

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2020.1.10.4.1
	2022.1.10.13.1
LEGISLATURA	XI

Il giorno 19 dicembre 2022 si è riunito il Corecom dell'Emilia-Romagna - in videoconferenza ai sensi dell'art. 7 del "Regolamento interno per l'organizzazione e il funzionamento del Corecom 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 2023. REVISIONE DELLE ATTIVITÀ E DEGLI IMPEGNI CONTABILI. MODIFICHE E INTEGRAZIONI ALLA DELIBERAZIONE CORECOM N. 38/2022.



IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

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 *“Individuazione degli indirizzi generali relativi ai Comitati Regionali per le Comunicazioni”*;
- la delibera dell’Autorità n. 53/99/CONS recante *“Regolamento relativo alla definizione delle materie di competenza dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni delegabili ai Comitati Regionali per le comunicazioni”* (allegato A) 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)”*;
- l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;
- la Convenzione per l’esercizio di funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta il 28 dicembre 2017 dal Presidente dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna e dal Presidente del Corecom Emilia-Romagna, già prorogata al 31 dicembre 2021 su proposta di AGCOM con deliberazioni del Corecom e della Giunta regionale, rispettivamente n. 206 e n. 2016 del 2020;
- la deliberazione AGCOM n. 374/21/CONS del 18 novembre 2021 di ulteriore proroga della suddetta Convenzione, al 31 dicembre 2022, accettata dal Comitato Corecom con deliberazione n. 110 del 09 dicembre 2021;
- la deliberazione n. 2139 del 20/12/2021 con la quale la Giunta regionale, previa intesa espressa dalla Presidente dell’Assemblea legislativa, ha aderito alla citata proroga della Convenzione;

Richiamati i seguenti atti:

- la deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 75 del 30/11/2022 recante *“Documento di pianificazione strategica 2023-2025 della Direzione generale-Assemblea legislativa”*;
- la deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 10 del 10/02/2022 recante *“Piano della performance della Direzione generale - Assemblea legislativa (2022 - 2024) per la fase di transizione al PIAO (Piano Integrato delle Attività e dell’Organizzazione)”*;
- la deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 34 del 30/06/2022 recante *“Piano integrato delle attività e dell’organizzazione 2022-2024 della DG - Assemblea legislativa”*;

Viste:



- la deliberazione dell'Assemblea legislativa n. 57 del 20 dicembre 2021 "Bilancio di previsione finanziario dell'Assemblea legislativa della Regione Emilia-Romagna per gli anni 2022-2023-2024 (Delibera dell'Ufficio di Presidenza in data 25 novembre 2021, n. 55";
- la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 60 del 22 dicembre 2021 "Approvazione del documento tecnico di accompagnamento al bilancio di previsione finanziario per gli anni 2022-2023-2024";
- la determinazione n. 857 del 22 dicembre 2021 "Bilancio finanziario gestionale 2022-2023-2024 della Direzione Generale - Assemblea legislativa";
- la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 2 del 20 gennaio 2022 di approvazione del Piano degli indicatori di bilancio dell'Assemblea legislativa della Regione Emilia-Romagna per gli anni 2022-2023-2024;
- la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 05 del 27 gennaio 2022 recante: "Aggiornamento del risultato di amministrazione presunto al 31 dicembre 2021, ai sensi del comma 9 art. 42 del D. Lgs 118/2011";
- la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 21 del 14 aprile 2022 recante "Riaccertamento ordinario dei residui attivi e passivi al 31.12.2021 dell'Assemblea legislativa della Regione Emilia-Romagna e conseguente variazione al bilancio di previsione finanziario 2022-2024";
- la deliberazione dell'Assemblea legislativa n. 90 del 25 luglio 2022 recante "Assestamento - Prima variazione generale al bilancio di previsione dell'Assemblea legislativa dell'Emilia-Romagna per gli anni 2022-2023-2024 (Delibera dell'Ufficio di Presidenza in data 7 luglio 2022, n. 36);
- la determinazione n. 531 del 27 luglio 2022 "Approvazione del bilancio gestionale assestato dell'Assemblea legislativa anni 2022-2023-2024";
- la deliberazione del Corecom n. 38 del 15 settembre 2022 recante "Programma delle attività del Corecom per l'anno 2023";

Confermato che le direttrici lungo le quali si svilupperà, in particolare, l'attività del Corecom nel 2023 sono:

- l'attività di conciliazione e di definizione delle controversie con gli operatori delle telecomunicazioni, funzione di garanzia fondamentale che il Corecom svolge nei confronti dei cittadini e delle imprese dell'Emilia-Romagna; tale attività peraltro nel corso del 2023 potrebbe essere ampliata ricomprendendo anche la gestione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi di media audiovisivi;
- il mantenimento delle postazioni decentrate ConciliaWeb già operative e la sottoscrizione di ulteriori accordi con gli enti locali, con i quali è già operativo un accordo di collaborazione rispettivamente con ANCI (2019) ed U.P.I. (2020) su base regionale, per l'attivazione di nuove postazioni al fine di garantire la possibilità ad un maggior numero di utenti di avvalersi del servizio di supporto e gestione delle controversie tra privati e operatori telefonici;
- il presidio della tutela dei consumatori attraverso le attività concordate con le Associazioni consumeristiche con le quali è operativo apposito protocollo sottoscritto nel 2020;
- attività volte a consolidare la diffusione della conoscenza dei servizi resi dal Corecom;
- attività di monitoraggio delle emittenti radiotelevisive del territorio regionale, sia riguardo al rispetto degli obblighi di programmazione che per garantire il rispetto della par condicio nei periodi elettorali;



- attività di educazione ai media con diverse declinazioni rivolte ad una platea vasta che ricomprende anche insegnanti ed educatori. Tale attività potrà essere svolta in collaborazione con altri soggetti pubblici e privati;
- attività di valorizzazione professionale del personale Corecom;

Ritenuto fondamentale, pertanto, concentrare le energie del Corecom e della struttura di supporto verso attività indispensabili e caratterizzanti, coerenti con le scelte strategiche adottate dal Comitato per l'anno 2023;

Considerato che, a seguito della necessità di espletare attività di monitoraggio non programmate conseguenti alle elezioni di settembre 2022, si è reso necessario riprogrammare le attività connesse allo spostamento degli impianti di monitoraggio dalla sede del Comune di Rimini alla sede della Ausl di Piacenza nella prima parte del 2023, con previsione dell'utilizzo delle risorse in avanzo 2022;

Dato atto della regolarità amministrativa del presente atto espressa dalla Responsabile del Settore Diritti dei Cittadini - Corecom, dott.ssa Rita Filippini;

A voti unanimi,

DELIBERA

1 - di approvare le modifiche e integrazioni al Programma di attività del Corecom Emilia-Romagna per l'anno 2023, completo delle conseguenti previsioni di spesa per gli anni 2023 - 2024 - 2025, come in premessa specificato e come indicato nell'All. 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, la presente modifica al Programma di attività del Corecom Emilia-Romagna per l'anno 2023 mediante ogni idoneo strumento informativo.

