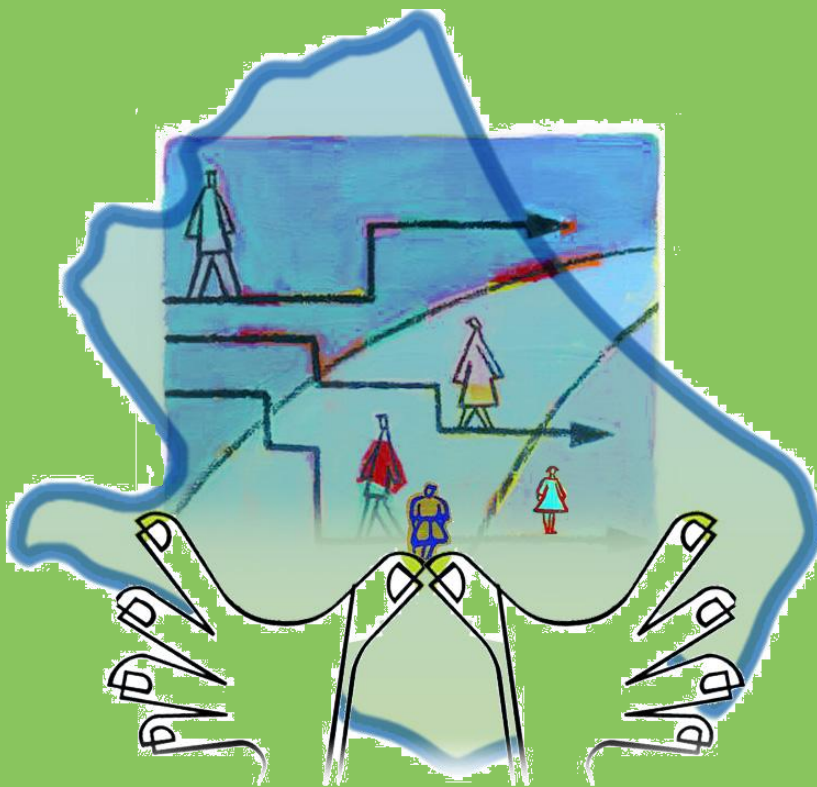


2021

Relazione programmatica e finanziaria Co.Re.Com. Abruzzo anno 2021

Obiettivi strategici e di miglioramento organizzativo

Le 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



**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
CO.RE.COM. ABRUZZO**

Presidente: Giuseppe La Rana
Componenti: Ottaviano Gentile
Michela Ridolfi

Servizio Amministrativo di Supporto alle Autorità Indipendenti

Dirigente: Dott.ssa Michela Leacche

Ufficio di Supporto al CO.RE.COM.

Responsabile Annalisa Ianni
Personale Paola Apostolo
di ruolo Adele Asci
Andrea Di Muro
Sabrina Izzo
Anna Maria Montagnani
Roberto Riga

Ufficio Coordinamento Pescara

Responsabile Emiliana Di Sabato
Personale Elisabetta Rosito
di ruolo Daniele Di Girolamo

CO.RE.COM.ABRUZZO

c/o Consiglio Regionale dell'Abruzzo
Via Michele Jacobucci, 4
67100 L'Aquila
Tel.: 0862.644886 – 247 - 457 - 748 – 534 – 707 – 472
Fax: 0862.644248

Ufficio Coordinamento Pescara

Piazza Unione, c/o Consiglio Regionale

65100 Pescara
Tel.: 085.69202635 - 69202610 - 69202662
Fax: 085.69202661
Indirizzo web : www.corecomabruzzo.it
PEC: corecom@pec.abruzzo.it
N. Verde: 800307640

INDICE

PREMESSA.....	4
<i>Il contesto normativo</i>	4
<i>La Mission</i>	4
FUNZIONI PROPRIE.....	10
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) 10	
Il riparto degli spazi di comunicazione politica radiotelevisiva in campagna elettorale	11
Accesso alle trasmissioni televisive regionali della concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo, ai sensi dell'articolo 6, della legge 14 aprile 1975, n. 103.....	13
FUNZIONI DELEGATE	15
Monitoraggio e vigilanza sulle trasmissioni radiotelevisive in ambito locale.....	15
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.....	17
Decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177 “Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici” art. 32 quinquies - attività in materia di esercizio del diritto di rettifica, con riferimento al settore radiotelevisivo locale.....	18
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.....	19
Gestione delle posizioni degli operatori nell’ambito del Registro degli Operatori di Comunicazione	25
<i>ATTIVITA’ DEL CORECOM – IDEE PROGETTO</i>	27
1. La gestione delle controversie telematiche. Nuovi adempimenti in materia di Privacy.....	27
2. Intese istituzionali e nuove forme di collaborazione con l’Autorità Garante dell’Infanzia della Regione Abruzzo.....	28
3. Analisi dello stato dell’arte dell’informazione in Abruzzo.....	28
4. La Comunicazione del Corecom Abruzzo. Dal 2021 prende il via la nuova stagione delle campagne di informazione e comunicazione.....	30
4.1. Punti di accesso sul territorio per la diffusione del Conciliaweb a tutela degli “utenti deboli”.....	30
4.2. Da 20 anni insieme. Il ventennale del Corecom Abruzzo.....	31
4.3. Azioni positive di educazione ai media.....	31
4.4. Passaggio al secondo “digitale terrestre”: campagne di comunicazione istituzionale sul nuovo switch-off.	32
5. L’attività di analisi della diffusione del fenomeno delle fake news.....	34
<i>Attività varie.....</i>	35

PREMESSA

Il contesto normativo

Sulla base del complesso delle attribuzioni derivanti ai Co.Re.Com. dall'ordinamento nazionale, nonché dalle diverse legislazioni regionali e dalla stessa Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito AGCOM), attraverso funzioni delegate ai sensi della Legge 249/97, è riconosciuta ai Comitati regionali per le comunicazioni la qualifica di "Autorità" regionali di garanzia nelle comunicazioni e di organi funzionali dell'Autorità.

Tale contesto normativo tiene conto anche di ulteriori prescrizioni che nel corso del tempo hanno arricchito il quadro ordinamentale in materia di comunicazione. Si pensi alla 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 al Decreto legislativo del 31 luglio 2005, n. 177 recante il "Testo Unico dei media audiovisivi e radiofonici".

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.

La Mission

Il Corecom Abruzzo è ormai prossimo alla scadenza e, infatti, cesserà il suo mandato politico allo 'scoccare' del 20 ottobre 2020.

Il programma di attività per l'anno che verrà, nel tener conto della prossima composizione dell'organo e del difficile momento storico in cui l'intero pianeta è coinvolto e sconvolto dall'emergenza sanitaria determinata dall'incidenza degli effetti pandemici da Covid-19 darà la massima priorità alle funzioni più compiutamente "di servizio" previste dalla convenzione con Agcom. Massima attenzione sarà riservata alla gestione delle controversie fra operatori di telecomunicazioni ed utenti ed alle attività afferenti all'ambito della vigilanza. Allo stesso modo saranno curate anche

quelle attività contemplate da specifiche norme di legge nazionale e relative, per esempio, al rispetto alla Par condicio.

Tra le attività che il Corecom è chiamato a svolgere si inseriscono anche quelle determinate da apposite leggi regionali che dispongono interventi di sostegno economico in favore delle imprese operanti nel settore dell'informazione.

Il Corecom Abruzzo, infatti, in sinergia con le istituzioni locali, è stato chiamato a 'con-correre' alla ripresa del post-lockdown dei propri territori allo scopo di raggiungere ulteriori ambiti di riposizionamento del sistema produttivo regionale verso segmenti di mercato più efficienti onde incentivare nuovi fattori di competitività e di crescita.

