

Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2020.1.10.4.1
	2020.1.10.11.1
LEGISLATURA	XI

Il giorno 12 gennaio 2023 si è riunito il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI	Presidente
ALFONSO UMBERTO CALABRESE	Vicepresidente
MARIA GIOVANNA ADDARIO	Componente

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

OGGETTO: APPROVAZIONE DELLA "RELAZIONE ILLUSTRATIVA DELLA DOTAZIONE ORGANICA DEL PERSONALE ASSEGNATO ALLA STRUTTURA DI SUPPORTO AL CORECOM EMILIA-ROMAGNA", AI SENSI DELL'ART. 4 COMMA 3 DELL'ACCORDO QUADRO 2023-2027 SOTTOSCRITTO IN DATA 20 DICEMBRE 2022 TRA L'AUTORITÀ, LA CONFERENZA DELLE REGIONI E DELLE PROVINCE AUTONOME E LA CONFERENZA DEI PRESIDENTI DELLE ASSEMBLEE LEGISLATIVE DELLE REGIONI E DELLE PROVINCE AUTONOME.



## 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 legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, e successive modifiche ed integrazioni, recante “Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le Comunicazioni (Corecom);

Dato atto:

- che sin dal febbraio 2004 il Corecom Emilia-Romagna esercita, con continuità, le funzioni delegategli dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (*Agcom*) con specifiche convenzioni, succedutesi nel tempo e sottoscritte tra i competenti organi nel 2004, nel 2008 e nel 2017, in attuazione di Accordi Quadro tra Agcom e Regioni, concernenti l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le Comunicazioni, stipulati dapprima il 25 giugno 2003, successivamente il 4 dicembre 2008, e da ultimo il 28 novembre 2017, con effetti successivamente prorogati sino al 31.12.2022;
- che in data 20 dicembre 2022 è stato sottoscritto il nuovo Accordo Quadro (denominato Accordo Quadro 2023-2027) tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

Considerato:

- che l’Accordo Quadro sopra citato dispone in ordine all’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le Comunicazioni, e detta, all’articolo 4, i “Contenuti delle convenzioni per il conferimento delle deleghe”, individuando puntualmente le materie delegabili;
- che l’art.8 dell’Accordo Quadro stesso prevede una durata quinquennale a decorrere dal 1° gennaio 2023 e dispone che le correlate Convenzioni tra Agcom e le singole Regioni debbano essere stipulate entro il 31 marzo 2023, ma con effetto a far data dal 1° gennaio 2023: di conseguenza, in base a questa norma, pur non stabilendosi una proroga delle funzioni già conferite, si dispone la “retroattività” delle nuove convenzioni che saranno stipulate entro il 31 marzo 2023, prevedendo così una sostanziale continuità nell’esercizio delle funzioni delegate in attesa del rinnovo;
- che la procedura per il conferimento delle nuove deleghe è contenuta nell’articolo 2 del suddetto Accordo Quadro che prevede che l’Autorità si riservi di non procedere alla stipula delle convenzioni per il conferimento delle deleghe ove rilevi la manifesta inadeguatezza delle strutture dedicate allo svolgimento dell’attività delegata, anche tenuto conto dei carichi di lavoro pregressi;
- che i commi 2 e 3 dell’art. 4 dell’Accordo Quadro prevedono, rispettivamente, che i Corecom operino tramite strutture dedicate specificamente individuate all’interno dell’organizzazione regionale in modo tale da assicurare l’adeguato svolgimento delle attività oggetto delle deleghe e che Agcom verifichi l’adeguatezza delle strutture dedicate rispetto alle funzioni delegate, e a tal fine i Corecom sono tenuti a comunicare all’Autorità la dotazione organica del personale assegnato alla loro struttura di supporto, con indicazione della categoria di inquadramento, del tempo di lavoro e delle funzioni attribuite al personale;
- che in base alle disposizioni citate al punto precedente i Corecom sono tenuti, entro 30 giorni dal 20 dicembre 2022, a comunicare ad Agcom, la dotazione organica del personale assegnato alla struttura di supporto del Corecom, con indicazione della categoria di inquadramento, del tempo di lavoro e delle funzioni attribuite al personale;



Considerato altresì che con nota del 22 dicembre 2022, prot. 22/12/2022.0031791.E, il Vicesegretario generale di Agcom ha scritto al Presidente del Corecom Emilia-Romagna invitando il Comitato a trasmettere una relazione che illustri la dotazione organica del personale assegnato alla struttura, con indicazione del rapporto di lavoro di ciascuna risorsa e la qualifica rivestita, nonché le soluzioni organizzative di supporto del Corecom suddivise per ufficio/area e con indicazione delle misure adottate per l'efficiente gestione delle deleghe;

Vista la "Relazione Illustrativa della dotazione organica del personale assegnato alla struttura di supporto al Corecom Emilia-Romagna", allegata quale parte integrante e sostanziale del presente atto;

Ritenuto di dover procedere alla sua approvazione ai sensi dell'art. 4 comma 3 dell'Accordo Quadro 2023-2027 sottoscritto in data 20 dicembre 2022 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

Visto il "Regolamento interno per l'organizzazione e il funzionamento del Co.re.com.", approvato con delibera n. 9/III/2008 del 23 giugno 2008 e modificato da ultimo con delibera n. 321 del 18 ottobre 2018;

Acquisito il parere di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Settore Diritti dei Cittadini, dott.ssa Rita Filippini;

Su proposta del Presidente,

A voti unanimi e palesi

#### **DELIBERA**

1) di approvare, ai sensi e in attuazione dell'art. 4 comma 3 dell'Accordo Quadro 2023-2027 sottoscritto in data 20 dicembre 2022 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, la "Relazione Illustrativa della dotazione organica del personale assegnato alla struttura di supporto al Corecom Emilia-Romagna", il cui testo è allegato alla presente deliberazione quale parte integrante e sostanziale;

2) di trasmettere copia del presente atto all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, alla Presidente dell'Assemblea legislativa e al Presidente della Giunta regionale per il seguito di competenza;

3) di trasmettere altresì copia del presente atto all'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea legislativa regionale.

