CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE

DELIBERAZIONE DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

CO.RE.COM.-Molise

Verbale n.28 Adunanza del 07/10/2019

Deliberazione n. **25/2019**

Oggetto: Approvazione programma di attività del Corecom Molise - anno 2020.
Art. 17, L.R. 18/2002.

L'anno duemiladiciannove il giorno sette (07) del mese di ottobre (10) nella sede di Via Colitto, 7- Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

Nominativo	Carica	Presente	Assente
Dr. Fabio Talucci	Presidente	X	
Avv. Nicola Lavanga	Vice presidente	X	
Avv. Angela Catalano	Componente	X	

Verbalizza il Presidente del Comitato Corecom dr. Fabio Talucci

IL COMITATO CORECOM

VISTA la legge 249/1997 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, funzionalmente organi dell'Autorità per le esigenze di decentramento sul territorio;

VISTA la delibera dell'Autorità n. 52/1999, recante: "*Indirizzi generali relativi ai Comitati Regionali per le Comunicazioni";*

VISTA la legge 26 agosto 2002, n. 18 e s.m.i., recante "*Istituzione organizzazione funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni* "di seguito denominato *CO.RE.COM.;*

RILEVATO che l'art. 17, comma 1, della soprarichiamata legge regionale stabilisce che il Co.Re.Com. Molise presenti all'Ufficio di Presidenza del Consiglio Regionale, per la relativa approvazione, il programma di attività per l'anno successivo con l'indicazione del relativo fabbisogno finanziario e che la parte del programma relativa alle funzioni delegate, è presentata anche all'Autorità;

86100 Campobasso – Via Colitto, 7– tel. 0874/424279/ 76 - fax 0874-424767PEC. :consiglioregionalemolise@cert.molise.it
www.corecommolise.it

VISTA la delibera dell'Autorità n. 53/1999, recante: "*Regolamento per la definizione delle materie delegabili ai Comitati Regionali per le comunicazioni*"e, in particolare, l'art.2, secondo cui le funzioni dell'Autorità sono delegate ai Corecom mediante la stipula di apposite convenzioni;

VISTA la delibera n. 395/17/CONS del 19 ottobre 2017, con la quale l'Autorità ha approvato il testo dell'Accordo Quadro tra l'Autorità, la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, inerenti ai principi generali concernenti l'esercizio delle funzioni delegate, alle nuove funzioni delegabili ai Corecom, al contenuto tipico delle singole convenzioni e alla ripartizione delle risorse finanziarie disponibili;

VISTO l'Accordo Quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Giunta Regionale del Molise e dal Presidente del CO.RE.COM. Molise decorrente dal 1° gennaio 2018 che all'art 6 stabilisce che, con riferimento alle funzioni delegate, il Corecom predispone il programma annuale delle attività da trasmettere alla medesima entro il 30 settembre di ogni anno;

RITENUTO urgente ed indifferibile, atteso i termini previsti dalla legge regionale n. 18/2002 e dalla citata Convenzione, procedere alla approvazione di detto programma per l'annualità 2020;

SENTITA l'esposizione della proposta di programmazione afferente l'attività 2020 da parte del Presidente del Comitato;

Tanto Premesso e Considerato

Il CO.RE.COM all'unanimità dei propri componenti, per le motivazioni tutte espresse in precedenza, così

DELIBERA

1. di approvare il programma delle attività del Corecom Molise per l'anno 2020 ai sensi di quanto disposto dall'art. 17 , comma 1, della L.R. n. 18 del 26 agosto 2002 e dall'art. 6 della Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate allegato quale parte integrante e sostanziale della presente delibera.

2. di dare mandato alla struttura di trasmettere l'approvato programma annuale delle attività – anno 2020 al Presidente del Consiglio Regionale e all'Agcom.

3. Di pubblicare la presente delibera sul sito web del Corecom Molise in forma integrale.

Il verbalizzante Presidente Dr. Fabio Talucci	Il Vice Presidente Avv. Nicola Lavanga	Il Componente avv. Angela Catalano

86100 Campobasso – Via Colitto, 7– tel. 0874/424279/ 76 - fax 0874-424767PEC. :consiglioregionalemolise@cert.molise.it
www.corecommolise.it

Consiglio Regionale del Molise

corecom MOLISE

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

PROGRAMMAZIONE ATTIVITÀ – ANNO 2020.

PREMESSA

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com.) della Regione Molise è stato istituito con Legge regionale 26 agosto 2002, n. 18, esso è organo funzionale dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, svolge funzioni di garanzia, di consulenza, di supporto e di gestione della Regione per le funzioni ad essa spettanti nel campo della comunicazione e svolge, altresì, le attività affidategli dalla Legge o da provvedimenti statali e regionali.

