

# CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA

## DELIBERAZIONE DELL'UFFICIO DI PRESIDENZA DEL CONSIGLIO

N. ~~197~~ del registro delle deliberazioni

OGGETTO: Programma delle attività del Corecom Puglia anno 2019

L'anno 2018, addì ~~24~~ del mese di ~~dicemba~~ in Bari, nella residenza del Consiglio, previo regolare invito, si è riunito l'Uffici 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. 75496 del 24/10/2018 ha trasmesso, per gli adempimenti consequenziali, la delibera n.55 approvata dal Comitato nella seduta del 03 ottobre 2018 avente ad oggetto "Programma annuale delle attività del Co.re.com Puglia - anno 2019".

Tanto premesso, il Presidente propone l'approvazione del suddetto programma del Co.Re.Com per l'anno 2019 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 2019, un fabbisogno finanziario per un importo complessivo di euro 811.423,80 così articolato:*

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

*Cap. 24 – Spese funzioni delegate Corecom € 181.037,52.*

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;

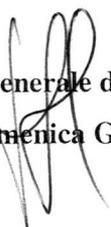
Vista la L.R. n. 6 del 21/03/2007, recante norme sull'autonomia del Consiglio regionale;

Viste le sottoscrizioni poste in calce alla presente deliberazione dalla A.P." Assistenza amministrativa e programmazione" e dal Direttore del Corecom;

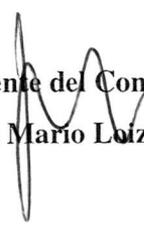
Ad unanimità di voti, espressi nei modi di legge

## 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 2019, così come proposto con delibera del Comitato n.55 del 03 ottobre 2018 che costituita da n. 30 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 2019, un fabbisogno finanziario per un importo complessivo di euro 811.423,80, così articolato:
  - Cap.8 – Spese per il Funzionamento del Corecom L.R.3/2000 per € 630.386,28 ;
  - Cap.24 – spese funzioni delegate – contributo annuale AGCOM - € 181.037,52;

  
Il Segretario generale del Consiglio

Avv. ~~Domenica~~ Gattulli

  
Il Presidente del Consiglio

Cosimo Mario 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. 55 del 03.10.2018**

**Oggetto: Programma delle attività del Co.Re.Com per l'anno 2019**

L'anno 2018 addì 03 del mese di ottobre 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	x	
Francesco Di Chio	Vice presidente	x	
Felice Blasi	Vice Presidente	x	
Marigea Cirillo	Componente	x	
Elena Pinto	Componente	x	

**IL COMITATO**

Assiste il Direttore del Corecom, dr. Francesco Plantamura

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 1° Gennaio 2018 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 del Comitato Regionale per le Comunicazioni (CO.RE.COM) – Nomina del Presidente (art. 3 L.R. n.3/2000)”;

**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 2019, qualora richieste, le attività svolte fino all'anno 2018, in materia di vigilanza e controllo sul rispetto delle norme in periodo elettorale e non – legge 28/00 cosiddetta Par Condicio – in considerazione delle consultazioni europee ed amministrative.

Tanto premesso

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

Il presente provvedimento prevede, per la realizzazione delle attività di cui la programma 2019 allegato, un fabbisogno finanziario per un importo complessivo di euro 811.423,80 così articolato:

- Cap. 8 – spese per il funzionamento del Corecom (L.R. 3/2000) euro 630.386,28
- Cap. 24 – spese per le funzioni delegate – contributo annuale AGCOM – euro 181.037,52

Il Comitato all'unanimità

**DELIBERA**

- di approvare il "Programma delle attività del Co.Re.Com anno 2019" costituito da 30 facciate, facente parte integrante del presente provvedimento;
- di dare atto che il fabbisogno finanziario complessivo per lo svolgimento delle attività previste per l'anno 2019 è di euro 811.423,80 di cui euro 630.386,28 a gravare sulle risorse regionali ed euro 181.037,52 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 Presidente del Corecom  
Lorena Saracino

*Lorena Saracino*



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

**A.P.**

"Assistenza amministrativa e programmazione"

**Raffaele D'Ambrosio**

*Raffaele D'Ambrosio*

# **PROGRAMMA ANNUALE CORECOM PUGLIA 2019**



## PREMESSA

Il Corecom, organo di consulenza e di gestione della Regione Puglia in materia di comunicazione, è organo funzionale dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e svolge anche compiti istruttori per conto del Ministero dello Sviluppo Economico (MISE).

Con delibera del Consiglio regionale della Puglia n. 140 del 17/11/2017 il Comitato regionale per le Comunicazioni è composto, ai sensi dell'art.3 della legge regionale 3/2000 e successive modifiche ed integrazioni, da cinque componenti.

Con decreto del Presidente della Regione Puglia n.633 del 27/11/2017 è stato nominato il nuovo Comitato regionale per le Comunicazioni per la Regione Puglia, che si è insediato a metà dicembre '17, e che attualmente risulta così costituito:

### Presidente

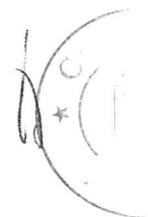
- Saracino Lorena

### Componenti

- Di Chio Francesco (V.P. Vicario)
- Blasi Felice (V.P.)
- Cirillo Marigea
- Pinto Elena

Con il presente documento programmatico, redatto ai sensi della legge regionale della Puglia n. 3 del 28/02/2000 nonché ai sensi dell'art. 6 della Convenzione stipulata in data 19 dicembre 2017 tra AGCOM e Consiglio regionale della Puglia, si intende rappresentare il complesso delle attività e delle iniziative che si andranno a svolgere nel corso della prossima annualità 2019 da parte del Corecom della Puglia.

Come noto, la legge regionale affida al Corecom diverse tipologie di competenze, che agisce conseguentemente sia come organo regionale per le funzioni cosiddette "proprie", sia quale organo decentrato dell'Autorità per le Garanzie sulle Comunicazioni (AGCOM).



Il Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom) agisce, quindi, alla stregua di un organo di consulenza, di gestione e di controllo sul territorio regionale in materia di comunicazioni ed è altresì organo funzionale dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni - Agcom.

Tale complessità di ruolo comporta l'ineludibile esigenza di redigere un documento che fornisca nel contempo sia una approfondita disamina dei diversi ambiti operativi in cui il Corecom agisce, sia una strategia per ciascuno dei settori di attività che abbia come riferimento l'intera annualità 2019.

