

Protocollo: vedi segnatura.XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.13.2
LEGISLATURA	X

Il giorno 10 gennaio 2017 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA	Presidente
MARINA CAPORALE	Vice Presidente
MAURO RAPARELLI	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: Programma delle attività del Corecom Emilia-Romagna per l'anno 2017. Revisione delle attività e degli impegni contabili. Modifiche e integrazioni alle delibere Corecom n. 66/2016 e n. 134/2016.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390 - 527.6597

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

IL CORECOM DELL'EMILIA-ROMAGNA

Viste:

la legge 31 luglio 1997, n. 249, e le sue successive modifiche e integrazioni, recante “*Istituzione dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*” e, in particolare, l’articolo 1, comma 13, che disciplina i Comitati Regionali per le Comunicazioni (Corecom), funzionalmente organi dell’autorità per le esigenze di decentramento sul territorio;

la delibera dell’Autorità n. 52/1999, recante gli indirizzi generali relativi ai Comitati Regionali per le Comunicazioni;

la delibera dell’Autorità n. 53/1999, recante il regolamento per la definizione delle materie delegabili ai Corecom;

Visti, altresì:

1) la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, e successive modifiche ed integrazioni, recante *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)* e in particolare:

- l’art. 13 (*Funzioni proprie*), che elenca i compiti del Corecom Emilia-Romagna concernenti il sistema regionale dell’informazione e della comunicazione;
- l’art. 14 (*Funzioni delegate*), che prevede l’attribuzione al Corecom di funzioni delegate dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Agcom), sulla base di apposite convenzioni nelle quali sono specificate le singole funzioni delegate e le risorse assegnate per il loro esercizio;
- l’articolo 15 (*Programmazione delle attività del Comitato*), che stabilisce che, entro il 15 settembre, il Corecom presenti, all’Ufficio di Presidenza dell’Assemblea Legislativa e all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Agcom) il programma di attività per l’anno successivo;

2) la delibera n. 444/08/CONS con la quale l’Autorità ha approvato il testo dell’Accordo quadro tra l’Autorità, la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome, inerenti ai principi generali concernenti l’esercizio delle funzioni delegate, alle nuove funzioni delegabili ai Corecom, al contenuto tipico delle singole convenzioni e alla ripartizione delle risorse finanziarie disponibili;

l’Accordo-Quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l’Agcom, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha sostituito il precedente accordo del 25 giugno 2003 e che, nell’individuare i principi generali concernenti l’esercizio delle funzioni delegate in tema di

3) comunicazioni, prefigura il contenuto delle singole convenzioni tra l’Autorità e gli Organi competenti come individuati dalle leggi regionali;

2



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390 - 527.6597

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

4) la Convenzione per l'esercizio di funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta il 10 luglio 2009 dal Presidente dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna e dal Presidente del Corecom Emilia-Romagna.

Richiamata la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 77 del 23 settembre 2015 "Approvazione del documento di pianificazione strategica 2016 - 2018 della Direzione Generale Assemblea legislativa. Richiamate, altresì:

- la delibera assembleare n. 47 del 18 novembre 2015 con la quale è stato approvato il bilancio di previsione finanziario dell'Assemblea legislativa per gli anni 2016-2017-2018;
- la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 100 del 24 novembre 2015 recante: "Approvazione del documento tecnico di accompagnamento al bilancio di previsione finanziario per gli anni 2016-2017-2018, approvato con delibera assembleare n. 47 del 18.11.2015";
- la determinazione del Direttore generale n. 839 del 23 dicembre 2015 recante "Bilancio finanziario gestionale 2016-2018 della Direzione generale - Assemblea legislativa";
- la determinazione del Direttore generale n. 146 del 23 febbraio 2016 riguardante l'aggiornamento del Bilancio finanziario gestionale per gli anni 2016-2017-2018, modificato a seguito della 1^ fase di riorganizzazione della Direzione generale - Assemblea legislativa, nonché l'assegnazione ai dirigenti Responsabili dei Servizi delle risorse necessarie al raggiungimento degli obiettivi e la responsabilità, col conseguente potere di spesa, dell'attuazione delle attività per l'anno 2016;
- la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 54 del 13 luglio 2016 di approvazione dell'Assestamento - Primo provvedimento generale di variazione al bilancio di previsione dell'Assemblea legislativa per gli anni 2016-2017-2018;
- la deliberazione assembleare n. 89 del 26 luglio 2016 "Assestamento - Primo provvedimento generale di variazione al bilancio di previsione dell'Assemblea legislativa dell'Emilia-Romagna per gli anni 2016-2017-2018";
- la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 56 del 27 luglio 2016 con la quale è stato approvato l'aggiornamento del Documento tecnico di accompagnamento al bilancio di previsione, a seguito dell'assestamento del bilancio di previsione per gli anni 2016-2017-2018";
- la determinazione del Direttore generale dell'Assemblea legislativa n. 535 dell'1 agosto 2016 recante: "Approvazione del Bilancio gestionale assestato dell'Assemblea legislativa anni 2016-2017-2018";
- la deliberazione Corecom n. 66 del 7 settembre 2016 Programma di attività del Corecom per l'anno 2017;



Considerato che:

- le proposte operative contenute nel programma 2017 si caratterizzano per essere la prosecuzione e il consolidamento di alcune attività già avviate e/o realizzate negli anni precedenti con ottimi risultati;
- in particolare, le direttrici lungo le quali si svilupperà l'attività del Corecom nel 2017 sono:
 - a. il sostegno e il potenziamento della funzione di garanzia che il Corecom svolge per la cittadinanza e per le imprese dell'Emilia-Romagna, funzione che si realizza nelle conciliazioni e definizioni delle controversie con gli operatori delle telecomunicazioni;
 - b. l'impegno nel campo dell'educazione ai media e della tutela dei minori con l'auspicio di ottimizzare e di rendere ancor più efficace, grazie anche alla collaborazione tra il Corecom e il Garante per l'infanzia e l'adolescenza, il lavoro già avviato negli anni scorsi; nel 2017 si concretizzerà il focus di attenzione sull'uso che i preadolescenti e gli adolescenti del territorio emiliano-romagnolo fanno dei videogiochi;
 - c. l'interesse per il sistema regionale della comunicazione e per le sue trasformazioni proseguendo il lavoro, già concretizzato nel 2016, attraverso la partecipazione attiva alle iniziative di progettazione politico-strategica e di discussione pubblica che si sono svolte sul tema dell'agenda digitale;
 - d. la consueta partecipazione ai lavori per il rinnovo dell'Accordo quadro e della Convenzione con cui l'Agcom ha delegato alcune funzioni al Comitato Regionale per le Comunicazioni, in un'ottica costruttiva e finalizzata a rivedere integralmente i contenuti del documento;
 - e. il confronto, anche tramite un ruolo attivo e propositivo all'interno del Coordinamento nazionale dei Corecom, con i principali interlocutori amministrativi e politici (tra cui il Ministero dello Sviluppo Economico) per approfondire il tema della sostenibilità, per le strutture territoriali, di funzioni onerose in termini di carico economico e di mole di attività e con pesanti ripercussioni sulle imprese di comunicazione locali.

Ritenuto, pertanto, fondamentale concentrare le energie del Corecom e della struttura di supporto verso attività indispensabili e caratterizzanti, coerenti con le scelte strategiche già adottate nel corso del 2016.

Ritenuto inoltre opportuno modificare il precedente PDA, nella parte in cui prevedeva l'esternalizzazione del supporto al servizio di conciliazione attraverso due distinti affidamenti, unificando gli stessi in un unico affidamento (periodo gennaio-dicembre 2017);

Dato atto della regolarità amministrativa del presente atto espressa dalla Responsabile del Servizio Diritti dei Cittadini – Area Corecom, Dott.ssa Rita Filippini.



A voti unanimi

DELIBERA

- 1) di approvare, quale parte integrante e sostanziale del presente atto, il Programma di attività del Corecom Emilia-Romagna per l'anno 2017, completo delle relative previsioni di spesa per l'anno 2017 e delle previsioni di spesa per il triennio 2017-2019 (Allegato A);
- 2) di presentare tale documento all'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea legislativa, ai sensi dell'articolo 15, comma 1, della legge regionale n. 1/2001, e all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni;
- 3) di rendere pubblico, d'intesa con l'Ufficio di Presidenza, il Programma di attività del Corecom Emilia-Romagna per il 2017 mediante ogni idoneo strumento informativo.

Firmato digitalmente

Il Segretario

Rita Filippini

Firmato digitalmente

La Presidente

Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390 - 527.6597

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

ALLEGATO A

Programma delle attività del Corecom Emilia-Romagna per l'anno 2017



INTRODUZIONE	8
SEZIONE 1 – AREA A SUPPORTO DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI (CORECOM) E ALLE ATTIVITA' TRASVERSALI	10
1.1 - Supporto al Comitato regionale per le Comunicazioni (Corecom)	10
1.2 - Funzioni di consulenza per gli organi della Regione e la comunità regionale	11
1.3 - Presidio degli adempimenti amministrativi e contabili del Corecom.....	13
1.4 - Adempimenti in materia di anticorruzione e trasparenza per il Corecom	14
1.5 - Attività di promozione dei servizi ai cittadini	15
1.6 - Revisione sito Internet Corecom	15
1.7 - Sviluppo del Sistema di Gestione della Qualità per il Corecom.....	16
SEZIONE 2 – AREA CONCILIAZIONI E DEFINIZIONI DELLE CONTROVERSIE TRA OPERATORI DI COMUNICAZIONE ED UTENTI E RELATIVE ASSUNZIONI DI PROVVEDIMENTI TEMPORANEI IN MATERIA DI SOSPENSIONE DEL SERVIZIO	17
2.1 - La conciliazione e la definizione delle controversie tra operatori di comunicazioni e utenti	18
SEZIONE 3 – AREA CONTROLLO DEI MEDIA	23
3.1 - I programmi dell'accesso su RAI Emilia-Romagna	23
3.2 - La regolamentazione dei messaggi autogestiti gratuiti (MAG) in campagna elettorale	23
3.3 - La vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio	24
3.4 - La vigilanza sulla pubblicazione e la diffusione dei sondaggi sui mass media locali	25
3.5 - La gestione della “par condicio”	25
3.6 - Rapporti con il sistema regionale dell'informazione	26
SEZIONE 4- AREA EDUCAZIONE AI MEDIA	29
4.1 - L'educazione ai media (attuazione della L.R. n. 14/08).....	29
SEZIONE 5- AREA SERVIZI ALLE IMPRESE	31
5.1 - La gestione del Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC).....	31
5.2 - Le banche dati sul sistema regionale della comunicazione	32
5.3 - L'attività istruttoria per l'erogazione di contributi statali alle emittenti televisive locali – bandi anni 2016-2017	32
ALLEGATO 1 - FABBISOGNO FINANZIARIO PER L'ANNO 2017 E IL TRIENNIO 2017-2019	36
ALLEGATO 2 - DOTAZIONE ORGANICA AL 21/12/2016.....	44
ALLEGATO 3 - RICHIESTA DI FABBISOGNO DI PERSONALE	45



