REGIONE LIGURIA
CONSIGLIO REGIONALE
Assemblea Legislativa della Liguria

CO.RE.COM.
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Programma di attività

Anno 2017

INDICE

Introduzione	pag.	3
Funzioni delegate	pag.	4
L'attività di conciliazione	pag.	5
La definizione delle controversie	pag.	8
Tutela dei minori	pag.	10
Diritto di rettifica	pag.	12
Vigilanza sui sondaggi	pag.	13
Gestione del Registro Operatori di Comunicazione	pag.	14
Vigilanza e monitoraggio	pag.	15
Funzioni proprie	pag.	19
Contributi alle tv locali	pag.	20
Vigilanza in materia di *par condicio*	pag.	21
Programmi dell'accesso	pag.	23
Progetto minori e multimedialità	pag.	24
Consultazione e collaborazione soggetti esterni	pag.	25
Custumer sactisfation	pag.	26
Formazione	pag.	27
Trasparenza	pag.	28
Attività & Comunicazione	pag.	29
Struttura a supporto e risorse finanziarie	pag.	31

INTRODUZIONE

Il Comitato regionale per le comunicazioni (di seguito Co.Re.Com. o Comitato) è organo di consulenza, di gestione e di controllo della Regione Liguria in materia di comunicazioni, ed organo funzionale dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito Autorità o Agcom).
L'art. 15, della legge regionale 22 marzo 20134, n. 8,. "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le Comunicazioni*", dispone che entro il 15 settembre di ogni anno il Comitato presenti al Consiglio regionale, per la relativa approvazione, ed all'Autorità per la parte concernente le funzioni da essa delegate, il Programma di attività per l'anno successivo, con l'indicazione del relativo fabbisogno finanziario. Il "Programma di attività del Corecom per l'anno 2016" (di seguito brevemente Programma), approvato dal Comitato nella seduta del 10 settembre 2015, contiene gli obiettivi, le iniziative e i progetti che il Co.Re.Com. Liguria intende porre in essere nell'esercizio delle funzioni proprie regionali e di quelle previste dalla normativa statale, sia nell'esercizio delle funzioni delegate dall'Agcom.
Il Programma, si completa con il fabbisogno finanziario per il 2017.
L'obiettivo principale del Comitato può essere sintetizzato con lo slogan: "**Il Co.Re.Com. è *open***", per sottolineare la tendenza e la propensione del Comitato e della sua struttura di supporto verso un migliore rapporto con il cittadino/utente, anche attraverso un uso intelligente delle possibilità offerte dalle nuove tecnologie per avvicinare sempre di più l'istituzione Co.Re.Com. ai cittadini, favorire lo scambio di comunicazioni, diffondere *best practices* e rendere più accessibili i dati e le informazioni della propria attività

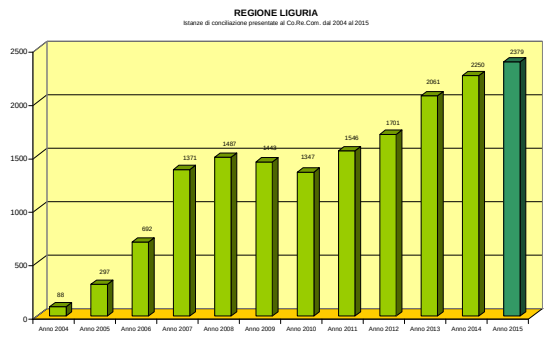
1. Il Co.Re.Com. è organo funzionale dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni al fine di assicurare a livello territoriale regionale le necessarie funzioni di governo, di garanzia e di controllo in tema di comunicazioni.
2. Ai sensi dell'articolo 73 dello Statuto regionale, il Co.Re.Com. è autorità indipendente di garanzia con funzioni di consulenza e di gestione nei confronti della Regione, secondo le disposizioni della presente legge.
3. Il Co.Re.Com., oltre alle funzioni proprie ed alle funzioni delegate, di cui agli articoli 12 e 13, svolge le attività affidategli da leggi o provvedimenti statali e regionali.
(Art. 2 – legge regionale 22 marzo 2013, n. 8)

FUNZIONI DELEGATE

L'esercizio delle funzioni delegate conferito dall'Agcom al Co.Re.Com. sono:
1) il tentativo di conciliazione nelle controversie tra gestori del servizio di comunicazioni elettroniche e utenti in ambito locale;
2) la vigilanza nella materia di tutela dei minori con riferimento al settore radiotelevisivo locale;
3) l'esercizio del diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale;
4) la vigilanza sul rispetto dei criteri fissati nel regolamento relativo alla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale;
5) la definizione delle controversie tra gestori dei servizi di comunicazioni elettroniche e utenti in ambito locale;
6) la gestione delle posizioni degli operatori nell'ambito del registro degli operatori di comunicazione (R.O.C.);
7) la vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, inclusa la tutela del pluralismo, mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza.
Il Co.Re.Com. Liguria ha conseguito le prime deleghe (1-4) nell'anno 2014. Le c.d. seconde deleghe (5-7) sono state trasferite dal 1° luglio 2014.
Il bilancio di quest'attività delegata deve considerarsi più che positivo. Il Comitato rappresenta oggi un organismo fondamentale per il territorio regionale ligure: per la capacità, la professionalità, la celerità e i risultati positivi ottenuti nel risolvere, ad esempio, le controversie tra cittadini e operatori telefonici; per l'impegno per la tutela della dignità e dei diritti delle persone, della famiglia e dei minori, nel campo dei media; per la tutela del pluralismo informativo; per la vigilanza esercitata, per garantire il rispetto delle regole in materia di trasmissione di pubblicità e di altri programmi vietati; per la gestione del registro delle imprese che agiscono nel settore delle comunicazioni e che hanno l'obbligo di iscriversi al R.O.C..

L'attivita' di conciliazione

Il tentativo di conciliazione obbligatorio nelle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica avanti al Corecom, quale meccanismo di tutela dei diritti del cittadino alternativo al ricorso al giudice civile (ADR – Alternative Dispute Resolution), costituisce oramai, nel nostro ordinamento, un virtuoso esempio di efficienza del sistema decentrato delle comunicazioni e un meccanismo consolidato in grado di risolvere le problematiche delle persone in tempi brevi (nonostante l'incremento esponenziale negli anni delle istanze) e gratuitamente.



Nella relazione annuale, il Presidente dell'Autorità Angelo Marcello Cardani afferma: "*Uno strumento efficace e sempre più affinato utilizzato dall'Autorità per la tutela dei consumatori è la risoluzione extra-giudiziale delle controversie o in fase di conciliazione (oltre 100.000 tentativi nel 2015) o di risoluzione (8.115 istanze nel 2015). I casi risolti positivamente dai Co.re.com. risultano pari al 78% dei procedimenti conclusi e percentuali analoghe (75%) si registrano per le istanze di definizione gestite dall'Agcom per quei Co.re.com. ancora privi delle relative deleghe*".

