

Protocollo: vedi segnatura.XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2018.1.10.13.1
LEGISLATURA	X

Il giorno 14 settembre 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI	Presidente
ALFONSO CALABRESE	Vice Presidente
STEFANO CAVEDAGNA	Componente

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

OGGETTO: Programma delle attività del Corecom Emilia-Romagna per l'anno 2019.



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

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. 52/99/CONS del 28 aprile 1999 recante: *“Indirizzi generali relativi ai Comitati Regionali per le Comunicazioni”*;
- la delibera dell’Autorità n. 53/99/CONS recante *“Regolamento per la definizione delle materie delegabili ai Comitati Regionali per le comunicazioni”* e in particolare l’art. 2 secondo cui le funzioni dell’Autorità sono delegate ai Corecom mediante la stipula di apposite convenzioni.

Visti, altresì:

- 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)”*;
- la delibera n. 395/17/CONS con la quale l’Autorità ha approvato l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni;
- l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome che, nell’individuare i principi generali concernenti l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, prefigura il contenuto delle singole convenzioni tra l’Autorità e gli Organi competenti come individuati dalle leggi regionali;
- la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna e dal Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna.

Richiamate:

- la delibera dell’Ufficio di Presidenza n. 75 del 11 ottobre 2017 *“Documento di pianificazione strategica 2018 - 2020 della Direzione Generale Assemblea legislativa”* che definisce le priorità politiche e gli obiettivi strategici da perseguire da parte delle strutture dell’Assemblea nel corso del triennio;
- la deliberazione dell’Assemblea Legislativa n. 129 del 21 dicembre 2017 *“Bilancio di previsione finanziario dell’Assemblea legislativa della Regione Emilia-Romagna per gli anni 2018-2019-2020”*;
- la deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 99 del 21 dicembre 2017 *“Approvazione del Documento Tecnico di accompagnamento al Bilancio di previsione finanziario per gli anni 2018-2019-2020, approvato con delibera assembleare n. 129 del 21 dicembre 2017;*



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- la determinazione del Direttore generale dell'Assemblea legislativa n. 855 del 27 dicembre 2017 "Bilancio finanziario gestionale 2018-2019-2020 della Direzione Generale – Assemblea Legislativa", che assegna ai dirigenti responsabili dei Servizi le risorse necessarie al raggiungimento degli obiettivi e la responsabilità, col conseguente potere di spesa, dell'attuazione delle attività seguendo come criterio di individuazione delle stesse, quello della materia rientrante nelle attribuzioni proprie della struttura di cui sono responsabili;
- la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 35 del 12 aprile 2018 "Riaccertamento ordinario dei residui attivi e passivi al 31.12.2017 dell'Assemblea legislativa della Regione Emilia-Romagna e conseguente variazione al bilancio di previsione finanziario 2018-2020.";
- la deliberazione dell'Assemblea Legislativa n. 171 del 24 luglio 2018 "Assestamento – Prima variazione generale al bilancio di previsione dell'Assemblea legislativa dell'Emilia-Romagna per gli anni 2018-2019-2020;
- la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 77 del 25 luglio 2018 di approvazione dell'aggiornamento del documento tecnico di accompagnamento al bilancio in seguito all'assestamento del bilancio di previsione per gli anni 2018-2019-2020;
- la determinazione del Direttore generale n. 536 del 26 luglio 2018 di approvazione del bilancio gestionale assestato dell'Assemblea legislativa anni 2018 - 2019 – 2020.

Considerato che

- il 19 luglio 2018 si è insediato il nuovo Comitato che si pone in sostanziale continuità con le attività impostate dal precedente Comitato pur dovendo tener conto di alcune importanti novità che sono intervenute sia nel settore delle conciliazioni sia nel settore televisivo locale;
- le proposte operative contenute nel programma 2019 si caratterizzano per essere la prosecuzione 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 2019 sono:

- l'attività di conciliazione e di definizione delle controversie con gli operatori delle telecomunicazioni che è una delle funzioni di garanzia fondamentali che il Corecom svolge nei confronti della cittadinanza e delle imprese dell'Emilia-Romagna;
- l'attività di monitoraggio delle emittenti radiotelevisive del territorio regionale, sia al riguardo del rispetto degli obblighi di programmazione che per garantire il rispetto della par condicio nei periodi preelettorali;
- l'impegno, come negli anni passati, nel campo dell'educazione ai media e della tutela dei minori.

Ritenuto, pertanto, fondamentale concentrare le energie del Corecom e della struttura di supporto verso attività indispensabili e caratterizzanti, coerenti con le scelte strategiche adottate dal nuovo Comitato per l'anno 2019.

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



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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 2019, completo delle relative previsioni di spesa per l'anno 2019 e delle previsioni di spesa per il triennio 2019-2021 (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 l'anno 2019 mediante ogni idoneo strumento informativo.

Firmato digitalmente

Il Segretario

Rita Filippini

Firmato digitalmente

Il Presidente

Stefano Cuppi



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Programma di Attività del Corecom Emilia-Romagna per l'anno 2019

(allegato alla delibera 305/2018)

SOMMARIO

INTRODUZIONE (Stefano Cuppi, Presidente Corecom Emilia-Romagna)	Pag. 04
SEZIONE 1 – AREA SUPPORTO ALLE ATTIVITA’ TRASVERSALI E AI RAPPORTI CON IL SISTEMA REGIONALE DELL’INFORMAZIONE	Pag. 07
1.1 - Supporto al Comitato regionale per le Comunicazioni	Pag. 07
1.2 - Presidio degli adempimenti amministrativi e contabili	Pag. 08
1.3 - Adempimenti in materia di anticorruzione, privacy e trasparenza	Pag. 09
1.4 - Sviluppo del Sistema di Gestione della Qualità	Pag. 09
1.5 – Sviluppo della Carta dei Servizi	Pag. 10
1.6 – Attività di promozione del servizio di conciliazione e sportello informativo	Pag. 10
1.7 - Rapporti con il sistema regionale dell’informazione	Pag. 10
➤ Tavolo tecnico Rai-Corecom sulla qualità del servizio pubblico radiotelevisivo	Pag. 11
➤ Verifiche sulla qualità del segnale Rai in Emilia-Romagna	Pag. 11
➤ Trasmissioni televisive a favore delle persone non udenti	Pag. 11
➤ Collaborazioni con i Corecom ed il Coordinamento nazionale	Pag. 11
➤ Diffusione di ricerche ed iniziative divulgative-informative in collaborazione con istituzioni sul territorio regionale	Pag. 12
SEZIONE 2 – AREA CONCILIAZIONI DELLE CONTROVERSIE TRA OPERATORI DI COMUNICAZIONE ED UTENTI E RELATIVE ASSUNZIONI DI PROVVEDIMENTI TEMPORANEI IN MATERIA DI SOSPENSIONE DEL SERVIZIO	Pag. 13
2.1 - Conciliazioni tramite ConciliaWeb e Studio di fattibilità per l’avvio di nuove convenzioni con le Amministrazioni comunali dell’Emilia-Romagna	Pag. 13
2.2 - Assunzione di provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio per le conciliazioni	Pag. 14
2.3 - Esternalizzazione delle attività di supporto al servizio di conciliazione	Pag. 14
2.4 - Indagine di gradimento per conciliazioni e provvedimenti temporanei	Pag. 15
2.5 - Attività di archiviazione dei fascicoli cartacei e gestione digitale del procedimento di conciliazione e di adozione dei provvedimenti temporanei	Pag. 15
SEZIONE 3 – AREA DEFINIZIONI DELLE CONTROVERSIE TRA OPERATORI DI COMUNICAZIONE ED UTENTI E RELATIVE ASSUNZIONI DI PROVVEDIMENTI TEMPORANEI IN MATERIA DI SOSPENSIONE DEL SERVIZIO	Pag. 16
3.1 - Svolgimento delle udienze di definizione in video e in audioconferenza	Pag. 16
3.2 - Assistenza all’utenza e Sportello informativo nei procedimenti di definizione	Pag. 16
3.3 - Assunzione di provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio per le definizioni	Pag. 17
3.4 - Recupero dell’arretrato attraverso l’intensificazione della calendarizzazione delle udienze di discussione e l’incremento del numero dei provvedimenti di definizione adottati anche tramite esternalizzazione	Pag. 17
3.5 - Indagine di gradimento per definizioni e provvedimenti temporanei	Pag. 17
3.6 - Attività di archiviazione dei fascicoli cartacei e digitalizzazione della procedura	Pag. 18