Firmato digitalmente

Il Segretario

Rita Filippini

Firmato digitalmente

Il Presidente

Stefano Cuppi



Allegato A)

Programma di Attività del Corecom Emilia-Romagna per l'anno 2023

r_eniro.Assemblea Legislativa - Rep. DELC 19/12/2022.0000058.I



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom



Sommario

INTRODUZIONE	1
SEZIONE 1 – AREA SUPPORTO ALLE ATTIVITÀ TRASVERSALI	3
1.1 - Supporto al Comitato regionale per le Comunicazioni	3
1.2 - Presidio degli adempimenti amministrativi e contabili	3
1.2.1 <i>Acquisto di beni per funzioni delegate al Corecom</i>	4
1.3 - Adempimenti in materia di anticorruzione, privacy e trasparenza anche con riferimento alla piattaforma Conciliaweb	4
1.4 - Sviluppo del Sistema di Gestione della Qualità	5
1.5 - Attività di promozione e pubblicizzazione del Corecom.....	5
1.6 - Accordo di collaborazione tra Corecom e Associazioni dei consumatori, iscritte al Registro regionale, per promuovere la conoscenza e lo sviluppo delle funzioni esercitate dal Corecom a tutela di cittadini e utenti....	5
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.....	7
2.1 - Prosecuzione sottoscrizione convenzioni con le Amministrazioni locali dell’Emilia-Romagna per la diffusione del servizio ConciliaWeb a tutela degli “utenti deboli”	7
2.2 - Attività di conciliazione: conciliazioni in udienza e semplificate	7
2.3 - Assunzione di provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio per le conciliazioni e per le definizioni	8
2.4 - Attività di promozione del servizio con Numero verde e Sportello informativo	8
2.5 - Indagine di gradimento per conciliazioni, definizioni e provvedimenti temporanei.....	9
SEZIONE 3 – AREA DEFINIZIONI DELLE CONTROVERSIE TRA OPERATORI DI COMUNICAZIONE ED UTENTI	10
SEZIONE 4 – AREA CONTROLLO DEI MEDIA	12
4.1 - I programmi dell’accesso su RAI Emilia-Romagna	12
4.2 - La regolamentazione dei messaggi autogestiti gratuiti (MAG) in campagna elettorale	12
4.3 - La vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio	13
4.3.1 - <i>Realizzazione di monitoraggi tematici relativi alle aree d’indagine previste dalle Linee Guida AGCOM con particolare attenzione alla par condicio durante le elezioni</i>	13
4.3.2 - <i>Gestione dei procedimenti conseguenti ad eventuali segnalazioni</i>	13
4.4 - La vigilanza sulla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mass media locali	14
4.5 - La gestione della “par condicio”	14
4.6 - Gestione dei nuovi impianti di monitoraggio televisivo	14
SEZIONE 5 – AREA SERVIZI ALLE IMPRESE.....	16
5.1 - La gestione del Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC).....	16
5.2 - Le banche dati sul sistema regionale della comunicazione	17
5.2.1 - <i>Gestione e aggiornamento della banca dati delle radio-tv locali</i>	17
5.3 - Attendibilità delle notizie nei social media.....	17



5.4 - Tenuta dell'elenco di merito degli operatori economici che svolgono la propria attività nel settore dell'informazione locale.....	17
5.5 - L'attività istruttoria per l'erogazione di contributi regionali all'editoria locale.....	18
5.6 - Rapporti con il sistema regionale dell'informazione	19
5.6.1 - Tavolo tecnico Rai-Corecom sulla nuova rete regionale del servizio pubblico radiotelevisivo	20
5.6.2 - Trasmissioni televisive a favore delle persone non udenti.....	20
5.7 - Il completamento del processo di trasformazione della piattaforma Digitale Terrestre	21
5.8 - Realizzazione Archivio Corecom	21
5.9 - Realizzazione di ricerche e/o studi	22
SEZIONE 6 - AREA COMUNICAZIONE E COLLABORAZIONI ISTITUZIONALI IN TEMA DI EDUCAZIONE AI MEDIA	23
6.1 - La comunicazione del Corecom attraverso il proprio Sito istituzionale, la pagina Facebook ed i media regionali	23
6.2 - L'educazione ai media.....	23
6.2.1 - Progetto "A scuola coi media" anni scolastico 2022 / 2023	23
6.3 - Progetto Educazione al digitale in collaborazione con AGCOM	23
6.4 - Convegni, eventi, altre attività.....	24
SEZIONE 7 - "ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE"	25
7.1 - L'organizzazione e la gestione delle risorse umane.....	25
7.2 - La formazione del personale.....	25
7.3 - Impiego dei fondi AGCOM per incentivazione del personale.....	25
ALLEGATO 1 - FABBISOGNO FINANZIARIO PER L'ANNO 2023 E IL TRIENNIO 2023-2025.....	26
ALLEGATO 2 - DOTAZIONE ORGANICA AL 15 SETTEMBRE 2022.....	32



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, artigiani, professionisti, piccole e medie 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 o altro soggetto deputato a risolvere la controversia come previsto dal d. lgs. n. 130/2015. Nell'esercizio di tali funzioni, il Corecom ha potuto favorire un'alta percentuale di esiti positivi con accordi di 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. Per aumentare la conoscenza di questo servizio anche nel Piano delle Attività del 2023 il Comitato ha deciso di continuare ad investire somme importanti per la promozione del medesimo; peraltro, 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. 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 e con UPI Emilia-Romagna finalizzato alla diffusione sul territorio regionale di postazioni ConciliaWeb. Lo sportello di prossimità, o punto di contatto del Corecom, è un servizio a tutto vantaggio dell'intera Comunità della regione e presenta un valore aggiunto notevole in quanto va a tutelare le fasce più deboli della popolazione, consentendo la tutela dei diritti fondamentali. 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 utenti l'esistenza e le modalità di accesso assistito alla piattaforma ConciliaWeb.

A seguito del protocollo d'intesa sottoscritto nel luglio del 2020 con le Associazioni dei Consumatori, iscritte al registro regionale, proseguiranno anche nel corso del 2023 le attività di promozione e conoscenza delle funzioni esercitate dal Corecom a tutela di cittadini e utenti. Le principali tematiche di collaborazione ed informazione concordate riguarderanno la telefonia, diritti dei consumatori nel settore delle telecomunicazioni, l'accesso agli strumenti digitali di conciliazione, l'uso responsabile dei media: social, cyberbullismo, fake news.

Anche nel 2023 un filone di lavoro fondamentale del Corecom consisterà nel monitoraggio delle emittenti radiotelevisive del territorio regionale, sia riguardo al rispetto degli obblighi di programmazione che per garantire il rispetto della par condicio nei periodi preelettorali; in queste occasioni viene attivato anche il monitoraggio sulla presenza di genere nei programmi di informazione.

Nel corso del 2022 il settore dell'emittenza televisiva locale ha subito una profonda trasformazione in seguito al processo di refarming delle frequenze ed al nuovo assetto legislativo che precede la separazione



fra i Fornitori di Servizi di Media Audiovisivi e Operatori di Rete anche a livello locale. Il Corecom dell'Emilia-Romagna segue da vicino la messa a regime nel 2023 di questo nuovo assetto, anche per verificarne gli impatti sia sul comparto dell'emittenza locale che sull'intera popolazione regionale.

La legge regionale n. 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. Il Comitato ha deciso di mantenere anche nel 2023 l'importante stanziamento sul progetto "A scuola con i media" per attivare il maggior numero possibile di laboratori e di scuole secondarie di primo grado coinvolte. Tali iniziative sono finalizzate, da un lato, ad accrescere la conoscenza dei mezzi, dei linguaggi e delle fonti di informazione tradizionali e contemporanee e a favorire, dall'altro, specialmente nelle giovani generazioni, lo sviluppo di un pensiero critico contro la disinformazione, contrastando, al contempo, la forte riduzione dello spazio argomentativo e contro-argomentativo che sta di fatto depauperando la sfera pubblica a vantaggio di un'omogeneizzazione del pensiero e di una polarizzazione dei punti di vista.

Infine, si è deciso di avviare un progetto per la realizzazione dell'Archivio storico del Corecom Emilia-Romagna perché riteniamo sia indispensabile rendere disponibile ai componenti ed a tutto il personale un accesso semplice ed immediato sia alla documentazione cartacea che a quella digitale; tale documentazione è attualmente reperibile in vari luoghi fisici e in varie piattaforme tecnologiche, con una minima strutturazione che rende complessa e molto onerosa sia la consultazione sia la ricerca dei documenti.

