

Programma di attività 2018

*Approvato dal Co.re.com. con deliberazione n. 13 nella
seduta n.17 del 13 settembre 2017*



CONSIGLIO REGIONALE
Assemblea legislativa delle Marche

PROGRAMMA DI ATTIVITÀ PER L'ANNO 2018

INDICE

INTRODUZIONE	pag. 3
PREMESSA	pag. 6
PARTE PRIMA. FUNZIONI PROPRIE	pag. 9
PARTE SECONDA. FUNZIONI DELEGATE	pag. 19
PARTE TERZA. ATTIVITA' TRASVERSALI ED ALTRE PROGETTUALITA'	pag. 41

INTRODUZIONE

Fin dalla loro creazione, avvenuta nel 1997 con la c.d. legge Maccanico, i Comitati Regionali per le Comunicazioni (Co.re.com.) hanno rappresentato un soggetto nuovo nel panorama legislativo non solo italiano, ma anche europeo e internazionale.

Questo carattere di novità ed originalità proprio dei Co.re.com. si è manifestato già a livello strutturale, in quanto i Co.re.com. sono stati istituiti con una doppia natura, legati cioè da un lato alle Regioni e dall'altro, a livello funzionale, all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM), dal momento che agli stessi Comitati sono stati assegnati dei compiti di garanzia in ambito locale che sono propri dell'AGCOM a livello centrale.

Tale organismo, dunque, che superava di fatto anche la limitatezza dei precedenti Comitati regionali per la radiotelevisione (Co.re.rat), ha trovato terreno fertile anche nella regione Marche. Infatti, con legge regionale 27 marzo 2001, n. 8, è stato istituito presso il Consiglio Regionale il Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche (Co.re.com. Marche), quale organismo di consulenza e di gestione della Regione, nonché quale organo funzionale dell'Agcom, con il compito di assicurare le necessarie funzioni di governo, di garanzia e di controllo in tema di comunicazioni nel territorio regionale.

Il Co.re.com. Marche, originariamente composto da sette membri, prevede attualmente tre componenti di cui uno con funzioni di Presidente e uno di Vice Presidente, eletti dall'Assemblea legislativa regionale e scelti tra soggetti in possesso di laurea attinente ad una o più funzioni da svolgere e di documentati requisiti di competenza ed esperienza nel settore della comunicazione, nei suoi aspetti culturali, giuridici, economici e tecnologici, che diano altresì garanzia

assoluta di indipendenza sia dal sistema politico istituzionale che dagli interessi di settore.

Come già accennato, il Co.re.com., operando nella duplice veste di organo della Regione e di organo funzionale dell'AGCOM, esercita sia funzioni proprie, ad esso attribuite dalla normativa statale e regionale, sia funzioni dell'Autorità nazionale delegategli.

Importante precisare che, quale organismo di garanzia regionale di governo e controllo del sistema delle comunicazioni sul territorio della regione, esso indirizza la propria attività alla comunità regionale: cittadini, associazioni, imprese, operatori delle telecomunicazioni e sistema dei media locali.

Volendo declinare in sintesi l'attività dell'organismo si può suddividere in :

- funzioni di garanzia per i cittadini e le imprese (risoluzione delle controversie tra i gestori dei servizi di telecomunicazione e gli utenti in ambito locale in termini di tentativo obbligatorio di conciliazione e di definizione nonché di adozione dei provvedimenti temporanei; esercizio del diritto di rettifica nel settore radiotelevisivo locale);
- funzioni di controllo sul sistema regionale della comunicazione (verifica del rispetto della normativa in materia di comunicazione politica e della parità di accesso ai mezzi di informazione radiotelevisivi durante le campagne elettorali e referendarie nonché nel periodo ordinario; vigilanza sul rispetto da parte delle emittenti locali delle disposizioni vigenti in materia di garanzia dell'utenza e tutela dei minori, pluralismo politico-istituzionale e pluralismo socio-culturale, pubblicità e rispetto degli obblighi di programmazione; vigilanza sul rispetto dei criteri fissati nel regolamento sui sondaggi nei mezzi di comunicazione di massa; tenuta anagrafe degli operatori della comunicazione – R.O.C.);
- funzioni consultive e propositive in supporto alle decisioni regionali in

materia di sistema delle comunicazioni (studi, analisi, monitoraggi, pareri e proposte in materia di comunicazione);

- funzioni di promozione e sostegno nell'ambito delle politiche regionali che incrociano il mondo dei media (azioni di educazione ai media rivolte alle giovani generazioni, contrasto del fenomeno del cyberbullismo e difesa della web reputation, azioni di sostegno del sistema della emittenza locale radiotelevisiva).

PREMESSA

Il presente documento di programmazione che costituisce il “Programma di attività del Co.re.com. per l’anno 2018”, approvato dal Comitato, con deliberazione n. nella seduta n. 17 del 13 settembre 2017, riporta gli obiettivi che il Co.re.com. Marche intende perseguire per l’anno di riferimento ed una sintesi delle azioni ed iniziative pianificate per il loro raggiungimento, appositamente articolate in due parti separate (una relativa alle funzioni proprie e l’altra alle funzioni delegate dall’Autorità nazionale) proprio per dar evidenza alla doppia anima del Comitato. Esso si completa, infine, con il quadro rappresentativo del fabbisogno finanziario per il 2018 e l’organigramma della struttura amministrativa di supporto.

Si tratta invero, non soltanto di un adempimento formale, in quanto il Co.re.com. entro il 15 settembre di ogni anno è tenuto a presentare tale programma alla Giunta regionale, all’Ufficio di Presidenza dell’Assemblea e a trasmetterlo contestualmente all’AGCOM, ai sensi dell’articolo 12, comma 1, della legge regionale 8/2001 e dall’articolo 4, comma 1 lettera a), della legge regionale 15 dicembre 2016, n. 39 (Organizzazione e funzionamento degli organismi regionali di garanzia), ma anche di uno strumento fondamentale per programmare l’impiego delle proprie risorse umane e finanziarie secondo obiettivi specifici miranti a risultati proficui. La sua diffusione tramite pubblicazione sul sito web istituzionale consente, inoltre, di garantire la dovuta trasparenza sull’operare dell’organismo di garanzia verso i cittadini, le organizzazioni sociali, le imprese e le altre pubbliche amministrazioni oltre che di favorire lo scambio di comunicazioni e diffondere best practices.

Nel 2018 il Comitato, soddisfatto dei cambiamenti intrapresi nell'anno trascorso sia in merito alla riorganizzazione interna della struttura amministrativa di supporto sia alla messa in campo di idee progettuali nuove, intende darsi innanzitutto il macro-obiettivo di proseguire le azioni avviate e/o realizzate, lavorando per consolidare i risultati raggiunti in tema di razionalizzazione dei processi lavorativi e qualità degli output degli stessi nei vari settori di competenza e contestualmente per intervenire in quei servizi che presentano ancora margini di miglioramento, raggiungendo risultati di eccellenza sotto il profilo qualitativo a 360 gradi.

Prima di passare in rassegna le singole attività di interesse è opportuno esplicitare la "ratio" che il Comitato ha seguito nel darsi il presente programma.

Le azioni programmate, infatti, intendono declinare e raggiungere i seguenti obiettivi:

1. avvicinare l'organismo di garanzia al territorio ed alla società civile; da un lato, diffondendo in maniera capillare la conoscenza di tutta la sua attività e, dall'altro, migliorando l'accessibilità e la fruibilità dei suoi servizi, attraverso azioni e progetti da realizzare in un'ottica complessiva che interpreti la comunicazione – ambito di azione del Comitato – come una risorsa democratica, sociale, culturale ed economica per tutto il territorio delle Marche;
2. qualificare ulteriormente l'attività istituzionale svolta dalla struttura amministrativa di supporto, con particolare attenzione ad una delle funzioni di garanzia fondamentali che viene svolta quotidianamente dal Co.re.com. a beneficio dei cittadini e delle imprese delle Marche: la risoluzione delle controversie tra i gestori dei servizi di telecomunicazione e gli utenti in ambito locale in termini di tentativo obbligatorio di conciliazione e di definizione nonché

di adozione dei provvedimenti temporanei;

3. intensificare il proprio intervento nel campo della tutela dei minori, sia nell'esercizio della funzione delegata di tutela e garanzia dell'utenza sia nello svolgimento di una nuova funzione propria che dovrebbe essergli assegnata dalla legge regionale in materia di bullismo, cyberbullismo, sexting e cyberpedofilia in fase di presentazione;

4. proseguire l'impegno del Comitato in interventi, per quanto di competenza, a favore dei cittadini e territori marchigiani colpiti dalla crisi sismica che ha avuto inizio nell'agosto/ottobre 2016.

PARTE PRIMA

FUNZIONI PROPRIE

Le funzioni proprie che il Co.re.com. Marche svolge, come già detto, trovano fondamento sia nella legislazione nazionale sia in quella regionale.

