

Protocollo: vedi segnatura.XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2019.1.10.13.1
LEGISLATURA	X

Il giorno 12 settembre 2019 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 UMBERTO CALABRESE	Vice Presidente
MARIA GIOVANNA ADDARIO	Componente

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

OGGETTO: Programma delle attività del Corecom Emilia-Romagna per l'anno 2020.

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. 98 del 30 ottobre 2018 *“Documento di pianificazione strategica 2019-2021 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. 106 del 22 novembre 2018 *“Bilancio di previsione finanziario dell’Assemblea legislativa della Regione Emilia-Romagna per gli anni 2019-2020-2021”*;
- la deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 117 del 19 dicembre 2018 *“Approvazione del Documento Tecnico di accompagnamento al Bilancio di previsione finanziario per gli anni 2019-2020-2021, approvato con delibera assembleare n. 182 del 18 dicembre 2018;*
- la determinazione n. n. 967 del 21 dicembre 2018 *“Bilancio finanziario gestionale 2019-2020-2021 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. 24 dell'11 aprile 2019 "Riaccertamento ordinario dei residui attivi e passivi al 31.12.2018 dell'Assemblea legislativa della Regione Emilia-Romagna e conseguente variazione al bilancio di previsione finanziario 2019-2021";
- la deliberazione dell'Assemblea Legislativa n. 213 del 9 luglio 2019 "Assestamento – Prima variazione generale al bilancio di previsione dell'Assemblea legislativa dell'Emilia-Romagna per gli anni 2019-2020-2021;
- la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 44 del 17 luglio 2019 di approvazione dell'aggiornamento del documento tecnico di accompagnamento al bilancio in seguito all'assestamento del bilancio di previsione per gli anni 2019-2020-2021;
- la determinazione del Direttore generale n. 504 del 18 luglio 2019 di approvazione del bilancio gestionale assestato dell'Assemblea legislativa anni 2019- 2020- 2021.

Considerato che:

- alcune delle proposte operative contenute nel programma 2020 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 2020 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;
- il monitoraggio sull'applicazione del nuovo piano nazionale delle frequenze con l'obbligo di rilascio, da parte delle televisioni locali, delle frequenze storicamente utilizzate;
- 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 2020.

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

a voti unanimi

DELIBERA

- 1 - di approvare il Programma di attività del Corecom Emilia-Romagna per l'anno 2020, completo delle relative previsioni di spesa per l'anno 2020 e delle previsioni di spesa per il triennio 2020-2022 (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 2020 mediante ogni idoneo strumento informativo.

Firmato digitalmente

Il Segretario

Rita Filippini

Firmato digitalmente

Il Presidente

Stefano Cuppi

**Programma di Attività
del Corecom Emilia-Romagna per l'anno 2020**

SOMMARIO

INTRODUZIONE (Stefano Cuppi, Presidente Corecom Emilia-Romagna)	Pag. 01
SEZIONE 1 – AREA SUPPORTO ALLE ATTIVITA’ TRASVERSALI E AI RAPPORTI CON IL SISTEMA REGIONALE DELL’INFORMAZIONE	Pag. 03
1.1 - Supporto al Comitato regionale per le Comunicazioni	Pag. 03
1.2 - Presidio degli adempimenti amministrativi e contabili	Pag. 04
1.3 - Adempimenti in materia di anticorruzione, privacy e trasparenza	Pag. 04
1.4 - Adempimenti in materia di Privacy relativi alla gestione di procedimenti tramite la piattaforma Conciliaweb	Pag. 05
1.5 - Sviluppo del Sistema di Gestione della Qualità	Pag. 05
1.6 - Sviluppo della Carta dei Servizi	Pag. 06
1.7 - Rapporti con il sistema regionale dell’informazione	Pag. 06
1.7.1 Tavolo tecnico Rai-Corecom sulla nuova rete regionale del servizio pubblico radiotelevisivo	Pag. 06
1.7.2 Trasmissioni televisive a favore delle persone non udenti	Pag. 06
SEZIONE 2 – AREA CONCILIAZIONI DELLE CONTROVERSIE TRA OPERATORI DI COMUNICAZIONE ED UTENTI E RELATIVE ASSUNZIONI DI PROVVEDIMENTI TEMPORANEI IN MATERIA DI SOSPENSIONE DEL SERVIZIO. INDAGINE DI GRADIMENTO	Pag. 08
2.1 - Avvio di nuove convenzioni con le Amministrazioni locali dell’Emilia-Romagna per la diffusione del servizio Conciliaweb	Pag. 08
2.1.1 Attività di promozione e pubblicizzazione degli sportelli decentrati Conciliaweb	Pag. 10
2.2 - Assunzione di provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio per le conciliazioni e per le definizioni	Pag. 10
2.3 - Attività di promozione del servizio con numero verde e sportello informativo	Pag. 11
2.4 - Esternalizzazione delle attività di supporto al servizio di conciliazione in udienza	Pag. 12
2.5 - Indagine di gradimento per conciliazioni e provvedimenti temporanei	Pag. 12
SEZIONE 3 – AREA DEFINIZIONI DELLE CONTROVERSIE TRA OPERATORI DI COMUNICAZIONE ED UTENTI	Pag. 13
3.1 - Svolgimento delle udienze di definizione in video e in audioconferenza	Pag. 13
3.2 - Supporto alla stesura dei provvedimenti di definizione anche attraverso esternalizzazione	Pag. 13
SEZIONE 4 – AREA CONTROLLO DEI MEDIA	Pag. 15
4.1 - I programmi dell’accesso su RAI Emilia-Romagna	Pag. 15
4.2 - La regolamentazione dei messaggi autogestiti gratuiti (MAG) in campagna elettorale	Pag. 15
4.3 - La vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio	Pag. 16
4.3.1 Realizzazione di monitoraggi tematici relativi alle aree d’indagine previste dalle Linee Guida Agcom, con particolare riferimento alla Par condicio durante le elezioni	Pag. 16
4.3.2 Gestione dei provvedimenti conseguenti ad eventuali segnalazioni	Pag. 17
4.4 - La vigilanza sulla pubblicazione e la diffusione dei sondaggi sui mass media locali	Pag. 17
4.5 - La gestione della “par condicio”	Pag. 17
4.6 - Rifacimento impianti di monitoraggio televisivo	Pag. 17
4.7 - Adesione al progetto “GLocal Media Monitoring Project” sulla rappresentazione delle donne nei mezzi di informazione	Pag. 18

SEZIONE 5 – AREA SERVIZI ALLE IMPRESE	Pag. 19
5.1 - La gestione del Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC)	Pag. 19
5.2 - Le banche dati sul sistema regionale della comunicazione	Pag. 20
5.2.1 Gestione e aggiornamento della banca dati delle radio-tv locali	Pag. 20
5.3 - L'attività di analisi della diffusione del fenomeno delle <i>fake news</i>	Pag. 20
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. 21
5.5 - L'attività istruttoria per l'erogazione di contributi regionali all'editoria locale	Pag. 22
SEZIONE 6 - AREA COMUNICAZIONE E COLLABORAZIONI ISTITUZIONALI IN TEMA DI EDUCAZIONE AI MEDIA	Pag. 23
6.1 - La comunicazione del Corecom attraverso il proprio Sito istituzionale, la pagina Facebook ed i media regionali	Pag. 23
6.2 - L'educazione ai media	Pag. 23
6.2.1 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. 23
6.2.2 Progetto "A scuola coi media" anno scolastico 2020/2021	Pag. 24
6.2.3 Progetto "Realizzazione di una ricerca fenomenologica di analisi e approfondimento del fenomeno del cyberbullismo"	Pag. 24
6.2.4 Convegni, eventi, altre attività	Pag. 25
ALLEGATO 1 - FABBISOGNO FINANZIARIO PER L'ANNO 2020 E PER IL TRIENNIO 2020-2022	Pag. 26
ALLEGATO 2 - IMPIEGO DI FONDI AGCOM	Pag. 32
ALLEGATO 3 - DOTAZIONE ORGANICA AL 12/09/2019	Pag. 33

INTRODUZIONE

Stefano Cuppi, Presidente Corecom Emilia-Romagna

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.