I Comitati Regionali per le Comunicazioni fanno riferimento alla legge 31 Luglio 1997, n. 249, istitutiva dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, ed, in particolare all'art. 1, comma 13, che li definisce organi "funzionali" della stessa Autorità, istituiti con leggi regionali, in sostituzione dei Comitati Regionali radiotelevisivi (Co. Re. Rat.) di cui hanno assunto le competenze e le funzioni.

I Comitati Regionali per le Comunicazioni hanno la fondamentale finalità di assicurare, a livello territoriale regionale, le necessarie funzioni di governo, di garanzia e di controllo in tema di comunicazioni.

E' stata sottoscritta dal Presidente dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, dai Presidenti della Giunta e del Consiglio Regionale del Molise e dal Presidente del Co.Re.Com. Molise la nuova "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazione" decorrente dal 1° gennaio 2018, in attuazione all'Accordo quadro del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome,

Pertanto dal 1° gennaio 2018 le attività che il Corecom svolge in forza del nuovo accordo e della successiva stipula della Convenzione sono:

1) Tentativo di conciliazione nelle controversie tra gestori e utenti e controversie;

2) Definizione delle controversie;

3) Provvedimenti temporanei;

CO.RE.COM - 86100 Campobasso – Via Colitto,7 – Telef. 0874/424279/76 – fax 0874/424267
email :corecommolise@cert.regione.molise.it – www.corecommolise.it

4) Tutela e garanzia dell'utenza con particolare riferimento ai minori, attraverso iniziative di studio, analisi ed educazione all'utilizzo dei media tradizionali e dei nuovi media;

5) Esercizio del diritto di rettifica;

6) Vigilanza rispetto criteri in materia pubblicazione e diffusione sondaggi;

7) ROC;

9) Monitoraggio e vigilanza Tv locali;

A dette attività si sono affiancate le funzioni regionali del Comitato, quali:

10) il sostegno all'editoria locale ex legge regionale 11/2015;

11) procedure inerenti ai Messaggi Autogestite Gratuiti;

12) par condicio;

13) accesso radiotelevisivo.

INTRODUZIONE

L'attività 2020 cercherà di consolidare gli obiettivi già raggiunti nelle precedenti azioni e nell'implementare il servizio a favore sia della collettività sia degli operatori interessati dall'azione del Comitato.

Il Corecom continuerà, quindi, ad avvalersi della collaborazione dei diversi soggetti istituzionali portatori di interessi pubblici nel campo della comunicazione, con i quali ha sottoscritto le relative convenzioni (Università degli Studi del Molise, Ordine dei Giornalisti del Molise, Ufficio Scolastico Regionale per il Molise, Garante Regionale per i diritti della persona).

In particolare nel corso del 2020, grazie alle suddette convenzioni, si potranno consolidare e continuare le seguenti diverse iniziative:

- specifici programmi di ricerca di comune interesse ed in particolare attività di ricerca e di analisi nel settore dei media e della comunicazione locale da attuarsi tramite il monitoraggio della programmazione dell'editoria locale con particolare riferimento all'articolo 5 (comma 1, lett. f) della "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni e all'art. 5 della legge regionale n. 11 del 2015 in materia di sostegno all'editoria e alla legge n. 28/2000, anche al fine di verificare il rispetto delle disposizioni normative nelle macro-aree: pubblicità, obblighi di programmazione, garanzie dell'utenza e tutela dei minori, rispetto del pluralismo politico e istituzionale, rispetto della normativa sulla pubblicazione e diffusione di sondaggi;
- specifici e ulteriori progetti di ricerca su tematiche di comune interesse;

- iniziative di Media Education, attraverso la realizzazione di laboratori sull'uso corretto dei media, rivolti a studenti, insegnanti e genitori, in collaborazione con le scuole, anche in attuazione dei protocolli di intesa sottoscritti con l'Ufficio Scolastico Regionale e con la Garante regionale dei diritti, anche in continuità con le attività di sensibilizzazione e formazione avviate nel corso del 2018 sulla tematica delle *fake news;*
- la progettazione e gestione di attività formative e di approfondimento rivolte a studenti, giornalisti e operatori dei media anche i attuazione del protocollo di intesa sottoscritto con l'Ordine dei Giornalisti, sulle tematiche legate al mondo della comunicazione e dei media e strettamente connesse anche con l'attività del Co.Re.Com. su temi di significativa attualità quali, a titolo esemplificativo:

