

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2020.1.10.4.1
	2023.1.10.13.1
LEGISLATURA	XI

Il giorno 14 settembre 2023 si è riunito il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI	Presidente
ALFONSO UMBERTO CALABRESE	Vice Presidente
MARIA GIOVANNA ADDARIO	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa RITA FILIPPINI.

OGGETTO: PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ DEL CORECOM EMILIA-ROMAGNA PER L'ANNO 2024.



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



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 e integrazioni, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)”*;
- l’Accordo Quadro del 14 dicembre 2022 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2023, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS;
- la Convenzione tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni dell’Emilia-Romagna per l’esercizio di funzioni delegate, di cui alle deliberazioni di adesione del Corecom e della Giunta regionale, rispettivamente n. 03 del 17 febbraio 2023 e n. 244 del 28 febbraio 2023, formalizzata agli atti con nostro prot. n. 5645 del 06.03.2023, avente decorrenza dal 01.01.2023 e scadenza al 31.12.2027, di seguito denominata *“nuova 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”* che definisce, tra gli altri, gli obiettivi programmatici e strategici di performance dell’Assemblea legislativa;
- la deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 10 del 24/01/2023 recante *“Approvazione del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) 2023-2025 della Direzione Generale - Assemblea legislativa”*;

Viste:

- la deliberazione dell’Assemblea legislativa n. 114 del 19 dicembre 2022 *“Bilancio di previsione finanziario dell’Assemblea legislativa della Regione Emilia-Romagna per gli anni 2023-2024-2025(Delibera dell’Ufficio di Presidenza n. 72 del 23 novembre 2022)”*;
- la deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 78 del 20 dicembre 2022 *“Approvazione del documento tecnico di accompagnamento al bilancio di previsione finanziario per gli anni 2023-2024-2025”* e ss.mm.ii.;
- la determinazione n. 975 del 21 dicembre 2022 *“Bilancio finanziario gestionale 2023-2024-2025 della Direzione Generale - Assemblea legislativa”*;



- la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 01 del 12 gennaio 2023 recante "Piano degli indicatori e risultati attesi del bilancio di previsione 2023-2024-2025 dell'Assemblea legislativa della Regione Emilia-Romagna";
- la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 07 del 19 gennaio 2023 recante: "Aggiornamento del risultato di amministrazione presunto al 31 dicembre 2022, ai sensi del comma 9 art. 42 del D. Lgs 118/2011";
- la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 24 del 19 aprile 2023 recante "Riaccertamento ordinario dei residui attivi e passivi al 31.12.2022 dell'Assemblea legislativa della Regione Emilia-Romagna e conseguente variazione al bilancio di previsione finanziario 2023-2025";
- la deliberazione dell'Assemblea legislativa del 25 luglio 2023, n. 130 recante: "Assestamento – Prima variazione generale al bilancio di previsione dell'Assemblea legislativa della Regione Emilia-Romagna per gli anni 2023-2024-2025. (Delibera dell'Ufficio di Presidenza n. 42 dell'11 luglio 2023)";
- la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 48 del 26 luglio 2023 recante: "Approvazione dell'aggiornamento del documento tecnico di accompagnamento al bilancio in seguito all'assestamento del bilancio di previsione finanziario per gli anni 2023-2024-2025";
- la determinazione del Direttore generale n. 583 del 27 luglio 2023 "Bilancio finanziario gestionale assestato della Direzione generale - Assemblea legislativa anni 2023-2024-2025".

Richiamata, altresì, la deliberazione dell'Assemblea legislativa regionale del 26 luglio 2023 n.132, recante "Proroga della permanenza in carica del Comitato Regionale per le Comunicazioni (CORECOM) ai sensi dell'art. 19 della legge regionale n. 24 del 1994 (Disciplina delle nomine di competenza regionale e della proroga degli Organi amministrativi. Disposizioni sull'organizzazione regionale)" pubblicata sul BURER n.216 del 31.07.2023 (Parte Prima), con la quale l'Assemblea Legislativa stessa ha approvato la proroga, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 19 della L.R. n. 24 del 1994, del Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM) attualmente in carica sino alla conclusione del procedimento di rinnovo e comunque non oltre il 2 gennaio 2024;

Considerato il regime di "prorogatio" che caratterizza questa fase dell'attività del Comitato ed essendo lo stesso chiamato a predisporre il Piano di attività 2024 entro il 15 settembre 2023, al fine di garantire la continuità dell'azione amministrativa il Comitato uscente ha reputato necessario disporre le linee guida e i criteri inerenti l'impianto progettuale complessivo del Piano in parola che sono stati esposti nella seduta tenuta in data 10 agosto 2023, sulla base delle quali è stato elaborato il Piano di Attività 2024 allegato sotto la lettera A) al presente provvedimento per formarne parte integrante e sostanziale.