Conferite dal legislatore nazionale sono le funzioni di:

- vigilanza e controllo durante il periodo elettorale e referendario e per la comunicazione politica 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 22 febbraio 2000, n. 28 “Disposizioni per la parità di accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie e per la comunicazione politica”);
- vigilanza sulla comunicazione istituzionale nel periodo elettorale e referendario (legge 28/2000);
- istruttoria per l'utilizzo di spazi per la messa in onda dei messaggi autogestiti gratuiti (MAG) e relativi rimborsi alle emittenti radiofoniche e televisive locali (legge 28/2000);
- accesso radiofonico e televisivo alle trasmissioni regionali della concessionaria del servizio radiotelevisivo pubblico da parte di soggetti collettivi organizzati (legge 14 aprile 1975, n. 103 “Nuove norme in materia di diffusione radiofonica e televisiva”).

Le funzioni, invece, assegnate dal legislatore regionale sono essenzialmente quelle consultive e propositive elencate al comma 2 dell'articolo 10 della l.r.

8/2001 in base al cui disposto il Co.re.com. specificatamente:

- formula proposte di parere sullo schema di piano nazionale di assegnazione e di ripartizione delle frequenze trasmesso alla Regione ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera a), punti 1) e 2) della legge 31 luglio 1997, n.249 (Istituzione dell'Autorita' per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo), nonché sui bacini di utenza e sulla utilizzazione dei relativi piani;
- formula proposte di parere sul progetto di rete televisiva senza risorse pubblicitarie di cui all'articolo 3, comma 9, della legge 249/1997;
- esprime parere preventivo sul programma di cui all'articolo 4 della legge regionale 6 agosto 1997, n. 51 (Norme per il sostegno dell'informazione e dell'editoria locale) e verifica l'utilizzo delle agevolazioni ivi previste;
- esprime parere sui piani di programmi predisposti dalla concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo;
- esprime parere sulle proposte di legge regionale disciplinanti in tutto o in parte la materia rientrante nel settore delle comunicazioni;
- esprime ogni altro parere richiesto dagli organi regionali o previsto da leggi e regolamenti in materia di comunicazioni;
- formula proposte alla concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo ed ai concessionari privati in merito alle programmazioni radiofoniche e televisive trasmesse in ambito nazionale e locale;
- formula proposte ed esprime pareri sulle forme di collaborazione fra la concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo e le realtà culturali e informative della regione, nonché sui contenuti delle convenzioni che possono essere stipulate in ambito locale con i concessionari privati;
- propone alla Regione iniziative atte a stimolare e sviluppare la formazione e la ricerca sulla comunicazione radiotelevisiva;
- formula proposte nell'ambito delle attività di formazione e di ricerca sui

temi e problemi dell'informazione e della comunicazione a livello regionale e locale.

Inoltre sempre a norma del comma 2 dell'articolo 10 della l.r. 8/2001 il Co.re.com.:

- assume ogni opportuna iniziativa nell'ambito delle attività di formazione e di ricerca sui temi e problemi dell'informazione e della comunicazione a livello regionale e locale;
- cura, avvalendosi anche delle segnalazioni che i Comuni titolari del rilascio delle relative concessioni e i gestori degli impianti sono tenuti a inviare, la tenuta dell'archivio dei siti delle postazioni emittenti radiotelevisive, nonché degli impianti di trasmissione e/o ripetizione dei segnali di telefonia fissa e mobile;
- cura ricerche e rilevazioni sull'assetto socio-economico delle imprese operanti a livello regionale nelle comunicazioni e sulle relative implicazioni nel mercato.

Infine la nuova legge regionale in materia di bullismo, cyberbullismo, sexting e cyberpedofilia, in fase di presentazione, dovrebbe attribuire al Co.re.com. le funzioni, da realizzarsi anche attraverso convenzioni o protocolli d'intesa con altre amministrazioni, centri studi, poli specialistici, università, scuole di vario ordine e grado e associazionismo del settore, di:

- effettuare indagini conoscitive, studi e analisi sull'utilizzo dei media tradizionali e dei nuovi media in ambito regionale;
- attuare iniziative di educazione rivolte alle giovani generazioni sull'utilizzo dei media tradizionali e dei nuovi media;
- svolgere campagne di sensibilizzazione, informazione e formazione per favorire la cultura della denuncia degli atti di bullismo, cyberbullismo, sexting e della cyberpedofilia;
- svolgere campagne di educazione contro il fenomeno dei "messaggi di odio" (hate speech) e delle "false notizie" (fake news).

1. CONTRIBUTI ALLE EMITTENTI TELEVISIVE LOCALI

Ai sensi della legge regionale 6 agosto 1997, n. 51 (Norme per il sostegno dell'informazione e dell'editoria locale) la Regione Marche sostiene l'informazione locale e promuove la valorizzazione delle iniziative editoriali che si sviluppano a livello regionale erogando contributi alle emittenti locali ed ai soggetti editoriali.

I contributi sono concessi a soggetti, operanti in ambito regionale, che svolgono attività di informazione televisiva, radiofonica ed editoriale in base ad un programma, con il quale sono individuati gli interventi da sostenere, presentato dalla Giunta all'Assemblea legislativa regionale per l'approvazione entro il 31 gennaio di ogni anno.

Al Co.re.com. compete l'espressione di un parere preventivo sul programma e sui criteri stabiliti dalla Giunta prima dell'approvazione dello stesso da parte dell'Assemblea legislativa regionale, nonché la verifica sull'utilizzo delle agevolazioni previste nel programma.

Tra gli elementi di valutazione da sempre considerati (qualità dei palinsesti, spazio dedicato all'informazione locale, alle produzioni giornalistiche e di intrattenimento di qualità), è stato aggiunto negli ultimi anni l'avvenuta registrazione al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) degli operatori richiedenti il contributo.

Obiettivi 2018.

Continuare la puntuale collaborazione con la struttura della Giunta regionale e farsi, inoltre, promotore di proposte di miglioramento della normativa regionale in materia come azione che si inserisce nel più ampio ambito del lavoro, iniziato nel 2017, a sostegno del sistema regionale della comunicazione attraverso la partecipazione attiva al tavolo tecnico aperto in stretta collaborazione con la Presidenza dell'Assemblea legislativa regionale con le realtà dell'emittenza radiotelevisiva della regione.

2. PARITA' DI ACCESSO AI MEZZI DI INFORMAZIONE DURANTE LE CAMPAGNE ELETTORALI E REFERENDARIE E PER LA COMUNICAZIONE POLITICA E COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DURANTE LE MEDESIME CAMPAGNE ELETTORALI E REFERENDARIE

Il Co.re.com. svolge funzioni consultive, di vigilanza e di controllo in merito al rispetto delle disposizioni in materia di parità di accesso ai mezzi di informazione locale durante le campagne elettorali e referendarie previste dalla legge 22 febbraio 2000, n. 28 (Disposizioni per la parità di accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie e per la comunicazione politica), dal Codice di Autoregolamentazione delle emittenti radiotelevisive private locali e dalle disposizioni contenute negli specifici provvedimenti che l'AGCOM e la Commissione parlamentare di vigilanza adottano in occasione di ogni singola consultazione elettorale o referendaria.

Più nel dettaglio, nel periodo delle competizioni elettorali o referendarie il Co.re.com. svolge i seguenti compiti:

- consulenza e informazione sia nei confronti delle emittenti radiofoniche e televisive sia a beneficio dei soggetti politici;
- monitoraggio e controllo delle trasmissioni delle emittenti radiofoniche e televisive locali e delle trasmissioni regionali della Rai per garantire equilibrio ed imparzialità nella comunicazione;
- consulenza e informazione sia nei confronti delle emittenti radiofoniche e televisive sia a beneficio dei soggetti politici e delle pubbliche amministrazioni del territorio regionale in materia di comunicazione istituzionale;
- vigilanza sulla comunicazione istituzionale delle pubbliche amministrazioni in ambito regionale.

Tali attività comprendono il monitoraggio delle trasmissioni, l'istruttoria su eventuali violazioni rilevate autonomamente o segnalate da soggetti esterni, la

ricerca di accordi in caso di contenziosi e una costante attività di raccordo informativo con le emittenti, i soggetti politici e l'AGCOM.

Invero anche nei periodi non interessati da campagna elettorale, il Co.re.com. verifica il rispetto dei principi generali del pluralismo, dell'obiettività, della completezza e dell'imparzialità dell'informazione.

Obiettivi 2018.

- Formazione specialistica di approfondimento delle problematiche di applicazione della normativa per le risorse interne chiamate a seguire il settore in vista dell'intenso e delicato impegno che nell'anno sarà richiesto al Co.re.com., nel momento in cui la gestione dalla cd "par condicio" riguarderà le elezioni politiche per il rinnovo del Parlamento, che sono previste nel primo semestre 2018, accanto a quelle amministrative per il rinnovo dei Consigli comunali e l'elezione diretta del Sindaco nel capoluogo di regione e in altri comuni del territorio regionale (Falconara Marittima, Morro D'Alba, Ostra Vetere, Chiaravalle, Grottammare, Altidona, Montegiorgio, Porto Sant'Elpidio, Gagliole, San Ginesio, Auditore), nonché degli eventuali referendum consultivi nei Comuni del territorio regionale che avvieranno il percorso di istituzione di un nuovo Comune mediante fusione o incorporazione in base alla normativa statale e regionale in materia.
- Perfezionamento del servizio di front office con i soggetti politici e le emittenti locali, al fine di fornire chiarimenti sull'interpretazione della normativa vigente in materia.
- Costante aggiornamento del sito web del Comitato al fine di fornire alle emittenti ed ai soggetti politici interessati ogni utile informazione inerente la "par condicio" e la comunicazione istituzionale.