Al riguardo, merita accennare alle nuove attribuzioni conferite al Corecom Abruzzo dalla recente legge regionale n° 10/2020¹, il cosiddetto "Cura Abruzzo 2", fortemente sostenuta dal Governo regionale allo scopo di far fronte ai devastanti effetti socio-economici determinatisi dal diffondersi del "Covid-19". La disposizione in commento introdotta a seguito di un complesso iter legislativo, peraltro appena concluso, prevede tra l'altro l'erogazione di contributi economici in favore delle imprese operanti nel settore della comunicazione e dell'informazione colpite da grave crisi di liquidità, ciò al precipuo scopo di salvaguardare il pluralismo delle fonti di informazione locali e il mantenimento dei livelli occupazionali.

Per ciò che attiene alla programmazione degli interventi a contenuto più spiccatamente progettuale, saranno previste attività strettamente riferite alla nuova **analisi** dell'attuale panorama **dell'editoria on line** regionale.

Per il 2021 il Corecom intende procedere alla realizzazione di una nuova ricerca del panorama editoriale telematico che, in continuità con la prima edizione, si occuperà di testare il polso del "giornalismo" locale e di valutarne la 'presenza' nell'epoca della cosiddetta "algocrazia": fenomeno pervasivo e pericoloso che genera

¹ il comma 14 dell'art. 19 rubricato "*Interventi straordinari a sostegno delle imprese operanti nel settore dell'informazione e della comunicazione*" della citata legge regionale n. 10 del 03/06/2020, successivamente modificata dall'articolo n. 13 della l.r. n. 16 del 9 luglio 2020, recante le "*Disposizioni urgenti a favore dei settori turismo, commercio al dettaglio ed altri servizi per contrastare gli effetti della grave crisi economica derivante dall'emergenza epidemiologica da COVID-19*" stabilisce che il Corecom Abruzzo "*Entro 15 giorni dalla data di entrata in vigore della presente legge e nel rispetto dei criteri ivi determinati, approva un Avviso pubblico che definisce le modalità e i termini per la presentazione delle domande ai contributi, i tempi e le procedure per la loro erogazione, i controlli relativi alla rendicontazione e ogni altro aspetto avente ad oggetto gli interventi di cui alla presente articolo*";

torrenti impetuosi di informazione spesso mossi da algoritmi misteriosi (ma sapientemente “calcolati”) che tendono a creare nuovi modelli di comunicazione a favore di una sorta di “capitalismo dell’informazione”, centralizzato nelle mani di pochi.

Saranno, inoltre, previste specifiche **campagne di comunicazione** incentrate sugli effetti derivanti dal processo di **liberazione della banda 700MHz**.²

I prossimi mesi saranno determinanti per il cambiamento del sistema di trasmissione del digitale terrestre e ciò preluderà ad una serie di novità epocali per il cittadino che dovrà adeguarsi alla transizione alla nuova **TV 4.0** dotandosi di nuovi decoder idonei alla ricezione di programmi televisivi che saranno diffusi con nuovi standard trasmissivi (DVBT-2/HEVC) che diventeranno operativi in Abruzzo a partire dalla seconda metà del 2022.

Per quanto riguarda il panorama delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti, si intende proseguire con l’obiettivo prioritario di mantenere, e di potenziare, i livelli qualitativi raggiunti attraverso nuove iniziative di comunicazione. Anche per il prossimo anno il Corecom Abruzzo darà il via ad una nuova **stagione di comunicazione**, incentrando il focus del messaggio sugli upgrade informatici (che anche oggi caratterizzano la piattaforma) e le future novità regolamentari che interesseranno l’evolversi del “ConciliaWeb” e che preluderanno all’approvazione del nuovo Regolamento applicativo. L’intento è quello di coinvolgere direttamente gli stakeholder e le stesse Associazioni dei consumatori anche al fine di consolidare con loro una proficua rete inter-operativa che sia funzionale alla condivisione di best practices nel settore delle controversie, e non solo! Così facendo il Corecom intende mantenere fede alla propria dimensione di “servizio” e conseguire un più incisivo impatto sulla comunità regionale.

Alla medesima logica risponderà la volontà di incentivare nuove forme di collaborazione con gli Enti locali ai quali chiedere, compatibilmente con l’andamento del quadro epidemico regionale e nazionale, la collaborazione non solo per agevolare i cittadini nell’accesso alla piattaforma digitale “ConciliaWeb” ma anche la disponibilità nel veicolare le informazioni relative all’ormai imminente passaggio al

² Cfr. decreto del ministero dello Sviluppo economico del 19 giugno 2019.

nuovo standard per la trasmissione del segnale televisivo del digitale terrestre, che per l'Abruzzo si concluderà a giugno del 2022 e che consentirà la liberazione delle frequenze destinate al 5G.

Allo stesso modo, proseguendo sul percorso già avviato nel 2020 è intenzione portare avanti l'attività di comunicazione dei propri servizi anche attraverso il consolidamento degli attuali sportelli del Corecom di supporto all'utenza debole. In effetti, la loro persistente attività è stata fondamentale durante tutto il lockdown tanto da garantire, seppur "da remoto", una costante attività di supporto agli utenti, ben sapendo sfruttare tutti i canali a disposizione (dal sito istituzionale al numero verde 800307640 agli indirizzi di posta elettronica istituzionali, certificata e ordinaria e al recapito mobile attivato per far fronte alle contingenze correlate allo stato di emergenza).

L'obiettivo che si intende perseguire è quello di assicurare sempre e comunque la diffusione della conoscenza delle potenzialità insite nel modello delle ODR e dello stesso "ConviliaWeb" a favore di un più ampio numero di cittadini-utenti.

Parte delle attività di comunicazioni saranno condotte facendo leva sugli strumenti già a 'nostra' disposizione. In particolare quelle sulle controversie avverranno attraverso la diffusione degli spot portati a conclusione del 2019 e che per le ben note ragioni sanitarie non è stato possibile chiedere, ed ottenere, dalle emittenti locali di poterli inserirli nei loro palinsesti televisivi.

Non mancheranno, tuttavia, nuovi propositi e la voglia di dar vita ad una strategia diretta ad affrontare nuovi e più sfidanti obiettivi; alcuni dei quali 'sollecitati' dagli eventi storici dei quali siamo tutti degli involontari protagonisti e dalle sempre nuove emergenze, diretta conseguenza dell'era digitale. Basti pensare alle complesse e spesso impalpabili questioni sollevate dall' 'Internet delle cose' e di quanto questo fenomeno influenza la quotidianità di ognuno di noi, agli effetti prodotti dalle nuove tecnologie di cloud computing che molto incidono sulle attività lavorative, soprattutto oggi che si è costretti ad un forzato confinamento sociale, ed

alle estremizzazioni perpetrate sui social network con la diffusione delle fake news i cui dannosi effetti producono costi sociali ed economici elevatissimi.³

Diverse occasioni di incontro con le istituzioni locali in questi anni hanno captato l'attenzione del Comitato sulla necessità di avviare iniziative dirette a favorire la tutela dei diritti e delle libertà fondamentali in internet; questione rispetto alla quale non esistono soluzioni normative adeguate, ma che tuttavia hanno assunto una improcrastinabile centralità anche a seguito dell'entrata in vigore del Regolamento UE 2016/679 delle nuove norme in materia di protezione dei dati personali.

Dato l'attuale momento storico al Corecom è sicuramente riservato un compito difficile ma nello stesso tempo stimolante e sfidante. Si avrà certamente modo di dispiegare tutte le energie e le risorse disponibili nell'ambito della tutela dei diritti della persona umana in generale e dei soggetti deboli in particolare; ciò anche in armonia con le direttive di più ampio respiro imposte dall'Europa per ciò che riguarda il più ampio sistema di garanzia dei cosiddetti diritti inderogabili di libertà delle persone. Tra questi assumono sicuramente notevole rilievo il principio di non discriminazione, il diritto all'identità personale e alla riservatezza, i diritti dei minori e del diritto alla protezione dei dati personali che li riguardano.

