

ALLEGATO A

Programma delle attività del Corecom Emilia-Romagna per l'anno 2015
– Revisione delle attività e degli impegni contabili alla luce della L.R. n. 25/2014 di
autorizzazione dell'esercizio provvisorio del bilancio di previsione per l'anno 2015



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

INDICE

<u>Introduzione.....</u>	<u>1</u>
<u>SEZIONE 1 - Le funzioni di garanzia per i cittadini e le imprese</u>	<u>4</u>
1.1 - La conciliazione delle controversie tra operatori di comunicazioni ed utenti	4
1.2 - La definizione delle controversie tra operatori di comunicazioni ed utenti	8
1.3 - I programmi dell'accesso su RAI 3 Emilia-Romagna	14
1.4 - La regolamentazione dei messaggi autogestiti gratuiti (MAG) in campagna elettorale	15
1.5 - Il diritto di rettifica	17
<u>SEZIONE 2 - Le funzioni di controllo sul sistema regionale della comunicazione</u>	<u>18</u>
2.1 - La vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio.....	18
2.2 - La vigilanza sulla pubblicazione e la diffusione dei sondaggi sui mass media locali	20
2.3 - L'attività istruttoria per l'erogazione di contributi statali alle emittenti televisive locali ..	21
2.4 - La gestione del Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC)	24
2.5 - La gestione della "par condicio"	26
2.6 - La vigilanza sulla destinazione della pubblicità istituzionale degli Enti pubblici	27
<u>SEZIONE 3 - Le funzioni di consulenza per gli organi della Regione e la comunità regionale ..</u>	<u>28</u>
3.1 - L'attività di ricerca sul sistema regionale della comunicazione	28
3.2 - L'educazione ai media (attuazione della L.R. n. 14/08)	31
3.3 - Relazioni istituzionali e rapporti con il sistema regionale dell'informazione	32
3.4 - Le banche dati sul sistema regionale della comunicazione	36
<u>SEZIONE 4 - Attività generali di funzionamento</u>	<u>38</u>
4.1 - Indennità, rimborsi spese e trattamento di missione del Corecom	38
4.2 - Spese per il funzionamento del Comitato	38
4.3 - Attività di promozione dei servizi ai cittadini	38
4.4 - Attività in materia di anticorruzione e trasparenza.....	39
4.5 - Acquisizione di beni e servizi.....	40
4.6 - Gestione e sviluppo del personale.....	40

4.7 - Sviluppo del Sistema di Gestione della Qualità	41
4.8 – Rivisitazione sito internet Corecom.....	41
4.9 – Rilevazione sistematica della “citizen satisfaction”	41
<u>Allegato A: Fabbisogno finanziario per l’anno 2015.....</u>	<u>43</u>
<u>Allegato B: Dotazione organica</u>	<u>44</u>

Introduzione

Giovanna Cosenza, Presidente Corecom Emilia-Romagna

Il Corecom Emilia-Romagna, nominato il 2 luglio 2013, fin dai primi giorni del suo insediamento ha dovuto concentrare molte energie di lavoro sulla gestione di alcune difficoltà impreviste (alcune di carattere addirittura emergenziale), che hanno inevitabilmente rallentato e deviato la direzione che era stata indicata nel Programma di attività del 2014.

Ciò nonostante, o proprio per questo, nel 2015 il Comitato intende da un lato proseguire dall'altro rilanciare quanto già proficuamente avviato nell'anno appena trascorso, nella convinzione che ciò che si era immaginato nel Programma di attività del 2014 sia a maggior ragione valido ancora oggi. Nel 2015 le attività del Corecom ruoteranno attorno a questi cardini concettuali:

1. La convinzione che il Corecom abbia anzitutto una funzione di **servizio** e **garanzia** per la cittadinanza, una funzione che si realizza essenzialmente, ma non solo, nel lavoro sulle **conciliazioni** e sulla definizione delle **controversie** con gli operatori delle telecomunicazioni.
2. L'impegno nell'**educazione ai media** e nella **tutela dei minori**, un impegno che si realizza sia intervenendo direttamente nelle scuole, sia facendo rete con altri soggetti istituzionali (interni ed esterni alla Regione) attivi su questi temi.
3. L'interesse per il **sistema regionale della comunicazione** e per le sue trasformazioni, un interesse che nel 2015 si concretizzerà, come già avvenuto nel 2014, nel supporto da parte del Corecom al Tavolo tecnico di lavoro sull'informazione regionale, avviato dall'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea legislativa.
4. La convinzione che l'impegno nella tutela dei minori porti con sé inevitabilmente un impegno su temi come la **parità dei diritti**, la **parità di genere**, il **dialogo interculturale**, e un'attenzione particolare per le **fasce più anziane della popolazione**, che sono di fatto i destinatari più assidui – loro, non i minori – del servizio radiotelevisivo locale, e che sono spesso esclusi dall'accesso ai media digitali e a internet.

Per quel che riguarda invece gli imprevisti che hanno in parte ostacolato l'azione del Corecom nell'anno passato, ci riferiamo in particolare a questi eventi:

- (1) **L'approvazione della graduatoria 2012** delle emittenti televisive locali per l'attribuzione dei benefici previsti dalla legge 448/98 e dal decreto ministeriale 5/11/2004 n. 292: l'attuale Corecom si è trovato a dover prendere in pochissime settimane una decisione assai delicata, che lo ha portato all'approvazione della graduatoria «con riserva», una formula che era una novità assoluta nella storia dei Corecom Emilia-Romagna e che è stata a maggior ragione impegnativa per il Comitato appena insediato.
- (2) **Il ricorso al TAR** da parte di un'emittente radiotelevisiva, che ha contestato sia l'approvazione «con riserva», sia la posizione in cui era stata inserita in graduatoria: anche in questo caso si è trattato di una novità nella storia del Corecom Emilia-Romagna, che ha impegnato tempo e energie del Comitato e dello staff in servizio al Corecom fino a giugno 2014.

- (3) La gestione e il recupero di un numero considerevole di **arretrati nel settore della risoluzione delle controversie** fra cittadini e/o imprese e operatori delle telecomunicazioni, arretrati connessi a difficoltà (economiche, organizzative, e di altro tipo) di alcuni operatori telefonici, che per diversi mesi precedenti l'insediamento dell'attuale Comitato, non si erano seduti al tavolo delle conciliazioni.
- (4) La gestione di una situazione di **carezza del personale** ereditata dagli anni precedenti e ulteriormente aggravata nel corso del 2014, che ha evidenziato aree di particolare insufficienza rispetto al carico di lavoro che si sta intensificando.
- (5) **Le dimissioni del Presidente della Giunta Regionale**, che hanno portato da un lato a un inevitabile periodo di interruzione e attesa nel rapporto fra il Corecom e gli interlocutori politici regionali, dall'altro a elezioni regionali anticipate, con il conseguente considerevole impegno del personale in servizio al Corecom nel monitoraggio radiotelevisivo per la par condicio.

A tutto ciò bisogna aggiungere – nel contesto nazionale – la situazione di stallo a cui il Corecom Emilia-Romagna, come tutti i Corecom italiani, è costretto in attesa che **l'Accordo Quadro e convenzione** con Agcom sia finalmente rinnovato, con la conseguente ridefinizione delle deleghe attribuite ai Corecom e del relativo contributo economico da parte di Agcom.

Per queste ragioni nell'anno a venire le **proposte operative** del Corecom saranno mirate essenzialmente a portare a compimento, consolidare e rilanciare quanto realizzato nel 2014, e a contribuire attivamente, nei limiti delle proprie competenze e deleghe, a risolvere le difficoltà locali e nazionali. In attesa, da un lato, dell'insediamento della nuova Giunta dopo le elezioni del novembre 2014, dall'altro del nuovo Accordo quadro e convenzione con Agcom, si precisa fin d'ora che il Programma di attività 2015 avrà sicuramente bisogno di un intervento di integrazione e modifica probabilmente nella primavera del 2015.

Per quel che riguarda infine le **risorse economiche**, il Comitato, pur nelle ristrettezze di un budget già contenuto e compresso, ma consapevole delle esigenze di *spending review* che riguardano complessivamente tutta la pubblica amministrazione e coinvolgono anche la Regione Emilia-Romagna, ha deciso di applicare **un'autoriduzione del 5%** a quanto messo a disposizione dall'Assemblea legislativa per le funzioni proprie.

In attesa che si esca dall'Esercizio Provvisorio, dal Programma di attività 2015 del Corecom Emilia-Romagna, che qui di seguito si può leggere, sono state cancellate le nuove attività di ricerca che il Corecom Emilia-Romagna prevedeva di avviare in collaborazione con l'Università di Bologna e con altri enti di ricerca, sui temi della media education e della tutela dei minori in relazione alla fruizione di contenuti sui vari media (televisione e internet in particolare), con particolare riguardo all'uso delle nuove tecnologie digitali (videogiochi, social media, navigazione su internet, ecc.). Sono stati di conseguenza sospesi tutti i nuovi incarichi professionali che il Corecom Emilia-Romagna prevedeva di avviare in relazione a queste attività di ricerca.

Il Corecom Emilia-Romagna spera di poter uscire al più presto dall'Esercizio Provvisorio, perché le attività di ricerca e i relativi incarichi professionali che siamo stati costretti a sospendere, per quanto nuovi, sarebbero una naturale e necessaria prosecuzione di quanto proficuamente già realizzato da Corecom nell'ambito della media education e della tutela dei minori negli anni precedenti. Cancellare in modo permanente queste attività equivarrebbe a venire meno - in modo

grave - a una delle deleghe fondamentali del Corecom, cui l'Assemblea Legislativa ha sempre dato, negli ultimi anni, grande rilevanza, e che in particolare nel 2014 è stata indicata come centrale per il Corecom.

SEZIONE 1 LE FUNZIONI DI GARANZIA PER I CITTADINI E LE IMPRESE

Questa sezione comprende attività che hanno come comune obiettivo la tutela di diritti o la promozione di opportunità per i cittadini e le imprese del territorio regionale.

1.1 – La conciliazione delle controversie tra operatori di comunicazioni e utenti

Obiettivi

L'attività di conciliazione è disciplinata dalla delibera Agcom 173/07/CONS e s.m.i., e consente agli utenti singoli o associati, oppure agli operatori di comunicazioni elettroniche che hanno una controversia in tale materia, di rivolgersi al Servizio Corecom, per tentare di addivenire ad una conclusione soddisfacente per entrambe le parti. Tale procedura, che deve essere obbligatoriamente intrapresa prima di ricorrere alla giustizia ordinaria, è completamente gratuita, di facile accesso e garantisce la conclusione in tempi rapidi. Il termine per la conclusione è, infatti, di 30 giorni dalla data di presentazione dell'istanza. Quest'ultima sospende i termini per agire in sede giudiziaria che riprenderanno a decorrere una volta chiuso il procedimento.

Nell'ambito delle controversie è ricompresa anche la sospensione dell'erogazione del servizio o la messa in atto di comportamenti scorretti da parte degli operatori. In questi casi è possibile presentare al Servizio Corecom, contestualmente o successivamente alla presentazione dell'istanza, la richiesta di adozione di provvedimenti temporanei di riattivazione del servizio o di dismissione di tali comportamenti.

Le tabelle che seguono riportano alcuni dati di sintesi sull'attività, a partire dal 2012 e fino al 31 agosto 2014.

Tab. 1.1.1 – L'attività di conciliazione del Corecom Emilia-Romagna Anni 2012 – 2014			
Attività	Anno		
	2012	2013	2014 (al 31/8)
Istanze di conciliazione pervenute	4.623	4.757	3.823
Procedimenti di conciliazione conclusi	5.041	4.805	3.170
Conciliazioni concluse con accordo o parziale accordo (% sul totale)	80,61 %	72,04%	74,68%
Conciliazioni concluse con mancato accordo (% sul totale)	10,55%	11,05%	13,16%
Conciliazioni concluse per mancata comparizione (% sul totale)	2,96%	1,77%	2,71%
Conciliazioni concluse per mancata adesione dell'operatore (% sul totale)	2,82%	11,55%	2,15%
Istanze annullate, inammissibili, improcedibili	3,06%	3,58%	7,30%
Numero di richieste di adozione di provvedimenti temporanei pervenute	654	615	536
Numero di provvedimenti temporanei di riattivazione dei servizi adottati	164	201	161

Fonte: Corecom Emilia-Romagna

Il confronto dei dati degli esiti positivi riferiti al 31/8/2014, conferma in sostanza la percentuale degli accordi raggiunti nell'anno 2013 con un leggero incremento percentuale che dovrà trovare puntuale verifica alla fine dell'anno 2014. Rilevante, invece, la percentuale di istanze "annullate, inammissibili, improcedibili" (7,30%) che è raddoppiata rispetto al 2013 e va ascritta in particolare alla presentazione da parte di Wind di circa 70 istanze (2,21% su 7,30%) alle quali ha successivamente rinunciato, con conseguente archiviazione da parte del Servizio Corecom.