Firmato digitalmente  
Il Segretario  
dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente  
Il Presidente  
dott. Stefano Cuppi



## **Relazione illustrativa della dotazione organica del personale assegnato alla struttura di supporto al Corecom Emilia-Romagna**

(Art. 4 comma 3 del nuovo Accordo Quadro 2023-2027 concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le Comunicazioni)

### **Premessa e inquadramento generale**

Il Corecom Emilia-Romagna, istituito con legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1 (recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com.)"*), fin dal lontano febbraio 2004 esercita, con continuità, le funzioni via via delegategli dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito: *Agcom*) con specifiche convenzioni, succedutesi nel tempo (e sottoscritte, come prevede la legge regionale, oltre che da *Agcom*, dal Presidente del Corecom e dal Presidente della Giunta regionale d'intesa con il Presidente dell'Assemblea legislativa), in attuazione di Accordi Quadro tra l'*Agcom* e le Regioni, concernenti l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le Comunicazioni, stipulati dapprima il 25 giugno 2003, successivamente il 4 dicembre 2008, e da ultimo il 28 novembre 2017, con effetti successivamente prorogati sino al 31.12.2022.

Il 20 dicembre 2022 è stato sottoscritto tra *Agcom*, Conferenza delle Regioni e Province autonome e Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, il nuovo *Accordo Quadro 2023-2027 concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le Comunicazioni*, il quale detta, all'articolo 4, i *Contenuti delle convenzioni per il conferimento delle deleghe*, individuando puntualmente le materie delegabili.

Quanto alla durata del nuovo Accordo Quadro, il suo articolo 8 prevede che *"Il presente Accordo Quadro, di durata quinquennale, e le relative Convenzioni tra l'Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1° gennaio 2023."* In base a questa norma, pur non prevedendosi alcuna proroga delle funzioni già conferite, si dispone la "retroattività" delle nuove convenzioni che saranno stipulate entro il 31 marzo 2023, prevedendo così una sostanziale continuità nell'esercizio delle funzioni delegate in attesa del rinnovo.

La procedura per le nuove deleghe è contenuta nell'articolo 2 del nuovo Accordo Quadro ai sensi del quale *"L'Autorità si riserva di non procedere alla stipula delle convenzioni per il conferimento delle deleghe ove rilevi la manifesta inadeguatezza delle strutture dedicate di cui al comma 2, anche tenuto conto dei carichi di lavoro progressi"*. I commi 2 e 3 dello stesso articolo 4 prevedono quanto segue: *"2. I CO.RE.COM. operano tramite strutture dedicate, specificamente individuate all'interno dell'organizzazione regionale e nel rispetto dell'autonomia della stessa, così da assicurare l'adeguato svolgimento delle attività oggetto delle deleghe; 3. L'Autorità verifica l'adeguatezza delle strutture dedicate di cui al precedente comma 2 rispetto alle funzioni delegate. A tal fine, entro trenta giorni dalla sottoscrizione del presente Accordo, i CO.RE.COM. comunicano all'Autorità la dotazione organica del personale assegnato alla struttura di supporto del Corecom, con indicazione della categoria di inquadramento, del tempo di lavoro e delle funzioni attribuite al personale."*

In base alle citate disposizioni il Corecom è tenuto, entro 30 giorni dal 20 dicembre 2022 a comunicare ad *Agcom* *"la dotazione organica del personale assegnato alla struttura di supporto del Corecom, con indicazione della categoria di inquadramento, del tempo di lavoro e delle funzioni attribuite al personale."*

Recentemente, con nota del 22 dicembre 2022, prot. 22/12/2022.0031791.E, il Vicesegretario generale di *Agcom*, dr. Sansalone, ha scritto al Presidente del Corecom Emilia-Romagna invitando il Comitato a *"trasmettere una relazione che illustri la dotazione organica del personale assegnato alla struttura di supporto del CO.RE.COM. - suddiviso per ufficio/area e con indicazione della natura del rapporto di lavoro di ciascuna risorsa e la qualifica rivestita - e le soluzioni organizzative adottate per l'efficiente gestione delle deleghe"*.



In ossequio a tali disposizioni, la presente Relazione illustra la dotazione organica del personale assegnato alla struttura di supporto del Corecom Emilia-Romagna, con indicazione della qualifica rivestita, del rapporto di lavoro e delle funzioni attribuite.

### ***1. La promozione e lo sviluppo delle funzioni delegate nella recente attività del Corecom Emilia-Romagna. Orientamento all'utenza e qualità dell'azione.***

Il Corecom in carica, insediatosi nel mese di luglio 2018, ha sviluppato, durante il proprio mandato, una serie di azioni e interventi indirizzati a favorire, anche attraverso il coinvolgimento e la collaborazione di altri soggetti istituzionali, la conoscenza delle attività di tutela rivolte a cittadini, utenti e imprese, svolte dal Corecom in particolare nell'esercizio delle funzioni delegate.