INTRODUZIONE

Giovanna Cosenza, Presidente Corecom Emilia-Romagna

Nel 2017 il Corecom Emilia-Romagna intende proseguire e consolidare quanto già proficuamente avviato e/o realizzato nell'anno passato. Nel 2017 le attività del Corecom si svolgeranno in questi ambiti principali:

(1) Si continuerà a sostenere e potenziare – con risorse interne e, laddove necessario e possibile, anche esterne – una delle funzioni di **garanzia** fondamentali che il Corecom svolge nei confronti dei/delle cittadini/e e delle imprese dell'Emilia-Romagna, funzione che si realizza essenzialmente, ma non solo, nel lavoro sulle **conciliazioni** e sulla definizione delle **controversie** con gli operatori delle telecomunicazioni. Non a caso, il numero di conciliazioni e definizioni di controversie è **creciuto molto** negli ultimi anni, e si prevede che continuerà a crescere nei prossimi. La conoscenza di questa funzione del Corecom è, infatti, sempre più diffusa sul territorio regionale, come è sempre più noto il fatto che il Corecom svolga questo servizio in modo proficuo, efficace ed efficiente.

Si sottolinea la rilevanza di questo servizio, sia per l'**immagine complessiva** e per la **comunicazione** della Regione, sia come **contatto concreto e diretto con i/le cittadini/e e le imprese emiliano-romagnole**, per due motivi fondamentali:

- (a) le attività di conciliazione e le definizioni di controversie si svolgono “a porte aperte”, nel senso che i cittadini e le cittadine vengono fisicamente nei locali della Regione ed entrano in contatto direttamente con il nostro personale, di cui possono apprezzare, oltre che la competenza e l'efficienza, anche la cortesia e l'umanità;
- (b) grazie a questo servizio, ogni anno la Regione restituisce ai cittadini e alle imprese dell'Emilia-Romagna una cifra sempre crescente di rimborsi, il che rende il Corecom un'**impresa pubblica virtuosa** per quel che riguarda il rapporto fra costi e ricavi, nel senso che, come struttura, costa alla comunità assai meno di quanto nel complesso le restituisce (si vedano tutti i dati degli ultimi anni).

(2) Come negli anni scorsi, anche nel 2017 il Corecom si impegnerà in modo intensivo e capillare nel campo dell'**educazione ai media** e della **tutela dei minori**. In questo ambito, in particolare, grazie alla riorganizzazione degli organi di garanzia della Regione e alla costituzione del Servizio Diritti dei cittadini, nel 2016 è stata avviata una proficua e concreta integrazione fra le attività del Corecom e quelle del Garante per l'Infanzia e l'Adolescenza, il che ha ottimizzato – e si auspica possa continuare a ottimizzare nel 2017 – il lavoro sul territorio in questo ambito. Si segnala, fra l'altro, che nel corso di tutto il 2016 il Corecom si è fatto promotore di diverse iniziative di integrazione e collaborazione fra tutti i soggetti che, in Emilia-Romagna, si occupano di tutela dei minori nell'uso dei media, dei nuovi media e dei mezzi di comunicazione e informazione. L'efficacia di questo lavoro porterà finalmente, entro la fine del 2016, alla firma di un “Protocollo d'intesa per le scuole sull'uso consapevole delle nuove tecnologie da parte dei giovani e sulla prevenzione del cyberbullismo”, il cui testo è stato già elaborato, definito e concordato, fra la Polizia di Stato (Questura di Bologna e Compartimento Polizia Postale e delle Comunicazioni Emilia Romagna), l'Ufficio Scolastico Regionale per l'Emilia-Romagna, il Garante per l'Infanzia e l'Adolescenza dell'Emilia-Romagna, il Dipartimento di Psicologia dell'Università di Bologna e



il Corecom Emilia-Romagna. È anche grazie a questo risultato politico-strategico concreto, che riteniamo che, nel 2017, le attività del Corecom in questo settore – di concerto con tutti gli altri soggetti coinvolti nel Protocollo – possano essere ancora più efficaci e rilevanti.

Una novità, nel 2017, sarà il focus di attenzione sull'uso che i preadolescenti e gli adolescenti del territorio emiliano-romagnolo fanno dei **videogiochi** (quali usano? Come li usano? Con quali motivazioni? Da soli o in gruppo? In rete o offline? Che ruolo svolgono i videogiochi educativi nella loro formazione scolastica? E così via). Mancano purtroppo, nella nostra regione come in tutta Italia, indagini quantitative e sondaggi seri, approfonditi e aggiornati su questo tema, il che è una disattenzione grave, visto che, al contrario, i videogiochi accompagnano lo sviluppo dei nostri bambini e ragazzini dalle età più precoci fino a quando diventano adulti, non solo a casa e nel tempo libero, ma sempre più spesso anche a scuola e in tutti i momenti più rilevanti della loro educazione collettiva e formazione personale.

Nel 2016 il Corecom ha già avviato proficui contatti, per possibili convergenze e collaborazioni su questo tema, con l'Archivio Videoludico della Fondazione Cineteca di Bologna (unico in Italia e fra i più importanti in Europa, con un fondo di oltre 4.700 titoli, tutti a disposizione del pubblico e giocabili nei locali della Biblioteca, con le console originali), con l'Associazione Editori e Sviluppatori Videogiochi Italiana (AESVI), tramite l'Archivio Videoludico, e con l'Ufficio Scolastico Regionale.

(3) Nel 2017 sarà come sempre forte l'interesse del Corecom per il **sistema regionale della comunicazione** e per le sue trasformazioni. Negli anni precedenti questo interesse si è concretizzato nel supporto, da parte del Corecom, al Tavolo tecnico di lavoro sull'informazione regionale, avviato dall'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea legislativa, e nella partecipazione ad alcune iniziative di progettazione politico-strategica e di discussione pubblica sul tema dell'**agenda digitale**. Riteniamo che questo lavoro possa proseguire in modo proficuo anche nel 2017.

(4) Le attività nel campo della tutela dei minori portano con sé un impegno del Corecom su diversi altri fronti: dalla **parità dei diritti** alla **parità di genere**, fino al **dialogo interculturale**. Proseguiremo nel 2017 il lavoro già avviato in questi ambiti, con un impegno particolare per concretizzare e diffondere sul territorio regionale quanto previsto dal Protocollo "Donne e media", siglato nel marzo del 2014, assieme all'Assessorato per le Pari Opportunità della nostra Regione, con una pluralità di soggetti, fra cui 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).

(5) Vale la pena sottolineare, *last but not least*, che un filone di lavoro fondamentale del Corecom sta nel monitoraggio delle emittenti radiotelevisive del territorio regionale, per garantire il rispetto della **par condicio** nei periodi preelettorali. Nel 2016 siamo sempre stati molto impegnati su questo fronte, sia per le elezioni amministrative del Comune di Bologna, sia per le numerose fusioni di piccoli comuni. Queste attività ci hanno impegnati in modo continuativo, continueranno a farlo fino alla fine del 2016 e probabilmente anche nel 2017, secondo una distribuzione e concentrazione nel tempo che, per ragioni evidenti, è spesso difficilmente prevedibile.

Giovanna Cosenza



**SEZIONE 1 – AREA A SUPPORTO DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI (CORECOM)
E ALLE ATTIVITA' TRASVERSALI**

Le attività relative a questa area comprendono:

- il supporto operativo al Comitato nell'espletamento del proprio mandato istituzionale (gestione dell'agenda, raccordo con altre istituzioni, assistenza e coordinamento per iniziative esterne, ecc.);
- le funzioni di consulenza per gli organi della regione e la comunità regionale;
- il supporto amministrativo necessario allo svolgimento delle attività istituzionali e alla gestione del Servizio (procedure per l'acquisizione di beni e servizi, attività contrattuale, segreteria di direzione, adempimenti trasparenza e anticorruzione, adempimenti in materia di privacy, ecc.); - la gestione dei contenuti del sito web tematico, in collaborazione con gli altri Servizi dell'Assemblea e in armonia con il Piano della Comunicazione dell'Assemblea legislativa; - i controlli sulle dichiarazioni sostitutive di competenza dell'Area Corecom.

1.1 - Supporto al Comitato regionale per le Comunicazioni (Corecom)

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

Le varie funzioni e competenze svolte sono necessarie a garantire la correttezza amministrativa e giuridica delle decisioni assunte dal Comitato, nonché la concreta realizzazione delle attività determinate dall'organo politico su base annuale.

Nello specifico, tra le attività da garantire nel 2017, si annoverano:

- la formulazione di pareri a supporto delle decisioni del Comitato;
- la predisposizione di atti, anche di natura complessa;
- la predisposizione di monitoraggi, report e documenti di analisi;
- il supporto specialistico nell'attuazione delle funzioni di consulenza e dei progetti approvati;
- l'aiuto tecnico-organizzativo nelle attività di collaborazioni tra cui quelle instaurate con le Università del territorio, gli ordini professionali degli avvocati e dei giornalisti e i rappresentanti del mondo politico, nonché di collaborazione con i soggetti istituzionali di categoria e del mondo dei media;
- la collaborazione con i Comitati delle altre regioni e il Coordinamento nazionale dei Corecom per l'elaborazione di iniziative e proposte comuni, il confronto sulle problematiche inerenti sia le funzioni proprie che quelle delegate, lo scambio di best practies, la circolazione di modelli organizzativi e protocolli operativi;
- il supporto e la collaborazione nei rapporti e nelle attività derivanti da iniziative assunte dall'AGCOM, dall'Assemblea legislativa nelle sue articolazioni e dalle decisioni proprie del Comitato;



- l'analisi dello scenario complessivo, l'elaborazione di quesiti e proposte, anche di adeguamento strategico, da sottoporre al Comitato e inerenti le relazioni e il ruolo dei soggetti istituzionali e non, con i quali interagisce il Corecom;
- il supporto pratico-operativo al Comitato nell'espletamento del proprio mandato istituzionale (gestione dell'agenda, assistenza e coordinamento per iniziative esterne ed eventi istituzionali, disposizione dell'ordine del giorno, preparazione della documentazione per le sedute, predisposizione dei verbali e presidio degli adempimenti successivi alle riunioni di Comitato, gestione delle procedure amministrative inerenti le missioni dei tre membri, presidio della casella mail e della PEC istituzionale, veicolazione delle informazioni e relativo filtro, redazione di bozze di lettere e cura e gestione della corrispondenza istituzionale in entrata e in uscita, supporto nei rapporti con la Dirigenza e con la struttura amministrativa).