Tab. 1.1.2 - Valori delle conciliazioni concluse con accordo o parziale accordo Anni 2012 – 2014			
	Anno		
	2012	2013	2014 (al 31/8)
Numero di conciliazioni concluse con accordo	3.466	2.792	1.814
Importo medio a favore dell'utente	€ 426,32	€400,00	€ 338,34
Importo medio a favore dell'operatore	€ 73,19	€110,00	€ 108,29
Totale importi a favore dell'utente	€ 1.477.640,00	€1.118.804,00	€ 613.755,00,00
Totale importi a favore dell'operatore	€ 253.663,00	€ 308.344,00	€ 196.447,00
Importo massimo a favore dell'utente	€ 16.385,00	€ 20.000,00	€ 20.000,00
Importo massimo a favore dell'operatore	€ 100.000,00	€ 32.000,00	€ 16.556,00
Storno massimo di somme non dovute a favore dell'utente	€ 113.000,00	€ 16.751,00	€ 32.666,00
Totale storni di somme non dovute a favore	€ 1.506.790,00	€1.247.279,00	€ 605.780,00

Fonte: Corecom Emilia-Romagna

ATTIVITA'

Tale funzione si esplica nelle seguenti principali attività: svolgimento dei tentativi obbligatori di conciliazione previsti dalla delibera Agcom n. 173/07/CONS; attività istruttoria in merito alle richieste di provvedimenti temporanei e urgenti presentate (verifica dell'ammissibilità delle istanze, instaurazione di un contraddittorio tra utente e gestore dei servizi telefonici, analisi delle memorie e delle documentazioni presentate dai gestori telefonici, contatto diretto con gli utenti interessati dal disservizio; eventuale redazione di provvedimenti temporanei ed urgenti, segnalazione ad Agcom di inottemperanze da parte dei gestori di servizi telefonici); attività istruttoria in merito alle istanze di conciliazione presentate (verifica dell'ammissibilità attraverso l'esame della documentazione pervenuta, richiesta di integrazioni rapportandosi anche telefonicamente con i richiedenti, comunicazione – motivata alla luce della normativa vigente – dell'eventuale inammissibilità della richiesta); calendarizzazione delle istanze; invio agli utenti e operatori coinvolti della convocazione; gestione della relativa banca dati.

L'attività è parzialmente finanziata con una quota delle risorse trasferite al Corecom dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in attuazione della convenzione del luglio 2009, in corso di rinnovo.

a. Conciliazioni in videoconferenza e in audioconferenza

Gli accordi di collaborazione con le Amministrazioni comunali di Cesena e Rimini per lo svolgimento delle udienze di conciliazione in videoconferenza, in considerazione dei buoni risultati sin qui ottenuti, sono destinati a continuare anche per il 2015. Stesso discorso vale anche per le udienze svolte in videoconferenza con gli operatori Tiscali, Wind Telecomunicazioni, H3g e Bt Italia che dispongono di firma digitale.

Tale strumentazione è di grande ausilio per gli utenti, ma anche per gli operatori telefonici, in quanto possono svolgere il tentativo di conciliazione senza dover raggiungere la sede del Corecom con i conseguenti ed evidenti vantaggi in termini di costi e di tempo.

Nell'anno 2013 per quanto riguarda le videoconferenze concluse con gli utenti residenti nella provincia di Forlì-Cesena, sono state complessivamente 574, mentre per quanto riguarda la provincia di Rimini sono state concluse 199 udienze; relativamente al periodo 1/1/2014 – 31/8/2014 sono state rispettivamente svolte (sia concluse che rinviate in udienza) 439 e 172.

Sono in corso contatti con alcune Amministrazioni del nord Emilia per verificare la possibilità di avviare ulteriori convenzioni per il servizio di videoconferenza, visti i risultati soddisfacenti delle esperienze ottenuti con Forlì e Cesena.

In previsione di un ampliamento delle collaborazioni con le Amministrazioni locali si rende, tra l'altro, opportuno disciplinare la quantificazione del contributo da erogare alle stesse.

Tempistica: gennaio – dicembre 2015

Spesa:

- euro 4.000,00 - Accordo di collaborazione con l'Amministrazione comunale di Cesena (in scadenza 31/12/2015);
- euro 1.500,00 - Accordo di collaborazione con l'Amministrazione comunale di Rimini (in scadenza 31/12/2015);
- euro 6.000,00 - eventuale estensione del progetto.

b. Firma grafometrica

Il Servizio Corecom, proseguendo nell'attività di innovazione dei processi e delle strumentazioni, si doterà di tavolette Lcd per l'acquisizione della firma grafometrica, sia nella sede principale di Bologna che nelle sedi in cui si svolge un servizio di conciliazioni a distanza (Comuni di Cesena e di Rimini), nonché con gli operatori dotati di firma digitale.

L'obiettivo è quello di dematerializzare il verbale di conciliazione, acquisendo le firme delle parti in modalità grafometrica.

Si prevede l'acquisto di ulteriori tavolette lcd da installare all'interno dei locali del Corecom oppure nelle sedi periferiche convenzionate per svolgere le udienze a distanza.

Tempistica: 1° semestre 2015

Spesa: risorse professionali interne

c. Esternalizzazione delle attività di supporto al servizio di conciliazione

E' continuato anche per l'anno 2014, l'affidamento dello svolgimento di alcune attività di supporto al servizio di conciliazione, ad una società esterna specializzata. In considerazione dei risultati soddisfacenti ottenuti, il Servizio ricorrerà, anche per il 2015, a un supporto esterno individuato mediante procedura ristretta (invito a presentare offerte) sul mercato elettronico dell'Agenzia Intercent. La finalità è quella selezionare un valido interlocutore con cui ottimizzare il servizio mediante la riduzione dei tempi di conclusione del procedimento.

Tempistica: gennaio – dicembre 2015

Spesa: euro 47.000,00 circa

d. Attuazione del protocollo d'intesa fra Assemblea legislativa regionale e il Consiglio regionale del Piemonte per lo sviluppo di iniziative di semplificazione amministrativa, dematerializzazione dei procedimenti, gestione documentale e potenziamento della società dell'informazione

Nel pieno rispetto della tempistica prevista dal protocollo d'intesa fra l'Assemblea legislativa e il Consiglio regionale del Piemonte, il progetto di semplificazione amministrativa e di dematerializzazione dei procedimenti troverà attuazione entro la fine del 2014 e sarà completamente operativo dal 2015. Infatti il Servizio Corecom ha avviato, con il supporto specialistico del Servizio Sistemi informativi-Informatici e Innovazione dell'Assemblea, la riprogettazione delle procedure informatiche per la dematerializzazione dei documenti, nonché l'avvio di un "test" già a partire dal mese di settembre 2013.

Si prevede che la nuova piattaforma, con funzionalità molteplici e allo stesso tempo agevoli (user friendly), consentirà di gestire le istanze con tempistiche più contenute.

Tempistica: gennaio – dicembre 2015

Spesa: a carico del bilancio dell'Assemblea legislativa

e. Sportello informativo e Numero verde

L'attività di assistenza agli utenti tramite il Numero verde e il ricevimento del pubblico costituiscono il primo e delicato punto di contatto che il cittadino/utente ha con la Pubblica Amministrazione e richiedono continua professionalità e l'uso di adeguate tecniche di gestione dei rapporti con l'utenza. In particolare, l'assistenza riguarda la redazione e presentazione delle istanze di conciliazione, anche tramite i formulari disponibili sul sito Internet del Corecom.

Il Servizio Corecom svolgerà tale importante attività anche nel corso del 2015, sia tramite l'apposito Numero verde, sia con il ricevimento diretto del pubblico presso la sede del Corecom. Saranno garantite turnazione ed intercambiabilità tra i collaboratori adibiti allo svolgimento di tale specifica mansione.

Inoltre, verrà curato il progetto di fattibilità per conteggiare gli accessi telefonici e diretti all'ufficio finalizzati a chiedere informazioni e assistenza.

Tempistica: gennaio - dicembre 2015

Spese: risorse professionali interne

f. Formare per informare meglio

Per rispondere con maggiore efficienza alle richieste (telefoniche, per posta elettronica e direttamente allo sportello informativo) di tutti gli interlocutori che si rivolgono al Servizio Corecom è molto importante incrementare adeguatamente la formazione dei collaboratori e la loro intercambiabilità, utilizzare format preimpostati per rispondere in maniera omogenea e tempestiva alle richieste informative degli utenti (per es. sullo stato di avanzamento della pratica, sull'ottemperanza degli impegni presi dagli operatori, sui requisiti delle deleghe per le udienze di discussione e sul regolamento di procedura).

Tempistica: gennaio - dicembre 2015

Spese: risorse professionali interne

1.2. - La definizione delle controversie tra operatori di comunicazioni ed utenti

Obiettivi

La definizione delle controversie costituisce una delle funzioni delegate al Corecom dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni mediante convenzione sottoscritta il 10 luglio 2009.

L'attività riguarda i procedimenti di definizione delle controversie indicate all'art. 2 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 173/07/CONS.

In particolare, nelle controversie con gli operatori dei servizi di telecomunicazioni, qualora il tentativo di conciliazione abbia avuto esito negativo, anche solo parzialmente, il consumatore può avviare la procedura di definizione. Tale procedura ha l'obiettivo di risolvere la controversia

attraverso una decisione, vincolante per le parti, che può disporre storni e/o rimborsi di fatture emesse o anche indennizzi nei casi previsti.

Si tratta di un procedimento articolato in diverse fasi: istruttoria, eventuale udienza di discussione (l'udienza è obbligatoria solo se lo richiedono le parti o anche una sola di esse) e decisoria. Nello specifico, la fase decisoria prevede due tipologie di provvedimenti: la delibera collegiale per le controversie aventi valore superiore a 500,00 euro e la determina dirigenziale in caso di controversie con valore inferiore a 500,00 euro.

La procedura di definizione delle controversie è una procedura completamente gratuita.

Le tabelle che seguono riportano alcuni dati di sintesi sull'attività, a partire dal 2012 e fino al 31 agosto 2014.

Tab. 1.2.1 – Attività di definizione delle controversie				
Anni 2012/2014				
Attività		Anno		
		2012	2013	2014 (al 31/8)
Numero istanze di definizione pervenute		449	764	334
CONCLUSE	Accordo in udienza	52	197	381
	Accordo fuori udienza	125	131	160
	Provvedimenti di definizione	25	52	13
	Istanze inammissibili	38	42	16
	Rinuncia	8	33	43
Numero di provvedimenti temporanei di riattivazione dei servizi adottati		12	12	18

Fonte: Corecom Emilia-Romagna

Tabella 1.2.2 – Valori delle definizioni concluse con accordo o parziale accordo in sede di udienza di discussione Anni 2012/ 2014			
Voce	2012	2013	2014 (fino al 31/8)
Numero di accordi in udienza (totali o parziali)	52	197	383
Importo medio a favore dell'utente	€ 822,38	€ 669,06	€ 782,13
Importo medio a favore dell'operatore	€ 222,12	€ 114,50	€ 114,75
Totale degli importi a favore dell'utente	€ 42.764,00	€ 131.805,00	€ 297.992,00
Totale degli importi a favore dell'operatore	€ 11.550,00	€ 22.557,00	€ 43.718,00
Massimo importo a favore dell'utente	€ 5.289,00	€ 4.099,00	30.000,00
Massimo importo a favore dell'operatore	€ 9.000,00	€ 4.500,00	6.000,00
Totale storni somme non dovute a favore dell'utente	€ 22.782,00	€ 171.039,00	203.551,00

Fonte: Corecom Emilia-Romagna

Tabella 1.2.3 – Valori delle definizioni concluse con accordo fuori udienza Anni 2012/ 2014			
Voce	2012	2013	2014 (fino al 31/8)
Numero di accordi	124	136	160
Importo medio a favore dell'utente	€ 791,73	€ 487,77	€ 380,94
Importo medio a favore dell'operatore	€ 14,99	€ 10,64	€ 30,31
Totale degli importi a favore dell'utente	€ 98.175,00	€ 66.337,00	€ 60.951,00
Totale degli importi a favore dell'operatore	€ 1.822,00	€ 1.447,00	€ 4.850,00
Massimo importo a favore dell'utente	€ 3.700,00	€ 2.500,00	€ 3.333,00
Massimo importo a favore dell'operatore	€ 650,00	€ 687,00	€ 1.900,00
Totale storni somme non dovute a favore dell'utente	€ 37.155,00	€ 17.070,00	€ 13.252,00

Fonte: Corecom Emilia-Romagna

Tabella 1.2.4 – Valori delle definizioni concluse con delibera del Comitato			
Anni 2012/ 2014			
Voce	2012	2013	2014 (fino al 31/8)
Numero di delibere adottate	21	38	11
Importo medio a favore dell'utente	€ 2.025,52	€ 1.944,74	€ 1.179,78
Importo medio a favore dell'operatore	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
Totale importi a favore degli utenti	42.536,00 €	€ 73.900,00	€ 10.618,00,00
Totale importi a favore degli operatori	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
Massimo importo a favore dell'utente	€ 8.974,00	€ 9.110,00	€ 4.042,00
Massimo importo a favore dell'operatore	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
Totale somme stornate a favore degli utenti	€9.041,00	€ 18.229,00	€ 548,00

Fonte: Corecom Emilia-Romagna

Tabella 1.2.5 – Valori delle definizioni concluse con determina dirigenziale			
Anni 2012/ 2014			
Voce	2012	2013	2014 (fino al 31/8)
Numero di determinine adottate	4	15	2
Importo medio a favore dell'utente	€ 147,50	€ 192,47	€ 212,50
Importo medio a favore dell'operatore	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
Totale importi a favore dell'utente	€ 590,00	€ 2.887,00	€ 425,00
Totale importi a favore dell'operatore	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
Massimo importo a favore dell'utente	€ 250,00	€ 560,00	€ 425,00
Massimo importo a favore dell'operatore	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
Totale somme stornate a favore degli utenti	€ 587,00	€ 4.807,00	€ 0,00

Fonte: Corecom Emilia-Romagna

ATTIVITA'

Oltre allo svolgimento dell'attività istituzionale di definizione delle controversie, nel 2014 il Corecom intensificherà l'attività informativa già avviata in collaborazione con le associazioni dei consumatori, i gestori telefonici e gli ordini professionali per promuovere la conoscenza dello strumento e diffondere le conoscenze necessarie a presentare istanze corrette e fondate.

