



CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE

DELIBERAZIONE DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
CO.RE.COM.-Molise

Verbale n.27

Adunanza del 31/10/2017

Oggetto: Approvazione documento afferente le attività del Corecom Molise anno 2018.
Legge Regionale n. 18/2002 art.17.

Deliberazione n.57/2017

L'anno duemiladiciassette (2017) il giorno trentuno (31) 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
Avv. Andrea LATESSA	Presidente		
Avv. Giuseppe MILETI	Vice presidente		
Dott. Vincenzo CIMINO	Componente		

Verbalizza il Direttore del Servizio dott.ssa Angela Aufiero

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 gli indirizzi generali relativi ai Comitati Regionali per le Comunicazioni;

VISTA la legge 26 agosto 2002, n. 18 concernente "Istituzione organizzazione funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (CO.RE.COM.);

RILEVATO che l'art. 17 della soprarichiamata legge regionale 18/2002 recita testualmente: " Il Co.Re.Com. Molise presenta , entro il 15 settembre di ogni anno, 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. La parte del programma relativa alle funzioni delegate, è presentata anche all'Autorità;

VISTA la delibera dell'Autorità n. 53/1999, recante il Regolamento per la definizione delle materie delegabili ai Corecom;

VISTA la delibera n. 444/07/CONS 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 4 dicembre 2008 tra l'Agcom, 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 il 14 dicembre 2011 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Giunta Regionale del Molise e dal Presidente del CO.RE.COM. Molise che sostituisce quella siglata in data 16.12.2009;

RITENUTO indifferibile, procedere quindi alla predisposizione di detto programma per l'annualità 2018;

PREDISPOSTA la proposta di programmazione attività anno 2018, la cui copia è parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;

SENTITA l'esposizione della suddetta proposta di programmazione afferente l'attività 2018 da parte del Presidente del Corecom Molise;

TANTO PREMESSO E CONSIDERATO

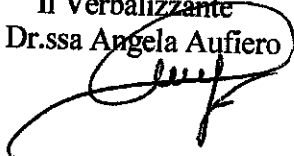
Il CO.RE.COM all'unanimità dei propri componenti, per le motivazioni tutte espresse in precedenza, così

DELIBERA

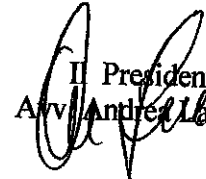
1. di approvare la proposta di programmazione attività per l'anno 2018 ai sensi di quanto disposto dall'art. 17 della L.R. n. 18 del 26 agosto 2002, la cui copia è parte integrante e sostanziale della presente delibera;
2. di dare mandato al Presidente di trasmettere la proposta di programmazione attività anno 2018, al Presidente del Consiglio Regionale e all'Agcom per il prosieguo di loro competenza;

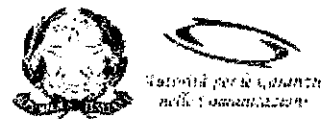
3. la presente delibera è formata da n. 3 fasciate ed è pubblicata sul sito web del Corecom Molise in forma integrale.

Il Verbalizzante
Dr.ssa Angela Aufiero



Il Presidente
Avv. Andrea Latessa





PROGRAMMAZIONE ATTIVITÀ – ANNO 2018.

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.

In data 16.12.2009 è stata sottoscritta dal Presidente dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Giunta Regionale del Molise e dal Presidente del CO.RE.COM. Molise la prima "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazione".

Pertanto dal 16.12.2009 le funzioni delegate sono quelle consultive, di gestione, di vigilanza e controllo, istruttorie, di risoluzione delle controversie e, in particolare:

- *Svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione nelle controversie tra gestori del servizio di comunicazione elettronica ed utenti ed adozione dei provvedimenti temporanei d'urgenza in materia di sospensione del servizio.*
- *Vigilanza sul rispetto dei criteri fissati nel regolamento relativo alla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa diffusi in ambito locale.*

- *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 secondo le linee guida dettate dall'Autorità.
- *Tutela dei minori.*
- *Esercizio del diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale.*

Successivamente in data 14 dicembre 2011, è stata sottoscritta sempre tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Giunta Regionale del Molise e dal Presidente del CO.RE.COM. Molise una nuova convenzione che è andata ad ampliare la delega precedentemente conferita, e riguardante le seguenti aree tematiche:

- *definizione delle controversie tra utenti e gestori della telefonia;*
- *Registro Unico degli Operatori di Comunicazioni (R.O.C.);*
- *Monitoraggio dell'emittenza televisiva.*

PROGRAMMAZIONE ATTIVITA' PER L'ANNO 2018

L'approccio metodologico da parte del Comitato nella definizione e stesura del programma delle attività per l'anno 2018, risulta alquanto critico in ragione della carente situazione afferente alle risorse umane assegnate alla struttura di supporto.