I dati di cui sopra comprendono anche quelli del Corecom Liguria che sono in costante incremento sia sotto il profilo delle istanze ricevute, sia sotto quello delle udienze tenute. – da completare -

Oltre alle istanze finalizzate a risolvere il contenzioso in udienza, al Corecom vengono presentate le istanze (GU5) finalizzate all'adozione di un provvedimento temporaneo (PT) allo scopo di far riattivare il servizio sospeso o a far cessare forme di abuso o di scorretto funzionamento da parte dell'operatore sino al termine della procedura conciliativa. Il totale delle domande dal 2006 al 2015 è stato di XXXXX.

Obiettivi

- **Incrementare la percentuale di accordi positivi raggiunti negli anni passati.**
- **Dematerializzare il processo relativo alla conciliazione.**

- **Consolidare il decentramento dell'attività di conciliazione sul territorio mediante l'utilizzo degli strumenti informatici.**
- **Migliorare l'attività di informazione sul servizio.**
- **Diffondere la conoscenza della conciliazione attraverso convegni, seminari, conferenze stampa, tavole rotonde, interviste, pieghevoli, news letter, pagina web del Corecom, spot.; - somministrare la *customer satisfaction* per conoscere il grado di soddisfazione degli utenti rispetto alla qualità del servizio offerto (D.Lgs. 33/2013).**
- **Aggiornare e pubblicizzare la sezione dei servizi offerti dal Corecom, comprese la conciliazione e la definizione delle controversie, nell'ambito della Carta dei servizi del Consiglio regionale.**

Ulteriore obiettivo per il Co.Re.Com. sarà quello di dotarsi di una adeguata **piattaforma informatica per la gestione dell'attività di contenzioso** (conciliazione e gestione delle richieste di provvedimenti d'urgenza).
Gli obiettivi principali della piattaforma informatica dovrebbero essere:

1) la presentazione delle domande di conciliazione e di provvedimento temporaneo mediante l'utilizzo di modulistica digitale;
2) la condivisione della documentazione con gli operatori di comunicazioni elettroniche;
3) la realizzazione delle udienze in video-conferenza (sistema web-conference).
4) la generazione automatica delle lettere di convocazione, dei provvedimenti di chiusura e dei calendari delle udienze, con notevole risparmio di tempo e di risorse umane;
5) la possibilità di ottenere un'ampia gamma di statistiche relative ai valori economici, ai tempi di istruttoria delle pratiche, alla tipologia di controversia, agli operatori coinvolti, ecc..

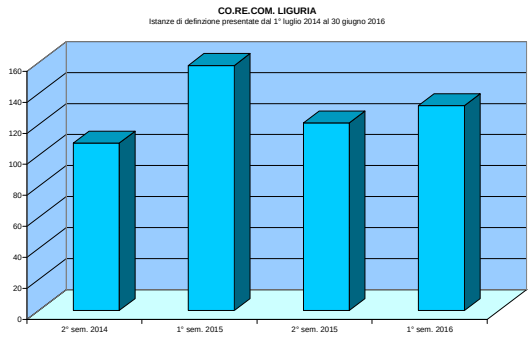
PRINCIPALE NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- *Legge 14 novembre 1995, n. 481, Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità: art. 2, comma 20, lett. e) "ciascuna Autorità può adottare, nell'ambito della procedura di conciliazione o di arbitrato, provvedimenti temporanei diretti a garantire la continuità dell'erogazione del servizio ovvero a far cessare forme di abuso o di scorretto funzionamento da parte del soggetto esercente l'esercizio"*
- *Legge 31 luglio 1997, n. 249, Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo: art. 1, comma 6, lettera a), punto 14 "la commissione per le infrastrutture e le reti interviene nelle controversie tra l'ente gestore del servizio di telecomunicazioni e gli utenti privati"*
- *Decreto Legislativo 1 agosto 2003, n. 259, Codice delle Comunicazioni Elettroniche*
- *Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, Codice del Consumo*
- *Delibera n. 173/07/CONS, Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti.*

- *Delibera n. 276/13/CONS, Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche.*

LA DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE

Le Definizioni delle controversie Nel caso di infruttuoso esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, anche solamente parziale, l'utente può o rivolgersi al giudice ordinario oppure, entro tre mesi, presentare al Corecom apposita istanza (Formulario GU14) finalizzata alla definizione della controversia, mediante l'adozione di un provvedimento amministrativo di accoglimento, totale o parziale, delle pretese dell'utente, ovvero di rigetto. Anche in questa fase, per così dire, "di secondo grado", a fronte della irregolare fornitura del servizio o di abusi da parte dell'operatore, è possibile inoltrare apposita istanza (GU5). L'istanza, che deve essere presentata contestualmente alla domanda di definizione della controversia, ovvero nel corso della relativa procedura, è finalizzata ad ottenere l'adozione di provvedimenti amministrativi temporanei diretti a garantire, appunto, la regolare fornitura del servizio o la cessazione di gravi comportamenti abusivi dell'operatore. Tale attività, si è rivelata particolarmente utile in quanto ha permesso di mettere in comunicazione istanti ed operatori che, molte volte, hanno raggiunto un accordo transattivo di reciproca soddisfazione senza attendere i tempi degli strumenti "istituzionali" di conclusione del procedimento, rappresentati, come detto, dall'emanazione del provvedimento di definizione della controversia o dall'accordo raggiunto nel corso del procedimento in udienza. A proposito poi dell'udienza di discussione, nel corso della quale il responsabile del procedimento acquisisce elementi utili ai fini della definizione della controversia e svolge un'attività di mediazione finalizzata al raggiungimento di un accordo conciliativo tra le parti, preme evidenziare come la convocazione della stessa, peraltro solo eventuale, si è rivelata un utilissimo strumento al fine della composizione rapida e bonaria della lite. L'udienza di diiscussione si è un utile strumento sia per concludere in tempi più rapidi i procedimenti, in un'ottica di efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa, sia, soprattutto, per ottenere un risultato finale di sicura maggior soddisfazione da parte dell'utente. Oltre agli aspetti sopra evidenziati, è importante sottolineare come molte delle istanze di definizione delle controversie provengono da imprese del territorio, le quali, per il tramite dell'operato del Corecom, hanno potuto



recuperare somme, nella forma di storni di fatture erroneamente emesse, di rimborsi di somme indebitamente pagate o di indennizzi, corrisposti, ad esempio, a fronte di malfunzionamenti delle linee, ovvero di ritardi nell'attivazione di servizi, o di sospensione o cessazione dei medesimi senza che ne ricorressero i presupposti.

