

Allegato alla deliberazione Co.re.com. n. 46 del 26 settembre 2019



**REGIONE LIGURIA**

**Comitato Regionale per le Comunicazioni**

**PROGRAMMA DI ATTIVITA'  
CO.RE.COM. LIGURIA  
ANNO 2020**

## INDICE

Presentazione del Presidente del Co.Re.Com. Liguria	Pag. 4
<b>Parte Prima - Co.re.com. finalità &amp; organizzazione</b>	Pag. 7
Presentazione	Pag. 7
L'organizzazione delle attività e la gestione delle risorse umane per l'erogazione dei servizi del Co.re.com.	Pag. 9
Uffici del Co.re.com. Liguria	Pag. 10
Svolgimento delle riunioni del Co.re.com. Liguria in modalità telematica	Pag. 11
Sportello informativo del Co.re.com. e sportelli informativi sul territorio	Pag. 12
Carta dei servizi	Pag. 14
Customer satisfaction	Pag. 15
Collaborazione con i Co.re.com. e il Coordinamento Nazionale	Pag. 16
<b>Parte seconda - Attività propria</b>	Pag. 17
Presentazione	Pag. 17
Funzioni consultive, propositive, studio e ricerca	Pag. 18
Attività di controllo e vigilanza relativa all'accesso ai mezzi di informazione delle emittenti televisive locali durante le campagne elettorali e referendarie	Pag. 20
Istruttoria per la messa in onda dei MAG per la comunicazione politica	Pag. 22
Attività di vigilanza sulla comunicazione istituzionale delle pubbliche amministrazioni in periodo elettorale	Pag. 24
Attuazione art. 15 legge regionale 25 marzo 2013, n. 8: "raccolta dati relativi alle postazioni emittenti radiotelevisive e ai impianti di radiotrasmissione o di ripetizione dei segnali di telefonia fissa e mobile"	Pag. 25
Programmi per l'accesso radiotelevisivo su Rai3 Liguria	Pag. 26
Il mondo della comunicazione in Liguria	Pag. 27
Qualità tecnica del segnale rai regionale	Pag. 28
Copertura telefonica e radiofonica del segnale rete autostradale ligure	Pag. 29
La qualità del sistema radiotelevisivo locale	Pag. 30
Vigilanza contro ogni forma di discriminazione rispetto alla pari dignità riconosciuta ai diversi orientamenti sessuali e identità di genere della persona	Pag. 31
Censimento e catalogazione degli archivi audiovisivi delle televisioni locali della Liguria	Pag. 32
Comunicazione del Corecom (pubblicità ed informazione sull'attività propria e delegata)	Pag. 33

Eventi, conferenze stampa, ricerche e iniziative varie	Pag. 34
Collaborazioni con altre istituzioni e organismi pubblici e privati	Pag. 35
<b>Parte terza - Attività delegata</b>	Pag. 36
Presentazione	Pag. 36
Tutela e garanzia dell'utenza, con particolare riferimento ai minori	Pag. 38
Diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale	Pag. 41
Vigilanza sul rispetto dei criteri fissati nel regolamento relativo alla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale	Pag. 43
Tentativo di conciliazione nelle controversie tra gestori dei servizi di comunicazioni elettroniche ed utenti in ambito locale	Pag. 45
Definizione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettronica e utenti in ambito locale	Pag. 47
Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale	Pag. 49
Vigilanza ai sensi dell'art. 41 del Tusmar	Pag. 51
Tenuta del registro degli operatori di comunicazione (R.O.C.)	Pag. 52
<b>Parte quarta - Risorse finanziarie del Co.re.com. - Anno 2020</b>	Pag. 54
Estratto "Relazione annuale Agcom 2019 sull'attività svolta e sui programmi di lavoro" - 4.2 Gli organismi strumentali e ausiliari - I Co.re.com. e il sistema decentrato delle comunicazioni.	Pag. 55

## ***Presentazione del Presidente del Co.Re.Com. Liguria***

La presentazione di un programma di attività, da parte del Co.re.com. è prevista dalla legge regionale istitutiva del Comitato che stabilisce che entro il 15 settembre di ogni anno il Co.Re.Com. presenta all'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale - Assemblea Legislativa il programma di attività per l'anno successivo, con l'indicazione del relativo fabbisogno finanziario.

La parte del programma relativa alle funzioni delegate, con l'indicazione delle connesse spese, è presentata anche all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni. Infatti, la Convenzione stipulata in data 19/12/2017, tra Agcom e Co.re.com. precisa che il Comitato deve predisporre, entro il 30 settembre di ogni anno il programma annuale delle attività delegate.

L'Ufficio di Presidenza del Consiglio Regionale che, esamina ed approva il programma determina i mezzi e le risorse da iscrivere nella previsione di spesa del bilancio del Consiglio regionale - Assemblea Legislativa e da porre a disposizione del Co.Re.Com..

Il Co.Re.Com., d'intesa con l'Ufficio di Presidenza, attraverso gli strumenti informativi ritenuti opportuni, rende pubblici il programma di attività.

Il programma di attività per il 2020 è suddiviso in 4 parti:

- 1) CO.RE.COM. FINALITA' & ORGANIZZAZIONE.
- 2) ATTIVITA' PROPRIA.
- 3) ATTIVITA' DELEGATA.
- 4) RISORSE FINANZIARIE DEL CORECOM - ANNO 2020.

Con il programma di attività per l'anno 2020 ci poniamo l'obiettivo fondamentale di migliorare le qualificare le performance raggiunte fino ad oggi dal Co.re.com. Liguria.

Il Comitato vuole dare grossa importanza alla gestione delle risorse umane per l'erogazione dei servizi del Co.re.com.al cittadino (va ricordato che il Comitato ha la responsabilità funzionale del personale assegnato alla Struttura di supporto) sia dal punto di vista del reperimento di nuove risorse umane, ma anche dal punto di vista di una adeguata formazione del personale, indispensabile per fornire servizi di qualità.

Un salto di qualità, con il Programma 2020 è dato dalla rivalutazione delle "funzioni proprie".

In particolare il Comitato ritiene di dover valorizzare le funzioni consultive, propositive, di studio e ricerca.

Non meno importante sarà l'attenzione al mondo della comunicazione in Liguria, attraverso una maggior conoscenza delle sue caratteristiche socio-economiche, ma anche puntando all'individuazione della "qualità" non solo dei segnali percepiti (RAI compresa), ma anche puntando sulla qualità della produzione televisiva locale.

Il Co.re.com ha valutato importante non disperdere il patrimonio archivistico delle tv locali, avviando un censimento e una catalogazione degli archivi audiovisivi delle televisioni locali della Liguria.

Per quanto riguarda l'attività delegata, come già detto accanto all'attività di conciliazione e di definizione delle controversie grande spazio verrà dato alla tutela e garanzia dell'utenza, con particolare riferimento ai minori, con la creazione di uno sportello di *Web Reputation Giovani*, in collaborazione con la Polizia Postale e delle Comunicazioni.

Come sempre particolare attenzione sarà dedicata all'attività delle controversie tra utenti e compagnie telefoniche/paytv che rappresenta l'asset principale dell'attività del Corecom.

Nel 2018 questa attività ha registrato un cambiamento importante con l'entrata in vigore del nuovo Regolamento che disciplina la materia e l'avvio dell'utilizzo della nuova piattaforma informatica denominata *ConciliaWeb* che l'Autorità ha reso operativa a partire dal 23 luglio 2018, e che è l'unico canale oggi utilizzabile per presentare le istanze al Co.re.com. e gestire le controversie nei confronti degli operatori di comunicazione elettronica.

Quello della risoluzione dei contenziosi telefonici, relativo alla telefonia fissa e mobile, sul traffico dati e sui problemi legati alle paytv è un servizio che ha una rilevanza notevole per l'intero territorio regionale ligure, tenuto conto del numero di utenti che ricorrono al Corecom per dirimere le controversie, nonché del ritorno registrato in termini di benefici alla collettività.

Non meno importante dovrà essere l'attenzione posta dal Comitato per l'avvio di vere e proprie iniziative dirette a favorire la tutela dei diritti e delle libertà fondamentali in internet; questione rispetto alla quale non esistono soluzioni normative adeguate, ma che ha assunto centralità anche a seguito della emanazione e dalla successiva entrata in vigore del Regolamento UE in materia di protezione dei dati personali. In tale contesto al Co.re.com. è sicuramente riservato un compito difficile ma stimolante: quello di mettere in campo una attività di sorveglianza e tutela dei diritti della persona umana in generale e dei soggetti deboli, in particolare, analoga a quella svolta con riferimento al sistema radiotelevisivo, in considerazione del fatto che bisogna garantire i diritti inderogabili di libertà delle persone. E tra questi diritti assumono centralità sicuramente il diritto alla libertà di pensiero e di informazione, il principio di non discriminazione, il diritto all'identità personale e alla riservatezza, i diritti dei minori.

Sulla base di queste premesse il Co.re.com. Liguria nell'anno 2020 intende avviare una più incisiva attività di sorveglianza sul rispetto dei diritti dei minori, una più incisiva tutela dei diritti degli utenti, anche attraverso la nuova piattaforma *ConciliaWeb*, un rafforzamento dell'attività di ricerca in materia di informazione e comunicazione, e, soprattutto, avviare un doveroso approfondimento sui temi connessi all'informazione in Liguria e all'analisi delle diverse problematiche che ad essa si collegano nella realtà ligure.

Come ha avuto modo di affermare il Presidente Agcom Cardani, i Co.re.com. hanno avuto e dovranno avere sempre più un ruolo strategico sul territorio: un raro

esempio di decentramento efficace, nel pieno rispetto del principio di sussidiarietà.

La voce dei Co.re.com. rappresenta i bisogni di cittadini, il primo incontro con le istituzioni di governo delle comunicazioni a livello territoriale.

Oggi c'è un bisogno, quasi quotidiano, di garanzie nel mondo delle comunicazioni: lo si riscontra dalle numerose richieste di cittadini/utenti che ogni giorno, si affacciano ai nostri uffici per partecipare ai tavoli di conciliazione con i gestori della telefonia, ma lo vediamo anche dalle continue richieste per azioni di sensibilizzazione e intervento in direzione della tutela dell'utenza, e soprattutto dei minori, nell'ambito delle comunicazioni tradizionali e, ormai sempre di più, nel web e nei social network.

Ma anche il futuro delle Autorità di garanzie (e di conseguenza dei Co.re.com.) dovrà mutare profondamente. Mentre fino ad oggi le istituzioni preposte al controllo ed alla vigilanza (oltre che alla regolamentazione) hanno assunto ruolo meramente "tecnico" il cui interesse prioritario era quello di garantire la piena indipendenza degli organi di regolazione dal decisore politico. Le Autorità nel nuovo quadro comunitario, dettato dal nuovo Codice delle Comunicazioni elettroniche, assurgono a soggetti che perseguono anche "obiettivi politici".

In quest'ottica il ruolo dell'autonomia del Co.re.com. e l'individuazione di adeguate risorse finanziarie per il raggiungimento delle proprie finalità istituzionali dovrà essere oggetto un rinnovato impegno legislativo che coinvolga direttamente Agcom e Regioni.

**IL PRESIDENTE**  
**Vinicio Tofi**

## PARTE PRIMA

### CO.RE.COM. FINALITA' & ORGANIZZAZIONE

#### Presentazione

In attuazione della legge 31 luglio 1997, n. 249, del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177 e dell'articolo 73 dello Statuto regionale è stato istituito, presso il Consiglio regionale

- *Assemblea Legislativa della Liguria, il Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com.) della Regione Liguria.*

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.
- 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.
- oltre alle funzioni proprie ed alle funzioni delegate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, svolge le attività affidategli da leggi o provvedimenti statali e regionali.

Il Co.Re.Com. è composto dal Presidente e da altri due componenti scelti tra persone dotate di alta e riconosciuta professionalità e competenza anche nel settore delle comunicazioni, che diano garanzia di indipendenza sia dal sistema politico istituzionale sia dal sistema degli interessi di settore delle comunicazioni.

Il Presidente del Co.Re.Com. è individuato dal Presidente del Consiglio regionale - *Assemblea Legislativa, d'intesa col Presidente della Giunta regionale.*

I tre componenti sono eletti dal Consiglio regionale - *Assemblea Legislativa, a scrutinio segreto, con la maggioranza dei due terzi dei Consiglieri assegnati.*

I componenti del Co.Re.Com., tra cui il Presidente, durano in carica cinque anni e sono rieleggibili limitatamente ad un solo mandato.