- le disposizioni normative della comunicazione televisiva locale (in materia di pubblicità, obblighi di programmazione, garanzie dell'utenza e tutela dei minori, rispetto del pluralismo);
- le disposizioni normative in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;
- il giornalismo digitale;
- native advertising e brand journalism;
- strategie di comunicazione multimediale;
- l'ufficio stampa 2.0
- la comunicazione digitale attraverso il sito web;
- norme tecniche e deontologiche nell'uso dei social media;
- le donne nella comunicazione: editoria e giornalismo;
- la carta di Firenze;
- il Codice Media e Sport;
- etica e manipolazione nella TV e nei new media;
- etica e deontologia della comunicazione giornalistica

convegni, seminari ed incontri di studio finalizzati ad approfondire le conoscenze e le tematiche di interesse comune;

- presentazione e divulgazione delle risultanze delle azioni congiunte e delle ricerche condotte ai sensi del presente accordo;
- sensibilizzazione di istituzioni, gruppi sociali e società civile sui risultati di tali studi e ricerche;

- organizzazione per studenti, tesisti, borsisti, dottorandi e assegnisti, di laboratori didattici, visite di studio e stage e tirocini formativi.

A tal proposito nel corso di questo fine anno 2019 e del 2020, grazie alla sottoscrizione (in questi giorni si procederà alla firma) della specifica Convenzione attuativa tra l'Agenzia Molise Lavoro – Centro per l'Impiego di Termoli e il Comitato Regionale per le Comunicazioni, si potranno porre in essere tirocini formativi per laureati in Scienze della Comunicazione, Economia e Commercio e Giurisprudenza.

FUNZIONI DERIVANTI DALLA LEGISLAZIONE NAZIONALE E REGIONALE

Le funzioni che discendono dalla legislazione regionale e nazionale riguardano attività di vigilanza, monitoraggio e istruttoria su diversi ambiti tematici e mediali.

Le cinque tematiche principali sono:

1. Comunicazione politica e istituzionale
2. Rimborsi alle emittenti radiofoniche e televisive locali per la messa in onda dei messaggi autogestiti gratuiti (MAG);
3. Accesso sistema radiotelevisivo
4. Il sostegno all'editoria locale ex Legge regionale 20 maggio 2015, n. 11.
5. Archivio dei siti delle postazioni delle emittenti radiotelevisive nonché degli impianti di trasmissione e/o ripetizione dei segnali di telefonia fissa e mobile e collaborazione alla vigilanza continua sul rispetto della normativa nazionale e regionale relativamente ai tetti di radiofrequenza compatibili con la salute umana

1. Comunicazione politica e istituzionale.

Nell'ambito delle attività di monitoraggio e di vigilanza del Corecom Molise sul sistema dei media locali, sia durante che fuori i periodi di campagna elettorale o referendaria, una parte preponderante è quella che riguarda la comunicazione politica ed istituzionale, sia in qualità di organo di consulenza della Regione, che come organo funzionalmente decentrato dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

In particolare, le attività relative a questa macro area tematica sono riferite a iniziative istruttorie e di controllo relative all'accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie e per la comunicazione politica.

Si tratta dell'applicazione della legge 22 febbraio 2000, n. 28, così come modificata dalla legge 313/2003, dal Codice di autoregolamentazione delle emittenti private locali e integrata per

ciascuna elezione dalle specifiche delibere di attuazione che di volta in volta vengono emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Inoltre, particolarmente delicate sono le funzioni di controllo, che comprendono il monitoraggio delle trasmissioni di informazione e comunicazione politica, l'istruttoria su eventuali violazioni della normativa vigente rilevate autonomamente o segnalate da soggetti esterni, e una attività di informazione alle emittenti locali in ogni fase della campagna elettorale.

2. Rimborsi alle emittenti radiofoniche e televisive locali per la messa in onda dei messaggi autogestiti gratuiti (MAG).

In occasione delle consultazioni elettorali, dalla data di ammissione delle candidature a quella di chiusura della campagna elettorale, le emittenti televisive e radiofoniche possono trasmettere messaggi politici autogestiti gratuiti per la presentazione non in contraddittorio di liste e programmi, secondo i criteri stabiliti dalla legge 28/00 e dai regolamenti di competenza dell'Agcom. Le emittenti che si rendono disponibili a tale messa in onda hanno il diritto ad un rimborso da parte dello Stato nella misura definita ogni anno dal Ministero dello Sviluppo economico d'intesa con il Ministero dell'Economia e delle Finanze.

Il Corecom svolge un ruolo di raccordo tra emittenti radiotelevisive locali, soggetti politici, Agcom, MISE e Giunta Regionale. In Particolare, al Corecom, in quanto organo funzionale dell'Autorità, sono affidati i compiti di istruttoria sugli spazi resi disponibili dalle emittenti radiotelevisive e sulle domande presentate dai soggetti politici, la determinazione e la ripartizione dei messaggi autogestiti gratuiti (MAG) da trasmettere (con il relativo sorteggio), e la proposta alla Giunta regionale delle somme da rimborsare alle emittenti.