Obiettivi

- **Eguagliare/incrementare la percentuale di accordi raggiunti negli anni passati; - dematerializzare il processo relativo alla definizione della controversie.**
- **Migliorare l'attività di informazione sul servizio.**
- **Pubblicare i calendari delle udienze di definizione.**
- **Diffondere la conoscenza della definizione attraverso interviste, pieghevoli, news letter, pagina web del Corecom, spot.**
- **Somministrare la *customer satisfaction* per conoscere il grado di soddisfazione degli utenti rispetto alla qualità del servizio offerto (D.Lgs. 33/2013).**
- **Aggiornare e pubblicizzare la sezione dei servizi offerti dal Corecom, comprese, nell'ambito della Carta dei servizi del Comitato.**

PRINCIPALE NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- *Legge 14 novembre 1995, n. 481, Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità: art. 2, comma 20, lett. e) "ciascuna Autorità può adottare, nell'ambito della procedura di conciliazione o di arbitrato, provvedimenti temporanei diretti a garantire la continuità dell'erogazione del servizio ovvero a far cessare forme di abuso o di scorretto funzionamento da parte del soggetto esercente l'esercizio"*
- *Legge 31 luglio 1997, n. 249, Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo: art. 1, comma 6, lettera a), punto 14 "la commissione per le infrastrutture e le reti interviene nelle controversie tra l'ente gestore del servizio di telecomunicazioni e gli utenti privati"*
- *Decreto Legislativo 1 agosto 2003, n. 259, Codice delle Comunicazioni Elettroniche*
- *Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, Codice del Consumo*
- *Delibera n. 173/07/CONS e s.m.i., Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti.*
- *Delibera n. 276/13/CONS, Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche.*
- *Delibera n. 73/13/CONS, Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481.*

TUTELA DEI MINORI

Il Corecom esercita la funzione di vigilanza per il rispetto delle norme in materia di tutela dei minori nel settore televisivo locale. L'espletamento di tale compito rientra, per quanto concerne la vigilanza attiva, nella funzione di monitoraggio dell'emittenza locale. Pertanto, nel programmare annualmente il monitoraggio sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale il Corecom svolge particolare attenzione affinchè vengano tutelati i minori nella fruizione dell'offerta televisiva. Nel caso dei minori, ad una tutela "generale" applicabile a tutte le fasce orarie di programmazione, si affiancano due ulteriori livelli di controllo e protezione per fasce orarie:
- la televisione per minori nella fascia "protetta", dalle 16.00 alle19.00;
- la televisione per tutti, dalle 7.00 alle 22.30.

L'esercizio della funzione di vigilanza in materia di minori investe il Corecom anche quando sono gli utenti, associazioni di settore, comitati di famiglie, associazioni di genitori, a presentare segnalazioni per presunte violazioni della normativa di riferimento. L'impegno del Corecom Liguria circa l'esercizio di questa delega è andato via via riducendosi sino ad annullarsi, in virtù del ruolo svolto negli anni dal Comitato, dietro le segnalazioni trasmesse da associazioni che hanno come *mission* la tutela dei diritti degli ascoltatori, nel far rispettare alle emittenti televisive locali la normativa che disciplinano il settore, specie dopo l'entrata in vigore della delibera 23/07/CPS, in riferimento al divieto di trasmettere programmi che presentano scene pornografiche. Tuttavia, il Corecom non si limita soltanto allo svolgimento di tale compito "repressivo", ma agisce anche attivando e/o compartecipando a progetti formativi e iniziative oramai consolidate nel tempo, finalizzati a sensibilizzare i docenti, i minori e le loro famiglie per far conoscere il corretto utilizzo dei programmi televisivi.

Obiettivi:

Presentazione ricerca affidata all' Osservatorio di Pavia con oggetto: "Realizzazione di un'analisi dell'offerta televisiva rivolta ai minori e della rappresentazione dei minori nei programmi televisivi delle emittenti locali liguri".

PRINCIPALE NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- *Legge 6 agosto 1990, n. 223*
- *Decreto legislativo 31 luglio 2005 n. 177*
- *Legge 31 luglio 1997, n. 249*
- *Decreto legislativo 15 marzo 2010, n.44*
- *Codice di autoregolamentazione TV e Minori*
- *Carta di Treviso*

Diritto di rettifica

Il diritto di rettifica, è un istituto a disposizione dei cittadini che ritengono di essere stati lesi da parte di un'emittente radiotelevisiva locale, da notizie, affermazioni o dichiarazioni contrarie a verità e, quindi, ritenute diffamatorie, esternate nel corso di un programma televisivo. In tal caso dopo aver richiesto alla tv la rettifica e questa non sia avvenuta, il cittadino può rivolgersi al Corecom che, verificata fondata la richiesta, ordina all'emittente di provvedere alla rettifica.
Nel 2017 il Co.Re.Com.agirà, a seguito di eventuali denunce che perverranno, svolgendo compiti istruttori e decisori e promuovendo la conoscenza del servizio.

Obiettivi

Il Co.Re.Com. agirà, a seguito di eventuali denunce che perverranno, svolgendo compiti istruttori e decisori e promuovendo la conoscenza del servizio.

Principale normativa di riferimento

- *Legge 6 agosto 1990 n. 223*
- *Decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177 "Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici", art. 32-quinquies*
- *Deliberazione 402/03/CONS, ai sensi della quale l'Autorità ha delegato ai Corecom le funzioni indicate nell'art. 3 dell'Accordo quadro sottoscritto il 25 giugno 2003, tra le quali le funzioni relative all'esercizio del diritto di rettifica, con riferimento al settore radiotelevisivo locale*

VIGILANZA SUI SONDAGGI

Il Co.Re.Com. svolge attività di vigilanza sul rispetto della normativa che riguarda la pubblicazione e la diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale (emittenti radiotelevisive locali, quotidiani e periodici locali). L'attività si esplica sia direttamente mediante attività di monitoraggio, sia su segnalazione proveniente da utenti, associazioni e organizzazioni che abbiano ravvisato una violazione della normativa di riferimento.

Per il 2016 il Comitato provvederà ad esercitare tale delega mediante il monitoraggio su un campione di quotidiani e periodici locali, selezionati secondo criteri oggettivi.

Obiettivi

Il Comitato provvederà ad esercitare tale delega mediante il monitoraggio su un campione di quotidiani e periodici locali, selezionati secondo criteri oggettivi, e sul registrato h/24, relativamente alla settimana in cui si procederà ad esercitare il monitoraggio sull'emittenza televisiva locale.