3. RIMBORSI ALLE EMITTENTI RADIOFONICHE E TELEVISIVE LOCALI PER LA MESSA IN ONDA DEI MESSAGGI AUTOGESTITI GRATUITI

In occasione di consultazioni elettorali e referendarie, dalla data di ammissione delle candidature a quella di chiusura della campagna elettorale, le emittenti televisive e radiofoniche locali possono trasmettere messaggi politici autogestiti gratuiti per la presentazione non in contraddittorio di liste e programmi, secondo i criteri stabiliti dalla legge 28/2000 e dai regolamenti di competenza dell'AGCOM.

Le emittenti che si rendono disponibili alla messa in onda di tali messaggi hanno diritto ad un rimborso da parte dello Stato nella misura definita ogni anno dal Ministero dello Sviluppo Economico d'intesa con il Ministero dell'Economia e delle Finanze.

Il Corecom svolge un ruolo di raccordo fra emittenti radiotelevisive locali, soggetti politici, AGCOM, Ministero dello Sviluppo Economico ed è titolare delle seguenti specifiche competenze gestionali:

- fissa il numero complessivo dei messaggi autogestiti gratuiti (MAG) e la loro ripartizione fra i soggetti politici richiedenti;
- espleta la procedura di sorteggio per determinare l'ordine di uscita dei messaggi elettorali negli spazi-contenitore offerti dalle emittenti per le giornate di programmazione, all'interno dei propri palinsesti radiotelevisivi;
- assiste e dà consulenza ai soggetti politici, sia telefonicamente sia tramite e-mail, per il periodo interessato dalla campagna elettorale e referendaria;
- raccoglie le attestazioni sottoscritte congiuntamente dal soggetto politico e dall'emittente, circa la dichiarazione del numero degli spazi effettivamente utilizzati dai soggetti politici;
- verifica la validità e la completezza delle dichiarazioni suddette;
- predispone la deliberazione che stabilisce i rimborsi spettanti alle emittenti

quale corrispettivo per la messa in onda dei messaggi e rendiconta, così, al Ministero i rimborsi spettanti alle emittenti radiotelevisive.

Obiettivi 2018.

In considerazione del fatto che nell'anno a venire intenso sarà l'impegno richiesto al Co.re.com. a motivo delle elezioni politiche per il rinnovo del Parlamento, che sono previste nel primo semestre 2018, accanto a quelle amministrative per il rinnovo dei Consigli comunali e l'elezione diretta del Sindaco nel capoluogo di regione e in altri comuni del territorio regionale (Falconara Marittima, Morro D'Alba, Ostra Vetere, Chiaravalle, Grottammare, Altidona, Montegiorgio, Porto Sant'Elpidio, Gagliole, San Ginesio, Auditore), nonché degli eventuali referendum consultivi nei Comuni del territorio regionale che avvieranno il percorso di istituzione di un nuovo Comune mediante per fusione o incorporazione in base alla normativa statale e regionale in materia, ci si concentrerà nello strutturare un efficace ed efficiente servizio di front office con i soggetti politici e le emittenti radiofoniche e televisive locali per garantire l'assistenza necessaria nelle varie fasi del procedimento, anche formando se necessario almeno un'altra risorsa interna che possa affiancare la responsabile dell'attività.

4. ACCESSO RADIOFONICO E TELEVISIVO ALLE TRASMISSIONI REGIONALI DELLA CONCESSIONARIA DEL SERVIZIO RADIOTELEVISIVO PUBBLICO

Ai sensi dell'articolo 6, comma 1 della legge 14 aprile 1975, n. 103 (Nuove norme in materia di diffusione radiofonica e televisiva) la RAI è tenuta a riservare determinati spazi di programmazione, sia a diffusione nazionale che regionale, ai soggetti collettivi organizzati, individuati nella suddetta norma (associazioni culturali, partiti, enti locali, sindacati, gruppi etnici e linguistici, confessioni religiose), per l'esercizio del diritto ai programmi per l'accesso che consiste nella partecipazione alla programmazione regionale televisiva e radiofonica diffusa dalla stessa RAI attraverso trasmissioni della durata massima di 5 minuti che potranno essere realizzate, integralmente o parzialmente, con mezzi propri degli aventi diritto o con la collaborazione tecnica gratuita della RAI.

Al Co.re.com. competono l'istruttoria e l'esame delle richieste provenienti dagli aventi diritto, le deliberazioni di ammissione o di esclusione dai programmi dell'accesso, con l'approvazione dei piani quadrimestrali dei programmi da inserire nel palinsesto delle trasmissioni della sede regionale della concessionaria pubblica del servizio radiotelevisivo, nonché la vigilanza sul rispetto degli impegni assunti dai soggetti ammessi e sulla regolare esecuzione dei piani medesimi.

I requisiti e le modalità per la partecipazione alle trasmissioni sono disciplinati direttamente dal Co.re.com. sulla base del relativo Regolamento. Proprio nel 2017 il Comitato ha approvato il nuovo Regolamento per l'accesso radiofonico e televisivo alle trasmissioni regionali del servizio radiotelevisivo pubblico, interamente riscritto, quale attività prodromica alla sottoscrizione di un Protocollo d'intesa con la Sede regionale RAI al fine di dare finalmente attuazione a tale previsione normativa, andando a creare le condizioni per promuovere questo

spazio che, nelle Marche, è da anni inutilizzato.

Obiettivi 2018.

L'ambizioso progetto del Comitato è quello di avviare una nuova stagione dei programmi dell'accesso, partendo da una stretta sinergia tra il Co.re.com. Marche, la Presidenza dell'Assemblea legislativa e la Direzione della Sede regionale Rai.

Oltre al tentativo di cominciare ad utilizzare, a beneficio del territorio marchigiano attraverso le sue molteplici espressioni di soggetti collettivi organizzati, un mezzo di cui fino ad oggi non ci si è avvalsi, il cuore del progetto risiede nell'innovativa idea di valorizzare lo spazio messo a disposizione, partendo da un'attenzione speciale ai territori colpiti dal terremoto e a coloro che ci vivono e vi operano.

Al riguardo è attualmente in corso l'iter procedurale concernente la sottoscrizione del necessario Protocollo d'intesa, grazie al quale, nel 2018 si rilancerà la programmazione delle trasmissioni dell'accesso promuovendola presso la più ampia platea dei soggetti aventi diritto in collaborazione con le strutture tecniche della RAI regionale responsabile della messa in onda delle trasmissioni.

Il Co.re.com. si farà promotore assieme alla Presidenza dell'Assemblea legislativa di tutta una serie di incontri volti a mettere in rete i soggetti che con le loro trasmissioni autogestite potranno contribuire ad una rinascita dei territori, facendo leva sulla comunicazione di attività, iniziative ed eventi della più svariata natura, tali da suscitare attenzione ed interesse in tutto il territorio regionale.

PARTE SECONDA

FUNZIONI DELEGATE

Oggi le attività delegate rappresentano per il Co.re.com. Marche la parte preminente del proprio lavoro. Dal secondo semestre 2013 il Co.re.com esercita in via definitiva le seguenti funzioni:

1. svolgimento del tentativo di conciliazione nelle controversie tra ente gestore del servizio di comunicazioni elettroniche e utenti e assunzione dei provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio, ai sensi del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS;
2. definizione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti e assunzione dei relativi provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio, ai sensi del medesimo Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;
3. vigilanza in materia di tutela dei minori, con riferimento al settore radiotelevisivo locale;
4. esercizio del diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale, relativamente alle funzioni istruttorie e decisorie in applicazione dell'articolo 32 quinquies, commi 3 e 4, del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177 (Testo unico della radiotelevisione);
5. 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, approvato con deliberazione AGCOM 256/10/CSP;

6. 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 locale;
7. gestione delle posizioni degli operatori nell'ambito del Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC).

1.TENTATIVO DI CONCILIAZIONE NELLE CONTROVERSIE TRA ENTI GESTORI DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE ED UTENTI IN AMBITO LOCALE

Si sottolinea, innanzitutto, la rilevanza di questo servizio, per l'immagine dell'Assemblea legislativa regionale e della Regione tutta per due motivi fondamentali. Da una parte, è l'unico servizio che mette in contatto concreto e diretto con la comunità territoriale la realtà di un organismo che viene in parte identificato con l'Assemblea legislativa in quanto in essa ha la sua sede. I cittadini, le associazioni dei consumatori, le imprese che ricorrono al Co.re.com. per dirimere i contenziosi con le compagnie telefoniche possono "vedere e toccare" la professionalità e la disponibilità che il personale regionale della struttura amministrativa di supporto mette in campo.