Il presente documento di programmazione provvederà, quindi, a focalizzare le attività che saranno svolte nel corso del 2019 sia per quanto concerne le cosiddette "funzioni proprie", ovvero assegnate dalla legislazione nazionale nonché derivanti dalle funzioni assegnate dal legislatore regionale, sia con riferimento alle "funzioni delegate", in quanto svolte dal Corecom in esercizio delle delega da parte dell'Agcom.

Infine, sarà fornito un dettaglio con riguardo alle risorse umane e finanziarie di cui dispone il Corecom Puglia per svolgere le attività di competenza.

Saranno anche descritte le attività e le iniziative che si prevede di realizzare nel corso del 2019.

Va ricordato che il nuovo Comitato ha, di fatto, cominciato ad operare concretamente a gennaio 2018. In questi mesi, il Comitato ha innanzitutto cercato di individuare una propria linea d'orizzonte che non fosse caratterizzata da un'azione episodica, preferendo piuttosto un percorso costruttivo nel tempo con soggetti con cui si interfaccia nella sua attività. Questo è avvenuto attraverso la firma di protocolli d'intesa e altre azioni (in via di definizione) che hanno privilegiato la strada della condivisione, come nel caso della tutela dei minori, con altri soggetti istituzionali. Nel convincimento che oggi, battaglie come queste, si vincono solo se si opera congiuntamente. E' questo il caso dell'Ufficio scolastico regionale della Puglia con cui è stato firmato un protocollo d'intesa per un percorso triennale in relazione alla pubblicazione "Comunica in sicurezza" e con Polizia postale, con cui si intende definire analogo percorso.

Quest'anno è anche stato rinnovato l'accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le Comunicazioni tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni in cui - a fronte di un allargamento delle

competenze delle funzioni delegate (art. 5 “iniziative di studio, analisi ed educazione all’utilizzo dei media tradizionali e dei nuovi media...”) - non vi è stato alcun incremento delle risorse da parte di Agcom. In questo quadro, allora, non è da sottacere, anche per l’anno 2019, lo sforzo delle risorse umane in servizio presso il Corecom Puglia, a fronte di carichi di lavoro in costante aumento, vista anche l’introduzione, a partire dal luglio scorso, del nuovo sistema elettronico di conciliazione delle istanze fra cittadini, gestori telefonici e pay tv - denominato “**Concilia web**” - la cui reale sperimentazione viene effettuata “sul campo” e non è possibile ancora, a tutt’oggi, conoscerne la messa a regime. Tuttavia, di certo vi è che l’introduzione di tale sistema ha costituito e costituisce un aggravio sostanziale del lavoro degli uffici che devono – contemporaneamente - “smaltire” le pratiche accumulate con il vecchio regime e cimentarsi con quelle di nuova gestione.

A questo andrà aggiunto, dal 2019, l’avvio delle **Trasmissioni dell’Accesso**, fino ad oggi mai partite in concreto, ma che, - dopo la firma del protocollo d’intesa con la sede Rai della Puglia (presumibilmente ad ottobre) - costituiranno un notevole aggravio di lavoro degli uffici e per cui è in forze un co.co.co, che si aggiunge ad altri tre in attività dallo scorso anno (prima dell’insediamento del nuovo Comitato) assegnati alle pratiche di Definizione.

A questo proposito, per quanto non sia di stretta competenza del Comitato la gestione del personale, non si può non notare che negli anni, a fronte di costanti e accresciute mansioni sembra essere mancato il necessario riconoscimento al personale interno altamente professionalizzato che, oggi, appare demotivato (è pur vero che quest’anno sono state stabilizzate 5 unità di categoria D3 che erano già operanti nella struttura). Così, prendendo in considerazione le istanze che vengono dal personale interno nell’ottica di attribuire valore al percorso fin qui compiuto, il Comitato ha destinato risorse Agcom per P.O. al minimo (dopo un parere interpretativo sulla possibilità di effettuare tale scelta richiesto dagli uffici amministrativi) riconoscendo lo sforzo di dedizione al lavoro che viene da lontano, ma ancora necessario. Va altresì detto che è auspicabile il ripristino del Servizio Funzioni Delegate, viste le competenze accresciute in materia di comunicazione di genere, cyberbullismo, comunicazione non violenta in Rete, cittadinanza digitale consapevole, nuovi media e anche in funzione del nuovo protocollo d’intesa firmato, a febbraio scorso fra Miur e Agcom (che va a ricaduta sui Corecom), che aumenta le competenze e le responsabilità di tale settore.

E' stata inoltre richiesta dal direttore della Struttura l'individuazione di un dirigente per la Sezione Contenzioso, per la copertura della pianta organica che originariamente era così articolata: 1 Direttore - 3 dirigenti - 12 unità cat. D - 5 unità cat. C - 4 unità cat.B, **per un totale di n.25 unità previste.**

La dotazione organica della Struttura, come previsto, va determinata d'intesa con la Presidente del Corecom (legge regionale 28/2/2000 n.3 all'art.16).

Nel merito del programma delle attività 2019, il Corecom Puglia intende confermare alcune delle iniziative già strutturate negli anni e altre avviate nel corso del corrente anno.

Importanti, risultano in questa chiave, le collaborazioni - come già detto - con l'Ufficio scolastico regionale, Polizia Postale, il Garante per i Minori, come pure con gli atenei pugliesi in tema di studi e ricerche, soprattutto sui fenomeni emergenti su cui ancora poco si è indagato in genere (new media, ostilità dei linguaggi in Rete, cyberbullismo, nuovi linguaggi politici, fake news, ecc).

A questo proposito, si intende anche consolidare il rapporto con l'ATS "Parole Ostili" (formata dall'associazione Parole Ostili, dall'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano e dalla Fondazione Toniolo) per rendere sempre più consapevoli docenti, studentesse e studenti delle opportunità e dei pericoli della Rete. E dal 2019 si opererà per lavorare insieme anche alla Federazione nazionale della stampa sul tema dei new media.

Senza dimenticare l'impegno costante che il Comitato deve porre nell'attenzione delle emittenti televisive e delle radio locali che risultano essere ancora i mezzi più visti e ascoltati da fasce di popolazione anziana e dai minori.

Sono state avviate collaborazioni con manifestazioni che hanno ormai assunto una caratura nazionale ("Forum delle giornaliste del Mediterraneo", "Festival dei saperi di genere", "Io non l'ho interrotta", cui si aggiungerà, per il 2019, il festival di Comunicazione Politica "Lector in Fabula").

Si intende anche avviare un confronto - in una due giorni - con le altre Authority (Antitrust e Garante della Privacy) e i consumatori su come difendersi e prevenire gli abusi.