PRINCIPALE NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- *Legge 22 febbraio 2000, n. 28, come modificata dalla Legge 6 novembre 2003, n. 313*
- *Delibera Agcom n. 256/10/CSP*
- *Regolamento sondaggi: allegato A alla delibera n. 256-10-CSP*

Registro operatori comunicazione

Il Registro degli operatori di comunicazione (R.O.C.) rappresenta l'anagrafe delle imprese che agiscono nel settore delle comunicazioni ed ha la finalità di garantire la trasparenza e la pubblicità degli assetti proprietari, consentire l'applicazione delle norme concernenti la disciplina anticoncentrazione, la tutela del pluralismo informativo, il rispetto dei limiti previsti per le partecipazioni di società estere.
Hanno l'obbligo di iscriversi al R.O.C.:
a) gli operatori di rete;
b) i fornitori di servizi di media audiovisivi o radiofonici (già fornitori di contenuti);
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;
j) le imprese fornitrici di servizi di comunicazione elettronica.
In seguito al conferimento della delega dall'Agcom, il Co.Re.Com. ha il compito di tenere aggiornata la sezione regionale del Registro. Spetta, pertanto, provvedere alla cancellazione dei soggetti che non hanno i requisiti, alle nuove iscrizioni, al controllo delle comunicazioni annuali, al rilascio di certificati. I legali rappresentanti o titolari degli operatori iscritti (o che intendono presentare domanda di iscrizione) devono dotarsi della Carta Nazionale dei Servizi (CNS) per l'accesso al portale impresainungiorno.gov.it.
Nel 2016, oltre al lavoro di aggiornamento della sezione regionale, sarà potenziata l'attività di *frontoffice* finalizzata all'informazione agli operatori iscritti e agli iscrivendi.

Principale normativa di riferimento

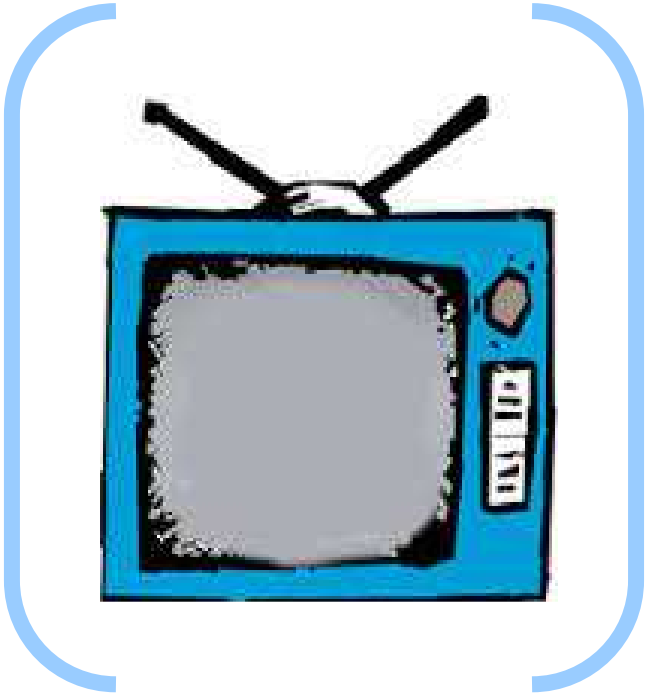
- *Legge n. 249/1997*
- *Deliberazione Agcom n. 666/08/CONS e s.m.i.*

VIGILANZA E MONITORAGGIO

Per l'anno 2017 proseguirà il monitoraggio sulle materie delegate da Agcom. L'attività di vigilanza finalizzata all'espletamento delle deleghe, prevede il monitoraggio a campione di n. 6 emittenti all'anno per il periodo di 7 giorni consecutivi. L'attività consiste nella verifica del rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante un organico e sistematico monitoraggio delle trasmissioni delle emittenti televisivi locali. In dettaglio le aree delegate sono

- Garanzie dell'utenza e tutela dei minori;
- Pluralismo politico e sociale;
- Pubblicità;
- Obblighi di programmazione.

Per quanto riguarda la prima area, Garanzie dell'utenza e tutela dei minori, per il Corecom si tratta della prosecuzione di un'attività svolta anche negli anni precedenti l'assegnazione delle deleghe (la verifica del rispetto delle norme per la tutela dei minori e le garanzie dell'utenza, la vigilanza sull'informazione sportiva, la vigilanza sulla messa in onda di programmi erotici e quella sulla messa in onda di programmi a pagamento, erano tutte attività già espletate dalla struttura).



L'art. 3 del Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici individua come principi fondamentali del sistema dei servizi di media audiovisivi e radiofonici la garanzia della libertà e del pluralismo dei mezzi di comunicazione radiotelevisiva unitamente alla tutela della libertà di espressione, libertà di opinione, libertà di ricevere e comunicare informazioni e idee, obiettività, completezza, lealtà e imparzialità dell'informazione, la tutela dei diritti d'autore e di proprietà intellettuale, nel rispetto delle libertà e dei diritti fondamentali della persona, della dignità e della garanzia del corretto sviluppo fisico, psichico e morale del minore. In particolare, l'obiettivo dell'attività di monitoraggio a tutela dei minori è quello di verificare se l'emittente, nel periodo analizzato, ha rispettato effettivamente le disposizioni contenute nel Codice Tv e minori, nel Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici all'art. 34, nonché la normativa precedente

(Legge comunitaria 2002-Art. 51 e 52; DPCM 28 settembre 1999 istitutivo del Codice di autoregolamentazione nei rapporti tra minori e tv; Codice di autoregolamentazione nei rapporti tra minori e Tv approvato il 26 novembre 1997; legge Mammì art. 8 comma 1, legge 6 agosto 1990 n. 223 Carta di Treviso). L'attività di monitoraggio h24 delle emittenti campionate permette di verificare l'eventuale messa in onda di programmi o singole scene ritenuti lesivi dei diritti fondamentali della persona, che contengano messaggi cifrati o di carattere subliminale o incitamenti all'odio comunque motivato o che inducano ad atteggiamenti di intolleranza basati su differenze di razza, sesso, religione o nazionalità, nonché violazioni della dignità umana dei singoli individui o che, anche in relazione all'orario di trasmissione, possano nuocere allo sviluppo fisico, psichico o morale dei minori. Particolare cura viene dedicata al controllo di trasmissione di eventuali scene che presentino atti di violenza gratuita o insistita o efferata e di scene pornografiche. Un monitoraggio attento viene condotto anche sui programmi promozionali e sui servizi interattivi con numerazione a sovrapprezzo. Pluralismo socio-politico Al fine della verifica oggetto di monitoraggio sono notiziari, programmi di informazione/approfondimento, talk show, documentari, programmi di attualità, eventi religiosi (con l'esclusione della Santa Messa), programmi di comunicazione politica, messaggi autogestiti. Per ciascun programma vengono raccolti i dati richiesti da Agcom e specificatamente: gli elementi identificativi del programma (titolo, orario di messa in onda, etc.); i soggetti; gli argomenti; i tempi fruiti dai diversi soggetti (tempo di parola, di notizia e di antenna) e i tempi di trattazione dei diversi argomenti. Nella classificazione dei soggetti e degli argomenti sono applicate le categorie indicate dall'Autorità, con un maggior dettaglio per la categoria "Amministratori locali". I dati rilevati nel corso del monitoraggio vengono elaborati secondo le tabelle proposte dall'Agcom (tempi di notizia/parola/antenna nei telegiornali sia in tutte le edizioni che nelle edizioni principali; tempi di parola nei telegiornali secondo la variabile sesso; tempi di parola nei programmi extra-tg; tempi di parola nei programmi extra-tg secondo la variabile sesso). Pubblicità Al fine di verificare il rispetto delle disposizioni normative vigenti in materia (artt. 36Bis, 37, 38, 39, 40 e 40bis del Dlgs 177/05 come modificato dal Dlgs 44/10 e dal Dlgs 120/12 e Regolamento in materia di pubblicità televisiva e televendite), viene analizzata l'intera programmazione quotidiana delle emittenti oggetto di analisi, suddividendo la giornata televisiva in 24 fasce orarie, così come indicato dalle metodologie consigliate dall'Autorità garante. Ogni evento pubblicitario viene rilevato, registrandone la durata, e classificandolo secondo le forme pubblicitarie previste dalla normativa. Su ogni evento pubblicitario inoltre viene verificato il rispetto delle disposizioni in merito a posizionamento e divieti. Per ogni emittente sono elaborate le tabelle indicate dall'Agcom nel Manuale di procedure operative: 1) Tabella con affollamenti