3. Accesso radiotelevisivo

Si auspica, per l'anno 2020, di poter attivare, previa sottoscrizione di apposito protocollo di intesa già approvato dal Comitato, con la sede Rai regionale, i programmi per l'accesso radiofonico e televisivo regionale, in ottemperanza alla legge n.103 del14 aprile 1975.

In ottemperanza alla legge 14 aprile 1975, n. 103 "Nuove norme in materia di diffusione radiofonica e televisiva", i soggetti collettivi organizzati potranno, pertanto, presentare domanda al CO.RE.COM. Molise per poter partecipare ai programmi radiotelevisivi RAI a diffusione regionale e svolgere attività di comunicazione attraverso le trasmissione auto gestite.

Il diritto a programmi per l'accesso sarà riservato, nell'ordine indicato, ai sottoelencati soggetti:

- gruppi di rilevante interesse sociale, in particolare quelli operanti nei settori educativo, assistenziale, ambientale, professionale, ricreativo, sportivo, artistico, turistico, etc.;
- autonomie locali e loro organizzazioni associative;
- enti ed associazioni politiche e culturali;
- associazioni nazionali del movimento cooperativo giuridicamente riconosciute;
- gruppi etnici e linguistici;
- confessioni religiose – loro articolazioni regionali;
- sindacati nazionali – loro articolazioni regionali;
- movimenti politici;
- partiti e gruppi rappresentati in Parlamento, nel Consiglio regionale e nei Consigli Provinciali e comunali.

4. Il sostegno all'editoria locale ex Legge regionale 20 maggio 2015, n. 11.

Il procedimento per l'ammissione ai benefici di cui alla predetta legge regionale è svolto annualmente dal Comitato Regionale per le Comunicazioni del Molise (CO.RE.COM).

In materia il Corecom ha unicamente competenze propositive a supporto delle decisioni regionali in materia.

Il CO.RE.COM Molise esercita altresì le funzioni di controllo successivo all'erogazione del contributo.

5. Archivio dei siti delle postazioni delle emittenti radiotelevisive nonché degli impianti di trasmissione e/o ripetizione dei segnali di telefonia fissa e mobile e collaborazione alla vigilanza continua sul rispetto della normativa nazionale e regionale relativamente ai tetti di radiofrequenza compatibili con la salute umana.

Ai sensi della legislazione regionale, il Co.Re.Com. cura la tenuta dell'Archivio dei siti delle postazioni delle emittenti radiotelevisive nonché degli impianti di trasmissione e/o ripetizione dei segnali di telefonia fissa e mobile. Inoltre, collabora, mettendo a disposizione le informazioni e i dati di cui dispone, unitamente all'Agenzia regionale per la protezione ambientale (A.R.P.A.M.) e agli altri organismi a ciò preposti, alla vigilanza continua sul rispetto della normativa nazionale e regionale relativamente ai tetti di radiofrequenza compatibili con la salute umana e verifica che tali tetti, anche per l'effetto congiunto di più emissioni elettromagnetiche, non vengono superati.

FUNZIONI DELEGATE

Oggi le attività delegate rappresentano una parte significativa, in particolare sul fronte delle controversie tra gestori dei servizi di telecomunicazioni e gli utenti. Dall'inizio del 2013 le seguenti funzioni delegate sono esercitate dal Corecom in via definitiva:

1. tentativo di conciliazione nelle controversie tra gestori dei servizi di telecomunicazione ed utenti in ambito locale;
2. tutela e garanzia dell'utenza, con particolare riferimento ai minori, attraverso iniziative di studio, analisi ed educazione all'utilizzo dei media tradizionali e dei nuovi media nel rispetto degli indirizzi stabiliti dall'Autorità
3. esercizio del diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale;
4. vigilanza sul rispetto dei criteri fissati nel regolamento relativo alla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale;
5. definizione delle controversie tra utenti e gestori dei servizi di telecomunicazioni;
6. gestione del Registro degli Operatori della Comunicazione in ambito locale;
7. vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale;

Di seguito sono illustrati, per ciascuna funzione delegata, gli obiettivi che il Corecom si prefigge di raggiungere nel 2020.

1. **Tentativo obbligatorio di conciliazione nelle controversie tra gestori dei servizi di telecomunicazione ed utenti in ambito locale**

Si sottolinea, innanzitutto, la rilevanza di questo servizio sia per l'immagine dell'Assemblea legislativa regionale sia della Regione per due motivi fondamentali. Da un lato, è l'unico servizio che mette in contatto concreto e diretto la comunità territoriale con l'istituzione regionale. I cittadini che ricorrono al Corecom per dirimere le controversie trovano nel personale regionale interlocutori qualificati attenti alle problematiche rappresentate e un concreto aiuto per le risoluzioni delle stesse. Dall'altro, è proprio grazie a questo servizio che ogni anno la Regione può vantarsi di consentire la restituzione alle famiglie e alle imprese molisane una cifra sempre crescente di rimborsi e/o indennizzi. Da anni si registra un trend sempre maggiore di richieste di conciliazione. L'incremento è da ascrivere anche agli uffici che sono in grado di dare riscontro alle istanze con ampia soddisfazione degli utenti.

