degli stakeholders. Il fine che si intende raggiungere sarà quello di dar corpo ad una nuova stagione di rilevazione della soddisfazione degli utenti che terminerà nel 2023.

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 dei progetti che il Co.Re.Com. Abruzzo intende sviluppare e realizzare.

FUNZIONI PROPRIE

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

ATTIVITA'

La legge 22 febbraio 2000 n. 28¹, così come modificata dalla legge 313/2003, detta puntuali 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 di particolare importanza, l'esercizio della funzione di controllo e monitoraggio delle trasmissioni televisive è volta a garantire gli effetti di una tempestiva incidenza dell'azione amministrativa attraverso il sollecito avvio di attività istruttorie sulle eventuali violazioni della normativa sulla "par condicio" e il ripristino tempestivo degli equilibri del pluralismo politico-istituzionale.

OBIETTIVI

Attesa la futura competizione politica che interesserà la città de L'Aquila con il rinnovo dell'establishment, le cui ricadute politiche interesseranno il territorio regionale, 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.

Al riguardo si prevede di organizzare una serie di incontri con l'emittente radiotelevisiva, allo scopo di ribadire l'importanza del rispetto delle regole e dei comportamenti da adottare durante il periodo di par condicio affinché tutti i soggetti interessati alle varie competizioni elettorali possano orientare i propri comportamenti ad stile comunicativo al "politically correct".

In un'epoca in cui la costruzione del consenso politico e la propaganda elettorale si fanno sempre più incalzanti, il Corecom Abruzzo assicurerà un costante presidio delle 'regole' sul corretto svolgimento della comunicazione politica affinché siano garantite la parità tra gli aspiranti candidati politici, tali da consentire all'elettore una formazione piena e incondizionata del proprio diritto-dovere di voto.

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

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, d'intesa con il Ministero dell'Economia e delle Finanze.

OBIETTIVI

In occasione delle prossime tornate elettorali il Co.Re.Com. vigilerà affinché sia assicurata la massima informazione a tutti i soggetti interessati coinvolti attraverso tutti i canali a disposizione, al fine di agevolare quanto più possibile il raccordo con le emittenti radiotelevisive locali, i soggetti politici, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e lo stesso Ministero dello Sviluppo Economico onde garantire:

- Un equo riparto del numero complessivo dei messaggi autogestiti gratuiti fra i soggetti politici richiedenti;
- Un tempestivo e sempre aggiornato sorteggio della messa in onda dei messaggi, assicurando la corretta alternanza della 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.

Attività di vigilanza sulla comunicazione istituzionale delle Pubbliche Amministrazioni in periodo elettorale.

ATTIVITA'

L'art. 9 della l. 28/2000 e s.m.i. prevede per le amministrazioni pubbliche il divieto, per il periodo che va dalla data di convocazione dei comizi elettorali e fino alla chiusura delle operazioni di voto, "di svolgere attività di comunicazione, ad eccezione di quella effettuata in forma impersonale e indispensabile per l'efficace svolgimento delle proprie funzioni". Tale divieto si riferisce ad ogni forma di propaganda effettuata con qualsiasi tecnica e a qualsiasi scopo, con il solo limite delle attività svolte dalle PP.AA. con carattere di indispensabilità per il buon andamento dell'azione amministrativa e comunicate in modo impersonale.

Il Corecom Abruzzo, nell'ambito dell'attività di vigilanza sul corretto svolgimento della attività di comunicazione istituzionale posta in essere dalle PP.AA. locali in periodo elettorale, ha realizzato un Vademecum su "Le regole nella comunicazione in periodo elettorale e la par condicio in ambito locale" che nel corso del 20221 sarà ulteriormente divulgato ai Comuni interessati dal rinnovo dei propri organi.

OBIETTIVI

In tale ambito il Corecom, nel corso degli appuntamenti elettorali del 2022, svolgerà l'attività istruttoria necessaria relativamente alle segnalazioni che saranno presentate in materia di comunicazione istituzionale.

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

ATTIVITA'

Il Corecom Abruzzo, nell'intento di ampliare gli spazi di democrazia e pluralismo nel settore della comunicazione, ha adottato il Regolamento che disciplina, ai sensi dell'articolo 6, della legge 14 aprile 1975, n. 103 "Nuove norme in materia di diffusione radiofonica e televisiva", le modalità di accesso alla programmazione televisiva in "spazi" appositamente destinati dalla RAI regionale, da parte degli operatori del terzo settore ed in subordine degli enti locali e movimenti politici e sindacali.

