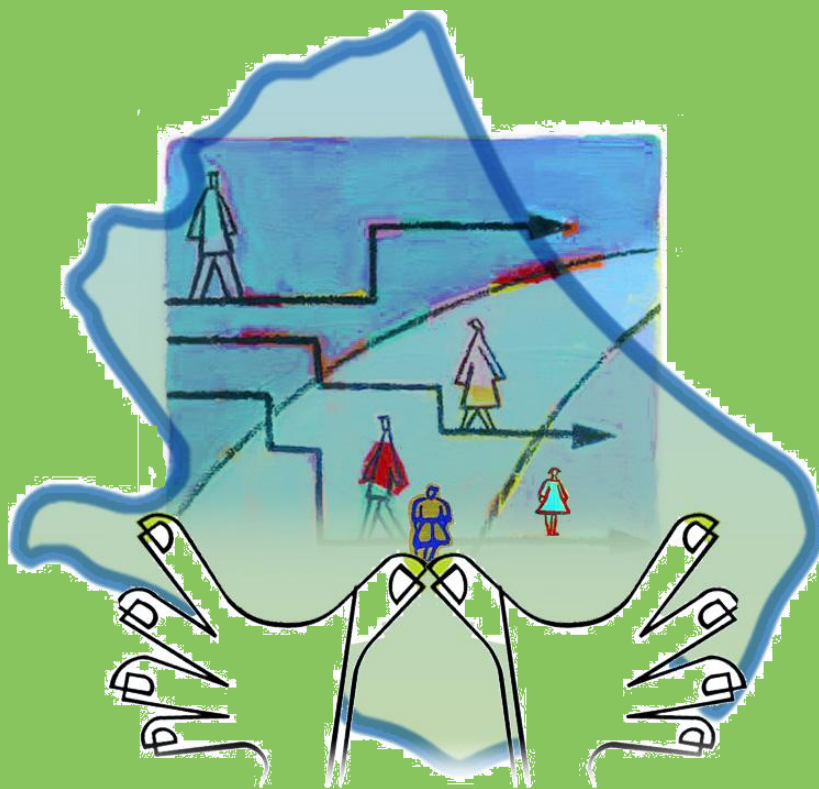


2023

# Relazione programmatica Co.Re.Com. Abruzzo anno 2023

*Funzioni di **garanzia** per i cittadini e le imprese, di controllo nei confronti degli operatori della comunicazione e di supporto alla governance del territorio regionale.*



Co.Re.Com. Abruzzo  
Consiglio Regionale dell'Abruzzo  
Via Michele Iacobucci 4 – 67100 L'Aquila



*Dirigente:* Dott.ssa Michela Leacche

**Ufficio di Supporto al CO.RE.COM.**

*Responsabile* Sabrina Izzo

*Personale  
di ruolo* Paola Apostolo  
Adele Asci  
Federica Chiaravalle  
Andrea Di Muro  
Anna Maria Montagnani  
Roberto Riga

**Ufficio Coordinamento Pescara**

*Responsabile* Emiliana Di Sabato

*Personale  
di ruolo* Alberico Ambrosini  
Elisabetta Rosito  
Daniele Di Girolamo

**Ufficio di Supporto al CO.RE.COM.**

c/o Consiglio Regionale dell'Abruzzo  
Via Michele Jacobucci, 4  
67100 L'Aquila  
Tel.: 0862.644534 - 247 - 707 - 491 – 748 - 457 - 472

**Ufficio Coordinamento Pescara**

c/o Consiglio Regionale dell'Abruzzo  
Piazza Unione  
65100 Pescara  
Tel.: 085.69202635 - 606 – 658 - 662

Indirizzo web: [www.corecomabruzzo.it](http://www.corecomabruzzo.it)  
Indirizzo e-mail: [corecom@crabruzzo.it](mailto:corecom@crabruzzo.it)  
PEC: [corecom@pec.crabruzzo.it](mailto:corecom@pec.crabruzzo.it)  
N. Verde: 800307640

## INDICE

|                                                                                                                                                                                                                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>PREMESSA</b> .....                                                                                                                                                                                                                                                  | 4  |
| <b>Il contesto normativo</b> .....                                                                                                                                                                                                                                     | 4  |
| La Mission.....                                                                                                                                                                                                                                                        | 4  |
| <b>FUNZIONI PROPRIE</b> .....                                                                                                                                                                                                                                          | 7  |
| Attività istruttorie e di controllo relative all'accesso ai mezzi di informazione radiotelevisivi durante le campagne elettorali e referendarie e per la comunicazione politica (Par condicio).....                                                                    | 7  |
| Il riparto degli spazi di comunicazione politica radiotelevisiva in campagna elettorale.....                                                                                                                                                                           | 8  |
| Attività di vigilanza sulla comunicazione istituzionale delle Pubbliche Amministrazioni in periodo elettorale.....                                                                                                                                                     | 10 |
| Accesso alle trasmissioni televisive regionali della concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo, ai sensi dell'articolo 6, della legge 14 aprile 1975, n. 103.....                                                                                           | 10 |
| <b>FUNZIONI DELEGATE</b> .....                                                                                                                                                                                                                                         | 12 |
| Monitoraggio e vigilanza sulle trasmissioni radiotelevisive in ambito locale. ....                                                                                                                                                                                     | 12 |
| 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. ....                                                                                    | 14 |
| Decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 208 recante il Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici art. 35 - attività in materia di esercizio del diritto di rettifica, con riferimento al settore radiotelevisivo locale.....                          | 14 |
| Il Tentativo di conciliazione delle controversie tra gestori del servizio di telecomunicazioni e utenti in ambito locale, i Provvedimenti temporanei di riattivazione dei servizi di telecomunicazioni (procedure d'urgenza) e la Definizione delle controversie. .... | 16 |
| Gestione delle posizioni degli operatori nell'ambito del Registro degli Operatori di Comunicazione.....                                                                                                                                                                | 21 |
| <b>ATTIVITA' DEL CO.RE.COM.- IDEE PROGETTO</b> .....                                                                                                                                                                                                                   | 24 |
| 1. La gestione dei procedimenti digitali sul Conciliaweb. Adempimenti in materia di privacy.....                                                                                                                                                                       | 24 |
| 2. Sviluppo del 'Sistema della Qualità'. Aggiornamento della Carta dei Servizi.....                                                                                                                                                                                    | 24 |
| 3. Attività di promozione e di comunicazione delle funzioni del Co.Re.Com. ....                                                                                                                                                                                        | 25 |
| 4. Promozione di raccordi istituzionalizzati tra Co.Re.Com. e associazioni dei consumatori, iscritte al Registro regionale, a presidio delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com. a tutela di cittadini e utenti.....                                                    | 25 |
| 5. Co.Re.Com. Abruzzo. In 'viaggio' nel mondo dei media abruzzesi. ....                                                                                                                                                                                                | 26 |
| 6. Analisi dell'informazione on line in Abruzzo.....                                                                                                                                                                                                                   | 27 |
| 7. Gli Stati generali editoria, stampa locale. Quale futuro per l'informazione locale? .....                                                                                                                                                                           | 27 |
| 8. Il Co.Re.Com. contro le discriminazioni e la violenza di genere.....                                                                                                                                                                                                | 28 |
| 9. Evoluzione del processo di liberazione della banda 700 MHz in Abruzzo. Istituzione di tavoli permanenti.....                                                                                                                                                        | 28 |
| Attività varie .....                                                                                                                                                                                                                                                   | 30 |

## **PREMESSA**

### ***Il contesto normativo***

Il Co.Re.Com. Abruzzo, istituito con legge regionale del 24 agosto 2001 n. 45, garantisce un qualificato supporto ai cittadini ed alle istituzioni, assicurando loro la più completa disponibilità e competenza nel raccogliere le istanze e nell'interpretare i bisogni della comunità regionale, anche attraverso la corretta promozione del pluralismo nell'accesso ai mezzi di informazione e la valorizzazione delle stesse imprese di comunicazione radiotelevisiva operanti sul territorio.

Tale contesto normativo tiene conto anche di ulteriori prescrizioni che nel corso del tempo hanno arricchito il quadro ordinamentale in materia di comunicazione, quali: la legge 7 giugno 2000, n. 150 che disciplina le attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni, alla Legge 22 febbraio 2000, n. 28 e s.m.i. e il Decreto legislativo recante il nuovo testo Unico dei servizi media audiovisivi e radiofonici dell'8 novembre 2021, n. 208.

Il complesso sistema di attribuzioni conferite al Co.Re.Com. dall'ordinamento nazionale e regionale negli ultimi anni è andato via via arricchendosi di ulteriori funzioni per lo più delegate allo stesso dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito AGCOM) che, ai sensi della Legge 249/97 riconosce in capo ai Comitati regionali per le comunicazioni la qualità di propri organi funzionali, ampliandone la loro connotazione in "Autorità" regionali di garanzia nelle comunicazioni.

### ***La Mission***

L'attività di conciliazione e di definizione delle controversie con gli operatori delle telecomunicazioni rimane una delle attività preponderanti del Co.Re.Com. Abruzzo verso la quale sono orientati tutti gli sforzi organizzativi necessari a soddisfare le aspettative dei cittadini e delle imprese del territorio.

L'ottima percentuale di accordi raggiunti nella gestione delle controversie sia in fase di conciliazione che di definizione - che hanno consentito di restituire ai cittadini somme sempre crescenti di indennizzi, storni e rimborsi - esprime la qualità delle prestazioni rese dal Co.Re.Com. nell'esercizio di tali funzioni.

Facendo perno sulle innovazioni tecnologiche introdotte dalla piattaforma 'ConciliaWeb', il Co.Re.Com. Abruzzo è stato capace di velocizzare l'attività di gestione delle controversie, riuscendo a massimizzare l'efficienza del servizio sia in termini di efficace allocazione delle risorse (necessarie all'espletamento delle attività), che di definizione chiara dei propri obiettivi.