Dall'altra, è proprio grazie a questo servizio che ogni anno la Regione può vantarsi di restituire alle famiglie e alle imprese marchigiane una cifra sempre crescente di rimborsi, sotto forma di erogazioni/corresponsioni mediante assegni, bonifici, accrediti su fatture o su sim card e sotto forma di risparmi a seguito di storni di fatture. Questi risultati portano a definire, senza presunzione, il Co.re.com. come una realtà pubblica virtuosa, se si tiene conto di quanto costa la struttura amministrativa che opera su questo fronte rispetto a quanto ritorna alla comunità marchigiana, in termini di benefici economici, dalla gestione di queste attività.

L'attività di conciliazione, come già detto, è disciplinata dal Regolamento sulle

procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato dall'AGCOM con deliberazione n. 173/07/CONS, e consente agli utenti singoli o associati e agli operatori di comunicazione elettroniche che hanno una controversia tra loro, di rivolgersi al Co.re.com., per tentare di trovare una soluzione conciliativa soddisfacente per entrambe le parti. Tale procedura è obbligatoria prima di ricorrere alla giustizia ordinaria, è completamente gratuita, non richiede neppure alcun patrocinio e garantisce una conclusione in tempi rapidi. Tanto è vero che oltre al predetto significativo valore economico a favore della comunità regionale, continua ad essere l'attività intorno alla quale ruota una mole di lavoro considerevole, quantitativamente la maggiore del Co.re.com.

Si sottolinea che il verbale di conciliazione ha valore immediatamente esecutivo e l'intermediazione dell'organismo garantisce imparzialità ed indipendenza nella tutela dei diritti dei consumatori.

Dal 2004, anno in cui il Co.re.com. Marche ha assunto la delega della relativa funzione, l'attività di conciliazione ha conosciuto negli anni un progressivo e rapido trend di crescita nel numero delle istanze presentate: una crescita geometrica cui la struttura amministrativa di supporto ha dato risposta con una efficienza tale da garantire contestualmente anche l'innalzamento dei livelli qualitativi di fornitura del servizio.

La percentuale di accordi raggiunti in udienza si è ormai assestata intorno al 77% e, nonostante la carenza di personale, i tempi di attesa per la conclusione del procedimento sono stati contenuti. In questo senso ha portato frutto nel corso dell'anno trascorso l'impiego sempre più massivo del sistema per la gestione in video conferenza delle sedute di conciliazione (istituito in osservanza al principio di buona amministrazione, in base al quale l'azione amministrativa deve essere svolta secondo criteri di economicità, rapidità, efficacia, efficienza, miglior contemperamento degli interessi e minor danno per i destinatari di tale azione

nonché in applicazione di quanto previsto dal Codice delle comunicazioni elettroniche). Per comprendere il fenomeno si può ricordare che nei primi 10 mesi del 2017 si sono tenute n. 1974 con un incremento di ben n. 458 udienze rispetto al 2015. Il tutto senza ricorrere all'ausilio di personale esterno.

La procedura di conciliazione viene gestita mediante l'utilizzo di una piattaforma informatica di gestione delle controversie, progettata in house dalla professionalità informatica in servizio presso la struttura di supporto, e prevede lo svolgimento di:

- istruttoria per l'ammissibilità delle istanze con eventuale richiesta di integrazione e/o predisposizione di provvedimenti di rigetto;
- attività di calendarizzazione delle udienze in raccordo con gli operatori e gli utenti nonché con le associazioni dei consumatori e gli studi legali eventualmente coinvolti;
- gestione delle udienze di conciliazione alla presenza di un conciliatore del Co.re.com., del gestore e dell'utente;
- gestione delle richieste delle parti di rinvio delle udienze;
- attività di chiusura procedimentale anche in forma diversa dal verbale che scaturisce a seguito dell'udienza, come per esempio in caso di trasmissione di rinuncia al procedimento ad opera di parte istante o di accordo transattivo tra le parti.

La funzione di conciliazione comprende anche i **procedimenti riguardanti i provvedimenti temporanei** per garantire l'erogazione dei servizi di comunicazione, qualora siano stati arbitrariamente sospesi dal gestore, sino al termine della procedura di conciliazione (articoli 5 e 21 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti). In particolare, la normativa di settore prevede che gli utenti, contestualmente alla presentazione di un'istanza di conciliazione della controversia o in caso di pendenza di una di queste istanze presso il Co.re.com.,

possano attivare uno specifico procedimento volto ad ottenere l'adozione di provvedimenti temporanei 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. Il procedimento riveste carattere d'urgenza e richiede competenze tecniche in materia. L'attività è particolarmente impegnativa, richiedendo una complessa attività di tipo istruttorio, di analisi documentale, di rispetto di tempistiche stringenti, di monitoraggio degli adempimenti da parte degli operatori e di eventuali segnalazioni all'Autorità. Il termine di chiusura procedimentale previsto è di 10 giorni dal ricevimento dell'istanza. La specificità del procedimento rende necessario garantire anche una corretta informazione (telefonica o diretta) nei confronti dell'utenza esterna, nonché il raccordo con le attività di call center e front office, al fine di garantire supporto ai collaboratori nel fornire le informazioni in materia.

Obiettivi 2018.

L'anno 2018 dovrebbe caratterizzarsi per una rivoluzione copernicana quanto al processo lavorativo in cui si esplica l'esercizio della funzione. Risulta, infatti, in fase di avvio **il progetto della piattaforma informatica unica per tutti i Co.re.com. (cd. Conciliaweb)** per la totale dematerializzazione della procedura che dovrebbe essere attiva dal 1° gennaio 2018. Quindi il 2018 dovrebbe essere l'anno di implementazione dell'innovativo progetto destinato a gestire in modo uniforme il procedimento di conciliazione e di adozione dei relativi provvedimenti temporanei.

Ecco perché obiettivo primario sarà formare il personale sulla nuova metodologia operativa e contestualmente riorganizzare la struttura, che, verosimilmente per l'intero anno, sarà impegnata a gestire il carico lavorativo su un doppio binario. Allo stato dell'arte pare difatti che, mentre a partire dalla data di entrata a regime della piattaforma le nuove istanze di conciliazione e di adozione dei relativi

provvedimenti temporanei saranno gestite secondo il nuovo processo lavorativo, le istanze precedentemente presentate continueranno a essere gestite, fino ad esaurimento, con la piattaforma informatica progettata in house e già in uso.

In ogni caso al netto di tale epocale cambiamento (ancora non è ultimata la messa a punto della piattaforma e non sono state adottate le nuove linee guida da parte di AGCOM), i seguenti continuano ad essere gli obiettivi che il Comitato ha dettato per l'anno di interesse:

1. Conciliazioni in videoconferenza e in audioconferenza.

Attualmente il Co.re.com. utilizza già nella quotidianità delle udienze i sistemi di audio e video conferenza ma, visto il continuo incremento delle richieste in tal senso, già nel 2017 si era valutata la necessità di un passaggio ad un livello superiore sia in tecnologia che in attrezzature. Per quanto riguarda l'audio conferenza il passaggio è da un comune telefono munito di vivavoce ad un apparecchio appositamente costituito mentre, per la videoconferenza, il passaggio consiste nel transito da un sistema presso terzi (skype) ad un sistema di videoconferenza open source su server dedicato.

Il Co.re.com. intende, infatti proseguire ed aumentare la presenza sul territorio mediante la conciliazione a distanza. L'intento, che si conferma anche per il 2018, è di implementare l'utilizzo di tali strumenti per lo svolgimento delle udienze di primo grado, al fine di venire incontro alle esigenze degli utenti e degli operatori di comunicazione elettronica in un'ottica di riduzione dei costi di viaggio e di diminuzione dei tempi dedicati, che agevolano e incentivano la partecipazione, in un momento di contenimento delle spese anche per le aziende di telecomunicazioni. Perfettamente in linea con il progetto della piattaforma AGCOM per una totale dematerializzazione della procedura.

2.Dematerializzazione dei verbali di udienza.

Conclusa l'analisi ricognitiva del fabbisogno inerente le risorse strumentali necessarie al fine di raggiungere una completa dematerializzazione dei verbali di

udienza, in questi ultimi mesi del 2017 si sta realizzando l'acquisto di nuove apparecchiature. Così, con il rinnovo degli impianti necessari per soddisfare le esigenze operative ed organizzative, il Co.re.com. potrà finalmente gestire telematicamente il contenzioso. L'anno 2018 , quindi, sarà quello che dovrà vedere mettere a regime l'uso della firma grafometrica.

3.Calendarizzazione sistematica delle udienze di conciliazione.

Con l'obiettivo prioritario di ottimizzare i tempi procedurali, al fine di riallinearli a quanto previsto dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, si prevede di proseguire nel 2018 il percorso, efficacemente seguito nel 2017, di intensificazione del numero di udienze di discussione per la ricerca di una soluzione positiva alla controversia nel più breve tempo possibile.

4.Archiviazione dei fascicoli cartacei ed informatici riguardanti i procedimenti di conciliazione e relativi procedimenti di adozione dei provvedimenti temporanei.