Stefano Cuppi



SEZIONE 1 – AREA SUPPORTO ALLE ATTIVITÀ TRASVERSALI

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 2023 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, le associazioni di enti locali e le associazioni dei consumatori ;
- 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).
- Il supporto nel presidio alla verifica dell'ottemperanza agli standard di qualità fissati nella "Carta dei Servizi" ed al puntuale aggiornamento della Carta stessa.

Tempistica: gennaio - dicembre 2023.

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 Settore Affari legislativi e Coordinamento Commissioni assembleari (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 Settore, 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, piattaforma della Trasparenza);
- il controllo dei documenti amministrativi e contabili;
- l'elaborazione di report e documenti contabili necessari al Settore o richiesti da altri Settori 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 risorse 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 Settore 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 2023.

Spesa: risorse professionali interne.

1.2.1 Acquisto di beni per funzioni delegate al Corecom

Nell'esercizio delle funzioni delegate può rendersi necessaria l'acquisizione di beni di modico valore per garantire la funzionalità delle attività stesse (es: supporti per la firma digitale da utilizzare sulla piattaforma Conciliaweb). A tal fine viene previsto specifico stanziamento da utilizzare a fronte di esigenze che dovessero manifestarsi nel corso degli esercizi finanziari indicati.

Tempistica: gennaio - dicembre 2023.

Spesa bilancio 2023: Capitolo 10410 voce *Acquisto beni per funzioni delegate*

Spesa bilancio 2024: Capitolo 10410 idem

Spesa bilancio 2025: Capitolo 10410 idem

1.3 - Adempimenti in materia di anticorruzione, privacy e trasparenza anche con riferimento alla piattaforma Conciliaweb

Il 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. n. 33/2013) ed in ossequio al piano triennale di prevenzione della corruzione dell'Assemblea



Legislativa. Per quanto riguarda la normativa sulla privacy (Regolamento Europeo n. 679/2016 e D. lgs. n. 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. In base a tale accordo, la gestione dei dati sulla piattaforma ConciliaWeb prevede la presenza di 4 profili di responsabilità, con relative autorizzazioni, riferiti ai collaboratori che hanno accesso a ConciliaWeb. Questi profili vengono regolarmente censiti ed aggiornati tramite la piattaforma informatica (attualmente denominata ONE TRUST) messa a disposizione da AGCOM.

Tempistica: gennaio - dicembre 2023.

Spesa: risorse professionali interne.

1.4 - Sviluppo del Sistema di Gestione della Qualità

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

Detta certificazione 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.

Nel corso del 2020 sono state revisionate ed aggiornate le procedure di qualità e le istruzioni operative 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 successive delibere di modifica nn. 353/19/CONS e 390/21/CONS). Sono state altresì aggiornate le schede relative al monitoraggio emittenza, par condicio e MAG attraverso le procedure congiunte anticorruzione/sistema gestione qualità. A seguito della entrata in vigore - dal 1° marzo 2021 - del nuovo Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie con particolare riferimento all'utilizzo della piattaforma ConciliaWeb (delibera AGCOM n. 670/20/CONS) del quale si prospetta a breve ulteriore modifica causa esigenze emerse in fase di prima applicazione, nel corso del 2023 si verificherà se sussista l'esigenza di modificare la documentazione relativa alla qualità.

Tempistica: gennaio - dicembre 2023.

Spesa: risorse professionali interne.

1.5 - Attività di promozione e pubblicizzazione del Corecom

Anche nel 2023 proseguirà l'attività di promozione delle funzioni svolte dal Corecom principalmente orientata alla diffusione della conoscenza del servizio di conciliazione

Tempistica: gennaio - dicembre 2023.

Spesa bilancio 2023: Capitolo 10407 voce *Attività di promozione e pubblicizzazione del Corecom*

Spesa bilancio 2024: Capitolo 10407 idem

Spesa bilancio 2025: Capitolo 10407 idem

1.6 - Accordo di collaborazione tra Corecom e Associazioni dei consumatori, iscritte al Registro regionale, per promuovere la conoscenza e lo sviluppo delle funzioni esercitate dal Corecom a tutela di cittadini e utenti



Con deliberazione n. 120 del 16/07/2020 il Comitato ha approvato il testo del Protocollo d'intesa finalizzato alla promozione di azioni per la tutela dei diritti dei cittadini consumatori e utenti, successivamente sottoscritto in data 1/11/2020 dallo stesso Corecom e dalle Associazioni di tutela dei consumatori iscritte nell'apposito Registro Regionale, con durata triennale (in scadenza il 1° ottobre 2023 e suscettibile di rinnovo). Secondo gli accordi sottoscritti le attività programmate devono essere rivolte in via prioritaria al miglioramento del grado di informazione dell'utenza. Le principali tematiche di collaborazione e informazione individuate sono: a) telefonia, diritti dei consumatori nel settore delle telecomunicazioni e nell'accesso agli strumenti di conciliazione; b) uso responsabile dei media: social, cyberbullismo, fake news; c) digitale terrestre: processo di liberazione banda 700 MHz, road map e contributi per i cittadini.

Gli obiettivi comuni da realizzare sulle predette tematiche sono: a) informazione sulle attività di tutela, b) organizzazione di attività formativa in favore delle Associazioni, c) supporto informativo sul digitale terrestre e verifica dell'avvenuta messa a regime, nel corso del 2023, del nuovo assetto del segnale televisivo e del relativo impatto sugli utenti e sul territorio regionale.

Nel corso del 2023 verranno concordate Iniziative nell'ambito delle tematiche di collaborazione e degli obiettivi individuati concordemente, per promuovere le funzioni delegate.

Tempistica: gennaio - dicembre 2023.

Spesa bilancio 2023: Capitolo 10411 Voce *Progetti con associazioni di consumatori*

Spesa bilancio 2024: Capitolo 10411 idem

Spesa bilancio 2025: Capitolo 10411 idem



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 dall'allegato A alla delibera AGCOM n. 390/21/CONS del 24/12/2021 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, modificato nel 2021 con deliberazione AGCOM n. 670/20/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. E' in corso la procedura di consultazione pubblica preliminare all'adozione del nuovo Regolamento relativo alle procedure di conciliazione che prevede l'ampliamento della competenza del Corecom anche alle conciliazioni tra utenti e fornitori di servizi di media audiovisivi.

2.1 - Prosecuzione sottoscrizione convenzioni con le Amministrazioni locali dell'Emilia-Romagna per la diffusione del servizio ConciliaWeb a tutela degli "utenti deboli"

Anche nel 2023 proseguirà l'attività di "disseminazione" degli sportelli decentrati Conciliaweb. La ripresa post pandemia nel 2021 ha visto finalmente l'avvio dell'operatività di diversi sportelli decentrati (ad oggi sono stati sottoscritti 8 accordi di collaborazione e sono operativi 5 sportelli). Sono in corso le attività preliminari per il rinnovo del protocollo d'intesa del Corecom con ANCI, che sarà l'occasione per individuare congiuntamente la migliore strategia ed i migliori target per implementare ulteriormente il processo di diffusione degli sportelli decentrati territoriali. Permane l'obiettivo di riuscire ad aprire almeno uno sportello decentrato in ogni ambito provinciale emiliano-romagnolo.

Tempistica: gennaio - dicembre 2023.

Spesa bilancio 2023: Capitolo 10406 voce: *Accordi per supporto utenza ConciliaWeb - rinnovi / nuovi Accordi.*

Spesa bilancio 2024: Capitolo 10406 idem

Spesa bilancio 2025: Capitolo 10406 idem

2.2 - Attività di conciliazione: conciliazioni in udienza e semplificate

Le conciliazioni possono essere semplificate nei soli casi previsti dall'art. 8 comma 2 della delibera AGCOM n. 203/18/CONS come modificata dalla delibera n. 390/21/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 n. 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. Tale procedura viene meglio esplicitata al punto successivo.

Tempistica: gennaio - dicembre 2023.

Spesa: risorse professionali interne.

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

La delibera AGCOM n. 203/18/CONS, come da ultimo modificata dalla delibera n. 390/21/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 Corecom garantirà anche nel 2023 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 2023.