Tuttavia, se per un verso l'esclusività dell'accesso ad internet ha facilitato l'espletamento delle procedure di conciliazione, dall'altro questa stessa modalità ha costituito un vulnus per alcuni spaccati sociali del territorio: ci si riferisce soprattutto a quella fetta di popolazione digitalmente meno attrezzata che colpisce non solo gli anziani, ma anche le persone con disabilità e in generale

coloro che, essendo in possesso di bassi livelli di scolarizzazione e di istruzione, non sono in grado di utilizzare gli strumenti informatici, né di apprezzare le ricadute positive della procedura in termini di celerità e di immediata utilità.

Per questa ragione il Co.Re.Com. Abruzzo, in continuità con il passato, si attiverà per rafforzare la rete di punti di accesso ai propri servizi. Gli sportelli di prossimità, o punti di contatto del Co.Re.Com., saranno un servizio messo a vantaggio dell'intera comunità tanto da rappresentare un valore aggiunto proprio a favore di quelle fasce più deboli della popolazione, in quanto consentiranno un più agevole esercizio di tutela dei propri diritti. In parallelo verranno promosse campagne di comunicazione necessarie a far conoscere al maggior numero di cittadini l'esistenza e le modalità di accesso assistito al 'ConciliaWeb'.

A tutto ciò si aggiungeranno ulteriori iniziative che animeranno altri ambiti di attività.

Il 30 giugno sono terminate le operazioni di riorganizzazione delle frequenze televisive per la liberazione della banda 700 MHz. Con la conclusione del processo di refarming giunge a termine la fase del passaggio al secondo Digitale Terrestre. La tappa successiva, prevista per gennaio 2023, sarà la transizione definitiva allo standard di trasmissione digitale terrestre di seconda generazione DVB-T2 con codifica HEVC Main 10. Tale scenario, nel corso dell'anno che verrà, investirà appieno l'emittenza televisiva locale che subirà una profonda trasformazione dettata proprio dal cronoprogramma relativo all'uso della banda di frequenza 470-790 MHz. Allo stesso modo anche il Mux regionale del servizio pubblico sarà investito dall'onda dei cambiamenti con implicazioni ad oggi non ancora del tutto circostanziate, soprattutto per ciò che riguarda la distribuzione del segnale sul nostro territorio. Su questo fronte il Comitato seguirà con la massima attenzione il dispiegamento di queste complesse attività anche per valutarne i possibili impatti e sul comparto dell'emittenza locale e sull'intera popolazione regionale.

A questi obiettivi seguiranno quelli che interesseranno il mondo dell'editoria abruzzese. Al riguardo il Co.Re.Com. offrirà il proprio sostegno all'iniziativa legislativa, ad oggi oggetto di confronto politico che, per quanto riguarda il settore ormai in crisi, perseguirà lo scopo di tutelare sia il mercato dei lettori che di definire un sistema di misure utili a vigilare sulla qualità del lavoro editoriale. Saranno anche riprese le fila delle attività relative alla conduzione della seconda analisi del panorama dell'editoria on line della regione Abruzzo.

Per ciò che attiene, invece, alla programmazione degli interventi a contenuto più spiccatamente progettuale, saranno realizzati eventi digitali sulla media-education, sul cyberbullismo e sull'hate speech ed iniziative mirate a promuovere nuove best practices in materia di educazione ai media. Si pensa al riguardo di realizzare nuovi progetti formativi di ampio respiro da rivolgere, per lo più, ai cosiddetti nativi digitali che consapevolmente creano nuovi stili comunicativi e, al tempo stesso, ne vengono permeati e soggiogati a loro volta.

Tali interventi saranno finalizzati ad accrescere la conoscenza dei mezzi, dei linguaggi e delle fonti di informazione tradizionali, a incoraggiare lo sviluppo di un pensiero critico nei

confronti della disinformazione, che tanta parte opera nel depauperamento delle conoscenze, e a favorire il diffondersi di buone pratiche per il recupero dell'intelligenza emotiva dei giovani ormai 'spenta' davanti agli schermi dei più moderni smartphone.

Altrettanto interesse sarà riservato all'ottimizzazione delle attività esercitate in materia di vigilanza sul corretto esercizio della Par condicio, tanto da essere già nell'aria i fermenti politici per le campagne elettorali che si terranno nel corso del prossimo biennio.

In ultimo, ma non meno importante, l' accenno alle attività che verranno realizzate in esito al primo monitoraggio dei risultati (raccolti nel 2022) relativi all'indagine di customer che ha coinvolto i cittadini abruzzesi nella veste di *co-attori-valutatori* del processo di qualità dei servizi erogati dal Co.Re.Com. Abruzzo. In buona sostanza il processo di customer (attualmente in corso di svolgimento) rappresenta solo il primo step di un nuovo percorso metodologico di 'valutazione partecipata' i cui effetti potranno essere ampiamente apprezzati già a partire dalla seconda metà del 2023.

Sulla scorta delle risultanze acquisite sarà possibile, infatti, organizzare nuove azioni mirate in grado di incidere con maggiore significatività sul miglioramento della relazione con gli utenti e, più in generale, con i portatori d'interesse a più livelli. Inoltre tale processo offrirà l'occasione per valutare il grado di qualità del livello organizzativo raggiunto rispetto agli standard dichiarati nella attuale Carta dei servizi e individuare possibili aree di miglioramento e di organizzazione di nuove forme di coinvolgimento degli utenti, partendo proprio dalle necessità da loro stessi manifestate.

In prospettiva, il modello operativo verso cui tende il Co.Re.Com. Abruzzo è quello di diventare un 'tassello' della catena del valore pubblico, nel senso di conseguire nell'ambito delle funzioni esercitate, in modo proattivo e partecipato, il benessere della collettività abruzzese, attraverso la valorizzazione del cittadino nella sua dimensione di valutatore dei servizi erogati.

Il presente Programma di attività è composto di tre parti: funzioni proprie del Co.Re.Com., funzioni delegate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito AGCOM) e quella riferita alla descrizione dei progetti che il Co.Re.Com. Abruzzo intende sviluppare e realizzare.

## **FUNZIONI PROPRIE**

*Attività istruttorie e di controllo relative all'accesso ai mezzi di informazione radiotelevisivi durante le campagne elettorali e referendarie e per la comunicazione politica (Par condicio).*

### **ATTIVITA'**

La legge 22 febbraio 2000 n. 28<sup>1</sup>, così come modificata dalla legge 313/2003, detta puntuali disposizioni in materia di “par condicio” ed è integrata per ciascuna tornata elettorale o referendaria, da specifiche delibere di attuazione emanate dall'AGCOM e dalla Commissione di vigilanza per i servizi radiotelevisivi.

In particolare, a tutti gli operatori dell'informazione il Legislatore richiede la massima attenzione allo scopo di garantire “l'obiettività, la completezza e l'imparzialità” nell'esercizio dell'attività giornalistica. In realtà, tali principi dovrebbero essere elementi costantemente presidiati, ma in periodo elettorale devono essere ulteriormente attenzionati secondo le ricorrenti disposizioni dell'Autorità. Alle forze politiche, indipendentemente dalla loro consistenza, si vuole garantire, almeno “dalla convocazione dei comizi elettorali” il medesimo diritto d'accesso al medium radiotelevisivo. In passato sono stati sollevati dei dubbi sulla equiparazione comunicativa di forze politiche che hanno un peso elettorale diverso, ma il principio che la legge vuole seguire è quello di mettere tutti allo stesso “nastro di partenza” all'inizio di ogni competizione elettorale. Particolare attenzione deve essere rivolta ad un aspetto centrale della legge 28/2000 ovvero a quello che riguarda il “divieto nel periodo elettorale, a tutte le amministrazioni pubbliche, di svolgere attività di comunicazione ad eccezione di quelle effettuate in forma impersonale ed indispensabili per l'efficace assolvimento delle proprie funzioni”. Il senso del divieto, particolarmente netto e privo di sfumature, sembra evidente: evitare che la “comunicazione istituzionale”, per intenderci quella prevista dalla legge n. 150/2000, possa trasformarsi in un illecito vantaggio politico ed evitare che siano impiegate risorse pubbliche in una comunicazione che può essere considerata di parte. Ecco perché, tutte le amministrazioni pubbliche, in periodo elettorale, possono continuare a svolgere la propria comunicazione solo se è davvero indispensabile per “l'assolvimento delle proprie funzioni” e, nello stesso tempo, avere l'accortezza e la correttezza di comunicare in forma impersonale. Informazione e Par condicio. La regolamentazione e la vigilanza sul mondo dell'informazione televisiva riguarda tre grandi ambiti: 1. il servizio pubblico della rai che ricade sotto il controllo della Commissione parlamentare di vigilanza; 2. l'emittenza televisiva nazionale, che ricade sotto il controllo dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni; Le regole della comunicazione nel periodo elettorale - la “par condicio” in ambito locale 3. l'emittenza televisiva locale e il servizio pubblico regionale (Rai regionale) che ricadono sotto la vigilanza dell'Autorità e dei Corecom. Per la carta stampata non ci sono specifiche indicazioni, salvo quelle previste sulla pubblicità elettorale e i

---

<sup>1</sup> Unita al codice di Autoregolamentazione delle emittenti radiotelevisive locali, integrata, per ciascuna elezione, da disposizioni attuative specifiche dell'Autorità.

sondaggi politico - elettorali (che nei 15 giorni che precedono le elezioni non possono essere pubblicati). Se la Rai e le reti televisive nazionali sono sostanzialmente equiparate rispetto agli obblighi sulla “par condicio”, le emittenti locali sono state private da molti vincoli (grazie alla legge 313/2003). Queste, infatti, sono state “liberalizzate” in quanto non incontrano limiti alla messa in onda dei “messaggi autogestiti a pagamento” (MAP) da parte delle forze politiche (con tariffe uguali per tutti e comunque al 70% delle tariffe normali), né hanno l’obbligo di mandare in onda i “messaggi autogestiti gratuiti” (MAG). Le emittenti devono garantire - all’interno di eventuali specifici contenitori dedicati alla “comunicazione politica” - la presenza paritaria di tutte le forze politiche ammesse alla competizione elettorale.

