

# CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA

DELIBERAZIONE DELL'UFFICIO DI PRESIDENZA DEL CONSIGLIO

N.146 del registro delle deliberazioni

OGGETTO: Programma delle attività del Corecom Puglia anno 2018

L'anno 2018, addì 31 del mese di GENNAIO, in Bari, nella residenza del Consiglio, previo regolare invito, si è riunito l'Ufficio di Presidenza nelle persone dei Signori:

Presidente del Consiglio : Mario Cosimo LOIZZO  
Vice Presidente del Consiglio : Giuseppe LONGO  
" " " : Giacomo Diego GATTA  
Consigliere Segretario : Giuseppe TURCO  
" " " : Luigi MORGANTE

PRES.	ASS.
Si	

Constatata la presenza del numero legale per la validità della seduta, il Presidente Mario Cosimo Loizzo assume la presidenza e dichiara aperta la stessa.

Assiste il Segretario generale del Consiglio Avv. Domenica Gattulli.

Il Presidente del Consiglio regionale, dott. Mario Loizzo, sulla base dell'istruttoria espletata dall'Alta Professionalità "Assistenza amministrativa e programmazione" e confermata dal Direttore del Corecom, riferisce quanto segue:

Con legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n.3, è stato istituito ed organizzato il Comitato regionale per le Comunicazioni.

L'art. 15 della succitata legge regionale prevede l'approvazione da parte dell'Ufficio di Presidenza della programmazione annuale delle attività del Corecom, con l'indicazione del relativo fabbisogno finanziario. L'ufficio di Presidenza, nell'ambito della previsione di bilancio di Consiglio, individua la dotazione finanziaria da assegnare al Co.RE.COM per le attività istituzionali nonché per l'esercizio delle funzioni proprie e delegate previste nello stesso programma annuale.

Il Corecom Puglia, con nota n.7579 del 24/01/2018 ha trasmesso, per gli adempimenti consequenziali, la delibera n.6 approvata dal Comitato nella seduta del 12 gennaio 2018 avente ad oggetto "Programma annuale delle attività del Co.re.com Puglia - anno 2018".

Tanto premesso, il Presidente propone l'approvazione del suddetto programma del Co.Re.Com per l'anno 2018 e l'adozione del conseguente atto finale.

**ADEMPIMENTI CONTABILI DI CUI ALLA L.R. N. 28/2001 E AL REGOLAMENTO DI AMMINISTRAZIONE E CONTABILITA' DEL CONSIGLIO REGIONALE**

*La presente deliberazione prevede, per la realizzazione delle attività di cui al programma 2018, un fabbisogno finanziario per un importo complessivo di euro 811.423,61 così articolato:*

*Cap. 8 – Spese per il funzionamento del Corecom l.r.3/2000 € 630.386,28.*

*Cap. 24 – Spese funzioni delegate Corecom € 181.037,33.*

Il presente atto rientra nelle competenze dell'Ufficio di Presidenza ai sensi dell'art. 28 dello Statuto, della L.R. n. 6/2007;

**L'UFFICIO DI PRESIDENZA**

Udita e fatta propria la relazione del Presidente Mario Cosimo Loizzo;

Visto lo Statuto Regionale;

Vista la L.R. n. 6 del 21/03/2007, recante norme sull'autonomia del Consiglio regionale;

Viste le sottoscrizioni poste in calce alla presente deliberazione dalla A.P. "Assistenza amministrativa e programmazione" e dal Direttore del Corecom; ad unanimità di voti, espressi nei modi di legge

### **DELIBERA**

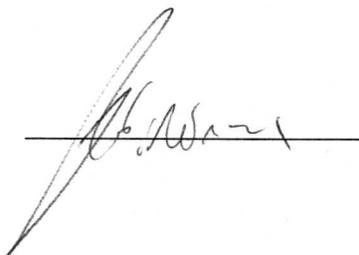
- di approvare, ai sensi della legge regionale n. 3 del 28 febbraio 200, art. 15, comma 2, il Programma delle Attività del Comitato regionale per le Comunicazioni, per l'anno 2018, così come proposto con delibera del Comitato n. 6 del 12 gennaio 2018 che costituita da n. 22 facciate, si allega al presente provvedimento per farne parte integrante;
- di dare atto che la presente deliberazione prevede, per la realizzazione delle attività di cui al programma 2018, un fabbisogno finanziario per un importo complessivo di euro 811.423,61, così articolato:  
Cap.8 – Spese per il Funzionamento del Corecom L.R.3/2000per € 630.386,28;  
Cap.24 – spese funzioni delegate – contributo annuale AGCOM - € 181.037,33;

**Il Segretario generale del Consiglio**  
**Avv. Domenica Gattulli**

**Il Presidente del Consiglio**  
**Mario Cosimo Loizzo**

I sottoscritti attestano che il procedimento istruttorio loro affidato è stato espletato nel rispetto della vigente normativa regionale e nazionale e che il presente schema di provvedimento, dalla stessa predisposto ai fini dell'adozione dell'atto finale da parte dell'ufficio di Presidenza, è conforme alle risultanze istruttorie.

Il Direttore del Corecom Puglia  
(dott. Francesco Plantamura)



La A.P. "Assistenza amministrativa e programmazione"  
(Raffaele D'Ambrosio)



**DELIBERAZIONE n. 6 del 12 gennaio 2018**

Oggetto: **Programma delle attività del Co.Re.Com per l'anno 2018.**

L'anno 2018 addì 12 del mese di gennaio, nella propria sede di Via Paolo Lembo, 40 – Bari, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni, previa regolare convocazione, nelle persone dei sigg.

		Presente.	Assente.
Lorena Saracino	Presidente	Si	
Francesco Di Chio	Vice presidente	Si	
Felice Blasi	Componente	Si	
Marigea Cirillo	Componente	Si	
Elena Pinto	Componente	Si	

**IL COMITATO**

Vista la legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n.3 recante "L'istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni";

Visto l'art.15 della succitata legge regionale – Programma delle attività del Comitato – che al comma 1° prevede la trasmissione, da parte di questo Comitato, all'Ufficio di Presidenza del Consiglio Regionale, del Programma delle attività per l'anno successivo, con l'indicazione del relativo fabbisogno finanziario;

Visto il Regolamento del Comitato regionale per le Comunicazioni della Puglia approvato con deliberazione n.11 nella seduta del 7 novembre 2006 pubblicato sul BURP n.170 del 22 dicembre 2006;

Vista la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni" sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra il Presidente dell'Autorità per le Comunicazioni, il Presidente del Consiglio regionale della Puglia e il Presidente del Corecom Puglia;

Visto il Decreto del Presidente della Giunta Regionale n.633 del 27/11/2017 avente ad oggetto "Nomina componenti il Comitato Regionale per le comunicazioni- Nomina del Presidente – art.3 legge regionale 28 febbraio 2000, n.3;

Atteso che:

In rispondenza di un preciso indirizzo strategico regionale di valorizzazione delle politiche di governance, si intende proseguire nel processo di qualificazione dei propri compiti istituzionali di garanzia, regolazione e consulenza, con l'obiettivo di porsi come punto di riferimento per le attività di comunicazione svolte sul territorio regionale;

In materia di Funzioni proprie , il Corecom intende sviluppare e consolidare i servizi di assistenza ed informazione in favore dei cittadini e degli utenti, muovendosi lungo una direttrice di sviluppo, ispirata al principio di sussidiarietà che offre al Comitato l'opportunità di qualificare il proprio ruolo di organo con funzioni di tutela e garanzia, affiancando alla funzione tecnica di strumento di consulenza per le politiche regionali, in materia di comunicazione, nuovi e importanti compiti di servizio all'utenza;

Nell'ambito delle attività delegate, per il cui esercizio è stato sancito il carattere stabile ed ordinario, le stesse ampliano e valorizzano le competenze regionali in materia di ordinamento della comunicazione e pongono le basi per un consolidamento del ruolo dei Comitati quali organismi di garanzia per cittadini ed utenti e di interlocutori qualificati per gli operatori del settore delle comunicazioni;

Dovranno essere garantite, anche per l'anno 2018, qualora richieste, le attività svolte fino all'anno 2017, in materia di vigilanza e controllo sul rispetto delle norme in periodo elettorale e non – Legge 28/00 cosiddetta Par Condicio - in considerazione delle elezioni della Camera dei Deputati e del Senato della Repubblica italiana nonché le consultazioni referendarie ed amministrative.