Il Comitato, eletto il 24 luglio 2018, risulta composto da:

- **Avv. Vinicio Tofi, presidente**
- **Avv. Leda Rita Corrado, componente,**
- **Avv. Massimo Ansaldo, componente.**

Per saperne di più:

<http://www.corecom.regione.liguria.it/chi-siamo/il-comitato.html>

#### 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".*
- *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 13: "L'Autorità si avvale degli organi del Ministero delle comunicazioni e degli organi del Ministero dell'interno per la sicurezza e la regolarità dei servizi di telecomunicazioni nonché degli organi e delle istituzioni di cui può attualmente*

*avvalersi, secondo le norme vigenti, il Garante per la radiodiffusione e l'editoria. Riconoscendo le esigenze di decentramento sul territorio al fine di assicurare le necessarie funzioni di governo, di garanzia e di controllo in tema di comunicazione, sono funzionalmente organi dell'Autorità i comitati regionali per le comunicazioni, che possono istituirsi con leggi regionali entro sei mesi dall'insediamento, ai quali sono altresì attribuite le competenze attualmente svolte dai comitati regionali radiotelevisivi. L'Autorità, d'intesa con la Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano, individua gli indirizzi generali relativi ai requisiti richiesti ai componenti, ai criteri di incompatibilità degli stessi, ai modi organizzativi e di finanziamento dei comitati. Entro il termine di cui al secondo periodo e in caso di inadempienza le funzioni dei comitati regionali per le comunicazioni sono assicurate dai comitati regionali radiotelevisivi operanti. L'Autorità d'intesa con la Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano adotta un regolamento per definire le materie di sua competenza che possono essere delegate ai comitati regionali per le comunicazioni. [...]*

- *Legge regionale 22 marzo 2013, n. 8: "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.).*
- *Deliberazione Co.Re.Com. n. 4 del 7 marzo 2005: "Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Liguria".*



## L'ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ E LA GESTIONE DELLE RISORSE UMANE PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI DEL CO.RE.COM.

L'assegnazione di personale alla struttura di supporto al Co.Re.Com. è determinata, sentito il medesimo Comitato, dalla Giunta regionale o dall'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea Legislativa della Liguria. Il personale assegnato è posto alle dipendenze funzionali del Co.Re.Com. ed opera in piena autonomia<sup>1</sup>.

Per il Co.re.com. Liguria, la disponibilità di risorse umane professionalmente qualificate e di risorse strumentali tecnologicamente all'avanguardia rappresentano un punto di forza per la crescita, l'efficienza e la qualità dei servizi da erogare a cittadini e imprese.

Il Corecom Liguria attribuisce una fondamentale importanza alla gestione delle risorse umane e tecnologiche (è bene ricordare che il personale assegnato al Co.re.com. è posto alle dipendenze funzionali del Comitato stesso ed opera in piena autonomia) poiché esse sono necessarie per:

- attuare gli indirizzi definiti nel Programma, nei progetti e nelle decisioni che saranno assunte per perseguire gli obiettivi stabiliti;
- attuare, aggiornare e migliorare in modo continuo l'efficacia del sistema organizzativo e dei processi;
- accrescere la soddisfazione degli utenti e di tutti coloro che si rivolgono al Corecom per avere dei servizi nelle materie di competenza.

E' quindi necessario uno sforzo maggiore per far sì che la struttura a supporto (oggi non adeguato, soprattutto dal punto di vista quantitativo) sia opportunamente adeguata alle sfide che attendono Comitato nell'immediato futuro.

In questa ottica la formazione e l'aggiornamento continuo del personale rappresentano le leve necessarie per ampliare la conoscenza professionale dei dipendenti.

### **Obiettivi:**

- *Individuazione - con le strutture consiliari competenti - gli standard minimi di personale per lo svolgimento dell'attività, propria e delegata, tenuto conto anche dell'esigenza di decentramento di attività informativo/operativa del Co.re.com. (progetto territorialità).*
- *Acquisizione - attraverso procedure consentite dall'attuale normativa - di personale a tempo determinato, idoneo e adeguato a ricoprire le eventuali impossibilità di copertura da parte di personale regionale.*
- *Predisposizione entro il 31 gennaio 2020 di un piano di formazione interna riservato al personale con livello di funzionario e al personale di livello amministrativo.*

---

<sup>1</sup> Legge regionale 22 marzo 2013, n. 8: "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) - Art. 16 (Assegnazione di personale da parte della Giunta regionale e del Consiglio).

## UFFICI DEL CO.RE.COM, LIGURIA

Attualmente gli uffici della struttura a supporto sono ubicati su 3 piani.

Inoltre al primo e al secondo piano gli uffici della struttura sono strettamente adiacenti agli uffici dei diversi Gruppi consiliari.

Tale situazione non può continuare e deve trovare delle soluzioni alternative che diano e garantiscano l'effettiva autonomia e funzionalità del Comitato, tenuto conto che questa situazione si riverbera anche nei confronti dell'utenza che desidera accedere ai servizi del Comitato.

### Obiettivi:

- *Attivare un confronto con l'Ufficio di Presidenza del Consiglio Regionale per la ricerca di nuovi spazi per il Co.re.com.*

## SVOLGIMENTO DELLE RIUNIONI DEL CO.RE.COM. LIGURIA IN MODALITÀ TELEMATICA

Preso atto della necessità, da parte del Co.re.com., di poter assumere decisioni nel più breve tempo possibile, si pensi ai termini ristretti della *par condicio*, è necessaria una modifica regolamentare interna che permetta riunioni in "modalità telematica".

Per riunioni in "modalità telematica" si intendono le riunioni del Comitato che, assicurando comunque la contemporaneità della partecipazione dei componenti dell'organo nel numero necessario previsto per la trattazione dei singoli argomenti posti all'ordine del giorno, prevedano la possibilità che uno o più dei partecipanti intervengano a distanza, ossia da luoghi diversi, anche differenti tra di loro, da quello nel quale il presidente abbia fissato la sede della riunione. I luoghi diversi possono trovarsi nell'ambito dello stesso comune o in qualsiasi altra località in Italia e all'estero.

Le sedute del Co.Re.Com. in "modalità telematica", devono svolgersi con strumentazione idonea a consentire la comunicazione in tempo reale a due vie e, quindi, il collegamento simultaneo fra tutti i partecipanti. Le strumentazioni e gli accorgimenti adottati devono comunque assicurare la massima riservatezza possibile delle comunicazioni e consentire a tutti i partecipanti alla riunione la possibilità immediata di:

- a) visione degli atti della riunione;
- b) intervento nella discussione;
- c) scambio di documenti;
- d) votazione;
- e) approvazione del verbale.

Sono considerate tecnologie idonee: all'utilizzo della "modalità telematica" la teleconferenza, la videoconferenza, la chat. Al fine di consentire in ogni caso la trasferibilità degli atti della riunione fra tutti i partecipanti, deve essere possibile comunque l'utilizzo di una mail.

Per lo svolgimento della riunione del Co.re.com. in "modalità telematica", si dovrà procedere all'approvazione di un apposito "*Regolamento per lo svolgimento delle riunioni del Co.re.com. Liguria in modalità telematica*".

### Obiettivi:

- *Predisporre gli atti necessari per approvare un "Regolamento per lo svolgimento, in caso di necessità ed urgenza, delle riunioni del Co.re.com. Liguria in modalità telematica".*

## SPORTELLI INFORMATIVI DEL CO.RE.COM. E SPORTELLI INFORMATIVI SUL TERRITORIO

Il Co.re.com. Liguria si è dotato, da anni, di uno "sportello informativo" per l'utenza che accede ai servizi del Comitato.

Modalità di funzionamento e organizzazione dovranno essere riviste alla luce anche di quanto previsto da questo programma di attività (si pensi alla creazione di uno sportello di web reputation).

Parimenti dovranno attivarsi dei processi formativi che qualifichino le persone che saranno dedicate a questa attività.

Accanto allo "sportello informativo", ubicato presso la sede del Comitato, sarà necessario dotarsi di una serie di "sportelli" decentrati nel territorio ligure, iniziativa che il Comitato ha definito "progetto territorialità".

Finalità del progetto:

1. la creazione all'interno del territorio regionale di una rete di punti di riferimento per l'attività del Co.re.com. Liguria - comprese le postazioni Conciliaweb - per venire incontro a quei cittadini che hanno una residenza lontano dalla sede del Comitato e che potrebbero essere per questo meno interessati al ricorso ai servizi offerti dal Comitato;
2. la fruizione standardizzata del servizio sull'intero territorio regionale, fornendo agli utenti, in sedi decentrate opportunamente attrezzate ed avvalendosi di personale adeguatamente formato, un supporto tecnico/informativo equivalente a quello fornito dal personale Corecom nella sede capoluogo nelle ore di ricevimento del pubblico;
3. la fruizione del servizio in particolare da parte dei c.d. "utenti deboli", identificabili in quegli "utenti che per la propria condizione personale non sono in grado di partecipare, neanche tramite soggetto delegato, alla procedura con modalità telematiche".

Per dare vita a questi sportelli decentrati sarà necessario presso alcuni comuni, che si rendessero disponibili:

- a) individuare uno spazio adeguato all'accoglienza degli utenti, dotato delle infrastrutture tecniche necessarie all'installazione e al funzionamento di una postazione di lavoro per l'efficace svolgimento delle attività di supporto, ivi incluse quelle relative allo svolgimento da remoto delle udienze di conciliazione;
- b) individuare il personale da destinare alle attività di accoglienza agli utenti, di custodia e supervisione della strumentazione, di supporto e assistenza agli utenti delle attività richieste per la corretta fruizione del servizio;
- c) garantire l'apertura al pubblico della postazione attrezzata per fornire informazioni sull'attività del Comitato e accedere al servizio Conciliaweb con l'assistenza del personale individuato ogni settimana in giorni e orari da concordarsi.
- e) mantenere una casella di posta elettronica dedicata, anche non in via esclusiva, allo scambio della documentazione con il Corecom;

Il Co.re.com., nell'ambito delle proprie competenze, si impegna:

- a) a promuovere un percorso di formazione per gli operatori individuati per lo svolgimento dei servizi;
- b) a progettare e coordinare iniziative di comunicazione per la divulgazione del servizio alla cittadinanza;
- c) a fornire - se necessario - in comodato d'uso gratuito all'Amministrazione comunale interessata l'attrezzatura informatica necessaria, anche ai fini dell'utilizzo della piattaforma Conciliaweb.

**Obiettivi:**

- Rivedere modalità di funzionamento e organizzazione dello sportello informativo presso la sede del Co.re.com. Liguria.
- Attuazione del "Progetto Territorialità": attivare ogni iniziativa utile alla creazione di una rete di punti di riferimento decentrati sul territorio ligure per l'attività del Co.re.com. Liguria - comprese le postazioni Conciliaweb - per venire incontro a quei cittadini che hanno una residenza lontano dalla sede del Comitato.

## CARTA DEI SERVIZI

Le Carte dei Servizi costituiscono, oggi, uno strumento fondamentale per garantire la trasparenza e la qualità dei servizi erogati dalla Pubblica Amministrazione. I Co.Re.Com. sono sempre stati sensibili a questi valori, perché vicini agli interessi e ai diritti dei cittadini e degli utenti del mondo della comunicazione, spesso vessati da pratiche commerciali scorrette poste in essere, a loro danno, da soggetti di enorme forza economica.

Il Co.Re.Com. Liguria, nel 2015, ha approvato la sua prima Carta dei Servizi, per offrire al cittadino non solo una fonte nella quale reperire informazioni sull'attività dell'organo, ma anche uno strumento che attesta l'impegno fattivo del Comitato teso a migliorare progressivamente la qualità e le celerità dei servizi al cittadino, consentendo agli utenti di "tracciare" costantemente lo stato della pratica.

La Carta dei Servizi è il documento con il quale il Co.re.com. intende stringere un patto con i soggetti destinatari della propria attività, dichiarando espressamente ciò che viene loro garantito e a cui hanno diritto, attraverso la definizione di livelli minimi (o standard) di qualità dei servizi.

La Carta è, un punto di arrivo di un lungo percorso, attivato fin dalla sua costituzione, di ascolto dell'utente e di confronto assiduo con le principali categorie di persone e imprese che, giornalmente, interagiscono con la Struttura a supporto.

Ma è anche un punto di partenza di un viaggio da compiere con tutte le persone, fisiche e giuridiche, facenti parte del grande mondo delle comunicazioni, volto a sintonizzarsi sui loro bisogni e sulle loro aspettative al fine di rendere migliori, innovativi e al passo con l'evoluzione dei tempi e dei bisogni il proprio ruolo di garanzia e le proprie funzioni di controllo e vigilanza.

Pertanto la Carta dei Servizi è un documento dinamico, in continua evoluzione, che il Co.re.com. si impegna ad aggiornare e modificare, periodicamente, sia in funzione di eventuali variazioni della propria attività (potenziamento delle funzioni proprie, nuove o diverse deleghe dell'Agcom, trasformazione dei servizi offerti), sia alla luce dei risultati raggiunti e del confronto con le indicazioni e i suggerimenti forniti dagli utenti.

Il Co.re.com, così, si pone l'obiettivo di migliorare, verificando - anche attraverso il contributo valutativo degli utenti e il loro grado di soddisfazione - il rispetto dei livelli essenziali delle prestazioni rientranti fra i compiti istituzionali sopra descritti e attivando, dove necessario, azioni migliorative degli standard, al fine di rendere effettivo quel diritto fondamentale che è la qualità del servizio.