Sulla base di queste premesse nel 2021 il Comitato si impegna ad avviare una più incisiva attività di sorveglianza sul rispetto soprattutto dei diritti dei minori, alla quale si andrà ad aggiungere una (ancora più) marcata tutela dei diritti degli utenti deboli per la quale si cercherà sostegno in nuove forme di partnership con il novello Garante dell'Infanzia della regione Abruzzo.⁴

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

³ Un recentissimo studio condotto dal prof. Francesco Saverio Mennini, direttore EEHTA del CEIS della facoltà di Economia dell'Università di Roma di Tor Vergata e responsabile di un progetto di ricerca sull'impatto delle fake news in ambito sanitario dimostra che circa il 92,4% delle notizie false rilevate appartiene all'ambito dei vaccini. Il ricercatore sostiene che una *"fake news appena viene diffusa sta già producendo i suoi effetti negativi. Da quel momento è libera di diffondersi a macchia d'olio. Diventa virale e i cittadini perdono la capacità di comprendere se è vera o falsa. Persino le persone avvertite che si tratta di fake news, vedendole riproposte iniziano a ritenerle meritevoli di condivisione"*.

⁴ La legge istitutiva Garante regionale per l'infanzia e l'adolescenza della regione Abruzzo (l.r. n. 2 di agosto 2018, n. 24) prevede, infatti, la possibilità di avviare forme di collaborazione con il Corecom per aspetti connessi alle rispettive attività negli ambiti di comune interesse anche allo scopo di *"vigilare sull'operato dei mezzi di comunicazione e nel segnalare agli organi competenti eventuali trasgressioni commesse"*.

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. 28⁵, 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 questo contesto di particolare importanza è da un lato l'esercizio della funzione di controllo e monitoraggio delle trasmissioni televisive tesa a garantire gli effetti di una tempestiva incidenza dell'azione amministrativa attraverso l'avvio di efficaci attività istruttorie sulle eventuali violazioni della normativa sulla "par condicio" rilevate d'ufficio o segnalate da soggetti esterni e dall'altra l'attività di informazione alle emittenti radio e televisive locali, azioni entrambe volte a determinare evidenti ricadute positive in termini di ripristino tempestivo degli equilibri del pluralismo politico-istituzionale.

OBIETTIVI

Attesa l'attuale contesto politico che prelude ad un probabile ritorno alle urne nei primissimi mesi del 2021, la Regione Abruzzo molto probabilmente sconterà sul proprio territorio gli echi della politica nazionale ed i toni più 'bollenti' dei grandi partiti che presumibilmente coinvolgeranno anche le campagne elettorali che avranno luogo nel corso dell'anno in ambito regionale.

Considerate le premesse 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

⁵ Unita al codice di Autoregolamentazione delle emittenti radiotelevisive locali, integrata, per ciascuna elezione da disposizioni attuative specifiche dell'Autorità.

l'equilibrio tra le forze politiche coinvolte. Al riguardo si prevede di realizzare un *Vademecum sulle regole della Par condicio* da destinare agli operatori dell'informazione e della comunicazione (ed anche degli uffici stampa delle PP.AA. attivi in ambito regionale) in cui saranno condensate in pillole le informazioni e i chiarimenti relativi alle fattispecie di "comunicazione" individuate dalla legge, siano esse da intendersi nel senso della "comunicazione politica", dei "messaggi autogestiti" e dei "programmi di informazione" affinché tutti i soggetti interessati alle varie competizioni elettorali possano orientare i propri comportamenti ad stile comunicativo orientato al "politically correct".

In un'epoca in cui la costruzione del consenso politico e la propaganda elettorale si fanno sempre più incalzanti, il Corecom Abruzzo assicurerà un costante presidio delle 'regole' sul corretto svolgimento della comunicazione politica affinché siano garantite la parità tra gli aspiranti candidati politici, tali da consentire all'elettore una formazione piena e incondizionata del proprio diritto-dovere di voto.

L'attività di vigilanza sarà condotta sia sui media locali che sulla RAI regionale. In continuità con il passato sarà operato una persistente difesa del rispetto del pluralismo in tutte le sue forme, ovvero delle trasmissioni televisive, radiofoniche e dell'informazione diffusa sulla carta stampata attraverso la diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa. Allo stesso modo sarà assicurato uno stretto presidio dell'attività di vigilanza sul rispetto dei principi che regolano la diffusione delle indagini demoscopiche attraverso la massima cura e tempestività dei procedimenti avviati d'ufficio o su istanza di parte.

Il riparto degli spazi di comunicazione politica radiotelevisiva in campagna elettorale

ATTIVITA'

La normativa in materia di Par Condicio, sebbene ormai datata, mantiene immutato nel tempo in capo al Corecom 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.

In occasione di 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. 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-Comunicazioni, d'intesa con il Ministero dell'Economia e delle Finanze.

OBIETTIVI

In occasione delle prossime tornate elettorali il Co.Re.Com. assicurerà 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 cura della rendicontazione dei rimborsi spettanti alle emittenti radiotelevisive che tiene conto dell'effettivo numero di spot elettorali andati in onda.

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

Il Corecom Abruzzo nell'esigenza di supportare le istanze degli operatori del terzo settore si è fatto carico in questi anni di ampliare gli spazi di democrazia e pluralismo nel settore della comunicazione attraverso i cosiddetti "Programmi dell'Accesso".

L'obiettivo è quello di dare l'opportunità ad associazioni, gruppi e movimenti di fruire di spazi prefissati, gratuiti, nella programmazione radiofonica e televisiva della Rai regionale, al fine di illustrare iniziative e attività, formulare proposte, "dare voce", sostanzialmente, al mondo sociale e civile dell'Abruzzo.

Si tratta di trasmissioni autogestite e realizzate con il supporto tecnico gratuito della sede regionale della RAI, la quale procede alla loro programmazione in fasce orarie prestabilite.

Al Corecom compete 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, ha fortemente investito nella volontà di ampliare gli spazi di democrazia e pluralismo nel settore della comunicazione e rendere tali spazi più facilmente accessibili soprattutto agli Organismi dell'associazionismo che operano senza scopi di lucro.

Difatti la campagna divulgativa attivata dal Servizio, che per la precedente programmazione aveva avuto un riscontro positivo in termini di inoltro di istanze, è stata sospesa a causa dell'impossibilità di procedere alle registrazioni in presenza c/o

gli studi RAI regionali, dettati dal D.L. 25 marzo 2020, n. 19 “Misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da COVID-19”.

Nel primo trimestre 2020 è stato comunque attuato il piano trimestrale attraverso la messa in onda dei programmi registrati dai 10 soggetti ammessi all'iniziativa con precedente deliberazione del 2019.

A questa si è affiancata un'attività di informazione, ricognizione del materiale audio visivo fornito dai richiedenti ai fini della messa in onda ed adempimento di tutta la parte amministrativa relativa all'esame ed all'istruttoria delle istanze avanzate dai soggetti collettivi organizzati, al fine della verifica della sussistenza dei requisiti previsti dal Regolamento e dal relativo Avviso.

Con deliberazione n. 42 del 26/02/2020 il Comitato ha provveduto ad ammettere all'iniziativa i Soggetti richiedenti, il cui elenco è stato inviato alla RAI regionale ai fini della pianificazione dei programmi, con l'invito a fornire le date per le registrazioni negli studi Rai, degli 8 format relativi ai soggetti ammessi all'iniziativa

Purtroppo la predetta fase non è giunta a conclusione in considerazione del divieto di incontri/riunioni in presenza, imposto dal D.L. 25 marzo 2020, n. 19 “Misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da COVID-19”.

Si sta valutando per il 2021 l'opportunità e soprattutto le modalità di ripresa dell'azione, in linea alle disposizioni che verranno adottate in merito dal Legislatore ed alle indicazioni che verranno fornite dalla RAI.