In questo contesto di particolare importanza, l’esercizio della funzione di controllo e monitoraggio delle trasmissioni televisive è volta a garantire gli effetti di una tempestiva incidenza dell’azione amministrativa attraverso il sollecito avvio di attività istruttorie sulle eventuali violazioni della normativa sulla “par condicio” e il rapido ripristino degli equilibri del pluralismo politico-istituzionale.

## **OBIETTIVI**

In ragione delle future competizioni elettorali che interesseranno la nostra regione, il Co.Re.Com. potenzierà l’attività ordinaria di vigilanza del rispetto dei principi generali del pluralismo, dell’obiettività, della completezza e dell’imparzialità dell’informazione sanciti dal Codice di Autoregolamentazione delle emittenti radiofoniche e televisive locali, allo scopo di garantire con sempre maggiore tempestività ed efficacia l’equilibrio tra le forze politiche coinvolte.

Attraverso il rafforzamento dei rapporti con l’emittenza radiotelevisiva, il Co.Re.Com. Abruzzo continuerà nella sua attività di moral suasion sul rispetto delle regole e dei comportamenti da adottare durante il periodo di par condicio di tutti i soggetti interessati dalle competizioni elettorali, affinché ogni forma di comunicazione venga orientata al “politically correct”.

Il Co.Re.Com., attraverso una tempestiva attività di informazione, assicurerà un costante presidio della comunicazione politica affinché sia garantita la parità tra gli aspiranti candidati politici, tale da consentire all’elettore la piena consapevolezza del valore del proprio diritto-dovere di voto.

## ***Il riparto degli spazi di comunicazione politica radiotelevisiva in campagna elettorale***

### **ATTIVITA’**

In occasione delle consultazioni elettorali, dalla data di ammissione delle candidature a quella di chiusura della campagna elettorale, le emittenti televisive e radiofoniche locali possono trasmettere messaggi politici autogestiti gratuiti (MAG), secondo i criteri stabiliti dalla Legge n. 28/2000 in materia di par condicio e dai regolamenti AGCOM e dagli indirizzi operativi stabiliti dal

Comitato. Le emittenti che si rendono disponibili alla messa in onda di tali messaggi hanno 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.

La normativa in materia di Par Condicio, sebbene ormai datata, mantiene immutato nel tempo in capo al Co.Re.Com. il particolare compito della cura dell'istruttoria relativa al riparto degli spazi di comunicazione politica radiotelevisiva durante la campagna elettorale che si sostanzia, tra l'altro, nel ricevimento delle domande dei soggetti politici e delle offerte delle emittenti radio e televisive, nella ripartizione dei fondi e degli spazi oltre che nella determinazione del numero di messaggi autogestiti da trasmettere, con il relativo sorteggio ed il calcolo delle somme da rimborsare alle emittenti.

### ***OBIETTIVI***

In occasione delle prossime tornate elettorali il Co.Re.Com. vigilerà affinché sia assicurata la massima informazione a tutti i soggetti interessati coinvolti attraverso tutti i canali a disposizione, al fine di agevolare quanto più possibile il raccordo con le emittenti radiotelevisive locali, i soggetti politici, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e lo stesso Ministero dello Sviluppo Economico, onde garantire:

- un equo riparto del numero complessivo dei messaggi autogestiti gratuiti fra i soggetti politici richiedenti;
- un tempestivo e sempre aggiornato sorteggio della messa in onda dei messaggi, assicurando la corretta alternanza della rappresentanza dei soggetti politici all'interno dei palinsesti radiotelevisivi;
- un'accurata rendicontazione dei rimborsi spettanti alle emittenti radiotelevisive che tiene conto dell'effettivo numero di spot elettorali andati in onda.

### ***Trasmissione delle tribune politiche tematiche regionali***

In considerazione dell'importanza degli adempimenti previsti in materia di comunicazione politica, il Co.Re.Com. garantirà il regolare svolgimento delle tribune politiche che sono disciplinate dalle delibere del 21 giugno 2000 e del 15 maggio 2002 recepite dalla Commissione parlamentare per l'indirizzo generale e la vigilanza dei servizi radiotelevisivi che destina alle forze politiche spazi di 30 minuti ciascuna.

### ***OBIETTIVI***

Nel 2023 il Co.Re.Com. presiederà con costanza gli appuntamenti con la sede regionale della Rai al fine di sovrintendere al sorteggio relativo all'assegnazione degli spazi alle forze politiche in occasione degli appuntamenti elettorali.

***Attività di vigilanza sulla comunicazione istituzionale delle Pubbliche Amministrazioni in periodo elettorale.***

**ATTIVITA'**

L'art. 9 della l. 28/2000 e s.m.i. prevede per le amministrazioni pubbliche il divieto, per il periodo che va dalla data di convocazione dei comizi elettorali fino alla chiusura delle operazioni di voto, *“di svolgere attività di comunicazione, ad eccezione di quella effettuata in forma impersonale e indispensabile per l'efficace svolgimento delle proprie funzioni”*. Tale divieto si riferisce ad ogni forma di propaganda, effettuata con qualsiasi tecnica e a qualsiasi scopo, con il solo limite delle attività svolte dalle PP.AA. con carattere di indispensabilità per il buon andamento dell'azione amministrativa e comunicate in modo impersonale.

**OBIETTIVI**

Il Co.Re.Com. Abruzzo, nell'ambito dell'attività di vigilanza, si adopererà affinché sia rispettata, con puntualità, l'attività di comunicazione istituzionale posta in essere dalle PP.AA. che operano nel territorio, soprattutto in periodo elettorale.

Ai Comuni che saranno interessati nel corso dell'anno dal rinnovo dei propri organi di vertice politico sarà divulgato il Vademecum: *“Le regole nella comunicazione in periodo elettorale e la par condicio in ambito locale”*, che affronta nello specifico la disciplina delle attività di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni in periodo elettorale con riguardo all'ampiezza del divieto in riferimento ai mezzi di comunicazione.

In tale ambito il Co.Re.Com., nel corso degli appuntamenti elettorali del 2023, accanto all'ordinaria attività di istruttoria relativa alle possibili segnalazioni che perverranno in materia di comunicazione istituzionale, si attiverà in proficue azioni di moral suasion volte a scongiurare eventuali squilibri in termini di equa distribuzione degli spazi televisivi destinati alle forze politiche in competizione.

***Accesso alle trasmissioni televisive regionali della concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo, ai sensi dell'articolo 6, della legge 14 aprile 1975, n. 103***

**ATTIVITA'**

Il Co.Re.com Abruzzo, nell'intento di ampliare gli spazi di democrazia e pluralismo nel settore della comunicazione, ha inteso adottare il Regolamento che disciplina, ai sensi dell'articolo 6, della legge 14 aprile 1975, n. 103 *“Nuove norme in materia di diffusione radiofonica e televisiva”*, le modalità di accesso alla programmazione televisiva in “spazi” appositamente destinati dalla RAI regionale, agli operatori del terzo settore ed in subordine agli enti locali e movimenti politici e sindacali.

I c.d. “Programmi dell'Accesso” nascono con l'obiettivo di garantire ad associazioni, gruppi e movimenti senza scopo di lucro, la fruizione di spazi gratuiti, nella programmazione radiofonica e televisiva della Rai regionale, al fine di illustrare e divulgare iniziative ed attività prevalentemente di promozione sociale e culturale.

Si tratta sostanzialmente di trasmissioni autogestite o realizzate con il supporto tecnico gratuito della sede regionale della RAI, la quale procede alla loro messa in onda secondo calendari predefiniti.

Al Corecom compete oltre alla promozione e divulgazione dell'iniziativa, l'esame e l'istruttoria delle richieste e l'adozione del piano delle trasmissioni radiofoniche e televisive nel rispetto della normativa di settore. Svolge, inoltre, attività di vigilanza sul rispetto degli impegni assunti dai soggetti ammessi e sulla corretta messa in onda da parte della Concessionaria Regionale per l'Abruzzo.

### ***OBIETTIVI***

La pandemia da COVID-19 ed il lungo periodo di lockdown che ne è seguito, ha inevitabilmente inciso, causandone una battuta d'arresto, sull'iniziativa relativa all'Accesso alle trasmissioni televisive regionali della concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo, sulla quale il Corecom Abruzzo, aveva investito nella volontà di dare visibilità agli Organismi dell'associazionismo che operano senza scopi di lucro.

Per alcuni tratti, difatti, l'azione sarebbe potuta apparire anche anacronistica atteso che alcune iniziative, soprattutto di promozione culturale, sono state cassate o comunque ridimensionate per via delle note restrizioni e/o limitazioni almeno fino ai primi mesi del 2022.

Sarà oggetto di valutazione del Comitato l'opportunità e soprattutto, se del caso, le modalità di ripresa dell'azione per l'anno 2023, previa intesa con la sede RAI regionale.

Fondamentale, infatti, al fine del rilancio dell'iniziativa, è che la Concessionaria del Servizio Pubblico Radiotelevisivo Regionale assicuri, con i propri mezzi, la completa realizzazione e registrazione dei Format senza oneri, pertanto, a carico dell'istante.