SEZIONE 4 – AREA CONTROLLO DEI MEDIA	Pag. 19
4.1 - I programmi dell'accesso su RAI Emilia-Romagna	Pag. 19
4.2 - La regolamentazione dei messaggi autogestiti gratuiti (MAG) in campagna elettorale	Pag. 19
4.3 - La vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio	Pag. 20
➤ Realizzazione di monitoraggi tematici relativi alle aree d'indagine previste dalle Linee Guida Agcom, con particolare riferimento alla Par condicio durante le elezioni	Pag. 20
➤ Gestione dei provvedimenti conseguenti ad eventuali segnalazioni	Pag. 20
4.4 - La vigilanza sulla pubblicazione e la diffusione dei sondaggi sui mass media locali	Pag. 21
4.5 - La gestione della "par condicio"	Pag. 21
SEZIONE 5 – AREA SERVIZI ALLE IMPRESE	Pag. 22
5.1 - La gestione del Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC)	Pag. 22
5.2 - Le banche dati sul sistema regionale della comunicazione	Pag. 23
➤ Gestione e aggiornamento della banca dati delle radio-tv locali	Pag. 23
5.3 - L'attività di analisi della diffusione del fenomeno delle <i>fake news</i>	Pag. 23
5.4 - L'istituzione e la tenuta dell'elenco di merito degli operatori economici che svolgono la propria attività nel settore dell'informazione locale	Pag. 24
5.5 - L'attività istruttoria per l'erogazione di contributi regionali all'editoria locale	Pag. 24
SEZIONE 6 - AREA COMUNICAZIONE E COLLABORAZIONI ISTITUZIONALI IN TEMA DI EDUCAZIONE AI MEDIA	Pag. 26
6.1 - La comunicazione del Corecom attraverso il proprio Sito istituzionale, la pagina Facebook ed i media regionali	Pag. 26
6.2 - L'educazione ai media	Pag. 26
➤ Attuazione del Protocollo regionale d'intesa per le scuole sull'uso consapevole delle nuove tecnologie da parte dei giovani e sulla prevenzione del cyberbullismo	Pag. 27
➤ Progetto "I videogiochi, i bambini, i preadolescenti e gli adolescenti dell'Emilia-Romagna – Fase 2"	Pag. 27
➤ La comunicazione interculturale	Pag. 28
➤ Progetto "A scuola coi media" - Anno scolastico 2018 - 2019	Pag. 28
ALLEGATO 1 - FABBISOGNO FINANZIARIO PER L'ANNO 2019 E PER IL TRIENNIO 2019-2021	Pag. 29
ALLEGATO 2 - DOTAZIONE ORGANICA AL 19/09/2018	Pag. 35
ALLEGATO 3 - IMPIEGO DI FONDI AGCOM	Pag. 36

INTRODUZIONE

Stefano Cuppi, Presidente Corecom Emilia-Romagna

Il presente piano delle attività 2019 è stato redatto dal Comitato insediatosi ad inizio luglio 2018 e si pone in sostanziale continuità con le attività impostate dal Comitato precedente, pur dovendo tener conto di alcune importanti novità che proprio nel luglio scorso sono intercorse nel settore delle conciliazioni, in primis l'avvio della piattaforma Conciliaweb, e delle prospettive di radicale cambiamento nel settore televisivo locale calendarizzate nel DM 8 agosto del MISE che ha ufficializzato il cronoprogramma per la liberazione della banda 700 MHz.

Pertanto, nel 2019 le attività del Corecom si concentreranno prevalentemente in questi ambiti:

1. L'attività di conciliazione e di definizione delle controversie con gli operatori delle telecomunicazioni è una delle funzioni di garanzia fondamentali che il Corecom svolge nei confronti dei/delle cittadini/e e delle imprese dell'Emilia-Romagna.

Il numero di conciliazioni e definizioni delle controversie è cresciuto molto negli ultimi anni, e si prevede che continuerà a crescere nei prossimi; 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 una 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 i dati degli ultimi anni).

Le innovazioni introdotte con l'avvio della piattaforma Conciliaweb dovrebbero consentire, una volta a regime, di velocizzare le procedure di conciliazione e di definizione, massimizzando l'efficienza del servizio. Entro la fine del 2018 è atteso il rilascio di un aggiornamento delle specifiche, relative alla piattaforma, che dovrebbero consentire anche alle Associazioni dei Consumatori di assistere i cittadini durante la procedura di conciliazione, garantendo al contempo la massima trasparenza.

D'altra parte, il Comitato ha valutato che se da un lato l'esclusività dell'accesso web facilita enormemente l'accesso alla procedura di conciliazione, dall'altro potrebbe costituire una nuova barriera per alcuni settori della popolazione digitalmente meno attrezzati.

Per questa ragione, ed in considerazione del fatto che la presenza sul territorio regionale della rete in fibra ottica Lepida (che collega tutte le pubbliche amministrazioni) può agevolare la diffusione sul territorio di postazioni "Conciliaweb", il Corecom Emilia-Romagna varerà uno studio di fattibilità per verificare la possibilità di disseminare sul territorio regionale punti di accesso assistiti alla piattaforma, estendendo ad altri Comuni e/o Unioni il modello già attivo a Cesena e a Rimini.

Inoltre, data la rilevanza di questo settore di attività anche per l'immagine complessiva del Corecom, nel corso del 2019 verranno promosse campagne di comunicazione sul servizio Conciliaweb per far conoscere al maggior numero di cittadini l'esistenza e le modalità di accesso digitale al servizio.

2. Nel 2019 un filone di lavoro fondamentale del Corecom consisterà nel monitoraggio delle emittenti radiotelevisive del territorio regionale, sia al riguardo del rispetto degli obblighi di programmazione che per garantire il rispetto della par condicio nei periodi preelettorali.

Nel 2019 la gestione dalla par condicio risulterà particolarmente impegnativa e riguarderà appuntamenti politici molto rilevanti: le elezioni in maggio per il rinnovo del Parlamento Europeo, la tornata primaverile di elezioni amministrative per il rinnovo di circa centinaia Comuni emiliano-romagnoli e successivamente le elezioni regionali. Per questa ragione il Corecom ha deciso nel PdA 2019 di potenziare gli investimenti nel settore del monitoraggio al fine di massimizzarne efficienza ed efficacia. Occorre peraltro considerare che nel

corso del 2019 il settore dell'emittenza televisiva locale subirà una profonda trasformazione. A seguito della Decisione UE 2017/899 relativa all'uso della banda di frequenza 470-790 Mhz con legge di stabilità 2018 (L. 27 dicembre 2017 n. 205) il Parlamento ha deliberato le modifiche normative volte a regolamentare tempi e modalità della liberazione della banda 700 MHz. In particolare, per quanto riguarda le televisioni locali si prevede l'obbligo di rilascio di tutte le frequenze storicamente utilizzate; contestualmente il MISE, in base al dettato dell'Art.1, comma 1033 della legge di Bilancio, provvederà a selezionare Operatori di Rete locali ai quali assegnare i diritti d'uso delle frequenze che il nuovo Piano Nazionale delle Frequenze (PNAF 2018), approvato da AGCOM con delibera 290/18/CONS del 27 giugno 2018, ha destinato in ogni regione ai medesimi. Gli Operatori di Rete locali provvederanno a stipulare contratti di trasporto e cessione di capacità trasmissiva con i Fornitori di Servizi di Media Audiovisivi autorizzati in ambito locale (le imprese ex TV locali) realizzandosi in tal modo la completa separazione fra le attività specifiche di un'impresa editoriale da quella delle aziende che si occupano della diffusione del segnale radioelettrico DTT. Il Decreto del ministro dello sviluppo economico dell'8 agosto 2018 ha dettagliato il cronoprogramma di queste attività, che coinvolgono peraltro anche il Mux regionale del servizio pubblico con implicazioni ancora non ben definite sulla distribuzione del segnale. Il Corecom dell'Emilia-Romagna si propone di seguire con la massima attenzione il dispiegamento di queste complesse attività anche per verificarne gli impatti sia sul comparto dell'emittenza locale che sull'intera popolazione regionale; infatti un'ulteriore previsione contenuta nel DM del MISE riguarda l'obbligo, fissato dall'art. 5 comma 5, di dismettere già dal 01/01/2020 sull'intero territorio nazionale la codifica MPEG2 in favore della codifica MPEG4 su standard DVB-T. Di conseguenza fra 15 mesi è molto probabile che alcune centinaia di migliaia di televisori presenti nelle case delle famiglie emiliane e romagnole non saranno più in grado di vedere i programmi televisivi a meno che non si dotino di decoder.

3. Come negli anni passati, anche nel 2019 il Corecom si impegnerà in modo intensivo e capillare nell'educazione ai media e nella tutela dei minori. In questo ambito, proseguiremo la proficua e concreta integrazione fra le attività del Corecom e quelle degli altri soggetti che, sul territorio regionale, si occupano di tutela dei minori: la Garante per l'Infanzia e l'Adolescenza della Regione, l'Ufficio Scolastico Regionale per l'Emilia-Romagna, la Polizia di Stato (Questura di Bologna e Compartimento Polizia Postale e delle Comunicazioni Emilia Romagna), il Dipartimento di Psicologia dell'Università di Bologna. Sono questi i firmatari del "Protocollo d'intesa per le scuole sull'uso consapevole delle nuove tecnologie da parte dei giovani e sulla prevenzione del cyberbullismo". Nell'ambito del Protocollo, il Corecom proseguirà, presso le scuole primarie e secondarie che ne faranno richiesta, le attività di educazione ai media rivolte a bambini/e, adolescenti, genitori e insegnanti.

Nel 2019 il Corecom Emilia Romagna intende inoltre proseguire le attività di analisi e approfondimento sul tema cruciale dell'uso dei videogiochi da parte dei minori. In Italia le ricerche scientifiche sulle abitudini quotidiane nell'uso dei videogiochi, a casa e a scuola, sulla quantità di tempo impegnato, sui vantaggi e i rischi, i significati, i valori e le emozioni che più comunemente i ragazzini e le ragazzine associano all'attività videoludica, sono ancora poco numerose.

In generale si riscontra una forte sottovalutazione dell'importanza e delle dimensioni economiche e sociali che il settore dei videogiochi ha oggi nel mondo: oltre a essere un fenomeno culturale di massa, a livello globale la produzione videoludica in termini di volume d'affari ha superato sia il settore musicale sia quello cinematografico.