I cittadini utenti di servizi di telefonia che abbiano controversie con i gestori dei servizi, prima di adire l'autorità giudiziaria, devono esperire un tentativo obbligatorio di conciliazione innanzi al Corecom. Nell'esercizio di tali funzioni, il Corecom ha potuto favorire accordi in conciliazione tra operatori ed utenti che hanno consentito a questi ultimi il riconoscimento di indennizzi o il rimborso di costi indebitamente versati, fruendo di un servizio del tutto gratuito, ma ancora poco conosciuto a livello territoriale.

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.

Le innovazioni introdotte con l'avvio della piattaforma Conciliaweb hanno consentito di velocizzare le procedure di conciliazione e di definizione, massimizzando l'efficienza del servizio.

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

Questa possibile criticità è stata altresì rilevata dalla stessa Agcom che con delibera n. 203/18/CONS indica ai Corecom come "mediante futuri accordi con enti territoriali e/o altri enti, sarà possibile creare una rete di punti di accesso periferici, per assicurare la maggior diffusione possibile di luoghi fisici onde indirizzare gli utenti non informatizzati" per l'utilizzo della piattaforma Conciliaweb, indispensabile per la tutela dei loro diritti e ragioni nei confronti di gestori telefonici.

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 ha stipulato un accordo quadro con ANCI Emilia-Romagna finalizzato alla diffusione sul territorio regionale di postazioni Conciliaweb.

A seguito dell'accordo Corecom/ANCI Emilia-Romagna già nel 2019 il Corecom ha avviato le procedure per la definizione di accordi di collaborazione con diversi Comuni ed Unioni di Comuni.

L'obiettivo che il Comitato si è posto per l'anno 2020 è quello di realizzare almeno un punto di accesso alla piattaforma in ogni territorio provinciale, ove i cittadini possano ricevere adeguata assistenza per l'inserimento delle proprie istanze e per lo svolgimento delle udienze di conciliazione.

Contestualmente all'avvio di ogni nuova postazione decentrata verranno promosse campagne di comunicazione sul nuovo servizio territoriale per far conoscere al maggior numero di cittadini l'esistenza e le modalità di accesso assistito alla piattaforma Conciliaweb.

Anche nel 2020 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 pre-elettorali; in queste occasioni viene attivato anche il monitoraggio sulla presenza di genere nei programmi di informazione.

Per far fronte agli imminenti cambiamenti inerenti le codifiche e le tecnologie trasmissive, il Comitato ha deciso di procedere al rinnovo completo della piattaforma di registrazione audiovisiva; questo importante investimento in HW e SW garantirà per i prossimi anni la migliore operatività alle strutture preposte ai monitoraggi.

Nel corso del 2020 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 il Parlamento nelle leggi di Bilancio 2018 e 2019 ha deliberato le diverse 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 2018, provvederà a selezionare Operatori di Rete locali ai quali assegnare i diritti d'uso delle frequenze che il nuovo Piano Nazionale delle Frequenze (PNAF 2019), approvato da Agcom.

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 del 19 giugno 2019 ha dettagliato il cronoprogramma di queste attività, che coinvolgeranno peraltro anche il Mux regionale del servizio pubblico con implicazioni ancora non del tutto 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.

Come negli anni passati, anche nel 2020 il Corecom si impegnerà in modo intensivo e capillare nell'educazione ai media e nella tutela dei minori. In questo ambito, proseguiamo 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.

Sempre in questo ambito, il Corecom, in collaborazione con il Garante per l'infanzia e l'adolescenza, ha avviato una ricerca sul tema del cyberbullismo, per mettere in luce i principali aspetti fenomenologici e socio giuridici, anche in raffronto agli altri profili di comportamenti devianti online.

Stefano Cuppi

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

Le attività di quest’area comprendono:

- *il supporto operativo al Comitato nell’espletamento del proprio mandato istituzionale (1.1)*
- *il supporto amministrativo e contabile necessario allo svolgimento delle attività istituzionali (1.2 - 1.6)*
- *i rapporti con il sistema regionale dell’informazione (1.7)*

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 2020 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 realizzazione di 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;
- 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 2020

Spesa: risorse professionali interne

1.2 - Presidio degli adempimenti amministrativi e contabili

L'attività risponde all'esigenza di predisporre gli adempimenti amministrativo-contabili necessari al concreto funzionamento della struttura in raccordo con le strutture centrali afferenti l'Assemblea Legislativa tenendo conto della continua evoluzione normativa. Tale attività comprende:

- il presidio degli adempimenti necessari per convenzioni, incarichi e/o forniture di beni e/o servizi coordinandosi con l'area "Coordinamento, attività e supporto giuridico-operativo in materia di contratti pubblici" del servizio funzionamento e gestione (cd. Nucleo 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;
- 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 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 2020

Spesa: risorse professionali interne

1.3 - Adempimenti in materia di anticorruzione, privacy e trasparenza

Il Servizio Corecom presidia costantemente gli adempimenti relativi all'applicazione delle norme generali in materia di anticorruzione e trasparenza in conformità a quanto previsto dalle specifiche normative (Legge n. 190/2012, D.LGS. 33/2013) ed in ossequio al piano triennale di prevenzione della corruzione della Assemblea Legislativa. Per quanto riguarda la normativa sulla privacy (Regolamento europeo n. 679/2016 e Dlgs. 196/2003 e ss.mm.ii) si procede, in via generale, al costante aggiornamento delle schede di raccolta dei vari trattamenti dei dati personali predisposte per ciascun trattamento scaturente dalle attività svolte.

Per i procedimenti gestiti tramite piattaforma Conciliaweb, la privacy è regolata da apposito Accordo sottoscritto tra il presidente di Agcom, titolare dei dati, il Presidente del Corecom, che ne diviene responsabile e il Presidente della regione Emilia-Romagna (cfr. paragrafo seguente).

Tempistica: gennaio - dicembre 2020

Spesa: risorse professionali interne

1.4 - Adempimenti in materia di Privacy relativi alla gestione di procedimenti tramite la piattaforma Conciliaweb

Per quanto riguarda, in particolare, il trattamento dei dati relativi ai procedimenti svolti su piattaforma Conciliaweb, con delibera della Giunta Regionale 1101 dell'1/7/2019 e con delibera del Corecom n. 118, del 20 giugno 2019, è stato approvato l'accordo tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni (Agcom) ed il Comitato Regionale per le Comunicazioni dell'Emilia Romagna per la nomina del Responsabile del trattamento dei dati sulla piattaforma Conciliaweb ex art. 28 del regolamento UE N. 2016/679 accessorio alla convenzione tra il Corecom e l'Autorità Garante delle Comunicazioni (ART. 14 L.R. N. 1/2001 E SS.MM.II.). In base a tale accordo, la gestione dei dati sulla piattaforma Conciliaweb prevede la presenza di 4 profili di responsabilità. Tali profili verranno gestiti attraverso una specifica piattaforma informatica (denominata UNIO) che dovrebbe diventare operativa a partire dall'autunno 2019 e sulla quale dovranno essere caricate – e costantemente aggiornate - le autorizzazioni al trattamento dei dati personali.

Il Presidente del Corecom accederà per primo al sistema tramite il proprio account (fornitogli da Agcom) e dovrà designare/autorizzare il Responsabile della Struttura.

Il Responsabile della Struttura inserirà tutte le autorizzazioni agli incaricati e potrà estrarre il registro dei trattamenti in caso di ispezione circa la gestione della privacy da parte di Agcom.

Tempistica: gennaio - dicembre 2020

Spesa: risorse professionali interne

1.5 - 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 2020 la revisione 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 e successiva delibera di modifica 353/19/CONS - nonché dell'emanando Regolamento di modifica delle procedure instaurate tramite la piattaforma Conciliaweb.