Dato atto che le direttrici lungo le quali si svilupperà, in particolare, l'attività del Corecom nel 2024 sono le seguenti:

- 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 2024 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 (2023) 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 di prossima scadenza e di cui si valuterà il rinnovo;



- 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 2024 in continuità con gli indirizzi sviluppati in corso di mandato;

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 il Programma di attività del Corecom Emilia-Romagna per l'anno 2024 (Allegato A), completo delle previsioni di spesa per gli anni 2024-2025-2026;

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 ss.mm.ii., e all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni;

3 - di rendere pubblico, d'intesa con l'Ufficio di Presidenza, il Programma di attività del Corecom Emilia-Romagna per l'anno 2024 mediante ogni idoneo strumento informativo.

Firmato digitalmente

Il Segretario

Rita Filippini

Firmato digitalmente

Il Presidente

Stefano Cuppi



Allegato A)

Programma delle attività del Corecom Emilia-Romagna per l'anno 2024

r_emiro.Assemblea Legislativa - Rep. DELC 14/09/2023.0000054.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	2
1.1 - Supporto al Comitato regionale per le Comunicazioni	2
1.2 - Presidio degli adempimenti amministrativi e contabili	2
1.2.1 <i>Acquisto di beni per funzioni delegate al Corecom</i>	3
1.3 - Adempimenti in materia di anticorruzione, privacy e trasparenza anche con riferimento alla piattaforma Conciliaweb	3
1.4 - Sviluppo del Sistema di Gestione della Qualità	4
1.5 - Attività di promozione e pubblicizzazione del Corecom.....	4
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.....	6
2.1 - Prosecuzione sottoscrizione convenzioni con le Amministrazioni locali dell’Emilia-Romagna per la diffusione del servizio ConciliaWeb a tutela degli “utenti deboli”	6
2.2 - Attività di conciliazione: conciliazioni in udienza e semplificate	6
2.3 - Assunzione di provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio per le conciliazioni e per le definizioni.....	7
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.....	8
SEZIONE 3 – AREA DEFINIZIONI DELLE CONTROVERSIE TRA OPERATORI DI COMUNICAZIONE ED UTENTI	9
SEZIONE 4 – AREA CONTROLLO DEI MEDIA	11
4.1 - I programmi dell’accesso su RAI Emilia-Romagna	11
4.2 - La regolamentazione dei messaggi autogestiti gratuiti (MAG) in campagna elettorale	11
4.3 - La vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio	12
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>	12
4.3.2 - <i>Gestione dei procedimenti conseguenti ad eventuali segnalazioni</i>	12
4.4 - La vigilanza sulla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mass media locali	13
4.5 - La gestione della “par condicio”	13
4.6 - Gestione dei nuovi impianti di monitoraggio televisivo	13
SEZIONE 5 – AREA SERVIZI ALLE IMPRESE.....	15
5.1 - La gestione del Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC).....	15
5.2 - Le banche dati sul sistema regionale della comunicazione	16
5.2.1 - <i>Gestione e aggiornamento della banca dati delle radio-tv locali</i>	16
5.3 - Attendibilità delle notizie nei social media.....	16



5.4 - Tenuta dell'elenco di merito degli operatori economici che svolgono la propria attività nel settore dell'informazione locale.....	16
5.5 - L'attività istruttoria per l'erogazione di contributi regionali all'editoria locale.....	17
5.6 - Rapporti con il sistema regionale dell'informazione	18
5.6.1 - Tavolo tecnico Rai-Corecom sulla nuova rete regionale del servizio pubblico radiotelevisivo	18
5.6.2 - Trasmissioni televisive a favore delle persone non udenti.....	18
5.7 - Il completamento del processo di trasformazione della piattaforma Digitale Terrestre	19
5.8 - Realizzazione Archivio Corecom	20
SEZIONE 6 - AREA COMUNICAZIONE E 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	21
6.2 - L'educazione ai media.....	21
6.2.1 - Progetto "A scuola coi media" anni scolastico 2024/2025	21
6.3 - Progetto AGCOM Media education	22
6.4 - Convegni, eventi, altre attività.....	22
SEZIONE 7 - "ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE"	
7.1 - L'organizzazione e la gestione delle risorse umane.....	23
7.2 - La formazione del personale.....	23
7.3 - Impiego dei fondi AGCOM per incentivazione del personale.....	23
ALLEGATO 1 - FABBISOGNO FINANZIARIO PER L'ANNO 2024 E IL TRIENNIO 2024-2026	24
ALLEGATO 2 - DOTAZIONE ORGANICA AL 31 AGOSTO 2023	30