In tal modo si persegue il radicamento nel territorio del procedimento di definizione, ma anche la sua differenziazione rispetto alla conciliazione, nell'intento di ridurre controproducenti sovrapposizioni di piani.

L'attività è parzialmente finanziata con una quota delle risorse trasferite al Corecom dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in attuazione della convenzione del luglio 2009, in corso di rinnovo.

a. Convenzione con la Fondazione Forense Bolognese per l'organizzazione di attività in materia di conciliazione e tecniche di composizione alternativa delle controversie

L'attività riguarda la prosecuzione della collaborazione con la Fondazione Forense Bolognese per l'organizzazione di iniziative didattiche e scientifiche finalizzate alla realizzazione degli obiettivi di formazione, specializzazione e ricerca, nonché per lo svolgimento di attività di supporto operativo in materia di conciliazione e tecniche di composizione alternativa delle controversie.

Nel corso del 2015 il Servizio Corecom e la Fondazione Forense Bolognese organizzeranno, quindi, corsi tematici di aggiornamento in materia di ADR, in cui sarà previsto il rilascio di un attestato di frequenza per i partecipanti.

La convenzione prevede, altresì, lo svolgimento, in cooperazione, di varie attività quali:

- un convegno rivolto agli avvocati, da svolgersi indicativamente nella primavera del 2015, avente ad oggetto il tema "media e minori";
- un ciclo di tre incontri, da svolgersi indicativamente nella primavera 2015, volto a fornire un dettagliato approfondimento delle tematiche sostanziali e processuali inerenti l'attività svolta dal Servizio Corecom nell'ambito della conciliazione e definizione delle controversie;
- l'aggiornamento del Massimario, già realizzato con riferimento agli anni 2010-2012, in particolare procedendo all'attività di massimazione delle pronunce rese da Agcom e dai Corecom nel corso dell'anno 2013;
- un supporto al Corecom Emilia-Romagna nell'attività di definizione delle controversie finalizzato a velocizzare l'attività di definizione stessa, portando alla produzione di un maggior numero di deliberazioni e ad accrescere la qualità del provvedimento di definizione, uniformando il più possibile il contenuto delle deliberazioni agli orientamenti maggioritari espressi dall'Agcom e dagli altri Corecom.

Si prevedono alcune iniziative che coinvolgano l'Autorità e il Coordinamento nazionale dei Corecom al fine di valorizzare e diffondere sul territorio nazionale i risultati e i metodi condivisi nel Massimario.

Tempistica: gennaio-dicembre 2015

Spesa: euro 8.500,00

b. Attuazione del protocollo d'intesa fra Assemblea legislativa regionale e il Consiglio regionale del Piemonte per lo sviluppo di iniziative di semplificazione amministrativa, dematerializzazione dei procedimenti, gestione documentale e potenziamento della società dell'informazione

Il progetto di semplificazione amministrativa e di dematerializzazione dei procedimenti illustrato precedentemente, oltre alle conciliazioni, coinvolgerà ovviamente anche l'area definizioni. Sempre con il supporto specialistico del Servizio Sistemi informativi-Informatici e Innovazione dell'Assemblea, il Servizio Corecom ha avviato nel 2014 una riprogettazione complessiva di tutte le

procedure informatiche per la dematerializzazione dei documenti che riguardano l'intero procedimento di gestione delle controversie (primo e secondo grado), che dopo una fase di sperimentazione diverrà operativo nel 2015.

Si prevede che la nuova piattaforma, con funzionalità molteplici e allo stesso tempo agevoli (user friendly), consentirà di gestire le istanze con tempistiche più contenute.

Tempistica: gennaio – dicembre 2015

Spesa: a carico del bilancio dell'Assemblea legislativa

c. Continuazione dell'attività di calendarizzazione sistematica delle udienze di discussione.

L'azione intrapresa durante il 2014, su suggerimento dell'Agcom, di intensificare il numero di udienze di discussione al fine di ricercare una soluzione positiva alla controversia nel più breve tempo possibile proseguirà anche nel 2015, attraverso la fissazione anche di giornate dedicate espressamente alle pratiche di numero più contenuto che coinvolgono gli operatori c.d. minori.

Tempistica: gennaio - dicembre 2015

Spesa: risorse professionali interne

d. Udienze in videoconferenza e in audio conferenza.

Implementazione dell'utilizzo degli strumenti di video e audioconferenza per lo svolgimento delle udienze di discussione, al fine di venire incontro alle esigenze degli utenti e degli operatori in un'ottica di riduzione dei costi di viaggio e contenimento dei tempi dedicati, che agevolano e incentivano la partecipazione, in un momento di contenimento dei costi anche per le aziende di telecomunicazioni.

Tempistica: gennaio - dicembre 2015

Spesa: risorse professionali interne

e. Assistenza agli utenti realizzata tramite lo sportello informativo

Nel corso del 2014 si è aperto un punto informativo per gli utenti interessati a presentare istanze di definizione, con uno sportello dedicato in alcune giornate al mese.

Tempistica: gennaio - dicembre 2015

Spesa: risorse professionali interne

f. Formare per informare meglio

Per rispondere con maggiore efficienza alle richieste (telefoniche, per posta elettronica e direttamente allo sportello informativo) di tutti gli interlocutori che si rivolgono al Servizio Corecom è molto importante incrementare adeguatamente la formazione dei collaboratori e la loro intercambiabilità, utilizzare format preimpostati per rispondere in maniera omogenea e

tempestiva alle richieste informative degli utenti (per es. sullo stato di avanzamento della pratica, sull'ottemperanza degli impegni presi dagli operatori, sui requisiti delle deleghe per le udienze di discussione e sul regolamento di procedura).

Tempistica: gennaio - dicembre 2015

Spesa: risorse professionali interne

1.3 – I programmi dell'accesso su RAI Emilia-Romagna

Obiettivi

I programmi dell'accesso sono trasmissioni televisive che Rai Emilia-Romagna mette a disposizione di soggetti collettivi - associazioni culturali, partiti, enti locali, sindacati, gruppi etnici e linguistici, confessioni religiose, ecc. - per svolgere attività di comunicazione. Le trasmissioni consistono in programmi della durata massima di tre minuti e mezzo, realizzati integralmente o parzialmente con mezzi propri o con la collaborazione tecnica gratuita, per esigenze minime di base, della RAI regionale.

I requisiti e le modalità per la partecipazione alle trasmissioni sono disciplinati direttamente dal Corecom sulla base del "Regolamento per l'accesso radiofonico e televisivo alle trasmissioni regionali Rai", rivisto nel marzo 2014.

L'attività svolta dal Corecom comprende l'istruttoria delle domande, la deliberazione dei piani trimestrali delle trasmissioni, la vigilanza sul rispetto degli impegni assunti dai soggetti ammessi all'accesso e sull'esecuzione dei piani trimestrali approvati.

La tabella che segue riporta alcuni dati di attività riferiti al triennio 2012-2014.

Tab. 1.3.1 - Accesso alle trasmissioni televisive di Rai Emilia-Romagna Anni 2012/ 2014			
	2012	2013	2014
Numero di domande pervenute	100	96	42
Numero di soggetti richiedenti	33	30	27
Numero di rinunce alla messa in onda	6	5	2
Numero di trasmissioni autorizzate	94	91	20

Fonte: Corecom Emilia-Romagna

ATTIVITA'

Il Servizio Corecom, in collaborazione con le strutture tecniche di Rai Emilia-Romagna responsabili della messa in onda delle trasmissioni, garantirà ai soggetti richiedenti l'accesso il supporto operativo necessario a realizzare messaggi di buona efficacia comunicativa.

Occorre evidenziare che nei periodi pre-elettorali i programmi dell'accesso non possono essere mandati in onda, per cui le trasmissioni vengono sospese. Per esempio, nel primo semestre 2014 si è potuto mandare in onda solo il primo trimestre in quanto successivamente vi sono state le elezioni amministrative ed europee.

Tempistica: gennaio - dicembre 2015

Spesa: risorse professionali interne

1.4 - La regolamentazione dei messaggi autogestiti gratuiti (MAG) in campagna elettorale

Obiettivi

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

Il Corecom svolge un ruolo di raccordo fra emittenti radiotelevisive locali, soggetti politici, Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, Ministero dello Sviluppo Economico ed è titolare di specifiche competenze gestionali:

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

La tabella che segue riporta alcuni dati di sintesi sull'attività riferita al triennio 2012-2014 (fino al 31 agosto).

Tab. 1.4.1. – La regolamentazione dei messaggi autogestiti gratuiti (MAG) Anni 2012/2014			
	2012 (amministrative)	2013 (politiche e amministrative)	2014 (fino al 31/8) (europee e amministrative)
Numero di emittenti televisive che hanno comunicato la disponibilità alla messa in onda dei MAG	1	35	32
Numero di emittenti radiofoniche che hanno comunicato la disponibilità alla messa in onda dei MAG	6	19	16
Numero di MAG tv mandati in onda	27	1415	\
Numero di MAG radio mandati in onda	480	1354	\

Fonte: Corecom Emilia-Romagna

ATTIVITA'

α. Elezioni 2015

L'attività prevista per il 2015 riguarderà le elezioni amministrative per il rinnovo dei Consigli comunali e l'elezione diretta del Sindaco in alcuni Comuni del territorio regionale, indicativamente:

Provincia	Comune
FORLI'- CESENA	VERGHERETO
PARMA	FONTEVIVO
PARMA	SORAGNA
PARMA	VARANO DE' MELEGARI
RAVENNA	FAENZA
REGGIO EMILIA	CANOSSA
REGGIO EMILIA	LUZZARA

Tempistica: gennaio - dicembre 2015

Spesa: risorse professionali interne

1.5 - Il diritto di rettifica

Obiettivi

Il diritto di rettifica consiste nella facoltà da parte dei soggetti di cui siano state pubblicate immagini o ai quali siano stati attribuiti atti, affermazioni, dichiarazioni contrarie a verità, di richiedere ad un'emittente radiotelevisiva, privata o pubblica, la diffusione di dichiarazioni di replica, in condizioni paritarie rispetto all'affermazione ritenuta diffamatoria.

Se un cittadino si sente leso nei suoi interessi da un programma trasmesso da un'emittente, deve innanzitutto chiedere all'emittente stessa la rettifica; se questa non accoglie la sua richiesta, il cittadino può allora rivolgersi al Corecom che, verificata la fondatezza della richiesta, ordina all'emittente la rettifica. Nel caso in cui l'emittente non rispetti l'ordine impartito, il Corecom trasmette la relativa documentazione all'Agcom che può decidere l'irrogazione di sanzioni.

Le funzioni riguardanti il diritto di rettifica sono una delle materie delegate al Corecom Emilia-Romagna dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ed è parzialmente finanziata con una quota delle risorse trasferite al Corecom dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in attuazione della convenzione del luglio 2009, in corso di rinnovo.

ATTIVITA'

a. Gestione dei procedimenti conseguenti ad eventuali segnalazioni

Nel 2015 il Servizio Corecom agirà a seguito di eventuali denunce, svolgendo le funzioni istruttorie e decisorie previste dalla normativa vigente.