Ai sensi del comma 3 dell'art. 3 dell'Accordo, la gestione delle controversie avviene, già dal mese di luglio 2018, attraverso un sistema centralizzato di gestione on line, che impone, tra l'altro, una nuova e importante attività di assistenza della cosiddetta "utenza debole".

Alle istanze pervenute in vigenza del nuovo sistema informatizzato si applica il nuovo regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche" approvato con la delibera Agcom n. 203/18/CONS, nonché, sotto il profilo procedurale, il Regolamento applicativo adottato dall'Autorità, d'intesa con la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, ai sensi dell'art. 3, comma 3, dell'Accordo Quadro, approvato con delibera n. 395/17/CONS, contenente la disciplina delle modalità di funzionamento del sistema telematico di risoluzione delle controversie approvato con delibera n. 339/18/CONS e pubblicato sul sito web istituzionale dell'Agcom in data 25 luglio 2018;

L'implementazione di un sistema informatizzato destinato alla trattazione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, è finalizzato a rendere più efficiente la gestione del cospicuo flusso di istanze di conciliazione, di definizione e di provvedimenti d'urgenza ricevute ogni anno dal Corecom. Tale sistema elimina, di conseguenza, la necessità di procedere manualmente al *data entry* e alla estrazione di dati statistici, nonché alla redazione e trasmissione alle parti coinvolte delle comunicazioni relative alla procedura in essere.

Si precisa che, contestualmente, il Corecom deve garantire la possibilità di procedure di risoluzione delle controversie alternative alla modalità telematica, in modo tale da garantire la presenza di punti di accesso fisico sul territorio regionale per la risoluzione delle controversie tra operatori e utenti tramite l'attivazione di procedure semplici e gratuite.

In particolare, la piattaforma telematica denominata "ConciliaWeb", è strutturata secondo le seguenti linee direttrici:

a) L'accesso alle procedure avviene tramite la piattaforma dell'Autorità, per cui le sono compilate tramite il *web form* (modulo *on line*) e tutte le comunicazioni inerenti alle procedure avverranno per via telematica;

b) Presso la sede del CORECOM, ma anche mediante eventuali futuri accordi con enti territoriali e/o altri enti, sarà possibile creare punti di accesso periferico, per assicurare la maggior diffusione possibile di luoghi fisici onde indirizzare gli utenti non informatizzati, ritenendo auspicabile che, attraverso la collaborazione con le Associazioni di consumatori e utenti iscritte nell'elenco di cui all'art. 137 del Codice del Consumo, si possa creare una rete di assistenza agli utenti ai fini della gestione delle procedure di risoluzione delle controversie;

c) La fase di conciliazione è preceduta da un periodo durante il quale le parti avranno la possibilità di negoziare direttamente, scambiandosi proposte tramite la piattaforma;

d) In fase di conciliazione, la piattaforma opera una distinzione a seconda delle materie:

i) per quelle riconosciute come particolarmente favorevoli alla risoluzione in via transattiva, si istaurerà una procedura di conciliazione asincrona, operata tramite lo scambio di messaggi tra le parti e il conciliatore (c.d. flusso A);

ii) per quelle più complesse il sistema notificherà alle parti la convocazione per l'incontro di conciliazione, che avverrà preferibilmente in *web conference* all'interno di una *virtual room*, mediante l'utilizzo, anche combinato, di strumenti di video-conferenza, audio-conferenza, *web chat* (c.d. flusso B);

d) in ogni caso, l'utente che non dovesse avere la possibilità di accedere alla piattaforma tramite *web*, nemmeno mediante soggetto delegato, potrà partecipare alla conciliazione presentandosi personalmente presso il CORECOM, nella data stabilita per l'incontro di conciliazione, prescindendo dalla fase di negoziazione diretta (c.d. flusso C);

Si ricorda che la risoluzione delle controversie in cui parte istante è l'operatore è esclusa dalla gestione tramite la piattaforma ConciliaWeb ai sensi del Regolamento sopra citato.

L'organizzazione del Servizio sarà improntata alla massima semplificazione, pur garantendo la possibilità per l'utente di coinvolgere sin dal principio nella controversia tutti gli operatori con i quali abbia intrattenuto rapporti contrattuali e che potrebbero aver concorso alla causazione del disservizio, salvaguardando da un lato la tenuta del sistema e, dall'altro, il diritto dell'utente di pervenire, in tempi ragionevoli, alla soddisfazione del proprio diritto nonché alla compensazione monetaria per il disservizio subito.