Spesa: risorse professionali interne.

2.4 - Attività di promozione del servizio con Numero verde e Sportello informativo

Proseguirà, anche nel corso del 2023, l'attività informativa e di sportello al pubblico 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. Il ricevimento al pubblico durante la pandemia è stato sospeso ma si conta di



riattivarlo, eventualmente su appuntamento telefonico, per assicurare 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 2023 non solo l’attività informativa con Numero verde ma si cercherà di garantire anche lo Sportello informativo in presenza in relazione alla tutela dell’utenza debole e a quella priva di connessione (ciò compatibilmente con le esigenze di tutela della salute dei collaboratori e degli utenti, previa verifica delle misure necessarie con il competente Settore della Giunta regionale).

Tempistica: gennaio - dicembre 2023.

Spesa: risorse professionali interne.

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 o di discussione delle controversie, a tutti gli utenti viene infatti distribuito un questionario di gradimento da compilare on line, previo invio di mail contenente apposito link, 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. Anche per i provvedimenti temporanei è previsto un questionario ad hoc accessibile on line 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 2023.

Spesa: risorse professionali interne.



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

L'attività di definizione è una funzione - delegata da AGCOM - attraverso la quale il Corecom decide le controversie il cui tentativo di conciliazione abbia avuto esito negativo o di parziale accordo. Tale 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 di quelle di conciliazione, sono convocate solo se lo ritiene opportuno il responsabile del procedimento; a partire dal 2021, si è ritenuto, in considerazione dell'alto numero di accordi raggiunti, di convocare in udienza tutti gli operatori, anche quelli minori, eccezion fatta per i casi in cui, da esperienza pregressa, si reputa improbabile la partecipazione dell'operatore;
- eventuale udienza di discussione, che si svolge ordinariamente in audio conferenza o videoconferenza;
- chiusura procedimentale a seguito di rinunce (ad esempio, per accordi transattivi tra le parti), di archiviazioni o dell'adozione di provvedimento finale.

Se le parti non raggiungono un accordo nella eventuale udienza di discussione, oppure se non intervengono archiviazioni o rinunce, la pratica viene definita mediante adozione di provvedimento ad hoc.

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 dell'istanza). In quest'ultimo caso la delibera viene adottata sulla base di una proposta di decisione del dirigente.

L'attività di stesura dei provvedimenti di definizione 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, pur improntati, sempre, a parametri di logicità, fondatezza giuridica, sinteticità, chiarezza espositiva.

Il provvedimento di definizione della controversia è uno strumento di carattere giustiziale (art. 84 D. lgs. 1° agosto 2003 n. 259 – Codice delle comunicazioni elettroniche) e costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, del Codice delle comunicazioni elettroniche.

Il Corecom, allo scopo di verificare se gli operatori Tlc hanno provveduto in modo tempestivo ad ottemperare a quanto previsto nei provvedimenti di definizione, ha disposto di tenere costantemente monitorate le comunicazioni di avvenuto adempimento, che devono essere effettuate entro 30 giorni dalla notifica dell'atto stesso.

Infatti, come espressamente previsto nei singoli provvedimenti decisorii, l'operatore Tlc è tenuto a dare comunicazione dell'avvenuto adempimento entro tale termine. In mancanza di tale comunicazione e decorsi infruttuosamente ulteriori quindici giorni dal ricevimento del sollecito inoltrato dal Corecom, quest'ultimo procede a darne comunicazione ad AGCOM (segnalazione), per l'adozione di ogni provvedimento ritenuto opportuno.

Dei risultati di tale attività di monitoraggio viene fornito al Comitato, da parte dell'ufficio, un Report con cadenza mensile.

Nel 2021 sono stati oggetto di verifica n. 106 provvedimenti di definizione (73 delibere e 33 determinazioni). Relativamente ad essi, le segnalazioni di inottemperanza inoltrate ad AGCOM sono state, complessivamente, 9, tutte per delibere.



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.

Tempistica: gennaio - dicembre 2023.

Spesa: risorse professionali interne.



SEZIONE 4 – AREA CONTROLLO DEI MEDIA

Le attività relative a questa area comprendono:

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

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

Anche nel 2023 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 2023.

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;
- rendiconta al Ministero i rimborsi spettanti alle emittenti radiotelevisive.

Nel corso del 2023 avrà luogo il rinnovo di diverse Amministrazioni comunali, tra cui Imola e Salsomaggiore Terme.

Tempistica: gennaio - dicembre 2023.

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 deve essere oggetto di revisione 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, su un campione di emittenti televisive locali. 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 tale riguardo, nel corso dell'anno 2021 a seguito di procedura ad evidenza pubblica è stato affidato, per le annualità 2021, 2022 e 2023, ad una società esterna (Cedat) il servizio di analisi delle trasmissioni televisive per il monitoraggio ordinario e per quello da effettuarsi in occasione delle tornate elettorali. Il contratto in essere scade nel 2023 e pertanto per i due anni successivi (2024 e 2025) dovrà essere espletata una nuova procedura negoziata per l'affidamento del servizio di supporto per vigilanza e monitoraggio).

Tempistica: gennaio – dicembre 2023 monitoraggio ordinario e monitoraggio par condicio.

Spesa bilancio 2023: Capitolo 10407 voce Servizio supporto monitoraggio (proseguimento contratto stipulato nel 2021 con Cedat 85 s.r.l.)

Spesa bilancio 2024: Capitolo 10407 voce *Nuova gara esternalizzazione servizio supporto monitoraggio emittenza*

Spesa bilancio 2025: Capitolo 10407 voce *Nuova gara esternalizzazione servizio supporto monitoraggio emittenza*

4.3.2 - Gestione dei procedimenti conseguenti ad eventuali segnalazioni



L'attività, che proseguirà anche nel 2023, riguarda i procedimenti di accertamento di eventuali violazioni della normativa sulle trasmissioni televisive segnalate da cittadini, associazioni ed altri soggetti.

Tempistica: gennaio - dicembre 2023 monitoraggio ordinario e monitoraggio *par condicio*.

Spesa: risorse professionali interne.

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

Anche questa attività, che proseguirà nel 2023, 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 2023.

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). Il Corecom vigila anche sul rispetto del divieto di comunicazione istituzionale, previsto dall'art. 9 della citata legge n. 28/2000, da parte dei soggetti istituzionali.

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 corso del 2023 avrà luogo il rinnovo di diverse Amministrazioni comunali, fra cui Imola e Salsomaggiore Terme.

Tempistica: gennaio - dicembre 2023.

Spesa: risorse professionali interne.

4.6 - Gestione dei nuovi impianti di monitoraggio televisivo

Nel corso del 2021 si sono completati i lavori per gli impianti di monitoraggio portando a termine anche alcune opere accessorie sulle antenne e sui sistemi di sicurezza per la protezione dai fulmini. Nel corso del 2022 si sono completati i lavori complementari alla fornitura come il miglioramento dei sistemi di protezione e sicurezza. Con la ditta Axel che ha realizzato gli impianti di monitoraggio è stato sottoscritto contratto per l'attività di manutenzione degli impianti stessi, indispensabile per presidiarne l'efficienza.

In seguito alla riclassificazione delle frequenze (refarming) nella regione Emilia-Romagna è stata definita una rete di primo livello (Area tecnica 8) che comprende tutte le province della regione con la sola esclusione di Piacenza. Quest'ultima provincia è legata alla rete di primo livello della Lombardia e Piemonte orientale (Area tecnica 3).

Attualmente è venuta meno la necessità di mantenere due postazioni (Bologna e Rimini) che monitorano entrambe la stessa rete di primo livello dell'Emilia-Romagna mentre si rende necessaria la registrazione delle emittenti della provincia di Piacenza poste nella rete di primo livello di un'altra regione, la Lombardia, come



specificato in premessa. Proseguirà, inoltre, la convenzione con Lepida per l'acquisizione dei servizi di connettività.