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 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 tal proposito, nel corso del 2020 è stata approvata e pubblicata la ricerca commissionata alla società Infojuice srl, affidataria del monitoraggio 2018/2019, sul tema del "*Bullismo e cyberbullismo nella stampa nazionale e locale*", senza, tuttavia, poter procedere anche alla relativa diffusione a livello territoriale alla luce delle ben note inibizioni rispetto alle iniziative a carattere esterno imposte dal Governo a causa dell'emergenza sanitaria scaturita dalla pandemia da Covid-19.

Sempre nel corso del 2020, inoltre, si è proceduto all'aggiudicazione del servizio di vigilanza e monitoraggio per gli anni 2020/2021 ed all'avvio delle attività di indagine richieste dall'Autorità rispetto allo specifico focus relativo al format "Life 120_Speciale Covid-19", rispetto al quale si è in attesa del report finale da parte del

soggetto monitore dal quale dipenderà l'eventuale avvio del corrispondente procedimento di vigilanza

OBIETTIVI

Nel 2021 il Corecom Abruzzo procederà, anzitutto, 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 tre edizioni quotidiane dei TG trasmessi dalla locale testata televisiva RAI ai fini del relativo monitoraggio politico-istituzionale.

Inoltre, nel 2021 si darà luogo alla diffusione della pubblicazione sul tema del *"Bullismo e cyberbullismo nella stampa nazionale e locale"*, mediante presentazione al pubblico della ricerca con le iniziative che la situazione sanitaria consentirà di intraprendere.

Immutato, infine, anche per il prossimo anno l'auspicio di poter assicurare un livello di specializzazione sempre più approfondito da parte del personale addetto alle attività procedurali in ambito di vigilanza, attraverso seminari in presenza piuttosto che webinar mirati che l'Autorità vorrà mettere a disposizione dei Corecom delegati.

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, ai quotidiani e ai periodici locali.

OBIETTIVI

Anche per il 2021 il Corecom Abruzzo si avvarrà della collaborazione dell'Ufficio Stampa del Consiglio Regionale che renderà possibile la consultazione periodica dei quotidiani maggiormente diffusi in ambito regionale. Ciò darà modo all'ufficio di poter estrapolare diversi campioni, sufficientemente rappresentativi, di quotidiani da sottoporre ai monitoraggi periodici sui quali svolgere le verifiche di conformità alla normativa vigente.

Decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177 “Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici” art. 32 quinquies - 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 2021 il Co.Re.Com. assicurerà il suo impegno per ciò che concerne la tempestiva istruttoria delle richieste che perverranno, spettando in primis allo stesso l'onere di verificarne la fondatezza.

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

Il 2020, divenuto tristemente noto per essere stato 'l'anno del Covid-19', non ha patito particolari battute d'arresto dal punto di vista dell'operatività espressa dal Corecom Abruzzo. Nel periodo dell'emergenza sanitaria e del relativo lockdown imposto dal Governo centrale, infatti, gli Uffici del Corecom Abruzzo non hanno mai chiuso poiché, anche mediante smartworking, la Struttura ha svolto le proprie attività regolarmente anche da remoto.

Ancorché, di fatto, la riorganizzazione logistica sia stata brusca, totale e duratura a causa della pandemia, la presenza del Corecom sul territorio è stata garantita sin da principio con costanza, a partire da tutta una serie di informazioni fornite all'utenza anzitutto mediante avvisi sul sito istituzionale in ordine alla possibilità di comunicazione con gli uffici mediante i canali già esistenti quali il numero verde 800307640 e gli indirizzi di posta elettronica istituzionali, certificata e ordinaria di tutto il personale in organico, oltre che attraverso l'ulteriore recapito mobile 351/2951852 messo appositamente a disposizione dell'utenza per garantire alla stessa l'assistenza telefonica necessaria durante lo stato di emergenza in corso. A ciò aggiungasi che, a giorni alterni, è stata comunque assicurata la presenza in ufficio di almeno una unità onde assicurare la massima efficienza possibile dell'ufficio anche durante il periodo in commento.

Anche le udienze di conciliazione e di definizione sono state svolte regolarmente, a meno di richieste di rinvio operate dagli interessati che hanno trovato puntuale risolutivo accoglimento.

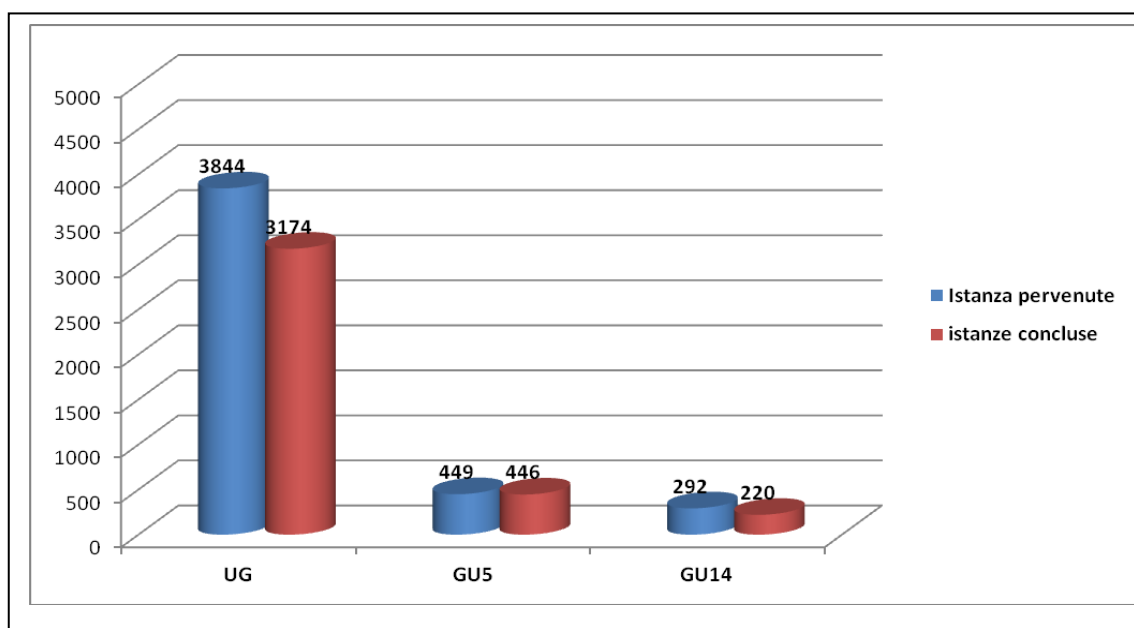
Inoltre, sempre nell'ottica della vicinanza alla popolazione anche solo per quanto strettamente pertinente le misure legate alla pandemia in atto, si è pensato di fornire tramite il sito del Corecom un'utilità esplicativa in ordine al famoso monito '#Iorestoacasa', creando un link di rimando al portale della presidenza del Consiglio

dei ministri nel quale gli interessati hanno potuto trovare le risposte alle domande più frequenti sulle misure adottate dal Governo per tutto il Paese.

Per quanto l'attività del Corecom sia stata incessante ed esplicata con la massima dedizione possibile, certamente non può essere considerato un fatto casuale quello che, nell'anno della pandemia, sia stato registrato un numero di istanze sensibilmente inferiore rispetto al trend degli anni precedenti, a parità di trimestri considerati ma, d'altro canto, appare di tutta evidenza come, inevitabilmente, gli effetti dell'emergenza sanitaria purtroppo ancora oggi in atto, abbiano catalizzato l'attenzione delle persone verso più gravi preoccupazioni.

Del resto, anche a volersi rivolgere alle associazioni dei consumatori esistenti, piuttosto che a persone di fiducia cui voler eventualmente conferire mandato per farsi rappresentare al fine del deposito delle istanze volte alla richiesta di chiusura bonaria delle proprie controversie con gli operatori di telecomunicazioni, dal mese di marzo a buona parte del mese di maggio del corrente anno, l'imposizione del divieto di circolazione ha fortemente ostacolato simili iniziative soprattutto da parte dell'utenza più debole che, non avendo dimestichezza con gli strumenti telematici, poco o nulla avrebbe potuto inviare ai propri delegati a fini documentali/esplicativi.