Compatibilmente con quanto l'innovazione "Conciliaweb" impatterà in termini di carichi di lavoro, nel 2018 si intende avviare l'attività di archiviazione dei fascicoli cartacei riguardanti i procedimenti di conciliazione e relativi procedimenti di adozione dei provvedimenti temporanei precedenti alla data di entrata a regime della piattaforma informatica di gestione delle controversie progettata in house.

5.Adozione di provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio per le conciliazioni.

In merito si ricorda che il procedimento di adozione dei provvedimenti temporanei è già stato completamente rivisitato (tipizzazione dei provvedimenti positivi, di rigetto o di conclusione, organizzazione e razionalizzazione dei flussi di lavoro, riscrittura delle note infraprocedimentali, cambiamento del personale addetto) nel secondo semestre 2016. Ciò ha portato già nell'anno 2017 non solo ad assicurare una maggiore correttezza tecnico-amministrativa delle azioni e degli atti dell'ufficio ma ha permesso anche l'allineamento delle istanze con i

provvedimenti adottati ed il rispetto dei brevissimi tempi che caratterizzano il procedimento stesso.

Quindi per il 2018 il Co.re.com. si propone esclusivamente di mantenere i risultati raggiunti garantendo: a) la gestione dei procedimenti di adozione dei provvedimenti temporanei delle conciliazioni nel rispetto dei tempi procedurali dettati dalla normativa e con l'utilizzo degli applicativi di riferimento; b) la corretta informazione all'utenza con l'attività di call center e front office; c) il monitoraggio e la rendicontazione dei relativi dati.

6.Front office e call center.

L'attenzione dedicata nel corso del 2017 a curare una corretta ed efficace informazione da rendere ai cittadini in merito allo strumento della conciliazione e alla consulenza nella compilazione delle modulistica per accedere ad esso è risultata, tra gli altri, uno strumento adeguato alla gestione del dato numerico crescente delle istanze. Rappresenta un obiettivo per il 2018, quindi, ripensare ed implementare il servizio di front office e di call center attraverso una qualificazione del personale dedicato attraverso corsi specifici che vadano ad accrescerne anche le competenze comunicative e relazionali. L'obiettivo, che già nel 2017 era stato valutato come prioritario, anche per i benefici riflessi in termine di riduzione dei tempi d'istruttoria risultanti da documentazione completa e corretta, ha trovato attuazione solo parziale. Infatti, il programma formativo progettato per il 2017 da declinarsi attraverso un'offerta da realizzarsi in house, è stato fatto volutamente slittare all'anno 2018 per due ordini di motivi. Innanzitutto è parso ragionevole, dopo l'annunciata implementazione del "Conciliaweb", attendere il nuovo Regolamento disciplinante la materia che l'AGCOM non potrà non adottare nel breve periodo, ed in secondo luogo per evitare di inserirvi moduli per cui la formazione sarà fornita già dal sistema AGCOM /Co.re.com., così come pare dopo la rilevazione dei fabbisogni formativi effettuata a livello di tavolo tecnico nazionale.

Infine nell'anno 2018 si avrà cura di garantire turnazione ed intercambiabilità tra i collaboratori adibiti allo svolgimento di tale specifica mansione.

7.Customer satisfaction.

In un'ottica di orientamento verso il cliente/utente e per migliorare la qualità complessiva del servizio, il Co.re.com. ha previsto l'avvio, a partire dal 2017, del progetto volto alla rilevazione sistematica e all'analisi della soddisfazione dell'utenza (customer satisfaction) tramite un questionario composto da domande chiave. In via sperimentale il questionario, da compilare in forma anonima, è già stato adottato e viene sistematicamente proposto all'utenza al termine delle udienze. L'anno 2018, quindi, sarà quello in cui valutarne la significatività e l'efficacia, rispetto al risultato cui si tende, che è quello finale di rilevare le criticità per cui sviluppare azioni correttive e migliorative.

2.DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA OPERATORI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE E UTENTI IN AMBITO LOCALE.

L'attività riguarda i procedimenti di definizione delle controversie indicate all'articolo 2 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione elettronica ed utenti approvato con Delibera AGCOM n. 173/07/CONS. Il Co.re.com. definisce, stabilendo ammissibilità ed entità delle richieste delle parti, le controversie il cui tentativo di conciliazione abbia avuto esito negativo, anche solo parzialmente. La procedura di definizione (c.d. secondo grado) delle controversie è completamente gratuita ed al pari di quella di conciliazione, prevede lo svolgimento: di attività istruttoria; di calendarizzazione delle udienze di discussione che però, a differenza del procedimento di conciliazione, risultano obbligatorie se lo richiede anche una sola delle parti o lo ritiene necessario il responsabile del procedimento; di svolgimento delle udienze di discussione; di chiusura procedimentale mediante gestione di rinunce od accordi transattivi tra le parti.

Se le parti non raggiungono un accordo in udienza di discussione o non intervengono rinunce od accordi transattivi, la questione viene per l'appunto "definita" attraverso una decisione vincolante per le parti (che sarà una determinazione dirigenziale nel caso di controversie con valore inferiore a 500,00 Euro ovvero una deliberazione del Comitato per le controversie di valore superiore a 500,00 Euro o in caso di rigetto di tutte le richieste avanzate da parte istante), con la quale si possono disporre storni e/o rimborsi di fatture emesse o anche indennizzi nei casi previsti. In entrambi i casi la decisione è adottata sempre sulla base di una proposta predisposta dal responsabile del procedimento, in quanto soggetto investito della responsabilità di acquisizione della documentazione a supporto della decisione, di esame della stessa e di studio della

controversia, sia sotto il profilo fattuale che giuridico. Invero anche la funzione di definizione comprende i procedimenti riguardanti i provvedimenti temporanei per garantire l'erogazione dei servizi di comunicazione, qualora siano stati arbitrariamente sospesi dal gestore, sino al termine della procedura. L'attività è però, rispetto ai paralleli procedimenti in sede di conciliazione, assolutamente marginale.

Obiettivi 2018.

L'anno 2018 dovrebbe caratterizzarsi anche in campo di "definizioni" per una rivoluzione copernicana quanto al processo lavorativo in cui si esplica l'esercizio della funzione. Come già detto, infatti, risulta in fase di avvio il progetto della piattaforma informatica unica per tutti i Co.re.com. (cd. Conciliaweb) per la totale dematerializzazione della procedura che dovrebbe essere attiva dal 1° gennaio 2018. Quindi il 2018 dovrebbe essere l'anno di implementazione dell'innovativo progetto destinato a gestire in modo uniforme anche il procedimento di definizione e di adozione dei relativi provvedimenti temporanei.

Quindi anche per le definizioni obiettivo primario sarà formare il personale sulla nuova metodologia operativa e contestualmente riorganizzare la struttura, che, verosimilmente per l'intero anno, sarà impegnata a gestire il carico lavorativo su un doppio binario. Allo stato dell'arte pare difatti che mentre ovviamente a partire dalla data di entrata a regime della piattaforma le nuove istanze di definizione e di adozione dei relativi provvedimenti temporanei saranno gestite secondo il nuovo processo lavorativo, le istanze precedentemente presentate continueranno a essere gestite, fino ad esaurimento, con la piattaforma informatica progettata in house e già in uso.

In ogni caso al netto di tale epocale cambiamento (ancora non è ultimata la messa a punto della piattaforma e non sono state adottate le nuove linee guida da parte di AGCOM), i seguenti continuano ad essere gli obiettivi che il Comitato ha dettato per l'anno di interesse, peraltro in perfetto parallelismo con quanto promosso e

sostenuto per i procedimenti di conciliazione:

1. Definizioni in videoconferenza e in audioconferenza.

Il Co.re.com. intende, proseguire ed aumentare la presenza sul territorio anche mediante la definizione a distanza. L'intento, che si conferma anche per il 2018, è di implementare l'utilizzo di tali strumenti anche per lo svolgimento delle udienze di secondo grado, al fine di venire incontro alle esigenze degli utenti e degli operatori di comunicazione elettronica in un'ottica di riduzione dei costi di viaggio e di diminuzione dei tempi dedicati, che agevolano e incentivano la partecipazione, in un momento di contenimento delle spese anche per le aziende di telecomunicazioni. Il tutto perfettamente in linea con il progetto della piattaforma AGCOM per una totale dematerializzazione della procedura.

Attualmente il Co.re.com. utilizza già ordinariamente anche per le udienze di discussione in sede di definizione i sistemi di audio e video conferenza ma, visto il continuo incremento delle richieste in tal senso, già nel 2017 si era valutata la necessità di un passaggio ad un livello superiore sia in tecnologia che in attrezzature. Per quanto riguarda l'audio conferenza il passaggio è da un comune telefono munito di vivavoce ad un apparecchio appositamente costituito mentre, per la videoconferenza, il passaggio consiste nel transito da un sistema presso terzi (skype) ad un sistema di videoconferenza open source su server dedicato.

2.Dematerializzazione dei verbali di udienza.