### Obiettivi:

- *Aggiornamento della Carta dei servizi del Co.re.com.*

## CUSTOMER SATISFACTION

La misurazione della qualità dei servizi risulta una funzione ormai fondamentale e strategica per le Amministrazioni pubbliche, poiché consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia di un servizio, così come percepita dagli utenti del servizio, in un'ottica di riprogettazione, dunque di miglioramento delle performance. Come tale, un'indagine di customer satisfaction deve essere innanzitutto adeguatamente progettata, ovvero seguire un percorso corretto che consenta di stabilire con chiarezza obiettivi, strumenti, attori e modalità di indagine, nonché monitorare la corretta attuazione del progetto, le relative azioni di supporto e le modalità di verifica dei risultati ottenuti.

In questa direzione il Co.re.com. ritiene di assegnare particolare importanza al 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 attivare, in house, un'attività periodica di verifica di customer satisfaction relativamente alle principali attività.

### **Obiettivi:**

- *Somministrazione questionari di customer satisfaction al fine di pervenire al grado di soddisfazione dell'utente nei confronti dei servizi offerti dal Co.re.com.*

## COLLABORAZIONE CON I CORECOM E IL COORDINAMENTO NAZIONALE

L'attività riguarda la collaborazione con i Comitati delle altre Regioni italiane e con il Coordinamento nazionale dei Corecom per l'elaborazione di iniziative e proposte comuni sia nei confronti dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni sia nei confronti del Ministero dello Sviluppo Economico; 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.



## PARTE SECONDA

### ATTIVITA' PROPRIA

#### Presentazione

Le funzioni proprie del Co.Re.Com. sono definite dalla legge istitutiva del Co.Re.Com., che le individua in:

- vigilanza, 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;
- svolgimento di attività di indagine, studio e ricerca in materia di informazione e comunicazione in ambito regionale;
- formulazione di proposte, orientamenti ed indicazioni agli organi regionali in tutti i casi in cui essi debbano esprimere, o esprimano autonomamente, pareri all'Autorità o ad altri soggetti in materie interessanti il settore delle comunicazioni, o adottino provvedimenti sulle stesse materie.

Accanto a queste finalità, individuate dalla legge istitutiva, il Co.Re.Com. ritiene di attivare iniziative utili ai propri fini istituzionali o di particolare interesse per la tutela di determinate categorie di persone (ad esempio per la tutela dei minori nei confronti del sistema dei media, ecc.).

## FUNZIONI CONSULTIVE, PROPOSITIVE, STUDIO E RICERCA

L'art. 12 della legge istitutiva del Co.re.com. prevede che il Co.re.com:

- possa svolgere attività di indagine, studio e ricerca in materia di informazione e comunicazione in ambito regionale;
- possa formulare proposte, orientamenti ed indicazioni agli organi regionali in tutti i casi in cui essi debbano esprimere, o esprimano autonomamente, pareri all'Autorità o ad altri soggetti in materie interessanti il settore delle comunicazioni, o adottino provvedimenti sulle stesse materie.

Il Co.re.com ritiene che tra le funzioni rientrino, a pieno titolo, la funzione consultiva e propositiva che l'organo svolge a supporto sia della Giunta regionale che del Consiglio Regionale. Tale funzione si estrinseca, in primo luogo, nel formulare proposte e pareri circa iniziative e interventi della Regione, in particolare in ordine all'attività normativa e regolamentare nella materia della comunicazione. In secondo luogo, essa consiste nell'approfondimento delle diverse tematiche pertinenti al settore delle comunicazioni, mediante lo svolgimento di attività di studio, ricerca, monitoraggio, anche in collaborazione con altri soggetti pubblici e privati, finalizzata all'acquisizione di elementi di conoscenza sul sistema delle comunicazioni, da mettere a disposizione dei decisori istituzionali.

In particolare, per quanto riguarda l'attività consultiva e propositiva, il Corecom può formulare:

- proposte di pareri sullo schema di piano nazionale di assegnazione e di ripartizione delle frequenze, nonché sui bacini di utenza e sulla localizzazione dei relativi impianti;
- pareri su eventuali provvedimenti che la Regione adotta per disporre agevolazioni a favore di emittenti radiotelevisive, di imprese di editoria locale e di comunicazioni, operanti nella regione;
- pareri sui piani dei programmi predisposti dalla concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo;
- pareri sulle forme di collaborazione fra la concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo e le realtà culturali e informative della regione;
- proposte alla concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo ed ai concessionari privati in merito alle programmazioni radiofoniche e televisive trasmesse in ambito nazionale e locale;
- proposte in materia di tutela dei minori nel settore radiotelevisivo;
- formulare proposte agli organi regionali per attivare iniziative culturali e informative volte a favorire la diffusione e l'affermazione dei principi di parità, in particolare per quanto riguarda le forme di collaborazione fra concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo, Regione e istituzioni e organismi culturali operanti nel settore dell'informazione.

Per quanto riguarda l'attività di ricerca ed indagine, il Corecom può prioritariamente:

- predisporre analisi e ricerche a supporto dell'elaborazione delle proposte di legge regionale disciplinanti la materia delle comunicazioni;
- curare ricerche e rilevazioni sull'assetto socio-economico delle imprese operanti a livello regionale nelle comunicazioni e sulle relative implicazioni nel mercato;

### Principale normativa di riferimento

- *Legge regionale 22 marzo 2013, n. 8: "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.).*

## **ATTIVITÀ DI CONTROLLO E VIGILANZA RELATIVA ALL'ACCESSO AI MEZZI DI INFORMAZIONE DELLE EMITTENTI TELEVISIVE LOCALI DURANTE LE CAMPAGNE ELETTORALI E REFERENDARIE**

L'espressione "par condicio" significa "parità di trattamento" ovvero "pari condizioni". Con tale espressione riferita ai mezzi di comunicazione, si intende l'insieme dei criteri previsti dalla legge ai quali i mezzi di comunicazione devono attenersi, al fine di garantire la parità di trattamento e l'imparzialità rispetto a tutti i soggetti politici, relativamente all'accesso ai mezzi di informazione per la comunicazione politica.

La tutela dei soggetti prende forma in modi diversi, a seconda delle situazioni che possono presentarsi, in relazione al mezzo di comunicazione utilizzato oppure al periodo in cui la stessa comunicazione viene diffusa (elettorale o non elettorale).

La legge 28/2000 così come modificata dalla legge 313/2003 introduce una serie di regole, di provvedimenti e di sanzioni in relazione alla comunicazione politica radiotelevisiva (locale e nazionale), ai messaggi politici elettorali su quotidiani e periodici, ai sondaggi, alla comunicazione istituzionale. Definisce in ultimo il ruolo dei Comitati Regionali delle Comunicazioni che intervengono nelle istruttorie promosse in caso di violazione della normativa sulla par condicio. I compiti dei Corecom sono meglio definiti dalle disposizioni emanate dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di attuazione della disciplina in materia di comunicazione politica e di parità di accesso ai mezzi di informazione che vengono emanate in occasione di ogni consultazione elettorale. In esse si ribadisce il ruolo di:

- vigilanza sulla corretta ed uniforme applicazione della legislazione vigente, del codice di autoregolamentazione da parte delle emittenti locali nonché delle disposizioni dettate, per la concessionaria del servizio pubblico generale radiotelevisivo dalla Commissione parlamentare per l'indirizzo generale e la vigilanza dei servizi radiotelevisivi relativamente alle trasmissioni a carattere regionale (TGR).
- accertamento delle eventuali violazioni, trasmettendo i relativi atti e gli eventuali supporti e formulando le conseguenti proposte all'Autorità per i provvedimenti di sua competenza.

A vigilare sul rispetto di tali principi e delle conseguenti regole in ambito locale (compresa la Rai regionale) è il Corecom.

Nei programmi di informazione (es. telegiornali, notiziari), le emittenti radiofoniche e televisive locali, fatta salva la libertà di commento e di critica, in chiara distinzione tra informazione ed opinione, devono sempre garantire il pluralismo, attraverso la parità di trattamento, l'obiettività, l'imparzialità e l'equità. In periodo elettorale è vietato fornire, anche in forma indiretta, indicazioni o preferenze di voto.

I programmi di comunicazione politica, sono le trasmissioni in cui assume carattere rilevante l'esposizione di opinioni e valutazioni politiche attraverso tipologie di programmazione che consentano un confronto dialettico tra più opinioni anche in seguito a più passaggi. In periodo elettorale deve essere consentita una effettiva parità di condizioni tra i soggetti politici competitori, anche con riferimento alle fasce orarie e al tempo di trasmissione. I calendari delle trasmissioni devono essere inviati almeno sette giorni prima, anche a mezzo telefax, al Corecom.

### **Principale normativa di riferimento**

- Legge 31 luglio 1997, n. 249: "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo
- 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".

### **Obiettivi:**

- Rispetto dei tempi, individuati dalla normativa al fine di garantire procedura rapide ed efficaci, nel rispetto della normativa di riferimento.
- Predisporre un "Vademecm par condicio" che individui regole e comportamenti da adottare da parte dell'emittenza radiotelevisiva locale.
- Organizzare un incontro, entro il 31 gennaio 2020, con l'emittenza radiotelevisiva, per illustrare regole e comportamenti da adottare in periodo di par condicio.

## ISTRUTTORIA PER LA MESSA IN ONDA DEI MAG PER LA COMUNICAZIONE POLITICA

Il Corecom si occupa anche della gestione della procedura amministrativa relativa agli spazi che le emittenti radiotelevisive locali possono riservare ai soggetti politici per la messa in onda di messaggi autogestiti gratuiti (MAG).

In particolare, l'art. 4 comma 5 della legge n. 28/2000 prevede<sup>2</sup> che lo Stato eroghi un rimborso alle emittenti radiofoniche e televisive locali che si siano rese disponibili a trasmettere MAG durante le campagne elettorali o referendarie.

La procedura in capo al Corecom si conclude con l'approvazione di una delibera recante la proposta di ripartizione dei rimborsi dei messaggi trasmessi, in base alla rendicontazione predisposta dalle società esercenti le emittenti che si sono rese disponibili ad ospitare i MAG.

L'erogazione del rimborso spetta alla Giunta regionale.

Il rimborso viene erogato, a domanda, per gli spazi effettivamente utilizzati e congiuntamente attestati dalla Società esercente l'emittente locale e dal soggetto politico.

Al fine della richiesta del rimborso la Società deve produrre idonea documentazione:

- atto sottoscritto dal legale rappresentante della Società esercente l'emittente che riporti la ragione sociale dell'impresa, l'indicazione dell'emittente e i dati necessari per l'effettuazione del bonifico;
- riepilogo generale con l'elenco dei soggetti politici che hanno usufruito degli spazi e numero dei messaggi trasmessi per ciascun soggetto;
- attestazioni congiunte sottoscritte dal legale rappresentante della Società esercente l'emittente e dal rappresentante elettorale del soggetto politico che ha fruito degli spazi;
- l'attestazione deve contenere il numero dei messaggi trasmessi.

In occasione delle singole tornate elettorali e referendarie vengono fornite, alle tv locali, dall'Agcom e dal Corecom informazioni sulla presentazione delle domande e sui termini del procedimento.

---

<sup>2</sup> Art. 4 comma 5 legge 28/2000 "Alle emittenti radiofoniche e televisive locali che accettano di trasmettere messaggi autogestiti a titolo gratuito, nei termini e con le modalità di cui al comma 3, è riconosciuto un rimborso da parte dello Stato nella misura definita entro il 31 gennaio di ogni anno con decreto del Ministro delle comunicazioni di concerto con il Ministro del tesoro, del bilancio e della programmazione economica. Alle emittenti radiofoniche è riservato almeno un terzo della somma complessiva annualmente stanziata. In sede di prima attuazione il rimborso per ciascun messaggio autogestito è determinato per le emittenti radiofoniche in lire 12.000 e per le emittenti televisive in lire 40.000, indipendentemente dalla durata del messaggio. La somma annualmente stanziata è ripartita tra le regioni e le province autonome di Trento e Bolzano in proporzione al numero dei cittadini iscritti nelle liste elettorali di ciascuna regione e provincia autonoma. Il rimborso è erogato, entro i novanta giorni successivi alla conclusione delle operazioni elettorali, per gli spazi effettivamente utilizzati e congiuntamente attestati dalla emittente e dal soggetto politico, nei limiti delle risorse disponibili, dalla regione che si avvale, per l'attività istruttoria e la gestione degli spazi offerti dalle emittenti, del Comitato regionale per le comunicazioni o, ove tale organo non sia ancora costituito, del Comitato regionale per i servizi radiotelevisivi. Nella regione Trentino-Alto Adige il rimborso è erogato dalle province autonome, che si avvalgono, per l'attività istruttoria, dei Comitati provinciali per i servizi radiotelevisivi sino alla istituzione dei nuovi organi previsti dal comma 13 dell'articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249."