Comunque, si ritiene che l'attività 2018 dovrà consistere in primo luogo nel 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.

Nell'anno 2018 il Corecom continuerà ad avvalersi della collaborazione dell'Università degli Studi del Molise, grazie ad un protocollo di intesa sottoscritto nell'anno 2016.

L'attuazione dell'accordo, che ha durata triennale, ha consentito, e più ancora consentirà per il futuro, di intraprendere azioni comuni volte alla più ampia e reciproca collaborazione, nel rispetto dei rispettivi ruoli, in attività di studio, di ricerca e di formazione su materie attinenti ai media e alla comunicazione. In particolare nel corso del 2018, grazie alla sottoscrizione di uno specifico accordo attuativo, si potranno avviare le seguenti 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 alle lettere a, c, f del comma 1 dell'articolo 4 della "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'accordo quadro

tra l'Autorità per la Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le comunicazioni del Molise" del 14/12/2011 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;

- 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;
- la progettazione e gestione di attività formative e di approfondimento rivolte a studenti, giornalisti e operatori dei media anche attraverso accordi specifici 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

- organizzazione per gli studenti del Corso di Laurea in Scienze della Comunicazione e del Corso di Laurea in Giurisprudenza di tirocini e stage curriculari presso il Co.Re.Com.

- 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 formativi.

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 macroarea 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, la ricerca di accordi in caso di contenziosi e una attività di informazione alle emittenti locali in ogni fase della campagna elettorale.

Nel 2018 si prevede un intenso e delicato impegno che sarà richiesto in occasione sia delle elezioni politiche per il rinnovo del Parlamento sia per le elezioni amministrative per il rinnovo del Consiglio regionale, entrambe previste nel primo semestre dell'anno.

Si prevede di dare un adeguato supporto ai soggetti politici e alle emittenti locali in materia di interpretazione ed applicazione della normativa vigente tramite il costante aggiornamento del sito web del Comitato al fine di fornire ogni utile informazione inerente alla "par condicio" e alla comunicazione istituzionale.

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

In occasione delle consultazioni elettorali e referendarie, 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 un 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.

Nel 2018 si prevede un intenso e delicato impegno che sarà richiesto in occasione sia delle elezioni politiche per il rinnovo del Parlamento sia per le elezioni amministrative per il rinnovo del Consiglio regionale, entrambe previste nel primo semestre dell'anno.

Si prevede di dare un adeguato supporto ai soggetti politici e alle emittenti locali in materia tramite il costante aggiornamento del sito web del Comitato al fine di fornire ogni utile informazione inerente al procedimento.

3. Accesso radiotelevisivo

Si intende, per l'anno 2018, 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 del 14 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 trasmissioni 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). La complessità della procedura, che prevede un'importante mole di documenti da elaborare e controllare, ha amplificato al criticità legata alla dotazione organica a supporto del Comitato.

In materia il Corecom ha, tuttavia, unicamente competenze propositive in supporto alle 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.

Tuttavia, il Comitato, allo stato, in considerazione delle attuali risorse strumentali ed umane assegnate, non è oggettivamente nelle condizioni di poter svolgere dette attività.

Per tale motivo si intende stipulare nel corso dell'anno 2018 un Protocollo d'intesa ai sensi dell'art. 15 della L.R. 15/1990 con l'ARPA Molise per disciplinare lo svolgimento in collaborazione delle attività di interesse comune in materia.

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. vigilanza nella materia di tutela dei minori con riferimento al settore radiotelevisivo locale;
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 2017.

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.

Risulta in fase di avvio il progetto Agcom della piattaforma informatica unica per tutti i Corecom (c.d. conciliaweb) per la dematerializzazione della procedura. Quindi il 2018 dovrebbe essere l'anno di implementazione dell'innovativo progetto destinato a gestire in modo uniforme il procedimento di conciliazione e di adozione dei relativi provvedimenti temporanei attraverso un apposito software messo a disposizione dall'Agcom.