Conclusa l'analisi ricognitiva del fabbisogno inerente le risorse strumentali necessarie al fine di raggiungere una completa dematerializzazione dei verbali di udienza, in questi ultimi mesi del 2017 si sta realizzando l'acquisto di nuove apparecchiature. Così, con il rinnovo degli impianti necessari per soddisfare le esigenze operative ed organizzative, il Co.re.com. potrà finalmente gestire telematicamente il contenzioso. L'anno 2018 , quindi, sarà quello che dovrà vedere mettere a regime l'uso della firma grafometrica.

3.Front office e call center.

L'attenzione dedicata nel corso del 2017 a curare una corretta ed efficace informazione da rendere ai cittadini in merito allo strumento della definizione e alla consulenza nella compilazione delle modulistica per accedere ad esso è risultata, tra gli altri, uno strumento adeguato alla gestione del dato numerico crescente delle istanze. Rappresenta, quindi, un obiettivo per il 2018 ripensare ed implementare il servizio di front office e di call center attraverso una qualificazione del personale dedicato attraverso corsi specifici che vadano ad accrescerne anche le competenze comunicative e relazionali. L'obiettivo, che già nel 2017 era stato valutato come prioritario, anche per i benefici riflessi in termine di riduzione dei tempi d'istruttoria risultanti da documentazione completa e corretta, ha trovato attuazione solo parziale. Infatti, il programma formativo progettato per il 2017 da declinarsi attraverso un'offerta da realizzarsi in house, è stato fatto volutamente slittare all'anno 2018 per due ordini di motivi. Innanzitutto è parso ragionevole, dopo l'annunciata implementazione del "Conciliaweb", attendere il nuovo Regolamento disciplinante la materia che l'AGCOM non potrà non adottare nel breve periodo, ed in secondo luogo per evitare di inserirvi moduli per cui la formazione sarà fornita già dal sistema AGCOM /Co.re.com., così come pare dopo la rilevazione dei fabbisogni formativi effettuata a livello di tavolo tecnico nazionale.

4..Customer satisfaction.

In un'ottica di orientamento verso il cliente/utente e per migliorare la qualità complessiva del servizio, il Co.re.com. ha previsto l'avvio, a partire dal 2017, del progetto volto alla rilevazione sistematica e all'analisi della soddisfazione dell'utenza (customer satisfaction) tramite un questionario composto da domande chiave. In via sperimentale il questionario, da compilare in forma anonima, è già stato adottato e viene sistematicamente proposto all'utenza al termine delle udienze. L'anno 2018, quindi, sarà quello in cui valutarne la significatività e l'efficacia, rispetto al risultato cui si tende, che è quello finale di rilevare le criticità

per cui sviluppare azioni correttive e migliorative.

3. VIGILANZA IN MATERIA DI TUTELA DEI MINORI, CON RIFERIMENTO AL SETTORE RADIOTELEVISIVO LOCALE

L'esercizio di tale funzione rientra invero, per quanto riguarda la vigilanza attiva, nella più ampia attività di vigilanza attraverso il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale.

Nella fattispecie il Co.re.com. è chiamato da un lato a monitorare la programmazione televisiva locale e nazionale, con particolare riguardo alla così detta fascia protetta, in onda tra le ore sedici e le ore diciannove, segnalando le violazioni della normativa vigente in materia di tutela dei minori nei programmi trasmessi dalle emittenti radiotelevisive, tramite apposita relazione da inviare al Dipartimento garanzie e contenzioso dell'Autorità per l'avvio del procedimento per l'applicazione delle disposizioni sanzionatorie. Da un altro a ricevere le denunce degli utenti per presunte violazioni alla normativa, sulle quali svolgerà apposita istruttoria, verificandone la fondatezza fino a rimettere apposita relazione agli uffici competenti dell'AGCOM.

Obiettivi 2018

Innanzitutto è bene sottolineare che tale competenza richiederà per il 2018 attenzione e impegno, vista la moltiplicazione dei canali locali e nazionali avvenuta con l'introduzione del sistema radiotelevisivo digitale terrestre e sui quali dovranno svolgersi le attività di monitoraggio e di vigilanza.

Al netto di ciò il Co.re.com., nell'anno 2018, intende dedicare una parte cospicua della propria attività proprio al settore della tutela dei minori.

In particolare, consapevole che la funzione di vigilanza in materia di tutela dei minori ricomprende anche il concetto di prevenzione, per assicurare una migliore

tutela decentrata dei minori sul territorio nazionale e rendere più efficace tale tutela inibendo in anticipo, ove possibile, la violazione della normativa in materia ed evitando quindi ciò che interferisca negativamente con lo sviluppo psico fisico del minore, l'attività sarà orientata prevalentemente all'educazione ai media.

Al riguardo, le azioni prospettabili sono molteplici e tra esse il Comitato sceglierà quali mettere in campo nel corso dell'anno sulla base soprattutto delle esigenze rilevate nella realtà territoriale dopo aver eventualmente effettuato indagini conoscitive, studi e analisi sull'utilizzo dei media tradizionali e dei nuovi media in ambito regionale.

In ogni caso l'idea di fondo è, da un lato, quella di farsi promotore di iniziative di integrazione e collaborazione fra tutti i soggetti che, nelle Marche, si occupano di tutela dei minori nell'uso dei media, dei nuovi media e dei mezzi di comunicazione e informazione., perseguendo, se realizzabile, l'obiettivo di giungere alla sottoscrizione di un Protocollo d'intesa per le scuole sull'uso consapevole delle nuove tecnologie da parte dei giovani e sulla prevenzione del cyberbullismo, da definire e concordare fra il Co.re.com., la Polizia di Stato, l'Ufficio Scolastico Regionale e il Garante per l'Infanzia e l'Adolescenza, sull'esempio dell'efficace lavoro svolto con tali sinergie già da Co.re.com di altre regioni.

Dall'altro l'intenzione è di realizzare, comunque e indipendentemente dal suddetto Protocollo:

1. campagne di sensibilizzazione rivolte a docenti, educatori e genitori, attraverso conferenze mirate e moduli formativi ed informativi tenuti nelle scuole delle Marche primarie e secondarie, sul tema della tutela dei minori rispetto ai mass-media e social network, che intendono: a) prevenire i fenomeni di cyberbullismo e migliorare le relazioni in classe e il benessere a scuola; b) sviluppare una cultura responsabile sulle conseguenze di natura civile e penale derivanti dall'utilizzo non corretto dei nuovi mezzi di comunicazione; c) incoraggiare al corretto uso delle nuove tecnologie come

ausilio alla didattica e come supporto al miglioramento degli apprendimenti; d) consentire ai docenti, attraverso la partecipazione a percorsi formativi, a carattere gratuito, di acquisire le competenze adeguate per insegnare un uso corretto del mezzo informatico e della rete, prevenendo fenomeni legati al cyberbullismo e all'adescamento online, nonché a tutti i rischi correlati all'utilizzo dei Social Network;

2. attività di aggiornamento per docenti sul tema della comunicazione interculturale, con approfondimento sullo hate speech online;
3. sperimentazione di un modulo formativo attraverso laboratori nelle scuole secondarie, che consentirà ai giovani di imparare che cos'è lo hate speech e di comprendere come influisce sugli individui, i gruppi, le comunità;
4. moduli formativi rivolti ai giovani per un uso consapevole dei nuovi media, del web e della cyber security, al fine di garantire le necessarie tutele dai pericoli della rete, nonché di educazione contro il fenomeno delle fake news.

L'idea è anche quella di avviare una concreta integrazione fra le attività del Co.re.com. e quelle del Garante per l'Infanzia e l'Adolescenza, il che porterebbe ad ottimizzare il lavoro sul territorio in questo ambito.

4.ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RETTIFICA CON RIFERIMENTO AL SETTORE RADIOTELEVISIVO LOCALE

Il diritto di rettifica consiste nella possibilità che hanno tutti i cittadini di cui siano state pubblicate immagini lesive della loro dignità o reputazione o a cui vengano attribuiti atti o dichiarazioni non corrispondenti al vero, di richiedere la pubblicazione di proprie dichiarazioni di rettifica in condizioni paritarie rispetto alle notizie oggetto stesso della replica.

Letteralmente ai sensi del comma 2 dell'articolo 32 quinquies del d. lgs. 177/2005: "Chiunque si ritenga leso nei suoi interessi morali, quali in particolare l'onore e la reputazione, o materiali, da trasmissioni contrarie a verità ha diritto di chiedere al fornitore di servizi di media audiovisivi lineari, incluse la concessionaria del servizio pubblico generale radiotelevisivo, all'emittente radiofonica ovvero alle persone da loro delegate al controllo della trasmissione, che sia trasmessa apposita rettifica, purché questa ultima non abbia contenuto che possa dar luogo a responsabilità penali".

La competenza del Co.re.com. riguarda soltanto il settore radiotelevisivo regionale e non la carta stampata.

Se la rettifica non viene effettuata entro quarantotto ore dalla data di ricezione della relativa richiesta, in fascia oraria e con il rilievo corrispondenti a quelli della trasmissione che ha dato origine alla lesione degli interessi, l'interessato può trasmettere la richiesta, unitamente a copia dell'istanza inviata all'emittente radiotelevisiva, al Co.re.com. Marche.