Tempistica: gennaio - dicembre 2015

Spesa: risorse professionali interne

SEZIONE 2 LE FUNZIONI DI CONTROLLO SUL SISTEMA REGIONALE DELLA COMUNICAZIONE

Questa sezione comprende attività tese a verificare il rispetto di disposizioni di legge e di adempimenti a carico degli operatori della comunicazione.

2.1 - La vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio

Obiettivi

La trasmissione dei contenuti da parte delle emittenti radiofoniche e televisive è regolata da norme che garantiscono alcuni principi fondamentali, come il diritto all'informazione, il pluralismo sociale e politico, la tutela degli utenti e dei minori. Il Servizio Corecom ha il compito di verificare il rispetto di questi principi nel sistema radiotelevisivo locale, mediante il monitoraggio della programmazione delle emittenti del territorio regionale, sulla base di Linee Guida definite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

L'attività è sostanzialmente incentrata sulla vigilanza, che comprende la fase necessaria del monitoraggio delle trasmissioni e della verifica di conformità alla normativa che regola l'attività di radiodiffusione sonora e televisiva e la fase eventuale dell'avvio delle istruttorie finalizzate alla irrogazione da parte dell'Autorità delle sanzioni in caso di violazione della normativa vigente.

La registrazione delle trasmissioni televisive viene effettuata direttamente dal Servizio Corecom, 24 ore su 24, durante tutto l'anno, grazie a un sistema di registrazione digitale, comprendente una centrale operativa a Bologna e due postazioni periferiche (una a Parma, l'altra a Forlì).

Le registrazioni acquisite sono conservate e tenute sulla base di un regolamento interno approvato con delibera Corecom n. 38/2012 "Regolamento per la gestione, l'utilizzo e la fruizione del Sistema di Monitoraggio TV del Corecom Emilia-Romagna", che disciplina anche le modalità di accesso alle stesse.

La funzione di vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale è una delle materie delegate al Corecom Emilia-Romagna dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ed è parzialmente finanziata con una quota delle risorse trasferite al Corecom dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in attuazione della convenzione del luglio 2009, in corso di rinnovo.

ATTIVITA'

Le modalità di esercizio dell'attività di vigilanza sulla programmazione televisiva locale sono uno dei punti più complessi e delicati della convenzione fra Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e Corecom sottoscritta a luglio 2009.

L'esperienza maturata nei tre anni di gestione sperimentale della delega ha fatto emergere una sproporzione tra gli ingenti costi di esercizio della funzione, l'esiguità delle sanzioni che ne possono derivare e, di riflesso, le ricadute per le imprese del territorio regionale.

La Regione Emilia-Romagna ha rappresentato, in più occasioni e nelle diverse sedi istituzionali, l'esigenza di ripensare l'attività – adeguandola per esempio alle specificità della televisione digitale terrestre – e di rivedere quanto meno le modalità operative per l'esercizio della delega. Il confronto con Agcom che sta accompagnando i lavori per il rinnovo della convenzione ha fatto emergere un nuovo quadro di riferimento. Su questo punto il Corecom prevede di contribuire in modo costruttivo e fattivo, già negli ultimi mesi del 2014 e a maggior ragione nel 2015 se non si arriverà prima all'Accordo Quadro, al lavoro di ripensamento dell'Accordo Quadro che si svolge nell'ambito del Coordinamento nazionale dei Corecom.

a. Realizzazione di monitoraggi tematici relativi alle aree d'indagine previste dalle Linee Guida Agcom

Il monitoraggio sarà effettuato sulle diverse aree tematiche previste dalle Linee Guida Agcom, con le specifiche descritte di seguito.

La definizione del campione avverrà sulla base dei criteri generali definiti dall'Autorità, che prevedono una sessione annuale di monitoraggio, su 24 ore e per sette giorni, su un campione pari al 30% delle emittenti televisive locali rilevate in sede di approvazione dell'Accordo Quadro 2008 (nella fattispecie n. 35 emittenti). La selezione del campione, in accordo con gli indirizzi di Agcom, sarà operata dal Comitato tenendo conto delle specificità del territorio regionale.

- ***Area "Tutela dei minori"***

Il monitoraggio consiste nella rilevazione dell'eventuale messa in onda da parte delle emittenti locali di programmi non rispondenti alle norme poste a tutela dei minori. Particolare attenzione viene rivolta ai programmi che impiegano i minori di 14 anni, al fine di accertare che non ne vengano lese la dignità personale, l'immagine, l'integrità psicofisica e la privacy. Viene inoltre rilevata la messa in onda di programmi che sono in contrasto con le disposizioni a tutela dei minori previste dal Codice di autoregolamentazione "Tv e Minori" e dal Codice di autoregolamentazione "Media e Sport".

L'attività di analisi del Corecom si concentra particolarmente sui programmi diffusi in "fascia protetta" (16.00 - 19.00) e nella fascia oraria della "televisione per tutti" (07.00 - 22.30). Tiene conto inoltre della possibile messa in onda di trasmissioni a carattere pornografico in fascia oraria notturna.

- ***Area "Garanzia dell'utenza"***

Il monitoraggio mira ad accertare l'eventuale messa in onda di programmi ritenuti in violazione delle norme poste a tutela degli utenti. Particolare attenzione sarà dedicata alla verifica del rispetto del divieto di messa in onda, nella fascia oraria 7.00 - 23.00, delle telepromozioni dei servizi di astrologia, cartomanzia, gioco del lotto, enalotto, superenalotto, totocalcio, totogol, totip, lotterie e altri giochi simili.

- **Area “Obblighi di programmazione”**

Il monitoraggio consiste nell'accertamento che le emittenti televisive conservino correttamente la registrazione dei programmi per i tre mesi successivi alla data di trasmissione dei programmi stessi, come previsto dall'art. 2, comma 5, della legge 6 agosto 1990, n. 223.

- **Area “Pluralismo”**

Il monitoraggio mira a verificare il rispetto del pluralismo politico-istituzionale, tutelato ai sensi delle leggi n. 28/2000, n. 313/2003 e delle delibere di attuazione dell'Autorità, e del pluralismo socio-culturale, che è riferito alla presenza nella programmazione dei soggetti rappresentanti le diverse opinioni e tendenze sociali, culturali, religiose e politiche.

- **Area “Pubblicità”**

Il monitoraggio prevede la verifica del rispetto delle regole sulla trasmissione di spot pubblicitari all'interno della programmazione delle emittenti televisive locali. Il sistema di rilevazione utilizzato e il metodo di campionamento sono analoghi a quelli previsti per gli obblighi di programmazione.

b. Gestione dei procedimenti conseguenti ad eventuali segnalazioni

L'attività riguarda i procedimenti di accertamento di eventuali violazioni della normativa sulle trasmissioni televisive conseguenti alle segnalazioni di cittadini, associazioni ed altri soggetti.

Il servizio Corecom verifica la conformità della trasmissione oggetto di segnalazione alla normativa di settore e, in caso di accertamento di violazione, svolge l'istruttoria procedimentale in contraddittorio con l'emittente che può condurre all'invio ad Agcom della documentazione ai fini delle eventuali sanzioni.

L'attività richiede l'affidamento di parte dei servizi di rilevazione dei dati a soggetti esterni specializzati, in considerazione della indisponibilità di professionalità interne.

Tempistica: gennaio-dicembre 2015

Spesa: risorse professionali interne + euro 15.000,00

2.2 - La vigilanza sulla pubblicazione e la diffusione dei sondaggi sui mass media locali

Obiettivi

Il Corecom svolge funzioni di vigilanza e di controllo in merito al rispetto delle disposizioni in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi - sia d'opinione che politici ed elettorali - sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale, secondo le direttive impartite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Agcom).

I risultati dei sondaggi, integrali o parziali, possono, infatti, essere pubblicati e diffusi sui mezzi di comunicazione di massa unicamente se accompagnati da una Nota informativa e se contestualmente resi disponibili, nella loro integralità, attraverso un Documento, pubblicato sul

sito Internet dell’Autorità (per i sondaggi d’opinione) 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 si sviluppa attraverso il monitoraggio d’ufficio e sulla base delle segnalazioni da parte di utenti, associazioni e organizzazioni e prevede la verifica sulla completezza e la correttezza della nota informativa e del documento relativi ai sondaggi e sulla contestualità fra la diffusione dei risultati e l’invio del documento completo alle Autorità di vigilanza nazionali.

L’attività di vigilanza svolta dal Servizio Corecom riguarda le emittenti radiotelevisive locali, i quotidiani e i periodici locali; i sondaggi diffusi su Internet sono invece di esclusiva competenza dell’Agcom, in quanto equiparati ai sondaggi diffusi in ambito nazionale.

La funzione di vigilanza sulla pubblicazione e la diffusione dei sondaggi è una delle materie delegate al Corecom Emilia-Romagna dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ed è parzialmente finanziata con una quota delle risorse trasferite al Corecom dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in attuazione della convenzione del luglio 2009, in corso di rinnovo.

ATTIVITA’

L’attività da svolgere nel 2015 comprende il monitoraggio d’ufficio – sulla base dei criteri operativi contenuti nelle Linee guida definite dall’Agcom – e la gestione dei procedimenti conseguenti ad eventuali segnalazioni.

Le attività svolte dal Corecom comprendono:

- la rilevazione e l’analisi dei dati sui media sottoposti a controllo;
- in caso di accertamento dell’avvenuta pubblicazione di un sondaggio senza la nota informativa, l’avvio del procedimento di contestazione in contraddittorio con l’emittente radiotelevisiva o la testata giornalistica, con contestuale avviso sulla possibilità di dar corso ad un adeguamento spontaneo agli obblighi del Regolamento;
- qualora l’emittente o la testata non diano corso all’adeguamento spontaneo, il Corecom ordina la pubblicazione della Nota informativa, oppure la sua rettifica o integrazione, entro un termine di 48 ore;
- qualora l’emittente radiotelevisiva o la testata non obbediscano all’ordine, il Corecom trasmette tutta la documentazione all’Agcom che potrà decidere l’applicazione di sanzioni amministrative.

Tempistica: gennaio-dicembre 2015

Spesa: risorse professionali interne + euro 5.000,00

2.3 - L’attività istruttoria per l’erogazione di contributi statali alle emittenti televisive locali

In attesa che si apra un confronto esplicito con il Ministero per lo Sviluppo economico affinché si definisca il fondamento normativo dell’attività, è proposito del Corecom Emilia-Romagna sollecitare – tramite il Coordinamento nazionale dei Corecom - una definitiva soluzione.

Inoltre è necessario esortare il Ministero – tramite sempre il Coordinamento - anche per l'aggiornamento del bando alle interpretazioni emerse in giurisprudenza e nell'applicazione pratica delle disposizioni, che tanti problemi hanno creato fra i Corecom e dalle quali l'Emilia-Romagna è stata direttamente investita.

Obiettivi

Le emittenti televisive locali possono beneficiare, ogni anno, di un contributo erogato dallo Stato per favorire l'ammodernamento degli impianti di trasmissione e il loro adeguamento al Piano nazionale di assegnazione delle frequenze. La concessione dei contributi è stata introdotta con la Legge 448/1998 (finanziaria 1999) ed è disciplinata da uno specifico bando emanato ogni anno dal Ministero dello Sviluppo Economico, in attuazione del Decreto del Ministero delle Comunicazioni 5 novembre 2004, n. 292.

Il DM 292/2004 affida al Corecom i seguenti compiti:

- ricezione delle domande di assegnazione dei contributi;
- accertamento della sussistenza dei requisiti per l'ammissione al contributo, sulla base di un'attività istruttoria comprendente la verifica dei dati inerenti al personale e al fatturato, l'esame analitico dei bilanci aziendali, il riscontro alle dichiarazioni rese dalle emittenti;
- predisposizione della graduatoria per la ripartizione del contributo tra le emittenti ammesse, mediante l'adozione di una specifica delibera;
- pubblicazione della graduatoria e sua trasmissione al Ministero delle Comunicazioni (entro trenta giorni dall'approvazione) e alle emittenti che hanno presentato domanda.

L'attività istruttoria affidata al Servizio Corecom è significativa tanto sul piano della complessità procedimentale quanto su quello della rilevanza finanziaria.

La tabella seguente sintetizza alcuni dati sull'attività svolta nell'ultimo quadriennio.

Tab. 2.3.1 – Contributi statali alle emittenti televisive locali				
Anni 2011/2014				
	Anno			
	2011 (bando 17/6/2011)	2012 (bando 15/10/2012)	2013 (bando 24/06/2013)	2014 (bando 7/08/2014)
Numero emittenti che hanno presentato istanza per l'ottenimento dei contributi	28	25	24	25
Numero emittenti ammesse in graduatoria	28	25	24	Istruttoria in corso
Contributo per l'Emilia-Romagna	€ 5.878.649,16	€ 3.697.278,25	€ 3.425.836,20	Non ancora emanato il decreto di riparto

Fonte: Corecom Emilia-Romagna

ATTIVITA'

a. Elaborazione della graduatoria relativa al bando per l'anno 2014 (Decreto MISE del 7 agosto 2014).