### **Principale normativa di riferimento**

- Legge 31 luglio 1997, n. 249: "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo"
- 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".

### **Obiettivi:**

- Rispetto dei tempi, individuati dalla normativa al fine di garantire procedura rapide ed efficaci, nel rispetto della normativa di riferimento.
- Predisporre un "Vademecm par condicio" che individui regole e comportamenti da adottare da parte dell'emittenza radiotelevisiva locale.
- Organizzare un incontro, entro il 31 gennaio 2020, con l'emittenza radiotelevisiva, per illustrare regole e comportamenti da adottare in periodo di par condicio.

## ATTIVITÀ DI VIGILANZA SULLA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI IN PERIODO ELETTORALE

La legge sulla *par condicio* prevede per le amministrazioni pubbliche il divieto, per il periodo che va dalla data di convocazione dei comizi elettorali e fino alla chiusura delle operazioni di voto, di svolgere attività di comunicazione, ad eccezione di quella effettuata in forma impersonale e indispensabile per l'efficace svolgimento delle proprie funzioni". Tale divieto si riferisce ad ogni forma di propaganda effettuata con qualsiasi tecnica e a qualsiasi scopo, con il solo limite delle attività svolte dalle PP.AA. a livello impersonale e indispensabili per il buon andamento dell'azione amministrativa.

Le violazioni delle disposizioni contenute nella legge de qua, possono essere denunciate, entro 10 giorni dal fatto, all'Agcom che, avvalendosi del Corecom, procede ad una istruttoria sommaria e provvede all'accertamento della segnalazione presentata.

### Principale normativa di riferimento

- Legge 31 luglio 1997, n. 249: "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo
- 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".

### Obiettivi:

- Rispetto dei tempi, individuati dalla normativa al fine di garantire procedura rapide ed efficaci, nel rispetto della normativa di riferimento.
- Predisporre un "Vademecm *par condicio* - comunicazione istituzionale" che individui regole e comportamenti da adottare da parte delle pubbliche amministrazioni della Liguria



**ATTUAZIONE ART. 15 LEGGE REGIONALE 25 MARZO 2013, N. 8:  
"RACCOLTA DATI RELATIVI ALLE POSTAZIONI EMITTENTI  
RADIOTELEVISIVE E ALI IMPIANTI DI RADIOTRASMISSIONE O DI  
RIPETIZIONE DEI SEGNALI DI TELEFONIA FISSA E MOBILE"**

La legge istitutiva del Co.re.com. assegna ai comuni della Liguria precise competenze informative nei confronti del Comitato, in quanto devono trasmettere al Comitato, entro trenta giorni dall'adozione, i provvedimenti, di propria competenza, concernenti:

- a) le postazioni emittenti radiotelevisive;
- b) gli impianti di radiotrasmissione o di ripetizione dei segnali di telefonia fissa e mobile.

**Principale normativa di riferimento**

- *Legge regionale 22 marzo 2013, n. 8: "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.).*

**Obiettivi:**

- *Avviare un censimento presso tutti i comuni liguri per acquisire i dati aggiornati relativi alle postazioni radiotelevisive e agli impianti di telefonia fissa e mobile, curandone l'aggiornamento annuale.*
- *Creare una banca dati che permetta di raccogliere di dati relativi alle postazioni radiotelevisive e agli impianti di telefonia fissa e mobile.*

## PROGRAMMI PER L'ACCESSO RADIOTELEVISIVO SU RAI3 LIGURIA

Il diritto ai programmi per l'accesso è riservato "ai partiti ed ai gruppi rappresentati in Parlamento, alle organizzazioni associative delle autonomie locali, ai sindacati nazionali, alle confessioni religiose, ai movimenti politici, agli enti e alle associazioni politiche e culturali, alle associazioni nazionali del movimento cooperativo giuridicamente riconosciute, ai gruppi etnici e linguistici e ad altri gruppi di rilevante interesse sociale" che ne facciano richiesta. Il Co.Re.Com Liguria organizza e coordina la partecipazione degli aventi diritto alle trasmissioni della Sede Regionale Rai per la Liguria ai sensi della L. 103/75, del Regolamento n. 7/2013 e del Protocollo d'Intesa sottoscritto il 22 settembre 2015. Nell'anno 2019 le trasmissioni dell'accesso, programmate in trimestri, sono andate in onda relativamente al primo trimestre nel mese di marzo 2019.

La programmazione del secondo trimestre è stata sospesa a causa degli appuntamenti elettorali del 26/5/2019 (per le elezioni europee e comunali per i comuni interessati) e del 9/6/2019 per i comuni che sono andati al ballottaggio. Riprenderà con le registrazioni programmate per il mese di settembre e la messa in onda nei mesi di ottobre e novembre 2019.

Le trasmissioni dell'accesso in Liguria consistono in programmi della durata massima di cinque minuti, realizzati integralmente o parzialmente con mezzi propri o con il supporto tecnico gratuito della sede regionale della Rai.

Per i programmi dell'accesso la RAI mette a disposizione, attualmente, i seguenti spazi:

- RAITRE il sabato dalle ore 8:00 alle ore 8:30;
- RADIOUNO in Modulazione di Frequenza il sabato dalle ore 23.30 alle ore 23.50.

### **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"

### **Obiettivi:**

- Ampliare il numero dei soggetti interessati, in particolare coinvolgendo le realtà che hanno come attività la cura e la tutela dei valori di elevato interesse sociale.

Il Co.Re.Com. della Regione Liguria ritiene opportuno caratterizzare la propria attività anche come momento di conoscenza dei media a livello locale, quale indispensabile strumento per ogni tipo di azione/decisione da attivarsi, in materia di comunicazione, da parte degli organi istituzionali regionali e locali all'uopo preposti.

Una delle sfide più complesse per le autorità di garanzia e vigilanza nel settore della comunicazione è senza dubbio quella di monitorare i rapidi mutamenti che attraversano questo settore, sia sul fronte dell'offerta che su quello del consumo.

Per tentare di affrontare questa sfida in modo adeguato, il Corecom della Liguria deve avviare un percorso con l'obiettivo di ottenere un quadro conoscitivo aggiornato dell'offerta comunicativa e informativa dei media locali e, al tempo stesso, dei comportamenti di consumo dei liguri

Soggetti dell'analisi del Co.Re.Com. devono essere gli "Operatori della comunicazione" identificabili come i soggetti esercenti l'attività di radiodiffusione, le imprese concessionarie di pubblicità, quelle di produzione e distribuzione di programmi radiotelevisivi; le imprese editrici di giornali quotidiani, periodici o riviste; le agenzie di stampa di carattere nazionale; i soggetti esercenti l'editoria elettronica e digitale e le imprese fornitrici di servizi di telecomunicazioni e telematici.

Tutti i dati raccolti andranno, di anno in anno, a costruire un vero e proprio Osservatorio sui media, che, oltre a costituire momento indispensabile per la redazione della relazione sullo stato delle comunicazioni in Liguria, aggiornato periodicamente, potrà costituire un utile strumento per ogni scelta politico-amministrativa in materia di comunicazione.

### **Principale normativa di riferimento**

- *Delibera Agcom n. 236/01/CONS: "Regolamento per l'organizzazione e la tenuta del registro degli operatori di comunicazione".*

### **Obiettivi:**

- *Distribuire a tutti gli operatori delle comunicazioni liguri un questionario per raccogliere una prima serie di dati essenziali sulle loro caratteristiche aziendali e sulle dinamiche economiche.*
- *Predisporre una raccolta organizzata di dati e statistiche che fanno riferimento al sistema della comunicazioni in Liguria.*

## QUALITÀ TECNICA DEL SEGNALE RAI REGIONALE

Il Co.r.e.com. Liguria, ha messo subito tra le priorità della sua attività il tema della qualità del segnale, anche a seguito di molte richieste pervenute dal territorio ha deciso di effettuare, una rilevazione avente ad oggetto il tema della qualità del segnale RAI regionale percepito.

Si ritiene, quindi, di coinvolgere le Province, Città metropolitana e tutte le amministrazioni comunali a cui verrà inviato un apposito questionario avente ad oggetto la qualità percepita del Segnale RAI regionale.

Il Co.re.com. ritiene, che rivolgendosi alla platea degli amministratori locali, non esperti dal punto di vista tecnico, ma sicuramente attenti alla ricaduta potenziale dell'attività amministrativa delle notizie riportate dalla TGR, di raggiungere risultati attendibili circa la conoscibilità della copertura e la stabilità del segnale RAI

Finalità principali dell'iniziativa:

- definire zone circoscritte con gravi criticità, per area di copertura e percentuale di popolazione non servita,
- stimolare la concessionaria del servizio pubblico RAI a predisporre un piano di intervento per la necessaria copertura del segnale.

### **Obiettivi:**

- Distribuire alle Province, Città metropolitana, e tutte le amministrazioni comunali un questionario avente ad oggetto la qualità percepita del Segnale RAI regionale.

## COPERTURA TELEFONICA E RADIOFONICA DEL SEGNALE RETE AUTOSTRADALE LIGURE

Il Co.re.com. intende proseguire la battaglia, iniziata nel 2019, sulla mancanza di copertura del segnale radiofonico e di telefonia mobile sulle tratte autostradali liguri.

La situazione oggi appare del tutto inaccettabile in quanto non si tratta solo di un semplice disagio di comunicazione, ma soprattutto di sicurezza, in quanto mancanza di copertura significa difficoltà di ricezione delle stazioni radiofoniche e telefoniche. Per non parlare di quanto l'utilizzo del telefono cellulare possa risultare utile in circostanze di difficoltà o nella richiesta di soccorso.

Le azioni che il Comitato intende intraprendere sono tese a:

1. verificare lo stato di attuazione delle iniziative eventualmente assunte fino ad oggi;
2. per quanto concerne le infrastrutture autostradali, verificare lo stato di attuazione della direttiva 2004/54/CE relativa ai requisiti minimi di sicurezza per le gallerie della Rete stradale transeuropea (TERN);
3. per quanto concerne le infrastrutture ferroviarie, verificare lo stato della rete di telefonia mobile GSM-R;
4. verificare la copertura del servizio pubblico ISORADIO RAI 103.3 interpellando RAI;
5. avviare una collaborazione con i comuni liguri per consentire la mappatura degli impianti di radiotrasmissione o di ripetizione dei segnali di telefonia fissa e mobile in Liguria in ottemperanza all'art. 15, l. r. 25 marzo 2013, n. 8.

Sicuramente sarà poi necessario che si realizzino interventi legislativi ad hoc da parte di tutti i soggetti istituzionali coinvolti, che il Comitato intende sollecitare e farsi parti attiva per la loro approvazione.

### **Obiettivi:**

- *Attivare ogni iniziativa - anche in collaborazione con altri enti istituzionali - per garantire i requisiti minimi di sicurezza previste dalla normativa in tutte le infrastrutture autostradali liguri.*

## LA QUALITÀ DEL SISTEMA RADIOTELEVISIVO LOCALE

Il Corecom Liguria, nella sua mission di organo di governo, garanzia e controllo sul sistema delle telecomunicazioni in ambito regionale, ha sicuramente quella di tutelare il pluralismo dell'informazione ma anche quella di valorizzare la qualità nell'emittenza privata locale a beneficio e tutela dei cittadini.

Una battaglia che il Corecom, intende intestarsi è quella collaborare con le istituzioni politiche locali, al fine di individuare gli strumenti normativi che fissino i criteri per l'assegnazione, a livello regionale di contributi per le televisioni e radio locali, basati essenzialmente su parametri più qualitativi che premino le realtà delle radiotelevisioni locali che svolgono un reale, e per importantissimo, servizio al territorio di riferimento.

La "Progetto TV di qualità", vuole essere un progetto, da molti punti di vista sperimentale, finalizzato a coinvolgere le emittenti radiotelevisive locali in un processo di crescita e di miglioramento condiviso. Si vuole configurare come un'attività di ricerca innovativa, in primo luogo, perché ha a che fare con una questione, quella della qualità televisiva, tanto complessa e controversa, a partire dal dibattito fra studiosi e professionisti dei media che se ne occupano, da essere, il più delle volte, trascurata dalla ricerca empirica; in secondo luogo, perché ambisce addirittura a misurare la qualità, a tradurla in una classifica di merito e, infine, ad assegnare un riconoscimento ufficiale a quelle emittenti che si sono contraddistinte come virtuose.

Le grandi trasformazioni tecnologiche in atto non devono assolutamente far perdere al sistema radiotelevisivo locale la sua funzione di mediazione nel raccogliere e spiegare la notizia e nel raccontare il territorio: in questo ambito il ruolo delle emittenti locali è fondamentale e di grande importanza. Una società sana e' caratterizzata dalla presenza di numerosi livelli e corpi intermedi, per questo motivo l'informazione televisiva non deve rinunciare alla propria dimensione territoriale.