Pertanto, la ricerca proseguirà approfondendo tutti gli aspetti che, in base ai risultati dell'indagine del 2018 (ancora in corso mentre si scrive), resteranno ancora (dubbi, lacunosi, parziali, ambivalenti o indecidibili), integrandoli con interviste nelle scuole (a studenti/studentesse, insegnanti, genitori), con l'organizzazione di focus group e con l'analisi semiotica, linguistica e comunicazionale dei testi provenienti sia dalle interviste che dai focus group. In questo modo sarà possibile approfondire, da un lato, le principali emozioni associate ai diversi generi videoludici (tensione, eccitazione, paura, relax, divertimento, ecc.), dall'altro, le principali strutture narrative che, in modo trasversale rispetto ai generi videoludici, i ragazzini e le ragazzine della nostra regione amano con più passione e frequentano con più assiduità.

La prospettiva teorica e la metodologia semiotica e linguistica saranno integrate, come già è accaduto nell'indagine del 2018, con la prospettiva pedagogica e con quella giuridica, coinvolgendo, a titolo gratuito, docenti e ricercatori/ricercatrici esperti nei settori. I risultati del lavoro complessivo saranno comparati con dati nazionali e internazionali, laddove disponibili, e con ricerche nazionali e internazionali sull'uso dei videogiochi da parte di bambini/e e ragazzini/e fra i 10 e i 13 anni.

Stefano Cuppi

SEZIONE 1 – AREA SUPPORTO ALLE ATTIVITA' TRASVERSALI E AI RAPPORTI CON IL SISTEMA REGIONALE DELL'INFORMAZIONE

Le attività di quest'area comprendono:

A - il supporto operativo al Comitato nell'espletamento del proprio mandato istituzionale

B - il supporto amministrativo e contabile necessario allo svolgimento delle attività istituzionali

C - i rapporti con il sistema regionale dell'informazione

1.1 - Supporto al Comitato regionale per le Comunicazioni

La complessa natura istituzionale del Corecom – organo regionale titolare di competenze proprie, nonché destinatario di funzioni delegate dall'Agcom - richiede un continuo presidio su aree tematiche soggette a frequenti innovazioni normative, nonché il mantenimento di una articolata rete di relazioni istituzionali a livello locale, regionale e nazionale, allo scopo di garantire la correttezza giuridica ed amministrativa delle decisioni assunte dal Comitato, nonché la concreta e puntuale realizzazione delle attività dallo stesso indicate annualmente nel Programma di attività.

Le attività da garantire nel 2019 comprendono:

- la formulazione di pareri e la predisposizione di monitoraggi, report, documenti di analisi a supporto delle decisioni del Comitato;
- la predisposizione di atti, anche di natura complessa, nonché il supporto specialistico nell'attuazione delle funzioni di consulenza e dei progetti approvati;
- il supporto tecnico-organizzativo nelle collaborazioni instaurate con: gli ordini professionali di avvocati e giornalisti, le università del territorio, i rappresentanti del mondo politico, i soggetti istituzionali, il mondo dei media;
- la collaborazione coi Comitati delle altre Regioni ed 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 practices; 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 dal Comitato, anche con l'elaborazione di quesiti e proposte;
- il supporto pratico-operativo al Comitato nel compimento del proprio mandato istituzionale (gestione dell'agenda, rendicontazione delle sedute, presidio della Pec e casella di posta istituzionale, predisposizione e conservazione della documentazione relativa alle sedute, gestione della corrispondenza in entrata e in uscita, supporto nei rapporti con la struttura amministrativa).

Tempistica: gennaio - dicembre 2019

Spesa: risorse professionali interne

1.2 - Presidio degli adempimenti amministrativi e contabili

L'attività - che risponde all'esigenza di predisporre gli adempimenti amministrativo-contabili necessari al concreto funzionamento della struttura, a fronte di una legislazione in continua evoluzione e sovente con non poche zone d'ombra o difficoltà interpretative - 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 sondaggi 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;
- 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 documenti contabili necessari al 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, più 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 regionale.

Tempistica: gennaio - dicembre 2019

Spesa: risorse professionali interne

1.3 - Adempimenti in materia di anticorruzione, privacy e trasparenza

La normativa nazionale in tema di lotta alla corruzione, di tutela della privacy e di promozione della trasparenza amministrativa ha imposto al Corecom complessi adempimenti organizzativi e gestionali, che richiedono un presidio costante della attività in rubrica.

Per quel che riguarda in particolare l'anticorruzione, anche nel 2019 si proseguirà il lavoro volto all'adozione, in seno a tutti i Corecom, di indicatori e misure di prevenzione univoci su tutto il territorio, in armonia con il Piano Triennale di prevenzione della corruzione adottato dall'Assemblea legislativa.

Per quel che riguarda invece la tutela della privacy, sarà necessario adeguare le schede privacy, adottate dal Servizio Diritti dei Cittadini, alle nuove procedure informatiche della piattaforma ConciliaWeb (delibera Agcom n. 203 del 24 aprile 2018).

Tempistica: gennaio - dicembre 2019

Spesa: risorse professionali interne

1.4 - Sviluppo del Sistema di Gestione della Qualità

Nel 2010 il Corecom Emilia-Romagna ha ottenuto la certificazione di qualità delle proprie attività.

Detta certificazione (sottoposta a revisione nel 2015 secondo le specifiche UNI EN ISO 9001:2015) è sempre stata confermata negli anni successivi, anche in virtù del costante monitoraggio delle procedure codificate che definiscono nel dettaglio, per ciascuna attività, azioni, responsabilità, metodi, mezzi operativi e controlli.

Si rende necessaria, nel 2019, una revisione completa delle schede afferenti conciliazioni, provvedimenti d'urgenza e definizioni in materia di TLC alla luce della introduzione della piattaforma ConciliaWeb (delibera Agcom n. 203 del 24 aprile 2018).

Deve essere inoltre mappata, e sottoposta a certificazione, l'attività istruttoria per l'erogazione di contributi regionali all'editoria locale, in quanto attività svolta per la prima volta nel 2018.

Continua infine l'attività, presso il Corecom, dei due auditor interni ciclicamente impegnati nello svolgimento di audit sulle procedure.

L'attività, tra le altre cose, prevede:

- la collaborazione con il Referente della Qualità dell'Assemblea legislativa per la gestione del Sistema all'interno dell'area;
- la promozione, all'interno dell'area, 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 due auditor dell'Area Corecom, la conduzione di audit presso i servizi e le aree certificate dell'Assemblea e la 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, di documenti di lavoro, di monitoraggi, di analisi dei rischi e dei processi;
- sostenere audit interni o dell'ente di certificazione

Tempistica: gennaio - dicembre 2019

Spesa: risorse professionali interne

1.5 – Sviluppo della Carta dei Servizi

La “Carta dei Servizi e standard di qualità dei servizi” contiene la descrizione di tutte le attività svolte dal Corecom e l’adeguamento delle medesime agli standard previsti dalla normativa.

È stata adottata nel 2014 e puntualmente aggiornata negli anni successivi, non solo in base alle disposizioni di legge, ma anche con gli apporti di quanto emerso dai questionari di gradimento compilati dagli utenti o dai loro rappresentanti.

Nel 2019 l’aggiornamento della carta sarà massivo ed avrà ad oggetto l’attività di conciliazione, i provvedimenti d’urgenza e le definizioni in materia di TLC alla luce della introduzione della piattaforma ConciliaWeb, nonché l’attività istruttoria per l’erogazione di contributi regionali all’editoria locale.

Tempistica: gennaio - dicembre 2019

Spesa: risorse professionali interne

1.6 – Attività di promozione del servizio di conciliazione e sportello informativo

Con delibera n. 203 del 24 aprile 2018, Agcom ha disposto l’entrata in funzione, a partire dal 23 luglio 2018, della piattaforma **ConciliaWeb**.

La principale novità di ConciliaWeb è quella di consentire agli utenti la gestione delle controversie con i gestori TLC semplicemente collegandosi dai propri pc, smartphone o tablet, alla nuova piattaforma web.

Agcom ha stabilito che i Corecom mettano a disposizione degli utenti che non dispongono di un accesso ad Internet alcune postazioni, assicurando altresì agli utenti deboli adeguata assistenza nella fase di caricamento in piattaforma delle proprie istanze.

Presso la sede del Corecom Emilia-Romagna sono già state allestite due postazioni, una al nono e una al decimo piano del civico di via.le Aldo Moro, 44 (Bologna).

Il Corecom continuerà inoltre a fornire supporto e informazioni agli utenti, con priorità per quelli deboli, attraverso: il Numero verde dedicato 800967701 (lunedì, mercoledì e giovedì 9.30 - 12.30); lo sportello per il pubblico (martedì 9.30 - 12.30; giovedì 14.00 - 16.00).

Tempistica: gennaio - dicembre 2019

Spese: risorse professionali interne

1.7 - Rapporti con il sistema regionale dell’informazione

Il Corecom, nella sua duplice natura di organo regionale ed organo funzionale Agcom, svolge funzioni di garanzia, consulenza, regolazione e 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 (sia per Organi e Servizi regionali, sia per soggetti esterni pubblici e privati);
- l’attività consultiva a supporto di 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.

➤ ***Tavolo tecnico Rai-Corecom sulla qualità del servizio pubblico radiotelevisivo***

Da diversi anni il Corecom coordina un tavolo tecnico sulla qualità del segnale Rai in Emilia Romagna, 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

➤ ***Verifiche sulla qualità del segnale di Rai in Emilia-Romagna***

Si intende anche quest'anno proseguire nella verifica della qualità del segnale di Rai in Emilia Romagna. Anche a seguito della pubblicazione da parte del MISE del DM 8 Agosto, che ha stabilito il cronoprogramma delle diverse attività concernenti la liberazione della banda 700 MHz, le aree su cui effettuare le misure saranno individuate, in accordo con il tavolo tecnico, sulla base delle previsioni di nuove pianificazioni dei Mux Rai, specificatamente del Mux 1, che il servizio pubblico dovrà predisporre in base alla nuova normativa.