Il decreto del Ministero dello Sviluppo Economico per l'attribuzione alle emittenti televisive locali dei benefici previsti dalla legge 448/98 e dal DM n. 292/2004 per l'anno 2014 è stato pubblicato in data 7 agosto 2014. Questo decreto, generalmente indicato come "bando", fissa di solito il termine per la presentazione delle domande entro 30 giorni dalla data della sua pubblicazione.

L'attività istruttoria avverrà, come di consueto, con le modalità e secondo la tempistica determinate dal DM 292/2004 e dal bando del Ministero dello Sviluppo Economico e secondo gli impegni assunti dal Coordinamento nazionale dei Corecom. Potrebbero riproporsi anche in questa occasione le problematiche interpretative e le difficoltà operative che hanno accompagnato il lavoro del Corecom in questi ultimi anni. Tra le principali si segnalano:

- scarsa chiarezza della normativa di riferimento (regolamento e bando);
- limitata circolazione delle informazioni da parte del Ministero dello Sviluppo Economico (pubblicazione del bando, emanazione di circolari interpretative - che modificano, in itinere, lo svolgimento dell'istruttoria - pubblicazione del decreto di riparto dei contributi, modi e tempi dell'erogazione);
- mancato aggiornamento dei criteri per lo svolgimento dell'istruttoria e conseguente contrasto con norme di altri settori (es. il livello di dettaglio della separazione contabile richiesta è diverso rispetto a quello stabilito dalla normativa fiscale nazionale e comunitaria);
- scarsa possibilità di interazione con altre Pubbliche Amministrazioni coinvolte nelle verifiche e prolungamento dei tempi dell'istruttoria a causa dei ripetuti ritardi nel fornire la documentazione richiesta.

Tempistica: gennaio - dicembre 2015

Spesa: risorse professionali interne

b. Partecipazione a tavoli istituzionali di confronto fra Corecom, Ministero dello Sviluppo Economico, Conferenza delle Assemblee legislative.

Il Corecom Emilia-Romagna intende proseguire anche nel 2015 l'attività di analisi, approfondimento e confronto con il Ministero dello Sviluppo Economico orientata a definire meglio il quadro giuridico nel cui ambito si colloca lo svolgimento delle funzioni e il regime delle relative responsabilità.

Allo stato attuale permangono infatti molti nodi problematici già emersi in passato sugli obblighi istruttori e sulle responsabilità posti in capo ai Corecom in caso di dichiarazioni mendaci da parte delle imprese, così come sulla possibilità/opportunità di prevedere misure finanziarie a sostegno dei Comitati per l'esercizio di funzioni di cui il Ministero è pienamente titolare, ma che gravano

esclusivamente sulle Amministrazioni regionali. Il Coordinamento Nazionale si è impegnato a lavorare su questo punto e il Corecom Emilia-Romagna intende contribuire in modo fattivo e concreto a questo lavoro fin dall'inizio del 2015.

L'azione verrà condotta sia a livello politico, d'intesa con il Coordinamento nazionale dei Corecom, sia a livello tecnico, attraverso seminari ed incontri dedicati alla disamina delle problematiche di applicazione della normativa e all'individuazione di modalità operative comuni fra i Corecom.

Tempistica: gennaio - dicembre 2015

Spesa: risorse professionali interne

2.4 – La gestione del Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC)

Obiettivi

Il Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) è l'anagrafe degli operatori di comunicazione presenti in Emilia-Romagna ed ha la finalità di garantire la trasparenza e la pubblicità degli assetti proprietari, 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:

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

Il Registro è gestito attraverso un sistema informativo automatizzato, fornito dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in cui, ad ogni soggetto iscritto, in ragione del codice fiscale, è attribuito un univoco numero di posizione progressivo.

L'attività di gestione del ROC è una delle materie delegate al Corecom dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Agcom) con la convenzione sottoscritta il 10 luglio 2009 ed è parzialmente finanziata con una quota delle risorse trasferite al Corecom dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in attuazione della convenzione del luglio 2009, in corso di rinnovo.

Le tabelle che seguono riportano alcuni dati sull'attività, riferiti al triennio 2012/2014.

Tab. 2.4.1 – Distribuzione per provincia degli operatori di comunicazione iscritti al ROC Anni 2012/2014						
Provincia	Anno 2012		Anno 2013		Anno 2014 (al 31/8)	
	Nr.	%	Nr.	%	Nr.	%
Bologna	398	31,36	430	32,60	417	32,89
Ferrara	75	5,91	78	5,91	78	6,15
Forlì – Cesena	126	9,93	131	9,93	132	10,41
Modena	172	13,55	181	13,72	173	13,64
Parma	113	8,90	115	8,72	109	8,60
Piacenza	69	5,44	68	5,16	64	5,05
Ravenna	107	8,43	112	8,49	104	8,20
Reggio Emilia	113	8,90	110	8,34	111	8,75
Rimini	96	7,57	94	7,13	80	6,31
TOTALE	1.269	100,00	1.319	100,00	1.268	100,00

Fonte: Corecom Emilia-Romagna

Tab. 2.4.2 – Distribuzione degli operatori di comunicazione iscritti al ROC per tipologia di attività Anni 2012/2014						
Attività	Anno 2012		Anno 2013		Anno 2014 (al 31/8)	
	Nr.	%	Nr.	%	Nr.	%
Concessionarie di pubblicità	69	4,77	64	4,19	65	4,39
Editoria cartacea	756	52,31	817	53,47	750	50,68
Editoria elettronica	129	8,93	153	10,01	170	11,49
Fornitori di contenuti	29	2,01	22	1,44	21	1,42
Fornitori di servizi di comunicazione elettronica (phone center, internet point, ecc.)	253	17,51	256	16,75	262	17,70
Radiodiffusione	86	5,95	81	5,30	72	4,86
Operatori di rete	26	1,80	25	1,64	25	1,69
Fornitori di servizi di media audiovisivi o radiofonici	21	1,46	27	1,77	28	1,89
Fornitori di servizi interattivi	0	0,00	0	0,00	0	0
Produttori / distributori di programmi	76	5,26	83	5,43	87	5,88
TOTALE	1.445	100,00	1.528	100,00	1480	100,00

Fonte: Corecom Emilia-Romagna

ATTIVITA'

L'attività da svolgere nel 2015 comprende:

- l'istruttoria dei procedimenti di iscrizione mediante la verifica dei requisiti richiesti;
- l'aggiornamento del Registro mediante la gestione delle numerose informazioni fornite da tutti i soggetti tenuti all'iscrizione (tra cui assetti societari ed esistenza di eventuali partecipazioni di controllo, di trasferimenti di proprietà e sottoscrizioni rilevanti ai fini del rispetto nella normativa antitrust);
- il rilascio delle certificazioni di iscrizione al Registro.
- l'attività di controllo annuale delle posizioni dei soggetti iscritti, con eventuale cancellazione delle imprese non più in possesso dei requisiti di legge.

Tempistica: gennaio - dicembre 2015

Spesa: risorse professionali interne

2.5 – La gestione della “par condicio”

Obiettivi

L'attività riguarda le funzioni consultive, di vigilanza e di controllo sul rispetto delle disposizioni in materia di comunicazione politica e parità di accesso ai mezzi di informazione locale previste dalla legge n. 28/2000 (come modificata dalla l. n. 313/2003) e dal Codice di Autoregolamentazione delle emittenti radiotelevisive private locali e dalle specifiche disposizioni emanate in occasione di ogni elezione dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e dalla Commissione parlamentare di vigilanza per i servizi radiotelevisivi.

Durante i periodi di campagna elettorale, il Corecom vigila sulla programmazione diffusa dalle emittenti radiotelevisive locali per garantire equilibrio e imparzialità alla comunicazione. Nei periodi non interessati da campagna elettorale, il Corecom verifica il rispetto dei principi generali del pluralismo, dell'obiettività, della completezza e dell'imparzialità dell'informazione.

Tale attività comprende il monitoraggio delle trasmissioni, l'istruttoria su eventuali violazioni rilevate autonomamente o segnalate da soggetti esterni, la ricerca di accordi in caso di contenziosi e una costante attività di raccordo informativo con le emittenti, i soggetti politici e l'Agcom.

ATTIVITA'

a. Elezioni 2015

L'attività prevista per il 2015 riguarderà le Elezioni amministrative per il rinnovo dei Consigli comunali e l'elezione diretta del Sindaco in alcuni Comuni del territorio regionale di sette amministrazioni locali tra cui Faenza (RA) e Luzzara (RE).

In occasione di consultazioni elettorali o referendarie, l'attività di vigilanza decorre dal 45° giorno antecedente la data di svolgimento delle consultazioni elettorali, mentre per le elezioni politiche ed europee i comizi elettorali possono essere convocati fino al 60° giorno antecedente la data delle elezioni. Questa attività di vigilanza presuppone la presenza in sede degli operatori del Servizio anche nelle giornate di sabato e domenica. Nell'organizzazione delle attività, dovrà pertanto essere garantito un adeguato raccordo con i Servizi dell'Assemblea responsabili delle attività di logistica e manutenzione.

La realizzazione delle attività programmate potrebbe richiedere l'affidamento di una parte dei servizi di monitoraggio della programmazione a soggetti esterni specializzati, in considerazione dell'indisponibilità di risorse interne.

Tempistica: gennaio – dicembre 2015

Spesa: risorse professionali interne

2.6 - La vigilanza sulla destinazione della pubblicità istituzionale degli Enti pubblici

Obiettivi

Il Corecom ha il compito di verificare se gli enti locali diversi dalla Regione (Comuni, Province, Camere di Commercio, comunità montane) rispettano gli obblighi di legge sulla destinazione delle spese per l'acquisto di spazi pubblicitari sui mezzi di comunicazione di massa: 15 per cento all'acquisto di spazi sull'emittenza radiofonica e televisiva locale e 50 per cento a favore della stampa quotidiana periodica (con un incremento della quota in favore della stampa al 60 per cento fino al completamento della transizione alla tecnica digitale delle trasmissioni radiotelevisive).

La vigilanza, prevista dal Testo Unico sulla Radiotelevisione (D. Lgs. n. 177/2005, art. 41), si estende a tutti gli enti locali diversi dalla Regione e presenta elementi di particolare complessità e delicatezza, che richiedono cautela istituzionale e tecnica.

L'attività è compresa fra le materie delegate al Corecom Emilia-Romagna dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ed è parzialmente finanziata con una quota delle risorse trasferite al Corecom dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in attuazione della convenzione del luglio 2009, in corso di rinnovo.

ATTIVITA'

Le modalità per l'esercizio effettivo della delega sono attualmente oggetto di confronto fra il Coordinamento nazionale dei Corecom, l'Agcom e le Conferenze dei Presidenti delle Regioni e dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Province autonome nell'ambito dei lavori per la revisione dell'Accordo Quadro sottoscritto nel 2008 e delle relative convenzioni attuative.

SEZIONE 3
LE FUNZIONI DI CONSULENZA PER GLI ORGANI DELLA REGIONE
E LA COMUNITA' REGIONALE

Questa sezione comprende attività di supporto ai processi decisionali degli Organi regionali e di analisi del sistema regionale della comunicazione.

3.1 – L'attività di ricerca sul sistema regionale della comunicazione

Obiettivi

Il Corecom, nella sua duplice natura di organo regionale e di organo funzionale dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, svolge funzioni di garanzia, di consulenza, di regolazione e di supporto nei confronti della Regione. Nelle competenze del Corecom rientrano, tra le altre:

- a) la formulazione di pareri e proposte in materia di ordinamento delle comunicazioni e di informazione per Organi e Servizi regionali e per soggetti esterni, pubblici e privati;
- b) l'attività consultiva a supporto delle iniziative, comprese quelle legislative, attinenti le politiche regionali dell'informazione e la comunicazione regionale di pubblica utilità;
- c) l'attività di analisi e studio sul sistema dell'informazione e della comunicazione in ambito regionale.

Le attività programmate comprendono approfondimenti sul quadro normativo nazionale e regionale in materia di ordinamento della comunicazione, analisi sugli aspetti qualitativi e quantitativi del sistema regionale della comunicazione e sull'evoluzione delle tecnologie legate alla comunicazione.

ATTIVITA'

a. Attuazione del Protocollo d'intesa regionale sulla comunicazione interculturale

Il Corecom Emilia-Romagna ha rinnovato la sottoscrizione al Protocollo d'intesa regionale sulla comunicazione interculturale, promosso dall'Assessorato regionale alle Politiche Sociali, finalizzato a costruire legami di rete tra soggetti istituzionali, di categoria, del mondo dei media, per sviluppare attività legate al tema della comunicazione interculturale e del pluralismo. Tra gli obiettivi del Protocollo d'intesa, vi è la promozione dell'auto-rappresentazione e della partecipazione delle persone immigrate nel territorio regionale e di una più corretta rappresentazione dell'immigrazione, favorendo la messa in rete di esperienze e attività, facilitando le collaborazioni, offrendo visibilità alle buone pratiche.