Considerato che l'insediamento del Corecom è avvenuto all'indomani del primo rilascio della piattaforma ConciliaWeb, grande attenzione è stata rivolta all'area delle controversie, sia promuovendo un miglioramento della qualità dei provvedimenti di definizione ed una riduzione dei tempi di intervento, sia valorizzando azioni volte a far conoscere agli utenti i servizi offerti mediante Conciliaweb, specialmente con riguardo alla tutela della cd. utenza debole con particolare attenzione agli utenti in situazione di divario digitale.

Si sono così realizzati interventi, in collaborazione con le Associazioni di consumatori iscritte al Registro regionale di consumatori e utenti, per far conoscere l'attività del Corecom, e per favorire, attraverso l'organizzazione di eventi ed interventi formativi, una corretta e completa conoscenza delle normative e delle innovazioni via via introdotte.

Inoltre, in collaborazione con gli enti locali emiliano-romagnoli e le loro associazioni rappresentative (Anci ed UPI) il Corecom ha promosso l'apertura di sportelli di prossimità decentrati sul territorio di informazione ed assistenza agli utenti per l'accesso a ConciliaWeb: nonostante la pandemia abbia rallentato lo sviluppo della rete territoriale, si è giunti all'apertura di ben otto sportelli territoriali, diffusi sull'intero territorio regionale. Il personale del Corecom è stato coinvolto nell'organizzazione di corsi di formazione rivolti agli sportellisti degli enti locali e agli operatori delle Associazioni di consumatori per migliorare la qualità del servizio rivolto all'utenza.

Queste azioni di potenziamento dei servizi offerti dal Corecom, attraverso gli sportelli decentrati ConciliaWeb sono state rafforzate mediante una incisiva e mirata campagna pubblicitaria effettuata nell'ultimo trimestre del 2022, che ha portato alla pubblicazione su una dozzina di testate giornalistiche locali di oltre un centinaio di vignette per pubblicizzare gli sportelli territoriali aperti ed alla trasmissione di circa ottocento spot promozionali degli sportelli stessi su una ventina di radio e televisioni locali. Accanto a tale campagna pubblicitaria, è stata avviata un'ulteriore iniziativa mirata a migliorare il posizionamento e la visibilità del sito internet e dei social del Corecom, con particolare riguardo alla diffusione della conoscenza della piattaforma ConciliaWeb.

Durante il mandato, inoltre, ed in prossimità dell'avvio del refarming delle televisioni locali, è stato dato ulteriore impulso all'attività di vigilanza a tutela dell'utenza, rimodernando l'intero sistema impiantistico di registrazione e rendendolo più moderno ed efficiente.

Infine, il Comitato ha voluto valorizzare e sviluppare ulteriormente progetti di educazione ai media per favorire, specie nei giovani e in raccordo con le scuole, l'uso responsabile dei mezzi di comunicazione per una miglior capacità di analisi critica rispetto ai contenuti trasmessi in ogni forma di messaggio. Il Corecom - oltre a perseverare nell'organizzazione di incontri di educazione ai media rivolti in particolare ai ragazzi e nella realizzazione di ricerche sull'uso dei mezzi di comunicazione da parte di minori, famiglie e insegnanti



(con particolare attenzione, negli ultimi anni, alle opportunità e ai rischi connessi al web ed alla reputazione on line e ai videogiochi) – ha dato pronta adesione alle iniziative promosse da Agcom in tema di media education.

## **2. La pianta organica del Corecom Emilia-Romagna allegata al Programma di attività del Corecom per l'anno 2023 e relativi aggiornamenti**

Il Programma delle attività del Corecom Emilia-Romagna per l'anno 2023 approvato con deliberazione n. 38 del 15 settembre 2022, come modificato con deliberazione n. 58 del 19 dicembre 2022 (deliberazioni entrambe trasmesse ad Agcom), conteneva, nell'ultima pagina, la dotazione organica aggiornata al 19 dicembre. Rispetto a tale prospetto, oltre a quanto si specificherà nel seguito con riguardo alle principali materia delegate, si ritiene utile precisare quanto segue:

- a) la dirigente di ruolo a tempo indeterminato Rita Filippini, Responsabile del Corecom, ha la responsabilità dell'intero "Settore Diritti dei Cittadini" dell'Assemblea legislativa dell'Emilia-Romagna; è pertanto competente a prestare supporto non solo al Corecom, ma anche ad altri organi di Garanzia (Consigliera regionale di parità, Difensore civico, Garante per l'infanzia e l'adolescenza, Garante Detenuti, Consulta degli emiliano-romagnoli nel mondo); le competono inoltre la gestione della Biblioteca dell'Assemblea legislativa e le progettualità della Cittadinanza Attiva;
- b) l'articolazione organizzativa prevede poi le tre seguenti posizioni organizzative, a presidio delle rispettive aree:
  - controllo dei media, media education e servizi alle imprese: dr. Massimo Parrucci;
  - conciliazione delle controversie e provvedimenti temporanei: dr.ssa Silvia Ippoliti (fino al 31.12.2022 era la dr.ssa Carla Zotti);
  - definizione delle controversie: dr. Pier Paolo Lorenzetti;
- c) oltre alle tre posizioni organizzative di cui sopra è prevista, a partire dal 2023, come indicato nel programma di attività del Corecom, l'istituzione di un'ulteriore posizione organizzativa per "SUPPORTO ALLE ATTIVITA' TRASVERSALI DEL CORECOM E PRESIDIO ATTIVITÀ E COLLABORAZIONI PER LO SVILUPPO DELLE FUNZIONI DELEGATE": risultato a cui si è giunti dopo un lungo e laborioso iter conclusosi con il parere preventivo espresso in materia dalla Corte dei Conti – Sezione Regionale di controllo Emilia Romagna del 11 gennaio 2021;
- d) il 31 dicembre 2022 la collaboratrice Carla Zotti è stata collocata in quiescenza e dal 1 gennaio 2023 la titolarità della posizione organizzativa da lei precedentemente ricoperta è in capo alla collaboratrice Silvia Ippoliti; contemporaneamente è stato individuato, con procedura selettiva di mobilità interna (conclusasi con comunicazione del 19.12.2022) un collaboratore che sarà assegnato al Corecom entro sei mesi dalla data di conclusione della procedura (dunque non oltre il 18 giugno 2023).