INTRODUZIONE

Stefano Cuppi, Presidente Corecom Emilia-Romagna

Premesso che con la deliberazione del 26 luglio 2023 n.132, recante “Proroga della permanenza in carica del Comitato Regionale per le Comunicazioni (CORECOM) ai sensi dell’art. 19 della legge regionale n. 24 del 1994 (Disciplina delle nomine di competenza regionale e della proroga degli Organi amministrativi. Disposizioni sull’organizzazione regionale)” pubblicata sul BURER n.216 del 31.07.2023 (Parte Prima), l’Assemblea Legislativa ha approvato la proroga, ai sensi e per gli effetti dell’articolo 19 della L.R. n. 24 del 1994, del Comitato regionale per le comunicazioni attualmente in carica sino alla conclusione del procedimento di rinnovo, il Comitato uscente si trova nell’obbligo di redigere e presentare il Piano delle attività 2024 all’Ufficio di Presidenza dell’Assemblea legislativa entro il 15 settembre c.a. , ai sensi dell’articolo 15, comma 1 della Legge regionale n. 1/2001 e ss.mm.ii., e contestualmente all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Considerato il regime di “prorogatio” che caratterizza questa fase dell’attività del Comitato ed essendo lo stesso chiamato a predisporre il Piano di attività 2024 al fine di garantire la continuità dell’azione amministrativa, il Comitato uscente ha reputato necessario disporre le linee guida e i criteri inerenti l’impianto progettuale complessivo del Piano concentrando le energie del Corecom e della struttura di supporto verso attività indispensabili e caratterizzanti, coerenti con le scelte strategiche adottate dal Comitato ed in continuità con gli indirizzi sviluppati in corso di mandato.

Conseguentemente il piano è stato predisposto ipotizzando che le direttrici lungo le quali si svilupperà, in particolare, l’attività del Corecom nel 2024 siano le seguenti:

- 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 2024 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 (2023) 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, con particolare attenzione rivolta a cittadini che versano in una situazione di divario digitale, 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, iscritte nell’apposito albo regionale, con le quali è operativo apposito protocollo sottoscritto nel 2020 di prossima scadenza e di cui potrà essere valutato il rinnovo;
- le attività di promozione volte a consolidare la diffusione della conoscenza dei servizi resi dal Corecom;
- le 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;
- le 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;
- le attività di valorizzazione professionale del personale Corecom.

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 2024 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 2024.

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 all'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, anche di natura contabile;
- 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, AURIGA protocollo informatico);
- 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 2024.

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 2024.

Spesa bilancio 2024: Capitolo 10410 voce *Acquisto beni per funzioni delegate*

Spesa bilancio 2025: Capitolo 10410 idem

Spesa bilancio 2026: 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, ora confluito nel PIAO. 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, nell'anno 2024 sarà necessario dare attuazione a quanto previsto nell' "Accordo di nomina quale Responsabile del trattamento dei dati ex art.28 del Regolamento (UE) n.2016/679 "sottoscritto tra Corecom e AGCOM in data 13/07/2023 prot.n. 0017740.E .Il nuovo "Accordo privacy" è accessorio rispetto alla delega delle funzioni di cui alla "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali delle comunicazioni", sottoscritta in data 06/03/2023, e prevede modifiche rispetto al precedente Accordo che sono riconducibili in gran parte alle nuove regole che AGCOM, titolare del trattamento, si è autonomamente data per la gestione del trattamento dei dati personali con l'adozione della delibera n. 201/22/CONS del 15 giugno 2022.Tali modifiche hanno assegnato un nuovo ruolo al Comitato nella gestione del trattamento dei dati personali, facendo venir meno l'impegno di AGCOM a mettere a disposizione dei Corecom una piattaforma telematica per la gestione del trattamento dati su Conciliaweb. Sino ad ora Agcom stessa utilizzava come registro privacy la piattaforma Onetrust, che costituisce una procedura informatica accurata e sicura per la gestione dei trattamenti, e la rendeva disponibile gratuitamente anche in favore di tutti Corecom, responsabili, negli ambiti di loro competenza, del trattamento stesso. Con le modifiche ora apportate AGCOM non renderà più fruibile per i Corecom la piattaforma in parola. La piattaforma Onetrust sarà mantenuta attiva gratuitamente per i Corecom fino a luglio 2024, pertanto si prevede di pianificare e implementare la piattaforma informatica del registro della privacy che sostituirà la piattaforma Onetrust in collaborazione con la Giunta Regionale, assicurando, nell'attesa della sua realizzazione, la predisposizione in via transitoria di un essenziale Registro dei trattamenti da parte del Corecom, mediante la registrazione dei dati relativi agli atti di autorizzazione al trattamento all'interno di un semplice foglio excel.

Tempistica: gennaio - dicembre 2024.

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, come da ultimo modificata con delibera n. 194/23/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 come da ultimo modificato con la citata delibera n. 194/23/CONS), nel corso del 2024 si verificherà se sussista l'esigenza di aggiornare la documentazione relativa alla qualità.

Tempistica: gennaio - dicembre 2024

Spesa: risorse professionali interne.

1.5 - Attività di promozione e pubblicizzazione del Corecom

Anche nel 2024 proseguirà l'attività di promozione delle funzioni svolte dal Corecom principalmente orientata alla diffusione della conoscenza del servizio di conciliazione. La finalità di accrescere la conoscenza del servizio Conciliaweb a tutela degli utenti verrà perseguita nel 2024 sia attraverso la realizzazione di campagne



pubblicitarie a mezzo stampa, radio e tv che attraverso la promozione del Link di collegamento al servizio Conciliaweb.

Tempistica: gennaio - dicembre 2024.