orari e giornalieri con conteggio di soli spot; 2) Tabella dei recuperi degli sformanti orari con conteggio di soli spot; 3) Tabella con gli affollamenti giornalieri con conteggio di spot + televendite + telepromozioni. Obblighi di programmazione Il monitoraggio h24 delle emittenti in oggetto, in tale ambito è condotto ai sensi del Nuovo Regolamento relativo alla radiodiffusione televisiva terrestre in tecnica digitale, art. 3 comma 7, che prevede che i fornitori di servizi di media audiovisivi lineari sono tenuti a trasmettere per "non meno di ventiquattro ore settimanali" programmi identificati da un unico marchio al netto di ripetizioni e immagini fisse. L'attività è finalizzato alla verifica del rispetto delle disposizioni suddette e di quanto previsto dal Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici D.lgs. 177/2005 agli articoli 8, 256 e 29..

Obiettivi

Acquisizione software per sistema di monitoraggio dell'emittenza televisiva locale per la ricezione, la registrazione, la riproduzione e l'archiviazione di segnali televisivi (audio/video), in tecnica digitale terrestre, diffusi sul territorio regionale ligure e ricevibili presso la sede del Comitato ma anche, eventualmente, da sedi in remoto.

PRINCIPALE NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- *Codice del Consumo*
- *Delibera n. 139/05/CONS - Informativa economica di sistema. Obbligo di comunicazione delle spese pubblicitarie degli enti pubblici*
- *Legge 30 aprile 1998, n.122. Differimento di termini previsti dalla legge 31 luglio 1997, n. 249, relativi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, nonché norme in materia di programmazione e di interruzioni pubblicitarie televisive*
- *Legge 17 dicembre 1992, n. 483. Conversione in legge con modificazioni del Decreto Legge 19 ottobre 1992, n. 408 recante disposizioni urgenti in materia di pubblicità radiotelevisiva*
- *Decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177 – Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici.*
- *Decreto Legge 23 ottobre 1996, n. 545 Disposizioni urgenti per l'esercizio dell'attività radiotelevisiva e delle telecomunicazioni.*
- *Decreto ministeriale 9 dicembre 1993, n. 581 - Regolamento in materia di sponsorizzazioni di programmi radiotelevisivi e offerte al pubblico.*
- *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni - Delibera 15 marzo 2006, n. 136/06/CONS - Regolamento in materia di procedure sanzionatorie.*
- *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni - Delibera 24 maggio 2001, n. 217/01/CONS - Regolamento concernente l'accesso ai documenti.*
- *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni - Delibera 26 luglio 2001, n. 538/01/CONS - Regolamento in materia di pubblicità radiotelevisiva e televendite.*
- *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni - Delibera 14 maggio 2008, n. 26/08/CIR Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa.*

- *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni - Delibera 22 novembre 2006, n. 165/06/CSP Atto di indirizzo sul rispetto dei diritti fondamentali della persona, della dignità personale e del corretto sviluppo fisico, psichico e morale dei minori nei programmi di intrattenimento*
- *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni - Delibera 23 febbraio 2007, n. 23/07/CSP Atto di indirizzo sul rispetto dei diritti fondamentali della persona e sul divieto di trasmissioni che presentano scene pornografiche.*
- *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni - Delibera 22 luglio 2011, n. 220/11/CSP Regolamento in materia di accorgimenti tecnici da adottare per l'esclusione della visione e dell'ascolto da parte dei minori di film ai quali sia stato negato il nulla osta per la proiezione o la rappresentazione in pubblico, di film vietati ai minori di diciotto anni e di programmi classificabili a visione per soli adulti ai sensi dell'articolo 34, commi 5 e 11, del Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici.*
- *Codice di autoregolamentazione Tv e Minori del 29 novembre 2002.*
- *Codice di autoregolamentazione dell'Informazione sportiva, denominato "Codice media e sport" (luglio 2007 e succ. modifiche).*
- *Carta di Treviso (Testo approvato dal Consiglio nazionale dell'Ordine dei giornalisti nella seduta del 30 marzo 2006 e aggiornato con le osservazioni dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali).*

FUNZIONI PROPRIE

Il Co.Re.Com. esercita come funzioni proprie quelle conferitegli dalla normativa nazionale e regionale e da provvedimenti dell'Autorità ed in particolare:

a) vigila, nel periodo elettorale, sull'applicazione della normativa in materia di parità di accesso e svolge gli adempimenti previsti 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) e successive modificazioni ed integrazioni;

b) svolge le attività istruttorie necessarie con predisposizione della graduatoria per l'attribuzione e l'erogazione dei contributi alle emittenti televisive locali che il Ministero competente assegna annualmente ai sensi dell'articolo 45 della legge 23 dicembre 1998, n. 448 (Misure di finanza pubblica per la stabilizzazione e lo sviluppo) e successive modificazioni ed integrazioni;

c) svolge attività di indagine, studio e ricerca in materia di informazione e comunicazione in ambito regionale.