Entro il 2022 avrebbe dovuto completarsi lo spostamento dell'impianto sito nel Comune di Rimini nel territorio della provincia di Piacenza e la sottoscrizione dell'apposito accordo con l'ente ospitante con contestuale cessazione di quello attuale con il Comune di Rimini.

Rispetto alla tempistica inizialmente programmata, viste le attività di monitoraggio alle quali Il Corecom è stato chiamato per gli imprevisti adempimenti elettorali di settembre 2022, la realizzazione della suddetta attività viene riprogrammata per l'inizio del prossimo anno, con attuazione prevista entro il primo quadrimestre 2023.

Pertanto, parte delle risorse inizialmente previste a bilancio 2022 non saranno utilizzate ma vengono riportate sul bilancio 2023.

Tempistica: gennaio - dicembre 2023.

Spesa bilancio 2023: Capitolo 10407 voci:

- *Concessione Provincia di Parma e Convenzione Ausl Piacenza per ospitalità impianto di registrazione (triennale). Eventuali spese per chiusura rapporto concessione con Rimini;*
- *Spostamento dell'impianto di monitoraggio Corecom presente c/o il Comune di Rimini in locali c/o Ausl Piacenza a cura di Axel Technology;*
- *Acquisizione servizi connettività anche correlati al nuovo allacciamento c/o Ausl di Piacenza.*

Spesa bilancio 2024: Capitolo 10407 Acquisizione servizi connettività

Spesa bilancio 2025: Capitolo 10407 idem 2024

Spesa bilancio 2023: Capitolo 10410 voce: *Acquisto beni per funzioni delegate e spese connesse allo spostamento antenna impianto di monitoraggio da Rimini a Piacenza.*



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:

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

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

Nel corso del 2023 il ROC costituirà, inoltre, un importante strumento per lo svolgimento da parte del Settore Diritti dei Cittadini dell'esame istruttorio per l'erogazione di contributi regionali all'editoria locale, attività prevista dalla legge regionale 23 giugno 2017, n. 11 "Sostegno all'editoria locale" [vedi paragrafo 5.5].

Tempistica: gennaio - dicembre 2023.

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 Settore 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 2023 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 2023.

Spesa: risorse professionali interne.

5.3 - Attendibilità delle notizie nei social media

All'approvazione della legge regionale n. 11 del 2017 "Sostegno all'editoria locale" ha fatto seguito un ordine del giorno che chiedeva all'Assemblea legislativa e alla Giunta dell'Emilia-Romagna di impegnare risorse proprie per studiare e prevenire il fenomeno delle *Fake news*.

La Direzione generale dell'Assemblea legislativa e il Corecom hanno sviluppato il progetto Attendibilità delle notizie nei social media che ha consentito la realizzazione di un sistema di Big Data Analytics basato su informazioni provenienti dal *social network Twitter*, che, attraverso processi automatici di *data collection* e interfacce utente, consente di:

- scaricare informazioni da Twitter in modalità on-demand, focalizzando il contenuto della ricerca tramite parametri impostabili dall'utente attraverso una semplice interfaccia grafica;
- abilitare logiche di masking del dato individuale;
- effettuare processi di data enrichment per la categorizzazione degli utenti al fine di estrapolare dai dati dinamiche di carattere generale;
- analizzare i principali insight rispetto alle notizie condivise sul social network, in termini di trend, argomenti e hashtag più utilizzati;
- analizzare il livello di attendibilità delle notizie provenienti da Twitter, attraverso l'applicazione di un algoritmo di Machine Learning basato su grafi di relazioni fra utenti e notizie e sul concetto di "bolle informative".

Dopo aver completato nel 2021 una rappresentazione completa delle informazioni è iniziato nel 2022 con completamento al 2023 il trasferimento dell'applicazione in ambiente cloud attraverso una gestione di tipo SaaS.

Tempistica: gennaio - dicembre 2023.

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

5.4 - 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 è stato realizzato nel corso del 2020 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.

Per completezza riportiamo i passaggi salienti della suddetta deliberazione di Giunta:

“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 Settore Diritti dei Cittadini, nel corso dell'anno 2023, 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 sopra riportate.

Tempistica: gennaio - dicembre 2023.

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'imprese fondate o composte da giovani giornalisti.

Si deve in particolare ricordare che il bando per l'erogazione dei contributi emanato nel 2021 è stato anche *"finalizzato a sostenere le imprese dell'informazione, aventi qualsiasi forma giuridica, che operano sul territorio regionale in una situazione di permanenza della crisi economica e sociale generata dall'emergenza Covid-19"* (Giunta Regionale - Delibera n. 1103 del 12/07/2021).

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 Settore 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 istruttorie 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 si estenderà alla successiva verifica, in capo agli aventi diritto ai contributi, della permanenza dei requisiti per l'ammissione.

Per svolgere questa attività il Settore 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].

Nel corso del 2022 sono state completate le attività sui controlli del Bando 2021, mentre nel 2023 saranno completate le istruttorie relative ai controlli del Bando 2022.

Tempistica: gennaio - dicembre 2023.

Spesa: risorse professionali interne.

5.6 - 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.

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

Nel 2022 è stato attivato il nuovo MUX RAI adibito al trasporto dell'informazione regionale così come previsto dal PNAF 2019 deliberato dall'AGCOM ed adottato dal MISE per il refarming della banda 700Mhz. Il nuovo MUX utilizza i CH 30 e 37, ma essendo stato attivato in DVB-T anziché in DVB-T2 in alcune zone del territorio dell'Emilia-Romagna al momento presenta alcune criticità di ricezione. Il Corecom coordina un tavolo tecnico dedicato, composto da Rai, Rai Way, Assessorato regionale alle Infrastrutture, Lepida s.c.p.a. per monitorare le coperture e per individuare le possibili soluzioni tecniche in vista del definitivo passaggio al DVB-T2.

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

Spesa: risorse professionali interne.

5.6.2 - Trasmissioni televisive a favore delle persone non udenti

La Regione con l'approvazione della Legge regionale n. 9 del 2019 ha inteso 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, anche per l'anno 2023, 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.

Tempistica: gennaio - dicembre 2023.

Spesa: risorse professionali interne.



5.7 - Il completamento del processo di trasformazione della piattaforma Digitale Terrestre

Nel corso del 2022 il mondo delle televisioni presenti nel digitale terrestre ha subito un notevole cambiamento dovuto alla liberazione delle frequenze dalla banda 700 Mhz mentre è stato rinviato al 2023 l'adozione delle nuove codifiche DVB-T2/ HEVC

Per permettere al Corecom la migliore gestione e monitoraggio dell'intero processo è necessario erogare ed acquisire una serie di servizi nelle aree di seguito descritte:

- la precoce individuazione delle aree del territorio che potrebbero presentare un'alta criticità relativamente alla ricezione dei segnali delle nuove reti DVB-T2;
- il tavolo di confronto permanente con la concessionaria del servizio pubblico sul progetto ed il dispiegamento della nuova rete DVB-T2 Rai regionale;
- le attività di promozione della piattaforma satellitare gratuita Tivusat nelle aree montane a forte rischio di copertura terrestre;
- i rapporti con gli antenisti e gli amministratori di condominio;
- la campagna di comunicazione generale sulle nuove scadenze del processo dello switch off
- l'informazione e l'assistenza ai Comuni titolari di autorizzazioni ai sensi dell'Art.27 Tusmar per l'aggiornamento degli impianti.

Gli uffici del Corecom per le attività sopradescritte continueranno ad avvalersi dei servizi di Lepida S.p.A., società in house della Regione Emilia-Romagna, con la quale è stato sottoscritto un contratto per lo svolgimento delle attività connesse alla liberazione della banda 700 MHz che sarà debitamente aggiornato ferma restando la spesa prevista.

Tempistica: gennaio - dicembre 2023.