Spesa bilancio 2024: Capitolo 10407 voce *Attività di promozione e pubblicizzazione del Corecom. Ottimizzazione siti Corecom*

Spesa bilancio 2025: Capitolo 10407 *Attività di promozione e pubblicizzazione del Corecom*

Spesa bilancio 2026: 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 e in scadenza il 2 novembre 2023 suscettibile di rinnovo. Secondo gli accordi sottoscritti valevoli fino al 2023 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 del nuovo assetto del segnale televisivo e del relativo impatto sugli utenti e sul territorio regionale.

Nel corso del 2024, previo rinnovo del Protocollo d'Intesa, potranno essere concordate nuove Iniziative nell'ambito delle tematiche di collaborazione e degli obiettivi individuati concordemente, per promuovere le funzioni delegate.

Tempistica: gennaio - dicembre 2024.

Spesa bilancio 2024: Capitolo 10411 Voce *Progetti con associazioni di consumatori*

Spesa bilancio 2025: Capitolo 10411 idem

Spesa bilancio 2026: 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 B alla delibera AGCOM 194/23/CONS del 26/07/2023, che ha sostituito la precedente delibera n. 390/21/CONS 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 in quanto condizione di procedibilità, 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 una prima volta nel 2021 con deliberazione AGCOM n. 670/20/CONS e attualmente in vigore ai sensi dell'allegato C della delibera AGCOM 194/23/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 consente di svolgere a distanza tutte le conciliazioni. Al termine della procedura di consultazione pubblica, preliminare all'adozione del nuovo Regolamento relativo alle procedure di conciliazione, è stato disposto l'ampliamento della competenza del Corecom anche alle conciliazioni tra utenti e fornitori di servizi di media audiovisivi e di piattaforme di condivisione di video; attualmente quindi il tentativo di conciliazione è previsto, in modo obbligatorio o facoltativo, per le controversie tra utenti e fornitori di tutti i servizi dell'ecosistema digitale.

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 2024 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 7 accordi di collaborazione). Nel 2023 è stato rinnovato il protocollo d'intesa del Corecom con ANCI, nell'ambito del quale è stata individuata congiuntamente la migliore strategia e definiti i target per implementare ulteriormente il processo di diffusione degli sportelli decentrati territoriali. Inoltre è in vigore fino a dicembre 2023 l'Accordo Quadro perfezionato con Upi. Permane l'obiettivo di riuscire ad aprire almeno uno sportello decentrato in ogni ambito provinciale emiliano-romagnolo.

Tempistica: gennaio - dicembre 2024.

Spesa bilancio 2024: Capitolo 10406 voce: *Accordi per supporto utenza ConciliaWeb - rinnovi / nuovi Accordi.*

Spesa bilancio 2025: Capitolo 10406 idem

Spesa bilancio 2026: 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 da ultimo dall'allegato B alla delibera AGCOM 194/23/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 C alla delibera AGCOM n. 194/23/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 2024.

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 dall'allegato B alla delibera AGCOM 194/23/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 2024 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 2024.

Spesa: risorse professionali interne.



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

Proseguirà, anche nel corso del 2024, 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, in base agli Accordi vigenti con ANCI e UPI 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, inoltre 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 2024 non solo l'attività informativa con Numero verde ma si garantirà 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 2024.

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 2024.

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 (verifica, rispetto alle istanze depositate, delle condizioni di ammissibilità/procedibilità previste);
- 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, per favorire il raggiungimento del più alto numero possibile di accordi, di convocare in udienza tutti gli operatori, anche quelli minori;
- eventuale udienza di discussione, che si svolge ordinariamente in audio conferenza;
- chiusura procedimentale a seguito di accordi raggiunti in udienza, di rinunce (ad esempio, per accordi transattivi intercorsi 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, da parte dell'ufficio, un'attenta analisi ed uno studio approfondito della documentazione allegata a fascicolo dalle partiche 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 decisori, 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 2022 sono stati oggetto di verifica n. 44 provvedimenti di definizione (27 delibere e 17 determine). Relativamente ad essi, vi è stato un unico caso di segnalazioni di inottemperanza inoltrata ad AGCOM relativo ad una delibera.



I provvedimenti di definizione delle controversie possono essere impugnati innanzi al TAR Lazio entro 60 gg dalla loro notifica alle parti.

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 2024.

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.

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

Anche nel 2024 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 2024.

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 delle Imprese del Made in Italy 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;
- sorreggia 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 2024 avrà luogo il rinnovo di diverse Amministrazioni comunali, tra cui quelle di Modena, Reggio Emilia, Forlì e Ferrara.

Tempistica: gennaio - dicembre 2024.

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 decentrate.

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 dovrà 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, per 24 ore al giorno 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.

Nel corso del 2024 avrà luogo il rinnovo di diverse Amministrazioni comunali, tra cui quelle di Modena, Reggio Emilia, Forlì e Ferrara. Nello stesso anno si svolgeranno anche, nel mese di giugno, le nuove elezioni europee. 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, per le annualità 2024 (ma anche per il 2025 e 2026) dovrà essere espletata una nuova procedura ad evidenza pubblica per l'affidamento del servizio di analisi delle trasmissioni televisive per il monitoraggio ordinario e per quello da effettuarsi in occasione delle tornate elettorali.

