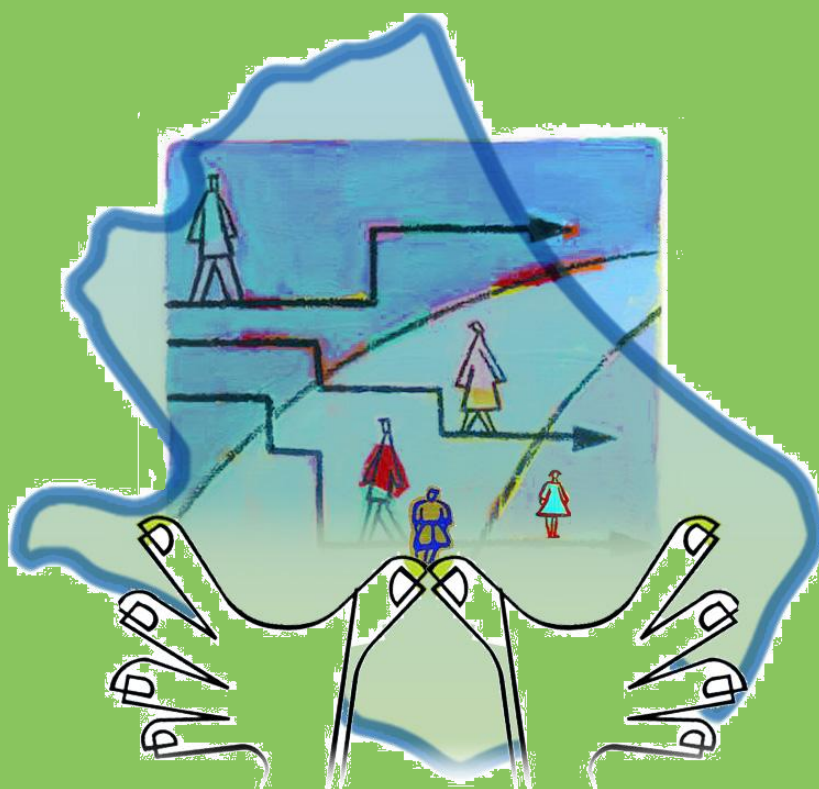


2024

Relazione programmatica Co.Re.Com. Abruzzo - anno 2024



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



**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
CORECOM ABRUZZO**

Presidente: Giuseppe La Rana
Componenti: Roberta Galeotti
Gaetano Di Tommaso

Servizio di Supporto alle Autorità Indipendenti

Dirigente: Michela Leacche

Ufficio di Supporto al CORECOM

Responsabile Sabrina Izzo

Personale Paola Apostolo
di ruolo Adele Asci
Andrea Di Muro
Anna Maria Montagnani
Roberto Riga
Paolo Romano

Ufficio Coordinamento Pescara

Responsabile Emiliana Di Sabato

Personale Alberico Ambrosini
di ruolo Elisabetta Rosito

Ufficio di Supporto al CORECOM

c/o Consiglio Regionale dell'Abruzzo
Via Michele Jacobucci, 4
67100 L'Aquila
Tel.: 0862.644534 - 247 - 707 - 469 – 748 - 457 - 472

Ufficio Coordinamento Pescara

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

Indirizzo web: www.corecomabruzzo.it
Indirizzo e-mail: corecom@crabruzzo.it
PEC: corecom@pec.crabruzzo.it
N. Verde: 800307640

INDICE

PREMESSA.....	4
<i>Il contesto normativo</i>	<i>4</i>
<i>La Mission</i>	<i>4</i>
 FUNZIONI PROPRIE.....	 9
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).	9
Il riparto degli spazi di comunicazione politica radiotelevisiva in campagna elettorale	11
Attività di vigilanza sulla comunicazione istituzionale delle Pubbliche Amministrazioni in periodo elettorale.....	13
Accesso alle trasmissioni televisive regionali della concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo, ai sensi dell'articolo 6, della legge 14 aprile 1975, n. 103.....	14
 FUNZIONI DELEGATE.....	 16
Monitoraggio e vigilanza sulle trasmissioni radiotelevisive in ambito locale.	16
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.	18
Attività in materia di esercizio del diritto di rettifica, con riferimento al settore radiotelevisivo locale, ex art. 35 del Decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 208 recante il nuovo Testo unico dei servizi di media audiovisivi.....	19
Il Tentativo di conciliazione nelle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti in ambito locale, i Provvedimenti temporanei di riattivazione dei servizi di telecomunicazioni (procedure d'urgenza) e la Definizione delle controversie.	20
Gestione delle posizioni degli operatori nell'ambito del Registro degli Operatori di Comunicazione	22
 ATTIVITA' DEL CORECOM- IDEE PROGETTO.....	 25
1. Come difendersi dal cyberbullismo. Concorso "switchamo il bullismo, attenti alle trappole della Rete".....	25
2. Basta con la cyber-violenza: in cammino verso la cittadinanza digitale.	27
3. La campagna di comunicazione a favore della maggior tutela dei consumatori.	29
 <i>Attività varie.....</i>	 <i>30</i>

PREMESSA

Il contesto normativo

Nell'ambito della comunicazione locale il Corecom Abruzzo, istituito con legge regionale del 24 agosto 2001 n. 45, garantisce un qualificato supporto ai cittadini ed alle istituzioni, passando dalla risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, alla corretta promozione del pluralismo nell'accesso ai mezzi di informazione, alla valorizzazione delle imprese di comunicazione radiotelevisiva operanti sul territorio.

Il complesso sistema di attribuzioni conferite al Corecom 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 n. 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.

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 22 febbraio 2000, n. 28 e ss.mm.ii.; la Legge 7 giugno 2000, n. 150; il Decreto Legislativo recante il nuovo testo Unico dei servizi media audiovisivi (cd. TUSMA) dell'8 novembre 2021, n. 208.

La Mission

Il mutamento degli scenari legislativi che ha caratterizzato il panorama nazionale degli ultimi anni ha iniettato nel sistema delle controversie importanti novità, tanto tecnologiche quanto normative, che hanno contribuito a radicare ulteriormente l'attività svolta dai Comitati regionali sul territorio di riferimento.