Da qui la chiave di lettura del numero delle istanze depositate dagli utenti dal primo gennaio al 16 settembre 2020: totale UG n. 3.844; totale GU14 n. 292; totale GU5 n. 449.

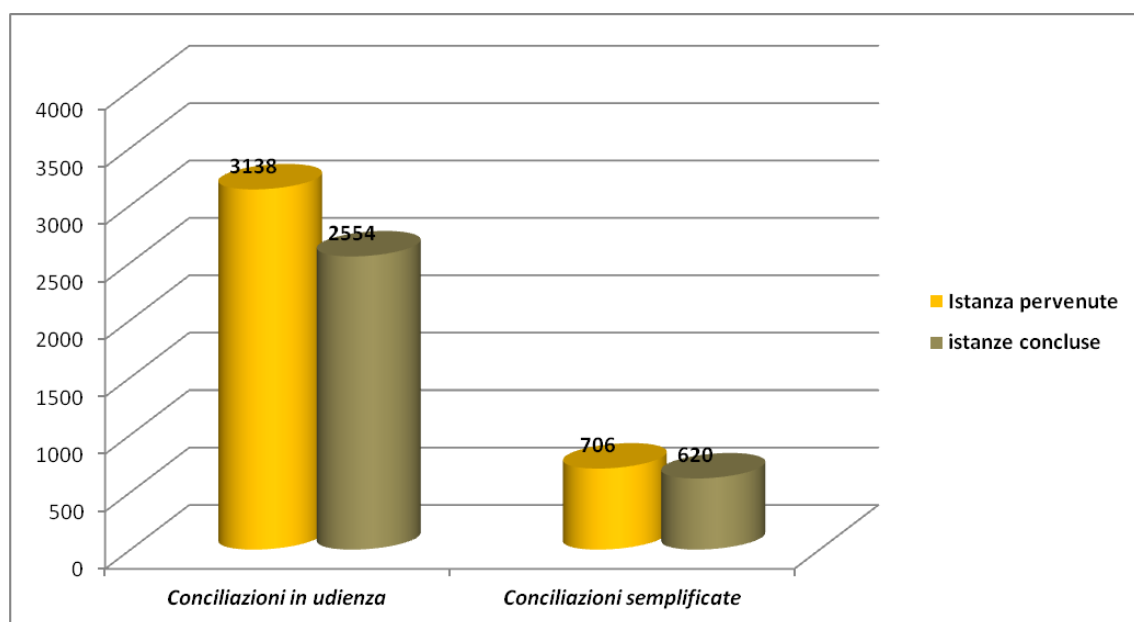


Istanze pervenute e concluse dal 01/01/2020 al 16/09/2020

	UG	GU5	GU14
Istanza pervenute	3844	449	292
istanze concluse	3174	446	220
Indice percentile delle istanze concluse	82,57%	99,33%	75,34%

Rispetto alle istanze di conciliazione, n. 3.138 sono state quelle in udienza e n. 706 le semplificate.

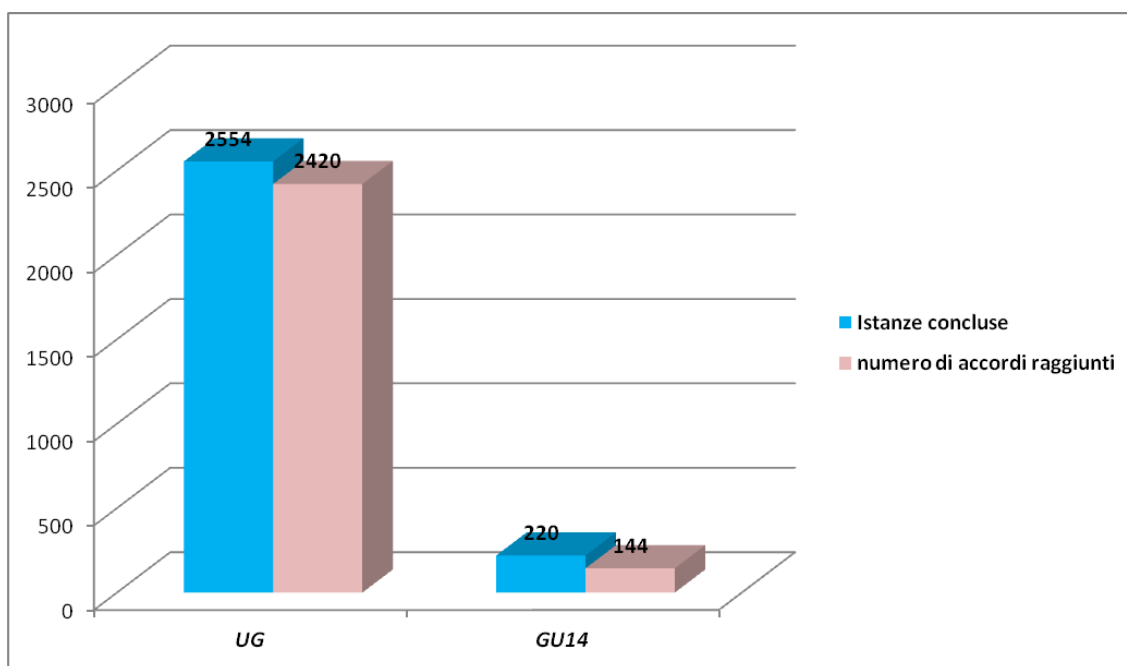
Quanto alle semplificate, n. 86 sono quelle in corso e n. 620 le concluse mentre, avuto riguardo alle conciliazioni in udienza, n. 584 sono quelle in corso e 2.554 quelle concluse.



Istanze di conciliazione complessivamente pervenute e concluse dal 01/01/2020 al 16/09/2020

	Conciliazioni in udienza	Conciliazioni semplificate
Istanza pervenute	3138	706
istanze concluse	2554	620
Indice percentile delle istanze concluse	81,39%	87,82%

Per quanto concerne le istanze di definizione, n. 72 sono i relativi procedimenti in corso e n. 220 quelli conclusi, peraltro tutti nei termini e con nessuna forma di backlog già dalla fine del primo trimestre del corrente anno.



Numero di accordi raggiunti dal 01/01/2020 al 16/09/2020

	UG	GU14
Istanze concluse	2554	220
numero di accordi raggiunti	2420	144
Indice percentile degli accordi raggiunti	94,75%	65,45%

Rispetto ai GU5 presentati, infine, n. 14 sono quelli in corso e n. 435 quelli conclusi. Sotto il profilo gestionale la struttura, pur registrando un miglioramento nella conduzione del procedimento più snello e con minori gravami nell'espletamento

della fase istruttoria, continua a registrare problemi nella fase successiva alla emissione del provvedimento ove attualmente gli operatori spesso effettuano operazioni errate nei tempi e nelle modalità di comunicazione.

OBIETTIVI

Conformemente all'art. 19-bis, c. 2, del D.Lgs. 150/09, come introdotto dall'art. 13, c. 2, del D. Lgs. 74/2017 e rubricato 'Partecipazione dei cittadini e degli altri utenti finali', che prevede: *"Ciascuna amministrazione adotta sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini in relazione alle attività e ai servizi erogati, favorendo ogni più ampia forma di partecipazione e collaborazione dei destinatari dei servizi, secondo quanto stabilito dall'articolo 8, comma 1, lettere c) ed e)."*, si ritiene che il Corecom, per la natura delle attività e dei servizi svolti nelle materie delegate afferenti il contenzioso in ambito di telecomunicazioni, per loro natura, rivolti verso l'esterno, nei confronti cioè dell'utenza che si rivolge ad esso in cerca di tutela, debba procedere alla rilevazione del livello di soddisfazione finale che i cittadini avvertono in esito al supporto erogato in maniera chiara e significativa.