Tempistica: gennaio - dicembre 2024 monitoraggio ordinario e monitoraggio par condicio.

Spesa bilancio 2024: Capitolo 10407 voce *Servizio supporto per vigilanza e monitoraggio (nuovo contratto 2024)*

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

Spesa bilancio 2026: Capitolo 10407 *Nuova gara esternalizzazione servizio supporto monitoraggio emittenza*

4.3.2 - Gestione dei procedimenti conseguenti ad eventuali segnalazioni

L'attività, che proseguirà anche nel 2024, riguarda i procedimenti di accertamento di eventuali violazioni della normativa sulle trasmissioni televisive segnalate da cittadini, associazioni ed altri soggetti.



Tempistica: gennaio - dicembre 2024 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 2024, 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 2024.

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 2024 avrà luogo il rinnovo di diverse Amministrazioni comunali, fra cui Modena, Reggio Emilia, Forlì e Ferrara. Nello stesso anno si svolgeranno anche, nel mese di giugno, le nuove elezioni europee.

Tempistica: gennaio - dicembre 2024.

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 un 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).

È quindi venuta meno la necessità di mantenere le due postazioni (Bologna e Rimini) che monitorano entrambe la stessa rete di primo livello dell'Emilia-Romagna mentre si è resa necessaria lo spostamento dalla sede di Rimini alla sede di Piacenza per rendere possibile la registrazione delle emittenti della provincia di Piacenza



trasportate nella rete di primo livello dell'area tecnica 3. Proseguirà, inoltre, la convenzione con Lepida per l'acquisizione dei servizi di connettività.

Nel corso del 2024 scadrà il contratto di manutenzione e assistenza dei nuovi impianti di monitoraggio e quindi dal mese di Ottobre 2023 si procederà alla stesura dei documenti necessari per l'acquisizione di un servizio di manutenzione, assistenza e manutenzione evolutiva dell'intero sistema impianti, comprensivo delle antenne, per il triennio a seguire.

Tempistica: gennaio - dicembre 2024.

Spesa bilancio 2024: Capitoli 10406 e 10407 voci:

- *Convenzione con AUSL di Piacenza e rinnovo con Provincia di Parma per ospitalità impianto di monitoraggio (triennale). Eventuali spese per chiusura rapporto concessione con Rimini;*
- *Manutenzione impianti di monitoraggio 2024-2026 (nuovo contratto 2024);*
- *Acquisizione servizi connettività.*

Spesa bilancio 2025: idem

Spesa bilancio 2026: idem



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 2024 il ROC costituirà, inoltre, un importante strumento per lo svolgimento da parte del Settore Diritti dei Cittadini dell'esame istruttoria 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 2024.

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 2024 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 2024.

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 2023 il trasferimento dell'applicazione in ambiente cloud attraverso una gestione di tipo SaaS, è prevista la sua integrazione con una piattaforma per la gestione dell'attività legislativa dell'Assemblea regionale Emilia-Romagna.

Tempistica: gennaio - dicembre 2024.

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 Corecom, nel corso dell'anno 2024, curerà la tenuta e l'aggiornamento e 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 2024.

Spesa: risorse professionali interne.

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



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

La norma – nell'ottica di favorire il pluralismo dell'informazione – prevede meccanismi di finanziamento pubblico e di incentivi. Il novero dei possibili beneficiari è alquanto esteso: emittenti televisive e radiofoniche, agenzie di stampa e giornali (sia tradizionali, sia in formato digitale). Tra gli intenti di questa procedura vi sono quelli di salvaguardare i livelli occupazionali, contrastando la precarizzazione del lavoro giornalistico e dell'intera filiera tecnica di produzione dell'informazione, e sostenere l'avvio d'impresе fondate o composte da giovani giornalisti.

Per tale attività il Corecom 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.

Per svolgere questa attività il Corecom si avvarrà anche di importanti strumenti per il reperimento ed il raffronto dei dati, come il Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) [vedi paragrafo 5.1].

Tempistica: gennaio - dicembre 2024.

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 2024, 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 2024.

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 stata rinviata a data da definirsi 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.30 del Tusma 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.

In particolare, nella seconda metà dell’anno si attendono dunque:

- La comunicazione da parte di AGCOM di una data plausibile per un vero e proprio switch off al DVB-T2, ed eventualmente indicazioni europee sui progetti e sui passaggi internazionali per la liberazione della banda 600.
- Un nuovo webinar per gli antenisti.

Tempistica: gennaio - dicembre 2024.

Spesa bilancio 2024: Capitolo 10405 voce *Acquisizione di servizi connessi allo switch off 2024 – Passaggio al T2.*

Spesa bilancio 2025: *idem*

Spesa bilancio 2026: *idem*



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. Tale procedura pubblica è in fase di attuazione.

Tempistica: gennaio - dicembre 2024.

Spesa bilancio 2024: Capitolo 10405 voce *Progetto Archivio*

Spesa bilancio 2025: Capitolo 10405 idem

Spesa bilancio 2026: 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 sono sviluppati progetti che hanno migliorato la *findability* sia delle pagine istituzionali e sia delle pagine Facebook.