Si intende, altresì, avviare una collaborazione con l'Ordine dei giornalisti di Puglia strutturando corsi di formazione su ricerche e competenze proprie. Mentre è da ritenersi

confermata la collaborazione con l'IPSAIC (Istituto Pugliese per la storia dell'antifascismo e dell'Italia contemporanea).

Partiranno anche dal 2019 le Trasmissioni dell'Accesso che daranno la possibilità di far conoscere soprattutto il variegato mondo dell'associazionismo e della società civile. E per queste è in preparazione uno spot di lancio da realizzare e diffondere grazie alla collaborazione con la Biblioteca Regionale ed il Centro Media Regionale..

Sarà anche proposto e organizzato un corso di Alta Formazione in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche.

Anche per il 2019, il Corecom Puglia intende promuovere ricerche nel settore delle comunicazioni nonché estendere i propri compiti istituzionali di garanzia, regolazione, consulenza, con particolare riferimento alla tutela dei minori, alle tematiche di genere, alla comunicazione politica e alla tutela dell'utenza in genere.

Il lavoro e l'interesse del Corecom Puglia, come è noto, è diretto al mondo della comunicazione in tutti i suoi aspetti e, in modo particolare, alle ricadute che questo produce sui cittadini pugliesi. Pertanto, per svolgere tale funzione, il Corecom Puglia continuerà a favorire la realizzazione di progetti, sinergie e collaborazioni sulle tematiche di competenza.

Si tratta solo di alcune tracce importanti, di cui si troverà riscontro in ciascun capitolo delle funzioni proprie e delegate.

Anche nel corso del 2019 la struttura di supporto del Corecom metterà a disposizione degli altri uffici regionali le proprie competenze in materia di comunicazione, specie in fase di predisposizione di leggi regionali che riguardano tale settore; nel corso del 2018 non sono mancate, infatti, richieste di assistenza da parte di altri organi istituzionali ed Uffici regionali a titolo consultivo che hanno comportato un lavoro di approfondimento e di studio in materie particolarmente complesse.

Verrà altresì assicurato il supporto tecnico-amministrativo in occasione di attività eseguite in collaborazione con enti ed istituzioni esterne, quali ordini professionali, dipartimenti universitari, soggetti istituzionali, ecc. in esecuzione di protocolli di intesa stipulati dal Comitato; tale assistenza presuppone la conoscenza del contesto giuridico di riferimento nonché una costante attività di monitoraggio e verifica dei risultati conseguiti rispetto a quanto affidato.

In tale contesto è di fondamentale importanza predisporre e sottoporre al Comitato adeguate analisi e relazioni nel corso del periodo di esecuzione, verificando lo stato di avanzamento delle attività affidate a soggetti esterni onde rendicontare puntualmente le attività svolte rispetto a quanto concordato.

Anche nel 2019 non potrà prescindere dall'utile confronto con AGCOM e con gli altri Corecom nazionali in sede di intervento al Tavolo tecnico dei dirigenti dei Corecom al fine di affrontare congiuntamente e compiutamente le problematiche comuni avendo particolare riguardo alle materie delegate.

Occorre definire strategie e modelli di comportamento quanto più possibile uniformi al fine di evitare difformità nella trattazione e risoluzione di questioni sostanzialmente identiche.

Tanto è opportuno anche al fine di individuare in sede nazionale le cosiddette "best practice" da parte dei Corecom, ovvero quelle prestazioni che meglio rispondono, in termini di efficienza ed efficacia, alle esigenze operative specie in occasione dell'esercizio delle funzioni delegate ove diventa essenziale che cittadini ed imprese percepiscano l'attività dei Corecom in modo uniforme, stante la comunanza delle disposizioni e dei regolamenti emanati dalla Autorità delegante.

Tale prassi collaborativa ed uniforme diventa essenziale allorché l'Autorità medesima introduce sistemi informatici centralizzati per la gestione e la trattazione di funzioni delegate ai Corecom. Si pensi ad esempio alla nuova piattaforma centralizzata "conciliaweb". Tale collaborazione, attraverso il Tavolo tecnico dei dirigenti, è attualmente in corso, stante la necessità di apportare modifiche alla struttura tecnica della piattaforma, e verrà mantenuta anche nel corso del 2019.

A motivo della rilevanza del corretto utilizzo dell'applicativo in discorso nell'ambito della struttura del Corecom sono state già dedicate da parte dell'Autorità nel 2018 sessioni specificamente dedicate a questo nuovo strumento con il coinvolgimento del personale addetto, e si auspica che ciò accada anche nel prossimo anno; sarà quindi necessario provvedere alla formazione ed aggiornamento del personale incardinato nel Servizio contenzioso di questo Corecom su iniziativa di Agcom ovvero del Tavolo tecnico dei dirigenti.

Ciò in quanto la corretta gestione delle attività assegnate non può prescindere da una adeguata formazione del personale.

Gli Uffici del Corecom garantiranno, inoltre, tutto quanto necessario affinché il Comitato dia corretta esecuzione al proprio mandato istituzionale, provvedendo, in particolare, a curare gli atti organizzativi delle sedute, alla raccolta e trasmissione della corrispondenza istituzionale, alla predisposizione e conservazione degli atti relativi alle riunioni, ecc.

Verrà assicurata l'attività negoziale finalizzata all'acquisizione di beni e servizi necessari per ottemperare alle decisioni del Comitato ovvero in attuazione dei protocolli di intesa sottoscritti dal Comitato nell'esercizio delle sue funzioni; in particolare, saranno eseguite le procedure previste per legge nel campo dei contratti pubblici, richiedendo preventivi, previa redazione di atti e documenti di gara, eseguendo, ove necessario, adeguate indagini di mercato, nonché ricorrendo al mercato elettronico su base locale gestito da Innovapuglia Spa (società in house della Regione Puglia) ovvero attraverso altri mercati elettronici della pubblica amministrazione.

### FUNZIONI PROPRIE

Le funzioni proprie che vengono esercitate dal Corecom della Puglia discendono sia da leggi nazionali che da legge regionale e si definiscono "ricorrenti", per differenziarle da quelle che di anno in anno il Comitato decide di realizzare di sua iniziativa o su richiesta di Giunta e Consiglio regionale; solitamente queste ultime attività possono spaziare dalla ricerca, alla formazione ovvero anche in materia di documentazione o supporto nei confronti di altre strutture regionali per le materie di competenza, anche al fine dell'ottimizzazione delle funzioni ricorrenti e delegate dall'Autorità; non meno importanti sono le sperimentazioni e le indagini atte a meglio comprendere i problemi e a suggerire iniziative a chi opera nel settore delle comunicazioni.