Con l'avvio del ConciliaWeb 3.0 si è assistito, infatti, ad un sensibile rinnovamento delle procedure di governo delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche. Alla valorizzazione del ruolo dei "soggetti accreditati", sostenuta dall'Autorità nella prospettiva di garantire la più ampia inclusione e accessibilità alle procedure (delibera AGCOM n. 390/21/CONS), si sono accompagnate altrettante novità correlate ad importanti innovazioni introdotte dal TUSMA in materia di risoluzione delle controversie, anche nei confronti dei fornitori di servizi di media audiovisivi (delibera AGCOM n. 358/22/CONS).

Spesso il livello locale viene posto al margine delle tematiche digitali che, per loro natura, coinvolgono dimensioni non solo nazionali ma anche sovranazionali e globali. Tuttavia, grazie agli effetti della direttiva (UE) 2018/1808, questa tendenza sembrerebbe aprire a nuove opportunità. Nella “nostra” materia, infatti, si può già ipotizzare una estensione delle competenze dell’attuale settore della telefonia e del settore dell’audiovisivo anche alle controversie tra utenti e piattaforme digitali. In questo senso, il ruolo assegnato ai Corecom potrebbe evolvere verso un nuovo punto di svolta, tale da poter ricomprendere in un prossimo futuro la cura di nuove procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, già preconizzate dalla Direttiva SMAV.

In tale prospettiva, nella certezza di voler ulteriormente avvicinare i servizi al cittadino, nel corso del prossimo anno il Corecom Abruzzo intende prestare maggiore attenzione anzitutto al potenziamento del sistema dell’alternative dispute resolution (ADR) sul proprio territorio, rafforzando la rete di punti di accesso ai servizi.

In tale ottica, gli sportelli di prossimità sono e continueranno ad essere un prezioso strumento messo a vantaggio dell’intera comunità, essendo ormai evidente il valore derivante da tali presidi, soprattutto a favore delle fasce più deboli della popolazione.

In parallelo, verranno promosse campagne di comunicazione utili a far conoscere al maggior numero possibile di cittadini abruzzesi non solo l’esistenza e la funzione del ‘ConciliaWeb’ ma anche le nuove modalità di accesso e d’uso dettate dalla versione 3.0 della piattaforma.

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

Il mondo digitale, in cui siamo immersi, ha modificato e sta modificando le nostre abitudini, le nostre percezioni e gli strumenti del conoscere e del comunicare. Sta cambiando anche il modo di pensare come pure il concetto di spazio e di ambiti territoriali.

In un simile contesto, sulla spinta dell’imponente azione di riforma intrapresa con la strategia “Shaping Europe’s digital future/Plasmare il futuro digitale”, l’Europa ha voluto dare un forte impulso alla cd. “ via europea” della disciplina del mondo digitale che anche il Corecom Abruzzo intende percorrere.

Nel 2024, infatti, saranno realizzate importanti iniziative di educazione ad un uso intelligente e sostenibile delle nuove tecnologie che ricomprenderanno anche momenti di approfondimento sulle nuove tematiche imposte dalle nuove frontiere della comunicazione digitale. Si pensi, esempio, all’IA (Intelligenza Artificiale), i cui oscuri scenari sembrano

preludere, in realtà, all'introduzione di forti limitazioni delle libertà espressive personali, se non addirittura discriminazione e manipolazione dell'opinione pubblica.

Uno dei maggiori rischi delle nuove tecnologie è, infatti, proprio questo: accantonare l'elemento umano nella falsa convinzione che affidarsi a degli algoritmi basti a migliorare le nostre vite e la sicurezza delle categorie più vulnerabili.

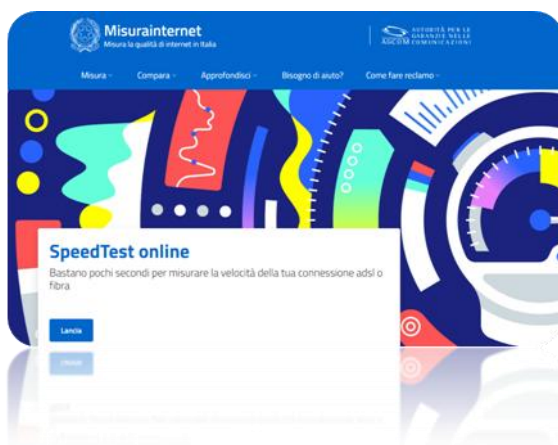
D'altra parte, le nuove frontiere della comunicazione aprono a un "metaverso" di nuove e positive implicazioni. Si pensi, ad esempio, al settore del media-audiovisivo.

Oggi questo ambito è ampiamente regolamentato dalla legge europea sulla libertà dei media (European Media Freedom Act, EMFA) il cui fine è quello di garantire e tutelare sempre meglio la libertà e il pluralismo, aprendo la strada ad un nuovo panorama mediatico in cui la diversità dei media riuscirà a dare voce alle persone di tutti i gruppi sociali. Grazie alla diversa multidimensionalità dei sistemi di comunicazione ed al loro costante presidio, il Corecom Abruzzo si impegna a garantire ai cittadini abruzzesi, nell'ambito della propria mission, la possibilità di formare le proprie opinioni e di fare scelte libere e consapevoli attraverso l'uso dei nuovi media.

Rimanendo nell'ambito delle comunicazioni elettroniche, il Comitato avrà modo di valorizzare l'attività di informazione e comunicazione a tutela dei consumatori del proprio ambito territoriale.

In quest'ottica sarà aggiornata, con periodicità, la Carta dei servizi e della qualità che terrà conto delle diverse modalità di erogazione dei servizi. Saranno, inoltre, incoraggiate

nuove forme di interlocuzione diretta con gli stakeholder, tali da favorire una migliore gestione delle proprie vicissitudini nell'ambito delle comunicazioni elettroniche e dei servizi media-audiovisivi e far emergere una maggiore consapevolezza delle attività esperibili nei confronti di comportamenti illeciti in tale settore.