### Obiettivi:

- Costituzione di un tavolo tecnico per avviare la predisposizione di un progetto di legge regionale indirizzato a premiare, finanziariamente, la qualità della produzione televisiva locale.
- Dare vita al "Progetto TV di qualità" per l'elaborazione di una graduatoria realizzata attraverso: 1) la composizione e le caratteristiche dei palinsesti, con l'osservazione di alcuni elementi costituenti le pre-condizioni di una TV di qualità; 2) l'adesione delle emittenti ai principi di qualità espressamente contenuti in una serie di punti che le emittenti dovranno sottoscrivere, aderendo all' iniziativa del Co.re.com. Liguria.
- Attivazione del premio regionale/nazionale pluriennale "Comunicare la Liguria (titolo provvisorio)", il concorso del Co.re.com rivolto appunto alle Tv e Radio locali della Liguria e teso a premiare la migliore *trasmissione autoprodotta e trasmessa dalle emittenti radiotelevisive locali nel corso del 2019 e il miglior servizio che pubblicizza la Regione Liguria, trasmesso a livello nazionale. I premi andranno alla produzione televisiva e radiofonica, che verranno valutate più meritevoli sulla base di criteri di qualità (efficacia, originalità, regia).*

## **VIGILANZA CONTRO OGNI FORMA DI DISCRIMINAZIONE RISPETTO ALLA PARI DIGNITÀ RICONOSCIUTA AI DIVERSI ORIENTAMENTI SESSUALI E IDENTITÀ DI GENERE DELLA PERSONA**

Le leggi regionali 26/2008, e la legge regionale 52/2009, prevedono che il Comitato deve effettuare la rilevazione di contenuti discriminatori rispetto alla pari dignità riconosciuta ai diversi orientamenti sessuali e identità di genere della persona nella programmazione televisiva e radiofonica regionale e locale.

Il Comitato può, inoltre, formulare proposte agli organi regionali per attivare iniziative culturali e informative volte a favorire la diffusione e l'affermazione dei principi di parità, in particolare per quanto riguarda le forme di collaborazione fra concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo, Regione e istituzioni e organismi culturali operanti nel settore dell'informazione.

Compito del Comitato è, quindi, la vigilanza contro ogni forma di discriminazione e per la parità di trattamento. Il Co.re.com. effettua la rilevazione di contenuti discriminatori rispetto alla pari dignità riconosciuta ai diversi orientamenti sessuali e identità di genere della persona nella programmazione televisiva e radiofonica regionale e locale. Inoltre il Comitato può formulare proposte agli organi regionali per attivare iniziative culturali e informative volte a favorire la diffusione e l'affermazione dei principi di parità, in particolare per quanto riguarda le forme di collaborazione fra concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo, Regione e istituzioni e organismi culturali operanti nel settore dell'informazione.

### **Principale normativa di riferimento**

- Legge regionale 1° agosto 2008, n. 26 "Integrazione delle politiche di pari opportunità di genere in Regione Liguria".
- Legge regionale 10 novembre 2009, n. 52 "Norme contro le discriminazioni determinate dall'orientamento sessuale o dall'identità di genere"

### **Obiettivi:**

- *Monitoraggio sui contenuti della programmazione televisiva e radiofonica regionale e locale al fine di individuare e segnalare comportamenti discriminatori rispetto alla pari dignità riconosciuta ai diversi orientamenti sessuali o identità di genere della persona.*
- *Nell'ambito delle funzioni di disciplina dell'accesso radiofonico e televisivo regionale, garantire adeguati spazi di informazione ed espressione in ordine alla trattazione di argomenti che risaltino la pari dignità riconosciuta ai diversi orientamenti sessuali o identità di genere della persona.*
- *Attivazione di iniziative culturali ed informative*

## CENSIMENTO E CATALOGAZIONE DEGLI ARCHIVI AUDIOVISIVI DELLE TELEVISIONI LOCALI DELLA LIGURIA

Il Corecom Liguria intende avviare - anche in collaborazione con enti pubblici e privati - un percorso per censire e catalogare, a fini sia conservativi che di valorizzazione, gli archivi audiovisivi delle televisioni locali della Regione Liguria.

Questi archivi rappresentano una parte consistente della memoria storica e del patrimonio informativo prodotto a partire dalla fine degli anni '70 del secolo scorso dalle emittenti televisive regionali, ma ad oggi non ne è dato conoscerne né la localizzazione né la consistenza.

Mentre l'archivio della redazione regionale della Rai è stato completamente digitalizzato ed è oggi disponibile, pur con diverse limitazioni, per i ricercatori ed i produttori, non esiste alcun database relativo agli archivi delle televisioni locali della nostra regione. Purtroppo, è ipotizzabile che tale patrimonio sia in via di dispersione e laddove eventualmente conservato su nastri, anche soggetto a forti rischi di smagnetizzazione dei supporti.

In una seconda fase, una volta che tale patrimonio sarà stato censito ed in seguito alle opportune valutazioni, esso potrebbe eventualmente essere digitalizzato.

### Obiettivi:

- *Individuare i criteri e le modalità organizzative al fine di procedere ad una catalogazione degli archivi audiovisivi delle televisioni locali in Liguria.*



## COMUNICAZIONE DEL CORECOM (PUBBLICITÀ ED INFORMAZIONE SULL'ATTIVITÀ PROPRIA E DELEGATA)

Il Co.re.com. considera la comunicazione un elemento imprescindibile, caratterizzante della propria attività.

Il Co.Re.Com, come si è visto, è investito da molteplici e variegate funzioni dalle quali discendono i "servizi" che vengono forniti a cittadini e imprese. 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, cittadini, imprese e istituzioni, non conoscono nello specifico la *mission* e le attività che tale organismo offre. Per questo motivo, uno degli obiettivi principali del Comitato, dal 2020, 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 e alle imprese;
- facilitare l'accesso ai servizi e agli atti pubblicabili del Comitato;
- attivare iniziative finalizzate a conoscere e rilevare i bisogni dell'utenza;
- migliorare l'efficacia e l'efficienza dei servizi offerti al cittadino e alle imprese;
- svolgere azioni di sensibilizzazione e policy making.

### Obiettivi:

Predisposizione di un "piano della comunicazione del Co.re.com. Liguria", approvato entro il 15 gennaio 2020, caratterizzato da:

- lo sviluppo dell'attuale sito internet [www.corecomliguria.it](http://www.corecomliguria.it), che dovrà essere gestito autonomamente dal Co.Re.Com., e caratterizzato da un modello di organizzazione e presentazione dei contenuti ispirato a criteri di accessibilità, usabilità, multimedialità, interattività; il sito dovrà essere utilizzabile come principale piattaforma informativa e comunicativa del Co.Re.Com., attraverso cui veicolare, oltre all'attività del Comitato, 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'attuazione di una sinergia tra sito web e social network (twitter, facebook, ecc.);
- la realizzazione di eventi, manifestazioni, iniziative ad hoc 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;
- la predisposizione di depliant, brochure, da diffondere in maniera mirata e capillare per far conoscere l'attività del Co.re.com.
- l'adeguamento tecnologico e strumentale per un adeguato sostegno alle attività di comunicazione.

Tutte le iniziative sopra descritte dovranno essere gestite dalla Struttura di supporto sotto la direzione e supervisione diretta del Comitato, che ne individuerà le modalità.

## EVENTI, CONFERENZE STAMPA, RICERCHE E INIZIATIVE VARIE

Gli *eventi* sono strumenti di comunicazione rilevanti ai fini del sostegno dell'immagine istituzionale del Co.re.com., in quanto coinvolgono il contesto esterno attraverso la sollecitazione di gruppi di partecipanti variamente selezionati.

Il Co.re.com. intende utilizzare questi strumenti con l'obiettivo di:

- informare: fornire adeguata informazione sulle proprie attività istituzionali;
- coinvolgere: cioè intervenire su opinioni, convinzioni, simpatia degli attori istituzionali che ruotano attorno alle problematiche della comunicazione di cui si occupa il Co.re.com.;
- motivare: cioè intervenire su comportamenti e atteggiamenti.

Convegni, seminari, conferenze stampa, sono tutti strumenti che verranno utilizzati con la finalità di promuovere l'immagine del Comitato nel suo insieme e conferire conoscenza e visibilità ai servizi, agli eventi e alle iniziative, afferenti l'attività propria e delegata, che vengono attivate. Ma gli eventi sono, altresì, un momento per avviare i necessari confronti sulle principali problematiche che afferiscono all'attività del Comitato.

Non potrà mancare, quale strumento indispensabile di lavoro per il Co.re.com., l'attività di indagine, studio e ricerca in materia di informazione e comunicazione in ambito regionale.

Tale attività non solo è attribuita dalla legge istitutiva del Co.re.com., ma è uno strumento indispensabile di acquisire dati e informazioni, con metodologia scientifica, per aiutare nelle scelte e nelle decisioni che il Comitato intende adottare per tutta una serie di attività afferenti il mondo della comunicazione, i minori, i servizi al cittadino, ecc.

## COLLABORAZIONI CON ALTRE ISTITUZIONI E ORGANISMI PUBBLICI E PRIVATI

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. 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.

### Principale normativa di riferimento

- *Deliberazione Co.Re.Com. n. 4 del 7 marzo 2005: "Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Liguria" - Articolo 11 Consultazione e partecipazione di 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. In particolare, il Presidente, e i Commissari a ciò eventualmente delegati, mantengono 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. Il Co.re.com., qualora lo ritenga opportuno, in relazione agli affari da trattare o ai procedimenti da svolgere, può disporre l'audizione dei soggetti di cui al comma precedente. [...]"*

### Obiettivi:

- *Predisporre un calendario di incontri con soggetti, interni ed esterni, pubblici e privati, che operano nel campo delle comunicazioni e dell'informazione.*

## PARTE TERZA

### ATTIVITA' DELEGATA

#### Presentazione

L'Autorità ha delegato al Corecom Liguria, a fronte di Convenzione stipulata in data 19/12/2017, l'esercizio delle funzioni di seguito indicate:

- a) tutela e garanzia dell'utenza, con particolare riferimento ai minori, attraverso iniziative di studio, analisi ed educazione all'utilizzo dei media tradizionali e dei nuovi media nel rispetto degli indirizzi stabiliti dall'Autorità e dalle Istituzioni competenti in materia, anche in attuazione di protocolli d'intesa per la migliore tutela decentrata dei minori sul territorio nazionale;
- b) esercizio del diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale, relativamente alle funzioni istruttorie e decisorie in applicazione dell'articolo 32- quinquies del Tusmar;
- c) vigilanza sul rispetto dei criteri fissati nel regolamento relativo alla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa diffusi in ambito locale;
- d) svolgimento del tentativo di conciliazione nelle controversie tra enti gestori dei servizi di comunicazione elettronica e utenti, assunzione dei provvedimenti temporanei ai sensi degli artt. 3 e ss. del "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", adottato con delibera n. 173/07/CONS, nonché nelle controversie scaturenti dall'applicazione dell'art. 9 del d.lgs. n. 33/2016, in materia di "installazione di reti di comunicazione elettronica ad alta velocità", limitatamente alle fattispecie contemplate dall'art. 8 per l'accesso all'interno di edifici privati, in conformità al Regolamento adottato dall'Autorità con delibera n. 449/16/CONS;
- e) definizione delle controversie indicate all'art. 2 della delibera n. 173/07/CONS, ad esclusione di quelle concernenti operatori od utenti di altri Stati dell'Unione europea di cui all'art. 15, comma 5, dello stesso Regolamento. Ai fini del conferimento di tale delega, ai sensi dell'art. 22 del Regolamento di cui sopra, ciascun Co.re.com, nell'ambito della propria organizzazione interna, deve garantire la separazione tra la funzione di conciliazione e quella di definizione della controversia e, nell'ambito di questa, tra competenze istruttorie e decisorie. Al procedimento per la definizione delle controversie si applicano, in quanto compatibili, le norme del citato Regolamento;
- f) vigilanza sul rispetto delle norme in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale privata, nonché di quella della concessionaria pubblica, per l'ambito di diffusione regionale, con particolare riferimento agli obblighi in materia di programmazione, anche a tutela delle minoranze linguistiche e dei minori, pubblicità e contenuti radiotelevisivi previsti dal Tusmar, come integrato dai Regolamenti attuativi dell'Autorità;
- g) vigilanza ai sensi dell'articolo 41 del Tusmar previa adozione, da parte dell'Autorità, di apposite linee guida;
- h) gestione delle posizioni degli operatori nell'ambito del Registro degli Operatori di Comunicazione, di seguito denominato Registro, secondo le linee guida fissate dall'Autorità

e sotto il coordinamento della medesima. La delega comprende lo svolgimento, nell'ambito della rispettiva competenza territoriale, dei procedimenti di iscrizione e gli aggiornamenti delle posizioni all'interno del Registro nonché il rilascio delle certificazioni attestanti la regolare iscrizione.