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.

Come detto, il Corecom agisce sulla base di quanto assegnato dalla normativa nazionale, svolgendo altresì funzioni proprie di consulenza e di proposta per il Consiglio e la Giunta regionale ai sensi della legge regionale n. 3/2000. In tale ambito rivestono particolare importanza le attività di ricerca e monitoraggio all'interno del sistema delle comunicazioni, di

incentivazione della qualità dei contenuti della comunicazione regionale e le audizioni con gli operatori della comunicazione, l'attività convegnistica e seminariale e la comunicazione esterna.

### **LEGGE 28/2000 - PAR CONDICIO**

Fra le funzioni proprie, vi è il compito di controllare e garantire, sul territorio regionale, il rispetto delle opinioni e la parità di accesso ai mezzi di comunicazione locali di tutti i soggetti politici. Il legislatore nazionale ha individuato in capo al Corecom la funzione di vigilanza e controllo durante il periodo elettorale e referendario per garantire a tutti i soggetti politici parità di accesso ai mezzi di informazione radio-televisiva locale, compreso il servizio pubblico locale posto in essere dalla testata giornalistica regionale RAI (legge 28/2000 e s.m.i.). A tal fine si procederà anche nel corso del 2019 ad eseguire queste attività tramite il sistema di monitoraggio installato nella sede del Corecom Puglia che permette la registrazione e l'archiviazione per tre mesi, ai sensi di quanto previsto dalla legge 233/90; ove ciò non risulti possibile per talune emittenti televisive si procederà ad affidare l'attività de quo a ditte esterne specializzate del settore di riferimento, tramite procedure previste dalla legge in materia.

La legge n. 28/2000, modificata ed integrata dalla Legge 313/2003, contiene la regolamentazione dei programmi di informazione e comunicazione politica in periodo elettorale; distinguendo tre diverse tipologie di comunicazione:

- informazione;
- comunicazione;
- messaggi autogestiti gratuiti e a pagamento.

In relazione a ciò, il Corecom Puglia è chiamato ad eseguire la propria attività di vigilanza finalizzata alla verifica del rispetto delle delibere diramate dall'AGCOM in materia; il Corecom collaborerà con la 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 Europeo, 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, secondo quanto previsto dalla normativa sulla Par condicio.

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 definizione delle candidature.

E' incluso il monitoraggio dei programmi di informazione del Servizio pubblico locale (RAI 3), secondo le linee guida che saranno fornite da Agcom.

Anche per tutto il periodo delle eventuali consultazioni elettorali amministrative saranno effettuati controlli secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

#### **RIPARTI E RIMBORSI DEI MESSAGGI AUTOGESTITI GRATUITI**

#### **ALLE EMITTENTI RADIOTELEVISIVE, TRASMESSI IN PERIODO ELETTORALE**

La legge 28/2000, oltre che la vigilanza sulla comunicazione istituzionale nel periodo elettorale, affida al Corecom l'istruttoria per l'utilizzo di spazi per la messa in onda dei messaggi autogestiti gratuiti (MAG) mentre la legge 103/75 ha previsto l'accesso radiotelevisivo su RAI 3 regionale da parte di soggetti collettivi no-profit.

Per le consultazioni elettorali che saranno indette nell'anno 2019, 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.

## PROGRAMMI DELL'ACCESSO

Nel corso del 2019 prenderanno avvio le “Trasmissioni dell’accesso”, attività riguardante la partecipazione di soggetti collettivi organizzati ai programmi dell’accesso diffusi da RAI Puglia. A tal fine il Corecom Puglia sta lavorando alla ideazione di uno spot di lancio da realizzare in collaborazione con la Biblioteca Regionale.

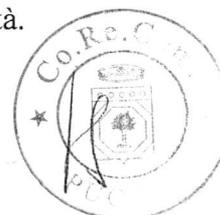
Ai sensi dell’art. 6 della legge 14 aprile 1975 n. 103 e della successiva legge di modifica del 6 agosto 1990 n. 223 *“sono riservati alla società concessionaria (RAI), per apposite trasmissioni, tempi non inferiori al 5 per cento del totale delle ore di programmazione televisiva e al 3 per cento del totale delle ore di programmazione radiofonica”*, che devono essere messi a disposizione dei *“partiti e dei gruppi rappresentati in Parlamento, alle organizzazioni associative delle autonomie locali, ai sindacati nazionali, alle confessioni religiose, ai movimenti politici, agli enti e alle associazioni politiche e culturali, alle associazioni nazionali del movimento cooperativo giuridicamente riconosciute, ai gruppi etnici e linguistici e ad altri gruppi di rilevante interesse sociale che ne facciano richiesta”*.

In applicazione del disposto normativo di cui sopra, il Corecom della Puglia è competente nella selezione e individuazione dei programmi dell’accesso, dovendo provvedere all’istruttoria ed all’esame delle richieste provenienti dai soggetti sopraindicati, curando le deliberazioni di ammissione o di esclusione delle proposte e dei contenuti dei programmi dell’accesso, sulla base di apposito Regolamento di riferimento.

## ANTICORRUZIONE

La struttura di supporto del Corecom Puglia è competente, inoltre, per quanto concerne l’attuazione delle misure di cui alla legge 6 novembre 2012 n.190 “Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell’illegalità della Pubblica Amministrazione”.

La Giunta regionale, giusta deliberazione 69/2017, pubblicata sul Bollettino Ufficiale n. 17 del 8-2-2017, ha approvato il Piano triennale per la prevenzione della corruzione 2017-2019, che comprende anche il Programma triennale per la trasparenza e l’integrità.



17

Tale documento contiene la 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.

Anche nel corso del 2019 il Corecom Puglia, garantirà l'osservanza di quanto previsto dal suddetto Piano con riguardo alla vigilanza sulle emittenti locali, ricondotta 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”*.

#### FUNZIONI DELEGATE

Il Corecom provvederà ad eseguire quanto di competenza in relazione a quanto previsto dall'Accordo quadro del 28/11/2017 sottoscritto tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS.

La disciplina del rapporto tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Comitato regionale per le Comunicazioni della Puglia è contenuta nella Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni sottoscritto in data 19/12/2017.