Spesa bilancio 2023: Capitolo 10405 voce *Acquisizione di servizi connessi alla liberazione della banda 700 MHz e switch off.*

5.8 - Realizzazione Archivio Corecom

Tra le attività che devono essere sviluppate nel corso del 2023 risulta anche la realizzazione dell'Archivio storico del Corecom Emilia-Romagna.

Dopo alcune azioni preliminari è iniziato lo studio dei documenti presenti: in particolare, per quelli successivi al 2014, il materiale risulta quasi tutto digitalizzato, mentre per i documenti precedenti al 2014 sono presenti numerosi archivi cartacei. Ai fini della realizzazione dell'archivio le attività da sviluppare dovranno essere organizzate in due fasi:

FASE 1 Documenti post 2014

Per i documenti prodotti successivamente al 2014 il materiale sembra quasi interamente digitalizzato anche se in forme diverse e alcune volte non strutturate.

I documenti relativi alle aree della conciliazione, dei provvedimenti di urgenza e definizione delle controversie sono tutti registrati nel sistema di protocollo informatico della Regione o sulla piattaforma informatica dell'Autorità Garante delle Comunicazioni ConciliaWeb. Per quanto riguarda il protocollo informatico della Regione è intervenuto un cambio di piattaforma ma dovrebbe essere comunque garantita la interoperabilità tra la precedente piattaforma e quella attuale.

Per questi documenti va valutata la eventuale necessità di integrare la documentazione già presente nel protocollo con allegati e documenti inizialmente non acquisiti ma presenti in formato cartaceo.

L'area che risulta più lacunosa dal punto di vista della completezza documentale riguarda in particolare quella relativa al monitoraggio delle tv locali, par condicio ed educazione ai media. Nonostante la quasi totalità dei documenti sia in formato nativo digitale si sono sovrapposte varie tecniche di archiviazione e



sono stati creati diversi repository dove il materiale è stato archiviato anche a causa della maggiore complessità del materiale documentale da trattare (es: file video di notevoli dimensioni). I provvedimenti emessi per le aree citate sono presenti nel protocollo informatico. Anche in questo caso deve essere valutata la consistenza del documento informatico e la sua integrazione con i vari allegati che hanno composto la pratica.

Le attività da sviluppare in questa fase sono finalizzate all'integrazione dei fascicoli documentali digitali con la documentazione attualmente non digitalizzata. Questa fase dovrà essere svolta da personale specializzato con macchine dedicate in funzione della tipologia di materiale e con l'obiettivo di riordinare il materiale disponibile e renderlo agevolmente rinvenibile.

FASE 2 Documenti pre 2014

Per i documenti precedenti al 2014 il materiale è quasi interamente cartaceo. Si dovrà preliminarmente procedere ad una valutazione di consistenza archivio svolta da archivisti, che analizzeranno il materiale e ne valuteranno tipologia, numero di documenti, catalogazione e classificazione, ecc. Al termine della fase di analisi si deciderà se procedere o meno alla digitalizzazione anche di questi documenti

Le attività richiedono sia l'utilizzo di personale interno che di professionalità esterne specializzate e reperite attraverso procedura pubblica di selezione di società che svolgano le attività descritte.

Tempistica: gennaio - dicembre 2023.

Spesa bilancio 2023: Capitolo 10405 voce *Progetto Archivio*

Spesa bilancio 2024: Capitolo 10405 idem

Spesa bilancio 2025: Capitolo 10405 idem

5.9 - Realizzazione di ricerche e/o studi

Nell'ambito dell'esercizio delle funzioni proprie il Corecom è solito approfondire specifiche tematiche di suo precipuo interesse avvalendosi anche della eventuale collaborazione di soggetti esterni da cui acquisire servizi di ricerche e/o studi. Allo scopo, per le necessità che si evidenzieranno in modo puntuale nello sviluppo delle attività dell'organo, è previsto uno specifico stanziamento a bilancio nelle annualità 2024 e 2025.

Spesa bilancio 2024: Capitolo 10405 voce *Realizzazione di ricerche e studi*

Spesa bilancio 2025: Capitolo 10405 Idem



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 2021 si è completato il restyling completo della sezione relativa al Corecom.

Nel corso del 2023 si cercherà di migliorare la *findability* sia delle pagine istituzionali e sia delle pagine Facebook.

Il miglioramento della *findability* si può ottenere con un miglior ranking sui motori di ricerca, mentre una maggiore presenza nei socialnetwork (Meta, LinkedIn, Instagram, YouTube, TikTok, Pinterest,...) – si può ottenere tramite tecniche social media marketing.

Tempistica: gennaio - dicembre 2023.

Spesa: risorse professionali interne.

6.2 - L'educazione ai media

La legge regionale n. 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).

Tale obiettivi nel 2023 sarà perseguito attraverso la prosecuzione del seguente progetto:

6.2.1 - Progetto "A scuola coi media" anni scolastico 2022 / 2023

Nel corso del primo semestre del 2022 sono state completate le attività finalizzate alla acquisizione della fornitura da parte di società specializzata di circa 200 laboratori divisi in quattro tipologie che verranno somministrati sia nel corso del 2022 che nel corso del 2023 agli studenti delle scuole medie secondarie di I grado .

Tempistica: gennaio - dicembre 2023.

Spesa bilancio 2023: Capitolo 10405 voce *Progetto "A scuola coi media" (proseguimento contratto stipulato nel 2022)*

Spesa bilancio 2024: Capitolo 10405 voce *Progetto "A scuola coi media"*

Spesa bilancio 2025: Capitolo 10405 idem

6.3 - Progetto Educazione al digitale in collaborazione con AGCOM



L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni già dall'anno 2020 ha avviato un proprio progetto denominato "La media education come politica pubblica per la scuola post-Covid", con una task force composta anche da esperti dell'Università e da rappresentanti dei Corecom, per l'individuazione e la messa in atto di iniziative di formazione continua destinate ad insegnanti, genitori e studenti. Tali iniziative sono finalizzate, da un lato, ad accrescere la conoscenza dei mezzi, dei linguaggi e delle fonti di informazione tradizionali e contemporanee; e a favorire, dall'altro, specialmente nelle giovani generazioni, lo sviluppo di un pensiero critico contro la disinformazione, contrastando, al contempo, la forte riduzione dello spazio argomentativo e contro-argomentativo che sta di fatto depauperando la sfera pubblica a vantaggio di un'omogeneizzazione del pensiero e di una polarizzazione dei punti di vista. L'avvio di tali attività, originariamente previsto per il 2021, non è ancora avvenuto probabilmente anche in considerazione dell'evoluzione del contesto sanitario generale e del quadro normativo di riferimento. Il Corecom Emilia-Romagna, che già aveva manifestato il proprio interesse ad aderire al progetto AGCOM, intende comunque mantenere tale obiettivo.

Tempistica: gennaio - dicembre 2023.

Spesa bilancio 2023: Capitolo 10407 voce *Progetto Educazione al digitale in collaborazione con AGCOM*

Spesa bilancio 2024: Capitolo 10407 idem

Spesa bilancio 2025: Capitolo 10407 idem

6.4 - Convegni, eventi, altre attività

Nel corso del 2023 il Corecom intende organizzare, compatibilmente con l'evoluzione della disciplina di contrasto alla pandemia, 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 2023.

Spesa bilancio 2023: Capitolo 10405 voce *Convegni, eventi, altre attività*

Spesa bilancio 2024: Capitolo 10405 idem

Spesa bilancio 2025: Capitolo 10405 idem



SEZIONE 7 - “ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE”

7.1 - L'organizzazione e la gestione delle risorse umane

Il Corecom Emilia-Romagna ritiene che la disponibilità di capitale umano funzionale alle attività da espletare e la possibilità di poter utilizzare risorse strumentali adeguate, rappresentino elemento imprescindibile su cui far leva per la crescita, l'efficientamento e la qualità dei servizi da erogare. Attualmente la quasi totalità dei dipendenti lavora in smart working in base a specifici progetti approvati dalla Amministrazione nei quali sono stati fissati obiettivi di miglioramento delle prestazioni. L'attuale dotazione organica del personale, che nel corso della seconda metà del 2022 ha subito una consistente riduzione, è rappresentata nell'allegato al presente PDA e richiederà nel corso del 2023 un incremento con inserimento di nuovo personale, anche tenuto conto del prossimo pensionamento di una PO.