Tale esigenza è determinata dal fatto che l'associazionismo locale, di base, non possiede una capacità tecnica/economica tale da garantire un'autoproduzione di supporti audio e video in linea con gli standard tecnico/qualitativi della Concessionaria Pubblica Regionale e nel pieno rispetto di tutte le normative in materia di comunicazione.

## **FUNZIONI DELEGATE**

### ***Monitoraggio e vigilanza sulle trasmissioni radiotelevisive in ambito locale.***

#### **ATTIVITÀ**

Ai fini della tutela del cittadino-utente, il Co.Re.Com. Abruzzo, su delega dell'Agcom, svolge anche l'importante funzione di vigilanza sul sistema radiotelevisivo locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni diffuse a livello territoriale, su segnalazione di parte oltre che d'ufficio, con cadenza annuale, su un campione minimo pari al 30% delle emittenti presenti sul territorio regionale, per un periodo di almeno sette giorni consecutivi, per 24 ore giornaliere, attraverso attività istruttoria di accertamento e di contestazione delle violazioni eventualmente rilevate.

Gli ambiti di indagine rispetto alla funzione in esame attengono al rispetto degli obblighi di programmazione e di quelli in materia di pubblicità, pluralismo politico-istituzionale (avuto particolare riguardo ai telegiornali diffusi dalla testata regionale della Rai), garanzia dell'utenza nelle specifiche aree individuate dall'Autorità (pornografia, dignità della persona, rappresentazione delle vicende giudiziarie) e tutela dei minori attraverso iniziative di studio, analisi ed educazione all'utilizzo dei media tradizionali e dei nuovi media nel rispetto degli indirizzi stabiliti dall'Agcom e dalle Istituzioni competenti in materia, anche in attuazione di protocolli d'intesa per la migliore tutela decentrata dei minori sul territorio nazionale.

A tale scopo, ad inizio 2022 è stata conclusa la nuova procedura di gara indetta dal Co.Re.Com. Abruzzo ai fini dell'affidamento del servizio di analisi e rilevazione dati relativi al campione di emittenti televisive locali e della testata regionale RAI da assoggettare al monitoraggio per il triennio 2022-2024, procedendo all'aggiudicazione del servizio in favore della società utilmente individuata tramite MEPA.

#### **OBIETTIVI**

Nel corso del 2023 si prevede di ricevere dall'Autorità il compendio contenente le nuove Linee Guida, attualmente in fase di elaborazione, in materia di vigilanza sull'emittenza locale, sì da poter conoscere i nuovi criteri da seguire ai fini dell'individuazione del relativo campione annuale, anche alla luce dell'intervenuto *refarming* che, nello specifico della realtà abruzzese, ha visto l'accorpamento dei Fornitori dei Servizi Media Audiovisivi della nostra regione a quelli del Molise nell'univoca Area Tecnica n. 13 (Abruzzo e Molise). Siffatto specifico restyling, invero, è tale da suscitare possibili equivoci dal punto di vista della corretta individuazione del Co.Re.Com. territorialmente competente tra Abruzzo e Molise.

Ai sensi delle Linee Guida diramante da Agcom nel novembre 2017, ad oggi ancora vigenti: *“La competenza territoriale dei Co.re.com. si radica in relazione al criterio della ricezione del segnale digitale terrestre, dovendosi intendere la tutela circoscritta ai telespettatori che risiedono nel territorio regionale/provinciale in*

*cui il fornitore di servizi media è autorizzato a trasmettere. Pertanto la competenza a vigilare sui singoli fornitori è del Co.re.com. competente per il territorio in cui il fornitore di servizi media è autorizzato a trasmettere, ove è ricevuto il segnale identificato da marchio e associato a numerazione LCN, e ove è possibile, conseguentemente, acquisire agevolmente le registrazioni del trasmesso a cura del Co.re.com.*

*Nel caso in cui il segnale sia ricevuto in più Regioni limitrofe, come può avvenire in caso di autorizzazioni alla fornitura di contenuti estese ad aree interregionali e il palinsesto diffuso sia unico, prevarrà la competenza del Co.re.com. del territorio in cui il fornitore ha stabilito la propria sede legale, con conseguente posizione ROC imputabile a quella Regione/Provincia.”.*

Ci si chiede se, ad oggi, i suddetti criteri siano da ritenersi ancora puntualmente applicabili o se, alla luce dell'eseguito processo di riorganizzazione delle reti e dei programmi (nazionali e) locali televisivi della piattaforma digitale terrestre, vi saranno nuovi elementi di valutazione di cui dover tener conto ai fini della scelta del campione delle emittenti radiotelevisive locali da sottoporre a monitoraggio, tanto per il caso del monitoraggio annuale da avviare d'ufficio quanto per quello promosso su segnalazione di parte.

Nelle more della divulgazione delle nuove Linee Guida, in base alla normativa di settore vigente, nel 2023 il Co.Re.Com. Abruzzo procederà senz'altro all'avvio della sessione annuale del monitoraggio rispetto al campione di emittenti che il Comitato avrà cura di indicare, unitamente allo specifico periodo da attenzionare, oltre che rispetto allo specifico mese di osservazione delle due edizioni quotidiane dei TG trasmessi dalla locale testata televisiva RAI ai fini del relativo monitoraggio politico-istituzionale.

Sempre massimo, infine, sarà l'interesse che il Co.Re.Com. Abruzzo riserverà rispetto alla partecipazione ai seminari che l'Autorità vorrà organizzare in materia di vigilanza, sotto tutti i possibili aspetti che un simile macro argomento sottintende, nell'ottica della crescente competenza acquisibile da parte degli addetti ai lavori nella specifica attività delegata e della conseguente tutela accordabile dagli stessi nei confronti degli interessi che il legislatore nazionale vuole siano garantiti, anche alla luce del nuovo Testo Unico “per la fornitura di servizi di media audiovisivi” (TUSMA), approvato con D. Lgs. n. 208 del 08/11/2021.

**Tempistica:** gennaio - dicembre 2023

**Spesa:** € 18.300,00 (N.B.: trattasi dell'importo già impegnato con det. dir. n. 68/2021 a valere sull'anno 2023, così come altrettanto impegnato per ciascuna delle ulteriori annualità del triennio oggetto di nuovo affidamento)

*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.*

#### **ATTIVITÀ**

L'attività è riferita alla vigilanza sul rispetto delle norme relative alla pubblicazione ed alla diffusione dei sondaggi, sia d'opinione che politici ed elettorali, sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale e tiene conto delle direttive impartite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

I risultati dei sondaggi, integrali o parziali, possono essere pubblicati o diffusi sui mezzi di comunicazione di massa solo se accompagnati da una Nota informativa e se, contestualmente, sono resi integralmente disponibili attraverso un documento pubblicato sul sito internet dell'Autorità o sul sito internet della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per l'informazione e l'editoria (per i sondaggi politici ed elettorali).

L'attività di monitoraggio può essere condotta d'ufficio e/o sulla base delle segnalazioni da parte di utenti, associazioni e organizzazioni e prevede la verifica della completezza e della correttezza della documentazione e della loro relativa comunicazione alle Autorità di vigilanza nazionali.

E' esclusiva competenza del Co.Re.Com. l'attività di vigilanza svolta nei confronti delle emittenti radiotelevisive locali, dei quotidiani e dei periodici locali.

#### **OBIETTIVI**

Attraverso la consolidata collaborazione con l'Ufficio Stampa del Consiglio Regionale, il Co.Re.Com. potrà godere, anche per il 2023, della possibilità di fruire della consultazione dei quotidiani maggiormente diffusi in ambito regionale. Ciò offrirà l'occasione di poter estrapolare diversi campioni, sufficientemente rappresentativi, di quotidiani locali da sottoporre ai monitoraggi periodici sui quali svolgere le verifiche di conformità alla normativa vigente.

*Decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 208 recante il Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici art. 35 - attività in materia di esercizio del diritto di rettifica, con riferimento al settore radiotelevisivo locale.*

#### **ATTIVITÀ**

L'esercizio del diritto di rettifica si sostanzia nella facoltà da parte di soggetti di cui siano state diffuse immagini o ai quali siano stati attribuiti atti, pensieri, affermazioni, dichiarazioni contrarie a verità da parte di una emittente radio/televisiva, di richiedere alla stessa, la diffusione di proprie dichiarazioni di replica, in condizioni paritarie rispetto all'affermazione che vi ha dato causa.

Il Co.Re.Com. ordina all'emittente la rettifica nelle forme sopra specificate; nel caso di mancata ottemperanza, il Co.Re.Com. trasmette la relativa documentazione all'Autorità per conseguenti provvedimenti.

### ***OBIETTIVI***

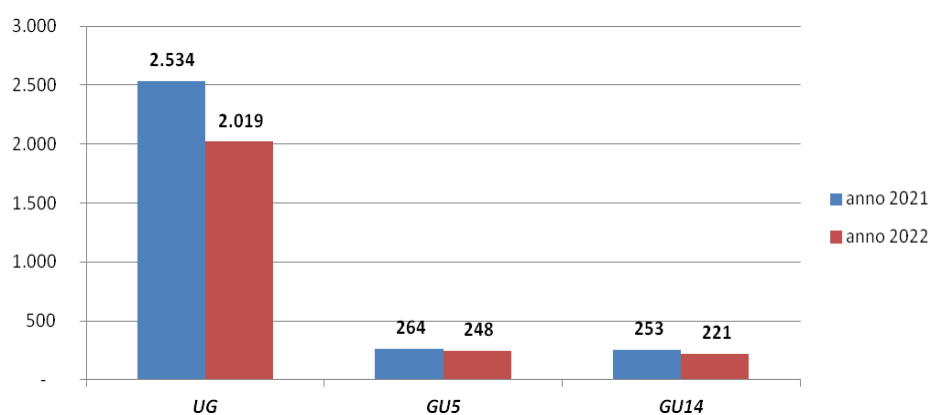
Nel 2023 il Co.Re.Com. assicurerà il suo impegno per ciò che concerne la tempestiva istruttoria delle richieste che perverranno.