CONTRIBUTI ALLE TV LOCALI

Le TV locali stanno attraversando da diversi anni delle gravi difficoltà economiche che indeboliscono il sistema della comunicazione locale. Componente rilevante di tale crisi è la forte riduzione dei ricavi pubblicitari, che costituiscono il canale principale di guadagni per le aziende televisive. Con il passaggio al digitale terrestre si è assistito, infatti, ad un aumento dell'offerta televisiva al pubblico, grazie alla moltiplicazione dei contenuti, e ad una riduzione dell'inserzione pubblicitaria. In aggiunta va evidenziato che il sistema televisivo nel suo complesso si trova a fronteggiare le sfide che derivano dall'utilizzo sempre più diffuso di una diversa modalità di fruizione del contenuto video, strettamente integrata con il web e i social network.
In questo contesto economico molte imprese televisive locali hanno dovuto fare ricorso, per stare sul mercato, alla cassa integrazione, ai contratti di solidarietà e, in casi gravi, al licenziamento di personale.
Lo scenario descritto aumenta le aspettative degli editori delle tv locali che guardano ai contributi statali sempre con maggiore attenzione. Ogni anno il Ministero dello Sviluppo Economico - Dipartimento Comunicazioni, infatti, adotta uno specifico Bando concernente le norme per la concessione dei contributi alle emittenti televisive locali previsti dalla Legge 448/1998 (finanziaria 1999). Il Bando viene emanato in attuazione del Decreto ministeriale 292/2004 "*Regolamento recante nuove norme per la concessione alle emittenti televisive locali dei benefici previsti dall'articolo 45, comma 3, della Legge 23 dicembre 1998, n. 448, e successive modifiche e integrazioni*".
Il Co.Re.Com. svolge i seguenti compiti:
• la ricezione delle domande di assegnazione dei contributi;
• l'accertamento della sussistenza dei requisiti per l'ammissione al contributo, sulla base di un'attività istruttoria comprendente la verifica dei dati inerenti al personale e al fatturato, l'esame analitico dei bilanci aziendali, il riscontro alle dichiarazioni rese dalle emittenti;
• la predisposizione della graduatoria per la ripartizione del contributo tra le emittenti ammesse, mediante l'adozione di una specifica delibera;
• la pubblicazione della graduatoria e sua trasmissione al Ministero dello Sviluppo Economico - Dipartimento Comunicazioni.

PRINCIPALE NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- *articolo 45, comma 3, della Legge 23 dicembre 1998, n. 448 e s.m.i. (Gazzetta Ufficiale n.285 del 4 dicembre 2004 - finanziaria 1999)*
- *Decreto del Ministero delle Comunicazioni 5 novembre 2004 n. 292 "Regolamento recante nuove norme per la concessione alle emittenti televisive locali dei benefici previsti dall'articolo 45, comma 3, della Legge 23 dicembre 1998, n. 448 e s.m.i."*
- *Bandi di concorso annuali*

VIGILANZA IN PERIODO DI "PAR CONDICIO"

Tale attività comprende il monitoraggio delle trasmissioni di informazione e comunicazione politica nei TG RAI regionali e i notiziari nei programmi di approfondimento delle emittenti televisive locali. Lo scopo è quello di garantire parità di accesso e il sostanziale equilibrio tra le forze politiche in campo.

Tale attività istituzionale sarà realizzata mediante l'elaborazione e l'invio costante di report settimanali contenenti i dati delle presenze ai soggetti politici, alle Istituzioni e agli stessi media monitorati, con l'evidenza degli eventuali squilibri riscontrati nei tempi di parola e in quelli di notizia, affinchè le tv monitorate provvedano ad equilibrare i tempi e gli spazi concessi. Il Co.Re.Com. interverrà anche nel caso di segnalazioni provenienti da soggetti politici che lamentano la violazione della normativa, svolgendo l'istruttoria necessaria e comunicando eventuali infrazioni all'Agcom per l'applicazione delle sanzioni previste.

La legislazione sulla par condicio assegna, altresì, ai Co.Re.Com. compiti di istruttoria sugli spazi resi disponibili dalle emittenti radiotelevisive e sulle domande presentate dai soggetti politici, la determinazione e la ripartizione dei messaggi autogestiti gratuiti (MAG) da trasmettere, previo sorteggio; il calcolo delle somme da rimborsare alle emittenti radiotelevisive locali in seguito al trasferimento delle risorse da parte del Ministero dello sviluppo economico - Dipartimento delle comunicazioni. In attuazione di tale previsione normativa, nel 2017, il Co.Re.Com. svolgerà il ruolo di raccordo fra le emittenti radiotelevisive locali che metteranno a disposizione gli spazi e i soggetti politici che ne potranno beneficiare, nonché procederà ad espletare i compiti amministrativi attinenti a tale attività.

PRINCIPALE NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- *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*
- *Legge 6 novembre 2003 n.313 Disposizioni per l'attuazione del principio del pluralismo nella programmazione delle emittenti radiofoniche e televisive locali*
- *Decreto 8 aprile 2004 Codice di autoregolamentazione in materia di attuazione del principio del pluralismo, sottoscritto dalle organizzazioni rappresentative delle emittenti radiofoniche e televisive locali,*

ai sensi dell'art. 11-quater, comma 2, della legge 22 febbraio 2000, n. 28, come introdotto dalla legge 6 novembre 2003, n. 313

- *Decreto legislativo 31 luglio 2005 n.177 Testo unico della radiotelevisione*

PROGRAMMI DELL'ACCESSO

Il Co.Re.Com., in base all'art. 6, della legge 103/1975, è competente in materia di trasmissioni dell'accesso, uno spazio di 30 minuti a disposizione di soggetti collettivi (associazioni culturali, partiti, enti locali, sindacati, gruppi etnici e linguistici, confessioni religiose, etc.) per attività di autopromozione, che deve essere messo a disposizione da RAI 3 regionale, ogni settimana. Si tratta, pertanto, di garantire un servizio volto ad ampliare la partecipazione dei cittadini concorrendo allo sviluppo sociale e culturale, in conformità ai principi sanciti dalla Costituzione. La funzione del Co.Re.Com. è quella di istruire ed esaminare le richieste provenienti dai soggetti indicati, predisporre i piani dei programmi da inserire nel palinsesto delle trasmissioni della redazione regionale della RAI e vigilare sul rispetto degli impegni assunti dai soggetti ammessi e sulla regolare esecuzione dei piani.
Nel 2016, grazie anche al Protocollo di intesa sottoscritto tra Co.Re.Com. e Sede Regionale Rai per la Liguria, dopo tanta attesa, le trasmissioni dell'accesso riprenderanno, garantendo uno spazio gratuito a:

- autonomie locali e loro organizzazioni associative,
- gruppi di rilevante interesse sociale operanti nei settori educativo, assistenziale, professionale, ricreativo, sportivo, artistico, ecc.,
- enti e associazioni politiche e culturali,
- associazioni nazionali del movimento cooperativo giuridicamente riconosciute,
- gruppi etnici e linguistici,
- confessioni religiose,
- sindacati nazionali,
- movimenti politici,
- partiti e gruppi rappresentati in Parlamento e in Consiglio Regionale.