Deve essere inoltre mappata, e sottoposta a certificazione, la scheda dell'attività istruttoria per l'erogazione di contributi regionali all'editoria locale.

Continua infine l'attività, presso il Corecom, dell'auditor interno ciclicamente impegnato 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 l'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 2020

Spesa: risorse professionali interne

1.6 – 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.

Nel corso del 2019 è stato intrapreso un puntuale aggiornamento della stessa alla luce della operatività della piattaforma informatica ConciliaWeb dal 23/07/2018 e per l’attività istruttoria per l’erogazione di contributi regionali all’editoria locale. Tale aggiornamento è tutt’ora in corso per le modifiche ulteriormente introdotte alle procedure di conciliazione dalla delibera 353/19/CONS. Ulteriore aggiornamento sarà necessario nel 2020 all’atto della entrata in vigore dell’emanando Regolamento applicativo di modifica alla Piattaforma Conciliaweb.

Tempistica: gennaio - dicembre 2020

Spesa: 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.

1.7.1 Tavolo tecnico Rai-Corecom sulla nuova rete regionale del servizio pubblico radiotelevisivo

Nel 2020 verranno definiti i piani per la realizzazione del nuovo MUX RAI adibito al trasporto dell’informazione regionale così come previsto dal PNAF 2019 deliberato dall’Agcom ed adottato dal MISE in conseguenza della prevista liberazione della banda 700Mhz. Il processo di trasformazione, già calendarizzato, si concluderà entro il 30 giugno 2022. Anche al fine di minimizzarne le possibili criticità il Corecom coordina un tavolo tecnico dedicato, composto da Rai, Rai Way, Assessorato regionale alle Infrastrutture, Lepida srl.

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

Spesa: risorse professionali interne

1.7.2 Trasmissioni televisive a favore delle persone non udenti

La Regione con l’approvazione della legge regionale n.9 del 2019 intende promuovere “l’accesso delle persone sorde, sordocieche o con disabilità uditiva alle prestazioni e ai servizi sociosanitari appropriati. Promuove altresì le politiche e le misure per la loro inclusione sociale”

A tal fine la Regione “può promuovere, anche attraverso il Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom), convenzioni con le emittenti pubbliche e private locali e regionali e con le associazioni [...], per la produzione ed emissione di telegiornali e programmi informativi dotati di adeguata sottotitolazione e traduzione simultanea in LIS.”

Il Comitato, nell’ambito delle proprie prerogative e per promuovere l’applicazione della legge, si impegna ad agevolare e favorire le azioni a sostegno della diffusione della LIS e del servizio di sottotitolazione per le persone sorde, sordocieche o con disabilità uditiva.

Attualmente le sedute dell’aula consiliare dell’Emilia-Romagna vengono trasmesse in streaming con servizio di sottotitolazione.

Tempistica: gennaio - dicembre 2020

Spesa: risorse professionali interne

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

L'attività di conciliazione è un'attività delegata, svolta dal Corecom per conto dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

È disciplinata da ultimo dalla delibera Agcom 353/19/CONS del 30/07/2019 e consente agli utenti singoli o associati, oppure agli operatori di comunicazioni elettroniche, in caso di insorgenza di un contenzioso in tale ambito, di rivolgersi al Corecom per tentare di concluderlo 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. Le modifiche alla normativa e soprattutto l'introduzione del Regolamento applicativo relativo all'utilizzo della Piattaforma Conciliaweb (Allegato A alla delibera Agcom 339/2018/CONS), hanno semplificato al massimo la procedura di gestione delle controversie prevedendo, per la sottoscrizione dei verbali, l'apposizione di firma elettronica tramite generazione di codice OTP. Ciò ha consentito di svolgere a distanza tutte le conciliazioni.

Le conciliazioni possono essere semplificate (nei soli casi previsti dall'art. 8 comma 2 della delibera 353/19/CONS) o svolgersi tramite udienza.

Dopo il caricamento dell'istanza su ConciliaWeb, l'utente può essere contattato via chat dall'operatore telefonico per un primo tentativo di composizione della vertenza (cd fase di negoziazione diretta). Se il tentativo non va a buon fine l'istanza viene assegnata al Corecom che avvia l'esperimento del tentativo di Conciliazione.

Nel caso di conciliazioni semplificate la procedura è svolta mediante lo scambio non simultaneo di comunicazioni tra le parti ed il Conciliatore. In ogni momento il Conciliatore ha la facoltà di proporre una soluzione conciliativa della controversia, che ciascuna delle parti può accettare o rifiutare, cliccando sulle apposite icone presenti sulla schermata della piattaforma. Nel caso in cui le parti non si accordino, viene redatto un verbale di mancato accordo, anch'esso sottoscritto dalle parti e dal conciliatore.

Le vertenze nelle materie non ricomprese tra quelle oggetto di conciliazione semplificata, o che coinvolgono più operatori telefonici, vengono invece affrontate in udienza, che si svolge preferibilmente in video conferenza, sempre tramite la piattaforma ConciliaWeb.

I verbali di conciliazione vengono firmati mediante firma elettronica secondo la procedura prevista dal Regolamento applicativo di Conciliaweb attualmente vigente (Allegato A alla delibera Agcom 339/2018/CONS)

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 2020

Spese: risorse professionali interne

2.1 - Avvio di nuove convenzioni con le Amministrazioni locali dell'Emilia-Romagna per la diffusione del servizio Conciliaweb a tutela degli "utenti deboli"

Il Corecom E.R. intende perseguire finalità primarie di garanzia e tutela dei diritti delle persone prive di conoscenza informatica che avrebbero difficoltà di accesso per "divario digitale" alla piattaforma digitale

ConciliaWeb per la risoluzione alternativa delle controversie in materia di telecomunicazioni, peraltro condizione di procedibilità per poter adire l'Autorità Giudiziaria.

È un aspetto molto delicato meritevole della massima tutela, in quanto evidenzia e segnala potenziali situazioni di rinuncia alla tutela dei propri diritti, con effetti e ricadute su più diritti fondamentali riconosciuti dagli ordinamenti internazionali, comunitari e domestici, soprattutto quando sono presenti procedure di accesso tecnologico telematico come la piattaforma ConciliaWeb, modalità e procedure informatiche che riducono le difficoltà di accesso a molti utenti cittadini e imprese, ma nel contempo rendono impossibile l'accesso a fasce di popolazione non informatizzata o impossibilitata ad accedere per varie ragioni.

Per tali fini, con deliberazione 104 del 18 aprile 2019 il Corecom ha approvato lo "Schema di Accordo di collaborazione istituzionale fra il Corecom Emilia-Romagna e l'Associazione regionale dei Comuni dell'Emilia-Romagna (Anci Emilia-Romagna) finalizzato alla diffusione regionale di postazioni Conciliaweb" nonché lo "Schema tipo di accordo attuativo di collaborazione tra Comune e/o Unione di Comuni e Corecom". Lo schema di Accordo con l'Anci è stato sottoscritto lo scorso 2 maggio 2019 (Prot. AL/2019/10907 del 6/5/2017) dando avvio all'attuazione dell'obiettivo, esplicitato nel programma del Corecom del 2019, di agevolare la diffusione sul territorio di postazioni Conciliaweb. Il raggiungimento di tale obiettivo trova la sua realizzazione attraverso l'installazione progressiva "... nei Comuni o nelle Unioni di Comuni ove più alto è il numero di controversie generate o in luoghi dove la copertura territoriale offerta dagli operatori pubblici è scarsa o assente.." di postazioni ove i cittadini possano ricevere adeguata assistenza per l'inserimento delle proprie istanze e per lo svolgimento delle udienze di conciliazione.