Sarà intensificata l'attività di informazione concernente, in particolare, le possibilità offerte dalla piattaforma MisuraInternet, o Broadband Map, messa a disposizione degli utenti dall'Autorità, allo scopo di consentire loro una conoscenza diretta, immediata e gratuita della copertura e della qualità della connessione di rete sul proprio territorio.

Data la particolare utilità di questo strumento, il Corecom Abruzzo si impegnerà a darne il giusto risalto predisponendo, sull'home page del proprio sito istituzionale, un link che *rimbalzi* l'utente interessato all'apposito sito.

Proseguirà, inoltre, l'attività di educazione ai media in collaborazione con le Istituzioni locali e l'Ufficio scolastico regionale. In tal senso il Corecom Abruzzo intende realizzare una serie di iniziative, sulla scia di quelle già avviate nel 2023, individuando nel tema dell' "umanesimo digitale" il filo rosso di tutte le campagne di comunicazione rivolte ai più giovani.

In particolare, per quanto concerne la funzione delegata della tutela dei minori, e della *media-education* in generale, allo scopo di governare il vorticoso cambiamento in atto nel settore delle comunicazioni digitali, e nel rispetto delle recenti Linee guida per l'esercizio delle funzioni delegate ai sensi dell'articolo 4, comma 1, lettera a) dell'Accordo Quadro, approvate dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con Del. 185/23/CONS, il Corecom Abruzzo si impegnerà a dare vita ad un nuovo ciclo di iniziative volto ad **accrescere** il grado di **alfabetizzazione digitale** e mediatica dei soggetti più vulnerabili (anche in collaborazione con l'Autorità) e a **contrastare**, con maggiore efficacia, i sempre più frequenti **fenomeni di disinformazione** (fake news) massiva e di **incitamento all'odio**.

Tali fenomeni, sempre più virali purtroppo, vengono inevitabilmente percepiti dall'opinione pubblica come una vera e propria emergenza sociale che, oltrepassando le conseguenze individuali, possono influire sulla percezione pubblica di questioni importanti tanto da comportare pericolosi effetti politici e sociali.

E' un dato di fatto che oggi i social network e le piattaforme di condivisione video, governati dai maggiori players globali, rappresentano veri e propri *gatekeeper* di accesso all'informazione digitale, nei confronti dei quali i cittadini, ma soprattutto i minori, si trovano sempre più a dipendere. Tale situazione richiede un costante e sistematico presidio che impegnerà il Comitato nell'adozione di specifiche attività, principalmente di moral suasion, che favoriranno la formazione di una maggiore consapevolezza della qualità delle informazioni che impazzano sul web e, nel contempo, tuteleranno il pieno sviluppo psico-emozionale dei più giovani.

In ultimo, particolare attenzione sarà dedicata all'attività di monitoraggio e vigilanza delle emittenti radiotelevisive operanti in ambito locale. Al riguardo, in considerazione del nuovo spettro delle frequenze radio disegnato dal decreto 31 agosto 2022 che reca il nuovo Piano nazionale di ripartizione delle frequenze (PNRF), e che concerne la definizione dei

piani di assegnazione delle frequenze, il Comitato terrà conto del nuovo scenario di pianificazione della rete delle frequenze di radiodiffusione terrestre, sonora e televisiva, non solo ai fini della definizione del panel di operatori FSMA operanti nell'area geografica di propria competenza, ma anche per verificare l'ampiezza dell'impatto di tale fenomeno sul comparto dell'emittenza locale e le sue ricadute sul territorio regionale.

Il presente Programma di attività è composto di tre parti: funzioni proprie del Corecom, funzioni delegate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e quella riferita alla descrizione dei progetti che il Corecom Abruzzo intende sviluppare e realizzare nel 2024.

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, così come modificata dalla legge 313/2003, integrata, per ciascuna tornata elettorale e referendaria, da disposizioni attuative specifiche dell'Autorità e della Commissione di vigilanza per il servizio radiotelevisivo, oltre che dal codice di Autoregolamentazione delle emittenti radiotelevisive locali, detta puntuali disposizioni in materia di "par condicio".

In particolare, durante le campagne elettorali 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 devono essere costantemente presidiati, ma in periodo elettorale devono essere particolarmente 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 indispensabile per l'efficace assolvimento delle proprie funzioni*". Il senso del divieto, particolarmente netto e privo di sfumature, sembra evidente: evitare che la "comunicazione istituzionale", 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'efficace assolvimento delle proprie funzioni" e, nello stesso tempo, avere l'accortezza e la correttezza di effettuarla in forma impersonale.

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; 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 sui 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 sollevate da molti vincoli (grazie alla legge 313/2003). Queste ultime, 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 locali devono senz'altro garantire - all'interno di specifici contenitori dedicati alla "comunicazione politica"- la presenza paritaria di tutte le forze politiche ammesse alla competizione elettorale.

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.

Peraltro, in questo particolare momento storico in cui il digitale è diventato il canale principe della comunicazione politica, si è aperto un serrato dibattito sulla vigente legislazione in materia di par condicio che appare inattuale e, a volte, di difficile applicazione.

Il dibattito, ancorché in nuce, ha iniziato a far emergere problematiche e criticità tanto da rendersi necessario, da parte dell'Autorità, un'azione di sensibilizzazione del Governo a una revisione della norma a garanzia del pluralismo soprattutto in quei settori della comunicazione che, al momento, restano fuori da una specifica regolamentazione. Anche il Corecom Abruzzo, a sostegno dell'iniziativa intrapresa dall'Agcom, ritiene opportuno stimolare il Legislatore nel senso di voler conferire all'Authority poteri disciplinatori e sanzionatori più ampi che possano sostenere il superamento delle asimmetrie applicative della norma di riferimento.

Per tali ragioni il Corecom Abruzzo si impegnerà a fornire il proprio supporto all'Autorità allo scopo di contribuire all'evoluzione della normativa e ad approfondire, nell'ambito dell'esercizio delle funzioni di propria competenza, le possibili implicazioni del

pluralismo dell'informazione sui media "non tradizionali" in ambito locale e su quanto il mercato dei servizi digitali possa incidere sul consumo dei contenuti informativi alla luce della legge n. 28/2000.