1.2 - Funzioni di consulenza per gli organi della Regione e la comunità 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.

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

Il Corecom Emilia-Romagna ha rinnovato il 17 febbraio 2014 la sottoscrizione al Protocollo d'intesa regionale sulla comunicazione interculturale, promosso dall'Assessorato regionale alle Politiche Sociali, con l'obiettivo di creare una 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 si segnalano in particolare, come prossime attività da realizzare, nuove azioni di sistema che saranno messe in campo per migliorare la comunicazione interculturale in Emilia-Romagna attraverso due aree di lavoro:

1. ricerca e aggiornamento degli operatori per approfondire i temi legati all'immigrazione, focalizzandosi sulla rappresentazione online;
2. media education.

Il Corecom ritiene, per il 2017, di impegnarsi soprattutto nella seconda area di lavoro quella inerente la media education, collaborando per:

- attività di aggiornamento sul tema della comunicazione interculturale, con approfondimento sullo *hate speech* online, e attività di media education rivolte a educatori e insegnanti;
- sperimentazione di un modulo formativo attraverso laboratori nelle scuole secondarie, che consentirà ai giovani di imparare che cos'è lo *hate speech* e di comprendere come influisce sugli individui, i gruppi, le comunità;
- incontri pubblici di presentazione del modulo formativo, rivolti a insegnanti ed educatori, da realizzare al termine dei laboratori nelle scuole.

Tempistica: gennaio - dicembre 2017.

Spesa: risorse professionali interne.



b. Attuazione del Protocollo d'intesa "Donne e Media".

Il Corecom intende proseguire la collaborazione con l'Assessorato regionale alle Pari Opportunità per le attività derivanti dal Protocollo d'intesa "Donne e Media", sottoscritto a marzo 2014. Il Protocollo è stato realizzato per favorire una presenza più equa e plurale delle donne nei media, per promuovere l'uso di un linguaggio non sessista e una comunicazione priva di stereotipi legati al genere da parte dei/delle giornalisti/e e degli operatori della comunicazione, per garantire il rispetto della dignità della persona su tutti i media su cui il Corecom esercita le sue deleghe.

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 da sviluppare nel 2017, attraverso una progettazione condivisa da parte dei firmatari e avvalendosi anche di un supporto esterno, il Corecom intende:

- a) farsi centro propulsore di percorsi di formazione destinati a giornalisti/e e professionisti/e della comunicazione, ispirandosi alle buone pratiche che le associazioni ASER e Gi.U.Li.A. hanno messo in atto negli anni precedenti, anche in collaborazione con il Corecom;
- b) avviare, assieme a tutti i soggetti firmatari del protocollo e agli operatori dei media dell'informazione e della comunicazione del territorio regionale, iniziative di divulgazione del videoclip "Le parole giuste", realizzato alla fine del 2015 e lanciato entro la fine del 2016, per sensibilizzare il pubblico generico emiliano-romagnolo su un uso della lingua italiana più rispettoso della parità di genere. Il videoclip sarà distribuito anche dalle emittenti televisive regionali, grazie alla partecipazione attiva delle associazioni AERANTICORALLO 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 attività di divulgazione dei contenuti del Protocollo "Donne e Media" presso tutte le associazioni, le organizzazioni e le istituzioni non regionali che si occupano di tematiche di genere sul territorio emiliano-romagnolo, tenendo in considerazione la molteplicità di esperienze a livello regionale. Si darà a tutti la possibilità di fare proposte operative, in modo da permettere la partecipazione e la valorizzazione di tutte le esperienze, in un'ottica di collaborazione, partecipazione e integrazione sul tema della parità di genere, di il Corecom si fa promotore.

Tempistica: gennaio - dicembre 2017.

Spesa: risorse professionali interne.

c. Collaborazioni con Università ed Enti di ricerca e altri organismi.

Nel 2017, ove possibile, si proseguiranno e ulteriormente svilupperanno le esperienze di collaborazione con Università e istituzioni della Regione, per lo scambio di esperienze formative, per la condivisione di strumenti d'indagine e per l'elaborazione di analisi sia teoriche sia applicative sui diversi temi che riguardano la società regionale dell'informazione.

d. I videogiochi, i bambini, i preadolescenti e gli adolescenti dell'Emilia-Romagna.

Oltre alla consueta e crescente attenzione per l'uso da parte dei minori di Internet e dei media tradizionali, un focus particolare sarà rivolto, nel 2017, sull'uso che i bambini, i preadolescenti e gli



adolescenti del territorio emiliano-romagnolo fanno dei **videogiochi**, cercando di rispondere a domande come ad esempio: quali videogiochi usano i preadolescenti e gli adolescenti emiliano-romagnoli? Come li usano? Con quali motivazioni? Da soli o in gruppo? In rete o offline? Per quanto tempo al giorno ci giocano? Li portano anche a scuola? Che ruolo svolgono i videogiochi educativi nella loro formazione scolastica? E così via.

Mancano purtroppo, nella nostra regione e in tutta Italia, analisi approfondite e aggiornate su questo tema. Si tratta di una carenza grave, visto che i videogiochi accompagnano lo sviluppo dei nostri bambini e ragazzini dalle età più precoci fino a quando diventano adulti, e assorbono larga parte del loro tempo non solo a casa e nel tempo libero, ma sempre più spesso anche a scuola e in tutti i momenti più rilevanti della loro educazione collettiva e formazione personale.

Il Corecom cercherà di approfondire l'argomento, sia intervenendo direttamente nelle scuole e nei centri di formazione professionale (con la collaborazione dell'Ufficio scolastico regionale), sia commissionando ricerche mirate, ma soprattutto facendo rete con altri soggetti istituzionali (interni ed esterni alla Regione) che siano attivi su questi temi.

Nel 2016 il Corecom ha già avviato proficui contatti, per possibili convergenze e collaborazioni su questo argomento:

- (1) con l'Archivio Videoludico della Fondazione Cineteca di Bologna, unico in Italia e fra i più importanti in Europa, con un fondo di oltre 4.700 titoli, tutti a disposizione del pubblico e giocabili nei locali della Biblioteca, con le console originali;
- (2) con l'Associazione Editori e Sviluppatori Videogiochi Italiana (AESVI), attraverso l'Archivio Videoludico;
- (3) con l'Ufficio Scolastico Regionale.

Tempistica: gennaio - dicembre 2017.

Spesa: euro 15.000,00 IVA inclusa.

1.3 - Presidio degli adempimenti amministrativi e contabili del Corecom

L'attività risponde a una legislazione in continua evoluzione che richiede costante studio e continuo aggiornamento al fine di adattare gli adempimenti alle prescrizioni normative e di garantire la correttezza amministrativa e contabile dei provvedimenti di competenza del dirigente.

Essa comprende:

- il presidio degli adempimenti necessari per convenzioni, incarichi e/o forniture di beni e/o servizi, tra cui: richiesta di preventivi, indagini di mercato (o sondaggio di mercato), ricorso al mercato elettronico della pubblica amministrazione ovvero ad altri mercati elettronici; predisposizione di atti e documenti di gara; supporto specialistico nei lavori preparatori delle commissioni di gara nominate per la scelta del contraente; predisposizione di contratti e relative determinazioni; accertamento sul possesso dei requisiti di ordine generale e particolare; pubblicazione ai sensi del d.lgs. n. 33/2013 e ss.mm.ii.; richiesta di acquisizione del codice CIG, del codice CUP e del DURC; gestione di richieste di pagamento; recesso e risoluzioni dei contratti, rinnovi e proroghe contrattuali, modifiche in corso di esecuzione dei contratti;
- l'analisi di fattibilità e la programmazione delle acquisizioni di beni e/o servizi in funzione delle esigenze dell'Area Corecom e delle ulteriori necessità o scadenze cui far fronte nel Servizio, della



programmazione delle risorse finanziarie e degli adempimenti di natura contabile e non da controllare;

- la cura dei rapporti con i soggetti beneficiari (fornitori, enti convenzionati);
- il presidio e la gestione dell'utilizzo degli applicativi informatici necessari per l'attività (scrivania atti, Sap contabilità, Araldo, piattaforma della trasparenza);
- il controllo dei documenti amministrativi e contabili;
- la predisposizione delle bozze di PDA e delle relazioni consuntive, con particolare attenzione, per tutti i documenti, agli stanziamenti economici ivi enucleati e alla correttezza della loro previsione, nei capitoli di bilancio del Corecom, in relazione alle regole introdotte dal decreto legislativo n. 118/2011 e dai suoi allegati;
- l'elaborazione di report e di documenti contabili necessari per il Servizio o richiesti da altri Servizi dell'Assemblea, dalla Direzione Generale o da AGCOM;
- la redazione dei documenti e degli atti dirigenziali relativi ai fondi Agcom e, in generale, alle somme a disposizione del Corecom;
- il supporto giuridico-contabile e di studio nelle attività o rapporti del Corecom aventi aspetti amministrativi, contabili o contrattuali e formulazione di relativi pareri o proposte;
- l'aggiornamento costante e l'immediata applicazione della normativa amministrativa e contabile;
- l'attività di referente per i rapporti con l'area Programmazione finanziaria e gestione della spesa, con la Cassa Economale e l'UFE del Servizio Funzionamento e Gestione, nonché con il Nucleo operativo contratti pubblici;
- il supporto alla dematerializzazione e semplificazione dei procedimenti amministrativi di competenza del Corecom;
- la raccolta e il controllo delle informazioni di competenza del Corecom a supporto della gestione delle richieste di accesso dei Consiglieri regionali ai sensi dell'articolo 30 dello Statuto della Regione.

1.4 - Adempimenti in materia di anticorruzione e trasparenza per il Corecom

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 e ss. mm.ii.) ha imposto alla Regione complessi adempimenti organizzativi e gestionali.