Fatta salva la competenza dell'Autorità giudiziaria ordinaria a tutela dei diritti soggettivi, nel caso in cui l'emittente (televisiva o radiofonica, analogica o digitale) o la concessionaria del servizio pubblico generale radiotelevisivo ritenga che non ricorrano le condizioni per la trasmissione della rettifica, sottopone entro il giorno successivo alla richiesta la questione al Co.re.com., che si pronuncerà nel termine di cinque giorni.

Se la richiesta di rettifica è fondata, il Co.re.com. invierà la pronuncia all'emittente radiotelevisiva la quale dovrà trasmettere la rettifica entro le ventiquattro ore successive.

Nel caso di mancata ottemperanza da parte dell'emittente, il Co.re.com. trasmette la relativa documentazione all'AGCOM per i conseguenti provvedimenti.

Obiettivi 2018

Il Comitato non ha ritenuto di porsi obiettivi specifici per il settore di intervento.

5.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

Questa funzione delegata concerne la vigilanza sul rispetto delle disposizioni in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi - sia d'opinione che politici ed elettorali - sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale e prevede, quindi, il controllo sull'universo delle rilevazioni demoscopiche sia durante che al di fuori del periodo elettorale.

L'attività si sviluppa attraverso il monitoraggio d'ufficio e sulla base di segnalazioni da parte di utenti, associazioni ed organizzazioni e prevede la verifica sulla completezza e correttezza della nota informativa e del documento relativi ai sondaggi e sulla contestualità fra la diffusione dei risultati e l'invio dei documenti all'Autorità. L'attività di vigilanza svolta dal Co.re.com. riguarda le emittenti radiotelevisive locali, i quotidiani ed i periodici locali; i sondaggi diffusi su internet sono invece di esclusiva competenza dell'AGCOM, in quanto equiparati ai sondaggi diffusi in ambito nazionale.

Obiettivi 2018

Per l'anno a venire il controllo sui sondaggi realizzati dalle testate giornalistiche locali avverrà *in house* utilizzando la rassegna stampa giornaliera dell'Assemblea legislativa regionale. Le pubblicazioni esaminate saranno quelle edite nel lasso di tempo che il Comitato prenderà in considerazione per svolgere l'attività di monitoraggio delle emittenti televisive locali. Con propria deliberazione il Co.re.com. Marche ha stabilito i criteri da applicare per il monitoraggio di un campione di emittenti televisive locali e tra questi compare, pure, il controllo dei sondaggi diffusi, da ciascuna emittente, nel periodo oggetto di rilevazione.

6. VIGILANZA SUL RISPETTO DEGLI OBBLIGHI DI PROGRAMMAZIONE E DELLE DISPOSIZIONI IN MATERIA DI ESERCIZIO DELL'ATTIVITA' RADIOTELEVISIVA LOCALE, INCLUSA LA TUTELA DEL PLURALISMO, MEDIANTE IL MONITORAGGIO DELLE TRASMISSIONI DELL'EMITTENZA LOCALE

L'attività di vigilanza comprende sia la fase di monitoraggio delle trasmissioni e di verifica della conformità alla normativa che regola l'attività di radiodiffusione sonora e televisiva sia la fase eventuale dell'avvio delle istruttorie finalizzate all'irrogazione di sanzioni da parte dell'AGCOM in caso di violazione della normativa vigente. L'attività di monitoraggio dell'emittenza radiotelevisiva locale è di per sé caratterizzata da un'elevata onerosità, sia in termini di impiego di risorse finanziarie che di impegno di risorse umane, e riguarda quattro ambiti di vigilanza:

- obblighi di programmazione ;
- pubblicità;
- pluralismo politico-istituzionale e socio-culturale;
- garanzia dell'utenza e tutela dei minori (per quest'ultima cfr. capitolo 3).

Per ciascuna di queste aree tematiche il Co.re.com. verifica il rispetto delle previsioni di legge da parte delle emittenti radiotelevisive operanti nelle Marche, attraverso il campionamento annuale nel pieno rispetto delle linee guida approvate dall'Autorità nazionale.

A tal fine, a partire dal 2015, si è dotato di un sistema di registrazione delle trasmissioni delle emittenti televisive operanti in digitale terrestre nella regione, per cui da allora la registrazione delle trasmissioni televisive viene effettuata direttamente dal Co.re.com., ventiquattro ore su ventiquattro, durante tutto l'anno, attraverso un sistema di registrazione digitale. Si sta procedendo in questi mesi, come programmato, all'acquisto di un ulteriore sistema per la conservazione delle registrazioni.

Obiettivi 2018

Il Co.re.com. intende procedere, come in passato, ad affidare in outsourcing le fasi del processo riguardanti il servizio di rilevazione e analisi dei dati delle trasmissioni delle emittenti locali costituenti il campione annuale (data l'oggettiva indisponibilità di professionalità interne adeguate), riservandosi la gestione diretta delle fasi successive a tale analisi fino alla proposta di sanzione dell'Autorità e alla successiva chiusura del procedimento.

La definizione del campione avverrà sulla base dei criteri generali definiti dall'Autorità, che prevedono una sessione annuale di monitoraggio, su ventiquattro ore e per sette giorni, per un campione pari al trenta per cento delle emittenti televisive locali rilevate in sede di approvazione dell'Accordo Quadro 2008 . La selezione del campione sarà operata dal Comitato in coerenza con gli indirizzi dell'AGCOM e tenendo conto delle specificità del territorio regionale.

Eventualmente a questo monitoraggio sarà affiancata un'ulteriore rilevazione per verificare, in tempo reale, l'area del pluralismo durante il mese di campagna elettorale oppure sarà svolto un monitoraggio tematico. Il controllo sarà strutturato in modo tale da consentire al Co.re.com. un efficace intervento in tutto il periodo di "par condicio" e presidio anche sull'adeguamento in seguito a eventuale primo richiamo.

Questo Co.re.com., inoltre, avrà cura di informare le emittenti locali (così come espressamente richiesto dall'AGCOM) delle nuove linee guida in materia di monitoraggi, non appena adottate dalla stessa Autorità, e di tutto quanto concerne la loro applicazione.

7. GESTIONE DEGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEL REGISTRO DEGLI OPERATORI DELLA COMUNICAZIONE (ROC)

Il Registro degli Operatori di Comunicazione, istituito con legge 31 luglio 1997, n. 249 (Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo) costituisce l'anagrafe degli operatori di comunicazione.

E' gestito sulla base delle disposizioni contenute nel "Regolamento per l'organizzazione e la tenuta del registro degli operatori di comunicazione" adottato dall'AGCOM con delibera n. 666/08/CONS. Scopo del Registro è di garantire la trasparenza e la pubblicità degli assetti proprietari delle imprese, nonché quello di consentire l'applicazione delle norme sulla limitazione delle concentrazioni editoriali, a tutela del pluralismo e della concorrenza.

Inoltre l'iscrizione al Registro costituisce un pre requisito per l'accesso a benefici per le attività editoriali previsti da leggi nazionali ed è obbligatoria per i seguenti soggetti: a) gli operatori di rete; b) i fornitori di contenuti / fornitori di servizi di media audiovisivi o radiofonici (SMAV); c) i fornitori di servizi interattivi associati o di servizi di accesso condizionato; d) i soggetti esercenti l'attività di radiodiffusione; e) le imprese concessionarie di pubblicità; f) le imprese di produzione o distribuzione di programmi radiotelevisivi; g) le agenzie di stampa a carattere nazionale; h) gli editori di giornali quotidiani, periodici o riviste; i) i soggetti esercenti l'editoria elettronica; l) le imprese fornitrici di servizi di comunicazione elettronica.

Il Co.re.com. Marche svolge i compiti relativi alla tenuta e all'aggiornamento del Registro con riferimento ai soggetti aventi l'obbligo di iscrizione con sede legale sul territorio marchigiano.

Il Registro è gestito attraverso un sistema informativo automatizzato, fornito

dell'AGCOM in cui, ad ogni soggetto iscritto, in ragione del codice fiscale, è attribuito un univoco numero di posizione progressivo.

Le attività di gestione del ROC di competenza del Co.re.com., ai sensi del Regolamento citato, comprendono:

- l'istruttoria dei procedimenti di iscrizione mediante la verifica dei requisiti richiesti;
- l'aggiornamento del Registro mediante la gestione delle numerose informazioni fornite da tutti i soggetti tenuti all'iscrizione;
- il rilascio delle certificazione di iscrizione al Registro;
- l'attività di controllo annuale delle posizioni dei soggetti iscritti, con eventuale cancellazione delle imprese non più in possesso dei requisiti di legge.

L'attività di gestione del ROC comporta a favore degli operatori della comunicazione del territorio regionale attività che si intensifica in particolare durante il periodo in cui gli operatori sono chiamati ad effettuare la prescritta comunicazione annuale (31 luglio di ciascun anno).

Attualmente gli operatori iscritti al ROC della Regione Marche sono n. 283.

Obiettivi 2018

Anche per il periodo di riferimento l'Ufficio realizzerà una statistica, ripartita in macro aree, degli operatori iscritti al registro. In particolare le percentuali riportate riguarderanno: le tipologie di attività, le imprese con legale rappresentante donna, le imprese con legali rappresentanti under 35 e le imprese con legali rappresentanti extracomunitari.