Le funzioni delegate vengono dettagliatamente riportate all'art. 5 della Convenzione di cui sopra, nello specifico:

- a. tutela e garanzia dell'utenza, con particolare riferimento ai minori, attraverso iniziative di studio, analisi ed educazione all'utilizzo dei media tradizionali e dei nuovi media nel rispetto degli indirizzi stabiliti dall'Autorità e dalle Istituzioni competenti in materia, anche in attuazione di protocolli d'intesa per la migliore tutela decentrata dei minori sul territorio nazionale;
- b. esercizio del diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale, relativamente alle funzioni istruttorie e decisorie in applicazione dell'articolo 32-quinquies, del Tusmar;

RS



- c. 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;
- d. svolgimento del tentativo di conciliazione nelle controversie tra ente gestore del servizio di comunicazione elettronica e utenti, e assunzione dei provvedimenti temporanei ai sensi degli artt. 3 e ss. del “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, adottato con delibera n. 173/07/CONS, nonché nelle controversie scaturenti dall’applicazione dell’art. 9 del d.lgs. n. 33/2016, in materia di installazione di reti di comunicazione elettronica ad alta velocità, 6 limitatamente alle fattispecie contemplate dall’art. 8 per l’accesso all’interno di edifici privati, in conformità al Regolamento adottato dall’Autorità con delibera n. 449/16/CONS;
- e. definizione delle controversie indicate all'articolo 2 della delibera n. 173/07/CONS, ad esclusione di quelle concernenti operatori o utenti di altri Stati dell'Unione Europea di cui all'art. 15, comma 5, dello stesso Regolamento. Ai fini del conferimento di tale delega, ai sensi dell’art. 22 del Regolamento di cui sopra, ciascun CO.RE.COM., nell'ambito della propria organizzazione interna, deve garantire la separazione tra la funzione di conciliazione e quella di definizione della controversia e, nell'ambito di questa, tra competenze istruttorie e decisorie. Al procedimento per la definizione delle controversie si applicano, in quanto compatibili, le norme del citato Regolamento;
- f. vigilanza sul rispetto delle norme in materia di esercizio dell’attività radiotelevisiva locale, mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell’emittenza locale privata, e della concessionaria pubblica, per l’ambito di diffusione regionale, con particolare riferimento agli obblighi in materia di programmazione, anche a tutela delle minoranze linguistiche e dei minori, pubblicità e contenuti radiotelevisivi previsti dal Tusmar, come integrato dai Regolamenti attuativi dell’Autorità;
- g. la vigilanza ai sensi dell’articolo 41 del Tusmar previa adozione, da parte dell’Autorità, di apposite linee guida; h) gestione delle posizioni degli operatori nell'ambito del Registro degli Operatori di Comunicazione secondo le linee guida fissate dall’Autorità e sotto il coordinamento della medesima. La delega comprende lo svolgimento,

- h. nell'ambito della rispettiva competenza territoriale, dei procedimenti di iscrizione e gli aggiornamenti delle posizioni all'interno del Registro nonché il rilascio delle certificazioni attestanti la regolare iscrizione.

Lo stesso articolo 5 precisa, al comma 2, che *“l'attività di vigilanza si espleta attraverso l'accertamento dell'eventuale violazione, anche su segnalazione di terzi, lo svolgimento dell'istruttoria e la trasmissione all'Autorità della relazione di chiusura della fase istruttoria, ai sensi degli articoli 3, 4, 5, 7, 8 e 9 del “Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni” allegato alla delibera n. 529/14/CONS e secondo le linee guida dell'Autorità”*.

Le materie oggetto di delega da parte di Agcom vengono esercitate dal Corecom della Puglia con l'osservanza di apposite linee guida, delibere ed istruzioni (anche su casi specifici) dall'Agcom per le quali si riporrà particolare attenzione a motivo della vigilanza da parte dell'Autorità delegante sull'operato del Corecom.

Sul fronte delle attività delegate dall'Autorità, il Corecom ha competenza nella gestione delle controversie nell'ambito delle comunicazioni elettroniche, la tenuta del ROC, i sondaggi, il diritto di rettifica ed il monitoraggio e vigilanza sulla emittenza televisiva locale.

### 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 2019. 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 Tv e di quotidiani e periodici che hanno una connotazione territoriale, da sottoporre a vigilanza durante tutto il periodo elettorale e per almeno una settimana nel 2019, in periodo non elettorale. In concomitanza con le elezioni al Parlamento europeo ed amministrative del 2019, 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 2019, 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**

Per quanto concerne l'attività di monitoraggio televisivo, nel corso del 2019 si reputa doversi continuare ad applicare le linee guida in materia di definizione del campione diramate dal Tavolo tecnico nazionale, stante la necessità di assicurare trasparenza ed imparzialità nell'ambito di tale delicata funzione che viene esercitata sulla base di quanto riportato nel documento recante "*Nuovi indirizzi e procedure operative per l'esercizio delle funzioni delegate da parte del Corecom*" approvato e sottoscritto in data 20 maggio 2011 dall'Ufficio di gabinetto dell'AGCOM. Va precisato che già nel corso del 2018, il Corecom della Puglia ha



ritenuto opportuno doversi uniformare a tale indirizzo regolamentare in occasione dell'attività di vigilanza nei confronti delle emittenti locali.

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 2019, 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 alle 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 FOPSIKOM, per consentire una attività di ricerca di 11 mesi: il modello organizzativo su cui si è basato l'esercizio dell'attività delegate in materia di monitoraggio, alla luce delle 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 2019, 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. Per quanto attiene alle scelta delle emittenti da monitorare, si procederà mediante un sorteggio elettronico, fermo restando che il Comitato potrà integrare tale scelta.

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 (rispetto della Carta di Treviso).

Anche nel 2019 il Corecom proseguirà nel lavoro dedicato alle politiche di genere e alla figura della donna nella pubblicità e nei notiziari delle emittenti locali.

Le politiche di genere e la figura della donna nella pubblicità delle emittenti locali dovranno essere monitorate anche 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 massaggio 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 diversa culture in TV e al problema del diverso e delle minoranze linguistiche;
- 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 rodada. È intenzione del Corecom avviare un'analisi del trattamento delle minoranze etnico-linguistiche nella Tv locale.

Tali compiti confermano l'importante ruolo del Corecom nel contesto dei rapporti tra l'Ente regionale e la cittadinanza, dovendo garantire un costante dialogo con ogni fascia di popolazione in vista della tutela di valori etici e costituzionali.

È quindi essenziale che il Comitato regionale per le Comunicazioni disponga di una struttura di supporto che garantisca, nel rispetto degli indirizzi e delle decisioni impartiti da tale organo, tutte le attività tecniche ed amministrative che ne consentano il funzionamento coerentemente con quanto richiesto dalle leggi in materia e pur sempre nel rispetto dei principi di efficienza ed efficacia propri della Pubblica Amministrazione.