Nel corso dell'anno 2014 la Regione Emilia-Romagna ha adottato il primo Piano Triennale di prevenzione della corruzione e il Piano triennale per la trasparenza e l'integrità. Questi documenti, aggiornati ed implementati nel corso 2015 e del 2016, prescrivono adempimenti e azioni che implicano un presidio costante al fine di conformare le attività delle aree del Servizio alle disposizioni normative in continua evoluzione, tra cui: l'individuazione delle attività a maggiore rischio corruzione, la previsione e l'adozione di idonee contromisure per le attività a rischio, il censimento dei procedimenti amministrativi, il monitoraggio dei tempi procedurali, gli obblighi di pubblicazione dei provvedimenti con rilevanza esterna, ecc.. Nel 2015 e 2016 sono state messe a punto dal tavolo Tecnico dei Dirigenti / Segretari Corecom, dopo ampia e comparativa analisi, le schede tipo delle attività a maggior rischio di corruzione derivanti dalle funzioni tipicamente svolte dal Corecom, con l'intento di standardizzare a livello nazionale le attività svolte dal Corecom e da indicare nei Piani Triennali di prevenzione della corruzione. Tali schede tipo saranno riaggiornate nel 2017 e saranno una base per continuare il lavoro



volto all'adozione in seno a tutti i Corecom di indicatori e misure di prevenzione univoci su tutto il territorio.

L'anno 2017 sarà pertanto un anno denso di adempimenti da svolgere in connessione con il Responsabile della prevenzione della corruzione e il Responsabile per la Trasparenza, per cui è necessario che il Referente d'area del Corecom coordini – assieme al Dirigente – le attività che dovranno essere portate a termine in tale delicata fase.

1.5 - Attività di promozione dei servizi ai cittadini

L'azione riguarda l'aggiornamento della "Carta dei Servizi e standard di qualità dei servizi" (approvata nel 2014, aggiornata nel 2015 sulla base delle risultanze dei questionari di gradimento compilati dagli utenti o dai loro rappresentanti e rivista nel 2016 alla luce del nuovo assetto dato al Servizio dalla riorganizzazione delle strutture della Direzione Generale dell'Assemblea legislativa), con la descrizione e l'adeguamento degli standard di tutte le altre svolte dal Servizio Diritti dei cittadini - Area Corecom.

Si prevede la realizzazione di eventuali pubblicazioni tematiche per le singole aree di attività in cui operano il Servizio e il Comitato.

Tempistica: gennaio - dicembre 2017.

Spesa: euro 4.485,00 IVA compresa.

1.6 - Revisione sito Internet Corecom

L'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea legislativa ha approvato, nel 2016, il "Progetto per la revisione del portale dell'Assemblea legislativa". Tale progetto ha l'obiettivo di revisionare e modernizzare il sito istituzionale dell'Assemblea legislativa, puntando su specializzazioni comunicative ben definite: in primo luogo destinando il sito istituzionale dell'Assemblea legislativa (www.assemblea.emr.it) alle informazioni sull'Ente, sulla sua storia, sugli eletti e gli organismi assembleari, sulla sua attività, sui servizi forniti, sulla struttura e l'organizzazione, sulla partecipazione, trasparenza e accesso agli atti. Attorno a questo nucleo centrale verranno organizzati gli altri sotto-siti, ridotti di numero e riorganizzati su funzioni/servizi forniti e aree tematiche. Nel nuovo portale ve ne saranno quattro e uno di questi sarà dedicato al Comitato regionale per le Comunicazioni (Corecom).

Oltre alla revisione del sito continuerà la sua gestione e l'aggiornamento costante nel rispetto degli indirizzi editoriali definiti dall'Ufficio di Presidenza per il portale istituzionale dell'Assemblea legislativa.

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: gennaio - dicembre 2017.

Spesa: risorse professionali interne.



1.7 - Sviluppo del Sistema di Gestione della Qualità per il Corecom

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

L'attività sarà svolta in collaborazione con l'Area Innovazione organizzativa, sviluppo e sistemi Qualità e prevede la verifica di congruità delle procedure codificate nel SGQ, la condivisione di obiettivi di innovazione organizzativa e di miglioramento dei servizi, l'allineamento delle attività di programmazione, gestione e controllo alle logiche di un sistema di qualità compiuto.

Il miglioramento dell'attività è perseguito mediante il monitoraggio, effettuato da Auditor di altri Servizi dell'Assemblea legislativa e, annualmente, dall'ente di certificazione esterno, 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. All'interno del Corecom, inoltre, sono stati formati tre auditor che ciclicamente sono impegnati nello svolgimento di audit sulle procedure codificate in altri Servizi e collaborano affinché il SGQ diventi uno strumento dinamico di lavoro volto a facilitare l'attività di ciascun collaboratore.

L'attività, tra le altre cose, prevede:

- la collaborazione con la Referente della Qualità per l'Assemblea legislativa per la gestione del Sistema all'interno del Servizio;
- la promozione all'interno del Servizio della cultura della qualità e della soddisfazione dell'utente;
- la partecipazione ai gruppi di lavoro per il percorso di certificazione delle procedure prescritte dal d. lgs. 33/2013 (qualità e trasparenza nella P.A);
- per i tre auditor dell'Area Corecom, la conduzione di audit presso i servizi e le aree certificate dell'Assemblea e redazione dei relativi report di audit;
- la partecipazione a incontri di aggiornamento e formazione e a sessioni di lavoro;
- la cura e l'aggiornamento delle procedure e dei relativi indicatori di monitoraggio dell'attività; • il supporto ai colleghi e ai referenti di area per la compilazione e la predisposizione di schede di progetto, dei documenti di lavoro, dei monitoraggi, delle analisi dei rischi e dei processi; • sostenere audit interni o dell'ente di certificazione.



SEZIONE 2 – AREA CONCILIAZIONI E DEFINIZIONI DELLE CONTROVERSIE TRA OPERATORI DI COMUNICAZIONE ED UTENTI E RELATIVE ASSUNZIONI DI PROVVEDIMENTI TEMPORANEI IN MATERIA DI SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

L'attività di conciliazione è un'attività delegata, svolta per conto dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito Agcom). E' disciplinata dalla delibera Agcom 173/07/CONS e consente agli utenti singoli o associati, oppure agli operatori di comunicazioni elettroniche che hanno una controversia in tale materia, di rivolgersi al Corecom, per tentare di concluderla in modo soddisfacente per entrambe le parti. Tale procedura è obbligatoria prima di ricorrere alla giustizia ordinaria, è completamente gratuita, di facile accesso e garantisce la conclusione in tempi rapidi (30 giorni dalla data di presentazione dell'istanza). La procedura di conciliazione viene gestita mediante l'utilizzo di una piattaforma di gestione delle controversie e prevede lo svolgimento: di attività istruttoria delle pratiche con eventuale richiesta di integrazione e/o predisposizione di provvedimenti di rigetto; di attività di calendarizzazione delle udienze in raccordo con gli operatori, le associazioni dei consumatori, gli studi legali, i conciliatori interni; di udienze di conciliazione alla presenza di un conciliatore del Corecom, del gestore e dell'utente; di attività volta alla gestione delle richieste delle parti di rinvio delle udienze; di attività di chiusura procedimentale anche in forma diversa dal verbale che scaturisce a seguito dell'udienza, come per esempio in caso di trasmissione di rinuncia al procedimento ad opera di parte istante o di accordo transattivo tra le parti.

Il procedimento di conciliazione comprende anche l'attività riguardante i provvedimenti temporanei per garantire l'erogazione dei servizi di comunicazione, qualora siano stati arbitrariamente sospesi dal gestore, sino al termine della procedura di conciliazione.

L'attività di definizione è un'attività - delegata da Agcom - attraverso la quale il Corecom definisce, stabilendo ammissibilità ed entità delle richieste delle parti, le controversie il cui tentativo di conciliazione abbia avuto esito negativo, anche solo parzialmente. La procedura di definizione (c.d. secondo grado) delle controversie è completamente gratuita. Anche la procedura di definizione delle controversie prevede lo svolgimento: di attività istruttoria; di calendarizzazione delle udienze di discussione che, a differenza del procedimento di conciliazione, risultano obbligatorie se lo richiede anche una sola delle parti o lo ritiene necessario il responsabile del procedimento; di svolgimento delle udienze di discussione; di chiusura procedimentale mediante gestione di rinunce od accordi transattivi tra le parti. Se le parti non raggiungono un accordo in udienza di discussione o non intervengono rinunce od accordi transattivi, la pratica viene trattenuta in decisione. I provvedimenti di definizione delle controversie possono assumere la forma di determina dirigenziale (nel caso di controversie con valore inferiore a 500,00 Euro) o di delibera del Comitato (per le controversie di valore superiore a 500,00 Euro o in caso di rigetto di tutte le richieste avanzate da parte istante). In quest'ultimo caso la delibera viene adottata sulla base di una proposta di decisione del dirigente. Tale attività richiede un'attenta analisi ed uno studio approfondito delle controversie da parte dell'ufficio, che sfocia nella predisposizione di schemi ed ipotesi di decisione con profili altamente specialistici. I provvedimenti di definizione delle controversie, infatti, possono essere impugnati innanzi al TAR Lazio. A distanza di tanti anni dallo svolgimento di tale attività, comunque, è stato presentato solo un ricorso avverso un'unica delibera di definizione.



Anche nell'ambito dell'attività di definizione delle controversie, come per l'attività di conciliazione, è possibile presentare istanza per l'adozione di provvedimenti temporanei.

2.1 - La conciliazione e la definizione delle controversie tra operatori di comunicazioni e utenti

a. Conciliazioni e definizioni in video e in audioconferenza e avvio di nuove convenzioni con le Amministrazioni comunali dell'Emilia-Romagna.

Il Corecom intende proseguire ed aumentare la presenza sul territorio mediante la conciliazione a distanza. L'intento è continuare l'utilizzo degli strumenti di video e audioconferenza per lo svolgimento delle udienze di primo e di secondo grado, con l'obiettivo di venire incontro alle esigenze degli utenti e degli operatori di comunicazione elettronica in un'ottica di riduzione dei costi di viaggio e di diminuzione dei tempi dedicati, che agevolano e incentivano la partecipazione, in un momento di contenimento delle spese anche per le aziende di telecomunicazioni.

La modalità in audio e videoconferenza, che può essere realizzata solo in favore di soggetti in possesso di firma digitale, viene utilizzata per la gran parte degli operatori di comunicazioni elettroniche: Tiscali Italia S.p.A., Wind Telecomunicazioni S.p.A., H3G S.p.A., BT Italia S.p.A., Fastweb S.p.A., Vodafone Italia S.p.A..

Nel 2016 è continuata e proseguirà nel 2017 la collaborazione con alcune associazioni di consumatori, come per esempio la Federconsumatori, per lo svolgimento delle udienze in videoconferenza, consentendo anche agli utenti singoli non rappresentati da associazioni, purché in possesso di firma digitale, lo svolgimento delle udienze a distanza.