In seguito alla sottoscrizione dell'accordo con Anci sono stati meglio definiti (con deliberazione Corecom n. 177 del 20/06/2019) gli impegni reciproci che il Corecom e il Comune e/o Unione di Comuni assumono per l'attivazione delle postazioni decentrate:

- Il Comune/Unione, nell'ambito delle proprie competenze, si impegna:
 - ad individuare uno spazio adeguato all'accoglienza degli utenti, dotato delle infrastrutture tecniche necessarie all'installazione e al funzionamento della postazione di lavoro fornita dal Corecom Emilia-Romagna in comodato d'uso gratuito e all'efficace svolgimento delle attività di supporto, ivi incluse quelle relative allo svolgimento da remoto delle udienze di conciliazione;
 - ad individuare nella propria organizzazione uno o più dipendenti da destinare alle attività di accoglienza agli utenti, di custodia e supervisione della strumentazione, di supporto e assistenza agli utenti alle attività richieste per la corretta fruizione del servizio;
 - a garantire l'apertura al pubblico della postazione attrezzata per accedere al servizio Conciliaweb con l'assistenza del personale comunale ogni settimana in giorni e orari indicati compatibili con gli orari di apertura del Corecom;
 - a garantire la presenza in servizio dei dipendenti nei giorni e negli orari convenuti per lo svolgimento dei servizi;
 - a mantenere una casella di posta elettronica dedicata, anche non in via esclusiva, allo scambio della documentazione con il Corecom;
 - a garantire l'intervento di un tecnico informatico nei giorni e negli orari di svolgimento dell'attività di conciliazione, al fine di risolvere eventuali guasti o malfunzionamenti della strumentazione;
 - a dare adeguata informazione del servizio all'utenza.

- Il Corecom, nell'ambito delle proprie competenze, si impegna:
 - a promuovere un percorso di formazione per gli operatori individuati dal Comune/Unione di Comuni per lo svolgimento dei servizi;
 - a progettare e coordinare iniziative di comunicazione per la divulgazione del servizio alla cittadinanza;
 - a fornire in comodato d'uso gratuito all'Amministrazione comunale un PC dotato di Webcam e cuffie/altoparlante, ad installarlo e configurarlo.

A seguito della sottoscrizione del sopra citato Accordo con Anci e della definizione degli impegni delle parti è stata avviata, anche per il tramite di Anci, l'attività di pubblicizzazione dell'iniziativa, inizialmente attraverso un incontro pubblico (tenutosi il 3 luglio 2019) cui sono stati invitati tutti gli organismi associati all'Ance e successivamente pubblicando un avviso finalizzato a raccogliere le prime adesioni. Nel termine previsto per manifestare l'adesione (31/08/2019) sono pervenute 6 candidature: Monterenzio, Sant'Agata Bolognese, Cesena, Rimini, Unione della Bassa Romagna, Finale Emilia. Previa verifica della sussistenza delle infrastrutture tecnologiche da parte dei candidati, verrà dato corso già nell'anno - 2019 alla sottoscrizione dei singoli Accordi attraverso la fornitura della strumentazione, la formazione del personale dedicato e la pubblicizzazione dell'iniziativa nelle zone interessate. Parallelamente a tale attività proseguirà, in ossequio alla previsione normativa -delibera Agcom n. 203/18/CONS lettera a) - l'attività volta a creare la rete di punti di accesso periferici nelle restanti province. Si ritiene che tale obiettivo di "disseminazione" di postazioni periferiche nel corso del 2020 rivesta carattere prioritario e debba assicurare la creazione di una rete di postazioni Conciliaweb, di norma una per provincia, con particolare attenzione ai territori provinciali nei quali, per distanza dalla sede capoluogo degli uffici del Corecom e per caratteristiche della popolazione residente, risulti attualmente un minor ricorso da parte dei cittadini all'utilizzo della piattaforma Conciliaweb. L'impegno del Corecom sarà altresì volto ad assicurare la fruizione standardizzata del servizio sull'intero territorio regionale, fornendo agli utenti un supporto tecnico/informativo equivalente a quello fornito dal personale Corecom nella sede capoluogo nelle ore di ricevimento del pubblico, con particolare attenzione ai c.d. utenti deboli così come definiti dal Regolamento All. A alla deliberazione Agcom 339/18/CONS ovvero "gli utenti che per la propria condizione personale non sono in grado di partecipare, neanche tramite soggetto delegato, alla procedura con modalità telematiche."

Tempistica: gennaio – dicembre 2020

Spesa: Euro 60.000,00 Iva inclusa - Capitolo 10406 - dei quali circa euro 35.000 saranno già impegnati con i provvedimenti dell'anno 2019 di stipula dei primi accordi attuativi, mentre le restanti risorse saranno utilizzate per finanziare i nuovi ulteriori accordi di collaborazione

2.1.1 Attività di promozione e pubblicizzazione degli sportelli decentrati Conciliaweb

Nel mese di settembre 2019 è stata avviata una campagna pubblicitaria regionale (a mezzo stampa e spot televisivi) per diffondere la conoscenza del servizio di conciliazione svolto dal Corecom privilegiando le province da cui risultano accessi inferiori alla media al numero verde Agcom. Nel corso del 2020 tale attività verrà implementata, in occasione dell'apertura delle nuove postazioni decentrate Conciliaweb, con particolare riguardo ai territori di riferimento di tali postazioni, per informare adeguatamente i cittadini delle possibilità di ottenere gratuitamente e vicino a casa supporto ed assistenza nella gestione delle conciliazioni.

Tempistica: gennaio – dicembre 2020

Spesa: Euro 20.000, Iva inclusa - Capitolo 10406 dei quali circa Euro 35.000 saranno già impegnati con i provvedimenti dell'anno 2019 di stipula dei primi accordi attuativi, mentre le restanti risorse saranno utilizzate per finanziare i nuovi ulteriori accordi di collaborazione

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

La delibera 203/18/CONS, come da ultimo modificata dalla delibera 353/19/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 ivi incluso l'utilizzo dei terminali a esso associati, o della numerazione in uso, sino al termine della procedura.

Il termine di chiusura previsto dalla normativa (art. 5 comma 6 del Regolamento) 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 2020 riguardano:

- i procedimenti di adozione dei provvedimenti temporanei afferenti a procedure di conciliazione o di definizione delle controversie, 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 2020

Spesa: risorse professionali interne

2.3 – Attività di promozione del servizio con numero verde e sportello informativo

Proseguirà nel corso del 2020 l'attività informativa e di sportello al pubblico sia attraverso il numero verde dedicato, attualmente attivo 5 giorni alla settimana (dal lunedì al venerdì dalle 10 alle 12) che presenta significativi dati di accesso sempre in aumento sia attraverso il ricevimento presso la sede del Corecom. Per quanto riguarda l'accesso al call center si segnala che ad esso molto spesso si rivolgono utenti di altre regioni (50 telefonate da fuori regione nel mese di luglio 2019), prive di tale servizio, anche a seguito di "suggerimento" da parte degli stessi gestori telefonici e ciò a conferma della qualità ed utilità del servizio offerto. Vengono inoltre mantenute le due postazioni di pc in Viale Aldo Moro 44, (al nono ed al decimo piano) per gli utenti che non dispongono di un accesso ad Internet assicurando inoltre agli utenti deboli adeguata assistenza nella fase di caricamento in piattaforma delle proprie istanze.

A tale attività di supporto "centralizzata" si affiancherà, come specificato ai punti precedenti, l'attività formativa/informativa da parte del personale Corecom ai colleghi dedicati alle postazioni decentrate di Conciliaweb in modo da assicurare la stessa qualità del servizio offerto in ogni sede. Attraverso il sito internet del Corecom, infine, gli utenti verranno costantemente aggiornati circa le modifiche normative, gli orientamenti espressi da Agcom e tutte le notizie utili in materia di risoluzione delle controversie nell'ambito delle telecomunicazioni.

Infine, anche con specifico riguardo ai procedimenti di definizione, proseguirà nel 2020 non solo l'attività informativa con numero verde ma sarà garantito anche lo Sportello informativo il primo ed il terzo venerdì di ogni mese, anche in relazione alla tutela dell'utenza debole e a quella priva di connessione.