Le rilevazioni saranno effettuate con l'ausilio di apparecchiature mobili per la misurazione del segnale e con la collaborazione di tecnici specializzati, basandole sull'intensità del segnale irradiato dagli impianti di trasmissione.

Obiettivo dell'intervento è quello di 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: gennaio - dicembre 2019

Spesa: Euro 15.000,00 IVA inclusa

➤ ***Trasmissioni televisive a favore delle persone non udenti***

Alcuni notiziari del servizio pubblico nazionale vengono trasmessi con l'ausilio del linguaggio dei segni (LIS) a favore dei non udenti. Anche quest'anno 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 LIS, possa essere innovativo rispetto all'attuale panorama informativo regionale.

Tempistica: gennaio - dicembre 2019

Spesa: risorse professionali interne

➤ ***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 sia nei confronti dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni sia nei confronti del Ministero dello Sviluppo Economico; 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 2019

Spesa: risorse professionali interne

➤ ***Diffusione di ricerche e iniziative divulgative-informative in collaborazione con istituzioni del territorio regionale***

Nel 2019 verranno realizzate alcune iniziative di divulgazione e informazione su temi inerenti alla tutela dei/delle consumatori/consumatrici e delle fasce più deboli della popolazione (minori, anziani, disabili) nel rapporto con i media e con gli operatori dell'informazione o delle telecomunicazioni.

Tempistica: gennaio - dicembre 2019

Spesa: risorse professionali interne

SEZIONE 2 – AREA CONCILIAZIONI 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 dal Corecom per conto dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

È disciplinata dalla delibera Agcom 203/18/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 con un accordo che ha valore di titolo esecutivo.

Tale procedura è obbligatoria prima di ricorrere alla giustizia ordinaria ed è completamente gratuita.

La procedura di conciliazione, fatta eccezione per le richieste presentate dagli operatori telefonici, viene interamente gestita, dal 23 luglio 2018, tramite la piattaforma digitale ConciliaWeb.

Dopo che l'utente ha caricato la propria istanza su ConciliaWeb, viene contattato via chat dall'operatore telefonico per un primo tentativo di composizione della vertenza. Se il tentativo non va a buon fine, nelle questioni più semplici, interviene un conciliatore del Corecom che formula una proposta transattiva; se la proposta viene accolta dalle parti, il conciliatore redige un verbale di accordo (sottoscritto dalle parti e dal conciliatore).

Diversamente, viene redatto un verbale di mancato accordo, anch'esso sottoscritto dalle parti e dal conciliatore.

Le vertenze più complicate, o quelle che riguardano più operatori telefonici, vengono invece affrontate in udienza, che si svolge, preferibilmente in video conferenza, sempre tramite la piattaforma ConciliaWeb.

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

Tempistica: gennaio - dicembre 2019

Spese: risorse professionali interne

2.1 - Conciliazioni tramite ConciliaWeb e studio di fattibilità per l'avvio di nuove convenzioni con le Amministrazioni comunali dell'Emilia-Romagna

Dal luglio 2018, l'Agcom ha introdotto una piattaforma informatica, *ConciliaWeb*, che consente al cittadino-utente di iniziare un tentativo di conciliazione direttamente con l'operatore suo fornitore del servizio di telecomunicazioni.

Questo nuovo metodo introduce nel settore una vera e propria "rivoluzione copernicana", intanto perché i due soggetti coinvolti interagiscono immediatamente e i tempi del tentativo di conciliazione tendono ad abbreviarsi, poi, perché non è più il cittadino a recarsi presso l'Amministrazione, ma è la stessa Amministrazione che va incontro al cittadino.

Avvalendosi di un accordo siglato tra la Assemblea legislativa della Regione Emilia-Romagna e l'Associazione Nazionale dei Comuni Italiani dell'Emilia Romagna, approvato con deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n.64 del 28 giugno 2018, e della presenza sul territorio regionale della rete in fibra ottica Lepida (che collega tutte le pubbliche amministrazioni), si intende agevolare la diffusione sul territorio di postazioni "ConciliaWeb", la piattaforma telematica per le conciliazioni, presso le sedi dei Comuni dove è attestata la fibra.

Lo studio prevede di finalizzare l'installazione di postazioni in modo progressivo nel corso del 2019 nei Comuni o nelle Unioni di Comuni dove più alto è il numero di controversie generate o in luoghi dove la copertura territoriale fornita dagli operatori pubblici è scarsa o assente.

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

Ci si pone l'obiettivo di rinnovare/rimodulare tali accordi di collaborazione e di attivare, presso ogni capoluogo di Provincia, una postazione ove i cittadini possano ricevere adeguata assistenza per l'inserimento delle proprie istanze e per lo svolgimento delle udienze di conciliazione.

Si intende infine prendere in esame la possibilità di attivare collaborazioni con ordini professionali e/o loro fondazioni (a solo titolo di esempio avvocati e commercialisti) e con istituzioni come le CCIA, che hanno una lunga esperienza nella tutela dei consumatori e nella risoluzione delle controversie ADR.

Tempistica: gennaio - luglio 2019

Spesa: Euro 27.000,00 IVA inclusa

2.2 - Assunzione di provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio per le conciliazioni

La delibera 203/18/CONS disciplina anche i provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio.

In particolare, la normativa prevede che gli utenti, contestualmente alla presentazione di un'istanza di conciliazione, o nel caso l'abbiano già presentata, possano attivare, tramite la piattaforma ConciliaWeb, una specifica richiesta per ottenere l'adozione di provvedimenti temporanei che garantiscano la continuità nell'erogazione del servizio o che facciano cessare forme di abuso da parte dell'operatore sino al termine della procedura conciliativa.

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

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

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 che il servizio Corecom garantirà nel 2019 riguardano:

- i procedimenti di adozione dei provvedimenti temporanei delle conciliazioni, 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 con l'attività di Sportello e Numero verde.

Tempistica: gennaio - dicembre 2019

Spese: risorse professionali interne

2.3 - Esternalizzazione delle attività di supporto al servizio di conciliazione

Nel 2019 proseguirà il rapporto contrattuale con il soggetto esterno, come previsto nel piano di rientro deliberato dal Corecom a dicembre 2017 e trasmesso ad Agcom, presumibilmente fino al mese di luglio, per lo svolgimento di circa 2.500 udienze di conciliazione.

Si prevede comunque di smaltire tutte le conciliazioni arretrate entro la fine del 2018 per riallineare, nei primi mesi del 2019, i tempi procedurali alle indicazioni della delibera Agcom n. 203/18/CONS.

Tempistica: gennaio - luglio 2019

Spesa: Euro 40.950,00 IVA inclusa (impegno già assunto col PDA 2018)

2.4 - Indagine di gradimento per conciliazioni e provvedimenti temporanei

Per migliorare la qualità complessiva dei servizi, il Corecom intende riprendere l'attività di rilevazione **sistematica della "citizen satisfaction"**. **Al termine di ciascuna udienza di conciliazione, sarà sottoposto all'utente un questionario o sarà comunque rilevato il grado di soddisfazione per il servizio reso.**

Tempistica: gennaio - dicembre 2019

Spesa: risorse professionali interne

2.5 - Attività di archiviazione dei fascicoli cartacei e gestione digitale del procedimento di conciliazione e di adozione dei provvedimenti temporanei

Entro dicembre 2018 sarà conclusa l'attività di archiviazione dei fascicoli cartacei riguardanti i procedimenti di conciliazione e di adozione dei provvedimenti temporanei.

A partire da gennaio 2019 entrambe le procedure, con la sola eccezione dei procedimenti di conciliazione attivati dagli operatori telefonici, saranno svolte digitalmente.

Tempistica: gennaio - dicembre 2019

Spesa: risorse professionali interne

SEZIONE 3 – AREA DEFINIZIONI DELLE CONTROVERSIE TRA OPERATORI DI COMUNICAZIONE ED UTENTI E RELATIVE ASSUNZIONI DI PROVVEDIMENTI TEMPORANEI IN MATERIA DI SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

L'attività di definizione è un'attività - delegata da Agcom - attraverso la quale il Corecom definisce le controversie il cui tentativo di conciliazione abbia avuto esito negativo, anche solo parzialmente, stabilendone ammissibilità ed entità delle richieste delle parti.

Anche la procedura di definizione (c.d. secondo grado) delle controversie è completamente gratuita e prevede lo svolgimento: di attività istruttoria; di calendarizzazione delle udienze di discussione che, a differenza del procedimento di conciliazione, risultano obbligatorie solo se lo richiede una delle parti o se 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 (in sede di definizione), oppure se 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.

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

3.1 - Svolgimento delle udienze di definizione in video e in audioconferenza

Il Corecom intende continuare, come ha già fatto negli anni precedenti, a usare strumenti di video e audioconferenza per lo svolgimento delle udienze di definizione, da affiancare a ConciliaWeb, con l'obiettivo di andare incontro alle esigenze degli utenti e degli operatori di comunicazione elettronica in un'ottica di riduzione dei costi di viaggio per i cittadini e di diminuzione dei tempi dedicati.