Inoltre, già da diversi anni sono in corso accordi di collaborazione con le Amministrazioni comunali di Cesena e Rimini per lo svolgimento di udienze di conciliazione.

Il Corecom, con l'obiettivo di dematerializzare i verbali di udienza e di accelerare le procedure di condivisione degli stessi tra tutti i soggetti coinvolti nell'udienza a distanza, ha messo a regime l'utilizzo della firma grafometrica, sia per la sede principale di Bologna, sia per le sedi di Cesena e di Rimini. In considerazione dei buoni risultati sin qui ottenuti con le convenzioni sottoscritte si intende prendere contatti con alcune Amministrazioni non coperte dal servizio, per verificare la possibilità di avviare ulteriori convenzioni per l'attivazione del servizio stesso.

Tempistica: gennaio - dicembre 2017.

Spesa complessiva per le Convenzioni e per l'estensione del progetto ad altre Amministrazioni:

Euro 9.000,00.

b. Attività di calendarizzazione delle udienze di conciliazione, programmazione e svolgimento di udienze straordinarie, con contestuale gestione dei rapporti con operatori, associazioni e studi legali.

Al fine di consentire un'ottimizzazione dei tempi procedurali, si prevede la prosecuzione di un'intensa attività di calendarizzazione delle udienze di conciliazione.



Inoltre, per ridurre l'ingente numero di istanze attualmente pendenti e riferite ad alcuni operatori di comunicazione elettronica, si programmeranno sessioni straordinarie per lo svolgimento di circa 35/40 udienze giornaliere.

Tali attività saranno organizzate mediante il raccordo con gli operatori, le associazioni e gli studi legali.

Tempistica: gennaio - dicembre 2017.

Spese: risorse professionali interne.

c. Sportello informativo e Numero verde per conciliazioni, definizioni e provvedimenti temporanei.

Anche nel 2017 continuerà tale importante attività per le conciliazioni e sarà creato un numero verde dedicato alle definizioni, al fine di informare l'utenza in modo semplice e con un linguaggio comune in merito alle varie fasi del procedimento di conciliazione e definizione, nonché in merito alla normativa vigente ed ai diritti degli utenti nelle diverse controversie con gli operatori. Inoltre, proseguirà il percorso per una maggiore informatizzazione e gestione delle richieste tramite piattaforma informatica o mediante strumenti analoghi a quelli utilizzati dall'ufficio URP regionale. Verrà curato il progetto di fattibilità per conteggiare gli accessi telefonici e diretti all'ufficio finalizzati a chiedere informazioni e assistenza.

Saranno garantite turnazione ed intercambiabilità tra i collaboratori adibiti allo svolgimento di tale specifica mansione.

Tempistica: gennaio - dicembre 2017.

Spese: risorse professionali interne.

d. Assunzione di provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio per conciliazioni e definizioni.

La delibera 173/07/CONS, agli artt. 5 e 21, disciplina i provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio.

In particolare, la normativa di settore prevede che gli utenti, contestualmente alla presentazione di un'istanza di conciliazione o di definizione della controversia o in caso di pendenza di una di queste istanze presso il Corecom, possano attivare uno specifico procedimento volto ad ottenere l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire la continuità dell'erogazione del servizio o a far cessare forme di abuso o di scorretto funzionamento da parte dell'operatore sino al termine della procedura conciliativa.

Il procedimento riveste carattere d'urgenza e richiede competenze tecniche in materia.

L'attività risulta particolarmente impegnativa, richiedendo una complessa attività di tipo istruttorio, di analisi documentale, di rispetto di tempistiche stringenti, di monitoraggio degli adempimenti da parte degli operatori e di eventuali segnalazioni all'Autorità.



Il termine di chiusura procedimentale previsto per tale procedimento è di 10 giorni dal ricevimento dell'istanza.

La specificità del procedimento rende necessario garantire anche una corretta informazione (telefonica o diretta) nei confronti dell'utenza esterna, nonché il raccordo con le attività di Sportello informativo e di Numero verde, al fine di garantire supporto ai collaboratori nel fornire le informazioni in materia.

Nel dettaglio, le attività da garantire nel 2017 riguardano:

- i procedimenti di adozione dei provvedimenti temporanei delle conciliazioni e delle definizioni nel rispetto dei tempi procedurali dettati dalla normativa e con l'utilizzo degli applicativi di riferimento;
- il monitoraggio e la rendicontazione dei relativi dati;
- l'informazione all'utenza mediante supporto all'attività di Sportello e Numero verde.

Tempistica: gennaio - dicembre 2017.

Spese: risorse professionali interne.

e. Esternalizzazione delle attività di supporto al servizio di conciliazione.

Affidamento ad una società selezionata attraverso una procedura ristretta sul mercato elettronico dell'Agenzia Intercent-ER o Mepa.

Per fronteggiare il progressivo e significativo aumento delle istanze di conciliazione, nonché ad integrazione delle risorse interne e con l'obiettivo di riallineare i tempi procedurali alle indicazioni della delibera Agcom n. 173/07/CONS, si intende rafforzare il supporto esterno all'attività di conciliazione.

La società sarà selezionata tramite RDO (Richiesta di Offerta) sul mercato elettronico dell'Agenzia Intercent-ER o del Mepa e con essa si intende stipulare un contratto che affidi lo svolgimento di almeno 3.600 udienze e fino alla concorrenza della somma di euro 75.600,00 IVA inclusa, con possibilità di proroga tecnica per ulteriori 4 mesi.

Tempistica: durata annuale dalla sottoscrizione del contratto.

Spesa: Euro 75.600,00 IVA inclusa.

f. Implementazione della piattaforma gestionale per la procedura di definizione delle controversie e relativi provvedimenti temporanei.

Sarà implementata la piattaforma gestionale che si interfacerà direttamente con il protocollo per la gestione della procedura di definizione delle controversie e dei relativi provvedimenti temporanei. Con tale intervento tutto il settore delle controversie avrà dematerializzato ogni fascicolo (circa 8.000 istanze complessive ogni anno fra conciliazioni, provvedimenti d'urgenza e definizioni che richiedono non meno di 40.000 protocolli annuali), con benefici per il servizio e per i cittadini. Tale iniziativa potrebbe essere parte del protocollo d'intesa fra Assemblea legislativa 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, oppure se procedere con reperimento del soggetto esterno sul mercato.

Tempistica: gennaio - dicembre 2017.

Spesa: a carico del bilancio dell'Assemblea legislativa.

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

Anche nel corso del 2017, al fine di riallineare i tempi procedurali alle indicazioni della delibera Agcom n. 173/07/CONS, proseguirà il percorso di intensificazione del numero di udienze di discussione per la ricerca di una soluzione positiva alla controversia nel più breve tempo possibile.

Tempistica: gennaio - dicembre 2017.

Spesa: risorse professionali interne.

h. Creazione di un vademecum e dossier per la stesura dei provvedimenti di definizione delle controversie.

Al fine di agevolare e velocizzare la stesura dei provvedimenti decisorii, si provvederà alla creazione di un vademecum destinato ai collaboratori interni, contenente le formulazioni più di frequente utilizzate per illustrare le motivazioni a sostegno dell'accoglimento o del rigetto delle istanze avanzate dagli utenti nei formulari GU14. Inoltre, si creerà un dossier sulle delibere più incisive e sugli orientamenti maggioritari espressi dal Corecom Emilia-Romagna, dall'Agcom e dagli altri Corecom regionali sulle principali fattispecie emergenti in materia di definizione delle controversie.

Tempistica: gennaio - dicembre 2017.

Spesa: risorse professionali interne.

i. Supporto specialistico per l'attività di definizione delle controversie.

Per fronteggiare il progressivo e significativo aumento delle pratiche di definizione che vanno in decisione, nonché ad integrazione delle risorse interne e con l'obiettivo di riallineare i tempi procedurali alle indicazioni della delibera Agcom n. 173/07/CONS si intende rafforzare il supporto esterno all'attività di definizione delle controversie. Si individuerà un soggetto esterno per fornire adeguato supporto specialistico al fine di velocizzare l'attività di definizione delle controversie, portando alla produzione di almeno 300 relazioni istruttorie e di schemi di provvedimenti decisorii e uniformando il più possibile il contenuto degli atti del Corecom Emilia Romagna agli orientamenti maggioritari espressi dall'Agcom e dagli altri Corecom regionali.

Tempistica: durata annuale dalla sottoscrizione del contratto.

Spesa: Euro 36.000,00 IVA inclusa.

l. Rilevazione sistematica della "citizen e customer satisfaction" per conciliazioni, definizioni e provvedimenti temporanei.



In un'ottica di orientamento verso il cliente/utente e verso il miglioramento della qualità dei servizi, il Corecom intende continuare nel 2017 la rilevazione sistematica della "citizen satisfaction" cioè della soddisfazione del cittadino, inteso come cliente o utente di un determinato servizio. Inoltre intende continuare anche la rilevazione della "customer satisfaction" per l'attività relativa all'erogazione dei contributi alle emittenti locali. (valutare se mantenere). Tali rilevazioni saranno realizzate anche con il supporto del Servizio Statistica della Giunta e della Direzione generale.

Tempistica: gennaio - dicembre 2017.

Spesa: risorse professionali interne.



SEZIONE 3 – AREA CONTROLLO DEI MEDIA

Le attività relative a questa area comprendono:

- la gestione dei procedimenti riguardanti la vigilanza e il controllo, compresi gli eventuali procedimenti di contestazione delle violazioni, relativi:
 1. al rispetto, da parte delle emittenti locali, delle disposizioni in materia di comunicazione politica e parità di accesso nei periodi elettorali ed ordinari (cd. par condicio);
 2. al rispetto, da parte delle emittenti locali, delle norme che regolano la trasmissione dei programmi radiotelevisivi (vigilanza sulla programmazione);
 3. alla corretta pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui quotidiani e sulle emittenti radiotelevisive locali;
- la gestione del procedimento riguardante l'esercizio, da parte dei cittadini, del diritto di rettifica nei confronti delle emittenti radiotelevisive locali;
- la gestione del procedimento riguardante la partecipazione di soggetti collettivi organizzati ai programmi dell'accesso diffusi da RAI Emilia-Romagna;
- la gestione del procedimento riguardante la pianificazione della messa in onda sulle emittenti radiotelevisive locali di messaggi politici autogestiti a pagamento (MAP), in occasione di consultazioni elettorali o referendarie;
- l'attività di informazione e assistenza agli utenti (telefonica e con accoglienza diretta);
- il presidio dell'iter procedimentale per l'elaborazione di studi e ricerche previsti dal programma annuale di attività del Corecom, garantendo il raccordo con gli istituti di ricerca.