La modalità di rilevazione della performance espressa non può che essere strutturata in base al meccanismo di gestione del contenzioso che, come noto, da due anni ormai si sviluppa tutto attraverso una piattaforma telematica interattiva che prende in carico le istanze per tutto il ciclo di vita del singolo procedimento avviato. La tecnica della somministrazione del classico pre-stampato cartaceo in passato sottoposto all'utenza in uscita dagli Uffici del Corecom il giorno dell'udienza, deve necessariamente, pertanto, lasciare spazio all'espressione del giudizio degli utenti mediante la piattaforma Conciliaweb, attraverso, in particolare, la finestra di dialogo presente nel proprio fascicolo documentale virtuale ove è possibile inserire del testo. In quella sede, cioè, gli utenti saranno invitati ad esprimere un giudizio sintetico rispetto alla qualità del servizio ricevuto ed al corrispondente livello di soddisfazione percepito rispetto al contributo del Corecom nel proprio ruolo di traghettatore verso il raggiungimento dell'accordo finale con i gestori.

In aggiunta a quanto sopra, la rilevazione della qualità del servizio verrà testata anche attraverso feedback che l'utenza potrà manifestare via mail oppure tramite

numero verde avuto riguardo alle informazioni ricevute dal Corecom a seguito di proprie specifiche richieste allo stesso formulate.

Come previsto, poi, dall'art. 19-bis, c. 4, del D.Lgs. 150/09, i risultati della rilevazione del grado di soddisfazione saranno pubblicati, con cadenza annuale, sul sito del Corecom Abruzzo.

Inoltre, al fine di innalzare sempre più gli standard di qualità che il Corecom Abruzzo si prefigge di raggiungere anno dopo anno, all'entrata in vigore delle modifiche al Regolamento applicativo approvato con delibera n. 339/18/CONS che si auspica avrà luogo nel corso del 2021, puntuale e mirato sarà l'intervento divulgativo e informativo che la Struttura garantirà al fine di agevolare il lavoro delle Associazioni dei consumatori e degli studi legali professionali che ai sensi dell'art. 4, c. 2, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie, come modificato con delibera 353/19/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 tal fine il Corecom si renderà disponibile a fornire ogni informazione utile attraverso incontri sia telefonici che virtuali con il mondo dell'associazionismo locale.

Infine, obiettivo precipuo per il 2021 è quello tornare ad assicurare prossimità massima agli utenti procedendo alla riapertura degli sportelli di front-office presenti nelle sedi istituzionali del Corecom di L'Aquila e Pescara e nella sede decentrata di Avezzano, inesorabilmente chiusi al pubblico a seguito delle restrizioni imposte dal Governo centrale per ragioni di sicurezza sanitaria legate alla pandemia da Covid-19, arrivando anche ad incrementare il numero degli sportelli territoriali da mettere a disposizione della comunità locale procedendo alla sottoscrizione della Convenzione prevista ai fini dell'apertura, in particolare, dello sportello di Castel di Sangro.

Per quanto concerne i provvedimenti temporanei l'attività futura dell'ufficio consisterà nell'espletamento dei compiti connessi all'inserimento dell'istanza di provvedimento temporaneo nelle modalità e nella tempistica previsti dall'art. 5 della Delibera 203/18/CONS.

Il Corecom provvederà a rilevare la criticità presenti ed avviare le segnalazioni sulle problematiche riscontrate sotto il profilo formale e sostanziale nel sistema telematico interfacciandosi con l'Autorità garante con spirito critico e costruttivo.

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

L'attività di gestione del Registro degli Operatori di Comunicazione, di seguito R.O.C., oltre all'espletamento dei compiti connessi alle procedure avviate dagli operatori con richieste di iscrizione e cancellazione ed alla valutazione delle comunicazioni annuali, è stata caratterizzata, a partire dall'anno 2015 dalla emanazione di atti regolamentari e dall'esercizio di attività di cancellazione finalizzate a rendere il Registro uno strumento non soltanto di controllo e vigilanza ma anche una piattaforma funzionale ad assumere una veste di contenitore dinamico e statistico per lo sviluppo di studi di settore.

Il biennio 2015/2016 ha visto il Corecom essere impegnato nella esecuzione della cancellazione massiva intrapresa dall'Autorità nei confronti degli operatori inadempienti all'obbligo di registrazione delle comunicazioni annuali dall'anno 2012.

L'attività di cancellazione è proseguita negli anni 2019 e 2020 su iniziativa del Corecom mediante apertura di procedimenti di cancellazione che hanno consentito di mantenere nel Registro gli operatori che agiscono nel mercato della comunicazione e di eliminare 20 soggetti che per vari motivi hanno cessato la propria attività.

La struttura, oltre a prendere in carico l'iscrizione degli operatori di call center (biennio 2017/18), ha proceduto ad effettuare la verifica delle iscrizioni relative ai fornitori di servizi di media audiovisivi e delle informazioni fornite dagli stessi per il rispetto della normativa in materia del rispetto dei limiti al numero di autorizzazioni (Delibera 353/11/CONS) ed ha proseguito nel fornire attività di supporto per la conoscenza dell'istituto dello I.E.S. (Informativa Economica di Sistema).

Il Corecom è impegnato annualmente a perseguire l'obiettivo di avere il Registro aggiornato e perché ciò accada è necessario che gli operatori inseriscano nel sistema le comunicazioni annuali.

A tal fine l'attività dell'ufficio è stata caratterizzata dalla produzione di una intensa e capillare attività di comunicazione prodotta nei mesi di luglio , settembre e novembre mediante contatto diretto (pec , mail e call conference) con gli operatori per ottenere la registrazione delle comunicazioni annuali delle società di capitali che, spesso, adottano i propri bilanci in data successiva al 31 luglio.

OBIETTIVI

La struttura sarà impegnata nell'espletamento della attività ordinaria e proseguirà nella attività di supporto per la conoscenza dell'informativa economica di sistema e nel controllo della posizione degli operatori che non hanno adempiuto agli obblighi di iscrizione.

Il binomio delle attività attivate nel 2020 per la cancellazione di ufficio e il controllo delle comunicazioni annuali ha l'obiettivo di consentire al Registro Unico degli Operatori di rappresentare la reale platea dei soggetti che operano nel mondo della comunicazione regionale e costituire , pertanto, lo strumento legale per l'attivazione di indagini di settore e per le attività di sostegno di cui necessitano il mondo della editoria e della comunicazione, fortemente minati dalla pandemia del Covid 2019.

Le richieste di iscrizione alla data del 22 settembre sono state 29, le richieste di variazione 23, le domande di cancellazione 9 e le comunicazioni annuali registrare 128.

In tutti i procedimenti attivati , l'ufficio ha esercitato la propria competenza nel rispetto dei tempi e delle modalità prescritte dal Regolamento.

ATTIVITA' DEL CORECOM – IDEE PROGETTO

1. La gestione delle controversie telematiche. Nuovi adempimenti in materia di Privacy.

Attese le nuove disposizioni in materia di tutela dei dati personali il Comitato è chiamato ad adottare misure tecniche e organizzative adeguate ai rischi insiti nel trattamento dei dati personali. In ragione di queste nuove incombenze l'Autorità ha designato il Comitato della funzione di “responsabile del trattamento” dei dati personali operato per il tramite di ConciliaWeb.⁶

Pur rimanendo in capo all'Autorità gli oneri correlati alle misure di sicurezza connesse alla piattaforma ai Corecom residuano le ulteriori attività esclusivamente correlate all'ambito di trattamento loro affidato.

Facendo dunque seguito alla Nomina del Corecom Abruzzo quale responsabile del trattamento dei dati ex art. 28 del Regolamento (U.E.) n. 2016/679 ai fini della corretta gestione on line dei procedimenti in materia di controversie ci si impegna, per il 2021, a predisporre i provvedimenti di autorizzazione al trattamento dei dati ed a caricare gli stessi sul sistema gestionale UNIO impiegato dall'Autorità per monitorare i trattamenti dei dati personali dalla stessa posti in essere, mantenendo fermo il compito di tenere tali autorizzazioni costantemente aggiornate.