Obiettivi:

- **Il Co.Re.Com. provvederà a divulgare, tra le organizzazione e gli enti, la possibilità di utilizzare tali spazi e a gestire le domande che saranno presentate informatizzandone la gestione.**
- **Somministrare la *customer satisfaction* per conoscere il grado di soddisfazione degli utenti rispetto alla qualità del servizio offerto (D.Lgs. 33/2013).**

PRINCIPALE NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- *legge 14 aprile 1975, n. 103 "Nuove norme in materia di diffusione radiofonica e televisiva"*
- *legge 6 agosto 1990, n. 223 "Disciplina del sistema radiotelevisivo pubblico e privato"*

PROGETTO MINORI E MULTIMEDIALITA'

Il Co.Re.Com. ha dato vita da alcuni anni al progetto "**Minori e multimedialità**", per analizzare il rapporto che giovani e adolescenti intrattengono con i media in generale ed, in particolare, con internet, telefonia, videogiochi, ecc.), contribuendo alla ricerca di interventi che possano contribuire a migliorarne e qualificarne il rapporto di fruizione.
Il Comitato, accanto all'attività di studio e di ricerca, desidera attivare iniziative finalizzate a:

- **contrastare la diffusione di contenuti illegali e pericolosi per i minori (es. pedopornografia) attraverso i New Media (in particolare internet e cellulari);**
- **promuovere un ambiente sicuro online;**
- incoraggiare azioni di sensibilizzazione ad un utilizzo sicuro dei Media e dei New Media su larga scala rivolte in particolare a giovani e adulti - genitori ed insegnati.

CONSULTAZIONE E COLLABORAZIONE CON SOGGETTI ESTERNI

Nell'esercizio delle sue funzioni il Co.Re.Com. attua idonee forme di consultazione e di partecipazione dei soggetti, interni ed esterni, pubblici e privati, che operano nel campo delle comunicazioni e dell'informazione.
Il Co.Re.Com. della Liguria si impegnerà ancor più nel favorire contatti e scambi con i Comitati di altre Regioni nell'ambito del Coordinamento Nazionale dei Presidenti.
Il Co.Re.Com. intende altresì rafforzare la collaborazione con il Dipartimento Ligure della Polizia Postale e delle Comunicazioni e con l'Ispettorato Territoriale del Ministero dello Sviluppo Economico – Dipartimento Comunicazioni.
Il Co.Re.Com. si attiverà altresì per mantenere rapporti periodici con la sede regionale della Concessionaria del servizio radiotelevisivo, con le associazioni maggiormente rappresentative delle emittenti radiofoniche e televisive private e con i loro consorzi, con le associazioni degli utenti, con tutte le categorie rappresentative degli interessi diffusi relativi alle materie o ai procedimenti di competenza del Comitato e con i soggetti collettivi che operano nel campo delle comunicazioni e dell'informazione.
Per dare operatività a questo impegno è prevista l'approvazione di un apposito **regolamento** che dovrà definire modalità e procedure di queste consultazioni e partecipazioni di soggetti esterni all'attività propria e delegata del Comitato.

Obiettivi

- **Protocollo di intesa con l'Ordine dei Giornalisti della Liguria "per la tutela degli operatori dell'informazione e dei cittadini: valorizzazione delle competenze giornalistiche ed informative ed utilizzo dei nuovi media".**
- **Accordo di collaborazione tra il Comitato regionale per le comunicazioni e l'Ispettorato territoriale per la Liguria del Ministero dello sviluppo economico-Dipartimento per le comunicazioni.**

COSTUMER SACTISFATION

Con il processo di riforma della pubblica amministrazione si è stabilito, ormai da anni, che tra gli obiettivi dell'ente locale, c'è quello di "migliorare la soddisfazione dei cittadini per i servizi offerti" ed al contempo si definisce il passaggio dall'accezione di cittadino "utente del servizio" a quella di "cliente del servizio", termine che esplicita il suo ruolo centrale quale destinatario finale dei servizi ed al contempo risorsa strategica per valutare la rispondenza dei servizi ai bisogni reali. In tale ottica, diverse direttive del Dipartimento della Funzione pubblica e norme in ambito delle P.A. hanno successivamente individuato la rilevazione della qualità percepita - nota come Customer satisfaction - come uno strumento per pianificare politiche e valutare servizi offerti, favorendo il coinvolgimento reale dei cittadini. Introdurre all'interno delle amministrazioni pubbliche modalità di ascolto sistematico dei bisogni dei cittadini e di misurazione periodica delle prestazioni erogate, ha significato diffondere presso gli enti pubblici una cultura e una pratica della valutazione e del miglioramento continuo della qualità dei servizi.

In questa direzione assume particolare importanza anche il tema della qualità del servizio pubblico offerto dal Co.Re.Com. e il ruolo centrale del cittadino/utente, non solo nella sua veste di destinatario del servizio ma anche quale risorsa strategica per valutare la rispondenza del servizio erogato ai bisogni reali, così come percepiti dai soggetti fruitori;

Quanto sopra premesso appare utile, come è già avvenuto per altri Comitati, attivare, *in house*, un'attività periodica di verifica di customer satisfaction relativamente alle attività:

- conciliazione,
- definizione delle controversie,
- accesso radiotelevisivo.

Obiettivi

Somministrazione questionari attività di conciliazione, definizione controversie, accesso radiotelevisivo.

FORMAZIONE

La formazione, anche nell'ambito di attività dei Co.Re.Com., sta assumendo un carattere sempre più importante in un contesto come quello attuale, nel quale sono richieste competenze sempre più professionali, capacità e attitudini specifiche.
Per il Co.Re.Com. Liguria è quindi indispensabile rispondere a tale esigenza attraverso la promozione e la realizzazione di corsi, seminari, convegni ed altri servizi finalizzati alla formazione, all'aggiornamento ed al perfezionamento.
L'attività formativa così intesa sarà rivolta all'*interno,* alle proprie strutture, ma anche all'*esterno*, a coloro che assistono il cittadino/utente nei diversi rapporti con il Comitato (conciliazione, definizione delle controversie, ecc.).

TRASPARENZA

Il Co.Re.Com. aumenterà sulle pagine del sito web i dati e le informazioni sugli aspetti della vita amministrativa e istituzionale del Comitato secondo il principio della trasparenza inteso come accessibilità totale alle informazioni. Principio al quale devono uniformarsi tutte le Pubbliche amministrazioni secondo quanto previsto da precise norme di legge e tra queste il decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33.
Le informazioni che saranno pubblicate avranno lo scopo di favorire forme diffuse di controllo del rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità e riguardano l'organizzazione, il personale e l'utilizzo delle risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali.
La sezione verrà costantemente aggiornata e completata con i dati e le informazioni elaborati e resi disponibili che terranno conto anche delle eventuali indicazioni espresse dai cittadini.