Il Corecom ha contribuito nel 2014 alla ricerca sulla comunicazione interculturale in Emilia-Romagna, attraverso la realizzazione di un monitoraggio sui contenuti trasmessi dalle emittenti televisive locali; in particolare, è stata analizzata la rappresentazione dell'immigrazione all'interno dei notiziari, con l'obiettivo di rilevare il contenuto e il carattere dell'informazione, anche sotto il profilo del rispetto dei codici di autoregolamentazione e della correttezza deontologica; esaminare la presenza e le modalità di rappresentazione delle persone immigrate all'interno dei notiziari;

analizzare i temi e il linguaggio usati nelle notizie sull'immigrazione, evidenziando l'eventuale presenza di stereotipi. Nel 2015 il Corecom pubblicherà un report all'interno del quale verranno riportati i risultati del monitoraggio.

All'interno del Progetto SISTER (Sistema InformaStranieri Territoriali ER), promosso dalla Regione Emilia-Romagna e finanziato dal Fondo Europeo per l'Integrazione di cittadini di Paesi terzi, nel 2015 il Corecom intende avviare, anche avvalendosi di un supporto esterno, in continuità con i monitoraggi già realizzati, azioni di indagine e di monitoraggio sul tema dell'efficacia della comunicazione istituzionale rispetto al funzionamento dei servizi informativi per stranieri, nonché della rappresentazione dell'immigrazione, anche per sostenere un'informazione maggiormente corretta e completa sul tema.

Tempistica: gennaio – dicembre 2015

Spesa: euro 5.500,00

b. Attuazione del Protocollo d'intesa con l'Assessorato regionale alle Pari Opportunità

Il Corecom intende proseguire la collaborazione con l'Assessorato regionale alle Pari Opportunità che prevede:

- 1) l'impegno del Corecom ad approfondire il tema della rappresentazione di genere nel campo della ricerca sul sistema regionale dell'informazione;
- 2) la collaborazione nell'ambito dell'educazione ai media, attraverso la condivisione di competenze e la valorizzazione nei laboratori realizzati nelle scuole dei materiali in possesso dell'Assessorato;
- 3) la promozione e il coordinamento delle attività del Comitato previsto dall'art. 3 del Protocollo d'intesa "Donne e Media", sottoscritto a marzo 2014 a seguito di un percorso di confronto con i principali interlocutori nell'ambito dell'informazione locale.

Il Protocollo, in particolare, è stato realizzato con l'obiettivo di favorire una presenza più equa e plurale delle donne nei media, garantire il rispetto della dignità della persona, promuovere l'uso di un linguaggio non sessista e una comunicazione priva di stereotipi legati al genere. Al documento hanno aderito, tra gli altri, l'Ordine dei Giornalisti dell'Emilia-Romagna, l'Università di Bologna (Scuola Superiore di Giornalismo, Master in Giornalismo, Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali), federazioni e associazioni della stampa (FNSI, ASER, Gi.U.Li.A.), rappresentanti delle emittenti locali (Aeranti-Corallo, l'Associazione TV Locali – FRT).

Tra le iniziative che si intendono sviluppare nel 2015, attraverso una progettazione condivisa da parte dei firmatari, avvalendosi anche di un supporto esterno il Corecom intende:

- a) farsi centro propulsore dei percorsi di formazione per i/le giornalisti/e e i/le professionisti/e della comunicazione, che le associazioni ASER e Gi.U.Li.A. hanno già sviluppato, in particolare valorizzando e ospitando in Regione i due seminari intitolati "Errori di genere", realizzati dalle due associazioni a S. Lazzaro e a Medolla, seminari che hanno riguardato l'informazione sportiva, la cronaca e la pubblicità e che hanno ottenuto un ottimo riscontro. La partecipazione a questi seminari sarà favorita dall'obbligatorietà della formazione per i/le giornalisti/e introdotta per legge;

- b) collaborare con G.I.U.L.I.A e con il Master in Giornalismo dell'Università di Bologna nella progettazione e nella realizzazione di un videoclip che permetta di divulgare al pubblico generico emiliano-romagnolo l'attenzione per la parità di genere che passa da un uso attento della lingua italiana e di alcuni strumenti di comunicazione. Il videoclip otterrà un'ampia diffusione sulle emittenti televisive regionali, grazie alla partecipazione attiva delle associazioni AERANTI-CORALLO e FRT, che si sono già pronunciate a favore dell'iniziativa durante il tavolo tecnico organizzato dall'Assessorato alle Pari Opportunità e dal Corecom il 1 luglio 2014;
- c) organizzare una giornata d'incontro (ipotesi: marzo 2015) per divulgare i contenuti del Protocollo Donne e Media presso le associazioni che si occupano di tematiche di genere presenti sul territorio, tenendo in considerazione la molteplicità di esperienze a livello regionale. È importante dare la possibilità alle associazioni di fare proposte operative, in modo da permettere la partecipazione e la valorizzazione di tutte le esperienze, specificando tuttavia chiaramente gli ambiti di intervento del Protocollo – in particolare la formazione dei/delle professionisti/e dell'informazione e il tema degli stereotipi di genere.

Tempistica: gennaio – dicembre 2015

Spesa: euro 12.500,00

c. Collaborazioni con Università ed Enti di ricerca

Nel 2015 si prevedono la prosecuzione e lo sviluppo delle positive esperienze di collaborazione in corso da tempo con alcune Università della Regione per lo scambio di esperienze formative e per la condivisione di strumenti d'indagine e l'elaborazione di analisi teoriche e concettuali sulle diverse tematiche riguardanti la società regionale dell'informazione.

Le azioni in programma comprendono la prosecuzione della collaborazione, avviata negli ultimi mesi del 2014, con il Dipartimento di Scienze Giuridiche dell'Alma Mater Studiorum - Università di Bologna. La convenzione prevede, nello specifico, il contributo del Corecom nel progetto di ricerca universitario dal titolo "Pubblicità dei servizi di media audiovisivi e diritti fondamentali: graduazione delle fonti di disciplina, articolazione del controllo e sistema delle tutele, in un progetto di indagine applicata".

Tale ricerca, partendo da un inquadramento generale della materia, dalle definizioni ai principi fondamentali che la regolano, si propone:

- di ricostruire la disciplina della pubblicità televisiva, avendo particolare riguardo all'aspetto connesso alla tutela dei destinatari ed al correlato esercizio delle funzioni di controllo da parte delle Autorità preposte;
- di coniugare all'analisi teorica un approccio più pratico che, avvalendosi dell'esame dei casi e delle linee evolutive della giurisprudenza in materia, si concentri sugli strumenti da impiegare per un proficuo esercizio delle competenze in tema di controllo, nell'ottica finale di un implemento dell'effettività della tutela.

Tempistica: gennaio-dicembre 2015

Spesa: euro 8.500,00

3.2 – L'educazione ai media (attuazione della L.R. n. 14/08)

Obiettivi

La legge regionale 14/2008 “*Norme in materia di politiche per le giovani generazioni*” impegna la Regione a promuovere l'educazione ai media e a sostenere iniziative di ricerca e progetti di formazione rivolti alle giovani generazioni, anche attraverso apposite convenzioni con centri studi, poli specialistici e università. In particolare la Regione, attraverso il Corecom, il Difensore civico e il Garante per l'infanzia e l'adolescenza, promuove iniziative informative e progetti di educazione ai media, al fine di favorire lo sviluppo del senso critico, la capacità di comprensione e analisi dei messaggi, la conoscenza dei codici di autoregolamentazione in materia di comunicazione, stampa, trasmissioni radiotelevisive e internet.

ATTIVITA'

a. Partecipazione al catalogo L'Assemblea legislativa per le scuole

Il Corecom Emilia-Romagna partecipa al catalogo dal titolo “L'Assemblea legislativa per le scuole”, una pubblicazione, consultabile anche online, che raccoglie le attività offerte dai diversi Servizi dell'Assemblea legislativa alle scuole del territorio, con l'obiettivo di promuovere l'educazione alla cittadinanza attraverso percorsi che favoriscano la partecipazione degli studenti.

Il Corecom contribuisce alle iniziative previste nell'edizione del catalogo per l'anno scolastico 2014/2015 in particolare attraverso le seguenti attività di educazione ai media.

- ***Il progetto “A scuola coi media”***

Questo progetto prevede la realizzazione, nelle scuole primarie e secondarie che ne fanno richiesta, di incontri e laboratori di educazione ai media, rivolti a bambini/e, adolescenti, genitori e insegnanti, con l'obiettivo di promuovere un uso critico dei mezzi di comunicazione. In riferimento alla navigazione in rete, gli approfondimenti verteranno su temi quali l'uso dei social network, la privacy, la condivisione delle immagini e dei contenuti, la gestione delle relazioni online, il cyberbullismo. Verrà inoltre favorita la conoscenza dei codici che, regolamentando il sistema mediatico, contribuiscono alla tutela dei minori (es. Codice Tv e Minori, Codice Media e Sport, Carta di Treviso). La realizzazione degli interventi avverrà in base al contesto di riferimento, ai bisogni delineati, alla formazione pregressa dei docenti.

- ***Il progetto “Relazioni per crescere. Percorsi per l'uso consapevole dei media e la prevenzione del cyberbullismo”***

Nel 2015 si provvederà al completamento del progetto di prevenzione primaria per le scuole secondarie di primo grado “Relazioni per crescere. Percorsi per l'uso consapevole dei media e la prevenzione del cyberbullismo”. Il progetto è stato avviato nel 2014 a seguito dai dati emersi dalla ricerca *Stili di vita online e offline degli adolescenti in Emilia-Romagna*, che evidenziavano la necessità di programmare una politica di promozione del benessere in adolescenza, focalizzata nel periodo di passaggio dalla scuola secondaria di primo grado alla scuola secondaria di secondo grado.

In ciascuna delle classi coinvolte verranno realizzati laboratori, in collaborazione con il Dipartimento di Psicologia dell'Università di Bologna, con l'obiettivo di sviluppare una maggiore consapevolezza sulla condivisione di contenuti in rete, di migliorare la qualità delle relazioni online e offline e le dinamiche di inclusione sociale, di favorire la responsabilità del gruppo classe. Le attività prevederanno la partecipazione degli studenti anche attraverso la conduzione di focus group e simulazioni in aula.

Tempistica: gennaio – dicembre 2015

Spesa: euro 17.000,00

b. Diffusione ricerca Stili di vita online e offline degli adolescenti in Emilia-Romagna nell'ambito del sistema di Istruzione e Formazione Professionale

Nel 2014 la collaborazione fra Corecom e Dipartimento di Psicologia ha consentito il completamento della ricerca sugli stili di vita online e offline degli adolescenti, coinvolgendo un campione rappresentativo di studenti/esse che frequentano i Centri di Formazione professionale del territorio regionale. Sulla base dei dati raccolti all'interno del report fornito dal Dipartimento di Psicologia, si provvederà nel 2015 alla pubblicazione di un volume che analizzerà i principali dati emersi, su temi quali l'uso dei media, i comportamenti a rischio per la salute, il benessere psicologico, il cyberbullismo.

La progettazione e l'elaborazione della pubblicazione, così come le modalità di divulgazione, verranno concordate con l'Assessorato alla Formazione professionale, al fine di fornire uno strumento di informazione e di approfondimento utile per i/le professionisti/e che lavorano nell'ambito del sistema IeFP.

Tempistica: gennaio – giugno 2015.

Spesa: euro 2.000,00

3.3 – Relazioni istituzionali e rapporti con il sistema regionale dell'informazione

Obiettivi

Il Corecom, nella sua duplice natura di organo regionale e di organo funzionale dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, svolge funzioni di garanzia, di consulenza, di regolazione e di supporto nei confronti della Regione. Nelle competenze del Corecom rientrano, tra le altre:

- la formulazione di pareri e proposte in materia di ordinamento delle comunicazioni e di informazione per Organi e Servizi regionali e per soggetti esterni, pubblici e privati;
- l'attività consultiva a supporto delle iniziative, comprese quelle legislative, attinenti le politiche regionali dell'informazione e la comunicazione regionale di pubblica utilità;
- l'attività di analisi e studio sul sistema dell'informazione e della comunicazione in ambito regionale.

ATTIVITA'

a. Tavolo tecnico Rai-Corecom sulla qualità del servizio pubblico radiotelevisivo

Come da diversi anni il Corecom coordina un tavolo tecnico sulla qualità del segnale Rai, composto da Rai, Rai Way, Assessorato regionale alle Infrastrutture, Lepida e rappresentanti degli Enti locali interessati. L'azione riguarda la promozione e la partecipazione a questi incontri di confronto intersettoriali, promossi in collaborazione con i responsabili regionali e nazionali del Servizio Pubblico.