3.1 - I programmi dell'accesso su RAI Emilia-Romagna

Anche nel 2017 continuerà l'attività finalizzata a deliberare i piani trimestrali delle trasmissioni che Rai Emilia-Romagna mette a disposizione di soggetti collettivi (associazioni culturali, partiti, enti locali, sindacati, gruppi etnici e linguistici, confessioni religiose, ecc.) e a vigilare sull'esecuzione delle trasmissioni stesse. Nei periodi elettorali i programmi dell'accesso non possono essere mandati in onda, per cui le trasmissioni vengono sospese.

Tempistica: gennaio - dicembre 2017.

Spesa: risorse professionali interne.

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

In occasione di consultazioni elettorali o referendarie, dalla data di ammissione delle candidature a quella di chiusura della campagna elettorale, il Corecom svolge un ruolo di raccordo fra emittenti radiotelevisive locali, soggetti politici, Agcom, Ministero dello Sviluppo Economico ed è titolare delle seguenti specifiche competenze gestionali:

- fissa il numero complessivo dei messaggi autogestiti gratuiti (MAG) 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.

Nel 2017 l'attività riguarderà le elezioni amministrative per il rinnovo dei Consigli comunali e l'elezione diretta del Sindaco in circa quindici comuni del territorio regionale, tra cui i due capoluoghi di provincia Parma e Piacenza. Inoltre l'attività del Corecom riguarderà anche eventuali referendum consultivi riguardanti i Comuni del territorio regionale che avvieranno il percorso di istituzione di un nuovo Comune mediante fusione degli stessi Comuni, ai sensi delle L.R. n. 24/1996 e L.R. n. 34/99.

Tempistica: gennaio - dicembre 2017.

Spesa: risorse professionali interne.

3.3 - La vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio

L'attività di vigilanza - delegata da Agcom - comprende sia la fase di monitoraggio delle trasmissioni e di verifica della conformità alla normativa che regola l'attività di radiodiffusione sonora e televisiva sia la fase eventuale dell'avvio delle istruttorie finalizzate all'irrogazione di sanzioni da parte di Agcom 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, attraverso un sistema di registrazione digitale, comprendente una centrale operativa a Bologna e due postazioni periferiche (una a Parma, l'altra a Forlì). Si renderà necessario un intervento di manutenzione e cablaggio, per ottimizzare l'impianto di registrazione, da affidare a società esterna.

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.

a. Realizzazione di monitoraggi tematici relativi alle aree d'indagine previste dalle Linee Guida Agcom con particolare attenzione alla par condicio durante le elezioni.

Il monitoraggio sarà effettuato sulle seguenti aree tematiche previste dalle Linee Guida Agcom:

- tutela dei minori;
- garanzia dell'utenza;
- obblighi di programmazione;
- pluralismo;

- pubblicità.

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, per 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, sarà operata in coerenza con gli indirizzi di Agcom.



A questo monitoraggio sarà affiancata un'ulteriore rilevazione per verificare, in tempo reale, l'area del pluralismo durante il mese di campagna elettorale oppure sarà svolto un monitoraggio tematico. Per esempio, infatti, nella primavera 2017 sono programmate le elezioni amministrative che coinvolgeranno i due capoluoghi di provincia Parma e Piacenza e non è possibile prevedere quali e quante altre competizioni elettorali e/o referendarie si presenteranno nel 2017.

Il controllo sarà strutturato in modo tale da consentire al Corecom un efficace intervento in tutto il periodo di par condicio e presidio anche sull'adeguamento in seguito a eventuale primo richiamo.

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

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.

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

Anche questa è una funzione di controllo delegata da Agcom e riguarda la vigilanza sul 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. Comprende sia il monitoraggio d'ufficio - sulla base dei criteri operativi contenuti nelle Linee guida definite dall'Agcom - sia la gestione dei procedimenti conseguenti ad eventuali segnalazioni.

A supporto dell'attività si propone di affidare a una società esterna il servizio di analisi delle trasmissioni televisive per il monitoraggio ordinario e di quello da effettuarsi in occasione delle elezioni amministrative. La società sarà selezionata tramite procedura sul mercato elettronico dell'Agenzia Intercent-ER o del Mepa.

Tempistica: gennaio - dicembre 2017 monitoraggio ordinario; primavera 2017 periodo presunto delle elezioni: monitoraggio par condicio.

Spesa per i punti 3.3 e 3.4: risorse professionali interne + Euro 2.500,00 IVA inclusa + Euro 30.000,00 IVA inclusa.

3.5 - La gestione della "par condicio"

Durante i periodi di campagna elettorale, il Corecom vigila sulla programmazione diffusa dalle emittenti radiotelevisive locali per garantire equilibrio e imparzialità alla comunicazione (legge n. 28/2000, come modificata dalla l. n. 313/2003, Codice di Autoregolamentazione delle emittenti radiotelevisive private locali e disposizioni emanate in occasione di ogni elezione da Agcom e dalla Commissione parlamentare di vigilanza per i servizi radiotelevisivi).



Anche 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.

Tali attività comprendono 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.

Nel 2017 l'attività riguarderà le elezioni amministrative per il rinnovo dei Consigli comunali e l'elezione diretta del Sindaco in circa quindici comuni del territorio regionale, tra cui i due capoluoghi di provincia Parma e Piacenza. Inoltre l'attività del Corecom riguarderà anche eventuali referendum consultivi riguardanti i Comuni del territorio regionale che avvieranno il percorso di istituzione di un nuovo Comune mediante fusione degli stessi Comuni, ai sensi delle L.R. n. 24/1996 e L.R. n. 34/99.

Tempistica: gennaio - dicembre 2017.

Spesa: risorse professionali interne.

3.6 - Rapporti con il sistema regionale dell'informazione

Il Corecom, nella sua duplice natura di organo regionale e di organo funzionale di Agcom 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.

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

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.

Tempistica: il tavolo sarà convocato dal Comitato in funzione delle esigenze.

Spesa: risorse professionali interne.

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

Si intende procedere anche per il prossimo triennio nella verifica delle zone di maggiori criticità visti i buoni esiti delle rilevazioni eseguite negli anni 2014-2016, consistenti in una verifica sul "campo" della qualità del segnale di Rai Emilia-Romagna diffuso sul territorio regionale, basato su misurazioni dell'intensità del segnale irradiato dagli impianti di trasmissione.



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.

A supporto dell'attività si propone di avvalersi di una società esterna che sarà selezionata tramite procedura sul mercato elettronico dell'Agenzia Intercent-ER o del Mepa.

Tempistica: maggio 2017 – dicembre 2017.

Spesa: Euro 15.000,00 IVA inclusa.

c. Trasmissioni televisive a favore delle persone non udenti.

Com'è noto, a livello nazionale, alcuni notiziari del servizio pubblico vengono trasmessi in diretta nella forma tradizionale e con l'ausilio del linguaggio dei segni a favore dei non udenti. Su questo aspetto, stante la necessità di prevedere analoghe trasmissioni anche a livello regionale (così come previsto dal contratto di servizio della RAI a livello nazionale), il Corecom ritiene utile proporre all'Assemblea legislativa la predisposizione di un progetto a favore dei non udenti affinché si possa realizzare un notiziario settimanale di carattere informativo/istituzionale che, utilizzando il linguaggio dei segni, possa essere innovativo rispetto all'attuale panorama informativo regionale. Tale progetto potrebbe essere oggetto di specifica convenzione con la concessionaria del servizio pubblico. Il Corecom, quale organo di consulenza ai sensi della L.R. 1/2001, si rende disponibile sin d'ora al coordinamento del progetto qualora la proposta venga recepita dagli Organi competenti.

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 2016.

Spesa: risorse professionali interne.

f. Diffusione di ricerche e iniziative divulgative-informative in collaborazione con istituzioni sul territorio regionale.

Nel corso dell'anno verranno realizzate alcune iniziative divulgative - informative inerenti tematiche finalizzate alla tutela dei consumatori e delle fasce più deboli, come minori/anziani, pertanto sarà necessario acquisire servizi funzionali a tali iniziative.



Tempistica: gennaio - dicembre 2016.

Spesa: risorse professionali interne.



SEZIONE 4- AREA EDUCAZIONE AI MEDIA

Le attività dedicate all'educazione ai media relative a questa area, si sono già a partire dallo scorso anno, sempre più integrate con l'attività del Garante regionale per l'infanzia e l'adolescenza, dedicata alla promozione dei diritti di cui alla Convenzione ONU di New York. Tale integrazione viene confermata e potenziata anche per il prossimo anno 2017; anno in cui si intraprendono attività comuni che comprendono:

- l'organizzazione e il coordinamento di laboratori e incontri formativi di educazione alla comprensione dei media per minori, insegnanti, educatori e genitori, in raccordo con gli istituti scolastici e con eventuali centri specializzati;
- il raccordo con organismi istituzionali, privati, strutture interne ed esterne alla Regione, che si occupano di minori e di formazione; con particolare riguardo all'attività per le scuole e all'uso consapevole delle nuove tecnologie.

4.1 - L'educazione ai media (attuazione della L.R. n. 14/08).

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 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.

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 2016/2017 e a seguire collaborerà nell'anno 2017/2018; in particolare attraverso le seguenti attività di educazione ai media:

- **Il progetto "A scuola coi media" anno scolastico 2016/2017.**

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. La realizzazione degli interventi, curata da un soggetto esterno selezionato attraverso il mercato elettronico, avverrà in base al contesto di riferimento, ai bisogni delineati, alla formazione progressiva dei docenti, l'ordine e il grado delle classi in cui i temi sono sviluppati.

Tempistica: gennaio – maggio 2017.

Spesa: euro 13.920,00 IVA inclusa.



b. Attuazione del Protocollo regionale d'intesa per le scuole sull'uso consapevole delle nuove tecnologie da parte dei giovani e sulla prevenzione del cyberbullismo - Accordo con il Garante per l'infanzia e l'adolescenza, il l'Ufficio Scolastico regionale, la Polizia e l'Università per la promozione di progetti formativi rivolti al personale docente che intendono:

- b) prevenire i fenomeni di cyberbullismo e migliorare le relazioni in classe e il benessere a scuola;
- c) sviluppare una cultura responsabile sulle conseguenze di natura civile e penale derivanti dall'utilizzo non corretto dei nuovi mezzi di comunicazione;
- d) incoraggiare al corretto uso delle nuove tecnologie come ausilio alla didattica e come supporto al miglioramento degli apprendimenti;
- e) consentire ai docenti, attraverso la partecipazione a percorsi formativi, a carattere gratuito, di acquisire le competenze adeguate per insegnare un uso corretto del mezzo informatico e della rete, prevenendo fenomeni legati al cyberbullismo e all'adescamento online, nonché a tutti i rischi correlati all'utilizzo dei Social Network;

Tale accordo, siglato nell'autunno 2016, darà origine nel 2017 ad una collaborazione fra tutti i soggetti firmatari, fra cui il Garante per l'infanzia e l'adolescenza e la Presidente Corecom, per realizzare, ognuno per le proprie competenze, una formazione specifica dedicata agli insegnanti referenti territoriali degli uffici scolastici, per le nuove tecnologie e il contrasto del cyberbullismo.