*Il Tentativo di conciliazione delle controversie tra gestori del servizio di telecomunicazioni e utenti in ambito locale, i Provvedimenti temporanei di riattivazione dei servizi di telecomunicazioni (procedure d’urgenza) e la Definizione delle controversie.*

## ATTIVITÀ

La nuova versione della piattaforma che gestisce i procedimenti di risoluzione delle controversie nota come ConciliaWeb 2.0 è stata caratterizzata, anche per il 2022, da diverse ed importanti novità. All’obbligo di accesso al sistema tramite SPID o Carta di identità elettronica per i cittadini italiani (e tramite eIDAS per i cittadini europei), si è accompagnata la revisione delle procedure di *negoziiazione diretta* e di *conciliazione semplificata* che ha comportato l’ampliamento della platea dei c.d. “soggetti accreditati” (abilitati) che, sino a metà anno, erano limitati alle categorie degli avvocati e delle associazioni di consumatori iscritte nell’elenco di cui all’art. 137 del Codice del consumo, ai quali, successivamente, si sono aggiunti anche i dottori commercialisti e gli esperti contabili.

Sebbene tali novità abbiano inciso positivamente in termini di allargamento della platea degli “attori”, si è rilevato, tuttavia, un calo del volume delle istanze complessivamente pervenute rispetto all’anno precedente. Infatti, come si rileva dalla lettura del grafico che segue, l’attività svolta nel periodo 1° gennaio-31 al 15 settembre 2022 ha registrato una flessione negativa del numero delle istanze ricevute (2.488 rispetto alle 3.051 pervenute nel medesimo periodo dell’anno precedente, pari a - 21% circa).



Si è potuto inoltre rilevare che la contrazione negativa, in parte, è stata determinata dalla scarsa conoscenza da parte dei cittadini degli strumenti di autenticazione digitale che, per lo più, sono risultati essere anche sprovvisti degli strumenti informatici necessari per accedere all’istituto della conciliazione.

Per far fronte a tali esigenze sono state potenziate le attività di vigilanza e di enforcement a tutela degli utenti e delle categorie deboli attraverso l’incremento dell’attività di informazione e di supporto profusa dagli sportelli e, in particolare, da quello incardinato nella sede centrale che si è fatto carico di ‘accompagnare’ gli utenti anche nelle attività prodromiche all’acquisizione degli ausili

di autenticazione digitali: strumenti imprescindibili non solo all'avvio delle procedure relative alle controversie ma anche per accedere ai servizi della pubblica amministrazione in generale.

Sebbene il volume delle istanze pervenute abbia subito un evidente calo di circa n. 437 istanze rispetto all'anno precedente, il numero dei procedimenti complessivamente conclusi, in termini assoluti, è stato di n. 2.170. Un risultato decisamente positivo se pensiamo che rappresenta ben l'87,22% del volume totale delle istanze pervenute.



Con molta probabilità l'efficacia dell'istituto della conciliazione è da attribuire, per coloro che già conoscono il servizio offerto, ad una maggiore consapevolezza degli utenti degli strumenti di tutela loro garantiti e del grado di "fiducia" maturato nei confronti del Co.Re.Com. che, nel tempo, è divenuto sempre più sinonimo di garanzia e di certezza per la risoluzione delle problematiche in materia di telecomunicazioni.

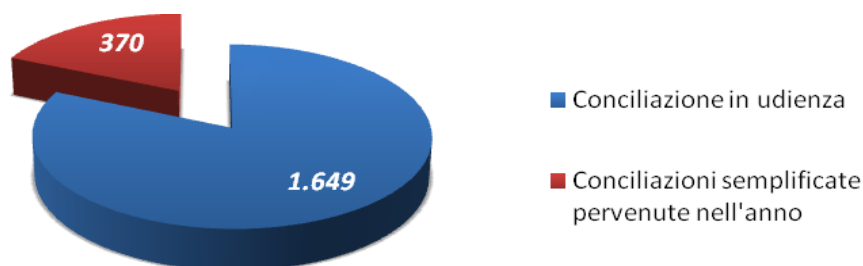
Sempre elevato è anche il numero di procedimenti chiusi con accordo. Di fatto, sotto il profilo dell'efficacia, gli esiti dell'attività conciliativa dimostrano risultati più che positivi. Considerando solo le conciliazioni svolte (al netto dell'esiguo numero di quelle giudicate inammissibili, pari a 124) un primo dato di interesse che viene in rilievo è quello pertinente all'efficacia della negoziazione delle parti svolta in piattaforma, che, in virtù delle nuove funzionalità che hanno interessato l'evoluzione della stessa alla versione 2.0, ha portato alla conclusione con accordo transattivo, prima ancora dell'intervento del conciliatore, di circa n. 493 pari al 27% del totale.

Al riguardo si è registrato che, dopo un periodo iniziale di 'rodaggio', l'istituto della negoziazione è stato via via utilizzato dagli operatori (TIM in primis) come uno strumento per lo snellimento del volume delle udienze calendarizzate in "presenza". Infatti, circa il 30% delle istanze in calendario si chiudono prima di arrivare a discussione.

Per quanto riguarda le domande gestite in modalità semplificata, si evidenzia un minore volume rispetto a quelle 'in udienza'. Nel corso del 2022 sono stati conclusi n. 398 ricorsi in modalità semplificata, di cui n. 277 si sono conclusi con esito positivo, il cui valore economico

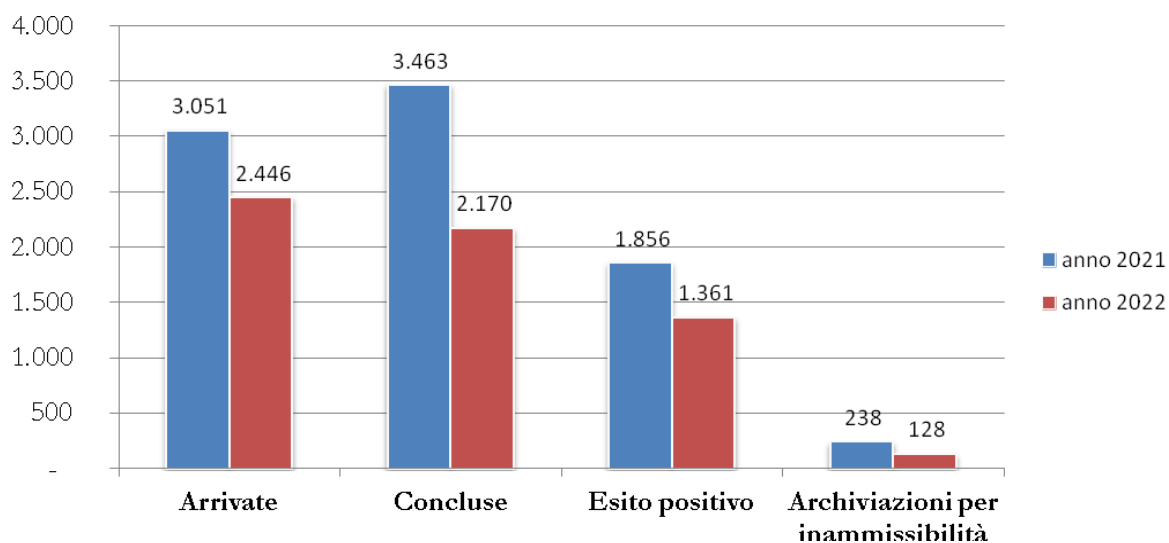
ammonta mediamente a circa € 370,00, mentre solo n. 29 sono state le istanze che hanno avuto esito negativo.

Tale risultato è stato ottenuto grazie all'attenta valutazione delle istanze operata dai conciliatori che ha reso possibile elaborare proposte soddisfacenti sia per gli utenti che per gli stessi gestori.



In generale si può affermare che l'attività di gestione delle controversie nel suo complesso abbia raggiunto anche un altro ragguardevole obiettivo: quello del contingentamento dei termini di conclusione dei procedimenti.

Per quanto attiene, infatti, le conciliazioni in udienza, in media, la durata del procedimento (dalla data di presentazione dell'istanza alla conclusione del procedimento) è stata di n. 39 giorni.



Da rilevare anche la bassa percentuale delle istanze dichiarate inammissibili (7%) e la conferma dell'altissimo tasso di partecipazione degli utenti che sfiora una percentuale del 100% come anche quella degli operatori convenuti.

Per ciò che concerne la casistica i dati confermano la rilevanza di alcune specifiche aree di criticità che connotano i rapporti tra gli utenti e i gestori. Parliamo dell'addebito di costi non giustificati, di quelli richiesti illegittimamente per la cessazione del contratto, della sospensione o disattivazione dei servizi e della mancata lavorazione del diritto di recesso (o disattivazione) esercitato dagli utenti.

| Disservizio                          | Numero delle istanze pervenute |
|--------------------------------------|--------------------------------|
| Contestazione fatture                | 602                            |
| Costi di recesso                     | 483                            |
| Malfunzionamento della linea         | 285                            |
| Attivazione di servizi non richiesti | 206                            |
| Interventi per motivi tecnici        | 200                            |
| Doppia fatturazione                  | 86                             |
| Traffico non riconosciuto            | 66                             |

I casi di maggiore conflittualità hanno riguardato, per lo più, la mancata trasparenza delle condizioni di offerta e dei costi di recesso soprattutto per quanto riguarda le offerte di telefonia business; le modifiche contrattuali con previsione di nuove prestazioni rispetto alle condizioni contrattuali originariamente sottoscritte dagli utenti per le quale gli stessi approdano al Co.Re.Com. per lo più lamentando l'emissione di fatture non conformi alla proposta commerciale; l'attivazione di servizi premium in assenza di esplicito consenso.