OBIETTIVI

In ragione delle future competizioni elettorali che, oltre a quelle europee del 6 e 9 giugno 2024, in Abruzzo interesseranno anche quelle per il rinnovo degli organi elettivi regionali, il Corecom 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, 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 locale, il Comitato presidierà con la massima attenzione il rispetto delle regole e dei comportamenti da adottare durante tutto il periodo di par condicio dei soggetti interessati dalle competizioni elettorali, affinché ogni forma di comunicazione venga orientata al "politically correct".

Inoltre, affinché sia garantita la parità di accesso agli aspiranti candidati politici anche alle piattaforme digitali il Corecom, attraverso una tempestiva attività di informazione, costituirà una task force posta a presidio della comunicazione politica che verrà condotta sulle piattaforme digitali. Ciò non solo in ossequio alle disposizioni dell'Autorità in ordine alle misure di contrasto ai fenomeni di disinformazione online ma anche a garanzia di quanto previsto dagli articoli 8 e 9 della legge n. 28/2000 e dal Regolamento in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa.

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, oltre che 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 competente Ministero.

La normativa in materia di par condicio, riconosce in capo ai Corecom il particolare compito della cura dell'istruttoria relativa al riparto degli spazi di comunicazione politica radiotelevisiva durante le campagne elettorali anche sottoforma di ricevimento delle domande dei soggetti politici e delle offerte delle emittenti radio e televisive alla diffusione dei messaggi autogestiti, 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 Corecom 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, il Ministero delle Imprese e del Made in Italy ed il Ministero dell'Economia e delle Finanze, onde garantire:

- il riparto del numero complessivo dei messaggi autogestiti gratuiti fra i soggetti politici richiedenti;
- il 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;
- l'accurata rendicontazione dei rimborsi spettanti alle emittenti radiotelevisive in base al valore unitario dei MAG stabilito dal MIMIT e dal MEF, alla consistenza dello stanziamento previsto per l'Abruzzo ed al 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 Corecom garantirà il regolare svolgimento delle tribune politiche, disciplinate dalle delibere del 21 giugno 2000 e del 15 maggio 2002 adottate dalla

Commissione parlamentare per l'indirizzo generale e la vigilanza dei servizi radiotelevisivi che, a tale scopo, destina alle forze politiche spazi di 30 minuti ciascuna.

OBIETTIVI

Nel 2024 il Corecom 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 delle singole tornate elettorali.

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

ATTIVITA'

Come già accennato, l'art. 9 della l. 28/2000 e ss.mm.ii. 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 dalle stesse in modo impersonale.

OBIETTIVI

Il Corecom, 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.

Pertanto, in occasione delle prossime tornate elettorali il Comitato presiederà, anche su segnalazione, la corretta applicazione del principio costituzionale di imparzialità della pubblica amministrazione allo scopo di impedire che le forze politiche preminenti possano beneficiare delle opportunità correlate alla titolarità di cariche di governo ricoperte, ricorrendo allo strumento della comunicazione istituzionale allo specifico scopo di veicolare forme surrettizie di propaganda politica.

Al riguardo il Corecom, di concerto con l'Autorità, non mancherà di vigilare sull'utilizzo delle piattaforme digitali, verso le quali potranno essere adottati provvedimenti di natura sanzionatoria.

In tale contesto il Corecom, nel corso degli appuntamenti elettorali che si terranno nel 2024, accanto all'ordinaria attività di istruttoria relativa alle possibili segnalazioni che perverranno in materia di comunicazione istituzionale, attiverà specifiche azioni di moral suasion tese a scongiurare eventuali squilibri in termini di equa distribuzione degli spazi 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 Corecom Abruzzo, nell'intento di ampliare gli spazi di democrazia e pluralismo nel settore della comunicazione, ha adottato 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.

Il ritorno alla situazione di normalità non ha però registrato una richiesta tale da poter consentire la ripresa dell'iniziativa. È infatti necessario, anche per espressa richiesta della Concessionaria del Servizio Pubblico Radiotelevisivo Regionale, che venga coperta una programmazione su base trimestrale con garanzia di un turnover tra i vari Organismi/Associazioni aderenti.

Sarà oggetto di valutazione del Comitato l'opportunità e soprattutto, se del caso, le modalità di rilancio dell'iniziativa per l'anno 2024, previa intesa con la sede RAI regionale.

Fondamentale, a tal fine, 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 Corecom Abruzzo, su delega dell'Agcom, svolge anche l'importante funzione di vigilanza sul sistema radiotelevisivo locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni diffuse, sia su segnalazione di parte che d'ufficio, con cadenza annuale, su un campione di 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.

A tale scopo, ad inizio 2022 è stata conclusa la nuova procedura di gara indetta dal Corecom 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 Infojuice srl di Cornedo all'Isarco (BZ).

OBIETTIVI

Nel 2024 il Corecom Abruzzo si adopererà per mettere a regime le indicazioni diramate dall'Agcom attraverso il nuovo 'Compendio di procedure operative per l'attività di monitoraggio e vigilanza sulle trasmissioni radiotelevisive in ambito locale', approvato dall'Autorità il 03/05/2023.

Più in particolare, alla luce delle linee guida suddette e della nuova compagine dell'audiovisivo abruzzese seguita all'intervenuto refarming, ai fini dell'esercizio della vigilanza d'ufficio annuale, il Corecom Abruzzo provvederà all'individuazione del campione di Fornitori di Servizi di Media Audiovisivi da sottoporre al monitoraggio tra quelli che diffondono all'interno del territorio sulla base dei seguenti criteri:

1. FSMA che diffondono esclusivamente nell'ambito del territorio regionale/provinciale di competenza ed aventi sede legale nello stesso;
2. FSMA che diffondono nell'ambito del territorio regionale/provinciale di competenza ed anche in quello di competenza di altro o di altri Co.re.com ed aventi sede legale nel territorio regionale/provinciale di competenza proprio o di uno di essi;
3. FSMA che diffondono nell'ambito del territorio regionale/provinciale di competenza di più Corecom ed aventi sede legale nel territorio regionale/provinciale di competenza di un ulteriore altro Corecom (diverso da tutti costoro).