Tempistica: gennaio – maggio 2017

Spesa: euro 19.000,00 IVA inclusa.



SEZIONE 5- AREA SERVIZI ALLE IMPRESE

Le attività relative a questa area comprendono:

- la gestione dei procedimenti di iscrizione e l'aggiornamento degli operatori di comunicazione presenti nel Registro regionale (ROC);
- la tenuta e l'aggiornamento della banca dati delle radio e TV attive sul territorio regionale;
- la gestione del procedimento istruttorio per l'erogazione di contributi statali alle emittenti televisive locali (L. 448/1998), garantendo il raccordo con il Ministero dello Sviluppo Economico;
- l'attività di vigilanza e controllo sul rispetto delle norme sulla destinazione delle spese per l'acquisto di spazi pubblicitari sui mezzi di comunicazione di massa per gli Enti diversi dalla Regione;
- l'attività di informazione e assistenza agli utenti (telefonica e con accoglienza diretta); - i controlli sulle dichiarazioni sostitutive di competenza.

5.1 - La gestione del Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC)

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 (SMAV);
- 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. L'attività di gestione del ROC è una delle materie delegate da Agcom e comprende: l'istruttoria dei procedimenti di iscrizione mediante la verifica dei requisiti richiesti; l'aggiornamento del Registro; il rilascio delle certificazioni di iscrizione al Registro stesso e 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 2017.

Spesa: risorse professionali interne



5.2 - Le banche dati sul sistema regionale della comunicazione

Per l'espletamento delle proprie attività, inerenti sia alle funzioni proprie sia a 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.

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

L'obiettivo per il 2017 è di proseguire l'aggiornamento e l'implementazione del database contenente i dati riguardanti le emittenti locali con comparazione anche con quelli presenti sul Registro degli Operatori di Comunicazione.

Tempistica: gennaio - dicembre 2017.

Spesa: risorse professionali interne.

b. Nuovo Catasto regionale degli impianti di TLC.

Per procedere ad un costante aggiornamento dei dati presenti nella piattaforma si rende necessario attivare incontri politico istituzionali con i vertici di AGCOM e del Ministero dello Sviluppo Economico per formalizzare la collaborazione con l'Ispettorato Territoriale del Ministero, coinvolgendo anche ARPA; il nuovo software potrà consentire la condivisione del database con gli enti deputati a realizzare i piani regolatori, alla pianificazione di opere pubbliche, ecc.

Tempistica: gennaio - dicembre 2017. **Spesa:**

risorse professionali interne.

5.3 - L'attività istruttoria per l'erogazione di contributi statali alle emittenti televisive locali – bandi anni 2016-2017

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 (Legge 448/1998 - finanziaria 1999 e specifico bando emanato ogni anno dal Ministero dello Sviluppo Economico, in attuazione del Decreto del Ministero delle Comunicazioni 5 novembre 2004, n. 292).

L'attività istruttoria affidata al Corecom - dalla ricezione delle domande da parte delle emittenti alla predisposizione della graduatoria per la ripartizione del contributo - è molto significativa sul piano della complessità procedimentale poiché implica, tra l'altro, numerosi controlli e accertamenti sulle dichiarazioni rese dai richiedenti, che coinvolgono una pluralità di Pubbliche Amministrazioni con competenze molto diversificate (Camera di Commercio, Enti previdenziali, Guardia di Finanza, Agcom, Ministero dello Sviluppo Economico, Presidenza del Consiglio dei Ministri, Province e Città Metropolitane, Regioni, altri Corecom, ecc.).

Essa prevede:

- la ricezione delle domande di assegnazione dei contributi e l'invio di copia al MISE;



- la predisposizione e, successivamente all'approvazione, la pubblicazione - effettuata anche ai fini di prevenire possibili fenomeni corruttivi - sul sito web Corecom, della delibera del Comitato contenente i criteri e le procedure che la normativa impone di seguire per lo svolgimento dell'istruttoria e per la predisposizione della graduatoria;
- l'accertamento della sussistenza dei requisiti per l'ammissione al contributo, sulla base di un'attività istruttoria comprendente:
 - a. complessi controlli presso i diversi enti previdenziali:
 - INPS (Istituto Nazionale della Previdenza Sociale) e INAIL (Istituto Nazionale Infortuni sul Lavoro): in questi enti è recentemente confluito l'ENPALS (Ente Nazionale di Previdenza e di Assistenza per i Lavoratori dello Spettacolo); – INPGI (Istituto Nazionale Previdenza Giornalisti Italiani); a cui si chiede (I) di fornire informazioni riferite ai nominativi, alla qualifica, allo status professionale, ad eventuali modifiche dei dati suddetti e alla stipula di contratti di solidarietà o di altri ammortizzatori sociali per il periodo considerato per tutti i lavoratori (giornalisti e non) dichiarati da ogni singola emittente e (II) di dichiarare lo stato di correntezza contributiva delle imprese esercenti le emittenti televisive nel periodo considerato dal bando;
 - b. l'esame del Libro Unico del Lavoro (LUL) depositato da ogni emittente, per il quale si rende necessaria un'attenta attività selettiva della mole dei dati ivi riportati, tra i quali assume notevole rilevanza la valutazione dell'eventuale sottoposizione di ciascun lavoratore ad ammortizzatori sociali (cassa integrazione straordinaria in deroga, contratti di solidarietà, ecc.);
 - c. la richiesta di accertamenti ad altre pubbliche amministrazioni e l'analisi delle relative risultanze, quali quelle derivanti dalle informazioni fornite dalla (I) PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI, per la verifica sulla presentazione (e sul relativo esito) della domanda per l'ammissione alle provvidenze per l'editoria, dall'(II) AGCOM, per l'accertamento relativo all'eventuale comminazione di sanzioni per la violazione di alcune norme che stabiliscono limiti nella programmazione a tutela dei minori, dal (III) MISEISPETTORATO TERRITORIALE DELL'EMILIA-ROMAGNA, per la verifica di copertura territoriale del segnale per le emittenti aventi sede legale in altre regioni/province autonome; (IV) ALTRI CORECOM, per un controllo incrociato dei dati dichiarati nelle diverse istanze presentate dalla medesima emittente in più regioni/province autonome;
 - d. la verifica dei dati inerenti al personale e al fatturato, l'esame analitico dei bilanci aziendali, il controllo puntuale delle dichiarazioni rese dalle emittenti;
- la predisposizione di eventuali richieste di pareri all'Avvocatura Regionale;
- l'elaborazione di quesiti interpretativi al MISE;
- la predisposizione della graduatoria per la ripartizione del contributo tra le emittenti ammesse, mediante l'adozione di una specifica delibera;
- la pubblicazione della graduatoria e la sua trasmissione al Ministero dello Sviluppo Economico (entro trenta giorni dall'approvazione) e alle emittenti che hanno presentato domanda. Rilevanti sono anche i profili finanziari e quello della responsabilità da parte della struttura e del Comitato sul piano giuridico.



Pertanto, a tutela di entrambi, è necessario garantire il presidio giuridico-amministrativo e tecnico di tutte le fasi, ivi comprese quelle successive all'approvazione della graduatoria che implicano:

- la gestione delle richieste di accesso agli atti da parte delle Emittenti o di altri portatori di interessi qualificati;
- l'elaborazione di relazioni sull'attività svolta e l'evasione a richieste dall'Avvocatura regionale;
- il presidio di eventuali contenziosi avverso la delibera di approvazione e la gestione degli adempimenti conseguenti, tra cui: (I) la copia e l'invio dell'atto impugnato e di tutti i documenti ritenuti utili ai fini della difesa; (II) l'analisi e la proposizione di emendamenti alla memoria difensiva predisposta dal legale nominato dalla Regione; (III) il monitoraggio dell'andamento del giudizio; (IV) l'analisi e l'invio della sentenza del TAR a tutti i destinatari coinvolti (Comitato e Avvocatura); (V) le attività successive a un eventuale soccombenza in giudizio (riapertura dell'istruttoria, modifica delle schede tecniche, rielaborazione della graduatoria, redazione delibera di approvazione di nuova graduatoria, valutazione circa l'opportunità di presentare appello in Consiglio di Stato, cura della fase di appello);
- la predisposizione di bozze di esposti alla Procura della Repubblica al fine di segnalare l'accertamento di dichiarazioni non veritiere rese dalle società istanti.

Negli ultimi anni, inoltre, si è instaurata una rete di collaborazioni con diversi nuclei di Polizia Tributaria che implica, tra l'altro:

- la necessità di fornire informazioni e documentazioni utili per le indagini della Guardia di Finanza;
- l'analisi delle diverse richieste e una loro celere evasione;
- la consegna di atti e relazioni;
- l'elaborazione di report e la simulazione di dati e/o intere graduatorie.

Il Corecom Emilia-Romagna intende proseguire anche nel 2017 l'attività di analisi, approfondimento e confronto con il MISE, orientata a definire meglio e ad aggiornare l'ormai obsoleto quadro giuridico nel cui ambito si colloca lo svolgimento delle funzioni e il regime delle relative responsabilità. All'interno del Tavolo tecnico, si continuerà ad avanzare proposte finalizzate a modificare il DM 294/2004, con l'obiettivo di chiarire gli aspetti giuridici ad oggi problematici e migliorare la gestione dell'attività istruttoria.

Allo stato attuale, infatti, permangono ancora i molti nodi problematici già emersi in passato – e oggetto di confronto con il Coordinamento nazionale dei Corecom – sugli obblighi istruttori e le responsabilità posti in capo ai Corecom in caso di dichiarazioni mendaci da parte delle imprese. 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, è in atto un annoso confronto fra la Conferenza delle Regioni e il Ministero stesso.

Infine, nel 2017 si riproporrà la positiva esperienza sperimentata a partire dal 2015 e relativa alla rilevazione della *"customer satisfaction"*.

A tutte le emittenti che hanno presentato domanda sarà inviato il questionario per l'indagine di gradimento, chiedendone la compilazione e assicurando forme di anonimato nelle risposte. Gli esiti dei



questionari saranno analizzati insieme al Servizio Statistica della Giunta e della Direzione Generale e saranno commentati in una relazione finale.