Infine, per quanto attiene ai costi di recesso, si è constatato che alcuni gestori (TIM e Vodafone) in caso di recesso da un'offerta mobile, comprensiva anche della fornitura di apparati, non mantenendo gli accordi relativi ai piani di rateizzazione per l'acquisto del prodotto, hanno addebitato, in automatico, le rate residue in unica soluzione, ledendo di conseguenza la libertà di recesso sancito dall'art. 1 del decreto legge n. 7/2007 (c.d. Decreto Bersani).

In ultimo, accanto ai numerosi casi che hanno riguardato l'attivazione di servizi premium in abbonamento su SIM mobili senza previo assenso degli utenti, si annoverano quelli relativi alla effettiva qualità della fibra 'promessa' dagli operatori alternativi a TIM attualmente attivi nell'offerta di servizi FTTH e FWA.

Su quest'ultimo punto c'è da osservare che in Abruzzo ancora oggi circa l'80% della popolazione non ha facile accesso ad internet a banda larga. Il fenomeno del *digital speed divide* colpisce tutto il nostro paese, ma è un problema particolarmente forte da noi. Nella nostra regione, infatti, resta ancora molto marcato il divario, in parte dovuto a ragioni di carattere strutturale, della possibilità di accesso alla banda larga e a quella ultra-larga rispetto ad altre realtà regionali, per i quali si auspica un maggior interessamento da parte dei maggiori fornitori di servizi di accesso alla rete.

Rispetto ai GU5 presentati, infine, n. 10 sono quelli in corso e n. 265 quelli conclusi.

Per quanto concerne le istanze di definizione, n. 56 sono i relativi procedimenti in corso e n. 172 quelli conclusi, peraltro tutti nei termini e con nessuna forma di backlog già dalla fine del primo trimestre del corrente anno.

## **OBIETTIVI**

Nel corso del prossimo anno il Co.Re.Com. Abruzzo intende rinnovare gli impegni assunti a favore dell'utenza-media che, ancora oggi, soffre della difficoltà di accesso alla piattaforma digitale in quanto ancora sprovvista di validi sistemi di autenticazione.

In tale ottica, il Comitato si farà carico di supportare gli utenti anche attraverso la produzione di materiale divulgativo e informativo che possa favorirli nell'acquisizione dei nuovi strumenti di autenticazione digitale e, nel contempo, agevolare il lavoro delle Associazioni dei consumatori, degli studi legali professionali e, in ultimo, dei dottori commercialisti e degli esperti contabili che, a seguito della modifica introdotta con la delibera 390/21/CONS, potranno agire sulla piattaforma in favore dell'utenza direttamente come soggetti accreditati rispetto alle controversie che non possono essere sottoposte alla negoziazione paritetica.

A seguire, al fine di innalzare gli standard di qualità del servizio, nell'ambito del laboratorio della 'valutazione partecipativa' ad oggi in fase di prima applicazione presso il Co.Re.Com. Abruzzo, si intende intraprendere un percorso di *ri-valutazione* delle logiche di performance organizzativa in uso, partendo proprio dalla valutazione delle risultanze dell'indagine di customer satisfaction avviata il secondo semestre del 2022.

Al riguardo le risultanze della customer costituiranno un 'report strategico delle attività', che consentirà di monitorare il grado di avanzamento delle policy, oltre che disporre di uno strumento di valutazione più ampia e organica del grado di performance raggiunta in tutte le sue accezioni. Ciò consentirà di valutare la possibilità di progettare ulteriori azioni di engagement nei confronti di categorie specifiche di stakeholder anche mediante la realizzazione di nuove iniziative di coinvolgimento utili a raccogliere input di valutazione sia in chiave consuntiva che di ri-progettazione delle strategie e dell'operatività del servizio relativo, in primis, al mondo delle controversie.

Come già anticipato in premessa, non mancheranno le azioni, di natura operativa, che verranno poste a supporto degli utenti attraverso gli sportelli e il front office telefonico.

Inoltre, attraverso il sito internet istituzionale, agli utenti sarà assicurato un aggiornamento tempestivo relativo alle norme che regolano il settore delle controversie mentre, nella sezione FAQ, avranno modo di trovare le risposte a tutti i propri dubbi, anche in relazione ad ulteriori ambiti di intervento. Infine, per quanto concerne i provvedimenti temporanei l'attività consisterà nell'assicurare l'assistenza diretta all'utenza finalizzata all'espletamento dei compiti connessi all'inserimento delle richieste nelle modalità e nel presidiare la tempistica prevista dall'art. 5 della Delibera 203/18/CONS.

In ultimo, attraverso lo svolgimento periodico dei tavoli tecnici dei dirigenti e del Coordinamento nazionale, il Co.Re.Com. Abruzzo non mancherà di segnalare eventuali criticità riscontrate in ordine all'utilizzo della piattaforma con spirito critico e costruttivo.

### ***Gestione delle posizioni degli operatori nell'ambito del Registro degli Operatori di Comunicazione***

#### **ATTIVITA'**

Il Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) è l'anagrafe degli operatori di comunicazione con sede legale in Abruzzo ed ha la finalità di garantire la trasparenza e la pubblicità degli assetti proprietari nonché di consentire l'applicazione delle norme concernenti la disciplina anticoncentrazione e la tutela del pluralismo informativo.

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

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

A seguito dell'entrata in vigore della legge 30 dicembre 2020, n. 178, recante "Bilancio di previsione dello stato per l'anno finanziario 2021 e bilancio pluriennale per il triennio 2021-2023", l'Autorità, con la delibera AGCOM n. 200/21/CONS, ha modificato gli allegati A, B e D alla delibera AGCOM n. 666/08/CONS e s.m.i. ("Regolamento per l'organizzazione e la tenuta del Registro degli Operatori di Comunicazione"), estendendo l'obbligo di iscrizione alla seguente nuova categoria di soggetti:

- i fornitori di motori di ricerca online: persone fisiche o giuridiche che, anche se non stabilite o residenti nel territorio nazionale, forniscono, od offrono di fornire, un motore di ricerca online, come definito dal Regolamento (UE) 2019/1150, in lingua italiana o agli utenti stabiliti o residenti in Italia.

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

L'anno 2021 è stato caratterizzato dalla presentazione di 50 richieste di iscrizione, dato che conferma il consolidamento delle richieste che, pur essendo leggermente diminuite rispetto a quelle inserite nel 2020 (56) risultano essere di gran lunga superiori rispetto alle iscrizioni effettuate negli anni precedenti (30 nel 2019).

L'emergenza sanitaria generata dalla diffusione del Coronavirus iniziata nel mese di marzo dell'anno 2020 e, tuttora perdurante, non ha influito sulle richieste di iscrizione (47 su 50 totali).

La struttura, ha proceduto ad effettuare la attività di supporto per la conoscenza dell'istituto dello I.E.S. ( Informativa Economica di Sistema) e, nel mese di luglio , ha inviato l'avviso per la registrazione delle comunicazioni annuali da parte degli operatori iscritti (191).

Le comunicazioni annuali registrate nel sistema nell'anno 2021 rappresentano il record delle comunicazioni registrate nel sistema telematico nella Regione Abruzzo dall'anno 2012 (163 nel 2020) e denota come l'interlocuzione avviata dal Corecom nei confronti degli operatori abbia portato gli stessi alla esecuzione del procedimento senza necessità di effettuare ulteriori attività di sollecito da parte dell'ufficio.

Nel mese di novembre 2021, inoltre, è stato avviato il processo di assegnazione delle frequenze previste dal Piano nazionale di assegnazione delle frequenze per il servizio televisivo ( PNAF ) di cui alla Del. 39/19/CONS e s.m.i..

Nella Regione Abruzzo le operazioni di spegnimento degli impianti di radiodiffusione televisiva operanti nella banda 700 MHz sono state effettuate nel mese di marzo 2022 e completate nel mese di aprile del corrente anno ed allo stato attuale non sono state prodotte operazioni di iscrizione nel Registro di assegnatari di nuovi diritti d'uso né tantomeno di cancellazione di operatori non più titolari di diritti d'uso.

Nel corso dell'anno 2022 le richieste di iscrizione ad oggi pervenute sono state 23, dato che indica una sostanziale flessione delle richieste che nel medesimo periodo del 2021 erano state 39.

Il Corecom è riuscito a garantire la conclusione dei procedimenti di iscrizione con tempistiche inferiori ai 30 giorni previsti dal Regolamento sia nell'anno 2021 che nel 2022 e nel contempo ha provveduto anche nel 2022 ad avviare (dal mese di luglio) la procedura di cancellazione di ufficio che coinvolge 19 operatori che dall'anno 2018 non effettuano la registrazione delle comunicazioni annuali.

La struttura ha risposto in maniera rapida ed efficace all'evasione delle istanze garantendo tempistiche procedurali ben al di sotto dei termini previsti ed ha provveduto alla prosecuzione delle attività di cancellazione d'ufficio perché l'attualità delle iscrizioni, la regolarità delle stesse e la

permanenza della titolarità sono i requisiti imprescindibili perchè il Registro Unico degli Operatori svolga la funzione ad esso demandata dalla normativa di settore.