Tanto premesso



## ADEMPIMENTI CONTABILI DI CUI ALLA L. R. N. 28/2001 E AL REGOLAMENTO DI AMMINISTRAZIONE E CONTABILITÀ DEL CONSIGLIO REGIONALE

Il presente provvedimento prevede, per la realizzazione delle attività di cui al programma 2018 allegato, un fabbisogno finanziario per un importo complessivo di euro 811.423,61 così articolato:

- Cap. 8 – spese per il funzionamento del Corecom (L. R.3/00) euro 630,386,28
- Cap. 24 – spese funzioni delegate - contributo annuale AGCOM - euro 181.037,33

All'unanimità

### DELIBERA

di approvare il "Programma delle attività del Co.Re.Com anno 2018 " costituito da 22 facciate, facente parte integrante del presente provvedimento ;

- Di dare atto che il fabbisogno finanziario complessivo per lo svolgimento delle attività previste per l'anno 2018 è di euro 811.423,61 di cui euro 630.386,28 a gravare sulle risorse regionali ed euro 181.037,33 sulle risorse rivenienti dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, giusta Convenzione del 19 dicembre 2017;
- Di dare atto che l'attività di programmazione sopra indicata e il relativo fabbisogno finanziario tengono conto dei costi per le attività con l'esclusione dei costi per collaborazioni esterne, portierato e manutenzioni;
- Di trasmettere copia del presente provvedimento all'Ufficio di presidenza del Consiglio Regionale – ai sensi dell'art.15 co.1 della Legge regionale n. 3 del 28 febbraio 2000- per i successivi provvedimenti di competenza.

La presente copia composta  
di n° 3 (tre) pagine  
e conforme all'originale esistente  
agli atti di questo Ufficio.

Il Presidente del Corecom

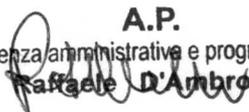
Lorena Saracino



A.P.

"Assistenza amministrativa e programmazione"

Raffaello D'Ambrosio



# PROGRAMMA ANNUALE **CORECOM PUGLIA** ANNO 2018

APPROVATO NELLA SEDUTA DI COMITATO DEL 12/01/2018



## PREMESSA

Come noto, il Corecom svolge un complesso di attività nell'ambito dell'assetto istituzionale delle comunicazioni in quanto organo regionale titolare sia di competenze proprie sia destinatario di funzioni delegate dall'Autorità delle comunicazioni (Agcom).

Tale ruolo necessita che la struttura dedicata a tale compito dal Consiglio regionale garantisca un costante lavoro durante l'intero esercizio in un contesto caratterizzato da una legislazione in continua evoluzione cui deve uniformarsi l'attività del Comitato nell'ambito delle proprie competenze in vista della effettiva realizzazione del proprio programma annuale.

Anche per l'anno 2018 la struttura del Corecom dovrà garantire una serie di attività di fondamentale importanza per il funzionamento del Comitato come, ad esempio, il supporto tecnico, amministrativo ed organizzativo nell'ambito degli accordi di collaborazione con enti ed istituzioni esterne, quali ordini professionali, università, soggetti istituzionali, ecc.

Nel contempo, si garantirà il necessario supporto in ogni iniziativa intrapresa dall'Agcom nel settore delle comunicazioni che veda il coinvolgimento del Corecom su base locale, senza trascurare il fondamentale supporto in favore dell'assemblea legislativa in questioni che attengono al settore delle comunicazioni.

La struttura Corecom provvederà altresì a fornire al Comitato ogni strumento utile nell'ambito delle proprie decisioni attraverso la realizzazione di reportistica, indagini e monitoraggi. Verranno curati tutti gli adempimenti amministrativi e contabili connessi con l'impiego delle risorse umane nonché quelli derivanti dall'utilizzo delle risorse finanziarie assegnate al Corecom sia dal Consiglio regionale che da Agcom (a titolo di contributo) in un contesto caratterizzato da una legislazione in continuo cambiamento che pone non poche problematiche in sede di applicazione.

Gli Uffici del Corecom forniranno il supporto pratico-operativo nell'ambito di quanto verrà svolto dal Comitato in esecuzione del proprio mandato istituzionale, e quindi curando la rendicontazione delle sedute, raccolta e trasmissione della corrispondenza istituzionale, predisposizione e conservazione degli atti relativi alle sedute, ecc.

Verrà assicurata la corretta esecuzione degli adempimenti connessi con l'attuazione di convenzioni stipulate del Comitato nell'esercizio delle sue funzioni, ma anche la cura delle formalità relative ad acquisti di beni e servizi necessari per l'attuazione di quanto sarà deciso dal predetto organo regionale, provvedendo, tra l'altro, ad eseguire procedure previste per legge nel campo dei

contratti pubblici, richiedendo preventivi, previa redazione di atti e documenti di gara, ed eseguendo adeguate indagini di mercato, ove previste, anche tramite ricorso al mercato elettronico su base locale gestito da Innovapuglia Spa (società in house della Regione Puglia) ovvero attraverso altri mercati elettronici della pubblica amministrazione.

Si ritiene altresì di fondamentale importanza partecipare anche nel 2018 alle attività del Tavolo tecnico nazionale dei dirigenti dei Corecom non solo per la definizione di iniziative e proposte comuni specie nell'ambito delle funzioni delegate da Agcom ma anche per un proficuo confronto su questioni trasversali a tutti i Corecom che riguardano sia le funzioni proprie che quelle delegate; è quanto mai necessario pervenire a modelli di comportamento quanto più possibile uniformi soprattutto nel campo delle attività delegate da Agcom.



La Struttura del Corecom Puglia provvederà ad eseguire nel 2018 le ordinarie attività che attengono al controllo sui media, ovvero la vigilanza sul rispetto da parte delle emittenti della Regione Puglia delle disposizioni in materia di comunicazione politica e parità di accesso nei periodi elettorali ed ordinari (cd. par condicio), curando i procedimenti che attengono alla funzione di vigilanza e controllo quali la contestazione delle violazioni relativi al rispetto da parte delle emittenti locali delle norme che regolano la trasmissione dei programmi radiotelevisivi (vigilanza sulla programmazione), la verifica della corretta pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui quotidiani e sulle emittenti radiotelevisive locali, la gestione del procedimento riguardante l'esercizio del diritto di rettifica da parte dei cittadini nei confronti delle emittenti radiotelevisive locali.

Anche grazie all'attivazione di nuovi contratti di collaborazione di cui si darà nel prosieguo, nel corso del 2018 verrà sviluppata la gestione del procedimento riguardante la partecipazione di soggetti collettivi organizzati ai programmi dell'accesso diffusi da RAI Puglia.

Si provvederà a garantire la gestione delle procedure in materia di regolamentazione dei messaggi autogestiti gratuiti (MAG) in campagna elettorale in occasione di consultazioni elettorali o referendarie; nel 2018 l'attività di questo settore sarà particolarmente intensa a motivo delle elezioni per il rinnovo del Parlamento.