Il personale del Corecom è riportato funzionalmente alle aree in cui svolge con continuità le proprie attività prevalenti; tuttavia, la maggior parte dei collaboratori del Corecom, in base alla propria formazione ed alle proprie attitudini, presta collaborazione anche con le altre aree, contribuendo alla realizzazione degli obiettivi in base all'andamento dei flussi di lavoro. In particolare, è stata prestata grande attenzione alla formazione e all'aggiornamento professionale continuo dei collaboratori in materia di conciliazione delle controversie, in modo tale che anche coloro che operano principalmente in aree diverse siano preparati e in condizione di sostituire o coadiuvare i colleghi di tali aree in caso di assenze o di temporanei picchi di lavoro.

A seguito della introduzione nella regolamentazione Agcom che disciplina le procedure di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (con le delibere n. 353/19/CONS, 670/20/CONS e n. 390/21/CONS) della figura del "Soggetto Accreditato", tra cui Avvocati e Dottori Commercialisti, il Corecom Emilia-Romagna ha organizzato - ad integrazione della formazione



regolamentare effettuata dall’Autorità AGCOM - una innovativa esperienza formativa specialistica in “tecniche negoziali e di comunicazione” per il personale del Corecom E.R. chiamato a svolgere la delicata funzione di soggetto terzo nella risoluzione delle controversie in comunicazione elettronica che si svolgono via telematica tramite l’utilizzo della piattaforma digitale ConciliaWeb. Tale formazione specifica ha coinvolto la Dirigente e n. 17 collaboratori addetti al settore contenzioso.

Parimenti, alcuni collaboratori con competenze statistiche ed informatiche coadiuvano i colleghi di tutte le aree rispetto a problematiche trasversali che richiedano tali conoscenze.

Infine, i funzionari di formazione giuridica sono stati impegnati trasversalmente nelle attività amministrative di supporto per assicurare l’ottimale svolgimento delle funzioni delegate e dei progetti avviati per il loro sviluppo.

Vi è dunque uno spirito di collaborazione e di condivisione degli obiettivi che consente, all’interno del Corecom, soluzioni organizzative flessibili che rendono certamente più elastica ed efficiente l’organizzazione del lavoro.

### **3. Area Conciliazioni e provvedimenti temporanei (art. 4 co. 1 lett. d del nuovo Accordo Quadro).**

L’area è presidiata dal 1° gennaio 2023 dalla posizione organizzativa dr.ssa Silvia Ippoliti.

L’attività di segreteria, verifica di inammissibilità o improcedibilità delle istanze e richieste di archiviazione, nonché la gestione delle conciliazioni semplificate è svolta con continuità da tre collaboratori di categoria C (Barbara Bolognesi, Donatella Pasqualini e Domenico Ietto) con i quali collaborano parzialmente, avendone le competenze, anche Sara Collinelli e Carola Mazzola (la cui attività prevalente afferisce tuttavia ad altre aree). Le udienze di conciliazione sono tenute da 3 funzionari di categoria D e dalla P.O. d’area (Paola Gualandi, Bruna Nulli, Concetta Tarantelli e Silvia Ippoliti) ed è atteso un quarto funzionario (già selezionato ed in arrivo entro giugno 2023) da adibire alle udienze in sostituzione della dr.ssa Carla Zotti e del dr. Devis Gentilini che hanno lasciato il Corecom nel 2022.

Ogni funzionario gestisce tre tavoli settimanali di conciliazione; nei giorni in cui non conciliano, i funzionari svolgono attività istruttorie e di studio e approfondimento giuridico, anche per attività collegate alla promozione delle funzioni delegate (rapporti con enti locali, convenzioni e protocolli d’intesa, collaborazioni con associazioni di consumatori, università, professionisti etc.)

I collaboratori di categoria C, oltre a svolgere le funzioni di segreteria e gestione delle conciliazioni semplificate sopra richiamate, svolgono attività di assistenza agli utenti anche attraverso contatti telefonici; si occupano inoltre di attività di promozione del servizio di conciliazione con Numero verde e Sportello informativo per gli utenti; il Numero verde dedicato è attualmente attivo 5 giorni alla settimana (dal lunedì al venerdì). Alle attività di Numero verde e Sportello informativo collaborano con continuità anche i collaboratori di categoria C dell’area delle definizioni (Alfredo Dionisio e Matilde Favale).

La gestione dei calendari delle udienze di conciliazione è curata da due collaboratori (Bruna Nulli e Alfredo Dionisio: quest’ultimo afferisce per la sua attività principale all’area definizioni); attualmente il Corecom Emilia-Romagna è in grado di calendarizzare con tempestività le udienze ma, si rammenta, molto spesso i tempi di calendarizzazione non dipendono dal Corecom bensì dalle limitate disponibilità offerte dai gestori dei servizi di telefonia.