Il lavoro, una volta ultimato, sarà pubblicato nel sito web istituzionale del Co.re.com. Marche (www.corecom.marche.it sezione "ROC in cifre").

PARTE TERZA. ATTIVITA' TRASVERSALI ED ALTRE PROGETTUALITA'

1. NUOVO LOGO.

Il concorso per la creazione del nuovo logo del Co.re.com., del cui bando si sta perfezionando ormai l'iter, consentirà agli studenti delle scuole secondarie di secondo grado e, attraverso loro, ai docenti e familiari, di conoscere la realtà del Co.re.com. e le attività ed i servizi forniti alla comunità marchigiana.

Il coinvolgimento delle nuove generazioni, native digitali, attraverso la competizione che li vedrà impegnati a declinare graficamente il nuovo biglietto da visita del Co.re.com. Marche troverà completamento nella primavera 2018 con la manifestazione pubblica nella quale verrà ufficialmente presentato il nuovo logo e verranno premiate la classe vincitrice e le due classi i cui progetti si sono rivelati di particolare interesse. Ad ogni scuola che ha partecipato all'iniziativa verrà rilasciato un attestato di partecipazione.

2. CYBERBULLISMO.

La progettualità finalizzata alla tutela dei minori già perseguita nell'esercizio delle funzioni delegate, si potrebbe completare in virtù delle competenze attribuite al Co.re.com. dalla nuova legge regionale in materia di bullismo, cyberbullismo, sexting e della cyberpedofilia, in corso di presentazione e sulla base della quale il Comitato, tra l'altro, potrà svolgere campagne di sensibilizzazione, informazione e formazione per favorire la cultura della denuncia degli atti di bullismo, cyberbullismo, sexting e della cyberpedofilia e campagne di educazione contro il fenomeno dei "messaggi di odio" (hate speech) e delle "false notizie" (fake news). A tal fine il Co.re.com. opererà anche attraverso convenzioni o protocolli d'intesa

con altre amministrazioni, centri studi, poli specialistici, università, scuole di vario ordine e grado e associazionismo del settore.

3. RAPPORTI CON IL SISTEMA REGIONALE DELL'INFORMAZIONE

Nella difesa della comunicazione – ambito di azione del Comitato - quale risorsa democratica, sociale, culturale ed anche economica per tutto il territorio delle Marche (in quanto il settore delle comunicazioni costituisce anche un volano importante per l'economia e le imprese che sono parte integrante di esso, producendo occupazione ed avendo una ricaduta consistente in termini di profitti) il Co.re.com. si è fatto promotore in stretta collaborazione con la Presidenza dell'Assemblea legislativa di un tavolo dell'emittenza locale in cui confrontarsi con gli operatori sui gravi problemi che affliggono il settore, non ultimo quello di una profonda crisi economica.

Nel 2018 il Co.re.com. proseguirà l'attività di audizione degli operatori della comunicazione allo scopo di costruire una rete di relazioni e di scambio di informazioni utili a conoscere i problemi dei singoli comparti del settore della comunicazione nelle Marche, cercando di farsi portavoce di bisogni ed esigenze reali.

4. COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

Il Comitato intende rafforzare la comunicazione istituzionale per far conoscere le sue funzioni ad un numero sempre maggiore di cittadini. Infatti non si ritiene secondario, oltre a svolgere i compiti assegnati, far conoscere all'esterno i servizi che vengono svolti a beneficio della comunità territoriale di competenza, soprattutto quelli che hanno un impatto diretto sulle persone, sulle famiglie e

sulle imprese.

In questa direzione, nell'anno 2018, il Comitato intende potenziare l'eco dei propri eventi finalizzati a mettere in risalto le azioni e le iniziative pianificate in questo programma di attività, anche grazie all'impiego della nuova professionalità acquisita di un giornalista.

Potranno essere messi in rete i filmati istituzionali relativi agli eventi organizzati dal Co.re.com. e trasmessi in streaming mediante il sito web istituzionale. Saranno messi in rete anche le registrazioni degli eventuali programmi per l'accesso radiotelevisivo.

Nel 2018 si continuerà con la gestione e l'aggiornamento costante del sito Co.re.com., in modo che il contenuto di ciascuna sezione fornisca informazioni mirate e facilmente consultabili per ciascun servizio.

La comunicazione verso l'esterno dovrà essere sempre più incrementata, affinché il Co.re.com. possa aprirsi ai cittadini, tanto in termini di trasparenza quanto di partecipazione, proprio in ossequio ai principi dell'open government da cui discendono gli open data.

Si assicura una messa in rete di una rassegna stampa settimanale contenente le principali notizie inerenti i settori di competenza e soprattutto l'utilizzo dei canali social per la diffusione delle informazioni dell'attività del Co.re.com. e veicolare maggiormente iniziative e progetti.

5 IMPLEMENTAZIONE E QUALIFICAZIONE DELLE RISORSE UMANE

La gestione delle risorse umane sta assumendo un'importanza sempre maggiore per il ruolo strategico attribuito a ciascun collaboratore. In quest'ottica, un rilievo sempre maggiore è assunto dalla formazione e dalle attività di sviluppo del personale. Al riguardo, con riferimento alla implementazione delle attività formative programmate per il 2017, si è valutato di rinviarne l'avvio nelle more

della definizione della proposta formativa da parte dell' AGCOM. Ciò al fine di integrare i diversi livelli di formazione, nazionale e locale, qualificando l'offerta su diversi livelli di approfondimento. L'obiettivo è migliorare la qualità lavorativa e, dunque, garantire una copertura ottimale delle attività in particolare per le funzioni delegate (le quali, per carichi lavorativi e complessità del settore, sono quelle più impegnative per la struttura amministrativa di supporto).

Per quanto riguarda la dotazione organica della struttura, in un ottica di potenziamento, si farà ricorso agli istituti previsti dalla legge (comando e distacco) al fine di aumentare la consistenza numerica.

6 COLLABORAZIONE CON GLI ALTRI CO.RE.COM., ALTRE ISTITUZIONI ED ORGANISMI

Il Co.re.com. ritiene che lo scambio di esperienze e la collaborazione, il raccordo e il confronto con i Comitati delle altre regioni italiane sia il metodo adottabile per realizzare con maggior efficacia nuovi progetti ed azioni comuni e per sviluppare progetti ed azioni già in essere.

Proprio in quest'ottica nell'anno 2018 si dovrebbe attuare un Protocollo d'intesa tra i Co.re.com. delle regioni colpite dagli ultimi eventi sismici (Umbria, Abruzzo, Lazio e Marche), in via di sottoscrizione, relativamente ad un progetto comune "Quattro Co.re.com. per uno spot". Detto progetto consiste in un bando rivolto alle emittenti televisive e radiofoniche di ciascuna regione e finalizzato alla produzione di spot promozionali della regione di appartenenza focalizzati su due aree tematiche messe in fortissima crisi dal terremoto: quella dei "legami sociali e dell'economia" e quella della "cultura e del turismo". Il Co.re.com. potrà così premiare le due emittenti televisive e le due radiofoniche del proprio territorio che hanno saputo meglio di ogni altra dar voce o vista sulla rinascita dei territori colpiti dal sisma.

Parallelamente anche la collaborazione con istituzioni e organismi di ricerca pubblici e privati che agiscono nel settore delle comunicazioni elettroniche e di quello dell'informazione radiotelevisiva rappresenta un ottimo strumento per accrescere le conoscenze del comparto nel quale svolge il proprio ruolo e per garantire più incisività alle proprie azioni.

Inoltre, il Comitato non esclude la possibilità di instaurare, nel rispetto delle norme amministrative e contabili in materia, collaborazioni con Università e Istituzioni pubbliche e private, finalizzate da un lato allo scambio di esperienze formative e dall'altro alla richiesta di supporto per elaborare analisi e porre in essere indagini sui diversi temi che riguardano le materie di competenza del Co.re.com., ricorrendo preliminarmente all'approvazione di convenzioni quadro che delimitano il campo di azione degli accordi e alle procedure negoziali previste dalla legge.

7. COLLABORAZIONE CON IL COORDINAMENTO NAZIONALE DEI CO.RE.COM.

Si ritiene parimenti importante mantenere la collaborazione con il Coordinamento nazionale dei Co.re.com. per l'elaborazione di iniziative e proposte comuni, il confronto sulle problematiche inerenti lo svolgimento delle funzioni sia proprie che delegate, lo scambio di best practices, la circolazione di modelli organizzativi e protocolli operativi nei diversi ambiti di competenza dei Comitati.

8. CONVEGNI, SEMINARI ED INIZIATIVE VARIE

Si prevede di realizzare nel corso dell'anno anche iniziative che possano riguardare altri argomenti di competenza, conformemente ai vincoli normativi previsti dalle

leggi nazionali e regionali e alle disponibilità finanziarie. L'organizzazione di convegni, seminari e iniziative varie ha la finalità di far conoscere i servizi che il Corecom offre alla collettività e, nel contempo, di diffondere i risultati raggiunti in relazione all'esercizio delle funzioni nelle attività di competenza.