Il Corecom Puglia eserciterà anche nel 2018 le funzioni delegate dall'Agcom, così come previsto dall'accordo quadro sottoscritto nel 2008 tra L'autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, nonché dalla successiva convenzione stipulata in data 10/07/2009 e sottoscritta dal Presidente del Consiglio regionale, dal Presidente dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e dal Presidente del Comitato Regionale per le Comunicazioni della Puglia.

AS

2

L'accordo quadro stipulato nel 2008 è stato sostituito dal nuovo, sottoscritto tra le parti innanzi citate a fine anno, e assegna fra le nuove funzioni particolare interesse alla tutela dei minori in relazione ai nuovi media.

Le funzioni oggetto di delega vengono esercitate dal Corecom della Puglia per il tramite di linee guida, delibere ed istruzioni (anche su casi specifici) che provengono dall'Agcom e che richiedono attenta e scrupolosa osservanza stante la funzione di vigilanza sul corretto esercizio delle funzioni delegate che Agcom esercita nei confronti del Corecom.

Le funzioni delegate sono le seguenti:

- 1) il tentativo di conciliazione nelle controversie tra gestori del servizio di comunicazioni elettroniche e utenti sul territorio della Regione Puglia;
- 2) la vigilanza nella materia di tutela dei minori con riferimento al settore radiotelevisivo locale e i nuovi media;
- 3) l'esercizio del diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale;
- 4) la vigilanza sul rispetto dei criteri fissati nel regolamento relativo alla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale;
- 5) la definizione delle controversie tra gestori dei servizi di comunicazioni elettroniche e utenti in ambito locale;
- 6) la gestione delle posizioni degli operatori nell'ambito del registro degli operatori di comunicazione (R.O.C.);
- 7) la vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, inclusa la tutela del pluralismo, mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza.

L'esercizio di tali importanti funzioni richiede un costante impegno da parte del personale addetto, il quale svolge con la dovuta professionalità il proprio lavoro alla stregua di una vera e propria missione.

Il costante impegno assicurato nel corso degli anni ha fatto sì che il bilancio di queste attività delegate deve reputarsi più che positivo.

Il Corecom costituisce a tutti gli effetti un organismo di fondamentale importanza per il territorio della Puglia, possedendo le necessarie potenzialità in termini di capacità e professionalità per affrontare e risolvere, a titolo di esempio, le controversie che insorgono tra cittadini e gestori telefonici.

Le potenzialità del Corecom Puglia si esplicano anche nel settore dei media laddove si provvede alla tutela della dignità e dei diritti delle persone, della famiglia e dei minori; ma non va trascurato il ruolo ricoperto nell'ambito della tutela del pluralismo informativo, nell'ambito della vigilanza finalizzata a garantire il rispetto delle regole e principi in materia di trasmissione di pubblicità e di altri programmi non consentiti, nelle attività di gestione del registro delle imprese operanti nel settore delle comunicazioni che, per tale motivo, hanno l'obbligo di iscrizione nell'apposito registro (R.O.C.).

Il corretto esercizio delle funzioni affidate al Corecom richiede che la struttura organizzativa sia costantemente adeguata e qualificata in relazione alle varie competenze ivi necessarie, richiedendosi nel contempo personale esperto nel settore delle comunicazioni, personale esperto in materie giuridiche ed amministrative, personale tecnico.

Il settore del contenzioso di questo Corecom della Puglia ha fatto registrare nel corso degli ultimi anni un trend di attività in costante crescita ed in quantità superiore rispetto agli altri settori, facendo emergere la necessità di incrementare le risorse (in particolare quelle umane con alto profilo giuridico) da destinare in tale ambito, e ciò anche a maggior tutela e garanzia dell'utenza nei rapporti con i gestori di telefonia e pay tv in esercizio delle funzioni delegate da Agcom.

Tale situazione trova riscontro dall'analisi del numero crescente di istanze di conciliazione pervenute a questo Corecom Puglia nel corso dell'ultimo triennio.

Siffatta situazione ha reso quanto mai necessario introdurre già nel corso del 2017 azioni di rafforzamento e supporto sia del settore medesimo che, di riflesso, nei confronti dei cittadini che si rivolgono al Corecom Puglia per la risoluzione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche

In particolare, è stato assicurato il supporto nei confronti del settore contenzioso per il tramite di nuovi collaboratori, in aggiunta a quelli già presenti, dotati della necessaria professionalità nel settore delle conciliazioni e definizioni delle controversie.

A tal fine, si rende noto che nell'ottobre del 2017 – prima dell'insediamento dell'attuale Comitato - si è portata a termine la procedura di selezione ad evidenza pubblica grazie alla quale potranno stipularsi n. 4 contratti di incarico di collaborazione coordinata e continuativa, di cui 1 finalizzato al



supporto specialistico al Comitato\_nella realizzazione di specifici progetti migliorativi degli interventi e delle azioni relativi alla regolamentazione e alla divulgazione del Diritto di Accesso di cui alla L. 14 aprile 1975, n. 103 e 6 agosto 1990, n. 223.

Grazie a tali risorse professionali aggiuntive si potrà, così, assicurare nel corso del 2018 la necessaria assistenza all'Ufficio contenzioso del Corecom Puglia finalizzata all'attuazione di specifiche iniziative di innovazione funzionale volte al decentramento delle conciliazioni presso le sedi regionali periferiche.

Come sopra accennato, altro importante obiettivo per l'anno 2018 nell'ambito delle funzioni delegate è rappresentato dall'incremento dell'offerta di servizi aggiuntivi nei confronti della cittadinanza che si rivolge al Corecom Puglia per la tutela di propri diritti nel settore della comunicazione; ciò si rende particolarmente necessario anche al fine di migliorare l'immagine complessiva del Corecom nel contesto socio-economico.

In particolare, si attueranno azioni finalizzate ad assicurare le dovute informazioni in materia di conciliazioni e provvedimenti temporanei, così da informare gli utenti in modo semplice e con un linguaggio che sia quanto meno tecnico possibile, sia attraverso un'adeguata assistenza telefonica sia per il tramite di sportello informativo come attraverso il rinnovo del sito internet (c.d. "front office").

Nel contempo, si garantirà l'ordinaria attività di informatizzazione e gestione delle richieste tramite la piattaforma informatica, anche a seguito della introduzione nel corso del 2018 del nuovo sistema "conciliaweb" da parte di Agcom.

L'introduzione di tale nuovo sistema informativo da parte dell'Autorità, che coinvolgerà tutti i Corecom nazionali, è foriero di non poche criticità sia dal punto di vista organizzativo sia da quello gestionale.

In particolare, potranno emergere costi aggiuntivi a carico di questa Struttura in relazione alle seguenti circostanze:

- a) necessità di impiegare risorse umane per far fronte alla fase di improvviso cambiamento di programma e di annullamento degli impegni contrattuali già assunti;
- b) nuove dotazione di *hardware* e *software* per allestire le postazioni ai funzionari dedicati, e definizione dei costi eventuali per un prevedibile potenziamento della banda larga, tenuto conto dell'evidente necessario impegno di risorse di rete per



5

gestire il prevedibile affollamento della rete informatica utilizzata dal Consiglio regionale;

c) probabile integrazione degli organici delle strutture operative in rapporto ad una diversa gestione del procedimento e del rapporto con l'utenza sul singolo territorio regionale.

Ciò appare tanto più evidente se si pensa alla scarsa attitudine all'utilizzo degli strumenti tecnologici-informatici da parte del cittadino medio (in tal senso, si veda quanto riferito al riguardo da Agcom nella propria relazione annuale per l'anno 2016) che inevitabilmente comporterà l'esigenza di dover supportare l'utente nella presentazione dell'istanza per il tramite del nuovo sistema informatico gestito da Agcom qualora questi non sia in grado di accedere autonomamente al servizio on-line ovvero scelga di avvalersi comunque delle strutture Corecom per il caricamento della propria pratica.