I c.d. "Programmi dell'Accesso" nascono con l'obiettivo di garantire ad associazioni, gruppi e movimenti senza scopo di lucro, la fruizione di spazi gratuiti, nella programmazione radiofonica e televisiva della Rai regionale, al fine di illustrare e divulgare iniziative ed attività prevalentemente di promozione sociale e culturale.

Si tratta sostanzialmente di trasmissioni autogestite o realizzate con il supporto tecnico gratuito della sede regionale della RAI, la quale procede alla loro messa in onda secondo calendari predefiniti.

Al Corecom compete oltre alla promozione e divulgazione dell'iniziativa, 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

La pandemia da COVID-19 ed il lungo periodo di lockdown che ne è seguito, ha inevitabilmente inciso, causandone una battuta d'arresto, sull'iniziativa relativa all'Accesso alle trasmissioni televisive regionali della concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo, sulla quale il Corecom Abruzzo, ha fortemente investito nella volontà di dare visibilità agli Organismi dell'associazionismo che operano senza scopi di lucro.

Difatti la campagna divulgativa attivata dal Servizio, che fino all'inizio del 2020 aveva avuto un riscontro positivo in termini di istanze pervenute, è stata sospesa a causa dell'impossibilità di procedere alle registrazioni in presenza c/o gli studi RAI regionali, per il rispetto delle norme emergenziali dettate dal D.L. 25 marzo 2020, n. 19 "Misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da COVID-19" e s.m.i.

Per l'anno 2022, compatibilmente con il contesto socio-sanitario che andrà delineandosi è intento del Corecom riavviare i “programmi dell’accesso” definendo con la Rai le concrete modalità di ripresa, anche ricorrendo, d’intesa con la stessa Rai regionale, a registrazioni in esterno.

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, 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 istruttorie 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

Entro il 2022 il Corecom Abruzzo provvederà, anzitutto, al perfezionamento della nuova procedura di gara volta all'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 il triennio 2022-2024.

Alla luce, poi, delle imminenti novità normative in materia di vigilanza, oggetto di specifici, illuminanti seminari da parte dell'Autorità, nel corso del nuovo anno si intende operare approfondimenti ulteriori sulle tematiche legate alla Direttiva SMAV, alla tutela della dignità umana e precipuamente a quella dei minori, oltre al principio di non discriminazione nell'ottica del più incisivo contrasto all'‘hate speech’ di cui sempre più, purtroppo, il mondo della comunicazione risulta tristemente protagonista.

Tempistica: gennaio - dicembre 2022

Spesa: € 15.000,00

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

Anche per il 2022 il Corecom Abruzzo si avvarrà della collaborazione dell'Ufficio Stampa del Consiglio Regionale che metterà a disposizione del Corecom la consultazione periodica dei quotidiani maggiormente diffusi in ambito regionale. Ciò darà modo all'ufficio di poter 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 2022 il Co.Re.Com. assicurerà il suo impegno per ciò che concerne la tempestiva istruttoria delle richieste che perverranno.

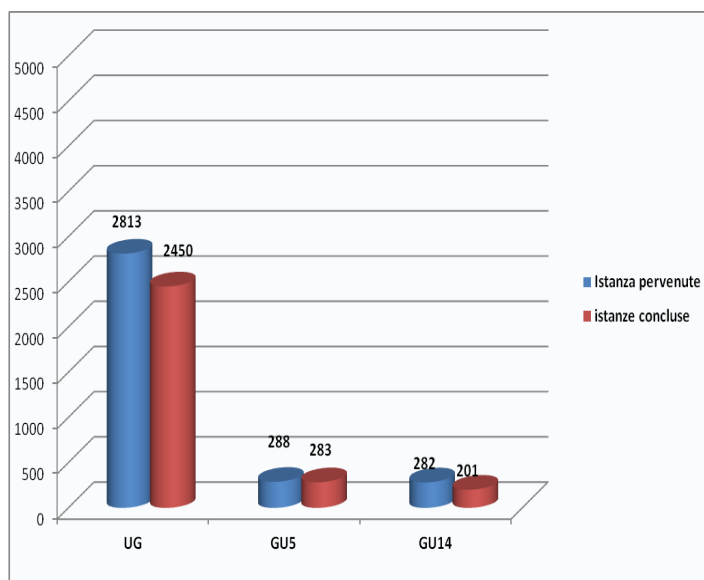
Il Tentativo di conciliazione delle controversie tra gestori del servizio di telecomunicazioni e utenti in ambito locale, i Provvedimenti temporanei di riattivazione dei servizi di telecomunicazioni (procedure d'urgenza) e la Definizione delle controversie.