Tempistica: gennaio - dicembre 2020

Spesa: risorse professionali interne

2.4 - Esternalizzazione delle attività di supporto al servizio di conciliazione in udienza

Il monitoraggio delle conciliazioni in udienza gestite dal Servizio nel primo periodo di entrata in funzione della Piattaforma Conciliaweb (23/07/2018 - 31/08/2019) evidenzia risultati molto lusinghieri. Per quanto riguarda le conciliazioni in udienza non emerge la presenza di arretrato da recuperare.

Lo svolgimento delle udienze di conciliazione viene attualmente assicurato dai conciliatori interni e da un pool di professionisti esterni costituiti in RTI (raggruppamento temporaneo imprese). Cessando tale apporto esterno ed in assenza di aumento del numero dei conciliatori interni risulta assai problematico garantire la gestione dell'attuale numero di conciliazioni in udienza, *assai cresciuto durante l'ultimo anno*. Occorre inoltre tenere conto che la programmata attività di "disseminazione" di sportelli decentrati Conciliaweb sull'intero territorio regionale e la correlata campagna pubblicitaria potrebbero comportare un aumento del numero dei procedimenti instaurati dagli utenti. Ciò rende necessario continuare ad avvalersi di un soggetto esterno, predisponendo una nuova procedura di selezione tenuto conto che il contratto attualmente in essere scadrà il 31/12/2019. Si procederà quindi alla conclusione di un contratto "a consumo" per la gestione di un numero massimo di udienze ricompreso in 1.500 all'anno per i prossimi 3 anni¹.

Per quanto riguarda le conciliazioni semplificate, le stesse vengono attualmente gestite tramite chat da 4 collaboratori interni e non presentano criticità.

Tempistica: gennaio – dicembre 2020, 2021, 2022

Spesa: Euro 30.000,00 Iva inclusa per le annualità 2020-2021 e 2022 per un totale di euro 90,000,00 nel triennio - Capitolo 10407

2.5 - Indagine di gradimento per conciliazioni, definizioni e provvedimenti temporanei

Per migliorare la qualità complessiva dei servizi offerti, il Corecom intende proseguire l'attività di rilevazione sistematica della "citizen satisfaction". Al termine di ogni udienza di conciliazione delle controversie, ed anche delle udienze di definizione a tutti gli utenti viene infatti somministrato un questionario di gradimento con l'obiettivo, appunto, di sondare le opinioni, rilevare il livello di soddisfazione su vari aspetti del servizio ed ottenere "segnalazioni" su eventuali problematiche riscontrate e/o disservizi.

Nell'ultimo anno è stata predisposta la versione on-line di tale questionario, inviata, tramite apposito link, all'utente che usufruisca della audio/videoconferenza e, dunque, non presente personalmente, per consentirne la compilazione a distanza.

Anche per i provvedimenti temporanei è previsto un questionario ad hoc somministrato agli utenti che abbiano richiesto l'emanazione di un provvedimento temporaneo in materia di sospensione del servizio.

Al termine di ogni anno viene predisposta apposita relazione sui risultati raggiunti.

Tempistica: gennaio - dicembre 2020

Spesa: risorse professionali interne

¹ Nel contenzioso in materia di telecomunicazioni per "udienza" si intende la trattazione della singola procedura.

SEZIONE 3 – AREA DEFINIZIONI DELLE CONTROVERSIE TRA OPERATORI DI COMUNICAZIONE ED UTENTI

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 o di parziale accordo. Parte dell'attività viene svolta sulla piattaforma digitale Conciliaweb.

La procedura di definizione (c.d. secondo grado) delle controversie è completamente gratuita ed è così articolata:

- svolgimento dell'attività istruttoria;
- calendarizzazione delle udienze di discussione che, a differenza del procedimento di conciliazione, risultano obbligatorie solo se richieste da una delle parti o se lo ritiene necessario il responsabile del procedimento;
- eventuale udienza di discussione;
- chiusura procedimentale mediante gestione di rinunce od accordi transattivi tra le parti o adozione di provvedimento finale.

Se le parti non raggiungono un accordo nella eventuale 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 indeterminato o superiore a 500,00 Euro e 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 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.

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 video² e audioconferenza per lo svolgimento delle udienze di definizione, 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 e di diminuzione dei tempi dedicati. Anche qui, come per le conciliazioni, è prevista la sottoscrizione dei verbali attraverso l'apposizione di firma elettronica tramite generazione di codice OTP.

Tempistica: gennaio - dicembre 2020

Spesa: risorse professionali interne

3.2 – Supporto alla stesura dei provvedimenti di definizione anche attraverso esternalizzazione

Avendo realizzato l'abbattimento dell'arretrato, ci si pone l'obiettivo, nei primi mesi del 2020, di riallineare i tempi procedurali alle indicazioni di Agcom. L'attuale numero dei collaboratori Corecom impiegati nell'attività di redazione degli atti di definizione potrebbe, con la possibile riduzione degli stessi e con

² L'attività di videoconferenza avviene attraverso i servizi di webconference fornito da Lepida S.p.A.

l'incremento dei procedimenti, anche a seguito della campagna pubblicitaria e delle aperture delle nuove postazioni ConciliaWeb, non essere però sufficiente. Si intende pertanto ottimizzare l'utilizzo delle risorse professionali interne, monitorare l'andamento e affidare ad un soggetto esterno, da individuare tramite procedura selettiva semplificata o altra appropriata procedura di individuazione una attività di supporto consistente nello studio dei fascicoli e nella predisposizione di circa 50 bozze di provvedimenti.

Tempistica: gennaio - dicembre 2020

Spese: risorse professionali interne e spese per esternalizzazione euro 5.000,00 Iva inclusa Capitolo 10407

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 RAI Emilia-Romagna

Anche nel 2020 continuerà l'attività mirata a deliberare i piani trimestrali delle trasmissioni che Rai Emilia-Romagna mette a disposizione di soggetti collettivi (associazioni culturali, partiti, enti locali, sindacati, gruppi etnici e linguistici, confessioni religiose, ecc.) e a vigilare sull'esecuzione delle trasmissioni stesse. Nei periodi elettorali i programmi dell'accesso non possono essere mandati in onda, per cui le trasmissioni vengono sospese.

Tempistica: gennaio - dicembre 2020

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 e 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 2020, indicativamente a fine maggio, avrà luogo il rinnovo di alcune Amministrazioni comunali.

Tempistica: gennaio - dicembre 2020

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.

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 e che potrà essere oggetto di revisione anche in considerazione del rifacimento degli impianti di monitoraggio.

4.3.1 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 e potrà a discrezione del Comitato coinvolgere un numero maggiore di emittenti anche diverse per area.

Il controllo sarà organizzato in modo da consentire al Corecom un costante presidio ed un efficace intervento in tutto il periodo di par condicio.

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

A supporto dell'attività si è già affidato, nel corso dell'anno 2019 ad una società esterna il servizio di analisi delle trasmissioni televisive per il monitoraggio ordinario e per quello da effettuarsi in occasione della principale tornata elettorale. Tale affidamento ha durata biennale.

Nel corso del 2020 si procederà quindi ad una nuova gara per acquisire il necessario supporto esterno anche per il biennio successivo, compatibilmente con il rinnovo dell'accordo con Agcom.

In ottica di ammodernamento, messa in sicurezza, adeguamento software per la registrazione delle trasmissioni televisive che vengono effettuate direttamente dal Servizio Diritti dei Cittadini - Area Corecom, 24 ore su 24, attraverso un sistema di registrazione digitale, si provvederà ad una nuova implementazione dell'impianto di monitoraggio (vedi paragrafo 4.6).

Tempistica: gennaio - dicembre 2020 monitoraggio ordinario e monitoraggio par condicio

Spesa: 42.090,00 euro Iva inclusa per attività di controllo - Capitolo 10407

Bilancio 2021: 50.000 euro

Bilancio 2022: 50.000 euro

4.3.2 Gestione dei procedimenti conseguenti ad eventuali segnalazioni

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

Tempistica: gennaio - dicembre 2020 monitoraggio ordinario e monitoraggio par condicio.