Gli obiettivi sono monitorare la qualità del segnale radiotelevisivo Rai, assicurare il miglior livello della qualità tecnica dei programmi Rai e garantire un costante rapporto con i cittadini, recependone esigenze ed istanze.

Uno dei possibili sviluppi del confronto attiene all'elaborazione di proposte per la predisposizione di un contratto di servizio regionale, alla luce della ristrutturazione dei servizi Rai conseguente all'avvio della televisione digitale terrestre e in coerenza con la previsione dell'art. 46 del D. Lgs. n. 177/2005 - Testo Unico dei Servizi di media audiovisivi e radiofonici, riguardante "Compiti di pubblico servizio in ambito regionale e provinciale".

Tempistica: il tavolo sarà convocato in funzione delle esigenze

Spesa: risorse professionali interne

b. Verifiche sulla qualità del segnale di Rai Emilia-Romagna

A seguito del buon esito della sperimentazione di un programma di verifiche sulla qualità del segnale di Rai Emilia-Romagna diffuso sul territorio regionale, basato su misurazioni dell'intensità del segnale irradiato dagli impianti di trasmissione, si intende procedere anche quest'anno nella verifica delle zone di maggiori criticità.

Le aree su cui effettuare le misure saranno individuate sulla base sia di criticità emerse dal tavolo tecnico di confronto Rai-Corecom, sia di eventuali segnalazioni inviate da enti locali o cittadini.

Le rilevazioni saranno effettuate con l'ausilio di apparecchiature mobili per la misurazione del segnale e con la collaborazione di tecnici specializzati.

Obiettivo dell'intervento è contribuire al miglioramento della qualità tecnica del servizio pubblico radiotelevisivo in Emilia-Romagna, evidenziando le cause delle possibili interferenze nella ricezione del segnale e suggerendo possibili soluzioni per il miglioramento della fruibilità del servizio.

Tempistica: le aree su cui svolgere le verifiche saranno individuate con cadenza semestrale

Spesa: euro 15.000,00

c. Incontri con associazioni di categoria, ordini professionali, rappresentanti del mondo economico, operatori dei servizi di comunicazione, associazioni dei consumatori e studi legali.

Il Corecom intende promuovere un programma di incontri per approfondire la conoscenza del mercato regionale dell'informazione e della comunicazione, come proseguire gli incontri di

confronto e verifica per l'esame delle problematiche riguardanti i procedimenti di conciliazione e di definizione delle controversie, con l'obiettivo di migliorare il rapporto con l'utenza del territorio e la qualità dei servizi.

Tempistica: gennaio – dicembre 2015

Spesa: risorse professionali interne

d. Collaborazione con i Corecom e il Coordinamento nazionale

L'attività riguarda la collaborazione con i Comitati delle altre regioni italiane e con il Coordinamento nazionale dei Corecom per l'elaborazione di iniziative e proposte comuni, il confronto sulle problematiche inerenti lo svolgimento delle funzioni sia proprie che delegate, lo scambio di *best practices*, la circolazione di modelli organizzativi e protocolli operativi nei diversi ambiti di competenza dei Comitati.

Tempistica: gennaio – dicembre 2015

Spesa: risorse professionali interne

e. Supporto all'Assemblea legislativa per predisporre un disegno di legge regionale sulla comunicazione

Il Corecom proseguirà nel 2015 la collaborazione al Tavolo tecnico di lavoro sull'informazione regionale già avviata nel 2014. Questo Tavolo tecnico, coordinato dall'Assemblea legislativa e, a livello politico-istituzionale, composto da un consigliere delegato dall'Ufficio di Presidenza, da un rappresentante dell'Assessorato regionale alle Attività produttive, da un rappresentante dell'Assessorato regionale alla Formazione e dalla Presidente del Corecom Emilia-Romagna, è stato costituito nel 2014 per dar seguito a:

- a) la risoluzione assembleare n. 3839 presentata il 9 aprile 2013 e approvata il 19 giugno 2013, che ha per oggetto le difficoltà del settore dell'informazione nazionale e locale, che ha colpito in modo particolare anche il sistema delle radio e delle televisioni della regione;
- b) la "lettera-appello" inviata in data 21 marzo 2013, con cui un gruppo di editori radio-televisivi indipendenti operanti sul territorio regionale ha espresso la propria preoccupazione per le difficoltà in cui versa il settore a livello regionale richiedendo alla Regione uno specifico intervento legislativo;
- c) la richiesta degli stessi editori, condivisa dalla citata risoluzione n. 3839, di apertura di un tavolo consultivo finalizzato alla stesura delle linee guida di un'eventuale legge regionale sull'informazione.

Il Tavolo tecnico, oltre a porsi l'obiettivo di sistematizzare le conoscenze sul comparto, su chi vi opera e sugli strumenti di sostegno già disponibili e quelli eventualmente da istituire, avrà il compito di sviluppare alcuni punti programmatici, anche al fine di definire una proposta di legge regionale sull'editoria e sull'informazione in Emilia-Romagna:

I referenti che l'Assemblea legislativa ha individuato a livello regionale quali interlocutori del settore editoria sono:

- Fieg (Federazione italiana editori giornali), che rappresenta le aziende editrici di giornali quotidiani e periodici e le agenzie nazionali di stampa;
- Uspi, Unione stampa periodica italiana;
- Fisc, Federazione italiana settimanali cattolici;
- Mediacoop, l'associazione nazionale della cooperative giornalistiche, editoriali e della comunicazione;
- Aeranti-Corallo, l'organizzazione di categoria, composta dalle associazioni Aeranti e Corallo, che rappresenta imprese radiofoniche e televisive locali, analogiche e digitali, satellitari, via internet nonché agenzie di informazione radiotelevisiva e concessionarie pubblicitarie radiotelevisive;
- Frt, Federazione di categoria delle imprese radio televisive private italiane;
- Anso (Associazione nazionale stampa on line), il primo ente italiano nato per rappresentare gli interessi degli editori di testate giornalistiche on line a carattere locale (attualmente sono 80 le testate locali attive sul territorio che fanno parte dell'Associazione).

Tempistica: da definire in funzione delle esigenze dell'Assemblea legislativa

Spesa: risorse professionali interne

3.4 – Le banche dati sul sistema regionale della comunicazione

Obiettivi

Per l'espletamento delle proprie attività, inerenti sia alle funzioni proprie sia quelle delegate, il Corecom gestisce alcune banche dati tematiche sul sistema regionale delle comunicazioni: la banca dati degli operatori di comunicazione (emittenti radiotelevisive), la banca dati delle attività di conciliazione e di definizione delle controversie fra operatori di TLC ed utenti, il database degli impianti di TLC.

Le banche dati sono uno strumento di conoscenza del mercato locale delle comunicazioni, che può fornire dati al decisore pubblico e ai privati per conoscere lo stato del settore e alimentare un confronto trasparente sulle politiche pubbliche di sviluppo nelle telecomunicazioni e nell'informazione.

ATTIVITA'

a. Gestione e aggiornamento della banca dati delle radio-tv locali

Il database delle emittenti televisive e radiofoniche attive sul territorio della regione è uno strumento di conoscenza del mercato radiotelevisivo locale, che può fornire dati al decisore pubblico e ai privati per conoscere lo stato del settore e alimentare un confronto trasparente sulle politiche pubbliche di sviluppo nelle telecomunicazioni e nell'informazione. Il database è pubblicato sul sito Corecom e può essere consultato secondo specifiche chiavi di ricerca: nome della testata, nome dei soggetti proprietari, nome del direttore responsabile, sede della redazione, forma societaria.

L'obiettivo per il 2015 è aggiornare e implementare il database mediante l'invio di appositi questionari alle emittenti della regione e contestuale comparazione dei dati col Registro degli Operatori di Comunicazione.

Si è avviata la progettazione necessaria per l'attivazione di servizi interattivi funzionali all'inserimento e la validazione dei dati direttamente da parte delle emittenti televisive e radiofoniche. L'attività svolta in collaborazione con il Servizio Sistemi Informativi-Informatici e Innovazione dell'Assemblea legislativa è finalizzata a completarsi nel 2015.

Tempistica: gennaio – dicembre 2015

Spesa: risorse professionali interne

b. Nuovo Catasto regionale degli impianti di TLC

Nel 2013 il Corecom e il Servizio Sistemi Informativi-Informatici e Innovazione dell'Assemblea legislativa hanno avviato un progetto per la realizzazione di una piattaforma cartografica per permettere a cittadini e agli operatori specializzati di accedere al Catasto regionale degli impianti di telecomunicazioni.

Per procedere ad un costante aggiornamento dei dati è però necessario procedere ad incontri politico istituzionali con i vertici del Ministero dello Sviluppo Economico per formalizzare la

collaborazione con l'Ispettorato Territoriale del Ministero, coinvolgendo anche ARPA; il nuovo software dovrà consentire la condivisione del database con gli enti deputati a realizzare i piani regolatori, alla pianificazione di opere pubbliche, ecc.

Tempistica: primo semestre 2015.

Spesa: risorse professionali interne

c. Presentazione delle Linee Guida sulla progettazione degli impianti di telecomunicazioni e dell'attività dell'Assemblea legislativa in merito al risparmio energetico dei ripetitori radiofonici

Nel 2012 il Corecom ha commissionato l'aggiornamento di uno studio (che era stato completato nel 2007) per l'individuazione di criteri, o linee guida, da utilizzare come orientamento nella progettazione di impianti di radiodiffusione sonora e televisiva, per garantirne un adeguato inserimento paesaggistico e la migliore funzionalità e sicurezza. L'aggiornamento si è basato sull'adeguamento della ricerca realizzata nel 2007 alle innovazioni intervenute nel settore del risparmio energetico e alle più recenti norme in materia di sicurezza sul lavoro ed esposizione dei lavoratori ai campi elettromagnetici e sicurezza dei voli aerei. Nel 2013 il progetto è stato presentato alla Presidente dell'Assemblea legislativa, all'Assessorato regionale alle Attività Produttive-Green Economy e a quello delle Reti ed Infrastrutture.

Nel 2015, assieme al nuovo Assessore, si potrebbe sollecitare l'Assemblea legislativa ed il Parlamento nazionale ad inserire nella propria normativa interventi a sostegno di progetti di risparmio energetico nel settore broadcast.

Ad esempio potrebbe essere implementata una check-list, ovvero una scheda tecnica che riassume le caratteristiche tecniche necessarie per l'abbattimento dei costi energetici al fine di promuovere la riconversione degli impianti trasmettenti di proprietà delle emittenti secondo criteri di efficienza energetica.

Tenuto conto del rilievo nazionale della ricerca e delle proposte concrete per il risparmio energetico, si prevede l'organizzazione di una presentazione pubblica durante la fiera Smart City Exhibition 2015 che si terrà a Bologna nell'autunno 2015 e verifica di eventuali rapporti con Expo.

Tempistica: gennaio – dicembre 2015

Spesa: risorse professionali interne + euro 2.500,00

SEZIONE 4 ATTIVITA' GENERALI DI FUNZIONAMENTO
--

Obiettivi

La complessa natura istituzionale del Corecom – organo regionale, organo con funzioni delegate dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, organo che svolge funzioni gestionali per conto del Ministero dello Sviluppo Economico-Comunicazioni – richiede il presidio su aree tematiche di attività soggette a frequenti innovazioni normative e il mantenimento di una articolata rete di relazioni istituzionali, a livello regionale e nazionale.

Il Servizio Corecom, inoltre, deve svolgere quotidianamente una serie di attività amministrative e gestionali, necessarie a garantire il corretto funzionamento della struttura e dell’organo politico, nonché a ottemperare alle prescrizioni normative e regolamentari in continua evoluzione.

Per esigenze di trasparenza e di organicità nell’esposizione, sono comprese in questa sezione alcune voci di spesa che attengono al funzionamento del Comitato, ma che rientrano contabilmente nel budget di altri servizi dell’Assemblea legislativa. Il riferimento va, in particolare, alle indennità per i componenti il Comitato, di competenza del Servizio Organizzazione, Bilancio e Attività contrattuale, e allo Sviluppo del Sistema di Qualità, in carico alla Direzione generale dell’Assemblea legislativa.

ATTIVITA'

4.1 - Indennità, rimborsi spese e trattamento di missione del Corecom

(Capitolo di bilancio in carico al servizio Organizzazione, Bilancio e Attività contrattuale)

Spesa: euro 95.000,00

4.2 - Spese per il funzionamento del Comitato

L’azione riguarda la partecipazione a seminari e convegni per i componenti il Corecom, l’acquisto di pubblicazioni e di documentazione specialistica, i rapporti con organismi istituzionali a livello regionale e nazionale.

Spesa: euro 2.000,00

4.3 - Attività di promozione dei servizi ai cittadini

L’azione riguarderà, in primo luogo, il completamento e la diffusione della “Carta dei Servizi e standard di qualità dei servizi”.