ATTIVITÀ

Gli effetti della pandemia del 2020, da un lato, e dei nuovi limiti al ricorso ai Corecom da parte delle principali Associazioni di consumatori a partire dal primo marzo 2021, dall'altro, si sono propagati sull'intero anno in corso, come facilmente desumibile dal numero di istanze di conciliazione, di provvedimenti temporanei e di definizione complessivamente ricevute.

Più in particolare, come già nel 2020 si era avuto modo di constatare un sensibile decremento del trend di istanze depositate dall'utenza, evidentemente in ben più gravi emergenze affaccendata, anche nel 2021 si è assistito ad una pressochè invariata tendenza in termini numerici dal punto di vista delle richieste di tutela inviate dagli interessati.

Se dal 01/01/2020 al 16/09/2020, infatti, presso il Corecom Abruzzo erano stati depositati n. 3.844 UG, n. 449 GU5 e n. 292 GU14, nello stesso arco temporale riferito al 2021, 2.813 sono risultati gli UG, 288 i GU5 e 282 i GU14.



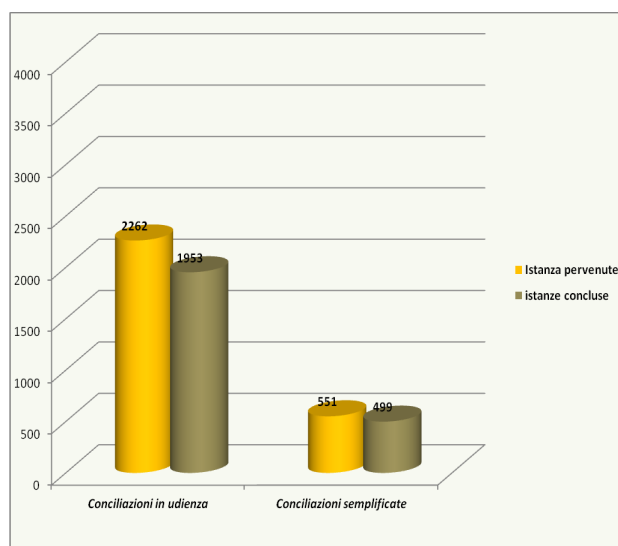
Tuttavia, nel 2021 particolarmente determinante ai fini del deposito delle istanze di conciliazione è stato il paletto posto dall'Autorità rispetto alla possibilità da parte delle Associazioni di consumatori di rivolgersi al Corecom in virtù dell'entrata in vigore della Del.

670/20/CONS, recante le modifiche al Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche tramite la piattaforma Conciliaweb.