Rispetto alle emittenti che saranno individuate in relazione al secondo e al terzo criterio tra quelli sopra enunciati, il Corecom Abruzzo darà immediata comunicazione all'Agcom e a tutti gli altri Corecom interessati e avvierà il monitoraggio soltanto se nessuno di questi ultimi, entro quindici giorni dal ricevimento della suddetta comunicazione, abbia comunicato espressamente opposizione all'Agcom e a tutti gli altri Corecom. Al riguardo, si terrà conto altresì dell'ulteriore regola che l'Autorità ha precisato attraverso il citato Compendio in base alla quale, qualora entro il primo quadrimestre dell'anno, nessun Corecom comunichi l'intenzione di avviare il monitoraggio ovvero sia stata espressa opposizione, dovrà procedere a monitorare il Corecom nel cui territorio regionale di competenza si trova il maggior numero di province nelle quali il FSMA diffonde ovvero, a parità di province, quello con il maggior numero di abitanti residenti per provincia risultante dall'ultimo censimento.

Resterà ferma la specifica osservazione per almeno un mese dei tre notiziari diffusi giornalmente dalla testata regionale Rai per quanto pertinente all'aspetto del pluralismo politico-istituzionale, in modo da poter disporre di dati significativi sul rispetto della sottesa normativa.

Inoltre, come da Capitolato della esperita procedura di affidamento triennale del servizio di analisi e rilevazione dati relativi al campione di emittenti televisive locali e della testata regionale RAI da assoggettare al monitoraggio, anche a valere sul 2024 l'affidataria Infojuice srl sarà incaricata di svolgere una ricerca tematica su uno degli aspetti ritenuti di maggiore interesse e attualità da parte del Comitato in relazione ad una delle aree del monitoraggio da approfondire, possibili da individuare, ad esempio, fra: la rappresentazione dello sport nelle TV locali, con particolare riferimento al rispetto delle regole in tema di comunicazione sportiva; la disabilità; lo sport giovanile e femminile; la rappresentazione di genere nelle tv locali; la rappresentazione dei minori nelle tv locali.

Parimenti solerte ed efficace sarà l'attività di vigilanza che seguirà alle eventuali segnalazioni promosse dai soggetti interessati, nel rispetto della Del. n. 140/14/CONS e ss.mm.ii., recante il *“Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni e Consultazione pubblica sul documento recante «Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni»”*.

Sempre massima, infine, sarà la partecipazione alle iniziative che l'Autorità organizzerà in materia di vigilanza sull'emittenza radiotelevisiva, al fine del potenziamento della competenza della Struttura nella specifica attività delegata e della conseguente tutela del rispetto della normativa di settore, 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 2024

Spesa: € 18.300,00 (come da importo annuale impegnato ex det. dir. n. 68/2021 ai fini dell'affidamento del servizio per il triennio 2022-2024)

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 Corecom 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 Corecom potrà godere, anche per il 2024, 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.

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

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

OBIETTIVI

Nel 2024 il Corecom assicurerà il suo impegno per ciò che concerne la tempestiva istruttoria delle richieste che perverranno, al fine di condurre all'effetto finale della rettifica di quanto impropriamente divulgato da parte dell'emittente radiotelevisiva locale rispetto ai soggetti lesi dalla contestata attività di comunicazione.

Il Tentativo di conciliazione nelle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti in ambito locale, i Provvedimenti temporanei di riattivazione dei servizi di telecomunicazioni (procedure d'urgenza) e la Definizione delle controversie.

ATTIVITÀ

Il ConciliaWeb, prezioso strumento digitale dedicato alla risoluzione di controversie nel settore delle comunicazioni elettroniche, è stato interessato, in un brevissimo arco di tempo, da un veloce susseguirsi di upgrade della piattaforma che ha riguardato dapprima l'obbligo di accesso alla stessa tramite SPID o Carta di identità elettronica, per i cittadini italiani, e tramite sistema eIDAS (*Electronic IDentification Authentication and Signature*), per i cittadini europei. Si è poi assistito al rinnovamento degli istituti della negoziazione diretta e della conciliazione semplificata ai quali è seguito, come naturale conseguenza, l'ampliamento del perimetro dei c.d. soggetti accreditati, coinvolgendo, a tutela degli utenti, anche le Associazioni di consumatori iscritte negli elenchi regionali, gli Enti esponenziali, nonché i Dottori commercialisti ed esperti contabili iscritti nei rispettivi Albi professionali.

Tali innovazioni hanno reso possibile velocizzare le procedure e massimizzare l'efficienza del servizio, oltre che espletare comodamente a distanza tutte le conciliazioni, senza necessità di rinvii o ritardi che non fossero direttamente riconducibili alle esigenze delle parti.

Inoltre la piattaforma è stata recentemente oggetto di ulteriori implementazioni che dal 1° febbraio di quest'anno hanno consentito agli utenti di proporre la risoluzione di controversie insorte anche nei confronti degli operatori di servizi di media audiovisivi (che si rivolgono al pubblico italiano), in attuazione dell'art. 40, comma 1, del Testo unico dei servizi di media audiovisivi (TUSMA).

OBIETTIVI

Nel corso del prossimo anno il Corecom Abruzzo intende anzitutto porre in campo ogni sforzo utile al fine di riuscire a rispettare i tempi procedurali cui l'Agcom accorderà specifici premi di efficienza annuali. In particolare, alla luce delle previsioni contenute nell'art. 7 della Convenzione stipulata il 31 marzo 2023 tra l'Autorità ed il Corecom Abruzzo per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni, per quel che concerne le conciliazioni si prevede di porre una maggiore attenzione alla fase della ricezione delle istanze, ad oggi calendarizzabili solo all'atto dello sblocco delle stesse da parte dell'Autorità,

al fine di convocare le udienze entro il termine di 30 giorni dal deposito, come previsto dall'Agcom per l'accesso alla cd. "quota di efficienza conciliazioni", a incremento del contributo annualmente stabilito.

A tale fine, la Segreteria monitorerà giornalmente il flusso delle domande "calendarizzabili" le cui 'prime' udienze, come già anticipato, potranno essere fissate entro 30 giorni, compatibilmente con l'avvenuto sblocco delle stesse da parte dell'Autorità, ma anche con le festività e i periodi di chiusura comunicati dai gestori.