### **OBIETTIVI**

L'attività dell'ufficio, oltre all'espletamento dei compiti connessi alle procedure attivate dagli operatori con richieste di iscrizione, cancellazione e variazione ed alla valutazione delle comunicazioni annuali, consisterà nella verifica della iscrizione degli operatori di rete in relazione al Piano nazionale di assegnazione delle frequenze (PNAF), nella prosecuzione delle attività di supporto per la conoscenza dell'informativa economica di sistema e nel controllo della posizione degli operatori che non avranno adempiuto agli adempimenti richiesti dalla Del. 666/08/CONS e s.s.m.m.i.i..

L'attività sarà orientata a mantenere lo standard di livello dei tempi procedurali raggiunto ed acquisito negli anni 2021 e 2022 nel perseguimento dell'obiettivo di garantire una risposta rapida ed efficiente alle istanze provenienti dal mondo degli operatori impegnati a vario titolo nella comunicazione.

Il Corecom, infine, intende sempre più valorizzare il Registro come strumento utile per monitorare le attività pubbliche ed imprenditoriali nei settori strategici della comunicazione e come elemento essenziale per eventuali ed ulteriori iniziative regionali di riconoscimento di fondi a favore del mondo dell'editoria e della comunicazione.

**Tempistica:** gennaio 2023- dicembre 2023

**Spesa:** risorse interne

## **ATTIVITA' DEL CO.RE.COM.- IDEE PROGETTO**

### **1. La gestione dei procedimenti digitali sul Conciliaweb. Adempimenti in materia di privacy.**

Per quanto riguarda gli adempimenti relativi al corretto trattamento dei dati relativi ai procedimenti svolti su piattaforma ConciliaWeb, il Co.Re.Com. Abruzzo manterrà costante l'attività di gestione dei dati su detto sistema attraverso l'aggiornamento dei diversi profili di responsabilità, con relative autorizzazioni, riferiti ai collaboratori che, a vario livello, hanno accesso al sistema.

L'amministrazione dei profili sarà assicurata attraverso la nuova piattaforma digitale 'One Trust' messa a disposizione dall'Autorità nei primi mesi del 2022, in sostituzione della ormai desueta piattaforma UNIO.

Tale attività, pertanto, sarà oggetto di costante aggiornamento, qualora se ne verificasse la necessità, anche nel 2023.

**Tempistica:** gennaio 2023- dicembre 2023

**Spesa:** risorse interne

### **2. Sviluppo del 'Sistema della Qualità'. Aggiornamento della Carta dei Servizi.**

La "Carta dei Servizi e standard di qualità" contiene la descrizione di tutte le attività svolte dal Co.Re.Com. Abruzzo e l'adeguamento delle medesime agli standard previsti dalla normativa.

Il documento, completamente revisionato, è stato approvato nella sua attuale formulazione dal Comitato in data 8 aprile 2021. In considerazione delle novità introdotte nel 2022, anche a seguito della entrata in vigore della deliberazione n. 390/21/CONS, il Comitato ritiene di dover aggiornare i contenuti della Carta che, nella sua veste rinnovata, troverà utile collocazione anche sul sito istituzionale.

I maggiori aggiornamenti interesseranno il mondo delle conciliazioni che, nel prossimo futuro, risentiranno anche degli effetti dell'applicazione dell'art. 40 del TUSMA nei confronti dei "fornitori di servizi di media audiovisivi". Infatti, a chiusura della consultazione pubblica (attualmente in corso di svolgimento) si prevede che l'Autorità procederà a definire nuove procedure trasparenti, non discriminatorie e facilmente accessibili per quanto riguarda la risoluzione delle controversie che avranno ad oggetto i servizi di media audiovisivi. Pertanto, attraverso l'allargamento delle maglie dei Regolamenti vigenti gli utenti potranno godere della possibilità di esperire, attraverso la piattaforma ConciliaWeb, le procedure extragiudiziali nei confronti degli operatori o fornitori di servizi media audiovisivi di cui agli artt. n. 25 del Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 e n. 40 del novellato TUSMA.

**Tempistica:** gennaio 2023 - dicembre 2023

**Spesa:** risorse interne

### **3. Attività di promozione e di comunicazione delle funzioni del Co.Re.Com.**

In continuità con il passato verranno programmate nuove campagne di comunicazione che investiranno l'intero territorio regionale allo scopo di diffondere la conoscenza del servizio di conciliazione svolto dal Co.Re.Com., privilegiando la diffusione in quegli ambiti territoriali geograficamente poco accessibili alla penetrazione delle nuove tecnologiche.

Si è potuto constatare direttamente dai cittadini tramite interlocuzioni occasionali di utenti indirizzati al Co.Re.Com. che, sebbene l'apprezzamento per il servizio ricevuto fosse più che soddisfacente, tuttavia il Co.Re.Com. rimane ancora un organismo per taluni sconosciuto. Alcuni, infatti, hanno raccontato di aver conosciuto l'organismo attraverso canali non ufficiali; altri hanno ammesso di non conoscere i servizi erogati tanto da poterne apprezzare i possibili benefici conseguibili in termini di facilità di raggiungimento di una soluzione rapida ai propri problemi.

Date tali esigenze il Comitato ritiene prioritario potenziare l'attività di comunicazione.

Per la pianificazione delle attività di promozione istituzionale si ricorrerà sia ai tradizionali strumenti di comunicazione, quali i depliant illustrativi, sia a opzioni di ancora maggiore visibilità come, per esempio, la diffusione di informazioni attraverso le emittenti radiotelevisive maggiormente operative in ambito locale.

**Tempistica:** gennaio 2023- dicembre 2023

**Spesa:** le risorse saranno quantificate con apposito atto deliberativo

### **4. Promozione di raccordi istituzionalizzati tra Co.Re.Com. e associazioni dei consumatori, iscritte al Registro regionale, a presidio delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com. a tutela di cittadini e utenti.**

Il Co.Re.Com. Abruzzo considera molto importante mantenere una relazione costante e solida con tutti i propri stakeholder. Il rapporto, basato sul dialogo continuo e sul coinvolgimento attivo, è l'espressione della responsabilità che il Comitato, in questi anni, è riuscito ad intessere con tutte le componenti del territorio su cui agisce e interagisce.

E' per questo che nel 2023 saranno ulteriormente rinforzate le azioni di dialogo con le Associazioni dei consumatori, alle quali sarà chiesta la disponibilità a collaborare per la promozione della conoscenza delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com. a tutela di cittadini e utenti.

Al riguardo, dopo aver tastato il polso delle maggiori Associazioni, si perseguirà l'obiettivo di addivenire alla stipula di un Accordo che oltre a prevedere momenti di confronto e occasioni di scambio formativo con le stesse, possa favorire l'organizzazione e la partecipazione congiunta di

attività di promozione dei servizi messi a disposizione della collettività, gratuitamente, dal Co.Re.Com.

L'iniziativa si giustifica anche in ragione del rapporto peculiare e diretto con i cittadini che le Associazioni godono nei confronti dei propri iscritti. Tale presupposto, infatti, costruisce il fondamento della futura collaborazione in cui le parti si impegnano a rispettare vicendevoli impegni in merito al rafforzamento di quelle attività di tutela dei diritti fondamentali che l'art. 2 del Codice del consumo riconosce sia in forma individuale che collettiva ai consumatori e agli utenti in generale.

Tra le prime iniziative che si prevede di porre in essere, successivamente alla stipula dell'atto, l'avvio di una importante campagna promozionale e conoscitiva riferita a tutte le funzioni, proprie e delegate, svolte dal Co.Re.Com., da portare a conoscenza anche dei territori in cui ne è meno diffusa la conoscenza e verso quelle fasce di popolazione che, a causa di carenze strutturali per un verso e di scarsa alfabetizzazione digitale, non possono agevolmente essere raggiunte attraverso strumenti telematici, mail, siti e social network. Al riguardo il Co.Re.Com. metterà a disposizione il materiale informativo prodotto in questi anni, mentre le Associazioni dei consumatori ne cureranno particolarmente la diffusione tra i propri associati.

**Tempistica:** gennaio 2023- dicembre 2023

**Spesa:** le risorse saranno quantificate con apposito atto deliberativo

## **5. Co.Re.Com. Abruzzo. In 'viaggio' nel mondo dei media abruzzesi.**

L'anno che verrà sarà testimone del rinnovato impegno del Comitato nelle politiche di sostegno al settore dell'editoria, con l'intento di tutelare non solo gli utenti dell'informazione ma anche la qualità del lavoro editoriale.

L'esame dell'informazione e delle problematiche gestionali in un momento così difficile, sia politico che economico, ha convinto il Comitato ad appoggiare con urgenza tutte le attività propedeutiche alla elaborazione di una ponderata legge sull'editoria da presentare in seno all'Assemblea regionale. Ciò non esclude la possibilità di poter contare su una quota parte delle risorse del Fondo per il pluralismo e per l'innovazione da erogare a favore delle emittenti radiotelevisive locali e, grazie alle quali, potranno essere ricavati i contributi da destinare a sostegno all'emittenza radiotelevisiva locale, anche di dimensione ridotta, ma che comunque sono legate al territorio e che producono informazione di qualità.

L'ipotesi di legge terrà conto anche dell'editoria online a favore della quale saranno presentate misure economiche volte a premiare l'innovazione digitale nel settore dell'informazione locale.

**Tempistica:** gennaio 2023 - dicembre 2023

**Spesa:** le risorse saranno quantificate con apposito atto deliberativo

## 6. Analisi dell'informazione on line in Abruzzo.

Nel corso dell'anno il Comitato rinnoverà l'impegno (già previsto all'interno della programmazione del 2021) relativo alla ri-formulazione della 'mappatura' del sistema editoriale telematico abruzzese che verrà elaborata sulla base di criteri oggettivi che possano far emergere lo stato dell'arte dell'imprenditoria dell'informazione effettivamente operante in ambito locale.

I risultati della ricerca saranno raccolti all'interno di una pubblicazione cartacea in cui saranno esposti ed analiticamente rappresentati gli esiti dell'indagine.