Tempistica: gennaio –dicembre 2017

Spesa: risorse professionali interne.



ALLEGATO 1 - FABBISOGNO FINANZIARIO PER L'ANNO 2017 E IL TRIENNIO 2017-2019

FUNZIONI DELEGATE 2017	Importo singole voci di spesa	Totale per Capitolo	
CAPITOLO 10406			
Trasferimenti correnti ad Amministrazioni Locali	9.000,00		Convenzioni in fase di rinnovo (Cesena e Rimini) ed estensione del progetto ad altre amministrazioni
TOTALE CAPITOLO		9.000,00	
CAPITOLO 10407			
Funzioni delegate acquisto di servizi			
	60.741,06		Esternalizzazione supporto al servizio di conciliazione attraverso nuovo affidamento (periodo gennaio – dicembre 2017)
	32.500,00		Vigilanza e monitoraggio
TOTALE CAPITOLO		93.241,06	
CAPITOLO 10410			
Acquisto di beni - altri beni di consumo		0,00	
CAPITOLO 10411			
Trasferimenti ad associazioni e istituzioni per funzioni delegate		0,00	
CAPITOLO 10412			
Spese per il personale – attività delegate	80.000,00		
TOTALE CAPITOLO		80.000,00	



CAPITOLO 10413			
Quota regionale spese per funz. delegate Corecom			
	14.858,94		GARA per Esternalizzazione conciliazioni per periodo maggio - dicembre 2017
	36.000,00		Supporto esterno definizioni
TOTALE CAPITOLO		50.858,94	
TOTALE GENERALE		233.100,00	
Entrate Trasferimento da Agcom	182.241,06		
CAPITOLO 10413			
Quota regionale per spese funz. Delegate Corecom	56.405,09		
Totale Disponibilità su 10413	5.546,15		
FUNZIONI PROPRIE 2017	Importo singole voci di spesa	Totale per Capitolo	
CAPITOLO 10402			
Rappresentanza, organizzazione eventi, pubblicità e servizi per trasferta	0,00		
TOTALE CAPITOLO		0,00	
CAPITOLO 10403			
Trasferimenti correnti a Amministrazioni Locali	0,00		
TOTALE CAPITOLO		0,00	
CAPITOLO 10404			
Acquisto di beni - altri beni di consumo	0,00		
TOTALE CAPITOLO		0,00	

CAPITOLO 10405			
Acquisto di servizi - altri servizi			
	0,00		Protocollo interculturale
	19.000,00		Protocollo Donne e Media
	13.920,00		A scuola con media
	4.485,00		Gara grafica
	15.000,00		Ricerca Videogiochi
	15.000,00		Verifica segnale RAI
TOTALE CAPITOLO		67.405,00	
TOTALE GENERALE		67.405,00	



FUNZIONI DELEGATE 2018	Importo singole voci di spesa	Totale per Capitolo	
CAPITOLO 10406			
Trasferimenti correnti ad Amministrazioni Locali	9.000,00		Convenzioni in fase di rinnovo (Cesena e Rimini) ed estensione del progetto ad altre amministrazioni
TOTALE CAPITOLO		9.000,00	
CAPITOLO 10407			
Funzioni delegate acquisto di servizi			
	37.800,00		Eternalizzazione supporto al servizio di conciliazione attraverso nuovo affidamento (periodo gennaio – giugno)
	22.941,06		Acquisti di servizi vari
	32.500,00		Vigilanza e monitoraggio
TOTALE CAPITOLO		93.241,06	
CAPITOLO 10410			
Acquisto di beni - altri beni di consumo		0,00	
CAPITOLO 10411			
Trasferimenti ad associazioni e istituzioni per funzioni delegate		0,00	



CAPITOLO 10412			
Spese per il personale – attività delegate	80.000,00		
TOTALE CAPITOLO		80.000,00	
CAPITOLO 10413			
Quota regionale spese per funz. delegate Corecom			
	36.000,00		Supporto esterno definizioni
TOTALE CAPITOLO		36.000,00	
TOTALE GENERALE		218.241,06	
Entrate Trasferimento da Agcom	182.241,06		
CAPITOLO 10413			
Quota regionale per spese funz. Delegate Corecom	56.358,94		
Totale Disponibilità su 10413	20.358,94		
FUNZIONI PROPRIE 2018	Importo singole voci di spesa	Totale per Capitolo	
CAPITOLO 10402			
Rappresentanza, organizzazione eventi, pubblicità e servizi per trasferta	0,00		
		0,00	
CAPITOLO 10403			
Trasferimenti correnti a Amministrazioni Locali			
		0,00	
CAPITOLO 10404			
Acquisto di beni - altri beni di consumo			
		0,00	



CAPITOLO 10405			
Acquisto di servizi - altri servizi			
	0,00		Protocollo interculturale
	0,00		Protocollo Donne e Media
	32.920,00		A scuola con media
	4.485,00		Gara grafica
	15.000,00		Ricerca Videogiochi
	15.000,00		Verifica segnale RAI
TOTALE CAPITOLO		67.405,00	
TOTALE GENERALE		67.405,00	



FUNZIONI DELEGATE 2019	Importo singole voci di spesa	Totale per Capitolo	
CAPITOLO 10406			
Trasferimenti correnti ad Amministrazioni Locali	9.000,00		Convenzioni in fase di rinnovo (Cesena e Rimini) ed estensione del progetto ad altre amministrazioni
TOTALE CAPITOLO		9.000,00	
CAPITOLO 10407			
Funzioni delegate acquisto di servizi			
	37.800,00		Esternalizzazione supporto al servizio di conciliazione attraverso nuovo affidamento (periodo gennaio – giugno)
	22.941,06		Acquisti di servizi vari
	32.500,00		Vigilanza e monitoraggio
TOTALE CAPITOLO		93.241,06	
CAPITOLO 10410			
Acquisto di beni - altri beni di consumo		0,00	
CAPITOLO 10411			
Trasferimenti ad associazioni e istituzioni per funzioni delegate		0,00	
CAPITOLO 10412			
Spese per il personale – attività delegate	80.000,00		
TOTALE CAPITOLO		80.000,00	
CAPITOLO 10413			
Quota regionale spese per funz. delegate Corecom			
	36.000,00		Supporto esterno definizioni
TOTALE CAPITOLO		36.000,00	
TOTALE GENERALE		218.241,06	
Entrate Trasferimento da Agcom	182.241,06		



CAPITOLO 10413			
Quota regionale per spese funz. Delegate Corecom	56.358,94		
Totale Disponibilità su 10413	20.358,94		
FUNZIONI PROPRIE 2019	Importo singole voci di spesa	Totale per Capitolo	
CAPITOLO 10402			
Rappresentanza, organizzazione eventi, pubblicità e servizi per trasferta	0,00		
		0,00	
CAPITOLO 10403			
Trasferimenti correnti a Amministrazioni Locali			
		0,00	
CAPITOLO 10404			
Acquisto di beni - altri beni di consumo			
		0,00	
CAPITOLO 10405			
Acquisto di servizi - altri servizi			
	7.500,00		Protocollo interculturale
	7.500,00		Protocollo Donne e Media
	32.920,00		A scuola con media
	4.485,00		Gara grafica
	0,00		Ricerca Videogiochi
	15.000,00		Verifica segnale RAI
TOTALE CAPITOLO		67.405,00	
TOTALE GENERALE		67.405,00	

ALLEGATO 2 - DOTAZIONE ORGANICA AL 10/01/2016

Collaboratore	Categoria professionale	Tipologia contrattuale
Rita Filippini	Dirigente	T. IND.
Albani Alessandro	Specialista giuridico amministrativo di supporto agli Organi assembleari (cat. D)	T. IND.
Baratelli Angelo	Funzionario titolare di P. O. Coordinamento delle attività trasversali di supporto al Servizio Diritti dei cittadini e al Comitato, con presidio dell'area Servizi alle imprese (cat. D + P.O. tipologia A)	T. IND.
Bergamini Lorena	Tecnico di comunicazione pubblica e immagine (cat. C)	T. IND.
Bolognesi Barbara	Assistente amministrativo (cat. C)	T. IND.
Cevenini Alberto	Assistente amministrativo al sistema regionale della comunicazione (cat. C)	T. D.
Collinelli Sara	Assistente amministrativo al sistema regionale della comunicazione (cat. C)	T. D.
Di Girolamo Annarita Silvia	Funzionario titolare di P. O. Coordinamento delle attività di risoluzione delle controversie tra utenti e gestori dei servizi di telecomunicazioni e di controllo dei media (cat. D + P.O. tipologia A)	T. IND.
Dionisio Alfredo	Operatore di segreteria (cat. B)	T. IND.
Drusiani Alberto	Specialista in consulenza giuridica e procedimenti amministrativi (cat. D)	T. IND.
Gnesin Anna	Specialista giuridico amministrativo di supporto agli Organi assembleari (cat. D)	T. IND.
Lucertini Antonella	Assistente amministrativo (cat. C)	T. IND.
Malossi Elena	Assistente amministrativo al sistema regionale della comunicazione (cat. C)	T. D.
Marzo Nicola	Assistente amministrativo al sistema regionale della comunicazione (cat. C)	T. D.
Paoletti Sabrina	Assistente amministrativo al sistema regionale della comunicazione (cat. C)	T. D.
Pasqualini Donatella	Assistente amministrativo (cat. C)	T. IND.
Platis Antonio	Assistente amministrativo al sistema regionale della comunicazione (cat. C)	T. D.
Sarti Grazia	Assistente amministrativo (cat. C)	T. IND.
Tarantelli Concetta	Specialista giuridico amministrativo di supporto agli Organi assembleari (cat. D)	T. IND.
Tarozzo Antonella	Operatore di segreteria (cat. B)	T. IND.



ALLEGATO 3 - RICHIESTA DI FABBISOGNO DI PERSONALE

Ci si riserva di determinare le necessità di risorse umane in funzione sia della definizione dell'Accordo Quadro e della nuova convenzione per le attività delegate da Agcom in corso di elaborazione, sia del volume di attività in continua crescita. Attualmente ci si limita a evidenziare l'assoluta necessità di: 2 unità di personale di categoria D con profilo giuridico-amministrativo come supporto alle attività relative alle controversie in Tlc e all'area trasversale; 2 unità di personale di categoria C, profilo amministrativo.

Si segnala, inoltre, che sei unità di personale hanno un contratto a tempo determinato in scadenza a fine 2016. Esse assolvono ad attività essenziali per l'adempimento delle funzioni proprie e delegate.