Si ricorda che, ai sensi dell'art. 3 del Regolamento applicativo, il Direttore del Servizio di supporto ha organizzato, sin dal 1° luglio 2018, presso gli uffici del Corecom Molise, un punto di accesso fisico per la c.d. "utenza debole", con una postazione dotata della strumentazione necessaria e idonea a garantire l'inserimento dell'istanza e la partecipazione alla *virtual room*;

La nuova procedura telematica ha già comportato una riorganizzazione operativa e funzionale del servizio rivolto agli utenti al fine dell'adeguamento delle attività degli uffici alle nuove procedure, per poter ottemperare con la massima efficacia ed efficienza alle norme regolamentari sopra richiamate e affinché gli utenti finali potessero trarre ulteriori benefici dall'accesso a canali telematici volti a risolvere le controversie in materia di comunicazioni elettroniche, tali da rafforzare la loro fiducia nel mercato. Infatti, il Direttore del Sevizio, con determinazione n 258/18, ha assunto apposite iniziative organizzative, finalizzate alla ottimale utilizzazione delle risorse umane assegnate alla struttura, impartendo specifiche indicazioni operative utili al corretto, tempestivo ed efficace espletamento delle procedure e delle attività d'istituto

Pertanto obiettivo principale in ordine temporale per il 2020 è la formazione continua del personale ed eventuali interventi correttivi alla nuova organizzazione della struttura, in considerazione dei risultati della prima fase di sperimentazione che si è svolta nel corso del 2019.

Nel corso nel 2020 sarà sempre maggiore l'impegno richiesto nell'attività di *front office*, diretta a curare una corretta ed efficace informazione ai cittadini in merito allo strumento della conciliazione e alla consulenza nella compilazione della modulistica.

2. Definizione delle controversie tra gestori dei servizi di telecomunicazione e utenti in ambito locale.

Anche la fase di definizione della controversia – così come quella relativa all'adozione di provvedimenti di urgenza – sarà gestita interamente tramite ConciliaWeb, con una scansione precisa della tempistica procedimentale, fino alla trasmissione della proposta di provvedimento al Direttore del Servizio o al Comitato, a seconda della competenza ad adottarlo: Si ricorda, alla luce della modalità di trattazione telematica della procedura, che le controversie inerenti ai passaggi tra operatori sono definite dall'Autorità anche al fine di garantire la funzione di *regulation by litigation* delle decisioni assunte in materia.

Si sottolinea, analogamente all'attività conciliativa, la rilevanza di questo servizio sia per l'immagine dell'Assemblea legislativa regionale sia della Regione per due motivi fondamentali. Da un lato, è l'unico servizio che mette in contatto concreto e diretto la comunità territoriale con l'istituzione regionale. I soggetti che ricorrono al Corecom per dirimere le controversie trovano nel personale regionale interlocutori qualificati e attenti alle problematiche rappresentate e un concreto aiuto per le risoluzioni delle stesse. Dall'altro, è proprio grazie a questo servizio che ogni anno la Regione garantisce la restituzione alle famiglie e alle imprese molisane una cifra sempre crescente di rimborsi e/o indennizzi, a costo zero per gli istanti ed evitando l'alternativa, costosa e lunga, procedura giudiziale.

Sarà ancora maggiore l'impegno richiesto nell'attività di front office diretta a curare una corretta ed efficace informazione ai cittadini in merito allo strumento della definizione e alla consulenza nella compilazione della modulistica.

Rappresenta un obiettivo per il 2020, dunque, ripensare ed implementare il servizio di *front office*.

3. Provvedimenti temporanei d'urgenza.

La delibera 173/07/CONS, agli artt. 5 e 21 disciplina i provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio. In particolare, la normativa prevede che gli utenti, o contestualmente alla

presentazione di un'istanza di conciliazione o di definizione della controversia o in caso di pendenza di una di queste istanze presso il Corecom, possano attivare uno specifico procedimento volto ad ottenere l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire la continuità del servizio o far cesare forme di abuso o di scorretto funzionamento da parte dell'operatore sino al termine della procedura conciliativa. Il procedimento riveste carattere d'urgenza e richiede competenze tecniche in materia. L'attività risulta particolarmente impegnativa, richiedendo 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 segnalazione all'Autorità.

La specificità del procedimento rende necessario garantire anche una corretta informazione nei confronti dell'utenza esterna.

Nel dettaglio, le attività da garantire nel 2020 riguardano:

- i procedimenti di adozione dei provvedimenti temporanei delle conciliazioni e delle definizioni nel rispetto dei tempi procedimentali dettati dalla normativa;
- l'informazione all'utenza mediante supporto all'attività di front-office.