Spesa: risorse professionali interne

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.

Tempistica: gennaio - dicembre 2020

Spesa: risorse professionali interne

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 legge n. 313/2003, Codice di Autoregolamentazione delle emittenti radiotelevisive private locali e disposizioni emanate in occasione di ogni campagna elettorale da Agcom e dalla Commissione parlamentare di vigilanza per i servizi radiotelevisivi).

Anche nei periodi non interessati da elezioni, 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 2020 avrà luogo il rinnovo di alcune Amministrazioni comunali.

Tempistica: gennaio - dicembre 2020

Spesa: risorse professionali interne

4.6 - Rifacimento impianti di monitoraggio televisivo

Nel corso del 2020 si procederà con il rifacimento degli impianti utilizzati per il monitoraggio televisivo: l'attuale sistema prevede tre punti di registrazione dislocati a Bologna, Forlì e Parma. Le stazioni di monitoraggio risultano tecnologicamente obsolete e con un software ormai non più mantenuto e sempre più difficilmente gestibile con i nuovi sistemi operativi. Si è quindi provveduto ad una analisi di mercato, svolta dalla struttura tecnica del Corecom, che prevede di sviluppare l'acquisizione di nuove apparecchiature e nuovi software secondo il seguente schema: i punti di registrazione saranno attivi a Bologna, Parma e Rimini per poter coprire in maniera più completa i segnali di radio diffusione delle emittenti romagnole; tutte le registrazioni dei canali televisivi provenienti dalle tre stazioni di monitoraggio sopra citate saranno memorizzate in un Network Attached Storage (NAS) per permettere l'accesso ad operatori interni o ad eventuali operatori esterni. A Bologna sarà installata, inoltre, una consolle che permetta da remoto la gestione dei canali da registrare, la gestione di eventuali malfunzionamenti e le altre operazioni tipiche delle

consolle di gestione remota. Su questo sistema verrà installato del software più performante di quello attuale per permettere una registrazione migliore e una ottimizzazione degli spazi di archiviazione.

Saranno poi effettuati dei lavori a margine dell'acquisizione principale sopra descritta che dovranno essere valutati al momento del rifacimento degli impianti. Tali lavori riguarderanno principalmente le antenne e il loro posizionamento per il ricevimento ottimale del segnale.

Tempistica: gennaio - dicembre 2020

Spesa: Euro 73.20,00 Iva inclusa per acquisizione apparati hw e sw - Capitolo 10410

Euro 24.400,00 Iva inclusa per Installazione e manutenzione ordinaria- Capitolo 10407

4.7 - Adesione al progetto “GLocal Media Monitoring Project” sulla rappresentazione delle donne nei mezzi di informazione

Il Comitato parteciperà alla proposta di ricerca per un monitoraggio nelle TV locali nell'ambito della VI edizione del Global Media Monitoring Project (GMMP).

La ricerca è il più ampio e longevo progetto di monitoraggio e di advocacy sulla rappresentanza delle donne nei mezzi di informazione, realizzato per la prima volta nel 1995, e con sezioni specifiche sulle emittenti televisive locali a cui hanno aderito diversi Corecom.

L'obiettivo principale della ricerca è quello di analizzare la rappresentanza e la rappresentazione delle donne nei telegiornali delle TV Locali secondo la griglia di analisi del Global Media Monitoring Project, attraverso lo studio dei TG andati in onda in una data fissa (indicativamente fine marzo).

Le registrazioni di cinque emittenti rappresentative del territorio regionale, acquisite dal nostro impianto di monitoraggio, saranno poi inviate all'Osservatorio di Pavia, ente di ricerca qualificato e coordinatore nazionale per l'Italia del GMMP, per l'analisi e la stesura di un report con un focus specifico sull'emittenza televisiva locale.

Tempistica: marzo - dicembre 2020

Spesa: Euro 6.344,00 Iva inclusa - Capitolo 10405

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;
- i soggetti che usano indirettamente risorse nazionali di numerazione.

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

Dal 2020 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 2020

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.

5.2.1 Gestione e aggiornamento della banca dati delle radio-tv locali

L'obiettivo per il 2020 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 2020

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 realizzato un progetto per ridimensionare il più possibile e tenere sotto controllo questo fenomeno a livello territoriale. Attualmente è stato realizzato un software in grado di analizzare i dati di un social network, sfruttando le tecniche di analisi delle reti sociali e il fenomeno delle "bolle informative", e valutare l'affidabilità dei post a partire da quella di altri post ad essi collegati, mediante specifici algoritmi e tecniche interattive.

L'output dell'algoritmo ha fornito una vista descrittiva della situazione, declinando la realtà di una serie di KPI (indicatori) 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....

Per evolvere e completare il sistema, nel corso del 2020 si propongono le seguenti attività:

- Definire dei processi strutturati per rendere semplicemente configurabile il sistema: individuare modalità operative e tecniche per consentire facilmente agli utenti di utilizzare il sistema e monitorare attraverso di esso ulteriori differenti tematiche e differenti profili Twitter.
- Completare e migliorare l'interfaccia di visualizzazione e reporting per analizzare le informazioni integrate per meglio coglierne evoluzioni e trend.
- Individuare un percorso di "industrializzazione" del sistema per trasportarlo nella filiera dei sistemi regionali e metterlo a disposizione di tutte le strutture per le proprie analisi.

In particolare, verranno curati i seguenti aspetti tecnici:

- Definizione delle modalità di scheduling automatizzato e implementazione dei processi atti a svolgere la “data ingestion” incrementale dei dati Twitter.
- Parametrizzazione dei contesti di interesse per i processi di estrazione dati (es. Hashtag Twitter riguardanti gli argomenti di interesse).
- Sviluppo di specifica reportistica istituzionale e di modalità operative per l’abilitazione della self-service analysis, per esporre verso gli analisti tutti gli indicatori qualitativi che consentono la valutazione dei dati trattati.

Tempistica: gennaio - dicembre 2020

Spesa: risorse professionali interne coadiuvate da professionalità attinte da I-consulting tramite convenzione Intercenter con Assemblea Legislativa

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 secondo quanto previsto dalla D.G.R. n. 2072 del 3 dicembre 2018 che demanda alla Direzione generale dell’Assemblea Legislativa (tramite il Corecom) l’attuazione dell’elenco e la sua tenuta.

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.

La già citata D.G.R. individua i seguenti requisiti di merito e le relative modalità di accertamento:

Requisiti di merito	Modalità di accertamento	Stelle di merito
Possesso dei requisiti di cui all’art. 3 della L.R. n. 11/2017.	Verifiche delle autodichiarazioni rese degli operatori economici, ai sensi e per gli effetti del D.P.R. n. 445/2000.	1°stella
Comunicazione antimafia (art. 84, comma 2, del D. Lgs. n. 159/2011).	La verifica sarà effettuata con l’utilizzo degli attuali sistemi di verifica previsti dall’art. 82 del D.Lgs. n. 159/2011.	2°stella
Informazione antimafia (art. 84, comma 3, del D.Lgs. n. 159/2011).	La verifica sarà effettuata con l’utilizzo degli attuali sistemi di verifica previsti dall’art. 82 del D.Lgs. n. 159/2011.	3°stella

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.n 2072 del 3 dicembre 2018-

Tempistica: gennaio - dicembre 2019 (il lavoro intrapreso nel 2019 verrà completato nell'anno 2020)

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 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 sono quelli di salvaguardare i livelli occupazionali, contrastando la precarizzazione del lavoro giornalistico e dell'intera filiera tecnica di produzione dell'informazione, e sostenere l'avvio d'impresе fondate o composte da giovani giornalisti.