Obiettivi

- **Creazione sezione "trasparenza" su sito web www.corecomliguria.it.**
- **Aggiornamento della Carta dei servizi.**

ATTIVITA' & COMUNICAZIONE

Il Co.Re.Com, come si è visto, è investito da molteplici e variegate funzioni dalle quali discendono i "servizi" che vengono forniti alla collettività. Oggi, nonostante gli sforzi che vengono fatti per evidenziare chi siamo e cosa facciamo e quantunque l'attività lavorativa venga apprezzata da chi ha avuto rapporti con il Comitato, la comunità ligure e le istituzioni, non conoscono nello specifico la *mission* e le attività che tale organismo offre. Per questo motivo, uno degli obiettivi principali del Comitato sarà quello di rafforzare gli strumenti di comunicazione istituzionale del Co.Re.Com.
I principali obiettivi di quest'attività saranno di conseguenza:

- far conoscere il Co.Re.Com.e i suoi servizi al cittadino;
- facilitare l'accesso ai servizi e agli atti del Comitato;
- conoscere e rilevare i bisogni dell'utenza;
- migliorare l'efficacia e l'efficienza dei servizi offerti;
- svolgere azioni di sensibilizzazione e policy making.

L'attività convegnistica e seminariale del Co.Re.Com. avrà poi l'obiettivo di divulgare i risultati delle attività svolte e di fornire alla Giunta e al Consiglio Regionale un quadro conoscitivo utile a intervenire nel variegato settore della comunicazione a partire da dati certi e tendenze in atto.

Obiettivi

- **Il consolidamento della comunicazione on-line collegata alla presenza di un sito/portale, ideato e gestito autonomamente dal Co.Re.Com., caratterizzato da un modello di organizzazione e presentazione dei contenuti ispirato a criteri di accessibilità, usabilità, multimedialità, interattività; questo sito dovrà essere pensato come piattaforma informativa e comunicativa del Co.Re.Com., attraverso cui veicolare informazioni sui servizi per cittadini ed imprese, dati statistici e report di attività, gli esiti di ricerche e analisi sulle diverse materie di competenza.**
- **L'attivazione di iniziative di comunicazione, periodicamente programmate, diversificate per strumento e tipologia, per la far conoscere all'esterno l'attività del Comitato; compreso l'utilizzo di tutti i social network (twitter, facebook, ecc.).**
- **La realizzazione di eventi, manifestazioni, iniziative, per far conoscere l'attività del Comitato, e partecipazione a qualificate iniziative/eventi organizzate da altri soggetti istituzionali pubblici e privati, che rientrano nell'attività del Co.Re.Com..**

- **Il consolidamento ed estensione dei rapporti con soggetti istituzionali pubblici e privati, al fine di assicurare un'adeguata rete di collaborazioni nell'attuazione delle diverse attività di interesse comune.**
- **L'adeguamento tecnologico e strumentale per un adeguato sostegno alle attività di comunicazione.**
- **Proseguire nella collaborazione con l'URP della Regione Liguria, con cui è stata sottoscritta una apposita convenzione, per fornire informazioni al cittadino sull'attività del Comitato.**

Struttura a supporto e risorse finanziarie

Per l'esercizio dell'attività propria e delegata il Co.Re.Com si avvale della propria struttura amministrativa di supporto *(Struttura a supporto del Co.Re.Com. prevista dall'art. 16 legge 22 marzo 2013, n. 22*), attualmente incardinata nell'**Ufficio di Gabinetto del Presidente** del Consiglio Regionale, di cui è dirigente il Dott. Augusto Pessina

Attualmente tale struttura è composta di **13** persone (compreso il Dirigente) tra funzionari e personale amministrativo secondo lo schema sotto riportato:

l Co.Re.Com. ha speso molte delle sue energie per migliorare, sia dal punto di vista quantitativo che qualitativo, la propria struttura a supporto dell'attività delegata dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, con l'obiettivo di pervenire ad un assetto organizzativo adeguato a mantenere elevati livelli di efficacia ed adeguatezza nell'erogazione di servizi alla comunità regionale.

Resta ancora insoluto il problema dl potenziamento dell'organico, attraverso l'acquisizione di due figure professionali (laureati in materie giuridiche), con tipologie di contratto a tempo determinato, utilizzando le risorse messe a disposizione dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Questa volontà del Comitato ha dovuto scontrarsi con alcune rigidità della struttura burocratica consiliare, che ha ostacolato il ricorso alla disponibilità dei fondi assegnati, per lo svolgimento dell'attività delegata, dall'Autorità (nonostante il parere favorevole della Corte dei Conti e della stessa Autorità) impedendo, di fatto, il potenziamento dell'organico che rischia di allungare i tempi dei diversi procedimenti relativi all'attività delegata (conciliazione, Definizione delle controversie, vigilanza, ecc.) con un evidente danno ai cittadini che ricorrono a questi servizi del Comitato.

Co.Re.Com. Liguria

Alberto Maria Benedetti (Presidente)
Christian Moretti
Matteo Ridolfi

Segreteria Co.Re.Com.
Roberto Rodolfo De Lorenzi

Dirigente
Augusto Pessina

Conciliazione

Alberto Filippi (funzionario RP-conciliatore)
Josè Scanu (funzionario RP-conciliatore)
Afra Serini (funzionario RP-conciliatore)
Paolo Bertuglia
Maria Carà
Alfredo Cigala
Gabriella Ventre

Definizione controversie

Roberto Rodolfo De Lorenzi (funzionario RP)
Tiziana Salvatori (funzionario)
Maria Del Genio
Mario Oppedisano

Vigilanza e monitoraggio

Roberto Rodolfo De Lorenzi (funzionario RP)
Maria Del Genio

Tutela Minori

Roberto Rodolfo De Lorenzi (funzionario RP)
Maria Del Genio

Sondaggi

Monica Farinelli (funzionario RP)

Diritto di rettifica

Monica Farinelli (funzionario RP)

R.O.C.

Afra Serini (funzionario RP)
Mauro Teso

Par condicio

Afra Serini (funzionario RP)
Maria Carà

Bando MISE

Afra Serini (funzionario RP)
Maria Carà

Accesso radiotelevisivo

Monica Farinelli (funzionario RP)
Mario Oppedisano

Risorse finanziarie
attivita' delegata

Le risorse assegnate dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni al Co.Re.Com. Liguria, per la gestione delle deleghe di prima e seconda fase, sulla base della Convenzione approvata il 24 giugno 2014, ammontano, per il 2016 a euro **82.403,23.**

Risorse finanziarie
attivita' propria

Il Co.Re.Com. ritiene di chiedere per il 2015, all'Ufficio di Presidenza del Consiglio Regionale, per l'attuazione del programma di attività 2015, la somma di euro **20.000**.

Co.Re.Com.
Via Fieschi 15 – 16121 Genova
www.corecomliguria.it