Sugli obiettivi inerenti all'anno 2020 si rimanda a quanto esposto in materia di conciliazioni e definizioni.

4. Monitoraggio dell'emittenza radiotelevisiva locale.

La delega relativa al monitoraggio dell'emittenza radiotelevisiva locale, caratterizzata da un'elevata onerosità, riguarda quattro ambiti di vigilanza:

-obblighi di programmazione (presenza del logo, registri dei programmi e conservazione delle trasmissioni, medesimo programma su tutto il bacino)

- pubblicità (affollamenti pubblicitari, posizionamento all'interno e tra programmi, analisi contenuti spot);

- pluralismo politico-istituzionale e socio-culturale;

- garanzia dell'utenza e tutela dei minori (pornografia, contenuti lesivi dello sviluppo fisico e psichico, film vietati, trasmissioni sportive).

L'attività di vigilanza comprende sia la fase di monitoraggio delle trasmissioni e di verifica della conformità alla normativa che regola l'attività di radiodiffusione sia la fase eventuale dell'avvio delle istruttorie finalizzate all'irrogazione di sanzioni da parte di Agcom in caso di violazione della normativa.

Per ciascuna delle suddette aree tematiche il Corecom dovrà verificare il rispetto delle previsioni di legge, sulla base delle linee guida emanate dall'Autorità, da parte delle emittenti radiotelevisive operanti sul territorio regionale, attraverso il campionamento annuale previsto dalle linee guida

dell'Autorità. Il periodo di campionamento previsto per il 2020 sarà definito dal Comitato nel corso del 2020.

L'attività riguarda anche i procedimenti di accertamento di eventuali violazioni della normativa sulle trasmissioni televisive conseguenti alle segnalazioni di soggetti terzi.

5. Vigilanza sul rispetto dei criteri fissati nel regolamento relativo alla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale.

Questa funzione riguarda la vigilanza sul rispetto delle disposizioni in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi – sia d'opinione sia 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 Agcom- sia la gestione dei procedimenti conseguenti ad eventuali segnalazioni. L'attività di vigilanza riguarda le emittenti radiotelevisive locali, i quotidiani ed i periodici locali. I sondaggi diffusi su internet sono invece di esclusiva competenza di Agcom in quanto equiparati ai sondaggi diffusi in ambito nazionale. Il campione per i controlli sarà stabilito nel corso del 2020.

6. **Esercizio del diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale.**

Per quanto riguarda l'esercizio del diritto di rettifica nel settore radiotelevisivo locale, il Corecom agirà come di consueto a seguito di denunce, garantendo ai soggetti di cui siano state diffuse immagini o ai quali siano stati attribuiti atti, pensieri, affermazioni, dichiarazioni contrari a verità da parte di una radio o una televisione la possibilità di richiedere all'emittente, privata o pubblica, la diffusione di proprie dichiarazioni di replica, in condizioni paritarie rispetto all'affermazione che vi ha dato causa.

7. **Gestione locale del Registro degli Operatori della Comunicazione**.

La gestione del ROC (Registro degli Operatori della Comunicazione), istituito presso la sede dell'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, è stato trasferito dal 2010 al Corecom, che ne cura la tenuta e l'aggiornamento relativamente al territorio regionale di competenza. L'attività comprende l'istruttoria per l'iscrizione al registro, il relativo aggiornamento, il rilascio di certificazioni ed il controllo annuale delle posizioni dei soggetti iscritti.

Il ROC è l'anagrafe degli operatori di comunicazione presenti nella regione Molise ed ha la finalità di garantire la trasparenza e la pubblicità degli assetti proprietari, di consentire l'applicazione delle norme concernenti la disciplina anticoncentrazione e la tutela del pluralismo informativo.

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

- gli operatori di rete;
- i fornitori di contenuti/fornitori di servizi di media audiovisivi o radiofonici (SMAV);
- i fornitori di servizi interattivi associati o di servizi di accesso condizionato;
- i soggetti esercenti l'attività di radiodiffusione;
- le imprese concessionarie di pubblicità;
- le imprese di produzione o di distribuzione di programmi radiotelevisivi;
- le agenzia di stampa a carattere nazionale;
- gli editori di giornali quotidiani, periodico o riviste;
- i soggetti esercenti l'editoria elettronica;
- le imprese fornitrici di servizi di comunicazione elettronica;
- i call center.

ATTIVITA' DI PROMOZIONE DEI SERVIZI AI CITTADINI

L'azione riguarderà la diffusione della "Carta dei servizi" con la descrizione dei servizi di competenza e dei relativi standard di qualità. Si continuerà nella gestione ed implementazione costante del sito web in modo che l'informazione sia chiara, diretta ed immediata al fine sia di garantire la massima trasparenza delle attività svolte sia di dare utili notizie agli utenti.