Pertanto il Presidente del Corecom, d'intesa con AGCOM che ai sensi dell'art. 6, comma 7 dell' Accordo di nomina fornirà le istruzioni per l'accesso al sistema gestionale e per il caricamento delle autorizzazioni, accederà per primo sulla piattaforma dedicata tramite il proprio account che Agcom fornirà e, successivamente designerà, con i relativi profili di autorizzazione, il Responsabile della Struttura il quale poi avrà modo, a sua volta, di inserire tutte le autorizzazioni agli incaricati ed estrarre il registro dei trattamenti in caso di ispezione circa la gestione della privacy da parte di Agcom.

Tempistica: gennaio - dicembre 2021

Spesa: risorse interne

⁶ Cfr. l'Accordo di nomina del Corecom Abruzzo quale responsabile del trattamento dei dati ex art. 28 del Regolamento (U.E.) n. 2016/679 (prot. AL/2019/0012703 del 23/05/2019).

2. Intese istituzionali e nuove forme di collaborazione con l'Autorità Garante dell'Infanzia della Regione Abruzzo.

Attesa la legge regionale istitutiva del Garante dell'Infanzia, la n. 24 del 2018, e le disposizioni contenute nella recentissima Delibera U.P. n. 103 dell' 11 agosto 2020 con la quale è stato individuato il Servizio Amministrativo di Supporto alle Autorità Indipendenti la struttura di supporto del novello Garante regionale per l'infanzia e l'adolescenza, nel corso dell'anno si prevede di avviare con l'Authority le opportune intese istituzionali che possano preludere alla realizzazione di azioni di promozione della conoscenza dei diritti individuali, sociali e politici dell'infanzia e dell'adolescenza, affinché si possano assumere iniziative di comune interesse.

In particolare, si preconizza la possibilità di organizzare un percorso condiviso di 'co-vigilanza' che possa riguardare più propriamente fenomeni di esclusione sociale, di discriminazione dei bambini e degli adolescenti, dedicando un particolare focus ai fenomeni del cyberbullismo in ambito regionale.

In un'ottica di co-autoregolamentazione con la nuova Authority, con le istituzioni locali, con l'Ufficio scolastico regionale e con la collaborazione della Polizia Postale, ci si propone di rafforzare il "valore sociale" della nostra mission per ciò che riguarda la tutela dei minori attraverso la diffusione della cultura della consapevolezza dei pericoli derivanti dall'utilizzo di strumenti e delle applicazioni web. E' convincimento di questo Comitato, infatti, che l'informazione e soprattutto la formazione dei minori (e degli utenti in generale) costituiscano fattori cruciali per una efficace azione di prevenzione e contrasto non solo del bullismo telematico ma di ogni altro rischio che l'utilizzo della rete comporta.

Tempistica: gennaio - dicembre 2021

Spesa presunta € 15.000,00. Le risorse saranno determinate con apposito atto deliberativo.

3. Analisi dello stato dell'arte dell'informazione in Abruzzo.

Sul finire del 2011 il Corecom Abruzzo ha arricchito il suo piano di comunicazione con la realizzazione della prima mappatura dello scenario

comunicativo regionale avente come focus il sistema dell'informazione abruzzese on line.

Nel corso dell'anno che è da venire si intende proseguire la strada intrapresa per arrivare a determinare un nuovo e più aggiornato 'censimento' del sistema editoriale telematico basato esclusivamente su criteri oggettivi che facciano emergere lo stato di fatto del panorama imprenditoriale dell'informazione effettivamente operante a livello regionale.

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 una nuova 'mappatura' delle testate giornalistiche on line, e con essa tastare il polso della realtà dell'informazione on line in Abruzzo, risponde alla primaria necessità di proseguire il cammino intrapreso nel corso degli ultimi anni di valorizzazione del settore della comunicazione locale che, sebbene a livello nazionale è in forte crescita⁷ altrettanto non può dirsi di quello locale.

Per un verso l'indagine rappresenterà un valido strumento di sostegno e di valorizzazione del R.O.C. della regione Abruzzo - che con orgoglio abbiamo ricostituito negli anni grazie ad un complesso lavoro di verifica e di costante aggiornamento - per l'altro fornirà alle istituzioni pubbliche e private del territorio ed agli altri operatori del settore della comunicazione uno valido strumento scientifico, pratico ed affidabile.

La mappatura delle redazioni web costituirà un patrimonio unico ed ufficiale in grado di indicare qualitativamente e quantitativamente qual è la realtà dell'informazione giornalistica on line dell'Abruzzo. I risultati attesi saranno sicuramente utili anche alle stesse pubbliche amministrazioni che potranno consultare la lista degli editori telematici operanti e, in base alle proprie esigenze, valutare la possibilità di sviluppare e pianificare le proprie strategie di presenza sul web.

Tempistica: gennaio - dicembre 2021

Spesa presunta: euro 10.000,00. Le risorse saranno determinate con successivo atto deliberativo.

⁷ Secondo una curiosa analisi condotta da Audiweb (società che raccoglie e pubblica i dati di audience di internet in Italia, compresi i contenuti editoriali on line) la domanda di informazione da parte degli individui è aumentata esponenzialmente durante il periodo del lockdown. L'interesse degli utenti dell'informazione sul web si è 'allargato' sempre più ai contenuti dedicati al tempo libero e utili per colmare il trascorrere del tempo nel periodo di isolamento forzato.

4. La Comunicazione del Corecom Abruzzo. Dal 2021 prende il via la nuova stagione delle campagne di informazione e comunicazione.

4.1. Punti di accesso sul territorio per la diffusione del Conciliaweb a tutela degli “utenti deboli”.

L'esercizio della delega in materia di controversie tra gli utenti e le compagnie telefoniche rappresenterà anche per il prossimo anno l'obiettivo principale per costruire ulteriori possibilità di sviluppo delle logiche di decentramento e di “prossimità” dei propri servizi al cittadino. Ciò offrirà l'occasione di rispondere con efficienza alle ricorrenti richieste di tutela che pervengono da più parti del territorio ed a corrispondere appieno all'impulso politico e strategico dello stesso Organo consiliare.

Compatibilmente con l'andamento della pandemia, in concomitanza con il l'evento dedicato al ricorrere del **ventennale** dell'istituzione **del Corecom Abruzzo** sarà data ampio rilancio alla campagna di pianificazione di apertura di nuovi punti dislocati sul territorio per quello che concerne il ‘decentramento’ delle attività di conciliazione con lo scopo di migliorare ed ulteriormente accrescere la propria dimensione di “servizio”.

In tale ottica il Comitato si propone di intessere nuove intese con le istituzioni locali alle quali chiedere di ospitare gli sportelli decentrati in cui sarà possibile fornire, anche da remoto attraverso le tecnologie digitali, le necessarie ed opportune informazioni ed assistenza agli utenti che vogliono approcciare all'istituto della conciliazione.

Nonostante l'incremento di informazione sull'attività svolta operata in questi anni dal Corecom e la risonanza data da chi ha beneficiato dei servizi offerti, tuttavia ancora esistono fasce di popolazione che non sono a conoscenza delle possibilità che tale organismo fornisce. In ragione di ciò il 2021 si aprirà con una nuova stagione di comunicazione integrata che avrà il suo focus sui servizi erogati, soprattutto di quelli diretti a dirimere i contenziosi tra utenti (ed i loro delegati ai quali nel prossimo futuro l'Autorità consentirà un maggiore ambito di operatività sulla piattaforma) e gli operatori di comunicazioni elettroniche. Saranno sfruttati tutti i canali di comunicazione conosciuti, compresi quelli del Consiglio regionale all'interno dei

quali si pensa di allestire uno spazio dedicato al Corecom Abruzzo che sarà raggiungibile con l'hashtag #CorecomAbruzzo.