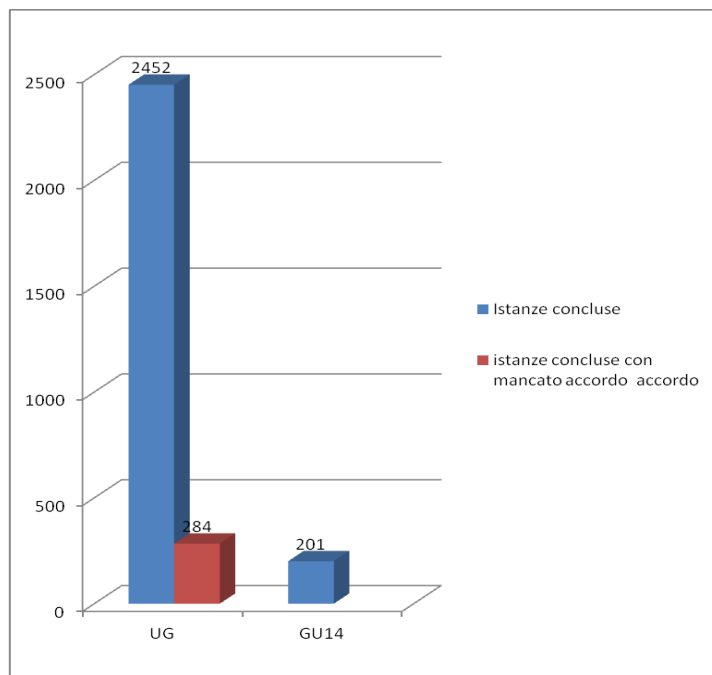
A partire dal 1° marzo 2021, ai sensi dell'art. 3, c. 2, lett. b) del vigente Regolamento di procedura, infatti, le istanze di conciliazione gestite dalle Associazioni predette, iscritte nell'elenco di cui alla Del. 661/15/CONS, devono essere depositate presso gli organismi di negoziazione paritetica firmatari degli accordi a tal fine predisposti dai principali gestori di comunicazioni elettroniche, con ciò implicando un naturale decremento delle istanze presso il Corecom che segnatamente dalle Associazioni viene solitamente avvicinato.

Entrando nel dettaglio, nel periodo considerato, rispetto alle istanze di conciliazione complessivamente pervenute nell'anno, n. 2.262 sono state quelle in udienza e n. 551 le semplificate.

Quanto alle semplificate, n. 52 sono quelle in corso e n. 499 le concluse mentre, avuto riguardo alle conciliazioni in udienza, n. 1.953 sono quelle concluse e 309 quelle in corso.



Per quanto concerne le istanze di definizione, n. 81 sono i relativi procedimenti in corso e n. 201 quelli conclusi, peraltro tutti nei termini e con nessuna forma di backlog già dalla fine del primo trimestre del corrente anno.



Rispetto ai GU5 presentati, infine, n. 5 sono quelli in corso e n. 283 quelli conclusi.

OBIETTIVI

Nel corso del 2022 il Corecom Abruzzo intende spendersi in maniera particolare per fornire concreto supporto all'utenza-media che, ancora oggi, soffre della difficoltà di accesso alla piattaforma Conciliaweb a causa del mancato possesso del sistema di autenticazione tramite Spid o carta d'identità elettronica, nutrendo, a causa di ciò, un inevitabile senso di frustrazione alimentato ulteriormente dal fatto di non poter ottenere assistenza 'in presenza' tramite i nostri Uffici territoriali a causa dell'ancora vigente divieto di accesso dall'esterno legato all'emergenza sanitaria da Covid-19.

Ancorchè, infatti, dal 28 febbraio 2021 il legislatore abbia previsto che l'unica modalità di accesso ai servizi della Pubblica Amministrazione, sia digitale, Spid o carta d'identità elettronica appunto, ad oggi una buona fetta della popolazione locale non ha ancora ben chiara l'importanza e l'indifettibilità di simile strumento e indugia nel provvedere a dotarsene credendo sia solo l'ennesima farraginosa burocratica richiesta.

In tale ottica, il Corecom Abruzzo intende avviare una serie di iniziative di carattere informativo utili al supporto concreto dell'utenza rispetto ai mezzi di acquisizione dei nuovi tassativi sistemi di autenticazione digitale previsti, a partire dal più immediato front office telefonico tramite numero verde oltre che mediante gli interni di tutta la Struttura presente,

a quello più descrittivo possibile da offrire anche mediante demo esplicative da pubblicare sul sito istituzionale del Corecom Abruzzo.

Altro obiettivo per il 2022 sarà quello di avvalersi, in considerazione della riorganizzazione della struttura di supporto, della collaborazione esterna di avvocati per la gestione della definizione delle controversie in materia di servizi di comunicazione elettronica.

Tempistica: gennaio - dicembre 2022

Spesa: € 45.000,00

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

ATTIVITA'

Il Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) è l'anagrafe degli operatori di comunicazione con sede legale in Abruzzo ed ha la finalità di garantire la trasparenza e la pubblicità degli assetti proprietari nonché di consentire l'applicazione delle norme concernenti la disciplina anticoncentrazione e la tutela del pluralismo informativo.