La gestione dei provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio per le conciliazioni e per le definizioni è attualmente curata da due funzionari: la collaboratrice Concetta Tarantelli e la P.O. d’area Silvia Ippoliti; è previsto l’inserimento di un terzo collaboratore.

Per migliorare la qualità complessiva dei servizi offerti, il Corecom da tempo prosegue un’attività di rilevazione sistematica della “Citizen satisfaction” mediante questionari di gradimento distribuiti agli utenti che partecipano alle udienze, sia in conciliazione e definizione che nelle procedure di urgenza: il grado di soddisfazione espresso dagli utenti (riportato nelle relazioni annuali di attività) si mantiene estremamente positivo.



Oltre a queste attività il Corecom Emilia-Romagna, in carica da luglio 2018 (insediandosi all'indomani della operatività della piattaforma ConciliaWeb), ha fortemente sostenuto e promosso collaborazioni con le Associazioni rappresentative degli enti locali (sono stati a tal fine sottoscritti due Accordi Quadro con ANCI regionale e un Accordo Quadro con UPI regionale) e con gli enti locali stessi (Comuni e Province) per promuovere lo sviluppo sul territorio di postazioni decentrate ConciliaWeb anche a tutela degli "utenti deboli": a tal proposito sono già operativi diversi sportelli decentrati (ad oggi sono stati sottoscritti 8 Accordi di collaborazione, con 4 Comuni o Unioni di Comuni e con 4 Province).

#### DOTAZIONE ORGANICA AREA CONCILIAZIONI E PROVVEDIMENTI TEMPORANEI:

Riepilogando, all'Area Conciliazioni e Provvedimenti temporanei, è assegnato il personale di seguito indicato:

n. 1 P.O. - categoria D - contratto Tempo Indeterminato- Tempo Pieno; n. 3 specialisti giuridici – categoria D – contratto Tempo Indeterminato- Tempo Pieno (dal 2023 è previsto un ulteriore collaboratore categoria D tempo indeterminato a tempo pieno); n. 3 operatori – categoria C – contratto Tempo Indeterminato- Tempo Pieno; inoltre, pur essendo assegnati ad altre aree, collaborano, per parte del proprio orario di lavoro, diversamente quantificabile, n. 4 operatori – categoria C – contratto Tempo Indeterminato- Tempo Pieno (Alfredo Dionisio, Matilde Favale, Carola Mazzola, Sara Collinelli). Vi è infine una collaboratrice categoria B assegnata all'area definizioni che svolge attività di presidio e assistenza telefonica sia per conciliazioni che per definizioni.

Nella Tabella di seguito vengono esplicitati i ruoli, i compiti, le attività di ciascun dipendente, in merito alle funzioni delegate da Agcom al Corecom Emilia-Romagna e assegnate all'Area Conciliazioni e Provvedimenti temporanei:

NOME E COGNOME	CAT	Contratto (tempo indeterminato o determinato)	T.P. (tempo pieno)/ P.T.(part time)	RUOLO	PRINCIPALI FUNZIONI	NOTE
Silvia Ippoliti	D	T.IND.	T.P.	P.O.*	RESPONSABILE AREA, CONCILIAZIONI UG, ATTIVITA'GIURIDICO AMMINISTRATIVE TRASVERSALI	* DA 1.1.2023
Bruna Nulli o Rinalducci	D	T.IND.	T.P.	FUNZIONARIO	CONCILIAZIONI UG, CALENDARIO E PROGRAMMAZIONE UG, ESTRAZIONE ED ELABORAZIONE DATI CONCILIAWEB	COLLABORA IN ATTIVITA' TRASVERSALI CON ALTRE AREE
Paola Gualandi	D	T.IND.	T.P.	FUNZIONARIO	CONCILIAZIONI UG, ATTIVITA' AMMINISTRATIVE TRASVERSALI E DI SUPPORTO AL COMITATO	COLLABORA IN ATTIVITA' TRASVERSALI CON ALTRE AREE
Concetta Tarantelli	D	T.IND.	T.P.	FUNZIONARIO	CONCILIAZIONI UG, RESPONSABILE PROVVEDIMENTI GU5	
Mirko Lodi	D	T.IND.	T.P.	FUNZIONARIO	CONCILIAZIONI UG	IN CORSO DI ASSEGNAZION E ALL'AREA –



						entro giugno 2023
Barbara Bolognesi	C	T.IND.	T.P.	ISTRUTTORE	CONCILIAZIONI SEMPLIFICATE, ATTIVITA' NUMERO VERDE, CONTROLLI IN AVVIO DEI PROCEDIMENTI	COLLABORA IN ATTIVITA' TRASVERSALI CON ALTRE AREE
Donatella Pasqualini	C	T.IND.	P.T.	ISTRUTTORE	CONCILIAZIONI SEMPLIFICATE, ATTIVITA' NUMERO VERDE/CONTROLLI IN AVVIO DEI PROCEDIMENTI	
Domenico letto	C	T.IND.	T.P.	ISTRUTTORE	CONCILIAZIONI SEMPLIFICATE, ATTIVITA' NUMERO VERDE	

**4. Area definizioni delle controversie (art. 4 co. 1 lett. e del nuovo Accordo Quadro). Diritto di rettifica (art. 4 co. 1 lett. b del nuovo Accordo Quadro). Vigilanza sui sondaggi (art. 4 co. 1 lett. c del nuovo Accordo Quadro)**

L'area è presidiata dalla posizione organizzativa, dr. Pier Paolo Lorenzetti.