Tempistica: gennaio - dicembre 2021

Spesa presunta euro 31.500 per l'implementazione degli sportelli decentrati.

Le risorse saranno determinate con apposito atto deliberativo.

4.2. Da 20 anni insieme. Il ventennale del Corecom Abruzzo

“Da 20 anni insieme”. E' con questo slogan che il Comitato regionale per le comunicazioni dell'Abruzzo intende celebrare il proprio ventennale nel corso di un convegno che sarà realizzato il prossimo anno.

L'evento offrirà l'occasione per presentare i risultati dell'attività svolta in questi anni e quelli conseguiti nel campo istituzionale assegnati dal Consiglio regionale in materia di governo, garanzia e controllo del sistema delle comunicazioni e dalla stessa Agcom.

Per la circostanza sarà presentato un opuscolo in cui confluiranno, accanto alle testimonianze rese nel corso del convegno al quale parteciperanno personaggi di spicco nel mondo della comunicazione regionale e nazionale, anche i risultati raggiunti sino ad oggi dal Corecom Abruzzo nel settore delle tutele insieme all'organo politico ed amministrativo della Regione ed all'Autorità, allo scopo di garantire ai cittadini del territorio abruzzese il corretto svolgimento delle funzioni di garanzia assegnate.

Tempistica: gennaio - dicembre 2021

Spesa presunta euro 15.000,00. Le risorse saranno determinate con apposito atto deliberativo.

4.3. Azioni positive di educazione ai media.

Anche per il 2021 il Corecom Abruzzo intende impegnarsi nella promozione della 'buona' educazione ai media, sostenendo iniziative di ricerca e progetti di formazione rivolti alle giovani generazioni.

Avvalendosi anche della collaborazione con il Garante per l'infanzia e l'adolescenza, saranno promosse iniziative informative e progetti di edu-media per favorire nei minori lo sviluppo del senso critico, la capacità di comprensione e di

analisi dei messaggi pubblicitari oltre che la conoscenza dei particolari codici linguistici che animano il mondo del web.

I progetti formativi perseguiranno principalmente gli obiettivi correlati alla prevenzione dei fenomeni di cyberbullismo ed allo sviluppo della cultura della “responsabilità” sociale circa l’uso dei media .

Tempistica: gennaio - dicembre 2021

Spesa presunta euro 15.000,00. Le risorse saranno individuate e determinate con apposito atto deliberativo.

4.4. Passaggio al secondo “digitale terrestre”: campagne di comunicazione istituzionale sul nuovo switch-off.

Il Co.Re.Com., nell’esercizio delle funzioni proprie di governo, di garanzia e di controllo in materia di comunicazione locale, con proprie risorse economiche, ha in animo di ricomprendere nel proprio piano di comunicazione le attività di informazione sul secondo switch-off, finalizzate ad accompagnare il processo di transizione del sistema radiotelevisivo digitale terrestre verso la nuova tecnologia del DVB-T2.

Siamo all’alba di una rivoluzione che entro la fine di giugno 2022 trasformerà le trasmissioni televisive con nuove tecnologie evolute che garantiranno una maggiore capacità trasmissiva con risoluzioni di altissimo livello ed interazione di servizi offerti agli utenti.

Tralasciando la parte puramente tecnica della “nuova TV” al Corecom Abruzzo preme veicolare le opportune informazioni sulla futura transizione tentando di evidenziare alcuni ristretti aspetti che possano risultare utili al “Consumatore” ed alle stesse Tv Locali, queste ultime chiamate a presidiare il proprio ruolo con una maggiore attenzione, tenuto conto che l’avvento dello Switch-Off prevede lo spegnimento di tutte le tv locali che potranno continuare a operare solo come fornitori di servizi di media audiovisivi (FSMA) sulle nuove reti che verranno assegnate con nuovi specifici bandi.

L’impegno del Corecom sarà dunque quello di veicolare tutte le opportune informazioni e le news più aggiornate attraverso una campagna di comunicazione

integrata. Al riguardo si prevede di utilizzare come canali privilegiati la carta stampa e la cartellonistica che saranno accompagnati dalla realizzazione e distribuzione di un giornalino a tema (la cui linea editoriale sarà curata dal Corecom Abruzzo). Saranno inoltre promossi piani di educazione e di sensibilizzazione sulle problematiche legate al passaggio al digitale nei confronti dei cittadini-utenti, oltre che una serie di convegni sul tema che saranno seguiti da una specifica programmazione di spot televisivi.

Tempistica: gennaio - dicembre 2021

Spesa presunta: euro 25.000,00. Le risorse saranno determinate con apposito atto deliberativo.

5. L'attività di analisi della diffusione del fenomeno delle fake news

Il moltiplicarsi dei canali di informazione ha generato, soprattutto nel periodo del lockdown, nefaste conseguenze che hanno portato alla luce della ribalta l'increscioso fenomeno delle fake news.

La produzione di disinformazione è ormai una piaga globale. E' noto ormai che le insidie e le trappole della disinformazione sono in agguato e si diffondono soprattutto attraverso la diffusione di notizie false che alimentano il fenomeno della "infodemia"; una forma di comunicazione pericolosa, altamente contagiosa, che diffonde messaggi virali, in maniera del tutto incontrollata.

È facile intuire la pericolosità del fenomeno soprattutto nel corso degli appuntamenti elettorali o di eventi di importante rilevanza. Vere e proprie campagne di disinformazione possono influenzare e indirizzare l'opinione pubblica, bersagliata da una valanga di notizie false, messe in rete ad arte.

Il Corecom Abruzzo, anche attraverso il coinvolgimento del sistema scolastico, degli stakeholder e, perché no, delle stesse associazioni dei consumatori si prefigge di varare per il 2021 un progetto di sensibilizzazione, a tutto tondo, per ridimensionare il più possibile e tenere sotto controllo questo fenomeno a livello territoriale.

Nell'ambito delle iniziative di *media literacy* sarà promossa l'istituzione di una mail dedicata dove potranno essere inviate le segnalazioni sulla diffusione di contenuti fake rispetto a specifici argomenti, nonché sulle principali tematiche oggetto di disinformazione.

Compito del Corecom sarà quello di educare il cittadino offrendo gli strumenti necessari alla propria tutela e insegnando loro che le informazioni possono e devono essere "passate al setaccio della ragione" attraverso la valutazione del loro grado di attendibilità, di riconoscibilità e di ufficialità".

Tempistica: gennaio - dicembre 2021

Spesa presunta: euro 15.000,00.

Spesa presunta euro 5.000,00 per attività editoriale (pubblicazioni varie).

Le risorse saranno determinate con apposito atto deliberativo.

Attività varie

Nel corso dell'anno 2021 vi saranno:

1. nuovi briefing di servizio con le associazioni dei consumatori volti ad affrontare le problematiche relative alle controversie tra gestori e utenti delle comunicazioni;
2. adozione di adeguati protocolli e misure organizzative specifiche per il ricevimento dei cittadini nei propri uffici dislocati sul territorio atti a contrastare la diffusione del coronavirus che siano funzionali ad assicurare l'assistenza agli utenti, soprattutto quelli deboli, chiamati ad interagire con il sistema ODR di gestione telematica delle controversie nei confronti dei gestori delle compagnie telefoniche;
3. gestione e aggiornamento continuo del sito internet nel rispetto della normativa vigente;
4. azioni di comunicazione sui servizi ODR e le attività del Co.Re.Com.;
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 relative alle materie delegate.

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 Corecom

n. 4 Assistenti amministrativi – cat. C

n. 2 Collaboratori amministrativi– cat. B

Ufficio di Pescara

n. 1 Responsabile Ufficio di Coordinamento Autorità Indipendenti

n. 2 Assistenti amministrativi - cat. C

n. 2 Collaboratori amministrativi – cat. B

**Il Presidente del Corecom
Abruzzo**

F.to Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt.22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m. e i.