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

1. gli operatori di rete;
2. i fornitori di contenuti / fornitori di servizi di media audiovisivi o radiofonici (SMAV);
3. i fornitori di servizi interattivi associati o di servizi di accesso condizionato;
4. i soggetti esercenti l'attività di radiodiffusione;
5. le imprese concessionarie di pubblicità;
6. le imprese di produzione o distribuzione di programmi radiotelevisivi;
7. le agenzie di stampa a carattere nazionale;
8. gli editori di giornali quotidiani, periodici o riviste;
9. i soggetti esercenti l'editoria elettronica;
10. le imprese fornitrici di servizi di comunicazione elettronica;
11. gli operatori economici esercenti l'attività di call center;
12. i soggetti che usano indirettamente risorse nazionali di numerazione.

Recentemente, a seguito dell'entrata in vigore della legge 30 dicembre 2020, n. 178, recante "Bilancio di previsione dello stato per l'anno finanziario 2021 e bilancio pluriennale

per il triennio 2021-2023”, la normativa di riferimento del ROC è stata oggetto di aggiornamenti. Infatti, la delibera AGCOM n. 200/21/CONS ha modificato gli allegati A, B e D alla delibera AGCOM n. 666/08/CONS e s.m.i. (“Regolamento per l’organizzazione e la tenuta del Registro degli Operatori di Comunicazione”), estendendo l’obbligo di iscrizione alla seguente nuova categoria di soggetti:

- i fornitori di motori di ricerca online: persone fisiche o giuridiche che, anche se non stabilite o residenti nel territorio nazionale, forniscono, od offrono di fornire, un motore di ricerca online, come definito dal Regolamento (UE) 2019/1150, in lingua italiana o agli utenti stabiliti o residenti in Italia.

Il Registro è gestito attraverso un sistema informativo fornito da Agcom, trattandosi di materia delegata da tale Autorità. Essa comprende: l’istruttoria dei procedimenti di iscrizione mediante la verifica dei requisiti richiesti; l’aggiornamento del medesimo Registro; il rilascio delle certificazioni di iscrizione al Registro stesso e l’attività di controllo annuale delle posizioni dei soggetti iscritti, con eventuale cancellazione degli operatori di comunicazione non più in possesso dei requisiti di legge.

L’anno 2020 è stato caratterizzato dalla presentazione di 56 richieste di iscrizione, dato di assoluto rilievo in considerazione sia del notevole aumento percentuale rispetto alle richieste inserite nell’anno precedente (30) sia del periodo storico di riferimento.

L’emergenza sanitaria generata dalla diffusione del Coronavirus iniziata nel mese di marzo dell’anno 2020 e tuttora perdurante, non ha determinato la flessione delle richieste di iscrizione (53 su 56 totali) in assoluta controtendenza rispetto alla chiusura delle attività imprenditoriali avvenuta dal mese di aprile al mese di giugno del 2020.

La struttura, ha proceduto ad effettuare la attività di supporto per la conoscenza dell’istituto dello I.E.S. (Informativa Economica di Sistema) e, nei mesi di luglio e settembre , ha inviato l’avviso e il sollecito per la registrazione delle comunicazioni annuali da parte degli operatori iscritti (163).

Nel corso dell’anno 2021 le richieste di iscrizione ad oggi pervenute sono state 42, dato che conferma la sostanziale crescita iniziata dall’anno 2020.

L’attivazione di politiche di sostegno economico a favore delle società operanti nel mondo della comunicazione da parte della Regione Abruzzo ha sollecitato gli operatori ad iscriversi, essendo stata individuata nella iscrizione delle stesse al Roc, una delle condizioni necessarie per effettuare la richiesta di contributo.

Il Corecom è riuscito a garantire la conclusione dei procedimenti di iscrizione con tempistiche inferiori ai 30 giorni previsti dal Regolamento sia nell'anno 2020 che nel 2021 e nel contempo ha provveduto anche nel 2021 ad avviare(dal mese di luglio) la procedura di cancellazione di ufficio che coinvolge 12 operatori che dall'anno 2017 non effettuano la registrazione delle comunicazioni annuali.