La struttura di supporto collabora con l'Autorità delegante in occasione di ogni iniziativa divulgativa su base locale connessa con le materie delegate, specie quelle che comportano la prestazione di servizi in favore della cittadinanza.

Resta inteso che il Corecom potrà perseguire tali obiettivi solo attraverso la consapevolezza della propria responsabilità e con adeguato spirito di servizio da parte della struttura amministrativa di supporto, in grado di percepire adeguatamente i bisogni che provengono dal territorio sul fronte delle comunicazioni.

**UNIVERSITA' PUBBLICHE ED ALTRI SOGGETTI**  
**INTERESSATI ALLE TEMATICHE INERENTI LE COMPETENZE**  
**PROPRIE E DELEGATE DEL CORECOM**

Il superamento dei limiti imposti dalla violazione del Patto di stabilità di fatto hanno permesso nell'anno 2014 di allargare gli orizzonti con le Università di Bari e del Salento avviando studi e ricerche. Anche per il 2019, si continuerà a pianificare una collaborazione che già nel corso degli anni precedenti ha portato ad ottimi risultati, in particolare nell'esercizio della delega del monitoraggio con l'Università di Bari e in materia di Contenzioso. Inoltre, si verificherà la possibilità di far svolgere tirocini formativi attingendo alle facoltà di Giurisprudenza pubbliche presenti in Puglia..

Nell'anno 2019, saranno presentati tutti i progetti di ricerca avviati e sostenuti fattivamente dal Corecom e dalle Università di Bari e del Salento e sarà rinnovata tale collaborazione anche per il 2019. Nel corso dell'anno, il Comitato valuterà l'ipotesi di realizzare pubblicazioni scientifiche derivanti dal lavoro svolto.

In ottemperanza a quanto previsto dalla Convenzione sottoscritta con Agcom 1° gennaio 2018, Art. 5 – Funzioni delegate – recante “ la tutela e garanzia dell'utenza, con particolare riferimento ai minori, attraverso iniziative di studio, analisi ed educazione all'utilizzo dei media tradizionali e dei nuovi media nel rispetto degli indirizzi stabiliti dall'Autorità e dalle Istituzioni competenti in materia, anche in attuazione di protocolli d'intesa per la migliore tutela decentrata dei minori su territorio nazionale”, con l'Ufficio Scolastico Regionale, anche sulla scorta delle esperienze di successo già maturate negli anni precedenti ed alla luce del redigendo Protocollo

d'intesa, 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.

In questa direzione va la pubblicazione “**Comunica in sicurezza**”, giunta al suo terzo anno e che - dal 2018 - si è aperta a nuovi soggetti (oltre a Polizia postale e Ufficio scolastico regionale), come il dipartimento ForPsiCom dell'Università di Bari e l'Ufficio del Garante per i minori, nella convinzione che battaglie su una comunicazione consapevole e sull'uso corretto del web non possano che vincersi di concerto con più istituzioni preposte all'attenzione verso i più giovani.

Nel 2018 “**Comunica in sicurezza**”, è diventata un vero e proprio “corso” di *media education* ai docenti degli istituti di scuola media inferiore e, per loro tramite ai genitori ed ai ragazzi, la cui pubblicazione sarà oggetto di seminari centrati in ogni provincia pugliese e diretti ai docenti, con il riconoscimento di crediti formativa. L'iniziativa sarà riproposta anche per l'anno 2019.

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 e soggetti istituzionali che si occupano del rapporto TV – Bambini e Media.

Sempre in tema di *media education*, il Comitato si è speso nel 2018 anche per portare in Puglia un evento di caratura nazionale che sarà realizzato con l'ATS “Parole O-Stili” il 30 novembre prossimo (in collaborazione con l'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano e la Fondazione Toniolo).

Una giornata formativa, **Parole a scuola**, resa possibile anche grazie al nuovo protocollo d'intesa fra Miur e Agcom, dedicata a più di mille docenti sul tema delle competenze digitali e dell'ostilità nei linguaggi. Con tale ATS (individuata dal Miur) prevediamo di proseguire il rapporto di collaborazione anche per il 2019 coinvolgendo in futuro anche la Federazione

nazionale della stampa. La lotta all'ostilità nei linguaggi rappresenta la chiave di volta per vincere il far web comunicativo e il Corecom intende farsene carico anche in futuro.

Così come si intende aprire una collaborazione stabile con l'Ufficio del garante per i minori, attraverso un protocollo d'intesa per comuni iniziative.

Anche quest'anno grande attenzione è stata posta al tema della comunicazione, in relazione alle tematiche di genere. Il Corecom ha inteso avviare una collaborazione nel 2018 con il Dipartimento DISUM dell'Università degli studi di Bari, in relazione al **Festival dei Saperi di Genere** che ha ormai raggiunto una notorietà ben oltre i confini regionali, partecipando anche alla Fiera del libro di Torino. La collaborazione proseguirà anche nel 2019.

Così come proseguirà la collaborazione con il **Forum delle giornaliste del Mediterraneo**, che ha portato in Puglia importanti spaccati sulla difficoltà della libera circolazione di pensiero e parola ; con il Comune di Corigliano d'Otranto per la rassegna **"Io non l'ho interrotta"** dedicata al giornalismo e alla comunicazione politica; e con l'**IPSAIC**.

Dal 2019 il Corecom intende partecipare attivamente anche al prestigioso Festival Internazionale di Comunicazione **"Lector in Fabula"**, organizzato dalla Fondazione Di Vagno.

Inoltre, il Comitato intende consolidare e sviluppare i servizi di informazione ed assistenza in favore dei cittadini attraverso l'organizzazione di un **Corso di alta formazione in materia di risoluzione delle controversie** tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche.

E, ancora, organizzare due giornate dedicate ai **Diritti del Consumatore** con le tre Autorità Nazionali - Agcom, Antitrust e Garante della Privacy - su come prevenire e difendersi dagli abusi.

#### **R.O.C. - TENUTA DEL REGISTRO DEGLI OPERATORI DELLA COMUNICAZIONE**

Il 2019 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 2019, 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 AGCOM effettuando una scrematura sui doppi ed errati LCN.



## RISOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E OPERATORI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE

### a) Il tentativo di conciliazione

Nell'ambito delle comunicazioni elettroniche la conciliazione rappresenta una procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie, nel corso della quale le parti, ovvero gli utenti e gli operatori del settore, tentano di pervenire ad un accordo aiutati da un soggetto terzo (il conciliatore).