La modalità in audio e videoconferenza, che può essere realizzata solo in favore di soggetti in possesso di firma digitale, previa verifica della validità della firma digitale da parte dell'ufficio, viene utilizzata per la gran parte degli operatori di comunicazioni elettroniche.

Tempistica: gennaio - dicembre 2019

Spese: risorse professionali interne

3.2 - Assistenza all'utenza e Sportello informativo nei procedimenti di definizione

Anche nel 2019 sarà garantita agli utenti che necessitano di informazioni sul procedimento di definizione delle controversie o sulla pendenza di un procedimento, assistenza telefonica negli orari d'ufficio. Inoltre, sarà garantito lo Sportello informativo il primo ed il terzo venerdì di ogni mese, dalle 10.00 alle 11.30, anche in relazione alla tutela dell'utenza debole e di quella priva di connessione.

Tempistica: gennaio - dicembre 2019

Spese: risorse professionali interne

3.3 - Assunzione di provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio per le definizioni

La delibera 203/18/CONS disciplina anche i provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio. In particolare, la normativa prevede che gli utenti, contestualmente alla presentazione di un'istanza di definizione, o nel caso l'abbiano già presentata, possano attivare, tramite la piattaforma ConciliaWeb, una specifica richiesta per ottenere l'adozione di provvedimenti temporanei che garantiscano la continuità nell'erogazione del servizio o che facciano cessare forme di abuso da parte dell'operatore sino al termine della procedura di definizione.

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

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

Il termine di chiusura 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, al fine di garantire supporto ai collaboratori nel fornire le informazioni in materia.

Nel dettaglio, le attività da garantire nel 2019 riguardano:

- i procedimenti di adozione dei provvedimenti temporanei 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 informativo.

Tempistica: gennaio - dicembre 2019

Spese: risorse professionali interne

3.4 - Recupero dell'arretrato attraverso l'intensificazione della calendarizzazione delle udienze di discussione e l'incremento del numero dei provvedimenti di definizione adottati anche tramite esternalizzazione

Ci si pone l'obiettivo, nei primi mesi del 2019, di recuperare l'arretrato e di riallineare i tempi procedurali alle indicazioni di Agcom.

Pertanto, proseguirà il percorso di progressiva intensificazione del numero di udienze di discussione, prevedendo anche sessioni straordinarie di udienze.

Si intende inoltre aumentare progressivamente il numero di bozze di provvedimenti di definizione adottati, ottimizzando l'utilizzo delle risorse professionali interne nonché tramite l'affidamento ad un soggetto esterno, da individuare tramite Rdo su Intercenter, della redazione di 150 bozze di provvedimenti. Per tale affidamento, si utilizzeranno i fondi già deliberati nel precedente PdA.

Tempistica: gennaio - dicembre 2019

Spese: risorse professionali interne e spese per esternalizzazione già previste per euro 3.552,60 nel 2018 e per 14.210,40 nel 2019

3.5 - Indagine di gradimento per definizioni e provvedimenti temporanei

Per migliorare la qualità complessiva dei servizi, il Corecom intende continuare anche nel 2019 l'attività di rilevazione sistematica della "**citizen satisfaction**". Al termine di ciascuna udienza di definizione, dunque, sarà

sottoposto all'utente un questionario di gradimento in forma cartacea o con modalità di gestione online se l'udienza è svolta in audio e videoconferenza.

Tempistica: gennaio - dicembre 2019

Spesa: risorse professionali interne

3.6 - Attività di archiviazione dei fascicoli cartacei e digitalizzazione della procedura

Nel 2019 terminerà l'attività di archiviazione dei fascicoli cartacei portata avanti negli anni precedenti. La procedura di definizione sarà svolta in forma quasi interamente digitale attraverso il portale ConciliaWeb.

Tempistica: gennaio - dicembre 2019

Spesa: risorse professionali interne

SEZIONE 4 – 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:
 - ✓ 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);
 - ✓ al rispetto, da parte delle emittenti locali, delle norme che regolano la trasmissione dei programmi radiotelevisivi (vigilanza sulla programmazione);
 - ✓ 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) e di messaggi autogestiti gratuiti (MAG), 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 eventualmente il raccordo con gli istituti di ricerca.

4.1 - I programmi dell'accesso su RAI3 Emilia-Romagna

Anche nel 2019 continuerà l'attività mirata a deliberare i piani trimestrali delle trasmissioni che Rai3 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 2019

Spesa: risorse professionali interne

4.2 - 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;
- rende conto al Ministero i rimborsi spettanti alle emittenti radiotelevisive.

Nel 2019 l'attività di questo settore sarà particolarmente intensa e delicata: nel primo semestre (indicativamente a fine maggio), avrà luogo il rinnovo del Parlamento europeo e di diverse Amm.ni comunali, in particolar modo, 35 comuni sopra i 15.000 abitanti di cui i capoluoghi sono Modena, Reggio Emilia, Ferrara, Forlì e Cesena; nel secondo semestre avrà luogo l'elezione del Presidente della Giunta regionale ed il rinnovo dell'Assemblea legislativa.

Tempistica: gennaio - dicembre 2019

Spesa: risorse professionali interne

4.3 - 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 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.

➤ **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, come sempre, sulle aree tematiche previste dalle Linee Guida Agcom:

- obblighi di programmazione;
- garanzie dell'utenza, inclusa la tutela dei minori;
- comunicazione commerciale audiovisiva;
- pluralismo sociale e politico.

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 le principali tornate elettorali.

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

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

A supporto dell'attività, data l'insufficienza di personale interno, si pensa di affidare a una società esterna il servizio di analisi delle trasmissioni televisive per il monitoraggio ordinario e per quello da effettuarsi in occasione delle principali tornate elettorali, tramite un affidamento biennale.

Si prevede inoltre lo spostamento dell'antenna per le emittenti romagnole (al fine di migliorarne la ricezione) dal sito attuale, presso la Provincia di Forlì, alla sede del Comune di Rimini.

Si provvederà inoltre a spostare l'antenna di rilevazione del segnale dal civico 44 al civico 50/52 di viale Aldo Moro, Bologna, al fine di adeguare l'attuale stazione di ricezione a standard di qualità e sicurezza migliori.

➤ **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.

Tempistica: gennaio - dicembre 2019 monitoraggio ordinario e monitoraggio par condicio.

Spesa: 50.000 euro iva inclusa (100.000 euro iva inclusa biennio 2019-2020) per attività di controllo

Spesa: 5.000 euro iva inclusa per spostamento antenna da Forlì a Rimini

Spesa: 21.000 euro iva inclusa per spostamento antenna Corecom da civico Aldo Moro 44 a civico Aldo Moro 50/52.

Spesa: 15.000 euro iva inclusa per aggiornamento software e/o implementazione hardware per l'acquisizione in modalità Mpeg4 – acquisto nuovi decoder

4.4 - 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 - d'opinione, così come 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, data l'insufficienza di personale interno, si pensa di affidare a una società esterna il servizio di analisi delle edizioni locali dei quotidiani per quanto attiene la disciplina dei sondaggi.

Tempistica: gennaio - dicembre 2019 monitoraggio ordinario e monitoraggio par condicio.

Spesa: risorse professionali interne + Euro 14.079,82 IVA inclusa per la verifica della corretta pubblicazione dei sondaggi nelle edizioni locali dei quotidiani

4.5 - 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 nell'informazione.

Tali attività comprendono il monitoraggio delle trasmissioni televisive, 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 2019 l'attività di questo settore sarà particolarmente intensa e delicata: nel primo semestre (indicativamente a fine maggio), avrà luogo il rinnovo del Parlamento europeo e di diverse Amm.ni comunali, in particolar modo, 35 comuni sopra i 15.000 abitanti di cui i capoluoghi sono Modena, Reggio Emilia, Ferrara, Forlì e Cesena; nel secondo semestre avrà luogo l'elezione del Presidente della Giunta regionale ed il rinnovo dell'Assemblea legislativa.

Tempistica: gennaio - dicembre 2019

Spesa: risorse professionali interne

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 degli Operatori di Comunicazione (ROC);
- la tenuta e l'aggiornamento della banca dati delle radio e TV attive sul territorio regionale;
- l'attività di analisi della diffusione del fenomeno delle fake news;
- l'istituzione e la tenuta dell'elenco di merito degli operatori economici che svolgono la propria attività nel settore dell'informazione locale;
- l'attività istruttoria per l'erogazione di contributi regionali all'editoria locale.

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 con sede legale in Emilia-Romagna ed ha la finalità di garantire la trasparenza e la pubblicità degli assetti proprietari nonché di consentire l'applicazione delle norme concernenti la disciplina anticoncentrazione e la tutela del pluralismo informativo.

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

- 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;
- gli operatori economici esercenti l'attività di call center.

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

Dal 2019 il ROC costituirà, inoltre, un'importante strumento per lo svolgimento da parte del Servizio Diritti dei Cittadini dell'esame istruttorio per l'erogazione di contributi regionali all'editoria locale, attività prevista dalla nuova legge regionale 23 giugno 2017, n. 11 "Sostegno all'editoria locale" [vedi paragrafo 5.5].

Tempistica: gennaio - dicembre 2019

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 Servizio Diritti dei Cittadini 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.

➤ **Gestione e aggiornamento della banca dati delle radio-tv locali**

L'obiettivo per il 2019 è quello 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 2019

Spesa: risorse professionali interne

5.3 - L'attività di analisi della diffusione del fenomeno delle fake news

La moltitudine dei canali di informazione ha generato, tra le altre conseguenze, anche un fenomeno increscioso: quello delle fake news.