La struttura ha risposto in maniera rapida ed efficace all'evasione delle istanze garantendo tempistiche procedurali ben al di sotto dei termini previsti anche nei mesi di forzata chiusura degli uffici con il personale in smart working ed ha provveduto alla prosecuzione delle attività di cancellazione d'ufficio perché l'attualità delle iscrizioni, la regolarità delle stesse e la permanenza della titolarità sono i requisiti imprescindibili perché 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 non avranno adempiuto agli adempimenti richiesti dalla Del. 666/08/CONS e s.s.m.m.i.i.

L'attività sarà orientata a mantenere lo standard di livello dei tempi procedurali raggiunto ed acquisito negli anni 2020 e 2021 nel perseguimento dell'obiettivo di garantire una risposta rapida ed efficiente alle istanze provenienti dal mondo degli operatori impegnati a vario titolo nella comunicazione.

Il Corecom intende sempre più valorizzare il Registro come strumento utile per monitorare le attività pubbliche ed imprenditoriali nei settori strategici della comunicazione e come elemento essenziale per eventuali ed ulteriori iniziative regionali di riconoscimento di fondi a favore del mondo dell'editoria e della comunicazione.

Tempistica: gennaio - dicembre 2022

Spesa: risorse interne

ATTIVITA' DEL CORECOM – IDEE PROGETTO

1. Il Corecom Abruzzo contro la disinformazione e le fakenews.

La diffusione di fakenews e delle leggende metropolitane non è un fenomeno nuovo. È un fenomeno già accaduto in passato, ma nell'epoca dei social media diventa fondamentale riuscire a separare la disinformazione dalle notizie cosiddette “verificate”.

La disinformazione è insidiosa sotto molteplici profili: chi la subisce è sovente esposto a pericolose stigmate sociali e comportamenti discriminatori che determinano stati di paure ed ansie che condizionano soprattutto i soggetti più fragili e meno strutturati inducendoli anche a comportamenti irrazionali.

Ecco allora che l'educazione alla corretta informazione diventa per il Corecom Abruzzo una vera e propria emergenza cui far fronte. Per il Comitato, infatti, i giovani sono i più esposti ai rischi della disinformazione e a nulla vale essere nativi digitali.

Con la pandemia le fakenews sono aumentate esponenzialmente. E' per tale ragione che la stessa Europa con le “Digital Service Act” ha posto a carico delle piattaforme online maggiori responsabilità in termini di eticità della rete, chiedendo loro più trasparenza e vigilanza.

Nel corso del 2022 il Corecom Abruzzo intende avviare nuove iniziative di formazione ed approfondimento in favore di insegnanti genitori e studenti finalizzate a comprendere la grande influenza dei *social media* sul sistema dell'informazione contemporaneo, mettendo in evidenza come accanto al sistema mediale tradizionale, nel quale i professionisti del settore si impegnano ad informare i cittadini aderendo a norme e regole condivise, che tutelano il rispetto dei principi generali sanciti dalla Costituzione, emerga una sfera comunicativa sempre più dilatata nella quale chiunque ha la possibilità di diffondere notizie, spesso false, con lo scopo di ingannare la platea dei destinatari condizionando ed orientando su larga scala idee e comportamenti dei cittadini.

Il contrasto alla disinformazione è un elemento costitutivo della mission del Corecom Abruzzo che da sempre ha avuto modo di declinare la relazione tra i minori e il mondo dell'informazione nella variegata costellazione delle attività progettuali sulla media-education sino ad oggi realizzate.

L'iniziativa articolerà le sessioni di approfondimento sui seguenti temi:

- Le Fake news;
- I nuovi social Network;
- Il Cyberbullismo.

Tempistica: gennaio - dicembre 2022

Spesa: € 10.000,00

2. Restyling del sito istituzionale. Il Corecom Abruzzo si rifà il look.

Il rilancio del Corecom Abruzzo dopo l'emergenza Coronavirus passa anche dall'innovazione. In questo senso si darà seguito nel corso del 2022 al restyling del sito istituzionale www.corecomabruzzo.it.

Un adeguamento che si rende necessario con l'introduzione della modalità mobile first per consentire la fruibilità anche attraverso gli smartphone di nuova generazione.

Saranno effettuate nuove tipologie di test in termini di usabilità, sia nella versione desktop che mobile, con riferimento ai parametri della percezione, comprensibilità, operabilità, coerenza, trasparenza e di gradevolezza. Oltre a tali miglioramenti, la nuova architettura consentirà di riorganizzare i contenuti del sito in modo che ogni informazione fosse ancora più immediata e facilmente reperibile da parte dei cittadini.