Tale procedura è obbligatoria per legge nell'ambito delle liti che insorgono tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche.

Fonti regolamentari della materia sono:

- l'articolo 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;
- l'articolo 1, commi 11, 12 e 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249;
- delibera AGCOM n. 203/18/CONS titolata "*regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettronica*".

L'art. 2 del regolamento di cui sopra stabilisce che le norme ivi contenute trovano applicazione nei confronti delle controversie che insorgono in conseguenza del mancato rispetto delle disposizioni inerenti il servizio universale e quelle che concernono i diritti degli utenti finali così come individuati dalle norme in materia, dalle disposizioni dell'AGCOM, nonché dalle disposizioni contrattuali e dalle carte dei servizi.

Sussiste quindi in capo alle parti in questione l'obbligo di esperire il tentativo di conciliazione quale strumento alternativo al contenzioso ordinario, così da pervenire ad una soluzione della controversia che possa consentire al cittadino di ricevere una tutela aggiuntiva, che sia anche gratuita, rispetto a quella consueta dinanzi al giudice.

Come anticipato in premessa, in data 28/11/2017 è stato stipulato il nuovo Accordo Quadro tra AGCOM e Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS, che ha previsto, tra l'altro



l'introduzione da parte dell'Autorità delegante di una piattaforma centralizzata dedicata alla gestione in via esclusiva delle controversie tra utenti e operatori.

Ai sensi dell'art. 4 del regolamento 203/18/CONS le procedure di risoluzione delle controversie dinanzi ai CORECOM e, ove previsto, dinanzi alla Autorità sono gestite tramite la piattaforma Conciliaweb; tale previsione rappresenta la principale innovazione apportata dal regolamento in discorso, entrato in vigore il 23/07/018.

Il nuovo sistema introdotto da AGCOM per le conciliazioni, quindi, prevede una procedura esclusivamente via web e si prefigge di snellire i flussi del contenzioso, evitando agli utenti di sostarsi dal proprio domicilio e consentendogli di poter attivare la procedura direttamente dal proprio pc o smartphone.

In relazione a ciò, il regolamento 203/18/CONS ha disciplinato tale strumento innovativo; ha fatto seguito la delibera AGCOM 339/18/CONS contenente il regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettroniche.

La nuova piattaforma è entrata in funzione dal 23/07/2018 facendo emergere le seguenti criticità gestionali:

- 1) difficoltà organizzative connesse con l'esigenza di dover gestire contemporaneamente sia il flusso in entrata delle nuove istanze tramite la piattaforma che la giacenza di pratiche al 23/07/2018;
- 2) problematiche tecniche emerse in corso di utilizzo della piattaforma (prontamente segnalate all'Autorità delegante);
- 3) supporto alla cittadinanza per il tramite dell'incremento della presenza del Co.re.com Puglia sul territorio regionale attraverso l'apertura di sportelli, idonei a fornire assistenza agli utenti con scarse attitudini informatiche ovvero sprovvisti di supporti elettronici necessari per l'accesso alla piattaforma;

A tale riguardo deve dirsi che il Corecom continua a rappresentare un importante riferimento per la popolazione bisognosa di tutela nel sistema delle comunicazioni e pertanto è opportuno porre in essere interventi finalizzati a consolidare e sviluppare tale risorsa tramite campagne informative sul territorio di riferimento.

Nel primo semestre del 2018 sono pervenute 4.909 istanza di conciliazione a fronte di 4.416 istanze pervenute nel primo semestre del 2017.

Sono da valutarsi nel prosieguo quali effetti vi saranno in conseguenza dell'introduzione del nuovo sistema in vigore dal 23/07/2018 in termini di istanze di conciliazioni che perverranno al Corecom, fermo restando che nel corso del 2019 il Corecom sarà chiamato in ogni caso a massimizzare il proprio impegno in relazione all'entrata a pieno regime della piattaforma telematica di AGCOM.

Si rende opportuno avviare utili confronti sia con l'Autorità delegante che con gli altri Corecom in seno al Tavolo tecnico dei dirigenti per individuare e definire strategie comuni in relazione alle diverse problematiche che si andranno a presentare dal momento che l'unicità del sistema centralizzato esige il dover mettere a fattore comune le criticità che si presenteranno nel corso dell'esercizio annuale.

Tali criticità che potranno emergere necessitano, comunque, una attività di formazione periodica nei confronti del personale utilizzatore della piattaforma, coerentemente con quanto stabilito dall'AGCOM.

La formazione dovrà estendersi sia al personale conciliatore sia a quello con altri compiti istruttori, così come individuati all'interno della nuova piattaforma telematica ai sensi del regolamento 339/18/CONS.

Resta inteso che si necessita una formazione quanto più "continua" per far fronte sia alle variazioni tecniche interne al sistema che saranno introdotte da AGCOM in corso di utilizzo, sia per garantire l'aggiornamento normativo, sia per l'adeguamento alle indicazioni che vengono diramate dall'Agcom.

Nel 2019 il Corecom Puglia si avvarrà, altresì, della collaborazione di Formez PA al fine di incrementare l'efficientamento dei processi interni; come già detto, l'introduzione del nuovo sistema informativo unico di gestione dei procedimenti attinenti il settore del Contenzioso (Conciliaweb) voluto da Agcom ha comportato non poche criticità nell'ambito delle attività delegate da Agcom; tra esse vi è la problematica relativa alla integrazione della struttura operativa connessa ad una diversa gestione del procedimento e del rapporto con l'utenza sul territorio regionale, avendo particolare riguardo alla tutela della cosiddetta "utenza debole", vale a dire di quella fascia di popolazione sprovvista di strumentazione informatica e/o di adeguate cognizioni tecniche per poter interagire direttamente con il sistema di Agcom.

In tal senso la collaborazione con FORMEZ PA, ente in house della Regione Puglia, contribuirà significativamente al miglioramento delle attività del Corecom Puglia nel contesto dei servizi resi nei confronti della popolazione residente sul territorio regionale.

Deve farsi un cenno alla campagna informativa avviata nel 2018 dal Corecom Puglia in occasione del progetto “Comunica in sicurezza”, di cui si dirà meglio nel prosieguo.

In occasione di tale iniziativa si è provveduto, tra l’altro, alla progettazione e realizzazione di una brochure informativa del Corecom Puglia destinata agli utenti e alle famiglie degli studenti delle scuole secondarie.