7.2 - La formazione del personale

La formazione e l'addestramento del personale rappresentano gli strumenti principali attraverso i quali far acquisire e migliorare le competenze dei dipendenti.

Questi strumenti risultano indispensabili anche al fine di accrescere la consapevolezza del personale in merito alla rilevanza e all'importanza delle attività svolte e di come esse contribuiscano al raggiungimento degli obiettivi fissati dal Comitato.

La formazione di carattere generale viene somministrata dalla Amministrazione regionale che annualmente propone una serie di temi di carattere trasversale che riguardano competenze sia di carattere tecnico (privacy, trasparenza, codice contratti) che di carattere relazionale (gestione conflitti, problem solving).

La formazione specifica viene somministrata da AGCOM o attraverso incontri di autoformazione interna. Nel corso del 2023 ci si pone l'obiettivo di far somministrare a tutto il personale Corecom addetto alle procedure di conciliazione e definizione, specifica formazione sulle tecniche di mediazione.

7.3 - Impiego dei fondi AGCOM per incentivazione del personale

Anche nel corso del 2023, in continuità con i due anni precedenti, viene previsto uno stanziamento per remunerare il salario accessorio del personale con Posizione Organizzativa preposto alle funzioni delegate Agcom. Ciò è possibile in virtù del parere favorevole reso dalla Corte dei Conti a gennaio 2021 circa la legittimità dell'utilizzo di risorse etero finanziate per incentivare, con forme di salario accessorio, i costi del personale regionale dedicato all'espletamento di tali attività. Lo stanziamento 2023 viene incrementato rispetto all'anno precedente in quanto si ha intenzione di proporre all'Assemblea Legislativa la creazione di una ulteriore Posizione Organizzativa per l'espletamento di funzioni delegate Agcom per una migliore organizzazione del servizio.

Tempistica: gennaio - dicembre 2023.

Spesa bilancio 2023: Capitolo 10414 voce *Programma 10 del Bilancio regionale*

Spesa bilancio 2024: Capitolo 10414 idem

Spesa bilancio 2025: Capitolo 10414 idem



ALLEGATO 1 - FABBISOGNO FINANZIARIO PER L'ANNO 2023 E IL TRIENNIO 2023-2025

FUNZIONI DELEGATE 2023	Importo singole voci di spesa	Previsione utilizzo avanzo 2022	Attività previste
CAPITOLO 10406 "Trasferimenti ad enti locali per funzioni delegate al Corecom"	57.213,93	12.786,07	Accordi per supporto utenza ConciliaWeb - rinnovi / nuovi Accordi.
TOTALE CAPITOLO	57.213,93	12.786,07	Totale 70.000,00
CAPITOLO 10407 "Spese per l'esercizio di funzioni delegate al Corecom dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni"	35.830,46		Servizio supporto per vigilanza e monitoraggio (proseguimento contratto stipulato con Cedat nel 2021).
	2.000,00	1.000,00	Concessione Provincia di Parma e Convenzione Ausl Piacenza per ospitalità impianto di registrazione (triennale). Eventuali spese per chiusura rapporto concessione con Rimini.
		4.000,00	Spostamento dell'impianto di monitoraggio Corecom presente c/o il Comune di Rimini in locali c/o Ausl Piacenza a cura di Axel Technology.
	3.110,27		Manutenzione impianti monitoraggio (proseguimento contratto stipulato nel 2020).
	3.000,00	2.250,00	Acquisizione servizi connettività anche correlati al nuovo allacciamento c/o Ausl di Piacenza.
	20.000,00	2.750,00	Progetto Educazione al digitale in collaborazione con AGCOM.
	10.299,65	20.000,00	Attività di promozione e pubblicizzazione del Corecom.
TOTALE CAPITOLO	74.240,38	30.000,00	Totale 104.240,38
CAPITOLO 10410 "Acquisto di beni per funzioni delegate al Corecom"	3.000,00	4.012,24	Acquisto beni per funzioni delegate e spese connesse allo spostamento antenna impianto di monitoraggio da Rimini a Piacenza
TOTALE CAPITOLO	3.000,00	4.012,24	Totale 7.012,24
CAPITOLO 10411 "Trasferimenti ad associazioni ed istituzioni per funzioni delegate al Corecom"	15.000,00		Protocollo intesa con associazioni di consumatori.
TOTALE CAPITOLO	15.000,00		Totale 15.000,00
CAPITOLO 10414 "Trasferimento alla Giunta regionale di fondi provenienti da AGCOM per la copertura di quota parte delle spese di personale del Corecom"	32.786,07	23.213,93	Programma 10 del Bilancio regionale.
TOTALE CAPITOLO	32.786,07	23.213,93	Totale 56.000,00
TotaleTOTALE GENERALE	182.240,38	70.012,04	Totale 252.252,42
Entrate Trasferimento da Agcom	182.240,38		



FUNZIONI PROPRIE 2023	Importo singole voci di spesa	Attività previste
CAPITOLO 10403 "Trasferimenti ad Amministrazioni Locali per funzioni proprie del Corecom"		
TOTALE CAPITOLO	0,00	
CAPITOLO 10404 "Acquisto di beni Corecom"		
TOTALE CAPITOLO	0,00	
CAPITOLO 10405 "Acquisto di servizi per il Corecom"	20.000,00	Acquisizione di servizi connessi alla liberazione della banda 700 MHz e switch off.
	10.000,00	Convegni, eventi, altre attività.
	34.546,46	Progetto "A scuola coi media" (proseguimento contratto stipulato nel 2022)
	15.453,54	Progetto Archivio
TOTALE CAPITOLO	80.000,00	
TOTALE GENERALE	80.000,00	



FUNZIONI DELEGATE 2024	Importo singole voci di spesa	Attività previste
CAPITOLO 10406 "Trasferimenti ad enti locali per funzioni delegate al Corecom"	60.000,00	Accordi per supporto utenza ConciliaWeb - rinnovi / nuovi Accordi.
TOTALE CAPITOLO	60.000,00	
CAPITOLO 10407 "Spese per l'esercizio di funzioni delegate al Corecom dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni"	2.000,00	Concessione Provincia di Parma e nuovo Ente ospitante nel territorio di Piacenza per ospitalità impianto di registrazione (triennale)
	3.500,00	Manutenzione impianti monitoraggio.
	3.000,00	Acquisizione servizi connettività
	2.000,00	Attività di promozione e pubblicizzazione del Corecom
	5.000,00	Progetto Educazione al digitale in collaborazione con AGCOM.
	36.200,00	Nuova gara esternalizzazione servizio supporto monitoraggio emittenza.
TOTALE CAPITOLO	51.700,00	
CAPITOLO 10410 "Acquisto di beni per funzioni delegate al Corecom"	2.740,38	Acquisto beni per funzioni delegate
TOTALE CAPITOLO	2.740,38	
CAPITOLO 10411 "Trasferimenti ad associazioni ed istituzioni per funzioni delegate al Corecom"	15.000,00	Progetti con associazioni di consumatori
TOTALE CAPITOLO	15.000,00	
CAPITOLO 10414 "Trasferimento alla Giunta regionale di fondi provenienti da AGCOM per la copertura di quota parte delle spese di personale del Corecom"	52.800,00	Programma 10 del Bilancio regionale.
TOTALE CAPITOLO	52.800,00	
TOTALE GENERALE	182.240,38	
Entrate Trasferimento da Agcom	182.240,38	