L'attività di definizione è organizzata mediante:

- svolgimento dell'attività istruttoria e di segreteria (verifica di ammissibilità/procedibilità delle istanze depositate ed eventuali richieste di integrazione); risposta telefonica agli utenti e attività di numero verde e sportello informativo (se ne occupano due collaboratori di categoria C, Alfredo Dionisio e Matilde Favale); l'attività di assistenza e supporto agli utenti è svolta anche da una collaboratrice di categoria B, Antonella Tarozzo, che se ne occupa anche per le conciliazioni;
- calendarizzazione delle udienze di discussione, di cui si occupano Alfredo Dionisio e Matilde Favale; gli addetti alla segreteria curano anche la redazione di reportistica periodica, la pubblicazione dei provvedimenti e collaborano (Alfredo Dionisio) alla tenuta dei calendari delle conciliazioni;
- gestione delle udienze: a partire dal 2021, si è ritenuto di convocare in udienza tutti gli operatori, anche quelli minori (e questo ha consentito di ridurre notevolmente il numero di procedimenti da definire stante il fatto che numerose controversie si sono chiuse in tempi più rapidi con accordi in udienza). Se ne occupano la P.O. Pier Paolo Lorenzetti e due funzionari di categoria D (Silvia Guidi e Renata Pellegrino): si svolgono tre tavoli settimanali complessivi. Attualmente non vi è arretrato e la convocazione delle udienze avviene senza ritardi;
- stesura delle bozze di provvedimento di definizione, che implica un'attenta analisi della documentazione allegata a fascicolo ed uno studio approfondito del caso da parte dell'ufficio: se ne occupano due funzionari di categoria D, Silvia Guidi e Renata Pellegrino;
- monitoraggio in ordine all'effettivo e tempestivo adempimento, da parte degli operatori Tlc, dei provvedimenti di definizione emessi. Il Corecom Emilia-Romagna attualmente in carica ha infatti disposto (con decisione all'unanimità dei componenti del Comitato) di tenere costantemente monitorate le comunicazioni di avvenuto adempimento, che devono essere effettuate entro 30 giorni dalla notifica dell'atto. 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 Corecom, da parte dell'ufficio, un Report con cadenza mensile. Di queste attività si occupano la P.O. Pier Paolo Lorenzetti coadiuvato dalla collaboratrice Matilde Favale.

Dotazione organica: l'attuale dotazione organica (sotto riportata), risulta funzionale al mantenimento di un soddisfacente standard qualitativo delle prestazioni erogate, avvalorato dalle valutazioni assai positive che emergono dalla rilevazione continua di customer satisfaction (al termine di ogni udienza di discussione, a tutti gli utenti viene infatti somministrato un questionario di gradimento, con l'obiettivo, appunto, di sondare le opinioni; al termine di ogni anno viene predisposta apposita relazione sui risultati raggiunti).

Nello specifico, all'Area Definizioni è assegnato il seguente personale (6 unità):

- 1 Funzionario titolare di Posizione Organizzativa (cat. D) - Tempo Indeterminato - Tempo Pieno. Svolge funzioni di conciliatore, di predisposizione e controllo dei provvedimenti da adottare e, più in generale, di coordinamento dell'Area;
- 2 Funzionari specialisti giuridici (cat. D) - Tempo Indeterminato - Tempo Pieno. Svolgono funzioni di conciliatore e predisposizione di bozza dei provvedimenti da adottare; curano attività formative e di approfondimento giuridico;
- 2 Operatori di segreteria/Assistenti amministrativi (cat. C) – Tempo Indeterminato - Tempo Pieno. Svolgono funzioni di segreteria, di preliminare verifica dell'ammissibilità/procedibilità delle nuove istanze pervenute, di calendarizzazione delle udienze, di supporto all'utenza (ivi compreso il Numero Verde). Una delle due unità, Alfredo Dionisio, è impiegato anche sull'Area Conciliazioni (calendarizzazione udienze);
- 1 Operatore di segreteria (cat. B) – Tempo Indeterminato - Tempo Pieno. Svolge, in particolare, funzioni di supporto (telefonico) all'utenza, anche per le Conciliazioni.

L'area si occupa poi delle funzioni relative al Diritto di rettifica, esercitabile dai cittadini nei confronti delle emittenti le cui trasmissioni ad opinione dell'interessato siano lesive di suoi interessi morali o materiali. I casi in cui è stato al riguardo richiesto l'intervento del Corecom sono stati negli ultimi anni, estremamente rari. Nello specifico, di tali attività si occupa il Funzionario dr. Pier Paolo Lorenzetti titolare di Posizione Organizzativa (cat. D) che svolge funzione di coordinamento del settore e un Assistente amministrativo (cat. C) - Tempo Indeterminato - Tempo Pieno, dr.ssa Sara Collinelli, che svolge anche le altre funzioni di segreteria e supporto amministrativo dell'area.

Infine, l'area gestisce le funzioni di "Vigilanza sulla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa locali", svolgendo sia il monitoraggio d'ufficio - sulla base dei criteri operativi contenuti nelle Linee guida definite da Agcom - sia la gestione dei procedimenti conseguenti ad eventuali segnalazioni. Delle attività si occupa il Funzionario dr. Pier Paolo Lorenzetti titolare di Posizione Organizzativa (cat. D) che svolge funzione di coordinamento e un Assistente amministrativo (cat. C) - Tempo Indeterminato - Tempo Pieno, dr.ssa Sara Collinelli, la cui attività principale, tuttavia, afferisce all'area "servizi alle imprese e vigilanza sull'attività radiotelevisiva".