Al suo interno sono stati descritti in maniera semplice e schematica tutti i servizi offerti alla cittadinanza; si è provveduto, tra l’altro, a divulgare l’introduzione della nuova piattaforma “Conciliaweb” al fine di diffonderne l’utilizzo secondo le nuove procedure in vigore dal 23/07/2018.

Tale attività informativa potrà essere proseguita anche nel corso del 2019 in occasione di campagne di sensibilizzazione similari così come individuate dal Comitato della Puglia.

## **b) La definizione delle controversie**

Nel caso in cui il tentativo di conciliazione si concluda con esito negativo, e non siano trascorsi più di tre mesi dalla data del verbale di conciliazione, le parti congiuntamente o anche il solo utente possono richiedere al Corecom della Puglia, ai sensi dell’art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, di definire la controversia, ovvero decidere nel merito del contenzioso purchè non sia già stata iniziata una causa civile.

La competenza del Corecom non ricomprende in alcun modo la valutazione di richieste di risarcimento danni.

Come già detto, dal 23 luglio 2018 è entrato in vigore il nuovo Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibere AGCOM 203/18/CONS e 296/18/CONS), con l’entrata in funzione della nuova piattaforma telematica di gestione delle procedure ConciliaWeb.

A decorrere da tale data, tra l’altro, anche i formulari UG e GU5 devono essere presentati esclusivamente attraverso la piattaforma conciliaweb di AGCOM, cosicchè da tale

data non è più possibile l'invio delle istanze utilizzando e-mail, PEC, telefax, posta raccomandata ovvero con consegna a mano.

La procedura viene dettagliatamente descritta agli artt. 14 e ss. dell'Allegato alla delibera 203/18/CONS (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti).

Un cenno deve farsi relativamente alla entrata in vigore del regolamento in materia di indennizzi; detto regolamento è stato approvato con delibera n. 347/18/CONS del 18 luglio 2018, e con esso AGCOM ha individuato una serie di criteri finalizzati al calcolo degli indennizzi che sono da applicarsi nell'ambito del procedimento di definizione delle controversie tra operatori e utenti.

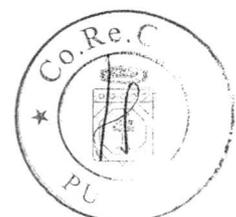
La loro funzione è quella di garantire l'applicazione uniforme dei criteri di corresponsione nei confronti degli utenti di indennizzi a fronte delle medesime tipologie di disservizio prescindendo dagli operatori che sono coinvolti nel procedimento delle controversie; quest'ultimo si concluderà, in assenza di transazione intervenuta nel frattempo tra le parti, con l'adozione di un provvedimento che verrà notificato alle parti sempre tramite la piattaforma WEB di AGCOM e successivamente sarà altresì pubblicato sul sito del Corecom e dell'AGCOM.

Il provvedimento del Corecom costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, d.lgs. n. 259/2003.

Il Corecom Puglia è impegnato costantemente nello svolgere in maniera soddisfacente le predette attività, per le quali si intende potenziare l'attività degli Uffici preposti nel corso del 2019.

Nel corso del I semestre 2018 sono pervenute 201 istanze di definizione rispetto alle 276 del I semestre del 2017 e 228 del I semestre 2016.

Per porre rimedio ai ritardi accumulati nella elaborazione dei provvedimenti finali il Corecom Puglia continuerà ad avvalersi del supporto di tre unità con contratto di collaborazione coordinata e continuata che saranno dedicate all'attività istruttoria.



### NUOVO SITO WEB

Deve farsi un cenno, infine, alla trasformazione radicale del sito web del Corecom avvenuta nel 2018, attraverso la quale si è inteso offrire un ulteriore servizio interattivo al cittadino ed al passo con i tempi, in modo da rispondere in tempi reali alle varie esigenze. Nel corso del 2019 si prevede di realizzare *tutorial* di accompagnamento all'utenza e quanto necessario al miglior uso del "Concilia web" e alle altre materie di interesse del Corecom (proprie e delegate) e di avviare un call center di risposta al cittadino.

Da quest'anno, tutte le attività di ricerca e gli studi avviati saranno pubblicati sul sito web e resi disponibili al cittadino.

### RISORSE UMANE

La gestione delle risorse umane rappresenta un importante fattore strategico per il raggiungimento degli obiettivi aziendali, sia nel contesto della impresa privata che nell'ambito della Pubblica Amministrazione.

Occorre una attenta valutazione del contesto in cui si opera per garantire adeguate prestazioni del personale nei confronti dei soggetti terzi esterni all'organizzazione. Tanto diventa più importante allorquando si tratti di istituzioni pubbliche come il Corecom che svolgono la propria "mission" direttamente nei confronti di cittadini ed imprese che rappresentano, nel contempo, gli *stakeholders* di riferimento.

E' quindi necessario garantire un continuo aggiornamento e miglioramento, in modo che venga perseguita l'efficacia del sistema organizzativo e dei relativi processi. Ciò diventa cruciale allorquando si introducono rilevanti cambiamenti nell'organizzazione dell'Ente che necessitano la rivisitazione dei ruoli e delle funzioni di ciascuno. Si pensi ad esempio alla recente introduzione della piattaforma "conciliaweb" da parte di AGCOM, dedicata alla gestione delle conciliazioni e definizioni delle controversie, in occasione della quale si è presentata nel corso del 2018 l'esigenza di formare tempestivamente il personale dedicato all'utilizzo dell'applicativo, dovendosi garantire la continuità delle ordinarie funzioni delegate dall'Autorità.



Tanto dovrà essere attuato tempestivamente se si vuole accrescere la soddisfazione dell'utenza esterna e, più in generale, di tutti coloro (Enti ed istituzioni esterne, uffici regionali, ecc.) che sono coinvolti nell'ambito dei processi del Corecom.

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.

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.

Il Corecom dispone altresì dal 2017 di collaboratori coordinati e continuativi selezionati con procedura ad evidenza pubblica, 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.



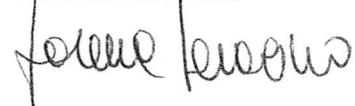
## BILANCIO DI PREVISIONE ANNO 2019

Nel bilancio di previsione 2019 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-	€ 181.037,52
<b>Totale</b>	<b>€ 811.423,80</b>

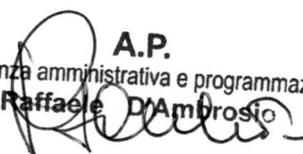
La Presidente

Lorena Saracino





La presente *(copia composta)*  
di n° 30 *(FRENDA)* pagine  
è conforme all'originale esistente  
agli atti di questo Ufficio.

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

36 