FUNZIONI PROPRIE 2024	Importo singole voci di spesa	Attività previste
CAPITOLO 10403 "Trasferimenti ad Amministrazioni Locali per funzioni proprie del Corecom"		
TOTALE CAPITOLO	0,00	
CAPITOLO 10404 "Acquisto di beni Corecom"		
TOTALE CAPITOLO	0,00	
CAPITOLO 10405 "Acquisto di servizi per il Corecom"	10.000,00	Convegni, eventi, altre attività.
	45.000,00	Progetto "A scuola coi media".
	10.000,00	Realizzazione di ricerche e studi
	15.000,00	Progetto Archivio
TOTALE CAPITOLO	80.000,00	
TOTALE GENERALE	80.000,00	



FUNZIONI DELEGATE 2025	Importo singole voci di spesa	Attività previste
CAPITOLO 10406 "Trasferimenti ad enti locali per funzioni delegate al Corecom"	60.000,00	Accordi per supporto utenza ConciliaWeb - rinnovi / nuovi Accordi.
TOTALE CAPITOLO	60.000,00	
CAPITOLO 10407 "Spese per l'esercizio di funzioni delegate al Corecom dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni"	2.000,00	Concessione Provincia di Parma e nuovo Ente ospitante nel territorio di Piacenza per ospitalità impianto di registrazione (triennale).
	3.500,00	Manutenzione impianti monitoraggio.
	2.000,00	Acquisizione servizi connettività impianti
	2.000,00	Attività di promozione e pubblicizzazione del Corecom
	5.000,00	Progetto Educazione al digitale in collaborazione con AGCOM.
	37.200,00	Nuova gara esternalizzazione servizio supporto monitoraggio emittenza.
TOTALE CAPITOLO	51.700,00	
CAPITOLO 10410 "Acquisto di beni per funzioni delegate al Corecom"	2.740,38	Acquisto beni per funzioni delegate
TOTALE CAPITOLO	2.740,38	
CAPITOLO 10411 "Trasferimenti ad associazioni ed istituzioni per funzioni delegate al Corecom"	15.000,00	Progetti con associazioni di consumatori
TOTALE CAPITOLO	15.000,00	
CAPITOLO 10414 "Trasferimento alla Giunta regionale di fondi provenienti da AGCOM per la copertura di quota parte delle spese di personale del Corecom"	52.800,00	Programma 10 del Bilancio regionale.
TOTALE CAPITOLO	52.800,00	
TOTALE GENERALE	182.240,38	
Entrate Trasferimento da Agcom	182.240,38	



FUNZIONI PROPRIE 2025	Importo singole voci di spesa	Attività previste
CAPITOLO 10403 "Trasferimenti ad Amministrazioni Locali per funzioni proprie del Corecom"		
TOTALE CAPITOLO	0,00	
CAPITOLO 10404 "Acquisto di beni Corecom"		
TOTALE CAPITOLO	0,00	
CAPITOLO 10405 "Acquisto di servizi per il Corecom"	10.000,00	Convegni, eventi, altre attività.
	45.000,00	Progetto "A scuola coi media".
	10.000,00	Realizzazione di ricerche e studi
	15.000,00	Progetto Archivio
TOTALE CAPITOLO	80.000,00	
TOTALE GENERALE	80.000,00	



ALLEGATO 2 - DOTAZIONE ORGANICA AL 15 SETTEMBRE 2022

	DIRIGENTE - Rita Filippini AREA CONTROLLO DEI MEDIA - I programmi dell'accesso su RAI Emilia-Romagna. - La regolamentazione dei messaggi autogestiti gratuiti (MAG) in campagna elettorale. - La gestione della "par condicio". Collinelli Sara, Laghi Roberto, Toselli Davide	
P.O. Carla Zotti	P.O. Massimo Parrucci	P.O. Pier Paolo Lorenzetti
AREA SUPPORTO ALLE ATTIVITÀ TRASVERSALI - Presidio degli adempimenti amministrativi e contabili. - Adempimenti in materia di anticorruzione, privacy e trasparenza. - Adempimenti in materia di Privacy relativi alla gestione di procedimenti tramite la piattaforma Conciliaweb. - Sviluppo del Sistema di Gestione della Qualità. - Sviluppo della "Carta dei servizi e standard di qualità dei servizi". - Attività di promozione e pubblicizzazione del Corecom. - Accordo di collaborazione tra Corecom e Associazioni dei consumatori, iscritte al Registro regionale, per promuovere la conoscenza e lo sviluppo delle funzioni esercitate dal Corecom a tutela di cittadini e utenti. Bolognesi Barbara, Collinelli Sara, Gualandi Paola, Guidi Silvia, Ippoliti Silvia, Laghi Roberto, Marzo Nicola, Nulli Bruna, Pasqualini Donatella, Sarti Grazia, Tarantelli Concetta, Toselli Davide.	AREA CONTROLLO DEI MEDIA - Gestione impianti di monitoraggio televisivo. - La vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio. Collinelli Sara, Toselli Davide AREA SERVIZI ALLE IMPRESE - La gestione del Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC). - Le banche dati sul sistema regionale della comunicazione. - Attendibilità delle notizie nei social media. - 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. - Rapporti con il sistema regionale dell'informazione. - Liberazione della banda 700 Mhz. - Elaborazione dati Auditel per valutazione dell'impatto del refarming della banda 700 MHz sugli ascolti delle tv nazionali e locali. Cevenini Alberto, Marzo Nicola, Mazzola Carola, Toselli Davide AREA COMUNICAZIONE E COLLABORAZIONI ISTITUZIONALI IN TEMA DI EDUCAZIONE AI MEDIA - La comunicazione del Corecom attraverso il proprio Sito istituzionale, la pagina Facebook ed i media regionali. - L'educazione ai media. - Progetto "Educazione al digitale" in collaborazione con AGCOM. - Progetto in collaborazione con il Comune di Bologna – Settore Biblioteche "I videogiochi come prodotto culturale. La produzione videoludica a Bologna ed in Emilia-Romagna". - Convegni, eventi, altre attività. Cevenini Alberto, Favale Maria Matilde, Ippoliti Silvia, Marzo Nicola, Mazzola Carola, Toselli Davide	AREA DEFINIZIONI DELLE CONTROVERSIE TRA OPERATORI DI COMUNICAZIONE ED UTENTI Dionisio Alfredo, Favale Maria Matilde, Guidi Silvia, Pellegrino Renato, Tarozzo Antonella AREA CONTROLLO DEI MEDIA - La vigilanza sulla pubblicazione e la diffusione dei sondaggi sui mass media locali. Collinelli Sara AREA SUPPORTO ALLE ATTIVITÀ TRASVERSALI - Supporto al Comitato regionale per le Comunicazioni. Bolognesi Barbara, Laghi Roberto, Sarti Grazia
AREA CONCILIAZIONI DELLE CONTROVERSIE TRA OPERATORI DI COMUNICAZIONE ED UTENTI E ASSUNZIONI DI PROVVEDIMENTI TEMPORANEI IN MATERIA DI SOSPENSIONE DEL SERVIZIO. INDAGINE DI GRADIMENTO - Prosecuzione sottoscrizione convenzioni con le Amministrazioni locali dell'Emilia-Romagna per la diffusione del servizio Conciliaweb a tutela degli "utenti deboli". - Attività di conciliazione in udienza e semplificate. - Assunzione di provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio per le conciliazioni e per le definizioni. - Attività di promozione del servizio con Numero verde e Sportello informativo. - Indagine di gradimento per conciliazioni, definizioni e provvedimenti temporanei. Bolognesi Barbara, Collinelli Sara, Dionisio Alfredo, Favale Maria Matilde, Gualandi Paola, Guidi Silvia, Ippoliti Silvia, Letto Domenico, Nulli Bruna, Pasqualini Donatella, Tarantelli Concetta, Tarozzo Antonella.		

DEL 19/12/2022. 0000000058.1

- Rep.

r_emiro.Assemblea Legislativa