Il Corecom Molise si è candidato già per la sperimentazione del sistema.

Pertanto obiettivo principale in ordine temporale è la formazione del personale e la necessaria riorganizzazione della struttura in considerazione delle diverse modalità con cui il Corecom è chiamato a svolgere la sua funzione.

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 conciliazione e alla consulenza nella compilazione della modulistica.

Rappresenta un obiettivo per il 2018, dunque, ripensare ed implementare il servizio di *front office* attraverso una specifica qualificazione di ulteriori unità che dovranno necessariamente essere assegnate al Corecom.

Per migliorare la qualità del servizio si prevede l'avvio del progetto di *Customer satisfaction* volto alla rilevazione sistematica e all'analisi della soddisfazione dell'utenza tramite questionario composto da domande chiave. L'avvio del progetto sarà in via sperimentale per poi, valutata e calibrata la relativa efficacia, consolidarlo. Dall'analisi dei dati sarà possibile programmare azioni correttive per migliorare l'efficacia e l'efficienza dei servizi resi al cittadino.

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

Questa delega rientra tra le attività previste nella seconda convenzione firmata con l'Autorità operativa dal 1° gennaio 2010, consistente nell'emanazione di un provvedimento amministrativo di risoluzione di una controversia tra utenti e gestori dei servizi di telecomunicazione.

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.

Il progetto Agcom della piattaforma informatica unica per tutti i Corecom (c.d. conciliaweb) per la dematerializzazione della procedura interesserà anche le definizioni. Quindi il 2018 dovrebbe essere l'anno di implementazione dell'innovativo progetto destinato a gestire in modo uniforme il procedimento di definizione e di adozione dei relativi provvedimenti temporanei attraverso un apposito software messo a disposizione dall'Agcom.

Il Corecom Molise si è candidato già per la sperimentazione del sistema.

Pertanto obiettivo principale in ordine temporale è la formazione del personale e la necessaria riorganizzazione della struttura anche in considerazione delle diverse modalità con cui il Corecom è chiamato a svolgere la sua funzione. In particolare sarà necessario gestire il ciclo lavorativo su un doppio binario ossia, mentre le nuove domande seguiranno la nuova procedura informatica, le istanze pervenute antecedentemente all'avvio del nuovo software continueranno ad essere gestite con il vecchio sistema fino ad esaurimento.

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 conciliazione e alla consulenza nella compilazione della modulistica.

Rappresenta un obiettivo per il 2018, dunque, ripensare ed implementare il servizio di *front office* attraverso una specifica qualificazione di ulteriori unità che dovranno necessariamente essere assegnate al Corecom.

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 cessare 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 (telefonica o diretta) nei confronti dell'utenza esterna.

Nel dettaglio, le attività da garantire nel 2017 riguardano:

- i procedimenti di adozione dei provvedimenti temporanei delle conciliazioni e delle definizioni nel rispetto dei tempi procedurali dettati dalla normativa;
- il monitoraggio e la rendicontazione dei relativi dati;
- l'informazione all'utenza mediante supporto all'attività di front-office.

Sugli obiettivi inerenti all'anno 2018 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. La settimana o le settimane di campionamento previste per il 2018 saranno definite dal Comitato nel corso del 2018.

Nell'anno 2018 particolare attenzione sarà riservata alla tutela dei minori. Al riguardo le azioni prospettabili sono molteplici e saranno valutate e progettate con l'ausilio dell'Università degli studi del Molise nell'ambito degli accordi sottoscritti.

Si prevede, altresì, sempre per rendere più incisive le azioni da svolgere, anche la stipula di ulteriori accordi con organi e/o enti competenti in materia.

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

periodico 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 2018.

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 agenzie 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 riguarda la diffusione della "Carta dei servizi" con la descrizione delle 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.

IMPLEMENTAZIONE, QUALIFICAZIONE ED INCENTIVAZIONE DELLE RISORSE UMANE

Grande rilievo sarà dato alla formazione e alle attività di sviluppo del personale a causa del 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 e con risorse numericamente insufficienti.

Sarà, dunque, necessaria un'implementazione delle risorse assegnate in considerazione di quanto sopra esposto nell'ambito delle distinte attività di competenza.