Il miglioramento della *findability* si è ottenuto con un miglior ranking sui motori di ricerca, mentre una maggiore presenza nei socialnetwork (Meta, LinkedIn, Instagram, YouTube, TikTok, Pinterest,...) – si è ottenuta tramite tecniche social media marketing con l'utilizzo di società esterne.

Nel corso del 2024 proseguiranno tali attività.

Tempistica: gennaio - dicembre 2024.

Spesa bilancio 2024: Capitolo 10407 e 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).

Tali obiettivi nel 2024 saranno perseguiti attraverso la prosecuzione del seguente progetto:

6.2.1 - Progetto "A scuola coi media" anni scolastico 2024/2025

Nel corso del secondo semestre del 2023 sono state completate le attività finalizzate alla realizzazione, da parte della società specializzata, di 128 laboratori divisi in quattro tipologie che sono stati somministrati sia nel corso del 2022 che nel corso del 2023 agli studenti delle scuole medie secondarie di I grado.

Nel secondo semestre 2023 è iniziato l'iter per una nuova procedura ad evidenza pubblica per la realizzazione di nuovi laboratori per gli anni 2024 e 2025 anche seguendo le specifiche delle Linee guida di AGCOM definite da Allegato A alla delibera n. 182/23/CONS.

Tempistica: gennaio - dicembre 2024.

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

Spesa bilancio 2025: idem

Spesa bilancio 2026: idem



6.3 - Progetto AGCOM Media education

Il nuovo Accordo Quadro per l'esercizio delle funzioni delegate da AGCOM ai Co.re.com., di cui alla delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022, in vigore dal 1° gennaio 2023 fino al 31 dicembre 2027, prevede all'articolo 4, comma 1, lett. a), che siano delegate ai Co.re.com. le funzioni di "tutela e garanzia dell'utenza, con particolare riferimento ai minori, attraverso iniziative di educazione all'utilizzo dei media tradizionali e dei nuovi media decentrate sul territorio nazionale da svolgersi nell'ambito delle attività di alfabetizzazione mediatica e digitale promosse dall'Autorità, anche in raccordo con altre istituzioni nazionali, tenendo conto delle attività di media education promosse dagli stessi Co.re.com. nell'ambito di funzioni proprie previste dalle rispettive leggi regionali".

Successivamente alla stipula delle convenzioni con i Corecom in attuazione del suddetto accordo quadro con delibera n. 182/23/Cons AGCOM ha approvato le *Linee Guida per l'esercizio delle funzioni delegate ai sensi dell'articolo 4, comma 1, lettera a) dell'Accordo quadro con i Comitati Regionali per le Comunicazioni di cui alla delibera n. 427/22/CONS in materia di media education.*

Il Corecom intende sviluppare nel corso del 2024 (nell'ambito di quanto previsto all'art 3.3 delle Linee guida succitate contenute nell'allegato A alla delibera n. 182/23/Cons) campagne di formazione volte all'alfabetizzazione digitale e mediatica, ricomprendenti il contrasto dei fenomeni di disinformazione e di incitamento all'odio, negli istituti scolastici su tutto il territorio regionale di competenza. L'attività si svilupperà anche attraverso *webinar*, e con modalità atte a favorire il massimo coinvolgimento e partecipazione dei ragazzi e dei loro insegnanti.

Tempistica: gennaio - dicembre 2024.

Spesa bilancio 2024: Capitolo 10407 voce *Progetto AGCOM Media education, delibera AGCOM 182/23/CONS*

Spesa bilancio 2025: Capitolo 10407 idem

Spesa bilancio 2026: Capitolo 10407 idem

6.4 - Convegni, eventi, altre attività

Nel corso del 2024 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 2024.

Spesa bilancio 2024: Capitolo 10405 voce *Convegni, eventi, altre attività - GARA EVENTI CENTRALIZZATA 22-24*

Spesa bilancio 2025: Capitolo 10405 voce *Convegni, eventi, altre attività*

Spesa bilancio 2026: 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 è rappresentata in allegato al presente P.d.A..

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 che, tuttavia, si concentra soprattutto su aspetti di tipo normativo-procedurale, senza dedicare attenzione alla formazione sulle tecniche di negoziazione, anch’esse essenziali per gestire al meglio le conciliazioni; nell’ultimo bimestre del 2022, ad integrazione della formazione specifica offerta da Agcom, il Corecom Emilia Romagna ha acquisito per la prima volta un corso di formazione sulle “tecniche di comunicazione applicabili alle mediazioni gestite in videoconferenza, audioconferenza e via chat” appositamente organizzato per rafforzare in capo ai conciliatori specifiche competenze di mediazione, cruciali per lo svolgimento dei loro compiti istituzionali. Anche nel 2024 il Corecom intende rafforzare le competenze di negoziazione dei propri conciliatori attraverso analoghi percorsi formativi.

7.3 - Impiego dei fondi AGCOM per incentivazione del personale

Anche nel corso del 2024, in continuità con gli anni precedenti, viene previsto uno stanziamento per remunerare il salario accessorio del personale con Elevata Qualificazione 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.