Nella sua prima stesura, effettuata durante il 2014, il documento è stato redatto per i settori delle conciliazioni, delle definizioni e dei provvedimenti temporanei ed è stato adottato dal Comitato, in ottemperanza alla recente normativa in materia di integrità, anticorruzione e trasparenza.

Obiettivo della Carta Servizi è di stringere un patto tra l'Amministrazione e i fruitori delle prestazioni offerte dal Servizio Corecom, definendo i livelli minimi (o standard) di qualità dell'attività svolta sul territorio regionale.

La Carta è concepita come uno strumento di lavoro dinamico e in continua evoluzione, pronto ad essere aggiornato o modificato anche alla luce dei suggerimenti forniti dagli utenti finali.

Per dare completa attuazione agli impegni presi, in ossequio ai più generali principi di efficacia, efficienza, trasparenza e buon andamento dell'azione amministrativa, il Servizio Corecom si è proposto, fin da subito, di rilevare il grado di soddisfazione degli utenti mediante la somministrazione di un questionario di gradimento o attraverso indagini valutative, e di tarare la propria attività alla luce delle considerazioni emerse.

Tale attività, che verrà proseguita ed implementata nel corso del 2015, porterà al completamento della Carta dei Servizi con la descrizione degli standard di tutte le altre attività svolte da Servizio Corecom e l'aggiornamento, sulla base dei questionari di gradimento e dei reclami ricevuti, delle sezioni già redatte.

In secondo luogo si prevede la realizzazione di eventuali pubblicazioni tematiche e l'acquisto di materiali promozionali.

Infine verranno ricercati percorsi per l'individuazione di possibili sponsorizzazioni da parte di potenziali investitori che vogliono legare la propria immagine ad eventi o attività di carattere pubblico del Corecom. Le sponsorizzazioni potrebbero offrire la possibilità di migliorare la qualità dei servizi e l'immagine della stessa amministrazione, senza gravare sul bilancio.

Tempistica: gennaio – dicembre 2015

Spesa: euro 2.500,00

4.4 - Attività in materia di anticorruzione e trasparenza

La normativa nazionale che si è occupata di lotta alla corruzione (legge n. 190/2012) e di trasparenza e pubblicità dell'azione amministrativa (d.lgs. n. 33/2013) ha imposto alla Regione complessi adempimenti organizzativi e gestionali.

Nel corso dell'anno 2014 sono stati adottati il Piano Triennale di prevenzione della corruzione e il Piano triennale per la trasparenza e l'integrità. Questi documenti hanno prescritto, ai singoli Servizi della Regione, innumerevoli adempimenti, quali: l'individuazione delle attività a maggiore rischio corruzione, previsione - per le attività a rischio - di idonee contromisure (protocolli organizzativi, forme di controllo e monitoraggio), censimento dei procedimenti amministrativi, monitoraggio dei rapporti tra l'amministrazione e i soggetti che con la stessa stipulano contratti o che sono interessati a procedimenti di autorizzazione, concessione o erogazione di vantaggi economici, pubblicazione sul sito internet istituzionale di atti e provvedimenti con efficacia esterna, previsione di specifici obblighi di trasparenza ulteriori rispetto a quelli previsti da disposizioni di legge, ecc..

L'anno 2015 sarà, pertanto, un anno denso di attività da svolgere al fine di adeguare tutte le attività del Servizio Corecom alle nuove incombenze e ai nuovi obblighi normativi.

Tempistica: gennaio – dicembre 2015

Spesa: risorse professionali interne

4.5 - Acquisizione di beni e servizi

L'attività attraverso cui il Servizio procura i beni ed i servizi necessari per soddisfare le proprie esigenze operative ed organizzative richiede adeguata preparazione nonché studio e impegno amministrativo, contabile e tecnico.

L'attività implica la programmazione e lo svolgimento di numerosi passaggi: programmazione degli acquisti e dei servizi; richiesta di preventivi, indagine di mercato (o sondaggio di mercato), ricorso al mercato elettronico della pubblica amministrazione ovvero ad altri mercati elettronici; acquisizione di beni e servizi a seguito di procedure in relazione all'entità della spesa delle singole acquisizioni; predisposizione documenti di gara; aggiudicazione e stipulazione di contratti, accertamento sul possesso dei requisiti e pubblicazione ex d.lgs. n. 33/2013; richiesta di acquisizione del codice CIG e del DURC; gestione di richieste di pagamento, recesso e risoluzioni dei contratti, rinnovi e proroghe contrattuali, modifiche in corso di esecuzione dei contratti.

Il Servizio Corecom continuerà, anche nel corso del 2015, a curare direttamente tale attività, avendo cura di mantenere un adeguato livello di preparazione e di gestione delle relative procedure.

Tempistica: gennaio – dicembre 2015

Spesa: risorse professionali interne

4.6 - Gestione e sviluppo del personale

La gestione delle risorse umane sta assumendo un'importanza sempre maggiore nel Servizio per il ruolo strategico attribuito a ciascun collaboratore. In quest'ottica, un rilievo sempre maggiore è assunto dalla formazione e dai sistemi di valutazione del personale. Fra queste attività si possono ricordare le seguenti: gestione amministrativa del personale (della documentazione del personale, di promemoria e scadenze collegate alle singole risorse umane, di materiali da inviare al personale, di richieste da parte del personale, pianificazione e gestione ferie e permessi); gestione organizzativa del personale (definizione e documentazione di organigramma, posizioni, ruoli, mansioni, ecc.; definizione di obiettivi e prestazioni e gestione di valutazioni periodiche); sviluppo e gestione delle risorse umane in un'ottica di valorizzazione (attribuzione e gestione delle competenze delle risorse umane, analisi di idoneità delle risorse umane ai ruoli assegnati, analisi delle necessità formative per lo sviluppo delle risorse umane, gestione della formazione interna, esterna, specialistica, ecc.); gestione ed analisi budget economico della formazione.

Tali attività, ricomprendenti sia competenze dirigenziali che di supporto e segreteria, saranno ulteriormente implementate nel corso del 2015, nell'ottica di migliorare la qualità e il benessere lavorativo e, dunque, di garantire una copertura ottimale delle attività del Servizio.

Tempistica: gennaio – dicembre 2015

Spesa: risorse professionali interne

4.7 - Sviluppo del Sistema di Gestione della Qualità

L'attività riguarda il consolidamento del percorso che ha consentito al Corecom di ottenere la certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2008, conseguita nel 2010 e confermata nel 2013.

L'attività sarà svolta in collaborazione con l'Area Gestione e Sviluppo Sistemi Qualità dell'Assemblea legislativa e prevede la verifica di congruità delle procedure codificate nel SGQ, la condivisione di obiettivi di innovazione organizzativa, l'allineamento delle attività di programmazione, gestione e controllo alle logiche di un sistema di qualità compiuto.

Il miglioramento dell'attività del Servizio è perseguito mediante il monitoraggio, effettuato da Auditor interni, dell'osservanza delle procedure codificate che definiscono nel dettaglio, per ciascuna attività, le azioni, le responsabilità, i metodi e i mezzi operativi, i controlli e le registrazioni da effettuare.

Nel 2015 si completerà il processo di formazione di alcuni Auditor interni, si aggiorneranno le procedure in funzione delle nuove prescrizioni normative e si rivedranno le schede di progetto.

Tempistica: gennaio - dicembre 2015

Spesa: risorse professionali interne

4.8 - Rivisitazione sito Internet Corecom

Continuerà la gestione e l'aggiornamento costante del sito Corecom nel rispetto degli indirizzi editoriali definiti dall'Ufficio di Presidenza per il portale istituzionale dell'Assemblea legislativa.

Si prevede una parziale rivisitazione nell'architettura della Home Page e delle pagine interne per consentirne una migliore fruizione, come per esempio: richiamo in Home al settore Pubblicazioni e Ricerche, ai Progetti Corecom.

Ulteriori implementazioni e aggiustamenti potranno scaturire da un'attenta analisi delle statistiche di accesso, che consentiranno di orientare al meglio il lavoro sia in rete che all'interno del Servizio. E' previsto infine l'utilizzo dei social network più conosciuti per veicolare maggiormente iniziative e progetti.

Tempistica: primo semestre 2015

Spesa: risorse professionali interne

4.9 - Rilevazione sistematica della "citizen satisfaction"

In un'ottica di orientamento verso il cliente/utente e verso il miglioramento della qualità dei servizi il Servizio Corecom intende iniziare, nel 2015 dopo la fase sperimentale realizzata nel secondo semestre 2014, la rilevazione sistematica della "citizen satisfaction" cioè della soddisfazione del cittadino, inteso come cliente o utente di un determinato servizio. Tale rilevazione, realizzata anche con il supporto del Servizio sistemi informativi – informatici e innovazione, sarà volta a: rilevare il grado di soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi offerti dal Servizio Corecom; rilevare esigenze, bisogni e aspettative generali e specifici dei diversi target e gruppi di cittadini; favorire l'emersione di bisogni latenti e l'ascolto di cittadini "deboli" o più scarsamente valutati nella generale erogazione di servizi; raccogliere idee e suggerimenti e promuovere la partecipazione e la conoscenza dei servizi Corecom; rafforzare il livello di comunicazione, di dialogo e di fiducia dei cittadini rispetto alle pubbliche amministrazioni; valutare

le risposte per progettare l'erogazione dei servizi sulla base dei bisogni reali dei destinatari di tali attività.

Tempistica: gennaio - dicembre 2015

Spesa interne: risorse professionali

Allegato A FABBISOGNO FINANZIARIO PER L'ANNO 2015
--

La seguente tabella rivede le attività e degli impegni contabili del Corecom Emilia-Romagna alla luce della L.R. n. 25/2014 di autorizzazione dell'esercizio provvisorio del bilancio di previsione per l'anno 2015.

Il bilancio 2015 sarà gestito secondo un doppio schema (quello attuale e quello previsto dal d.lgs. 118/2011) in applicazione delle disposizioni indicate dal citato decreto sull'armonizzazione dei bilanci delle PA.

PARTE SPESA

Indennità, rimborsi spese e trattamento di missione del Corecom – Cap. 010401	€ 95.000,00
Attività di rappresentanza del Presidente e del Vice Presidente – Cap. 010402	€ 0.000,00
Spese per funzioni proprie – Cap. 010403	€ 94.000,00
Decurtazione 5%	€ 4.700,00
Importo per funzioni proprie decurtato del 5%	€ 89.300,00
Attività di ricerca sul sistema regionale della comunicazione	€ 26.500,00
L'educazione ai media (attuazione L.R. n. 14/08)	€ 19.000,00
Rapporti con il sistema regionale dell'informazione e sviluppo di relazioni istituzionali	€ 17.500,00
Spese per il funzionamento del Comitato	€ 2.000,00
Attività di promozione dei servizi ai cittadini	€ 2.500,00
Spese per funzioni delegate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni Cap. 010407	€ 247.000,00

PARTE ENTRATA

Trasferimenti dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni	€ 182.241,06
---	--------------

Allegato B

Dotazione organica (al 1/11/2014)		
Collaboratore	Cat. Professionale (Dirig., Funz. Ecc.)	Tipologia contrattuale
Lorena Bergamini	Tecnico di comunicazione pubblica e immagine (C5)	T.IND.
Alfredo Dionisio	Operatore di segreteria (B4)	T.IND.
Antonella Tarozzo	Operatore di segreteria (B7)	T.IND.
Maria Rosaria Zarrillo	Operatore di segreteria (B7)	T.IND.
Alberto Cevenini	Assistente amministrativo al sistema regionale della comunicazione (C1)	T.D.
Sara Collinelli	Assistente amministrativo al sistema regionale della comunicazione (C1)	T.D.
Elena Malossi	Assistente amministrativo al sistema regionale della comunicazione (C1)	T.D.
Nicola Marzo	Assistente amministrativo al sistema regionale della comunicazione (C1)	T.D.
Sabrina Paoletti	Assistente amministrativo al sistema regionale della comunicazione (C1)	T.D.
Antonio Platis	Assistente amministrativo al sistema regionale della comunicazione (C1)	T.D.
Barbara Bolognesi	Assistente di segreteria (C2)	T.IND.
Antonella Lucertini	Assistente di segreteria (C5)	T.IND.
Donatella Pasqualini	Assistente amministrativo (C2)	T.IND.
Grazia Sarti	Assistente di segreteria (C5)	T.IND.
Annarita Silvia Di Girolamo	Specialista giuridico (D1)	T.IND.
Alessia Servello	Funzionario titolare di P.O. (D1 + P.O. fascia B)	T.IND.
Concetta Tarantelli	Specialista amministrativo (D1)	T.IND.
Sandra Giordani	Funzionario titolare di P.O. (D6 + P.O. fascia A)	T.IND.
Alberto Drusiani	Specialista giuridico (D5)	T.IND.
Primarosa Fini	Dirigente (fascia 3)	T.IND.