Stesso impegno sarà riservato all'attività di definizione delle controversie, che verrà ponderata sulla base degli indicatori di performance previsti dall'Autorità per quanto concerne la specifica quota efficienza, presidiando con la maggiore efficacia possibile la conclusione dei procedimenti entro il termine di 180 giorni dal deposito delle corrispondenti istanze.

Inoltre, per quanto riguarda il contingentamento della durata media dei procedimenti, ci si servirà anche dei canali digitali di più ampia diffusione (mail, pec) al fine di facilitare la conclusione degli accordi transattivi antecedenti alla celebrazione dell'udienza di discussione, soprattutto nell'ottica di supportare l'utenza-media che, ancora oggi, soffre della difficoltà di accesso alla piattaforma Conciliaweb.

A tale scopo, il Comitato metterà a disposizione operatori formati nel fornire assistenza agli utenti per la presentazione dell'istanza e per il caricamento dei documenti necessari all'ammissibilità e istruttoria della pratica. Gli addetti ai lavori, in particolare, oltre a fornire un supporto di natura meramente informativo, utile all'avvio delle istanze di conciliazione, di provvedimento temporaneo e/o di definizione, si occuperanno di verificare lo stato di avanzamento delle stesse in ConciliaWeb e di sollecitare l'utente, ove necessario, sulle attività da espletare ai fini della conclusione bonaria del procedimento incardinato presso il Corecom.

Sarà, inoltre, favorita l'attività di formazione del personale mediante la partecipazione a corsi, seminari, workshop e convegni specifici, in modo che la professionalità degli addetti ai lavori sia sempre informata a canoni di elevata competenza giuridica e tecnica, in primis, oltre che 'umana' nell'ottica del rapporto con l'utenza, sì da poter scientemente guidare i vari stakeholder verso la risoluzione più efficace e immediata possibile delle proprie controversie nell'ambito del settore delle telecomunicazioni.

Inoltre, nell'ambito del laboratorio della 'valutazione partecipativa', si procederà a *ri-valutare* le logiche di performance organizzativa, partendo proprio dall'analisi delle risultanze dell'indagine di customer satisfaction avviata lo scorso anno e, ad oggi, ancora in corso.

Per quanto concerne i provvedimenti temporanei, sarà assicurata l'assistenza diretta e tempestiva all'utenza finalizzata all'inserimento delle richieste nelle modalità e nei tempi previsti dall'art. 5 della Delibera 203/18/CONS e ss.mm.ii.

In ultimo, attraverso la partecipazione periodica ai tavoli tecnici dei dirigenti e ai vari gruppi di lavoro di volta in volta istituiti, il Corecom Abruzzo non mancherà di segnalare eventuali criticità riscontrate in ordine all'utilizzo della piattaforma, oltre che rendersi promotore di possibili suggerimenti e iniziative.

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 n. 666/08/CONS e s.m.i., recante il “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. La relativa attività comprende: l'istruttoria dei procedimenti di iscrizione mediante la verifica dei requisiti richiesti; l'aggiornamento del medesimo Registro; il rilascio delle certificazioni di iscrizione al Registro stesso e l'attività di controllo annuale delle posizioni dei soggetti iscritti, con eventuale cancellazione degli operatori di comunicazione non più in possesso dei requisiti di legge.

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 dell'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 ottemperato agli adempimenti richiesti dalla Del. 666/08/CONS e s.s.m.m.i.i..

L'ufficio proseguirà nelle attività di collaborazione con i Corecom inseriti nel gruppo di lavoro Roc creato nel mese di novembre 2022 per le attività di confronto e proposta all'Autorità Garante per le Comunicazioni finalizzate alla implementazione del sistema telematico di gestione del servizio e per la risoluzione delle problematiche nella utilizzazione dello stesso.

La Struttura, inoltre, sarà pronta ad effettuare l'iscrizione degli operatori postali e dei fornitori di servizi di consegna pacchi, prevista dalla Deliberazione 105/23/CONS del 03/05/2023, conformemente alle modalità e secondo la modulistica indicate dall'Agcom nella giornata di formazione effettuata il 19/06/2023, , attualmente in fase di consultazione, in cui è prevista la modifica e l'integrazione della Del. 666/08/CONS mediante l'inserimento della nuova categoria di operatori.

L'attività sarà orientata a mantenere lo standard di livello dei tempi procedurali raggiunto ed acquisito negli anni 2021, 2022 e 2023 nel perseguimento dell'obiettivo di garantire una risposta rapida ed efficiente alle istanze provenienti dal mondo degli operatori impegnati a vario titolo nella comunicazione.

Tempistica: gennaio 2024- dicembre 2024

Spesa: risorse interne

ATTIVITA' DEL CORECOM- IDEE PROGETTO

Alla luce delle recenti Linee guida per l'esercizio delle funzioni delegate ai sensi dell'articolo 4, comma 1, lettera a) dell'Accordo Quadro, approvate dall'Autorità lo scorso 13/07/2023 con Del. n. 182/23/CONS, nel 2024 il Corecom Abruzzo si impegnerà a dare vita ad un nuovo ciclo di iniziative volto ad accrescere il grado di alfabetizzazione digitale dei minori, anche in collaborazione con l'Autorità e a contrastare, con maggiore efficacia, i sempre più frequenti fenomeni di disinformazione (fake news) massiva e di incitamento all'odio, attraverso la realizzazione dei progetti di seguito illustrati.

1. Come difendersi dal cyberbullismo. Concorso "Switchamo il bullismo, attenti alle trappole della Rete".

Sono passati circa sei anni dall'introduzione della legge 29 maggio 2017, n. 71, recante "*Disposizioni a tutela dei minori per la prevenzione e il contrasto del fenomeno del cyberbullismo*" e, guardando al quinquennio appena trascorso, ci si rende conto di come le denunce di minori su questa tipologia di fenomeni sono aumentate. Si è passati da n. 323 denunce di minori del 2017 a oltre n. 350 del 2022.