La struttura del Corecom Puglia dovrà pertanto adottare idonee misure atte a fronteggiare siffatte problematiche al fine di garantire la continuità delle attività connesse con l'esercizio delle funzioni delegate; in tal senso, la prosecuzione della collaborazione con Formez PA nel corso del 2018 potrà rappresentare un fattore strategico per l'attività di questo Corecom, anche alla luce dei positivi risultati a tutt'oggi conseguiti in termini di miglioramento dei livelli qualitativi delle prestazioni rivolte all'utenza esterna.

### Anticorruzione

Altra importante funzione assegnata alla Struttura di supporto del Corecom Puglia è quella relativa all'attuazione delle misure previste dalla legge 6 novembre 2012 n.190 "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità della Pubblica Amministrazione".

Come noto, l'art. 1 della predetta legge prevede che "l'organo di indirizzo politico su proposta del responsabile della prevenzione della corruzione adotta entro il 31 gennaio di ogni anno, il Piano triennale di prevenzione della corruzione"; in ossequio a tale dettato normativo, la Regione Puglia, giusta D.G.R. 69/2017, pubblicata sul Bollettino Ufficiale n. 17 del 8-2-2017, ha approvato il Piano triennale per la prevenzione della corruzione 2017-2019, comprensivo del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità.

Con tale atto si è provveduto alla mappatura dei processi e delle attività di rischio di corruzione all'interno della Regione Puglia attraverso l'individuazione delle aree di rischio opportunamente classificate in ragione del possibile rischio del fenomeno corruttivo.



Per quanto concerne il Corecom Puglia, il Piano ha previsto che l'attività interna concernente la vigilanza sulle emittenti locali sia riconducibile all'area di rischio V, in corrispondenza della quale *"le azioni già messe in atto dall'Amministrazione sono sufficienti a rendere il rischio accettabile, il rischio è cioè stato ridotto ad un livello che può essere sostenuto dalla riorganizzazione in riferimento agli obblighi di legge e alla politica adottata; non richiede interventi nel breve periodo ma solo azioni tese ad elevare nel tempo le condizioni di sicurezza"*.

Le misure individuate a fronte della suddetta classificazione sono le seguenti: programmazione controlli con adozione di criteri oggettivi – previsione di controlli a campione in base a criteri di scelta randomizzata – implementazione sistema informatico gestione attività.

#### risorse umane



Come noto, le risorse umane di qualunque azienda sia pubblica che privata rappresentano il fattore cruciale per garantire il concreto raggiungimento degli obiettivi prefissati, ovvero per assicurare adeguatamente la prestazione dei beni/servizi in favore dei soggetti terzi esterni all'organizzazione.

La corretta gestione delle risorse umane necessita che vengano attuate le politiche definite e che venga assicurato il raggiungimento degli obiettivi prefissati in capo al personale.

Quest'ultimo necessita tuttavia un continuo aggiornamento e miglioramento in modo che venga perseguita l'efficacia del sistema organizzativo e dei relativi processi.

Solo attraverso tali azioni si potrà accrescere la soddisfazione dell'utenza esterna e, più in generale, di tutti quelli che si rivolgono a vario titolo alle strutture del Consiglio regionale.

La direzione aziendale ha il compito di assicurare la definizione del livello adeguato di competenza necessario in relazione a ciascun ruolo interno all'organizzazione, e successivamente provvedere, nei limiti delle risorse finanziarie assegnate nonché con l'osservanza delle procedure previste per legge, all'acquisizione delle risorse umane tramite opportune procedure selettive.

Non deve trascurarsi l'importanza della predisposizione di idonee iniziative, anche in accordo con altri Corecom nazionali, che siano finalizzate ad accrescere la consapevolezza del personale sulla importanza di quanto viene svolto nei confronti degli *stakeholders* e di come sia importante il loro contributo in relazione al raggiungimento degli obiettivi assegnati dall'organo di indirizzo.

Resta inteso che nel corso del 2018 si dovrà comunque garantire il miglioramento dei livelli qualitativi già raggiunti nell'erogazione dei servizi, anche a fronte di un costante aumento delle

AS

7

attività da svolgere (specie in termini di istanze di conciliazione e di definizione delle controversie, numero di tv locali da monitorare, etc.).

Il personale assegnato al Corecom Puglia, oltre al Dirigente Responsabile, è così composto:

- n. 7 funzionari di categoria D;
- n. 3 funzionari di categoria C;
- n. 4 funzionari di categoria B.

Come riferito a questo Comitato, l'esigenza di garantire il corretto esercizio delle funzioni assegnate al Corecom Puglia per il tramite di adeguate professionalità in termini quali/quantitativi è stata alla base dell'avvio delle procedure intese ad accrescere la disponibilità di risorse umane già a partire dall'anno 2016, avendo riscontrato criticità in tale ambito con particolare riguardo al settore del contenzioso.

In un contesto caratterizzato dalla sussistenza di una normativa che impone rilevanti restrizioni in ambito assunzionale a fronte di rilevanti carenze di personale da dedicare all'esercizio delle funzioni assegnate, con la conseguente riduzione dei margini entro cui poter incrementare l'organico degli Uffici tramite personale dipendente, nel corso del 2017 sono state avviate procedure intese alla contrattualizzazione di collaborazioni con Enti e soggetti esterni che garantiscano il concreto supporto nell'ambito dell'esercizio delle funzioni assegnate al Corecom Puglia; in tal senso si è provveduto a stipulare accordo di collaborazione con Formez PA, società in house della Regione Puglia, nonché a sottoscrivere n. 4 contratti di incarico di collaborazione coordinata e continuativa precipuamente finalizzati al sostegno della *performance* del settore contenzioso.

Nel corso del 2018 si prevede di dare continuità alle suddette collaborazioni in vista del miglioramento dei dati prestazionali dei settori interessati da tali interventi, garantendo così l'ottimale prestazione dei servizi rivolti alla cittadinanza, in linea con quanto impartito sia dal Consiglio regionale della Puglia sia dall'autorità delegante (AGCOM).

### **progettualità**

Per quanto attiene la progettualità per l'anno 2018, la Struttura del Corecom provvederà alla organizzazione ed attuazione di ulteriori iniziative connesse con il progetto "Comunica in sicurezza", alla luce dei positivi risultati conseguiti nel corso dell'anno 2017, nonché all'approfondimento dei risultati conclusivi relativi al settore dell'emittenza radiofonica locale, al

8

fine di pervenire alla conoscenza di ulteriori dati ed informazioni riguardanti le tecnologie, i mercati, i prodotti, i servizi e le tendenze di consumo in vista dell'accrescimento del patrimonio conoscitivo delle imprese radiofoniche aventi sede sul territorio della Regione Puglia.

Verrà garantita l'attuazione delle iniziative deliberate dal Comitato in attuazione del proprio mandato, provvedendo ad eseguire le necessarie procedure previste per legge in materia di acquisizione di beni e servizi ovvero reperendo le necessarie risorse umane e strumentali finalizzate all'esecuzione delle collaborazioni con enti ed istituzioni esterne.

Il Comitato, infatti, nell'organizzazione delle proprie attività ed iniziative, ha sempre favorito sinergie, forme di dialogo e collaborazione con altri soggetti interessati alla tematiche di propria competenza in ottemperanza a quanto previsto a tale riguardo dal regolamento interno di cui all'art. 10 della legge regionale n. 3 del 28/02/2000.