Queste sono delle notizie parzialmente false o addirittura del tutto prive di fondamento, che si diffondono essenzialmente via web, in particolare tramite i social network, e hanno come effetto negativo quello di influenzare e indirizzare le opinioni, le scelte e le tendenze di una considerevole quantità di persone.

È facile intuire la pericolosità di questo fenomeno, soprattutto in occasione di appuntamenti elettorali od eventi di importante rilevanza. Vere e proprie campagne di disinformazione possono influenzare e indirizzare l'opinione pubblica, bersagliata da una valanga di notizie false, messe in rete ad arte.

La Regione Emilia-Romagna, attraverso il coinvolgimento del Servizio Diritti dei Cittadini, ha inteso varare un progetto per ridimensionare il più possibile e tenere sotto controllo questo fenomeno a livello territoriale.

Gli obiettivi che tale progetto si pone sono: analizzare i dati di un social network, sfruttando le tecniche di analisi delle reti sociali e il fenomeno delle "bolle informative", per inferire l'affidabilità dei post a partire da quella di altri post ad essi collegati, utilizzando tecniche interattive.

L'output dell'algoritmo consentirà di fornire una vista descrittiva della situazione, declinando la realtà di una serie di KPI quali:

- quantità di fake news comparse su determinate pagine prese in considerazione;
- classificazione delle pagine sulla base della loro affidabilità;
- classificazione delle tipologie di utenti sulla base della "qualità" dei contenuti che seguono, condividono etc etc...

Il progetto di cui si parla ha la seguente architettura:

- la memorizzazione di un DB a grafo dei dati provenienti da Facebook relativi alle pagine e ai post pubblici da monitorare;
- la costruzione di un modello di analisi delle correlazioni fra utenti e pagine (attraverso analisi delle interazioni che consenta di inferire i modelli di comportamento assunti dagli utenti rispetto alle fake news);
- la realizzazione di un modello di analisi (dimensioni e KPI) per la rappresentazione del fenomeno nel suo complesso.

Tempistica: gennaio - dicembre 2019

Spesa: risorse professionali interne

5.4 - L'istituzione e la tenuta dell'elenco di merito degli operatori economici che svolgono la propria attività nel settore dell'informazione locale

Previsto dalla legge regionale 23 giugno 2017, n. 11 "Sostegno all'editoria locale", l'elenco di merito persegue le finalità principali sulla legalità attuata secondo i seguenti punti:

- 1) costituzione di una banca dati telematica di riferimento e di controllo sia per il territorio, sia per una possibile integrazione con il ROC [vedi paragrafo 5.1];
- 2) attuazione del principio della semplificazione offrendo la possibilità, ove si realizzino le condizioni normative ed organizzative, di non dover ripresentare i medesimi documenti previsti per altri adempimenti.

L'elenco sarà realizzato anche con l'accordo e la collaborazione delle associazioni e dei sindacati di categoria. L'iscrizione nell'elenco sarà volontaria e vi potranno essere iscritti i soggetti in possesso di precisi requisiti – alcuni di carattere generale, altri più specifici e dipendenti dall'attività svolta dall'impresa – previsti dall'art. 3 della citata legge regionale.

A titolo esemplificativo ma non esaustivo, tra i requisiti di carattere generale si possono ricordare:

- la regolare iscrizione – presso la Cancelleria del Tribunale competente – della testata giornalistica pubblicata;
- il rispetto di una precisa composizione da parte della redazione giornalistica dell'impresa;
- l'iscrizione del personale della redazione all'Albo dei Giornalisti e l'assunzione di ciascun lavoratore operata nel rispetto della contrattazione collettiva nazionale del comparto;
- la regolarità dell'impresa con il versamento dei contributi previdenziali sia del personale giornalistico, sia delle altre categorie di lavoratori, oltre che con il pagamento degli stipendi;

Tra i requisiti di carattere specifico si segnala: il raggiungimento di precisi livelli di periodicità e/o tiratura da parte delle imprese editrici cartacee o *web*.

Per ottenere l'iscrizione all'elenco di merito sarà obbligatoria la dichiarazione, da parte del soggetto interessato, di impegnarsi a garantire lo svolgimento da parte del Corecom dei controlli previsti dall'art. 10 della legge regionale, volti all'accertamento della presenza e della successiva sussistenza dei citati requisiti.

Il Servizio Diritti dei Cittadini curerà la formazione, l'aggiornamento e l'organizzazione dell'elenco di merito, indicando, per ognuna delle imprese ammesse, i punteggi relativi ai requisiti richiesti, secondo le indicazioni della D.G.R., che ne stabilisce le modalità con proprio atto, come previsto dall'art. 4, comma 4, della legge regionale n. 11/2017.

Tempistica: gennaio - dicembre 2019

Spesa: risorse professionali interne

5.5 - L'attività istruttoria per l'erogazione di contributi regionali all'editoria locale

L'Assemblea Legislativa della Regione Emilia-Romagna ha approvato la nuova legge 23 giugno 2017, n. 11 "Sostegno all'editoria locale".

La norma – nell'ottica di favorire il pluralismo dell'informazione – prevede meccanismi di finanziamento pubblico e di incentivi. Il novero dei possibili beneficiari è alquanto esteso: emittenti televisive e radiofoniche, agenzie di stampa e giornali (sia tradizionali, sia in formato digitale). Tra gli intenti di questa procedura vi è quello di incentivare l'occupazione, agevolando l'assunzione di personale giornalistico, con particolare riferimento ai giovani, ai disabili ed agli appartenenti a categorie svantaggiate, così come definite dalla normativa nazionale.

Il soggetto richiedente sarà ammesso al contributo se risulterà in possesso di determinati requisiti. I soggetti esercenti l'attività di editoria di testate giornalistiche, ad esempio, potranno accedere alle provvidenze se la redazione avrà una determinata composizione e se l'intero personale giornalistico utilizzato risulterà iscritto all'Albo dei Giornalisti, oltre che assunto rispettando il contratto collettivo nazionale di categoria – o, comunque, nel rispetto del principio dell'equo compenso. L'impresa dovrà, inoltre, essere in regola con il versamento dei

contributi previdenziali e dimostrare di produrre almeno il 60% di informazione locale. La testata giornalistica, dovrà anche superare una determinata soglia, relativamente alla periodicità ed all'ambito di diffusione.

Questa procedura prevede anche delle esclusioni: non saranno ammesse ai contributi, ad esempio, le emittenti di televendite, quelle che trasmettono programmi vietati ai minori e tutte le testate di partiti, movimenti politici, sindacali, di associazioni professionali o di categoria.

Va sottolineato che questo meccanismo di finanziamento opererà nel pieno rispetto della normativa dell'Unione Europea sugli aiuti "*de minimis*", secondo cui possono essere erogati soldi pubblici ad una medesima impresa entro un preciso tetto.

Per tale attività il Servizio Diritti dei Cittadini sarà chiamato a svolgere un ruolo significativo: dovrà effettuare, infatti, un complesso esame istruttorio delle istanze ricevute per la predisposizione della graduatoria degli aventi diritto alle provvidenze.

L'attività istruttorio si presenterà molto complessa sul piano procedimentale poiché implicherà, tra l'altro, numerosi controlli ed accertamenti sulle dichiarazioni rese dai richiedenti, che coinvolgeranno organizzazioni di categoria (Ordine dei Giornalisti), enti previdenziali (INAIL-INPS ed INPGI) ed una pluralità di Pubbliche Amministrazioni (Ministero dello Sviluppo Economico e relativi Ispettorati Territoriali, Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, Agenzie Regionali per il Lavoro, ASL, ecc.) con competenze molto diversificate.

Dopo il controllo dei requisiti, l'attività del Servizio si estenderà alla successiva verifica, in capo agli aventi diritto ai contributi, della permanenza dei requisiti per l'ammissione.

Nel corso di questa attività il Servizio Diritti dei Cittadini si avvarrà anche di importanti strumenti per il reperimento ed il raffronto dei dati, come il Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) [vedi paragrafo 5.1].

Tempistica: gennaio - dicembre 2019

Spesa: risorse professionali interne

SEZIONE 6 - AREA COMUNICAZIONE E COLLABORAZIONI ISTITUZIONALI IN TEMA DI EDUCAZIONE AI MEDIA

Le attività di quest'area comprendono:

- ✓ la comunicazione pubblica del Corecom;
- ✓ le attività svolte, anche attraverso collaborazioni istituzionali, in tema di educazione ai media.

6.1 - La comunicazione del Corecom attraverso il proprio Sito istituzionale, la pagina Facebook ed i media regionali

Dal 2016 il Corecom ha attivato un progetto di totale revisione nell'architettura del proprio Sito con l'obiettivo di rendere più logiche e immediatamente fruibili le informazioni ivi contenute, obiettivo che è proseguito nel corso degli anni 2017 e 2018, anche mediante la pagina Facebook, andando a confluire nel più ampio progetto di revisione di tutto il portale dell'Assemblea legislativa, così come deciso dall'Ufficio di Presidenza.

In tale ottica si è posta particolare attenzione all'analisi delle statistiche di accesso, per rispondere nel miglior modo alle domande degli utenti ed orientare di conseguenza il lavoro interno alla struttura.