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 istruttoria 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 2020

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

Dopo il progetto di aggiornamento dei siti dell'Assemblea legislativa, iniziato nel 2016 allo scopo di rendere più logiche e immediatamente fruibili le informazioni ivi contenute, nel 2019 è iniziato un processo che porterà, nel 2020, ad un restyling (contenutistico, oltre che grafico) del sotto-sito Corecom allo scopo di renderlo coerente al sito istituzionale.

Come sempre, massima attenzione viene posta al linguaggio, al costante aggiornamento (a inizio di ogni pagina è riportata la data dell'ultimo effettuato), all'organizzazione degli argomenti, all'analisi delle statistiche di accesso, per rispondere nel miglior modo alle domande degli utenti ed orientare di conseguenza il lavoro interno alla struttura.

Allo stesso modo Corecom si prefigge di migliorare la propria attività di comunicazione su Facebook per favorire la diffusione dei contenuti pubblicati sul sito e i sotto-siti.

Tempistica: gennaio - dicembre 2020

Spesa: risorse professionali interne

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 edumedia 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 2020, avviare iniziative comuni sull'educazione alla comprensione dei media e al all'uso consapevole delle nuove tecnologie da parte delle ragazze e dei ragazzi, delle loro famiglie e di chi li educa.

Tali obiettivi nel 2020 saranno perseguiti con le seguenti attività:

6.2.1 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 – verrà rinnovato nel 2020 al fine di promuovere 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'uso improprio dei nuovi mezzi di comunicazione;
- ✓ incoraggiare al corretto uso delle nuove tecnologie, anche come ausilio alla didattica e 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 2020

Spesa: risorse professionali interne

6.2.2 Progetto "A scuola coi media" anno scolastico 2020/2021

Visti i buoni risultati ottenuti negli anni scorsi, si prevede la riedizione del progetto Corecom "A scuola coi media" mediante la realizzazione, nelle scuole secondarie di primo grado che ne faranno richiesta, di incontri e laboratori di educazione ai media, rivolti ad adolescenti e insegnanti. Anche nel 2020 la realizzazione degli interventi, curata da un soggetto esterno selezionato attraverso il mercato elettronico, avverrà in base al contesto di riferimento, ai bisogni delineati, alla formazione progressiva dei docenti, all'ordine e al grado delle classi in cui i temi sono sviluppati.

Tempistica: gennaio – dicembre 2020

Spesa: euro 20.000,00 Iva inclusa - Capitolo 10405

6.2.3 Progetto "Realizzazione di una ricerca fenomenologica di analisi e approfondimento del cyberbullismo"

Il Corecom, cui spetta anche il compito di tutela dei minori in ambito televisivo locale e nell'utilizzo dei media, opera per favorire un uso responsabile dei mezzi di comunicazione nonché la conoscenza, la capacità di analisi e l'interpretazione critica dei linguaggi, dei contenuti e dei messaggi trasmessi. Annualmente il Corecom organizza e coordina laboratori e incontri di educazione ai media rivolti a bambini, ragazzi e adulti promuovendo progetti di studio sull'uso dei mezzi di comunicazione da parte di minori, famiglie e insegnanti, con particolare riguardo a temi quali: la tutela dei minori on line; il cyberbullismo ed il fenomeno degli hater; i social network; le condivisioni dei dati personali e la privacy; la reputazione on line e i reati che si possono commettere o subire sul web.

La ricerca, anche alla luce delle recenti Leggi regionali in tema di cyberbullismo, deve mettere in luce i principali aspetti fenomenologici e socio giuridici, anche in raffronto agli altri profili di comportamenti devianti online. Ad oggi sono portati alla nostra attenzione molti dati ed evidenze, presentati a volte con toni sensazionalistici, spesso non organizzati in maniera appropriata fra loro e raccolti con modalità eterogenee e multiformi. Servono una buona analisi e riorganizzazione dell'esistente per riuscire a programmare e realizzare attività e interventi mirati e consapevoli.

Si ritiene necessario, allo scopo di prevenire situazioni ed eventi critici, avere un quadro conoscitivo più ampio e puntuale, con particolare riguardo al territorio regionale e alle declinazioni ed espressioni che hanno sia il cyberbullismo che il complesso quadro di attività ed azioni online ad esso correlate.

La Polizia Postale è il principale soggetto attivo nel monitoraggio continuo di web e social al fine di tutelare i diritti, le libertà e la sicurezza degli utenti in "rete", con particolare riguardo alle persone di minore età e alle giovani generazioni.

Il Compartimento Postale della Polizia di Stato ha elaborato alcune categorie di raccolta dati di particolare rilievo ai fini di costruire un quadro conoscitivo completo, anche in ambito regionale. Le categorie in oggetto sono: cyberbullismo, pedopornografia online, istigazione ad atti di autolesionismo, incitamento all'odio e comportamenti discriminatori.

L'Assemblea legislativa della Regione Emilia-Romagna – Servizio Diritti dei Cittadini – per conto di Corecom nella seduta del 28 marzo 2019 ha attribuito la direzione scientifica dell'attività di ricerca al Garante regionale per l'infanzia e l'adolescenza, che ha compiti di promozione e tutela dei diritti delle persone minori d'età; in tale ambito agisce in coordinamento e raccordo con gli altri soggetti istituzionale preposti ad operare negli spazi di vita di bambine/i e adolescenti. L'Ufficio di garanzia ha già da tempo consolidato collaborazioni stabili con Corecom al fine di condividere le progettazioni dedicate alle scuole e alle giovani generazioni.

L'esecuzione delle attività di ricerca avviene in stretto raccordo con i rappresentanti Corecom e con la responsabile della Direzione scientifica.

Tempistica: giugno 2020

Spesa: euro 5.000 Iva inclusa per l'anno 2019

euro 10.000,00 Iva inclusa per l'anno 2020 - Capitolo 10405

6.2.4 Convegni, eventi, altre attività

Nel corso del 2020 il Corecom intende organizzare convegni ed eventi, anche a carattere seminariale, dedicati all'approfondimento dei diversi aspetti che incidono sulle trasformazioni in atto nel sistema delle comunicazioni.

Tempistica: gennaio – dicembre 2020

Spesa: euro 20.000,00 Iva inclusa - Capitolo 10405

**ALLEGATO 1 - FABBISOGNO FINANZIARIO PER L'ANNO 2020
E IL TRIENNIO 2020-2022**

FUNZIONI DELEGATE 2020	Importo singole voci di spesa 2020	Previsione utilizzo avanzo 2019	
CAPITOLO 10406 Trasferimenti correnti ad Amministrazioni locali			
	36.000,00		Accordi per supporto utenza Conciliaweb con i Comuni. Presumibilmente saranno impegnati nel 2019.
		24.000,00	Estensione degli accordi nelle restanti quattro province.
TOTALE CAPITOLO	36.000,00	24.000,00	
CAPITOLO 10407 Funzioni delegate acquisto di servizi			
	42.090,00		Esternalizzazione servizio supporto per vigilanza e monitoraggio.
		30.000,00	Esternalizzazione attività conciliazioni
	5.000,00		Esternalizzazione attività definizioni
		20.000,38	Attività di promozione sul territorio
	24.400,00		Rifacimento impianti monitoraggio (Installazione e manutenzione ordinaria)
TOTALE CAPITOLO	71.490,00	50.000,38	
CAPITOLO 10410 Acquisto di beni - altri beni di consumo			
	73.200,00		Rifacimento impianti monitoraggio (Acquisizione apparati hw e sw)
TOTALE CAPITOLO	73.200,00		
CAPITOLO 10411 Trasferimenti ad associazioni e istituzioni per funzioni delegate			
TOTALE CAPITOLO		0,00	
CAPITOLO 10414 Trasferimento alla Giunta reg.le fondi Agcom			
	1.550,38	28.449,62	Programma 10 del Bilancio regionale (personale)
TOTALE CAPITOLO	1.550,38	28.449,62	
TOTALE GENERALE	182.240,38	102.450,00	
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	10.000,00		Progetto di ricerca "Realizzazione di una ricerca fenomenologica di analisi e approfondimento del fenomeno del cyberbullismo"
	20.000,00		Progetto "A scuola coi media" a.s. 2020-2021
	20.000,00		Convegni, eventi, altre attività
	6.344,00		Adesione al progetto "GLocal Media Monitoring Project" sulla rappresentazione delle donne nei mezzi di informazione
TOTALE CAPITOLO	56.344,00		
TOTALE GENERALE	56.344,00		