L'attività di vigilanza si espleta attraverso l'accertamento dell'eventuale violazione, anche su segnalazione di terzi, lo svolgimento dell'istruttoria e la trasmissione all'Autorità della relazione di chiusura della fase istruttoria, ai sensi degli articoli 3, 4, 5, 7, 8 e 9 del "Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni" allegato alla delibera n. 529/14/CONS e secondo le linee guida adottate dall'Autorità, in conformità alla normativa vigente.

## TUTELA E GARANZIA DELL'UTENZA, CON PARTICOLARE RIFERIMENTO AI MINORI

L'attività a tutela nei confronti dei minori si attuerà nel 2020 su quattro direttrici principali:

- raccolta delle denunce di utenti, associazioni o organizzazioni che intendano segnalare presunte violazioni alla normativa che regola il rapporto tra i minori e la programmazione radiotelevisiva locale.
- monitoraggio della programmazione televisiva (vedi capitolo: VIGILANZA SUL RISPETTO DEGLI OBBLIGHI DI PROGRAMMAZIONE E DELLE DISPOSIZIONI IN MATERIA DI ESERCIZIO DELL'ATTIVITÀ RADIOTELEVISIVA LOCALE, MEDIANTE IL MONITORAGGIO DELLE TRASMISSIONI DELL'EMITTENZA LOCALE).
- attivazione di uno "sportello" informativo/operativo di "Web Reputation" in aiuto ai minori che incontrano problematiche nell'accesso alla rete;
- attivazione di iniziative di *media education*.

Le iniziative si collocano nell'alveo della materia delegata relativa alla "Tutela dei minori" così come indicato all'art.5, comma 1, lettera a) della Convenzione sottoscritta con Agcom in data 19 dicembre 2017, la cui definizione enuncia: *"Tutela e garanzia dell'utenza, con particolare riferimento ai minori, attraverso iniziative di studio, analisi ed educazione all'utilizzo dei media tradizionali e dei nuovi media nel rispetto degli indirizzi stabiliti dall'Autorità e dalle istituzioni competenti in materia, anche in attuazione di protocolli di intesa per la migliore tutela decentrata dei minori sul territorio nazionale"*.

Con tale formulazione si attribuisce una posizione di rilievo agli interventi di tutela e garanzia dell'utenza, da realizzarsi attraverso iniziative di 'media education', termine quest'ultimo che il Co.Re.Com. Liguria ha inteso nella sua accezione più ampia, includendo le azioni volte a sviluppare competenze e consapevolezza nella comunità di riferimento, siano esse gli interventi di tutela della "Web Reputation"<sup>3</sup> in senso stretto e circoscritti al singolo individuo, siano esse la realizzazione di corsi di formazione sui temi della reputazione digitale e del cyber bullismo, da svolgersi nelle scuole secondarie di I e II grado del territorio ligure.

Lo scopo principale del servizio di "sportello", completamente gratuito, è quello di supportare gli utenti della rete nella tutela della propria "reputazione digitale". Attraverso una formale e documentata segnalazione di rimozione dei contenuti ritenuti lesivi della dignità della propria persona, i cittadini si rivolgono agli operatori dello Sportello i quali prendono in carico la richiesta, fornendo così risposte concrete a problemi altrettanto concreti. Si tratta, come già ampiamente descritto negli anni precedenti, di un progetto sperimentale unico in Italia, riconosciuto in breve tempo come *best practice* nel panorama istituzionale.

Parallela a questa attività il Corecom ritiene utile la creatività dei minori per sensibilizzare i propri coetanei ai pericoli che si possono incontrare navigando su internet. Il Corecom, Comitato regionale per le Comunicazioni, in collaborazione anche con altri soggetti, pensa di

---

<sup>3</sup> Web Reputation: protezione e tutela della "reputazione", tutela dati personali e protezione dati sensibili, tutela dell'identità online e della reputazione del singolo nei casi di diffamazione a mezzo internet, lesione della reputazione e violazione della privacy sul web

organizzare un concorso per promuovere la sicurezza dei minori nell'web, utilizzandole proposte che verranno proprio da chi i pericoli della navigazione rischia di affrontare quotidianamente.

#### **Principale normativa di riferimento**

- Dlgs n. 177 del 31 luglio 2005: Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici (già Testo unico della radiotelevisione)
- Delibera n. 538/01/CSP del 26 luglio 2001: "Regolamento in materia di pubblicità radiotelevisiva e televendite"
- Codice di autoregolamentazione tv e minori" 29 novembre 2002:
- Nuova carta di Treviso, 2006
- Codice dell'autodisciplina della comunicazione commerciale
- Legge. 39/2002: divieto di televendita che comporti discriminazioni di razza, sesso o nazionalità,
- Dlgs 196/03, allegato A: tutela privacy dei minori coinvolti in fatti di cronaca.
- Codice di procedura penale: tutela privacy dei minori coinvolti in fatti di cronaca.
- L. 112/04: tutela privacy dei minori coinvolti in fatti di cronaca, divieto diffusione di trasmissioni pubblicitarie e di televendite nei cartoni animati destinati ai bambini".
- Dpr 448/88: tutela privacy dei minori coinvolti in fatti di cronaca.
- Decreto del Ministero delle comunicazioni 218/06: Regolamento recante disciplina dell'impiego di minori di anni 14 in programmi televisivi
- Carta dei doveri del giornalista (8 luglio 1993)
- Legge 125/2001: "Legge quadro in materia di alcol e problemi alcol correlati
- D.L. 104/13. La pubblicità di marchi di liquidi o ricariche per sigarette elettroniche contenenti nicotina
- "Legge n. 71 del 2017, che disciplina gli interventi per prevenire e combattere il fenomeno del cyberbullismo,

#### **Obiettivi:**

- *Raccolta delle eventuali denunce di utenti, associazioni o organizzazioni che intendano segnalare presunte violazioni alla normativa.*
- *Predisposizione di un Vademecom "Cyberbullismo e Web Reputation: istruzioni per l'uso". Un manuale del Co.Re.Com. Liguria per aiutare studenti, genitori e insegnanti a tutelare la propria reputazione on line e navigare in rete in modo consapevole.*
- *Attivazione di uno sportello di "Web Reputation", in collaborazione con la Polizia Postale e delle comunicazioni e adozione con la finalità, da parte del Co.re.com., di:*
  - *accoglienza dell'utente, previo appuntamento telefonico, presso l'Ufficio del Corecom o presso un suo distaccamento all'uopo indicato;*
  - *ricezione della richiesta di tutela;*
  - *analisi dei profili giuridici e tecnologici connessi al caso esposto;*
  - *valutazione delle possibili soluzioni e correlata predisposizione di indicazioni procedurali per la messa in opera di azioni finalizzate al ripristino della reputazione digitale;*
  - *attività di informazione per rendere edotto il richiedente circa le corrette modalità di redazione di istanze qualora sia necessario interpellare i gestori delle piattaforme o l'Autorità Garante per la Protezione dei Dati o la Polizia Giudiziaria a seconda della gravità del fatto.*

- *Organizzazione di corsi formativi - informativi (media educations) nelle scuole al fine di contribuire a migliorare la consapevolezza e la prudenza nell'utilizzo della "Rete", sulla base di un piano formativo da approvare entro il 31 gennaio 2019.*
- *Dare vita ad un concorso, a cui possano partecipare studenti delle scuole liguri, per promuovere la sicurezza della navigazione in internet.*



## DIRITTO DI RETTIFICA<sup>4</sup> CON RIFERIMENTO AL SETTORE RADIOTELEVISIVO LOCALE

Il diritto di rettifica consiste nella facoltà da parte dei soggetti di cui siano state diffuse immagini o ai quali siano stati attribuiti atti, pensieri, affermazioni, dichiarazioni, contrari a verità di richiedere al concessionario privato o alla concessionaria pubblica la diffusione di proprie dichiarazioni di replica, in condizioni paritarie rispetto alle notizie pubblicate. Le competenze del Corecom in materia di rettifica riguardano esclusivamente il settore radiotelevisivo regionale.

Non possono essere presentate al Corecom istanze di rettifica riguardanti il settore della carta stampata.

Come specificato al comma 2, dell'art. 10, della legge n. 223/1990 il soggetto che ritenga lesi i propri interessi morali o materiali dovrà preliminarmente inoltrare la propria richiesta al concessionario radiotelevisivo (pubblico o privato). Soltanto qualora tale rettifica non venga accolta, l'interessato potrà inoltrare la relativa istanza al Corecom competente.

### Principale normativa di riferimento

- Legge 6 agosto 1990, n. 223: "Disciplina del sistema radiotelevisivo pubblico e privato".
- Decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177: "Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici"

---

<sup>4</sup> Decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177 "Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici" (GU n. 208 del 7-9-2005 - Suppl. Ordinario n. 150) - Art. 32-quinquies - Art. 32-quinquies Telegiornali e giornali radio.

#### Rettifica

1) Ai telegiornali e ai giornali radio si applicano le norme sulla registrazione dei giornali e periodici, contenute negli articoli 5 e 6 della legge 8 febbraio 1948, n. 47, e successive modificazioni; i direttori dei telegiornali e dei giornali radio sono, a questo fine, considerati direttori responsabili.

2) 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.

3) La rettifica è 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. Trascorso detto termine senza che la rettifica sia stata effettuata, l'interessato può trasmettere la richiesta all'Autorità, che provvede ai sensi del comma 4.

4) 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 ritengano che non ricorrano le condizioni per la trasmissione della rettifica, sottopongono entro il giorno successivo alla richiesta la questione all'Autorità, che si pronuncia nel termine di cinque giorni. Se l'Autorità ritiene fondata la richiesta di rettifica, quest'ultima, preceduta dall'indicazione della pronuncia dell'Autorità stessa, deve essere trasmessa entro le ventiquattro ore successive alla pronuncia medesima.

**Obiettivi:**

- *Promozione della conoscenza del servizio mediante campagna informativa e valutazione dell'ipotesi di un'iniziativa pubblica, in accordo con Università di Genova e Ordine Regionale dei giornalisti, per affrontare, nei suoi molteplici aspetti, il tema del diritto di rettifica.*

## **VIGILANZA SUL RISPETTO DEI CRITERI FISSATI NEL REGOLAMENTO RELATIVO ALLA PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEI SONDAGGI SUI MEZZI DI COMUNICAZIONE DI MASSA IN AMBITO LOCALE**

I risultati dei sondaggi, integrali o parziali, possono essere pubblicati o diffusi sui mezzi di comunicazione di massa solo se accompagnati da una Nota informativa e se contestualmente resi disponibili, nella loro integralità, attraverso un Documento pubblicato sul sito internet dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (per i sondaggi d'opinione) o sul sito internet della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per l'informazione e l'editoria (per i sondaggi politici ed elettorali).

Il Co.re.com. ha il compito di vigilare, in ambito locale, sul rispetto dei criteri fissati nel *Regolamento in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa*, sia per quanto riguarda i sondaggi d'opinione, che per quanto riguarda i sondaggi politici ed elettorali.

La vigilanza viene effettuata, sui mezzi di comunicazione di massa della regione, sulla base dell'attività di monitoraggio d'ufficio - svolta periodicamente - e sulla base di segnalazioni da parte di singoli utenti, associazioni e organizzazioni.

Il C.ore.com. verifica la completezza e la correttezza della pubblicazione o diffusione dei risultati di un sondaggio (ogni sondaggio deve essere accompagnato dalla Nota informativa) e la contestualità fra la diffusione dei risultati dello stesso e l'invio del Documento alle Autorità di vigilanza nazionali.

L'attività di vigilanza svolta dal Co.re.com. riguarda le emittenti radiotelevisive locali, i quotidiani e i periodici locali. I sondaggi diffusi su Internet sono, invece, di esclusiva competenza dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Agcom), in quanto equiparati ai sondaggi diffusi in ambito nazionale.

L'attività svolta dal Co.re.com. comprende:

- la rilevazione e l'analisi dei dati riguardanti i sondaggi sui media oggetto di vigilanza;
- in caso di accertamento dell'avvenuta pubblicazione di un sondaggio senza la Nota informativa, l'avvio del procedimento di contestazione, in contraddittorio con l'emittente radiotelevisiva o la testata giornalistica, con contestuale avviso sulla possibilità di dar corso ad un adeguamento spontaneo agli obblighi del Regolamento.

Qualora l'emittente o la testata non diano corso all'adeguamento spontaneo, il Corecom ordina la pubblicazione della Nota informativa, oppure la sua rettifica o integrazione, entro un termine di 48 ore.

Qualora l'emittente radiotelevisiva o la testata non obbediscano all'ordine, il Corecom trasmette tutta la documentazione all'Agcom, che potrà applicare sanzioni amministrative.