La migrazione dell'attuale sistema alla versione 9 del Drupal (piattaforma software di Content Management System che gestisce il sito del Corecom Abruzzo) e l'introduzione dello SPID renderanno possibile l'uso di nuovo canale di accesso al sito (più sicuro e diretto) oltre che una nuova 'impaginazione grafica' del portale che offrirà per un verso una più agevole consultazione di news e atti e, per l'altro, punterà a dare maggiore risalto alle attività progettuali realizzate nell'ambito della media-education. Alla media education, infatti, sarà dedicata una apposita area del sito.

Tempistica: gennaio - dicembre 2022

Spesa: € 21.500,00

3. Didattica a distanza, un anno dopo. Qual è stato l'impatto sugli studenti abruzzesi?

Nell'ambito delle iniziative di studio e ricerca a tutela e garanzia dell'utenza con particolare riferimento ai minori nel 2022 il Corecom Abruzzo intende avviare un'indagine sui profondi cambiamenti che l'emergenza sanitaria ha provocato nell'approccio all'insegnamento del sistema scolastico regionale e sulle conseguenze psicologiche che hanno inciso sull'apprendimento.

E' un fatto che la tecnologia si è rivelata uno strumento fondamentale per garantire continuità nel percorso di studi dei ragazzi, dagli alunni delle elementari agli studenti universitari, facendo emergere la necessità di integrare il digitale nella didattica tradizionale,

attraverso un approccio innovativo, flessibile e trasversale, impensabile fino a qualche anno fa.

Purtuttavia il massiccio ricorso alla didattica digitale, in conseguenza delle misure di sicurezza adottate per l'emergenza sanitaria correlata alla pandemia, è stata vissuta come una rivoluzione improvvisa e pone la questione di quali effetti abbia generato nei docenti e nella popolazione studentesca, di come gestire la relazione educativa a distanza e come ristrutturare i contenuti disciplinari e le relazioni di apprendimento /insegnamento.

L'indagine potrà coinvolgere l'Ufficio scolastico regionale, e le Università abruzzesi.

Tempistica: gennaio - dicembre 2022

Spesa: euro 25.000,00

4. Il Corecom Abruzzo promuove la cultura della parità di genere.

La promozione della parità tra donne e uomini costituirà per il Corecom Abruzzo un obiettivo strategico trasversale a più ambiti di attività.

A settembre 2020 risale la sottoscrizione del Protocollo d'intesa su "Donne e media" tra il Consiglio regionale dell'Abruzzo, la Commissione Regionale per la realizzazione delle pari opportunità e della parità giuridica e sostanziale tra donne e uomini della Regione Abruzzo e la Consigliera di Parità della Regione Abruzzo ed è sulla base di queste intese che saranno messe in cantiere specifiche azioni di sensibilizzazione dell'opinione pubblica volte alla promozione di un'immagine positiva e rispettosa del genere femminile e di contrasto alla violenza sulle donne.

In sostanza le attività che saranno realizzate perseguiranno il fine di diffondere una cultura contraria alle discriminazioni, capace di dare valore alle differenze e di promuovere modelli sociali, lavorativi e culturali in cui riconoscersi e verso i quali tendere.

Correlativamente all'obiettivo di promozione di una cultura di parità di genere la dimensione di un'effettiva uguaglianza sarà valutata anche attraverso la specifica attività di monitoraggio sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale.

Tempistica: gennaio - dicembre 2022

Spesa: euro 14.000,00.

5. La nuova frontiera delle relazioni con gli utenti. La prospettiva del “cittadino valutatore”.

Nella cornice normativa di riferimento della Pubblica Amministrazione negli ultimi anni si sono susseguite varie direttive e decreti aventi ad oggetto il tema della qualità dei servizi e degli strumenti per la valutazione della stessa; primo fra tutti il D.Lgs. n. 150/2009 recante disposizioni specifiche sull' "*Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni*" (recentemente novellato dal d.lgs. n° 74/2017).

Con le recenti modifiche della norma il legislatore ha voluto valorizzare la partecipazione dei cittadini all'interno del processo di valutazione dei servizi erogati dalla pubblica amministrazione.