Le ricerche indicano che oltre il 90% degli adolescenti in Italia sono utenti di Internet e circa il 98% di questi dichiara di avere un profilo su uno dei social network più conosciuti e maggiormente usati (TikTok, Instagram, Snapchat) come piattaforme mainstream.

Il Digital 2022 Global Overview Report¹ offre un ventaglio di dati molto aggiornati sul tema. Per quello che riguarda il nostro Paese gli utenti attivi sui social sono 43,2 milioni,

circa il 71% della popolazione totale. Il numero è cresciuto del 5,4% nell'ultimo anno. Al primo posto nella classifica dei social network più amati c'è Whatsapp e, a seguire, Instagram. Quest'ultimo è al secondo posto (21%), amato soprattutto



¹ Il report è stato realizzato da Wearesocial e offre una panoramica sull'uso di strumenti digitali nel nostro Paese. Solo per snocciolare alcuni dati, nell'analisi emerge che nel 2022 i giovani italiani connessi a Internet sono stati **51 milioni** e sono **aumentati dell'1,7% rispetto all'anno precedente**. Questi sono attivi soprattutto sulle piattaforme social, che hanno visto una crescita del 5,4%. Aumentano i proprietari di smartphone e anche quelli che possiedono smartwatch, dispositivi per la smart home e ancor di più periferiche per la realtà virtuale.

dai Millenials e dalla Generazione Z che si connettono più di una volta al giorno, prevalentemente mediante l'utilizzo degli smartphone che oggi consentono, ahì noi, una connettività pressoché illimitata.

Internet rappresenta per gli adolescenti un contesto di esperienze irrinunciabili; si usa per creare comunità virtuali con amici e conoscenti, ma soprattutto per scambiare MEME, foto e informazioni.

E' vero che le nuove tecnologie sono in grado di offrire a chi ne fa uso grandi opportunità, ma è altrettanto vero che le stesse espongono i giovani utenti a nuovi rischi, il cui uso distorto o improprio, può colpire persone indifese e arrecare danno alla loro reputazione. Sempre più spesso accade che i più piccoli rimangano vittime di cyberbullismo e, cosa ancora più grave, di adescamento o di digital kidnapping.

E' per questo che diventa sempre più urgente e necessario promuovere iniziative di educazione ai media, volte principalmente ad incentivare l'esercizio di una comprensione critica e responsabile dei nuovi mezzi di comunicazione.

A questo riguardo il Corecom intende realizzare nel 2024 la **1^a Edizione del Concorso** denominato "switchiamo il bullismo, attento alle trappole della Rete" rivolto agli studenti delle scuole abruzzesi.

Il concorso nasce dalla maturata esigenza di fornire agli studenti occasioni di riflessione, studio e confronto, su tematiche di portata mondiale e di grande attualità, in ordine all'utilizzo consapevole e sicuro della rete, con particolare riguardo ai fenomeni del *cyberbullismo*, dell'*hate speech* on line, delle *fake news* e del *revenge porn*.

L'obiettivo del progetto è quello di accrescere negli studenti la consapevolezza dei rischi della rete e a stimolarli alla condivisione e allo sviluppo di una cultura indirizzata verso un uso del web eticamente sensibile.

In particolare, si intende polarizzare l'attenzione delle scuole e degli alunni verso la diffusione di una cultura di contrasto ai fenomeni distorsivi del web attraverso la realizzazione di un'opera rientrante in una o più delle seguenti categorie: realizzazione di video e cortometraggi (documentari e/o fiction), fumetti e docu-fumetti (di durata non superiore ai sette minuti, titoli di testa e di coda inclusi), opere con testo e musica (facoltativamente accompagnate da video della stessa durata) che successivamente saranno ampiamente divulgati agli stakeholder di riferimento con l'obiettivo di accrescere la consapevolezza e lo spirito critico nell'utilizzo del web e dei social media.

Il concorso sarà aperto agli studenti delle scuole primarie, secondarie di primo grado e secondarie di secondo grado.

All'autore o al gruppo di autori vincitori saranno riconosciuti premi sottoforma di buoni finalizzati all'acquisto di materiale informatico.

I premi saranno corrisposti nell'ambito di un incontro pubblico in cui saranno invitati a partecipare, insieme agli alunni e ai loro insegnanti e genitori, anche gli esperti in materia di informazione e di educazione della Polizia Postale e dell'Ufficio Scolastico Regionale che saranno partner dell'iniziativa. Alle opere vincitrici, sarà anche consegnata una pergamena in formato A3, mentre tutti gli altri concorrenti saranno omaggiati con una pergamena in formato A4 attestante la partecipazione al Concorso.

Tempistica: gennaio 2024- dicembre 2024

Spesa: le specifiche del progetto e la stima delle risorse economiche correlate saranno quantificate con apposito atto deliberativo

2. Basta con la cyber-violenza: in cammino verso la cittadinanza digitale.

La diffusione di fenomeni come l'hate speech e dei reati ad esso connessi, sono diventati un fatto, ormai peculiare, nel contesto dei social media e, più in generale, nelle comunicazioni che si generano sulle piattaforme online. Infatti, le poliedriche e diverse



modalità di accesso all'informazione digitale producono diverse, e talvolta inappropriate, reazioni e interazioni da parte delle audience, soprattutto se a parlare sono i minori.

Ispirati dai principi della Carta di Assisi che tendono a restituire alle parole il loro vero valore e allo scopo di voler contribuire alla depurazione del contesto comunicativo odierno dall'odio che troppo spesso inquina la *dieta mediale* dei cittadini, il Corecom Abruzzo si prefigge di mettere in cantiere delle iniziative ad ampio spettro, che avranno lo scopo di promuovere fra i giovani un'assunzione di responsabilità, personale e collettiva e, al tempo stesso, di favorire la riscoperta del valore conoscitivo della parola come strumento principe di dialogo e incontro, oltre che di vivere il web come "bene comune".