### **Principale normativa di riferimento**

- *Legge 31 luglio 1997, n. 249: "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*
- *Delibera Agcom n. 256/10/CSP: "Regolamento in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa".*

### **Obiettivi:**

- *Dare puntuale attuazione a quanto previsto nel capitolo: "VIGILANZA SUL RISPETTO DEGLI OBBLIGHI DI PROGRAMMAZIONE E DELLE DISPOSIZIONI IN MATERIA DI*

ESERCIZIO DELL'ATTIVITÀ RADIOTELEVISIVA LOCALE, MEDIANTE IL MONITORAGGIO DELLE TRASMISSIONI DELL'EMITTENZA LOCALE".

- *Avviare la vigilanza sui sondaggi pubblicati sulle testate giornalistiche di quotidiani e periodici a tiratura locale, attraverso un monitoraggio eseguito in un periodo minimo di 10 giorni.*

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

L'attività di conciliazione è una delle principali attività delegate, svolta dal Corecom per conto dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

È disciplinata, dal 2018, dalla delibera Agcom 203/18/CONS ora modificata dalla delibera Agcom n. 353/19/CONS, e consente agli utenti singoli o associati, oppure agli operatori di comunicazioni elettroniche che hanno una controversia con un operatore di comunicazione elettronica, di rivolgersi al Corecom per tentare di concluderla con un accordo che ha valore di titolo esecutivo.

Tale procedura è obbligatoria prima di ricorrere alla giustizia ordinaria ed è completamente gratuita.

La procedura di conciliazione, fatta eccezione per le richieste presentate dagli operatori telefonici, viene interamente gestita, dal 23 luglio 2018, tramite la piattaforma digitale *ConciliaWeb*.

Dopo che l'utente ha caricato la propria istanza su *ConciliaWeb*, viene contattato via chat dall'operatore telefonico per un primo tentativo di composizione della vertenza (negoziazione diretta). Se il tentativo non va a buon fine, nelle questioni più semplici, interviene un conciliatore del Corecom (conciliazione semplificata) che formula una proposta transattiva; se la proposta viene accolta dalle parti, il conciliatore redige un verbale di accordo (sottoscritto dalle parti e dal conciliatore). Diversamente, viene redatto un verbale di mancato accordo, anch'esso sottoscritto dalle parti e dal conciliatore.

Le vertenze più complicate, o quelle che riguardano più operatori telefonici, vengono invece affrontate in udienza di conciliazione che si svolge, preferibilmente in video conferenza, sempre tramite la piattaforma *ConciliaWeb*. Il procedimento di conciliazione comprende anche l'attività riguardante i provvedimenti temporanei per garantire l'erogazione dei servizi di comunicazione qualora questi siano stati arbitrariamente sospesi dal gestore, sino al termine della procedura di conciliazione.

### 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 Agcom n. 353/19/CONS: "Modifica del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche" ed utenti.
- Delibera Agcom 339/18/CONS: "Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite la piattaforma ConciliaWeb" (in fase di modifica).
- Delibera Agcom n. 347/18/CONS: "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche".

**Obiettivi:**

- Monitoraggio, in collaborazione con la struttura di supporto, dei dati statistici mensili relativi all'andamento della piattaforma Conciliaweb, al fine di proporre eventuali modifiche ad Agcom sia al Regolamento che al software.
- *Assistenza all'utenza e Sportello informativo nei procedimenti di conciliazione. Anche nel 2019 dovrà sarà garantita agli utenti che necessitano di informazioni sul procedimento di conciliazione delle controversie o sulla pendenza di un procedimento, assistenza telefonica e presso gli uffici del Co.re.com. negli orari d'ufficio individuati.*
- *Aumento del numero di conciliatori (minimo 4: un conciliatore per un numero di istante pari a 1.000).*
- *valorizzare la formazione giuridica per i conciliatori anche con appositi corsi formativi in collaborazione con l'Università di Genova.*
- *Valorizzar la struttura amministrativa di supporto al Corecom mediante anche con appositi corsi formativi*

## DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA OPERATORI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICA E UTENTI IN AMBITO LOCALE

L'attività di definizione è un'attività - delegata da Agcom - attraverso la quale il Corecom definisce le controversie il cui tentativo di conciliazione abbia avuto esito negativo, anche solo parzialmente, stabilendone ammissibilità ed entità delle richieste delle parti.

Anche la procedura di definizione (c.d. secondo grado) delle controversie è completamente gratuita e prevede lo svolgimento: di attività istruttoria; di calendarizzazione delle udienze di discussione che, a differenza del procedimento di conciliazione, risultano obbligatorie solo se lo richiede una delle parti o se 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 (in sede di definizione), oppure se non intervengono rinunce od accordi transattivi, la pratica viene trattenuta in decisione.

I provvedimenti di definizione delle controversie possono assumere la forma di determina dirigenziale (nel caso di controversie con valore inferiore a 500,00 Euro) o di delibera 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). In quest'ultimo caso la delibera viene adottata sulla base di una proposta di decisione del dirigente. Tale attività richiede un'attenta analisi ed uno studio approfondito delle controversie da parte dell'ufficio, che sfocia nella predisposizione di schemi ed ipotesi di decisione con profili altamente specialistici. I provvedimenti di definizione delle controversie, infatti, possono essere impugnati innanzi al TAR Lazio.

Il procedimento di definizione comprende anche l'attività riguardante i provvedimenti temporanei per garantire l'erogazione dei servizi di comunicazione, qualora questi siano stati arbitrariamente sospesi dal gestore, sino al termine della procedura di definizione.

### 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 Agcom n. 353/19/CONS: "Modifica del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche" ed utenti.

- Delibera Agcom 339/18/CONS: "Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite la piattaforma ConciliaWeb" (in fase di modifica).
- Delibera Agcom n. 347/18/CONS: "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche"

**Obiettivi:**

- Monitoraggio, in collaborazione con la struttura di supporto, dei dati statistici mensili relativi all'andamento della piattaforma Conciliaweb, al fine di proporre eventuali modifiche ad Agcom sia al Regolamento che al software.
- *Assistenza all'utenza e Sportello informativo nei procedimenti di definizione. Anche nel 2019 dovrà sarà garantita agli utenti che necessitano di informazioni sul procedimento di definizione delle controversie o sulla pendenza di un procedimento, assistenza telefonica e presso gli uffici del Co.re.com. negli orari d'ufficio individuati.*
- *Utilizzare gli strumenti di video e audioconferenza (extra Conciliaweb) per lo svolgimento delle udienze di definizione, con l'obiettivo di andare incontro alle esigenze degli utenti e degli operatori di comunicazione elettronica in un'ottica di riduzione dei costi di viaggio per i cittadini e di diminuzione dei tempi dedicati.*
- *Avvio della predisposizione, anche in collaborazione con l'Università di Genova, di uno studio comparato delle definizioni adottate da Agcom e dai diversi Co.re.com, al fine di giungere ad un manuale che identifichi, la miglior decisione adottabile per ogni problematica in materia di telefonia e pay tv soggetta a vertenza ai sensi della normativa Agcom.*
- *Valorizzare la formazione giuridica per i definitori anche con appositi corsi formativi, anche in collaborazione con l'Università di Genova*
- *Valorizzar la struttura amministrativa di supporto al Corecom mediante anche con appositi corsi formativi*



## VIGILANZA SUL RISPETTO DEGLI OBBLIGHI DI PROGRAMMAZIONE E DELLE DISPOSIZIONI IN MATERIA DI ESERCIZIO DELL'ATTIVITÀ RADIOTELEVISIVA LOCALE, MEDIANTE IL MONITORAGGIO DELLE TRASMISSIONI DELL'EMITTENZA LOCALE

La delega relativa al monitoraggio dell'emittenza radiotelevisiva locale, da parte di Agcom e dalla normativa nazionale e regionale, riguarda - sulla base delle scelte adottate dal co.re.com. Liguria - quattro ambiti di vigilanza:

- OBBLIGHI DI PROGRAMMAZIONE, PUBBLICITÀ, GARANZIE DELL'UTENZA E PLURALISMO POLITICO-SOCIALE (POLITICO-ISTITUZIONALE E SOCIO-CULTURALE);
- PLURALISMO POLITICO-SOCIALE (POLITICO-ISTITUZIONALE E SOCIO-CULTURALE) DEI SERVIZI D'INFORMAZIONE DELLA TESTATA RAI REGIONALE DELLA LIGURIA;
- PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEI SONDAGGI
- CONTENUTI DISCRIMINATORI RISPETTO ALLA PARI DIGNITÀ RICONOSCIUTA AI DIVERSI ORIENTAMENTI SESSUALI O IDENTITÀ DI GENERE DELLA PERSONA.

L'attività di monitoraggio svolta dal Co.re.com. è un insieme di attività che comprende *la raccolta sistematica, la rilevazione e l'analisi* dei dati e delle informazioni sui programmi trasmessi dalle emittenti televisive locali.

L'approccio metodologico può essere *quantitativo*, per garantire dati oggettivi e facilmente comparabili, oppure *qualitativo*, per consentire l'analisi del contenuto e di altri elementi importanti (come la struttura e la costruzione della trasmissione, le caratteristiche della conduzione e dei contesti narrativi, lo studio dell'agenda e dei topic trattati, le strategie di montaggio e le scelte linguistiche).

Per ciascuna di queste aree tematiche il Co.re.com. verificherà il rispetto delle previsioni di legge, sulla base delle linee guida emanate dall'Autorità e della normativa statale e regionale, da parte delle emittenti radiotelevisive operanti in Liguria, attraverso un campionamento annuale sulla base di un Capitolato Tecnico approvato dal Comitato.

Il Co.re.com. intende, riprendere una proposta, già avanzata dal Comitato precedente e non realizzata, finalizzata alla realizzazione di un sistema digitale su supporto informatico, per la ricezione, la registrazione, la riproduzione e l'archiviazione di segnali televisivi (audio/video), in digitale terrestre, diffusi sul territorio regionale ligure ricevibili presso la sede centrale del Comitato.

### Principale normativa di riferimento

- Delibera Agcom n. 632/07/CONS, recante: "Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe in materia di monitoraggio dell'emittenza radiotelevisiva locale".
- Manuale di procedure operative, relativo alla delega ai Co.re.com. dell'attività di monitoraggio e vigilanza sulle trasmissioni radiotelevisive in ambito locale (comprensivo dell'Appendice 1 - Schede di rilevazione e reportistica e dell'Appendice 2 - Modelli di atti procedurali; di seguito "Manuale".

- Compendio di procedure operative per l'attività di Monitoraggio e vigilanza sulle trasmissioni radiotelevisive in ambito locale (ad uso esclusivo dei Co.re.com. delegati) di seguito "Compendio".
- Decreto Legislativo n. 44/2010, recante: "Attuazione della direttiva 2007/65/CE relativa al coordinamento di determinate disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri concernenti l'esercizio delle attività televisive".
- Delibera Agcom n. 353/11/CONS, recante: "Nuovo regolamento relativo alla radiodiffusione televisiva terrestre in tecnica digitale".
- Delibera n. 256/10/CSP, recante: "Regolamento in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa".
- Circolare Agcom per l'esercizio delle funzioni dei Co.re.com nelle materie di: tutela dei minori e sondaggi diffusi sui mezzi di comunicazione.
- Legge regionale 10 novembre 2009, n. 52, recante: "Norme contro le discriminazioni determinate dall'orientamento sessuale o dall'identità di genere".

**Obiettivi:**

- *Attivare l'attività di vigilanza e controllo delegata da Agcom e dalla normativa statale e regionale.*
- *Organizzare un incontro con le tv locali per illustrare le modalità con le quali si realizzerà il monitoraggio nel triennio 2020-2022.*
- *Dotare il Co.re.com Liguria - entro il 2019 - di un sistema digitale per la ricezione, la registrazione, la riproduzione e l'archiviazione di segnali televisivi (audio/video), in tecnica digitale terrestre, diffusi e ricevibili sul territorio regionale ligure, sia presso la sede del Comitato che presso sedi decentrate da individuare.*

**La gestione di questa delega è sospesa, in attesa dell'adozione da parte dell'Agcom delle apposite linee guida.**

---

<sup>5</sup> D.Lgs. n. 177 del 2005 (Testo Unico della Radiotelevisione) - Art. 41 (Destinazione della pubblicità di amministrazioni ed enti pubblici).

1. Le somme che le amministrazioni pubbliche o gli enti pubblici anche economici destinano, per fini di comunicazione istituzionale, all'acquisto di spazi sui mezzi di comunicazione di massa, devono risultare complessivamente impegnate, sulla competenza di ciascun esercizio finanziario, per almeno il 15 per cento a favore dell'emittenza privata televisiva locale e radiofonica locale operante nei territori dei Paesi membri dell'Unione europea e per almeno il 50 per cento a favore dei giornali quotidiani e periodici.