Tempistica: gennaio - dicembre 2024.

Spesa bilancio 2024: Capitolo 10414 voce *Programma 10 del Bilancio regionale*

Spesa bilancio 2025: Capitolo 10414 idem

Spesa bilancio 2026: Capitolo 10414 idem



ALLEGATO 1 - FABBISOGNO FINANZIARIO PER L'ANNO 2024 E IL TRIENNIO 2024-2026

FUNZIONI DELEGATE 2024	Importo singole voci di spesa	Previsione utilizzo avanzo 2023	Attività previste
CAPITOLO 10406 "Trasferimenti ad enti locali per funzioni delegate al Corecom"	40.000,00		Accordi per supporto utenza ConciliaWeb - rinnovi / nuovi Accordi.
	1.000,00	1.000,00	Convenzione con AUSL di Piacenza e rinnovo con Provincia di Parma per ospitalità impianto monitoraggio (triennale).
TOTALE CAPITOLO	41.000,00	1.000,00	Totale 42.000,00
CAPITOLO 10407 "Spese per l'esercizio di funzioni delegate al Corecom dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni"	50.000,00		Servizio supporto per vigilanza e monitoraggio (nuova procedura anno 2024)
	7.000,00		Manutenzione impianti monitoraggio (nuovo contratto 2024-2026).
	3.000,00		Acquisizione servizi connettività.
	50.000,00		Progetto AGCOM Media education delibera AGCOM 182/23/CONS
	11.500,00	8.500,00	Attività di promozione e pubblicizzazione del Corecom. Ottimizzazione siti Corecom
	8.000,00		Acquisto servizi per funzioni delegate e spese connesse all'aggiornamento servizio cablaggio impianto Parma.
TOTALE CAPITOLO	129.500,00	8.500,00	Totale 138.000,00
CAPITOLO 10410 "Acquisto di beni per funzioni delegate al Corecom"			
	1.228,19	3.771,81	Acquisto di beni per funzioni delegate.
TOTALE CAPITOLO	1.228,19	3.771,81	Totale 5.000,00
CAPITOLO 10411 "Trasferimenti ad associazioni ed istituzioni per funzioni delegate al Corecom"			
	0	15.000,00	Progetti con associazioni di consumatori.
TOTALE CAPITOLO	0	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"			
	0	50.000,00	Programma 10 del Bilancio regionale.
TOTALE CAPITOLO	0	50.000,00	Totale 50.000,00
TOTALE GENERALE	171.728,19	78.271,81	Totale 250.000,00
Quota fissa annuale Agcom	171.728,19		



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"	20.000,00	Acquisizione di servizi connessi allo <i>switch off 2024</i> – Passaggio al T2.
	10.025,37	Convegni, eventi, altre attività – GARA EVENTI CENTRALIZZATA 22-24.
	14.546,46	Progetto "A scuola coi media"
	15.428,17	Progetto Archivio.
TOTALE CAPITOLO	60.000,00	
TOTALE GENERALE	60.000,00	



FUNZIONI DELEGATE 2025	Importo singole voci di spesa	Attività previste
CAPITOLO 10406	40.000,00	Accordi per supporto utenza ConciliaWeb - rinnovi / nuovi Accordi.
"Trasferimenti ad enti locali per funzioni delegate al Corecom"	2.000,00	Convenzione con AUSL di Piacenza e Provincia Parma per ospitalità impianto monitoraggio (triennale).
TOTALE CAPITOLO	42.000,00	
CAPITOLO 10407 "Spese per l'esercizio di funzioni delegate al Corecom dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni"	8.000,00	Manutenzione impianti monitoraggio (Nuovo contratto 2024-2026).
	3.000,00	Acquisizione servizi connettività.
	2.000,00	Attività di promozione e pubblicizzazione del Corecom.
	20.000,00	Progetto AGCOM Media education delibera AGCOM 182/23/CONS
	35.000,00	Nuova gara esternalizzazione servizio supporto monitoraggio emittenza.
TOTALE CAPITOLO	68.000,00	
CAPITOLO 10410 "Acquisto di beni per funzioni delegate al Corecom"	728,19	Acquisto beni per funzioni delegate.
TOTALE CAPITOLO	728,19	
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"	46.000,00	Programma 10 del Bilancio regionale.
TOTALE CAPITOLO	46.000,00	
TOTALE GENERALE	171.728,19	
Quota fissa annuale Agcom	171.728,19	



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"	20.000,00	Acquisizione di servizi connessi allo <i>switch off 2024</i> – Passaggio al T2.
	10.025,37	Convegni, eventi, altre attività
	14.546,46	Progetto "A scuola coi media"
	15.428,17	Progetto Archivio.
TOTALE CAPITOLO	60.000,00	
TOTALE GENERALE	60.000,00	