Emerge, con inequivoca chiarezza, che la funzione di misurazione e valutazione (esercitata dagli OIV e dai dirigenti) è oggi integrata anche con quella espressa dai cittadini, che possono *dire la loro* sulla qualità dei servizi resi. Ed infatti, la citata norma chiarisce che uno degli ambiti della performance organizzativa è costituito proprio dall'attuazione di logiche, volte al conseguimento di obiettivi collegati ai bisogni ed alle esigenze della collettività e che lo strumento della rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, può ben essere realizzato attraverso modalità interattive.

Per l'anno 2022 si prevede di avviare la somministrazione dei questionari di customer satisfaction al fine di rilevare il grado di soddisfazione dell'utente nei confronti dei servizi offerti dal Co.re.com.

La nuova customer intende perseguire una pluralità di obiettivi. Accanto a quello di accrescimento della qualità del servizio della conciliazione digitale in termini di sostenibilità e di adeguatezza nei confronti dei bisogni dell'utente debole, c'è quello di promuovere il senso di responsabilità degli utenti nei confronti dei servizi erogati dal Corecom in termini di maggiore consapevolezza degli stessi relativamente alle azioni esperibili in materia di controversie nell'ambito delle comunicazioni elettroniche e delle relative aspettative.

Per ultimo ma non da ultimo tale indagine contribuirà a radicare una cultura amministrativa di servizio orientata al miglioramento continuo della qualità.

Tempistica: gennaio 2022 - dicembre 2023

Spesa: risorse interne.

Attività varie

Nel corso dell'anno 2022 il Corecom porrà in essere ogni attività utile ad accrescere l'efficacia e l'efficienza della propria azione attraverso:

1. interlocuzioni con le associazioni dei consumatori ed gli operatori di telefonia 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 e cittadini);
3. partecipazione al Tavolo tecnico nazionale al fine di condividere esperienze e best practices con i Corecom di Italia;
4. gestione e aggiornamento continuo del sito internet nel rispetto della normativa vigente;
5. azioni di comunicazione sui servizi ODR e sulle attività del Co.Re.Com.;
6. 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.;
7. 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. 5 Assistenti amministrativi – cat. C

n. 2 Collaboratori amministrativi– cat. B

Ufficio di Pescara

n. 1 Responsabile Ufficio di Coordinamento Autorità Indipendenti

n. 1 Funzionario – Cat. D (part-time)

n. 1 Assistenti amministrativi - cat. C

n. 1 Collaboratori amministrativi – cat. B

**CO.RE.COM. ABRUZZO
FABBISOGNO FINANZIARIO 2022**

(si riferisce all'esercizio delle funzioni delegate)
All. 1 all'atto deliberativo n° _____ del _____

Descrizione	Importi
Definizione delle controversie	€ 45.000,00
Vigilanza	€ 15.000,00
Corecom Abruzzo contro la disinformazione e le fakenews.	€ 10.000,00
Didattica a distanza, un anno dopo.	€ 25.000,00
Il Corecom Abruzzo promuove la cultura della parità di genere.	€ 14.000,00
Partecipazione alle iniziative formative dell'Autorità e partecipazione al tavolo tecnico	€ 5.000,00

**CO.RE.COM. ABRUZZO
FABBISOGNO FINANZIARIO 2022**

(si riferisce all'esercizio delle funzioni proprie)
All. 2 all'atto deliberativo n° _____ dell' _____

CAPITOLO 4302 – ATTIVITA' CORECOM	
Descrizione	Importi
Attività progettuali	€ 20.000,00
Attività di comunicazione	€ 10.000,00
Pubblicazioni varie	€ 15.000,00

CAPITOLO 4303 – FUNZIONAMENTO CORECOM	
Descrizione	Importi
Aggiornamento dell'attuale versione di Drupal (il CMS che gestisce il sito del Corecom Abruzzo) e migrazione del sito internet alla nuova versione	€ 6.500,00
Adeguamenti strutturali sito Corecom Abruzzo	€ 15.000,00
Approvvigionamento strumentazione tecnica e acquisto materiale di cancelleria.	€ 5.000,00

**Il Presidente del Corecom
Abruzzo**
Avv. Giuseppe La Rana