Nella Tabella di seguito vengono esplicitati i ruoli, i compiti, le attività di ciascun dipendente, in merito alle funzioni delegate da Agcom al Corecom Emilia-Romagna e assegnate prioritariamente all'Area:

Nome e COGNOME	CAT	Contratto (tempo indeterminato o determinato)	T.P. (tempo pieno)/ P.T.(part time)	RUOLO	PRINCIPALI FUNZIONI	NOTE
Pier Paolo Lorenzetti	D	T.IND.	T.P.	P.O.*	RESPONSABILE AREA, UDIENZE, ATTIVITA'GIURIDICO AMMINISTRATIVE TRASVERSALI	



Silvia Guidi	D	T.IND.	T.P.	FUNZIONARIO	Udienze, stesura bozze di provvedimenti, approfondimenti giuridici	
Renata Pellegrino	D	T.IND.	T.P.	FUNZIONARIO	Udienze, stesura bozze di provvedimenti, approfondimenti giuridici	
Matilde Favale	C	T.IND.	T.P.	ISTRUTTORE	SEGRETERIA, ATTIVITA' NUMERO VERDE, CONTROLLI IN AVVIO DEI PROCEDIMENTI, PUBBLICAZIONE PROVVEDIMENTI, ESTRAPOLAZIONE DATI STATISTICI, VERIFICA AVVENUTI ADEMPIMENTI	COLLABORA IN ATTIVITA' TRASVERSALI CON ALTRE AREE
Alfredo Dionisio	C	T.IND.	P.T.	ISTRUTTORE	SEGRETERIA, ATTIVITA' NUMERO VERDE/CONTROLLI IN AVVIO DEI PROCEDIMENTI, CALENDARIZZAZIONE UDIENZE, ESTRAPOLAZIONE DATI STATISTICI	COLLABORA IN ATTIVITA' TRASVERSALI CON ALTRE AREE
Antonella Tarozzo	B	T.IND.	T.P.	ARCHIVISTA	ATTIVITA' DI SUPPORTO E RISPOSTA ALL'UTENZA. Assistenza telefonica per udienze	

**5. Area servizi alle imprese ROC (art. 4 co. 1 lett. g del nuovo Accordo Quadro), Vigilanza sull'attività radiotelevisiva locale (art. 4 co. 1 lett. f del nuovo Accordo Quadro) e Educazione ai media (art. 4 co. 1 lett. a del nuovo Accordo Quadro)**

L'area è presidiata dalla posizione organizzativa dr. Massimo Parrucci.

L'area gestisce innanzitutto il ROC, Registro gestito attraverso un sistema informativo fornito da AGCOM. L'attività 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.

L'attività per la gestione del ROC comporta inoltre la risposta a richieste di informazioni da parte degli operatori di comunicazione del territorio regionale sia ai fini dell'iscrizione al Registro o per altre operazioni (certificazioni, comunicazioni di variazione, cancellazioni), sia per fornire assistenza agli utenti nell'uso del programma informatico per la gestione del ROC.



L'attività è presidiata dalla P.O. d'area e da 3 collaboratori di categoria C, a tempo pieno e indeterminato, Alberto Cevenini, Nicola Marzo e Carola Mazzola.

Tra le funzioni esercitate a cura dell'area rientra, inoltre, la vigilanza sulle trasmissioni delle emittenti radiofoniche e televisive locali e su RA13 circa il rispetto di principi fondamentali quali il diritto all'informazione, il pluralismo sociale e politico e la tutela degli utenti e dei minori. L'attività di monitoraggio riguarda diverse aree tematiche individuate dall'Autorità: pluralismo sociopolitico (pluralismo politico-istituzionale e socioculturale); obblighi di programmazione; pubblicità; garanzia dell'utenza e tutela dei minori.

Tale attività di monitoraggio comprende la raccolta sistematica dei dati, la rilevazione e l'analisi delle trasmissioni.

La registrazione delle trasmissioni televisive viene effettuata direttamente dal Corecom, 24 ore su 24, durante tutto l'anno, grazie ad un sistema di registrazione digitale, recentemente revisionato ed assoggettato ad interventi di manutenzione comprendente una centrale operativa a Bologna e tre postazioni periferiche. La gestione dell'impianto è completamente remotizzata con sistemi di notifica e *system recovery*. La funzionalità e l'efficienza dell'impianto sono presidiate direttamente dalla P.O. d'area Massimo Parrucci e da un funzionario categoria D esperto informatico.

La parte di attività legata alla rilevazione dei dati è stata affidata ad una società esterna CEDAT 85 Srl, istituto di ricerca specializzato nell'analisi della comunicazione nei media, selezionato mediante procedura ad evidenza pubblica.

Ad esito delle rilevazioni, compete poi al personale d'area l'accertamento delle violazioni e la contestazione degli addebiti, il contraddittorio con le società televisive nonché lo svolgimento del procedimento sanzionatorio che si conclude con decisione del Comitato che consegna ad Agcom gli esiti dell'attività istruttoria svolta e le proprie proposte in merito alle possibili decisioni che compete all'Autorità assumere. Di tale attività si occupa la PO dr. Massimo Parrucci coadiuvato dalla collaboratrice di categoria C, a tempo pieno e indeterminato, Sara Collinelli.