Nel 2019 l'aggiornamento del Sito e della pagina Facebook, oltre all'implementazione dei suoi contenuti, proseguirà incentrandosi in particolare su una capillare informazione rivolta tutti gli utenti riguardo la nuova piattaforma **Conciliaweb**, predisposta da Agcom per velocizzare le procedure di conciliazione e di definizione fra utenti ed operatori TLC: da un lato si prevede di predisporre FAQ e tutorial, al fine di rispondere alle domande degli utenti ed alleviare in tal modo il gravoso compito dei collaboratori addetti al numero verde ed al ricevimento del pubblico; dall'altro, data la rilevanza di questo settore di attività anche per l'immagine complessiva del Corecom, verranno promosse campagne di comunicazione sui media regionali per far conoscere al maggior numero di cittadini l'esistenza e le modalità di accesso digitale al servizio.

Tempistica: gennaio - dicembre 2019

Spesa: risorse professionali interne + 25.000 euro iva compresa per campagne di promozione/comunicazione

6.2 - L'educazione ai media

La legge regionale 14/2008 "**Norme in materia di politiche per le giovani generazioni**" impegna la Regione tutta 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, anche attraverso il Corecom e la Garante per l'infanzia e l'adolescenza, promuove iniziative informative e progetti di educazione ai media, per favorire nei minori: 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.

In un'ottica di integrazione sempre maggiore con l'attività svolta dalla Garante regionale per l'infanzia e l'adolescenza si intende, anche nel 2019, avviare iniziative comuni sull'educazione alla comprensione dei media e all'uso consapevole delle nuove tecnologie da parte dei/delle ragazzi/ragazze, delle loro famiglie e di chi li educa.

Tali obiettivi nel 2019 saranno perseguiti con le seguenti attività:

➤ **Attuazione del Protocollo regionale d'intesa per le scuole sull'uso consapevole delle nuove tecnologie da parte dei giovani e sulla prevenzione del cyberbullismo**

Il Protocollo - siglato nel 2016 tra Corecom, Garante per l'infanzia e l'adolescenza, Ufficio Scolastico regionale, Polizia postale e Università di Bologna, rinnovato negli anni 2017 e 2018 e che verrà ulteriormente rinnovato nel 2019 - promuove progetti formativi con i seguenti scopi:

- ✓ prevenire i fenomeni di cyberbullismo, migliorando le relazioni in classe e il benessere a scuola;
- ✓ sviluppare una cultura responsabile sulle conseguenze di natura civile e penale derivanti dall'utilizzo non corretto dei nuovi mezzi di comunicazione;
- ✓ incoraggiare al corretto uso delle nuove tecnologie come ausilio alla didattica e come supporto al miglioramento degli apprendimenti;
- ✓ individuare nei docenti, attraverso la partecipazione a percorsi formativi mirati, e gratuiti, i soggetti in grado di acquisire le competenze idonee ad insegnare un uso corretto del mezzo informatico e della rete, prevenendo fenomeni legati al cyberbullismo, all'adescamento online, a tutti i rischi correlati all'uso inconsapevole dei Social Network da parte dei minori.

Tempistica: gennaio – dicembre 2019

Spesa: risorse professionali interne

➤ **Progetto "I videogiochi, i bambini, i preadolescenti e gli adolescenti dell'Emilia Romagna – Fase 2"**

Nel 2019 il Corecom Emilia Romagna intende proseguire le attività di analisi e approfondimento sul tema cruciale dell'uso dei videogiochi da parte dei minori. In Italia le ricerche scientifiche sulle abitudini quotidiane nell'uso dei videogiochi, a casa e a scuola, sulla quantità di tempo impegnato, sui vantaggi e i rischi, i significati, i valori e le emozioni che più comunemente i ragazzini e le ragazzine associano all'attività videoludica, sono ancora poco numerose.

In generale si riscontra in Italia una forte sottovalutazione dell'importanza e delle dimensioni economiche e sociali che il settore dei videogiochi ha oggi nel mondo. Oltre a essere un fenomeno culturale di massa, a livello globale la produzione videoludica in termini di volume d'affari ha superato sia il settore musicale sia quello cinematografico.

Per sostenere le attività di indagine scientifica in questo campo, il Corecom Emilia-Romagna intende avviare una collaborazione con il Dipartimento di Filosofia e Comunicazione dell'Università di Bologna, destinata a proseguire, eventualmente anche attraverso il co-finanziamento di un assegno di ricerca, il lavoro già svolto da Corecom Emilia-Romagna nel 2018, grazie a una convenzione siglata con la Fondazione Cineteca, che detiene il più consistente archivio videoludico in Italia (oltre 5000 videogiochi, dagli anni Ottanta a oggi, tutti funzionanti e giocabili) e grazie alla collaborazione a titolo gratuito con l'Ufficio Scolastico Regionale (USRER), che ha permesso di coinvolgere nell'indagine un campione rappresentativo di scuole dell'Emilia-Romagna.

La ricerca del 2019 partirà dall'analisi dei dati raccolti dal Corecom, dalla Fondazione Cineteca e dall'USRER nell'anno precedente, grazie alla distribuzione di 300 questionari rivolti ai/alle ragazzini/e dell'ultimo anno della scuola primaria e dei tre anni della scuola secondaria di primo grado, e di 300 questionari rivolti ai genitori afferenti a quelle stesse scuole, su un campione di scuole emiliano-romagnole scelto dall'USRER.

L'indagine proseguirà approfondendo tutti gli aspetti che, in base ai risultati dell'indagine del 2018 (ancora in corso mentre si scrive), resteranno ancora in quanto dubbi, lacunosi, parziali, ambivalenti o indecidibili, integrandoli con **interviste nelle scuole** (a studenti/studentesse, insegnanti, genitori), con l'organizzazione di **focus group** e con l'**analisi semiotica, linguistica e comunicazionale** dei testi provenienti sia dalle interviste sia dai focus group, per approfondire, da un lato, le principali **emozioni** associate ai diversi generi videoludici (tensione, eccitazione, paura, relax, divertimento, ecc.), dall'altro, le principali **strutture narrative** che, in

modo trasversale rispetto ai generi videoludici, i ragazzini e le ragazzine della nostra Regione amano con più passione e frequentano con più assiduità.

La prospettiva teorica e la metodologia semiotica e linguistica saranno integrate, come già è accaduto nell'indagine del 2018, con la prospettiva **pedagogica** e con quella **giuridica**, coinvolgendo, a titolo gratuito, docenti e ricercatori/ricercatrici esperti nei settori. I risultati del lavoro complessivo saranno comparati con **dati nazionali e internazionali**, laddove disponibili, e con ricerche nazionali e internazionali sull'uso dei videogiochi da parte di bambini/e e ragazzini/e fra i 10 e i 13 anni.

Si precisa che la **definizione completa del progetto di ricerca** con il Dipartimento di Filosofia sarà possibile solo dopo che l'elaborazione dei dati provenienti dalla ricerca del 2018 sarà terminata (al momento è in corso d'opera) e sarà stata presentata alle scuole coinvolte e al pubblico generico in un evento che il Corecom, insieme all'USRER e agli altri partner del «Protocollo di intesa sull'uso delle nuove tecnologie da parte dei giovani» siglato nel 2016 e rinnovato nel 2017, sta organizzando per il 25 ottobre 2018.

I risultati della ricerca del 2019, come quella del 2018, saranno presentati in collaborazione con l'USRER, organizzando uno o più **eventi pubblici di divulgazione**, rivolti a ragazzi/e, genitori, insegnanti, educatori e educatrici, formatori e formatrici, giornalisti, addetti ai lavori, oltre che al pubblico generico, fra la fine del 2019 e il 2020.

Tempistica: gennaio - dicembre 2019

Spesa: euro 15.000,00 IVA inclusa

➤ **Comunicazione interculturale**

Dopo la presentazione a tutti i firmatari di un riepilogo delle attività messe in campo nel triennio previsto dal Protocollo sulla comunicazione interculturale, promosso dall'Assessorato regionale alle Politiche Sociali (2014-2017), e in attesa di un suo eventuale rinnovo, il Corecom intende comunque proseguire il proprio impegno per combattere lo Hate speech e il bullismo derivanti da problematiche razziali, religiose e relative all'immigrazione.

Tempistica: gennaio - dicembre 2019

Spesa: risorse professionali interne

➤ **Progetto "A scuola coi media" anno scolastico 2018/2019**

Visti i buoni risultati ottenuti negli anni scorsi, si prevede la riedizione del progetto Corecom "A scuola coi media" che prevede la realizzazione, nelle scuole primarie e/o secondarie che ne faranno richiesta, di incontri e laboratori di educazione ai media, rivolti a bambini/e, adolescenti, genitori e insegnanti. Anche nel 2019 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 pregressa dei docenti, all'ordine e al grado delle classi in cui i temi sono sviluppati.