FUNZIONI DELEGATE 2026	Importo singole voci di spesa	Attività previste
CAPITOLO 10406		
"Trasferimenti ad enti locali per funzioni delegate al Corecom"	40.000,00	Accordi per supporto utenza ConciliaWeb - rinnovi / nuovi Accordi.
	2.000,00	Convenzione con AUSL di Piacenza e Provincia Parma per ospitalità impianto monitoraggio (triennale).
TOTALE CAPITOLO	42.000,00	
	8.000,00	Manutenzione impianti monitoraggio.
	3.000,00	Acquisizione servizi connettività. (Nuovo contratto 2024-2026)
	2.000,00	Attività di promozione e pubblicizzazione del Corecom.
	20.000,00	Progetto AGCOM Media education delibera AGCOM 182/23/CONS a
	35.000,00	Nuova gara esternalizzazione servizio supporto monitoraggio emittenza.
TOTALE CAPITOLO	68.000,00	
CAPITOLO 10410		
"Acquisto di beni per funzioni delegate al Corecom"	728,19	Acquisto beni per funzioni delegate.
TOTALE CAPITOLO	728,19	
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"	46.000,00	Programma 10 del Bilancio regionale.
TOTALE CAPITOLO	46.000,00	
TOTALE GENERALE	171.728,19	
Quota fissa annuale Agcom	171.728,19	



FUNZIONI PROPRIE 2026	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 allo <i>switch off 2024</i> – Passaggio al T2.
	10.025,37	Convegni, eventi, altre attività
	14.546,46	Progetto "A scuola coi media"
	15.428,17	Progetto Archivio.
TOTALE CAPITOLO	60.000,00	
TOTALE GENERALE	60.000,00	



ALLEGATO 2 - DOTAZIONE ORGANICA AL 31 AGOSTO 2023

	DIRIGENTE - Rita Filippini		
	<p>AREA CONTROLLO DEI MEDIA</p> <ul style="list-style-type: none"> - I programmi dell'accesso su RAI Emilia-Romagna. - La regolamentazione dei messaggi autogestiti gratuiti (MAG) in campagna elettorale. - La gestione della "par condicio". <p align="center">Collinelli Sara, Toselli Davide</p>		
E.Q. Paola Gualandi	E.Q. Silvia Ippoliti	E.Q. Massimo Parrucci	E.Q. Pier Paolo Lorenzetti
<p>AREA SUPPORTO ALLE ATTIVITÀ TRASVERSALI DEL CORECOM E PRESIDIO DELLE RELAZIONI INTERISTITUZIONALI E COLLABORAZIONI ESTERNE PER L'ESERCIZIO DELLE FUNZIONI DELEGATE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presidio degli adempimenti amministrativi e contabili. <p align="center">Laghi Roberto, Sarti Grazia.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Supporto al Comitato regionale per le Comunicazioni. <p align="center">Bolognesi Barbara, Laghi Roberto, Sarti Grazia</p>	<p>AREA CONCILIAZIONI DELLE CONTROVERSIE TRA OPERATORI DI COMUNICAZIONE ED UTENTI E ASSUNZIONI DI PROVVEDIMENTI TEMPORANEI IN MATERIA DI SOSPENSIONE DEL SERVIZIO. INDAGINE DI GRADIMENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 segreteria e di promozione del servizio con Numero verde e Sportello informativo. - Indagine di gradimento per conciliazioni e provvedimenti temporanei. <p align="center">Bolognesi Barbara, Gualandi Paola, letto Domenico, Iodi Mirko, Nulli Bruna, Pasqualini Donatella, Tarantelli Concetta; inoltre collaborano con l'area per parte del proprio orario di lavoro Collinelli Sara, Dionisio Alfredo, Favale Maria Matilde, Mazzola Carola e Tarozzo Antonella</p>	<p>AREA CONTROLLO DEI MEDIA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestione impianti di monitoraggio televisivo. - La vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio. <p align="center">Collinelli Sara, Toselli Davide.</p> <hr/> <p>AREA SERVIZI ALLE IMPRESE</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p align="center">Cevenini Alberto, Mazzola Carola, Poli Alessandra, Toselli Davide</p> <hr/> <p>AREA COMUNICAZIONE E COLLABORAZIONI ISTITUZIONALI IN TEMA DI EDUCAZIONE AI MEDIA</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p align="center">Mazzola Carola, Poli Alessandra, Toselli Davide; inoltre collabora con l'area Favale Maria Matilde</p>	<p>AREA DEFINIZIONI DELLE CONTROVERSIE TRA OPERATORI DI COMUNICAZIONE ED UTENTI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Attività di definizione in udienza. - Stesura bozze provvedimenti di definizione. - Monitoraggio adempimento da parte degli Operatori dei provvedimenti di definizione emessi. - Attività di segreteria e di promozione del servizio con Numero verde e Sportello informativo. - Indagine di gradimento per definizioni. <p align="center">Dionisio Alfredo, Favale Maria Matilde, Guidi Silvia, Pellegrino Renata, Tarozzo Antonella</p> <hr/> <p>AREA CONTROLLO DEI MEDIA</p> <ul style="list-style-type: none"> - La vigilanza sulla pubblicazione e la diffusione dei sondaggi sui mass media locali. - Diritto di rettifica. <p align="center">Collinelli Sara</p>