Sull'onda della campagna istituzionale lanciata dall'Agcom **"Lascia l'odio senza parole"**² per il contrasto e la sensibilizzazione dei cittadini sul fenomeno dei discorsi d'odio in rete, anche il Corecom, nel voler far squadra con l'Autorità, si prefigge di realizzare dei

² Collocata nell'ambito del Progetto di ricerca europeo "Innovative Monitoring Systems and Prevention Policies of Online Hate Speech" (IMSyPP) iscritto nel Programma della Commissione Europea, che l'Agcom stessa ha ritenuto 'allineato' al Testo Unico dei servizi di media audiovisivi (D.lgs n. 208/2021).

progetti di formazione volta a sensibilizzare ed informare gli studenti e le studentesse della regione Abruzzo.

In aderenza alle indicazioni dell'Autorità, relative alle recenti Linee guida di cui alla Delibera n. 182/23/CONS, si prevede di avviare nel 2024 diversi **laboratori formativi** rivolti agli studenti delle scuole di primo e di secondo grado in cui i ragazzi potranno confrontarsi su temi di particolare rilevanza, quali: i giovani e i social; analisi del fenomeno e definizione di hate speech, sexting e, più in generale, di cyberbullismo.

Tenendo conto dell'età degli studenti da formare, l'obiettivo che ci si prefigge di raggiungere è quello di stimolare nei ragazzi le skills necessarie: ad analizzare, confrontare e valutare criticamente l'affidabilità delle fonti di dati, informazioni e contenuti digitali; ad interagire in maniera opportuna con le varie tecnologie digitali allo scopo di individuare i mezzi e le forme di comunicazione digitali appropriati; a saper costruire i giusti ausili concettuali utili a partecipare al dibattito pubblico attraverso l'utilizzo di servizi digitali pubblici e privati e a ricercare opportunità di crescita personale e di cittadinanza partecipativa attraverso adeguate tecnologie digitali.

Il calendario delle attività formative, da concordare insieme all'Ufficio scolastico regionale e alle istituzioni scolastiche del territorio e alla polizia postale, sarà destinato agli studenti e si articolerà su specifici laboratori in cui saranno affrontate tematiche come: le norme comportamentali da osservare nell'ambito dell'utilizzo delle tecnologie digitali; come creare e gestire l'identità digitale; come essere in grado di proteggere la propria reputazione; come gestire e tutelare i dati che si producono attraverso i diversi strumenti digitali, ambienti e servizi; rispettare i dati e le identità altrui; come utilizzare e condividere informazioni personali proteggendo se stessi e gli altri; come evitare i rischi per la salute e le minacce al proprio benessere fisico e psicologico negli ambienti digitali ed aumentare la consapevolezza di come le tecnologie digitali possono influire su entrambi gli aspetti oltre che su quello dell'inclusione sociale, con particolare attenzione ai comportamenti riconducibili al cyberbullismo.

In aggiunta, particolari momenti di approfondimento potranno essere dedicati allo stereotipo dell'odio dal punto di vista del video-photolanguage.

Tempistica: gennaio 2024- dicembre 2024

Spesa: le specifiche del progetto e la stima delle risorse economiche correlate saranno quantificate con apposito atto deliberativo

3. La campagna di comunicazione a favore della maggior tutela dei consumatori.

Il settore dei servizi di comunicazione elettronica risulta tutt'altro che statico tanto che il Corecom Abruzzo non è mai venuto meno al proprio intento di voler accompagnare gli utenti nella **transizione digitale**, garantendo ampia informazione e tutela dei consumatori.

Sulla scorta di dette ragioni, la prima parte dell'anno sarà dedicata alla progettazione e la seconda parte alla realizzazione di una **campagna di comunicazione** a tutto tondo che possa ricomprendere una serie di iniziative volte ad accrescere una maggiore consapevolezza, nei cittadini-utenti, della c.d. **educazione consumeristica** rispetto alle aspettative maturate tanto al settore delle comunicazioni elettroniche quanto a quello dei servizi digitali.

I nuclei tematici della campagna di comunicazione potranno spaziare su argomenti di particolare rilevanza, quali: contratti e trasparenza delle offerte, diritto di recesso, qualità del servizio, cambio operatore, risoluzione delle controversie fra utenti e operatori, agevolazioni per gli utenti con disabilità, neutralità della rete.

Parallelamente allo svolgimento della campagna di comunicazione, il Corecom organizzerà **dei momenti di incontro diretti alle Associazioni dei consumatori** sugli argomenti che, con maggiore frequenza, sono stati da queste fatti oggetto di richieste di approfondimento nel corso degli anni. L'intento, pertanto, non solo è quello di intensificare l'attività "pedagogica" profusa a favore dei portatori di interesse di maggior rilievo anche in relazione ai continui upgrade informatici che investono il naturale evolversi del "ConciliaWeb", ma anche quello di mantenere con loro una sempre attiva e proficua la rete di collaborazione interoperativa, funzionale alla condivisione di best practices nel settore delle controversie.

Tempistica: gennaio 2024- dicembre 2024

Spesa: le specifiche dell'iniziativa e la stima delle risorse economiche correlate saranno quantificate con apposito atto deliberativo

Attività varie

Nel corso dell'anno 2024 il Corecom porrà in essere ogni attività utile ad accrescere l'efficacia e l'efficienza della propria azione attraverso ulteriori attività quali:

1. interlocuzioni con le associazioni dei consumatori e gli operatori di telefonia volti ad affrontare le problematiche relative alle controversie tra gestori e utenti;
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 Corecom d'Italia;
4. gestione e aggiornamento continuo del sito internet, nel rispetto della normativa vigente;
5. partecipazione ai tavoli tecnici, ai gruppi di lavoro, convegni e seminari di studio e di approfondimento nelle materie di competenza del Corecom;
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.

RISORSE UMANE

Il CORECOM attualmente può contare su un organico così strutturato:

n. 1 Dirigente

Ufficio di L'Aquila

n. 1 Funzionario (Responsabile Ufficio di Supporto al Corecom) - ex cat. D

n. 4 Istruttori – ex cat. C

n. 2 Operatori esperti – ex cat. B

Ufficio di Pescara

n. 1 Funzionario (Responsabile Ufficio di Coordinamento Autorità Indipendenti) - ex cat. D

n. 1 Funzionario – ex cat. D

n. 1 Istruttore – ex cat. C

**Il Presidente del Corecom
Abruzzo
Avv. Giuseppe La Rana**