FUNZIONI DELEGATE 2021	Importo singole voci di spesa	Previsione utilizzo avanzo 2020	
CAPITOLO 10406 Trasferimenti correnti ad Amministrazioni locali			
	60.000,00		Accordi per supporto utenza Conciliaweb con i Comuni.
TOTALE CAPITOLO	60.000,00		
CAPITOLO 10407 Funzioni delegate acquisto di servizi			
	50.000,00		Esteralizzazione servizio supporto per vigilanza e monitoraggio.
	30.000,00		Esteralizzazione attività conciliazioni
	6.120,19		Acquisto altri servizi
TOTALE CAPITOLO	86.120,19		
CAPITOLO 10410 Acquisto di beni - altri beni di consumo			
	6.120,19		Acquisto altri beni
TOTALE CAPITOLO	6.120,19	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. 2021-2022
	30.000,00		Convegni, eventi, altre attività (vedi sopra)
TOTALE CAPITOLO	50.000,00		
TOTALE GENERALE	50.000,00		

FUNZIONI DELEGATE 2022	Importo singole voci di spesa	Previsione utilizzo avanzo 2020	
CAPITOLO 10406 Trasferimenti correnti ad Amministrazioni locali			
	60.000,00		Accordi per supporto utenza Conciliaweb con i Comuni.
TOTALE CAPITOLO	60.000,00		
CAPITOLO 10407 Funzioni delegate acquisto di servizi			
	50.000,00		Eternalizzazione servizio supporto per vigilanza e monitoraggio.
	30.000,00		Eternalizzazione attività conciliazioni
	6.120,19		Acquisto altri servizi
TOTALE CAPITOLO	86.120,19		
CAPITOLO 10410 Acquisto di beni - altri beni di consumo			
	6.120,19		Acquisto altri beni
TOTALE CAPITOLO	6.120,19	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 2022	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. 2022-2023
	15.000,00		Esternalizzazione servizio verifiche qualità segnale RAI in Emilia-Romagna.
	30.000,00		Convegni, eventi, altre attività
TOTALE CAPITOLO	55.000,00		
TOTALE GENERALE	65.000,00		

ALLEGATO 2 – 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).

ALLEGATO 3 – DOTAZIONE ORGANICA

DIRIGENTE - Rita Filippini

P.O. Carla Zotti

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

- presidio degli adempimenti amministrativi e contabili
- supporto e gestione richieste di accesso dei Consiglieri regionali
- sviluppo del sistema di gestione della qualità
- adempimenti in materia di anticorruzione, privacy e trasparenza
- sviluppo della Carta dei Servizi

Grazia Sarti

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

- attività di promozione del servizio di conciliazione e sportello informativo

Barbara Bolognesi, Sara Collinelli, Bruna Nulli,
Donatella Pasqualini, Anna Zocca

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

- conciliazioni tramite Conciliaweb e Studio di fattibilità per l'avvio di nuove convenzioni con le Amministrazioni comunali dell'Emilia-Romagna
- assunzione di provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio per le conciliazioni
- esternalizzazione delle attività di supporto al servizio di conciliazione
- indagini di gradimento per conciliazioni e provvedimenti temporanei
- attività di archiviazione dei fascicoli cartacei e gestione digitale del procedimento di conciliazione e di adozione dei provvedimenti temporanei
- gestione piattaforma informatica a supporto delle attività di conciliazione, definizione e per i provvedimenti temporanei

Monica Bernardi, Barbara Bolognesi, Sara Collinelli, Alfredo Dionisio, Silvia Guidi, Bruna Nulli, Donatella Pasqualini, Renata Pellegrino, Antonio Platis, Concetta Tarantelli, Antonella Tarozzo,
Anna Zocca

P.O. Massimo Parrucci

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

- rapporti con il sistema regionale dell'informazione
- realizzazione, gestione e coordinamento di progetti informatici complessi e delle banche dati relative alle funzioni del Corecom, comprese quelle delegate Agcom

Renato Agostini, Alberto Cevenini, Nicola Marzo

AREA SERVIZI ALLE IMPRESE

- gestione del Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC)
- le banche dati sul sistema regionale della comunicazione: gestione e aggiornamento della banca dati delle radio-tv locali
- attività di analisi della diffusione del fenomeno delle fake news
- vigilanza sulla pubblicità istituzionale
- istituzione e tenuta dell'elenco di merito degli operatori economici che svolgono la propria attività nel settore dell'informazione locale
- attività istruttoria per l'erogazione di contributi regionali all'editoria locale
- supporto specialistico alla liberazione delle frequenze in banda 700mhz ed alla loro successiva riallocazione
- gestione degli esiti procedurali dei contributi statali alle emittenti televisive locali (L.448/1998), garantendo il raccordo con il Ministero dello Sviluppo Economico
- manutenzione, mantenimento ed eventuale sostituzione dell'impianto di monitoraggio televisivo centrale e delle due unità periferiche dislocate nel territorio regionale, nonché delle stazioni di videoconferenza necessarie per l'attività delle controversie
- Catasto impianti TLC

Renato Agostini, Alberto Cevenini, Nicola Marzo, Antonio Platis

AREA COMUNICAZIONE E COLLABORAZIONE ISTITUZIONALI IN TEMA DI EDUCAZIONE AI MEDIA

- comunicazione del Corecom attraverso il proprio sito istituzionale, la pagina Facebook ed i media regionali
- gestione dei contenuti del sito web tematico, in collaborazione con gli altri Servizi dell'Assemblea e in armonia con il Piano della comunicazione dell'Assemblea legislativa- educazione ai media
- attuazione del Protocollo regionale d'intesa per le scuole sull'uso consapevole delle nuove tecnologie da parte dei giovani e sulla prevenzione del cyberbullismo
- progetto "I videogiochi, i bambini, i preadolescenti e gli adolescenti dell'Emilia-Romagna – Fase 2"
- comunicazione interculturale
- progetto "A scuola coi media"

Lorena Bergamini

P.O. Anna Gnesin

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

- supporto al Comitato regionale per le Comunicazioni
- predisposizione bozze PDA

Barbara Bolognesi, Grazia Sarti

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

- svolgimento delle udienze di definizione in video e in audio conferenza
- assistenza all'utenza e sportello informativo nei procedimenti di definizione
- assunzione di provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio per le definizioni
- calendarizzazione delle udienze di discussione e provvedimenti di definizione adottati anche tramite esternalizzazione
- indagini di gradimento per definizioni e provvedimenti temporanei
- attività di archiviazione dei fascicoli cartacei e digitalizzazione della procedura
- report dati e rendicontazioni

Monica Bernardi, Alfredo Dionisio, Silvia Guidi, Pierpaolo Lorenzetti,
Elena Malossi, Sabrina Paoletti, Renata Pellegrino, Antonio Platis,

Antonella Tarozzo

AREA CONTROLLO DEI MEDIA

- programmi dell'accesso su RAI Emilia-Romagna
- diritto di rettifica
- regolamentazione dei messaggi autogestiti gratuiti (MAG) in campagna elettorale
- vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio
- realizzazione di monitoraggi tematici relativi alle aree d'indagine previste dalle linee guida Agcom, con particolare riferimento alla par condicio durante le elezioni
- gestione dei provvedimenti conseguenti ad eventuali segnalazioni
- la vigilanza sulla pubblicazione e la diffusione dei sondaggi sui mass media locali
- la gestione della "par condicio"

Monica Bernardi, Sara Collinelli, Antonio Platis