Per quanto riguarda la corretta tenuta delle registrazioni, l'attività è condotta internamente dal Corecom a cura della collaboratrice Sara Collinelli, cui si prevede di affiancare un ulteriore collaboratore di categoria C dell'area.

A quest'area compete, infine, lo svolgimento di attività di educazione ai media rivolte a minori, genitori, insegnanti, formatori/educatori, sul sistema dell'informazione e della comunicazione. In tale contesto, fin dal 2010, il Corecom aveva attivato diversi progetti per favorire lo sviluppo del senso critico, della capacità di analisi dei messaggi e delle strategie comunicative e l'uso consapevole dei diversi media; in particolare ha organizzato e coordinato molteplici laboratori e incontri di educazione ai media rivolti a bambini, ragazzi ed adulti; ha promosso progetti di ricerca sull'uso dei mezzi di comunicazione da parte di minori, famiglie e insegnanti e ha realizzato iniziative per la diffusione della conoscenza dei codici di autodisciplina che regolano il sistema dei media (es. Codice "TV e minori", Codice "Media e Sport", Carta di Treviso). Ad oggi il personale assegnato sta realizzando il progetto "A scuola con i media", comprendente oltre 100 laboratori annuali indirizzate agli studenti delle scuole superiori di I grado, su argomenti riguardanti social media, reputazione e comportamenti web, cyberbullismo.

Recentemente è stato seguito anche il progetto "Parole O-stili" in collaborazione con numerosi altri Corecom.

È stato infine seguito il progetto di AGCOM "Educazione al digitale", che dovrebbe comportare ulteriori prossimi sviluppi. I funzionari che hanno seguito questi progetti sono disponibili a sviluppare nuovi progetti delegati.

Nella Tabella di seguito vengono esplicitati i ruoli, i compiti, le attività di ciascun dipendente, in merito alle funzioni delegate da Agcom al Corecom Emilia-Romagna e assegnate prioritariamente all'Area:



NOME E COGNOME	CAT	Contratto (tempo indeterminato o determinato)	T.P. (tempo pieno)/ P.T.(part time)	RUOLO	PRINCIPALI FUNZIONI	NOTE
Massimo Parrucci	D	T.IND.	T.P.	P.O.*	RESPONSABILE AREA, COORDINAMENTO, PROGETTAZIONE ATTIVITA' TRASVERSALI	
Davide Toselli	D	T. IND.	T.P.	FUNZIONARIO	Attività di vigilanza sulle emittenti, controllo funzionalità tecniche degli impianti	COLLABORA IN ATTIVITA' TRASVERSALI CON ALTRE AREE
Sara Collinelli	C	T.IND.	T.P.	ISTRUTTORE	Vigilanza emittenti, MAG, par condicio, stesura bozze di lettere e provvedimenti, approfondimenti giuridici	COLLABORA IN ATTIVITA' TRASVERSALI CON ALTRE AREE
Alberto Cevenini	C	T.IND.	T.P.	ISTRUTTORE	Gestione istanze ROC, stesura bozze di provvedimenti, approfondimenti giuridici	
Nicola Marzo	C	T.IND.	T.P.	ISTRUTTORE	SEGRETERIA D'AREA, CONTROLLI, GESTIONE PRATICHE ROC, STESURA BOZZE PROVVEDIMENTI	
Carola Mazzola	C	T.IND.	T.P.	ISTRUTTORE	ASSISTENZA TELEFONICA UTENTI, GESTIONE PRATICHE ROC, STESURA BOZZE PROVVEDIMENTI , ATTIVITA' EDUCAZIONE AI MEDIA	COLLABORA IN ATTIVITA' TRASVERSALI CON ALTRE AREE

## 6. Attività di supporto amministrativo trasversale

Per l'esercizio delle funzioni delegate il Corecom si avvale dell'apposita struttura amministrativa di supporto, individuata all'interno del personale dell'Assemblea legislativa regionale e posta alle dipendenze funzionali del Comitato medesimo. Oltre al personale riportato funzionalmente alle tre aree sopra richiamate e in attesa che venga istituita una nuova area organizzativa di supporto al Comitato, è operativa la struttura di segreteria del Corecom che, oltre a provvedere agli adempimenti conseguenti alla convocazione e verbalizzazione delle sedute, si occupa di tutte le attività amministrative e degli adempimenti amministrativo contabili indispensabili per assicurare la perfetta funzionalità dell'organo.

Di tali attività si occupano:



<i>Nome e COGNOME</i>	<i>CAT</i>	<i>Contratto (tempo indeterminato o determinato)</i>	<i>T.P. (tempo pieno)/ P.T.(part time)</i>	<i>RUOLO</i>	<i>PRINCIPALI FUNZIONI</i>	<i>NOTE</i>
Grazia Sarti	C	T.IND.	T.P.	ISTRUTTORE	SEGRETERIA DELL'ORGANO COLLEGIALE, TENUTA DELL'ARCHIVIO DELLE DELIBERAZIONI E VERBALI, ITER ATTI, ATTIVITÀ AMMINISTRATIVO- CONTABILI	
Roberto Laghi	C	T.IND.	T.P.	ISTRUTTORE	SEGRETERIA DELL'ORGANO COLLEGIALE, TENUTA DELL'ARCHIVIO DELLE DELIBERAZIONI E VERBALI, ITER ATTI, ATTIVITÀ AMMINISTRATIVO- CONTABILI	