2. Le somme di cui al comma 1 sono quelle destinate alle spese per acquisto di spazi pubblicitari, esclusi gli oneri relativi alla loro realizzazione

3. Le amministrazioni pubbliche e gli enti pubblici anche economici sono tenuti a dare comunicazione all'Autorità delle somme impegnate per l'acquisto, ai fini di pubblicità istituzionale, di spazi sui mezzi di comunicazione di massa. L'Autorità, anche attraverso i Comitati regionali per le comunicazioni, vigila sulla diffusione della comunicazione pubblica a carattere pubblicitario sui diversi mezzi di comunicazione di massa. Ai fini dell'attuazione delle disposizioni di cui ai commi 1 e 2 nonché al presente comma, le amministrazioni pubbliche o gli enti pubblici anche economici nominano un responsabile del procedimento che, in caso di mancata osservanza delle disposizioni stesse e salvo il caso di non attuazione per motivi a lui non imputabili, è soggetto alla sanzione amministrativa del pagamento di una somma da un minimo di 1.040 euro a un massimo di 5.200 euro. Competente all'accertamento, alla contestazione e all'applicazione della sanzione è l'Autorità. Si applicano le disposizioni contenute nel Capo I, sezioni I e II, della legge 24 novembre 1981, n. 689.

4. Nella fase di transizione alla trasmissione in tecnica digitale devono inoltre risultare complessivamente impegnate, sulla competenza di ciascun esercizio finanziario, per almeno il 60 per cento a favore dei giornali quotidiani e periodici le somme che le amministrazioni pubbliche o gli enti pubblici anche economici destinano singolarmente, per fini di comunicazione istituzionale, all'acquisto di spazi sui mezzi di comunicazione di massa.

5. Le regioni, nell'ambito della propria autonomia finanziaria, possono prevedere quote diverse da quelle indicate ai commi 1 e 4.

## TENUTA DEL REGISTRO DEGLI OPERATORI DI COMUNICAZIONE (R.O.C.)

Il Registro degli Operatori di Comunicazione è un registro unico adottato dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Agcom) in base alla legge n. 249/97, con la finalità di garantire la trasparenza e la pubblicità degli assetti proprietari, l'applicazione delle norme del settore quali quelle concernenti la disciplina anti-concentrazione, la tutela del pluralismo informativo e il rispetto dei limiti previsti per le partecipazioni di società estere.

L'iscrizione al Roc, che costituisce fra l'altro un requisito necessario per l'accesso ai benefici erogati a favore delle attività editoriali previsti dalle leggi nazionali, ai sensi della delibera n. 666/08/CONS, è obbligatoria per i seguenti soggetti aventi la propria sede legale in Liguria:

- gli operatori di rete;
- i fornitori di servizi di media audiovisivi o radiofonici (già fornitori di contenuti);
- i fornitori di servizi interattivi associati o di servizi di accesso condizionato;
- i soggetti esercenti l'attività di radiodiffusione;
- le imprese concessionarie di pubblicità;
- le imprese di produzione di programmi radiotelevisivi;
- le imprese di distribuzione di programmi radiotelevisivi;
- le agenzie di stampa a carattere nazionale; le agenzie di stampa a rilevanza nazionale;
- gli editori di giornali quotidiani, periodici o riviste;
- i soggetti esercenti l'editoria elettronica;
- le imprese fornitrici di servizi di comunicazione elettronica;
- le imprese concessionarie di pubblicità su web e altre piattaforme digitali fisse o mobili.
- gli operatori economici esercenti l'attività di call center e i soggetti terzi affidatari dei servizi di call center

In Liguria, a seguito della stipula della convenzione per l'esercizio di funzioni delegate in tema di comunicazioni, l'Agcom ha delegato al Co.re.com. lo svolgimento dei compiti relativi alla tenuta e all'aggiornamento del Registro:

- espletamento dell'istruttoria dei procedimenti di iscrizione verificando la sussistenza dei requisiti richiesti;
- aggiornamento del Registro mediante la gestione delle numerose informazioni fornite dai soggetti tenuti all'iscrizione;
- rilascio delle certificazioni richieste dagli operatori attestanti la loro regolare iscrizione;
- emanazione dei provvedimenti di iscrizione, improcedibilità, diffida, cancellazione (ai sensi dell'art.12, commi 1,2,3 dell'allegato 'A' della delibera n. 666/08/CONS) .

La gestione del Registro degli Operatori di Comunicazione è informatizzata. Tutti gli adempimenti si svolgono accedendo al portale [www.impresainungiorno.gov.it](http://www.impresainungiorno.gov.it).

### **Principale normativa di riferimento**

- *Legge 31 luglio 1997, n. 249: "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo".*

- *Delibera Agcom n. 666/08/CONS: "Regolamento per l'organizzazione e la tenuta del Registro degli operatori di comunicazione".*

**Obiettivi:**

- Mantenimento dei tempi e dei processi in essere che risultano essere adeguati.

## PARTE QUARTA

### RISORSE FINANZIARIE DEL CORECOM-ANNO 2020

Spese per l'attuazione del programma di attività "propria" (compresa attività di monitoraggio di cui legge regionale 10 novembre 2009, n. 52), da richiedere all'Ufficio di Presidenza del Consiglio Regionale - Assemblea Legislativa della Liguria.	60.000
Spese per la gestione delle materie delegate da Agcom	113.903,64
<b>Totale risorse necessarie</b>	<b>114.503,64</b>

**Estratto “Relazione annuale Agcom 2019 sull’attività svolta e sui programmi di lavoro” - 4.2 Gli organismi strumentali e ausiliari - I Co.re.com. e il sistema decentrato delle comunicazioni.**

[...]

Le attività a tutela del mercato e dell’utenza, decentrate nei singoli territori regionali, sono svolte dai Comitati regionali per le comunicazioni (Co.re.com.), organi funzionali dell’Autorità ai sensi dell’articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249, oltre che organi di consulenza e di gestione delle Regioni in materia di comunicazioni. I Co.re.com. svolgono un’importante funzione di monitoraggio del settore attraverso la gestione delle controversie tra operatori e utenti, offrendo una visione dell’andamento del mercato non sempre omogenea e talvolta frammentaria, che rispecchia le peculiarità e le caratteristiche di ogni Regione laddove l’obiettivo regolatorio dell’Autorità è raggiungere un’uniformità di garanzie e tutele sull’intero territorio nazionale attraverso una regolamentazione omogenea del settore. A partire dal 1 gennaio 2018, è entrato in vigore il nuovo Accordo Quadro tra l’Autorità e la Conferenza delle Assemblee legislative delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle assemblee legislative delle Regioni e province autonome, con il quale, sancendo i principi generali concernenti l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni e determinando l’elenco delle funzioni delegabili, si sono tracciate le linee di intervento per il futuro, assicurando però una continuità con i traguardi positivi sinora raggiunti. A livello locale, con la sottoscrizione di nuove Convenzioni tra l’Autorità e i Co.re.com., concernenti il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni in maniera decentrata sul territorio, si è garantita una sempre maggiore efficace tutela dell’utenza ed uno sviluppo uniforme ed armonico del sistema locale delle comunicazioni. Si è, pertanto, giunti ad estendere a tutti i Co.re.com. le competenze da delegare localmente alla luce di un’esperienza specialistica e di eccellenza acquisita localmente rispetto alla quale l’Autorità ha espresso ed esprime il proprio apprezzamento. Il decentramento in parola ha reso gli Organi funzionali sul territorio parte integrante del sistema di garanzie degli utenti, accrescendo il prestigio e l’autorevolezza dei Comitati. In particolare, sempre maggiore importanza è dedicata alla gestione – in forma decentrata e gratuita – delle controversie, il cui valore misurato in termini di crediti riconosciuti dagli operatori all’utenza in occasione delle conciliazioni e definizioni, nel primo semestre 2018, si aggira intorno a 20,8 milioni di euro, senza considerare gli ulteriori vantaggi economici ottenuti dai consumatori a conclusione dei procedimenti di definizione delle controversie, nonché vantaggi intangibili costituiti dal maggior livello di autodisciplina indotto e dalla progressiva diffusione della cultura della trasparenza che si è radicata tra gli operatori anche grazie all’azione incisiva e capillare dei Co.re.com.. La distribuzione delle controversie sul territorio nel 2018 conferma il primato campano per numero di istanze di conciliazione ricevute nell’ambito regionale, circa il 15% del totale (Figura 4.2.1). I Co.re.com., nel 2018, relativamente all’esperimento obbligatorio del tentativo di conciliazione, hanno contribuito alla soluzione positiva di circa il 61% circa delle istanze ricevute, ivi incluse quelle relative ai provvedimenti temporanei che consentono l’immediato ripristino del servizio ingiustamente interrotto dall’operatore di comunicazione. L’esperienza maturata e consolidata dei Co.re.com., anche attraverso la formazione e la costante collaborazione fornita dall’Autorità, ha determinato un significativo incremento delle transazioni anche in fase definitiva, circa 3.600, con conseguente deflazione del contenzioso giurisdizionale. In relazione all’oggetto del contenzioso, le spese/fatturazioni non giustificate si confermano, anche in questo anno di riferimento, la motivazione più frequente di ricorso ai Co.re.com., seguono i casi di mancata o parziale fornitura del servizio, interruzione/sospensione del servizio e prodotti/servizi non richiesti. Il 23 luglio 2018 è entrato in vigore il nuovo Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS, modificata dalla delibera n. 296/18/CONS) che ha reso operativa la nuova piattaforma telematica di gestione delle procedure ConciliaWeb, che semplifica la procedura di presentazione

delle istanze e non richiede la presenza fisica degli utenti nelle sedi di conciliazione. Il nuovo sistema nasce dall'esigenza di rendere più efficiente la gestione dell'enorme flusso di istanze di conciliazione ricevute ogni anno dai Co.re.com., rimuovendo la necessità di procedere manualmente al data entry e alla estrazione di dati statistici, così come alla redazione e trasmissione alle parti di comunicazioni inerenti alla procedura. Nell'anno 2018, il monitoraggio da parte dei Co.re.com. nel settore dell'audiovisivo locale ha interessato 178 emittenti locali e ha portato all'avvio di poco più di 100 procedimenti, riguardanti le garanzie degli utenti (inclusa la tutela dei minori), la pubblicità, gli obblighi di programmazione e il pluralismo. Una delle principali novità introdotte dal nuovo Accordo quadro è costituito dall'espresso richiamo alla media education, tema di assoluta rilevanza sociale ed estrema attualità. La relativa competenza è stata accolta con entusiasmo dai Co.re.com. che, nel corso dell'anno di riferimento, hanno avviato e programmato diverse e significative iniziative. A tale riguardo, l'Autorità, avvalendosi dei Co.re.com. per la realizzazione e la diffusione sul territorio delle iniziative intraprese, nell'ambito del Protocollo di intesa siglato con il MIUR nel corso del 2018, si è impegnata a svolgere un attento lavoro di studio per l'elaborazione di "metodologie e buone pratiche finalizzate ad accrescere la consapevolezza nell'uso di strumenti di socializzazione on line e nella navigazione in rete", e di "strategie concrete al fine di creare una convergenza tra le tecnologie e il loro uso consapevole e razionale a partire dalle scuole e dalle famiglie". Il dato principale che emerge da un primo bilancio dell'attuazione della delega è che le iniziative di media education fino ad oggi portate avanti dai Co.re.com. riguardano prevalentemente l'analisi, la prevenzione e il contrasto di fenomeni come il cyberbullismo, la lesione della web reputation, la diffusione di fake news e le discriminazioni di genere sul web. L'attenzione su questi temi è sicuramente degna di apprezzamento, data la loro rilevanza sociale. Lo stesso legislatore nazionale, intervenendo con un'apposita legge sul cyberbullismo<sup>95</sup> ha previsto il diretto coinvolgimento delle istituzioni locali, dando particolare rilievo all'azione sul territorio. Sotto altro profilo, si rileva come le iniziative dei Co.re.com. sono caratterizzate dal coinvolgimento sinergico di una pluralità di attori istituzionali e sociali: istituti di ricerca, Università, associazioni professionali (giornalisti, avvocati), forze dell'ordine (Polizia postale e delle comunicazioni), Garante Privacy, Direzioni scolastiche regionali, Garante per l'infanzia e l'adolescenza, Consiglio nazionale degli utenti (cfr. infra), associazioni dei consumatori. Inoltre, i progetti hanno come interlocutori principali non solo gli studenti della scuola, ma anche docenti e genitori, secondo un approccio che, oltre alla finalità prevalente di contrasto ai fenomeni patologici sopra richiamati, tende anche a sviluppare forme di prevenzione a carattere educativo che valorizzino tutte le potenzialità legate all'utilizzo delle nuove tecnologie. Per maggiori informazioni sui singoli Comitati regionali e provinciali per le comunicazioni e sulle attività svolte sul territorio si rimanda alla consultazione dei siti istituzionali

[...]



**L'elaborazione dei contenuti è stata realizzata grazie al contributo  
del personale della struttura a supporto del Co.Re.Com.**

Consiglio Regionale - Assemblea legislativa delle Liguria  
Co.Re.Com.  
Via Fieschi 15 - 16121 GENOVA  
Tel. 0105485734  
Fax 0105484984  
[corecom@regione.liguria.it](mailto:corecom@regione.liguria.it)