La Posizione Professionale "Monitoraggio politico istituzionale - L.28/00 - TV e minori - pubblicità obblighi di programmazione - Legge 448/98 - Dm 292" del Corecom Puglia, riferisce:

#### **FUNZIONI PROPRIE**

Le funzioni proprie che il Corecom svolge si dividono in "ricorrenti", che derivano dalla legislazione nazionale e regionale, e quelle che di anno in anno il Comitato decide di realizzare di sua iniziativa o su richiesta di Giunta e Consiglio regionale. Queste ultime attività, che comprendono tutto il campo della ricerca, della formazione e della documentazione, hanno anche l'obiettivo di migliorare la realizzazione delle funzioni ricorrenti e delegate dall'Autorità, con sperimentazioni e indagini atte a meglio comprendere i problemi e a suggerire iniziative a chi è impegnato professionalmente nel settore. Il Comitato è impegnato in attività di vigilanza, monitoraggio e istruttoria su diversi ambiti tematici e mediali, ovvero sulla Comunicazione Politico istituzionale, sull'accesso radiotelevisivo e sul sostegno alle imprese di comunicazione.

Oltre alle funzioni rivenienti dalla normativa nazionale, il Corecom svolge funzioni proprie di consulenza e di proposta per il Consiglio e la Giunta regionale previste dalla legge regionale n. 3/2000. In particolare, assumono una rilevanza crescente le attività di ricerca e monitoraggio del sistema delle comunicazioni, di incentivazione della qualità dei contenuti della comunicazione regionale, le audizioni con gli operatori della comunicazione, l'attività convegnistica e seminariale e la comunicazione esterna.

#### **Legge 28 /2000 - Par Condicio**

La Legge n. 28/2000, modificata ed integrata dalla Legge 313/2003, detta la disciplina per i programmi di informazione e comunicazione politica in periodo elettorale, distinguendo fra tre diverse tipologie di comunicazione: informazione, comunicazione, messaggi autogestiti gratuiti e a pagamento.

Come ogni anno, quindi, il Corecom disporrà e vigilerà sull'applicazione delle delibere che l'AGCOM emanerà per le previste consultazioni elettorali. Il Corecom collaborerà con Rai alla programmazione delle tribune politiche tematiche a diffusione regionale.

Pertanto, per tutto il periodo della consultazione elettorale per l'elezione dei membri del Parlamento Italiano, la Struttura provvederà ad effettuare controlli secondo quanto previsto dalla normativa vigente nonché dalle indicazioni che il Comitato fornirà; comunque, in maniera sistematica, verranno redatti i report relativi ai tempi di parola, notizia e antenna dei soggetti del pluralismo politico e sulla parità di genere.

Particolare attenzione verrà posta sulle trasmissioni di comunicazione politica soprattutto nella prima fase del periodo di Par condicio, considerato che in detta fase il tempo attribuito a ciascun soggetto politico è proporzionale al grado di rappresentanza nelle proprie Assemblee di riferimento, fino alla data di presentazione delle candidature.

E' incluso il monitoraggio dei programmi di informazione del Servizio Pubblico locale (RAI 3).

Anche per tutto il periodo delle eventuali consultazioni elettorali amministrative saranno effettuati controlli secondo quanto previsto dalla normativa vigente; è' incluso il monitoraggio dei programmi di informazione del Servizio Pubblico locale (RAI 3).

Riparti e rimborsi dei messaggi autogestiti gratuiti alle emittenti radiotelevisive, trasmessi in periodo elettorale.

Per le consultazioni elettorali che saranno indette nell'anno 2018, si provvederà ad elaborare il riparto dei messaggi autogestiti gratuiti da attribuire alle emittenti che accettano di trasmettere messaggi politici autogestiti a titolo gratuito, e alla liquidazione dei rimborsi previsti dall'articolo 4, comma 5, della legge n. 28 del 2000, in ottemperanza a quanto sarà disposto dai Regolamenti Agcom e dallo stanziamento delle risorse del DM che sarà adottato dal Ministero dello Sviluppo Economico di concerto con il Ministero dell'Economia e delle Finanze. E' auspicabile l'approvazione del precitato decreto in tempi utili all'approvazione del riparto.

Successivamente, a stanziamento accreditato, si procederà all'istruttoria per la liquidazione delle spettanze alle televisioni e alle radio private.



10

## FUNZIONI DELEGATE

### Sondaggi

Applicare la disciplina della diffusione dei sondaggi d'opinione e di quelli politici ed elettorali, sia in periodi elettorali che non elettorali e distinguere tra sondaggi (basati su metodi di rilevazione scientifica applicati ad un campione) ed altre indagini prive di valore scientifico quali le manifestazioni di opinione (fondate sulla partecipazione spontanea degli utenti) sarà un ulteriore impegno del Corecom Puglia nel 2018. Particolare attenzione sarà posta alle note informative e al controllo di alcune informazioni essenziali, quali il soggetto realizzatore e quello committente, la consistenza numerica e l'estensione territoriale del campione utilizzato, il numero di coloro che non hanno risposto. La vigilanza sui sondaggi sarà effettuata sia per le Tv che per i quotidiani e periodici che hanno una connotazione territoriale, come vigilanza durante tutto il periodo elettorale e per almeno una settimana nel 2018, in periodo non elettorale. In concomitanza con le elezioni nazionali e comunali del 2018, saranno controllati i sondaggi politici ed elettorali, con particolare riferimento alla norma che vieta la pubblicazione o diffusione dei risultati nei quindici giorni precedenti le consultazioni e fino alla chiusura delle operazioni di voto.

L'indicazione fornita dal Comitato è quella di individuare, nell'ambito dei periodici aventi redazione principale nel territorio di competenza, un paniere di periodici a diffusione settimanale ed a contenuto prevalentemente informativo, da sottoporre a controllo a campione, con esclusione di quelli monitorati dall'Autorità. Saranno esclusi i sondaggi pubblicati esclusivamente sui siti internet dei soggetti realizzatori, e quelli diffusi in occasione di convegni o conferenze stampa. Poiché tali modalità non costituiscono "prima pubblicazione", i mezzi di comunicazione, che eventualmente pubblicassero o diffondessero i risultati di tali sondaggi, sono tenuti alla pubblicazione della nota informativa.

### Diritto di rettifica

Le competenze del Corecom in materia di rettifica, delegate dall'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, impongono una particolare attenzione alla procedura. Negli anni scorsi non si sono registrate segnalazioni per violazioni nel settore radiotelevisivo regionale, né tantomeno nel settore della carta stampata che non è di competenza del Corecom. Nel 2018, se si dovessero registrare casi, il Corecom Puglia provvederà seguendo le indicazioni dell'Agcom in tempi estremamente brevi, in modo da assicurare la necessaria effettività ed efficacia della rettifica.

### MONITORAGGIO



11

19

Negli anni scorsi il Corecom Puglia ha adeguato il sistema di rilevazione e registrazione alla nuova modalità di trasmissione in tecnica digitale. Attualmente il sistema consente la registrazione e l'archiviazione dei programmi trasmessi da n. 30 emittenti televisive pugliesi a diffusione digitale. Nel 2015, inoltre, è stato aggiornato il software utilizzato da questo Corecom per l'inserimento dei dati rivenienti dall'attività di monitoraggio, al fine di consentire, giusta delibera di Comitato, n. 28 del 30 giugno 2015, le attività di monitoraggio, presso la propria sede, sul pluralismo politico istituzionale e sociale in periodo elettorale e non, secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia – L.28/00- Deliberazioni AGCOM per il periodo non elettorale, incluso il monitoraggio dei programmi di informazione del Servizio Pubblico locale (RAI 3).

In contemporaneità al trasloco della Sezione Corecom presso la nuova sede unica del Consiglio Regionale della Puglia, prevista per l'anno 2018 ed al licenziamento da parte di Agcom delle nuove linee guida in materia, si provvederà all'aggiornamento del sistema di ricezione del segnale televisivo, del software di acquisizione delle immagini relative ai canali televisivi e del software relativo alla attività di monitoraggio, in particolare, per quanto attiene alle macroaree obblighi di programmazione, pubblicità e pluralismo.