L'esigenza di procedere ad un nuovo 'censimento' delle testate giornalistiche on line risponde alla necessità di dare un nuovo impulso alla policy locale della valorizzazione del settore della comunicazione locale.

La mappatura delle redazioni web costituirà un patrimonio unico ed ufficiale in grado di indicare qualitativamente e quantitativamente qual è oggi la realtà dell'informazione giornalistica digitale dell'Abruzzo.

**Tempistica:** gennaio 2023- dicembre 2023

**Spesa:** le risorse saranno determinate con apposito atto deliberativo.

## 7. Gli Stati generali editoria, stampa locale. Quale futuro per l'informazione locale?

La forza dell'informazione locale sta nell'immediatezza e nella sua vicinanza ed incidenza sul territorio di appartenenza.

In un momento storico di crisi economica globale, l'unico strumento di sopravvivenza è il recupero dell'autorevolezza e la formazione di opinione pubblica "qualificata".

In accordo con questa prospettiva il Co.Re.Com. Abruzzo, d'intesa con il Consiglio regionale, l'Ordine e il Sindacato dei giornalisti d'Abruzzo si farà carico di organizzare una serie di incontri dedicati agli 'Stati regionali dell'Editoria' allo scopo di delineare una mappatura dello stato di salute del sistema dell'editoria regionale abruzzese in tutte le sue componenti (cartacea, televisiva e online), strategica per poter garantire un corretto flusso dell'informazione in Abruzzo.

L'iniziativa vedrà il confronto tra più istituzioni, operatori dell'informazione, direttori ed editori che metteranno al centro dell'attenzione lo stato di salute dell'informazione locale, uniti dalla medesima convinzione che solo una informazione pluralista, libera, indipendente (ed economicamente tutelata) è garanzia di una democrazia sana e partecipata.

La prima edizione degli "Stati generali" rappresenterà non solo il trampolino di lancio per presentare la proposta di legge a sostegno dell'editoria ma anche l'occasione per approfondire insieme agli operatori del settore i risultati raccolti nell'ambito della seconda edizione della "Analisi dell'informazione on line" che intende proporsi all'opinione pubblica come un documento

strategico, utile a individuare azioni e interventi necessari a rendere innovativo, dinamico e vitale il sistema dell'informazione locale.

**Tempistica:** gennaio 2023 - dicembre 2023

**Spesa:** le risorse saranno determinate con apposito atto deliberativo.

## **8. Il Co.Re.Com. contro le discriminazioni e la violenza di genere.**

Nell'ambito delle attività previste dal Protocollo "Donne e Media", recepito nel corso del 2020 a sostegno delle politiche di genere, il Co.Re.Com. intende avviare nel corso dell'anno, in occasione della *Giornata internazionale della donna*, nuove iniziative di sensibilizzazione dell'opinione pubblica su temi specifici afferenti all'utilizzo offensivo e discriminatorio dell'immagine della donna, che, purtroppo, ancora oggi molto spesso sfocia nel cruento fenomeno del femminicidio.

Il tema della rappresentazione della donna nei media negli ultimi anni sta assumendo una particolare rilevanza nel dibattito pubblico che il Co.Re.Com. non può ignorare. Pertanto saranno promosse iniziative volte a sostenere una equilibrata e corretta rappresentazione delle donne non solo sulle tv locali ma anche sui media in generale.

**Tempistica:** gennaio 2023 - dicembre 2023

**Spesa:** le risorse saranno determinate con apposito atto deliberativo

## **9. Evoluzione del processo di liberazione della banda 700 MHz in Abruzzo. Istituzione di tavoli permanenti.**

In continuità con le attività portate a compimento nel prima parte del 2022 nell'ambito della campagna di comunicazione "*Inizia il countdown allo Switch Off per la Regione Abruzzo - ecco cosa dobbiamo sapere*", particolare attenzione sarà riservata nel prossimo futuro al dispiegarsi degli effetti del processo di liberazione della banda 700 nella nostra regione.

Nel biennio 2022-2023 il pianeta delle televisioni (attive nel digitale terrestre) subirà un epocale cambiamento dovuto non solo alla migrazione delle frequenze dalla banda 700 Mhz ma anche della qualità degli standard di trasmissione.

Con la rimodulazione del calendario relativo alle scadenze del processo di liberazione della banda lo switch off avrà presumibilmente termine nel primo semestre del 2023. Ma già all'orizzonte si profilano non poche difficoltà relative alla qualità del segnale digitale fornito dal nuovo operatore di rete EI TOWERS S.P.A, nei cui confronti alcune emittenti televisive locali già lamentano l'inadeguata copertura del segnale sul territorio regionale.

Sebbene le attività sullo 'spettro' delle frequenze siano ben avviate, la strada verso la conclusione del processo presenta ancora molte criticità e punti oscuri che il Co.Re.Com. intende

contribuire a dipanare con chiarezza e trasparenza affinché gli operatori locali possano contare su una *spectrum review* efficace e di qualità per i palinsesti avvenire.

Al riguardo si ritiene necessario prevedere l'istituzione di tavoli a presidio della transizione in atto attraverso una precoce individuazione delle aree del territorio che potrebbero presentare un'alta criticità relativamente alla ricezione dei segnali delle nuove reti DVB-T2.

**Tempistica:** gennaio 2023 - dicembre 2023

**Spesa:** le risorse saranno determinate con apposito atto deliberativo

### **Attività varie**

Nel corso dell'anno 2023 il Co.Re.Com. porrà in essere ogni attività utile ad accrescere l'efficacia e l'efficienza della propria azione attraverso:

1. interlocuzioni con le associazioni dei consumatori ed gli operatori di telefonia volti ad affrontare le problematiche relative alle controversie tra gestori e utenti delle comunicazioni;
2. potenziamento delle attività di front office volte ad assicurare la necessaria assistenza agli utenti (associazioni, imprese e cittadini);
3. partecipazione al Tavolo tecnico nazionale al fine di condividere esperienze e best practices con i Co.Re.Com.di Italia;
4. gestione e aggiornamento continuo del sito internet nel rispetto della normativa vigente;
5. partecipazione della Struttura ai tavoli tecnici, ai gruppi di lavoro, convegni e seminari di studio e di approfondimento nelle materie di competenza del Co.Re.Com.;
6. raccordo con l'AGCOM al fine di seguire una linea interpretativa univoca nella predisposizione di atti e provvedimenti relativi alle materie delegate.
7. presidio degli adempimenti relativi all'applicazione delle norme generali in materia di anticorruzione e trasparenza in conformità a quanto previsto dalle specifiche normative ed in ossequio al piano triennale di prevenzione della corruzione dell'Assemblea legislativa.

**Il Presidente del  
Co.Re.Com.Abruzzo**  
Avv. Giuseppe La Rana

### **RISORSE UMANE**

Il CO.RE.COM. attualmente può contare su un organico così strutturato:

Dirigente del Servizio di supporto Autorità Indipendenti

#### **Ufficio di L'Aquila**

n. 1 Responsabile Ufficio di Supporto al Co.Re.Com.

n. 5 Assistenti amministrativi – cat. C

n. 1 Collaboratori amministrativi– cat. B

#### **Ufficio di Pescara**

n. 1 Responsabile Ufficio di Coordinamento Autorità Indipendenti

n. 1 Funzionario – Cat. D (part-time)

n. 1 Assistenti amministrativi - cat. C

n. 1 Collaboratori amministrativi – cat. B

**CO.RE.COM. ABRUZZO****FABBISOGNO FINANZIARIO 2023****Esercizio delle Funzioni delegate**

| <b>CAPITOLO 4304 – FUNZIONI DELEGATE</b>                                                                                                                                                                    |                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| <b>Descrizione</b>                                                                                                                                                                                          | <b>Importi</b>     |
| Somministrazione unità temporanea con focus all'area della risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche                                                             | <b>€ 30.000,00</b> |
| Vigilanza                                                                                                                                                                                                   | <b>€ 18.300,00</b> |
| Promozione di raccordi istituzionalizzati tra Co.Re.Com. e associazioni dei consumatori, iscritte al Registro regionale, a presidio delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com. a tutela di cittadini e utenti | <b>€ 15.000,00</b> |
| Analisi dell'informazione on line in Abruzzo e Stati generali editoria, stampa locale                                                                                                                       | <b>€ 28.700,00</b> |
| Il Co.Re.Com. contro le discriminazioni e la violenza di genere                                                                                                                                             | <b>€ 15.000,00</b> |
| Partecipazione alle iniziative formative dell'Autorità ed al tavolo tecnico                                                                                                                                 | <b>€ 7.000,00</b>  |

**Esercizio delle Funzioni proprie**

| <b>CAPITOLO 4302 – ATTIVITA' CORECOM</b> |                    |
|------------------------------------------|--------------------|
| <b>Descrizione</b>                       | <b>Importi</b>     |
| Attività progettuali                     | <b>€ 15.000,00</b> |
| Attività di comunicazione                | <b>€ 10.000,00</b> |
| Pubblicazioni varie                      | <b>€ 5.000,00</b>  |

| <b>CAPITOLO 4303 – FUNZIONAMENTO CORECOM</b>                                                       |                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Descrizione</b>                                                                                 | <b>Importi</b>    |
| Servizio gestione e manutenzione sito e numero verde del Corecom Abruzzo                           | <b>€ 2.100,00</b> |
| Adeguamenti strutturali sito Corecom Abruzzo                                                       | <b>€ 6.000,00</b> |
| Assistenza tecnica per strumentazione informatica in dotazione e acquisto materiale di cancelleria | <b>€ 5.000,00</b> |

**Il Presidente del  
Co.Re.Com.Abruzzo**  
Avv. Giuseppe La Rana