Tempistica: gennaio – dicembre 2019

Spesa: euro 20.000 IVA inclusa

**ALLEGATO 1 - FABBISOGNO FINANZIARIO PER L'ANNO 2019
E IL TRIENNIO 2019-2021**

FUNZIONI DELEGATE 2019	Importo singole voci di spesa	Previsione utilizzo avanzo 2018	
CAPITOLO 10406 Trasferimenti correnti ad Amministrazioni locali			
	17.000,00	10.000,00	Rinnovo/rimodulazione convenzioni per conciliazioni in video e audio conferenza e utilizzo ConciliaWeb con i Comuni di Cesena e Rimini – Eventuale attivazione di nuove convenzioni.
TOTALE CAPITOLO	17.000,00	10.000,00	
CAPITOLO 10407 Funzioni delegate acquisto di servizi			
	40.950,00		Impegno già assunto per rinnovo contratto esternalizzazione del servizio di supporto all'attività di conciliazione, firmato nel 2018 con scadenza indicativa a metà luglio 2019.
	50.000,00		Nuova esternalizzazione del servizio supporto per vigilanza e monitoraggio
	14.079,82		Nuova esternalizzazione del servizio supporto per monitoraggio sondaggi.
	10.000,00		Spostamento antenna da civico 44 a civico 50. Esternalizzazione del servizio.
	14.210,56		Impegno già assunto per nuovo contratto esternalizzazione del servizio di supporto all'attività di definizione, firmato nel 2018 con scadenza indicativa in novembre 2019.
	10.000,00	15.000,00	Attività di promozione/comunicazione Conciliaweb.
TOTALE CAPITOLO	139.240,38	15.000,00	
CAPITOLO 10410 Acquisto di beni - altri beni di consumo			
	11.000,00		Spostamento antenna dal n. civico 44 al n. civico 50/52. Acquisto di materiale.
		15.000,00	Aggiornamento software e/o implementazione hardware per l'acquisizione in modalità Mpeg4 – acquisto nuovi decoder
TOTALE CAPITOLO	11.000,00	15.000,00	
CAPITOLO 10411 Trasferimenti ad associazioni e istituzioni per funzioni delegate			
	15.000,00		Nuovo progetto sui videogiochi. Convenzione con UNIBO.
TOTALE CAPITOLO	15.000,00	0,00	
CAPITOLO 10414 Trasferimento alla Giunta reg.le fondi AGCOM			
		30.000,00	Programma 10 del bilancio regionale.
TOTALE CAPITOLO	0,00	30.000,00	
TOTALE GENERALE	182.240,38	70.000,00	
Entrate Trasferimento da Agcom	182.240,38		
CAPITOLO 10413 Quota regionale spese per funz. delegate Corecom			
TOTALE CAPITOLO			

FUNZIONI PROPRIE 2019	Importo singole voci di spesa	Totale per Capitolo	
CAPITOLO 10402 Rappresentanza, organizzazione eventi, pubblicità e servizi per trasferta			
TOTALE CAPITOLO		0,00	
CAPITOLO 10403 Trasferimenti correnti a Amministrazioni locali			
TOTALE CAPITOLO		0,00	
CAPITOLO 10404 Acquisto di beni - altri beni di consumo			
TOTALE CAPITOLO		0.00	
CAPITOLO 10405 Acquisto di servizi - altri servizi			
	20.000,00		Progetto "A scuola con media" a.s. 2018-2019.
	15.000,00		Esternalizzazione servizio verifiche qualità segnale RAI in Emilia-Romagna.
	10.000,00		Convegni, eventi, altre attività
TOTALE CAPITOLO		45.000,00	
TOTALE GENERALE		45.000,00	

FUNZIONI DELEGATE 2020	Importo singole voci di spesa	Previsione utilizzo avanzo 2019	
CAPITOLO 10406 Trasferimenti correnti ad Amministrazioni locali			
	27.000,00		Convenzioni per supporto utenza Conciliaweb con i Comuni.
	33.000,00		Estensione delle convenzioni
TOTALE CAPITOLO	60.000,00		
CAPITOLO 10407 Funzioni delegate acquisto di servizi			
	50.000,00		Esternalizzazione servizio supporto per vigilanza e monitoraggio.
	14.079,82		Esternalizzazione del servizio supporto per monitoraggio sondaggi
TOTALE CAPITOLO	64.079,82		
CAPITOLO 10410 Acquisto di beni - altri beni di consumo			
	28.160,56		Acquisto altri beni
TOTALE CAPITOLO	28.160,56	0,00	
CAPITOLO 10411 Trasferimenti ad associazioni e istituzioni per funzioni delegate			
TOTALE CAPITOLO		0,00	
CAPITOLO 10414 Trasferimento alla Giunta reg.le fondi AGCOM			
	30.000,00		Programma 10 del Bilancio regionale
TOTALE CAPITOLO	30.000,00		
TOTALE GENERALE	182.240,38		
Entrate Trasferimento da Agcom	182.240,38		
CAPITOLO 10413 Quota regionale spese per funz. delegate Corecom			
TOTALE CAPITOLO			

FUNZIONI PROPRIE 2020	Importo singole voci di spesa	Totale per Capitolo	
CAPITOLO 10402 Rappresentanza, organizzazione eventi, pubblicità e servizi per trasferta			
TOTALE CAPITOLO		0,00	
CAPITOLO 10403 Trasferimenti correnti a Amministrazioni locali			
TOTALE CAPITOLO		0,00	
CAPITOLO 10404 Acquisto di beni - altri beni di consumo			
TOTALE CAPITOLO		0,00	
CAPITOLO 10405 Acquisto di servizi - altri servizi			
	20.000,00		Progetto "A scuola coi media" a.s. 2019-2020
	15.000,00		Esternalizzazione servizio verifiche qualità segnale RAI in Emilia-Romagna.
	10.000,00		Convegni, eventi, altre attività
TOTALE CAPITOLO		45.000,00	
TOTALE GENERALE		45.000,00	

FUNZIONI DELEGATE 2021	Importo singole voci di spesa	Previsione utilizzo avanzo 2020	
CAPITOLO 10406 Trasferimenti correnti ad Amministrazioni locali			
	27.000,00		Convenzioni in essere per videoconferenze con Amministrazioni comunali.
	33.000,00		Eventuale estensione delle convenzioni
TOTALE CAPITOLO	60.000,00		
CAPITOLO 10407 Funzioni delegate acquisto di servizi			
	14.079,82		Esternalizzazione del servizio supporto per monitoraggio sondaggi
	50.000,00		Esternalizzazione servizio supporto per vigilanza e monitoraggio.
TOTALE CAPITOLO	64.079,82		
CAPITOLO 10410 Acquisto di beni - altri beni di consumo			
	28.160,56		Acquisto altri beni
TOTALE CAPITOLO	28.160,56	0,00	
CAPITOLO 10411 Trasferimenti ad associazioni e istituzioni per funzioni delegate			
TOTALE CAPITOLO		0,00	
CAPITOLO 10414 Trasferimento alla Giunta reg.le fondi AGCOM			
	30.000,00		Programma 10 del Bilancio regionale
TOTALE CAPITOLO	30.000,00	0,00	
TOTALE GENERALE	182.240,38		
Entrate Trasferimento da Agcom	182.240,38		
CAPITOLO 10413 Quota regionale spese per funz. delegate Corecom			
TOTALE CAPITOLO			

FUNZIONI PROPRIE 2021	Importo singole voci di spesa	Totale per Capitolo	
CAPITOLO 10402 Rappresentanza, organizzazione eventi, pubblicità e servizi per trasferta			
TOTALE CAPITOLO		0,00	
CAPITOLO 10403 Trasferimenti correnti a Amministrazioni locali			
TOTALE CAPITOLO		0,00	
CAPITOLO 10404 Acquisto di beni - altri beni di consumo			
TOTALE CAPITOLO		0,00	
CAPITOLO 10405 Acquisto di servizi - altri servizi			
	20.000,00		Progetto "A scuola coi media" a.s. 2020-2021
	15.000,00		Esternalizzazione servizio verifiche qualità segnale RAI in Emilia-Romagna.
	10.000,00		Convegni, eventi, altre attività
TOTALE CAPITOLO		45.000,00	
TOTALE GENERALE		45.000,00	

ALLEGATO 2 - DOTAZIONE ORGANICA AL 10/9/2018

Collaboratore	Categoria professionale
Rita Filippini	Dirigente
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)
Bergamini Lorena	Tecnico di comunicazione pubblica e immagine (cat. C)
Bernardi Monica	Specialista giuridico amministrativo di supporto agli Organi assembleari (cat. D)
Bolognesi Barbara	Assistente amministrativo (cat. C)
Cevenini Alberto	Istruttore amministrativo (cat. C)
Collinelli Sara	Istruttore amministrativo (cat. C)
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)
Dionisio Alfredo	Operatore di segreteria (cat. B)
Gnesin Anna	Specialista giuridico amministrativo di supporto agli Organi assembleari (cat. D)
Guidi Silvia	Specialista giuridico amministrativo di supporto agli Organi assembleari (cat. D)
Lorenzetti Pier Paolo	Specialista giuridico amministrativo di supporto agli Organi assembleari (cat. D)
Lucertini Antonella	Assistente amministrativo (cat. C)
Malossi Elena	Istruttore amministrativo (cat. C)
Marzo Nicola	Istruttore amministrativo (cat. C)
Nulli o Rinalducci Bruna	Specialista giuridico amministrativo di supporto agli Organi assembleari (cat. D)
Paoletti Sabrina	Istruttore amministrativo (cat. C)
Parrucci Massimo	Funzionario titolare di P. O. Coordinamento delle attività in materia di editoria locale a supporto del Corecom (cat. D + P.O. tipologia A)
Pasqualini Donatella	Assistente amministrativo (cat. C)
Platis Antonio	Istruttore amministrativo (cat. C)
Sarti Grazia	Assistente amministrativo (cat. C)
Tarantelli Concetta	Specialista giuridico amministrativo di supporto agli Organi assembleari (cat. D)
Tarozzo Antonella	Operatore di segreteria (cat. B)
Zocca Anna Maria	Assistente amministrativo (cat. C)
Zotti Carla	Specialista giuridico amministrativo di supporto agli Organi assembleari (cat. D)

ALLEGATO 3 – IMPIEGO DI FONDI AGCOM

Parte dei fondi Agcom potranno eventualmente essere utilizzati destinandoli a forme di incentivazione del personale Corecom (programma 10 del bilancio regionale).