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.

Infine, per quanto sopra, si ritiene necessario ricorrere agli istituti di incentivazione del personale, previa necessaria interlocuzione con le strutture competenti, al fine di raggiungere gli obiettivi strategici sopra descritti, che saranno oggetto di successiva specificazione da parte del Direttore del servizio di supporto al Comitato – Corecom.

ATTIVITA' INTEGRATIVE

Si ritiene, di poter attuare, sempre con la collaborazione della Società *in house* della Regione, Molise Dati s.p.a., la completa informatizzazione del protocollo e della gestione degli atti per tutte le attività del Corecom. Attività già programmate per il 2017, ma che allo stato non sono ancora a regime, essendo la società *in house* ancora impegnata nel perfezionamento del programma e nella attività di formazione.

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 criticità era già emersa negli scorsi anni, ma con l'approvazione della legge regionale n°11/2015 e del successivo regolamento n°2/2016, si è amplificata, stante il notevole carico di lavoro e le professionalità richieste soprattutto dalla attuazione della predetta legge regionale.

L'attuale organigramma della struttura di supporto, seppure in parte implementato, ancora presenta criticità importanti. Si riporta di seguito l'organigramma esclusivamente degli uffici di supporto al Corecom.

Ufficio	Responsabile
Segreteria e supporto amministrativo al co.Re.Com	Carla D'Andrea
Gestione delle conciliazioni stragiudiziali	Michele Petrillo
Gestione delle definizioni stragiudiziali	Luigi Ciambriello
Radio, TV e monitoraggio	Giovanni Farinacci (interim)

In particolare l'ufficio di Segreteria e di supporto amministrativo al Corecom, con un funzionario Responsabile dell'Ufficio e due collaboratori, risulta completamente impegnato nelle attività di *front office* e nelle attività operative connesse al protocollo e alle riunioni del Comitato.

Si aggiunge che l'Ufficio preposto alle conciliazioni ed ai provvedimenti d'urgenza conta un solo funzionario. Tuttavia, lo stesso, giusta ordine di servizio, è coadiuvato da altro funzionario, già titolare di altro Ufficio, limitatamente ai procedimenti d'urgenza.

Del tutto insufficiente è, soprattutto, l'assegnazione *ad interim* della titolarità dell'Ufficio Radio tv e monitoraggio, in considerazione del fatto che il funzionario assegnato è prevalentemente assorbito dal lavoro dell'Ufficio di cui ha la titolarità presso altro Servizio della Giunta regionale.

Al fine di superare le criticità descritte è necessario un potenziamento delle unità lavorative.

FABBISOGNO FINANZIARIO

Il finanziamento annuale assegnato al CORECOM Molise come da convenzione con l'AGCOM è di € 51.749,90. 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 necessita il CO.RE.COM Molise per l'anno 2018 non può essere inferiore ad euro 126.749,90 così ripartito:

capitolo di spesa		importo		note
codice	descrizione	competenza		
491	Fondi AGCOM - trasferimento somme per funzioni delegate (capitolo di entrata 170) Acquisto beni	€	1.749,90	
492	Fondi AGCOM - trasferimento somme per funzioni delegate (capitolo di entrata 170) Prestazione di servizi	€	6.000,00	
493	Fondi AGCOM - trasferimento somme per funzioni delegate (capitolo di entrata 170) Spese per il personale	€	16.000,00	
494	Fondi AGCOM - trasferimento somme per funzioni delegate (capitolo di entrata 170) spese di missione al personale	€	8.000,00	
495	Fondi AGCOM - trasferimento somme per funzioni delegate (capitolo di entrata 170) Convenzioni con l'Università e/o pubbliche amministrazioni	€	12.000,00	
496	Fondi AGCOM - trasferimento somme per funzioni delegate (capitolo di entrata 170) Incarichi per studi, collaborazioni, ricerche e consulenza	€	8.000,00	
497	CO.RE.COM. (Comitato regionale per le comunicazioni) Compenso ai componenti	€	53.000,00	risorse regionali

498	CO.RE.COM. (Comitato regionale per le comunicazioni) Rimborso spese	€ 2.000,00	risorse regionali
	Convenzione con ARPA Molise	€ 20.000,00	capitolo da istituire risorse regionali