Per quanto attiene alla scelta delle emittenti da monitorare, si procederà mediante un sorteggio elettronico, fermo restando che il Comitato potrà integrare tale scelta.

Naturalmente, tramite l'attività di monitoraggio sull'area del pluralismo, si dovrà opportunamente distinguere tra contenuti "istituzionali" (i lavori delle assemblee e le decisioni-iniziative dei vari Assessorati) e "politici" (dichiarazioni, interventi nei periodi elettorali e non, ecc.). Un importante risultato del lavoro di ricerca sarà proprio "pesare" l'interesse dei due tipi di comunicazione, ponendo particolare attenzione, in periodo elettorale, alle consultazioni amministrative che si svolgeranno in Puglia.

Relativamente all'esercizio della funzione di vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, i risultati raggiunti nell'espletamento di tale delega, grazie anche alla collaborazione e al supporto tecnico scientifico assicurato dall'Università di Bari, a distanza di tre anni dall'avvio delle attività, hanno consentito di impostare la programmazione per gli scorsi anni in modo sempre più efficace ed efficiente. Tale collaborazione ha garantito l'approfondimento dei dati raccolti durante la rilevazione nonché l'analisi qualitativa e quantitativa degli stessi.

La convenzione con l'Università di Bari sottoscritta già dal 2014 è stata rinnovata con il Dipartimento FORPSICOM, per consentire una attività di ricerca di 11 mesi: il modello organizzativo su cui si è basato l'esercizio delle attività delegate in materia di monitoraggio, alla luce della pregressa esperienza, può essere considerato senz'altro idoneo e al tempo stesso una base su cui sviluppare un più ampio coinvolgimento di soggetti che con diverse specificità (umanistica-

giuridica-tecnica) possano contribuire a supportare ed affiancare il Corecom, non solo nelle attività riferite agli obblighi che la convenzione in essere con l'Agcom impone, ma anche e non di meno nell'azione che questo Organismo intende svolgere in Puglia nel campo del digital divide.

Per l'anno 2018, l'attività di monitoraggio istituzionale riguarderà anche le altre macroaree (TV e Minori, Pubblicità, Obblighi di programmazione) così come previsto dagli obblighi indicati nella delega ricevuta dell'AGCOM. Si prevede un monitoraggio di almeno un periodo di 7 giorni durante l'anno, secondo le indicazioni che il Comitato vorrà dare.

Sempre attento alle problematiche dei minori, il Corecom si propone di verificare attraverso l'analisi della programmazione delle emittenti televisive locali programmi che possano nuocere allo sviluppo psicofisico del minore, anche alla luce delle nuove delibere approvate dall'Autorità nel luglio 2013.

Sarà monitorato, in particolare, il rispetto dei principali codici di autoregolamentazione: oltre al Codice di Autoregolamentazione Tv e Minori e sul rispetto del Codice Media e Sport e si verificherà la tutela dei minori nella rappresentazione dei fatti di cronaca e nelle vicende giudiziarie (analisi del rispetto della Carta di Treviso). Anche nel 2018 il Corecom proseguirà nel lavoro dedicato alle politiche di genere e alla figura della donna nella pubblicità, nella politica e nei notiziari delle emittenti locali.

Le politiche di genere e la figura della donna nella pubblicità delle emittenti locali potranno essere monitorate in collaborazione con la Commissione Pari Opportunità della Regione Puglia e l'Ufficio della Consigliera di parità.

Nello specifico il monitoraggio sarà rivolto a:

- analisi del palinsesto e relativa verifica del rispetto degli obblighi di programmazione;
- verifica del rispetto delle norme in materia di pubblicità con particolare riferimento all'affollamento, al posizionamento e al riconoscimento del messaggio pubblicitario;
- analisi della programmazione trasmessa durante la fascia protetta (16,00 - 19,00) e verifica del rispetto dei codici di autoregolamentazione;
- verifica del rispetto del pluralismo sociale con particolare attenzione alle politiche di genere, al trattamento delle diverse culture in TV e al problema del diverso e delle minoranze linguistiche;



13

21

- verifica del rispetto del pluralismo politico e istituzionale rapportato al contesto nazionale;
- analisi qualitativa dei contenuti dei programmi.

La verifica della qualità dell'informazione, attraverso l'analisi dei palinsesti delle emittenti locali, dovrebbe fornire un quadro completo su come l'informazione pugliese si è evoluta dopo la transizione al digitale. La verifica dell'informazione sportiva e il rispetto del Codice Media e Sport è una delle attività del Corecom ormai roduta. È intenzione del Corecom avviare un'analisi del trattamento delle minoranze etnico-linguistiche nella Tv locale.

#### R.O.C. - Tenuta del registro degli operatori della comunicazione

Il 2018 sarà il nono anno di esercizio della delega relativa alla tenuta del ROC. La gestione delle procedure è assicurata dai funzionari assegnati al Servizio che garantiscono l'adempimento di tutte le attività previste. L'importante esperienza svolta durante gli anni trascorsi consente di programmare e migliorare l'organizzazione e la gestione del registro.

Il ROC - che ha inglobato il Registro Nazionale della Stampa e il Registro Nazionale delle Imprese Radiotelevisive detenuti, originariamente, dal Garante per la Radiodiffusione e l'editoria - ha la finalità di garantire la trasparenza e la pubblicità degli assetti proprietari e 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:

- gli operatori di rete
- i fornitori di contenuti
- i fornitori di servizi interattivi associati o di servizi di accesso condizionato
- i soggetti esercenti l'attività di radiodiffusione
- le imprese concessionarie di pubblicità
- le imprese di produzione o distribuzione di programmi radiotelevisivi



- le agenzie di stampa a carattere nazionale
- gli editori di giornali quotidiani, periodici o riviste
- i soggetti esercenti l'editoria elettronica
- le imprese fornitrici di servizi di comunicazione elettronica.
- gli operatori economici esercenti l'attività di call center.

In particolare l'attività del servizio ROC riguarda:

- Istruttoria dei procedimenti di iscrizione e rilascio delle certificazioni
- Verifica delle comunicazioni annuali e comunicazione di variazione
- Qualificazione dei servizi di informazione e assistenza agli utenti
- Verifica delle posizioni degli iscritti non più in essere provvedendo alla cancellazione

A seguito dell'intervenuta modifica dei modelli AGCOM n.21/ROC e 24//ROC, il Co.Re.Com. Puglia, anche per l'anno 2018, provvederà a sollecitare tutti gli operatori iscritti al Registro ed interessati alle modifiche rivenienti dalla delibera AGCOM 308/16/CONS del 21 giugno 2016 all'osservanza di quanto disposto dalla precitata delibera AGCOM.

Si provvederà, infine, ad ottemperare a quanto richiesto da AGCO effettuando una scrematura sui doppi ed errati LCN.

## DIRITTO DI ACCESSO

Il Corecom con delibera n. 6 del 29 maggio 2007 ha approvato il Regolamento per l'accesso radiofonico e televisivo regionale, ai sensi della Legge 223/90 sulla disciplina del sistema radiotelevisivo. Pertanto, ai sensi dell'art. 6 della legge 103/75, i partiti, i gruppi rappresentati in Parlamento, le organizzazioni associative delle autonomie locali, le confessioni religiose, i movimenti politici, gli enti, le associazioni politiche e culturali, le associazioni nazionali del movimento cooperativo, i gruppi etnici e linguistici avranno a disposizione uno spazio radiotelevisivo dalla concessionaria del servizio pubblico regionale, per attività di comunicazione di rilevante interesse sociale, culturale o di attualità.

AS

15

Il Comitato ha predisposto una bozza di convenzione con la Rai e predisporrà una apposita campagna informativa utilizzando sia le emittenti locali che la carta stampata a divulgazione regionale.