PERSONALE

Si continuerà a dare un grande rilievo alla formazione del personale per il valore strategico che ha il fattore umano nell'ambito dell'organizzazione, soprattutto quando, come nel caso del Corecom, si lavora in contesti a diretto contatto con il pubblico.

Il personale parteciperà alle attività formative promosse da Agcom, in relazione alle quali l'Autorità ha già avviato il processo di rilevazione di fabbisogni. Si parteciperà, inoltre, agli eventi formativi organizzati dai diversi Corecom attraverso seminari tematici o giornate formative e convegni.

RISORSE UMANE

A fronte delle numerose e complesse attività sopra descritte sia proprie del Corecom Molise sia delegate dall'Agcom la struttura amministrativa di supporto del Corecom Molise necessita di essere implementata al fine di garantire la necessaria efficienza e efficacia nello svolgimento delle

attività di competenza. Tale esigenza è ancora più urgete in questo momento a causa dei vari pensionamenti che ci saranno fra la fine di quest'anno e nel corso del 2020.

L'attuale organigramma della struttura di supporto presenta quindi delle criticità importanti. Si riporta di seguito l'attuale organigramma esclusivamente degli uffici di supporto al Corecom.

Ufficio	**Responsabile**
Segreteria e supporto amministrativo al co.Re.Com	Carla D'Andrea dal 1/12/2019 in quiescenza
Gestione delle conciliazioni stragiudiziali	Michele Petrillo
Gestione delle definizioni stragiudiziali	Luigi Ciambriello
Radio, TV e monitoraggio	scoperto

Si evidenzia quindi che l'Ufficio di Segreteria e di supporto amministrativo al Corecom, rimarrà scoperto a partire dal 1/12/2019, si sottolinea la necessità di coprire detto ufficio con adeguato personale.

Si aggiunge che l'Ufficio preposto alle conciliazioni ed ai provvedimenti d'urgenza conta un solo funzionario. Tuttavia, lo stesso, giusto ordine di servizio, è coadiuvato da altro funzionario, già titolare di altro Ufficio, limitatamente ai procedimenti d'urgenza. I Collaboratori dell'ufficio sono interamente impegnati nell'attività di *front office*.

Si evidenzia la vacanza dell'Ufficio Radio tv e monitoraggio e la conseguente urgente necessità di coprire detto ufficio con adeguato personale.

FABBISOGNO FINANZIARIO

Il finanziamento annuale assegnato al Corecom Molise come da convenzione con l'AGCOM è pari ad un minimo di € 51.750,00. Il contributo dell'AGCOM non copre tutte le spese inerenti alle attività del Corecom, ed il Comitato riesce a svolgere la propria attività avvalendosi delle strutture del Consiglio Regionale che si fa sostanzialmente carico di tutte le spese riguardanti il fitto, le utenze e la gestione in generale degli stessi.

Tanto premesso, si ritiene che il fabbisogno finanziario di cui necessità il CO.RE.COM Molise per l'anno 2020 non può essere inferiore ad euro 149.750,00 così ripartito:

			importo		note
		descrizione	competenza		
		Fondi AGCOM - trasferimento somme per funzioni delegate (capitolo di entrata 170) Acquisto beni	€ 5.000,00		
		Fondi AGCOM - trasferimento somme per funzioni delegate (capitolo di entrata 170) Prestazione di servizi	€ 4.750,00		
		Fondi AGCOM - trasferimento somme per funzioni delegate (capitolo di entrata 170) Spese per il personale	€ 7.500,00		
		Fondi AGCOM - trasferimento somme per funzioni delegate (capitolo di entrata 170) spese di missione al personale	€ 5.000,00		
		Fondi AGCOM - trasferimento somme per funzioni delegate (capitolo di entrata 170) Convenzioni con l'Università e/o pubbliche amministrazioni	€ 12.000,00		
		Fondi AGCOM - trasferimento somme per funzioni delegate (capitolo di entrata 170) contributi ad istituti scolastici e/o altre P.A. per progetti e concorsi	€ 17.500,00		
		CO.RE.COM. (Comitato regionale per le comunicazioni) Compenso ai componenti	€ 53.000,00		risorse regionali
		CO.RE.COM. (Comitato regionale per le comunicazioni) Rimborso spese	€ 5.000,00		risorse regionali
		Tirocini formativi	€ 30.000,00		Risorse regionali
		Progetti con P.A. e/o con Ordini Professionali e/o altri Enti	€. 10.000,00		Risorse regionali

Il Presidente Dott. Fabio TALUCCI Fabio Talucci

CO.RE.COM - 86100 Campobasso – Via Colitto,7 – Telef. 0874/424279/76 – fax 0874/424267
email :corecommolise@cert.regione.molise.it – www.corecommolise.it