Per quanto sopra il Corecom nel 2018 si avvarrà della collaborazione di una unità lavorativa già selezionata appositamente dalla struttura per espletare le istruttorie e l'esame delle richieste provenienti dai soggetti sopra indicati.

Il piano dei programmi dell'accesso verrà approvato per ogni trimestre ed inserito, per lo stesso periodo, nel palinsesto delle trasmissioni della Sede Regionale RAI.

Le candidature verranno acquisite anche dal sito del Corecom, al quale verrà data primaria importanza per il colloquio con il mondo esterno. Il Corecom esaminerà le richieste di accesso, ne valuterà l'ammissibilità e delibererà i piani trimestrali delle trasmissioni radiofoniche e televisive, ripartendo tra i soggetti ammessi il tempo effettivo messo a disposizione dalla sede regionale della RAI; svolgerà inoltre attività di vigilanza sul rispetto degli impegni assunti dai soggetti ammessi all'accesso e sull'esecuzione dei piani trimestrali approvati. In questo modo potranno essere redatte delle graduatorie create attraverso il principio della "concertazione" e del contributo diretto dei soggetti collettivi pugliesi.

I soggetti ammessi in graduatoria, che provvederanno in proprio alla registrazione del messaggio, dovranno produrre il supporto audiovisivo su DVD (no cdrom), o MINIDV o BETA formato 4/3 (non 16/9) e non HD. Altre modalità di registrazione del messaggio saranno concordate con la sede Rai regionale.

Da ricordare, infine, che la legge 150/2000, l'art. 41 del testo unico sulla radiotelevisione e l'Autorità, delegano ai Corecom non solo la funzione di esprimere "pareri" in merito all'adozione di regolamenti in materia di comunicazione pubblica, ma anche di raccogliere i dati relativi alla distribuzione delle risorse dedicate alla Comunicazione istituzionale della Giunta e del Consiglio e degli uffici stampa.

#### UFFICIO CONTENZIOSO

Nel corso del 2018 l'Ufficio contenzioso del Corecom Puglia subirà delle modifiche nella struttura organizzativa a seguito dell'introduzione del nuovo sistema informatico unico "conciliaweb" che l'Autorità metterà a disposizione di tutti i Corecom d'Italia.

Il nuovo sistema prevede un'evoluzione dell'approccio alla conciliazione da parte degli utenti attraverso un'ulteriore spinta verso l'ODR.

AS

Prevedendo che l'applicazione di queste nuove modifiche potrà creare difficoltà per l'accesso al contenzioso da parte dell'utenza, si renderà necessario sviluppare la collaborazione con Formez P.A., anche la fine di disporre di professionalità in grado di affiancare il Corecom Puglia in fase di supporto nei confronti dei cittadini, sia nella gestione digitale delle procedure che durante l'avvio delle istanze e per i successivi servizi offerti dal Corecom.

In particolare, si renderà opportuno disporre di una sorta di "contact center" da dedicare ai rapporti con l'utenza del Corecom Puglia, tale da consentire un maggiore accesso e fruibilità dei servizi ad essa rivolti, con particolare riguardo all'utilizzo dei sistemi informatici; in tal senso potrà essere utile, tra l'altro, l'elaborazione di schede informative sui principali servizi offerti per la gestione dei contenziosi in materia di telecomunicazioni, l'elaborazione delle risposte ai quesiti relativi ai contenziosi in materia di telecomunicazioni proposti dai cittadini al contact center di Corecom Puglia, l'assistenza ai cittadini per l'utilizzo del sistema informatico predisposto dall'AGCOM per l'avvio e la gestione digitale delle procedure di contenzioso con le società di telecomunicazione.

Si aggiunga che nel mese di novembre '17 – prima dell'insediamento dell'attuale Comitato - si è conclusa la procedura per la selezione di risorse umane con le quali stipulare n. 4 contratti di collaborazione in favore del Corecom Puglia, di cui n. tre unità destinate all'Ufficio "Definizioni delle controversie" ed un'unità selezionata specificatamente per avviare la funzione del diritto d'accesso.

Inoltre si prevede di proseguire anche per il 2018 la collaborazione con il Dipartimento di Giurisprudenza dell'Università degli Studi di Bari "Aldo Moro" per i tirocini formativi finalizzati all'approfondimento delle materie inerenti l'Ufficio contenzioso.

Con lo stesso Dipartimento abbiamo firmato un protocollo per il primo Master organizzato in Puglia sul "Contenzioso civile, arbitrato e metodi non contenziosi di risoluzione delle controversie" una lezione specifica sull'approccio al contenzioso amministrativo del Corecom e, soprattutto, prevede stage remunerati per i due studenti più meritevoli.

La Regione Puglia ha predisposto finalmente la stabilizzazione del personale precario; nei primi mesi del 2018 il personale a tempo determinato in servizio presso questi uffici vedrà finalmente riconosciuta la professionalità e l'impegno che hanno permesso a questo Ufficio Contenzioso di raggiungere standard qualitativi e quantitativi di eccellenza.

Infatti, nel primo semestre del 2017 il tempo medio per le conciliazioni è stato di 123 giorni.

AS

17

Calcolando gli enormi ritardi di Telecom che non garantisce adeguati piani di rientro della giacenza del contenzioso, possiamo affermare che questo ufficio nel primo semestre dell'anno ha garantito una protocollazione immediata, ha generato lettere di inammissibilità nei dieci giorni ed ha convocato nei trenta giorni con gestori, quali ad esempio Wind e H3g, che non presentano pratiche in giacenza.

Il personale attualmente in servizio, oltre la Posizione Professionale che ha la delega di funzione per il Contenzioso amministrativo, vede due funzionari di categoria D3 (stabilizzandi), 4 dipendenti di categoria C e uno B.

Inoltre vi saranno tre co.co.co destinati all'Ufficio "Definizioni delle controversie", due collaboratori del Formez destinati alle conciliazioni e altri due collaboratori del Formez destinati all'accesso dell'utenza.

Si prevede che entro la fine dell'estate del 2018 si possa azzerare il ritardo accumulato per le definizioni che, ad oggi, ammonta a 236 giorni.

Il Consiglio regionale ed il Comitato, come si può vedere, hanno previsto uno sforzo straordinario per garantire oltre che la tempistica dettata da codesta Autorità anche e soprattutto un'ottima qualità della risposta al cittadino.

Ad oggi nessun provvedimento è stato oggetto di ricorso in sede amministrativa e nessun operatore di comunicazione elettronica né Associazione di categoria ha mai sollevato doglianze sulla gestione dello stesso Ufficio né tanto meno sui provvedimenti adottati.

Se si aggiunge che, ormai quotidianamente, effettuiamo il maggior numero di conciliazioni online, su richiesta degli utenti disagiati o che, solo, abbiano la firma digitale il quadro dell'efficienza potrebbe essere completo.

## CONCILIAZIONI

Nel primo semestre 2017 sono pervenute 4.416 pratiche di conciliazione, mentre sono a regime le audio conciliazioni con gli utenti, con i gestori ed anche con udienze in contemporanea.

Evidentemente questo ulteriore servizio ai cittadini ha portato un aggravio di lavoro e di tempo ai conciliatori che, comunque, non ha determinato una riduzione delle istanze convocate sui tavoli.

Per il raggiungimento di questi risultati è stato strategico il potenziamento del personale.

AS

18

Nel corso dell'anno 2018 si continuerà la collaborazione con il Dipartimento di Giurisprudenza dell'Università degli Studi di Bari, con cui è già in atto un tirocinio formativo nell'ambito del Corso di Clinica Legale in " L' ADR a tutela dei Consumatori e delle piccole imprese".

Si è avviata un'attività di collaborazione, anche attraverso il riconoscimento di borse di studio, per il del Master in ADR che si svolge presso l'Università degli Studi di Bari e che prevede una parte specifica per le conciliazioni.

Analogamente a quanto fatto nelle annualità precedenti, il Corecom ha svolto anche nel corso del 2017 attività di audizione degli operatori di comunicazione elettronica con l'obiettivo di costruire una rete di relazioni e di scambio di informazioni utile a conoscere i problemi dei singoli comparti del settore della comunicazione nella nostra Regione. I risultati delle audizioni saranno resi disponibili alla Giunta e al Consiglio Regionale.

## DEFINIZIONI

Nel corso del I semestre 2017 sono pervenute 276 istanze di definizione rispetto alle 228 del I semestre 2016.

Per porre rimedio ai ritardi accumulati nella elaborazione dei provvedimenti finali sono state assunte tre unità con contratto di collaborazione coordinata e continuata che, prevalentemente, saranno destinate all'attività istruttoria. L'obiettivo del 2018 è quello di azzerare gli arretrati e garantire il rispetto dei termini ordinatori di conclusione del procedimento stabiliti dall'Autorità.

In ossequio alla normativa in tema di dematerializzazione della P.A., tutte le pratiche di definizione pervenute presso il Corecom dal 2009 sono state digitalizzate, ed è stata realizzata una raccolta di tutte le determinazioni dirigenziali e deliberazioni del Comitato che costituisce una sorta di raccolta giurisprudenziale a servizio del cittadino.

## PROVVEDIMENTI D'URGENZA

I provvedimenti temporanei sono diretti a garantire la continuità dell'erogazione del servizio o a far cessare forme di abuso o di scorretto funzionamento da parte dell'operatore sino al termine della procedura conciliativa.

Nel corso del I semestre del 2017, con riferimento alle conciliazioni, sono giunte 527 istanze, 33 sono risultate inammissibili, 331 sono state accolte dall'operatore e archiviate dal Corecom, 26 le istanze rigettate e 132 i provvedimenti temporanei adottati a tutela degli utenti.

AS

19

24

Per quanto riguarda le definizioni sono giunte 12 istanze, 0 sono risultate inammissibili, 8 sono state accolte dall'operatore e archiviate dal Corecom, 1 l'istanza rigettata e 3 i provvedimenti temporanei adottati a tutela degli utenti

In questo caso l'Ufficio, comprendendo l'importanza di tali istanze, ha potuto garantire pienamente il rispetto della tempistica dettata dalle norme di riferimento.

#### PROGRAMMAZIONE DEL COMITATO PER IL 2018

Nell'anno 2018, saranno presentati tutti i progetti di ricerca avviati e sostenuti fattivamente dal Corecom e dalle Università di Bari, del Salento e di Foggia. Inoltre, si verificherà la possibilità di far svolgere tirocini formativi gratuiti e/o a pagamento anche con le facoltà di Giurisprudenza pubbliche presenti in Puglia. Nel corso dell'anno, il Comitato valuterà, l'ipotesi di realizzare pubblicazioni scientifiche derivanti dal lavoro svolto. Si continuerà la collaborazione con tutto il sistema universitario pugliese su tematiche specifiche del Corecom, *anche in materia di POCO d'Accordo*

Con l'Ufficio Scolastico Regionale e con l'Ufficio del Garante per i minori, sulla scorta delle esperienze di successo già maturate negli precedenti, si valuteranno ulteriori iniziative destinate a valutare l'impatto dei nuovi media sui giovani. In materia, il Comitato adotterà apposite deliberazioni definendo obiettivi e linee guida delle varie "azioni" ed "interventi" da attuare c/o gli Istituti Scolastici della Regione.

Con la Polizia Postale si continueranno a promuovere iniziative miranti alla sensibilizzazione dell'opinione pubblica, sui pericoli di Internet e della TV, per un uso sempre più consapevole dei media da parte delle nuove generazioni e delle loro famiglie. L'utilizzo dei social network, il bullismo in rete dovranno essere oggetto di ricerche e approfondimenti con la Polizia Postale e l'Ufficio scolastico regionale. Sulla scorta di quanto avvenuto negli anni precedenti, il Corecom parteciperà a giornate dedicate all'infanzia con Associazioni riconosciute e soggetti istituzionali che si occupano del rapporto TV – Bambini e Media.

I temi del cyberbullismo e della web reputation sono particolarmente attuali e su questo fronte l'esercizio della tutela dei minori necessita di dati costantemente aggiornati e, in particolar modo, di azioni da parte del Comitato che siano in linea con i rischi che scaturiscono dal contesto sociale in cui i giovanissimi trascorrono gran parte del loro tempo. L'attenzione si concentrerà sulle scuole medie inferiori e sulla percezione dei rischi connessi alla navigazione in internet in studenti delle scuole medie e della percezione che i loro genitori ne hanno nella nostra regione per la tutela della

AS

20

28

propria dignità e l'esercizio cosciente dei diritti di cittadinanza indagando anche il grado di alfabetizzazione informatica delle famiglie .

Sarà anche verificata la possibilità di implementare in Puglia lo "Sportello help web reputation giovani", progettato dal Corecom Lombardia.

Sempre in tema di minori si proverà a lavorare sulle tematiche legate alla rappresentazione dei minori stranieri non accompagnati e all'accoglienza attiva.

Sarà anche aggiornato il sito web per adeguarlo ad una moderna navigazione, rendendolo graficamente più omogeneo alla nuova veste della Regione Puglia e a quella degli altri Corecom italiani e più facilmente consultabile in merito all'offerta dei servizi ai cittadini.

Verrà riproposto il corso di alta formazione in materia di risoluzione delle controversie che ha ottenuto largo apprezzamento anche fra gli altri Corecom italiani.

Si avvieranno iniziative da attuarsi attraverso apposite comunicazioni informative rivolte alle associazioni di volontariato e di cittadini per implementare l'utilizzo dello strumento dei programmi per l'accesso da parte della molteplicità dei soggetti legittimati a presentare istanza, dopo la firma di un accordo di programma con la Rai.

Si intende continuare la collaborazione con l'Istituto pugliese per il consumo, la Consigliera di parità, la Commissione Pari opportunità della Regione, l'Ufficio del garante per l'infanzia, il Forum delle giornaliste del Mediterraneo, il Comune di Corigliano d'Otranto per il Festival della comunicazione politica, l'Ipsaic.

In materia di parità e comunicazione di genere si vedrà di avviare una collaborazione con il "Festival delle donne e dei saperi di genere" organizzato dal Dipartimento Disum-studi umanistici dell'università di Bari e dal Centro interdipartimentale di Studi sulla cultura di genere Uniba.

Si continuerà la collaborazione per iniziative comuni con l'Ordine dei giornalisti, la Federazione della stampa e l'Ordine degli avvocati.

Infine, si proverà a diffondere quando più possibile e pubblicizzare i servizi che il Corecom mette a disposizione dei cittadini.

## BILANCIO DI PREVISIONE ANNO 2018



21



**BILANCIO DI PREVISIONE ANNO 2018**

Nel bilancio di previsione 2018 del Consiglio Regionale si potrà contare sulle seguenti somme:

Cap. 8 Art 1 Spese per indennità spettanti ai componenti del Co.Re.Com. (art 8 l.r. 1/2011)	€ 198.386,28
Cap. 8 Art 2 Rimborso spese per missioni effettuate dai componenti del Co.Re.Com.	€ 10.000,00
Cap. 8 Art 5 Rimborso spese di viaggio effettuate dai Componenti Co.Re.Com. (art 11 L.R. . 3/2000 e ss.mm)	€ 30.000,00
Cap. 8 Art. 3 Spese per le funzioni proprie (l.r. 3/2000.)	€ 392.000,00
Cap. 24 Spese funzioni delegate Co.Re.Com - Contributo annuale Agcom-	€ 181.037,33
<b>Totale</b>	<b>€ 811.423,61</b>

La Presidente

Lorena Saracino

