



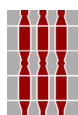
Regione Umbria
Assemblea legislativa



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

Programma di attività del Corecom Umbria

Anno 2023



Regione Umbria

Assemblea legislativa



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

Introduzione

Il presente documento rappresenta il programma di attività 2023 del Corecom Umbria, i cui contenuti intendono consolidare ed implementare la linea strategica tracciata nella programmazione precedente, ritenendo che la suddetta pianificazione delle attività possa svilupparsi per il prossimo triennio.

La complessa natura istituzionale del Corecom, organo regionale titolare di competenze proprie, nonché destinatario di funzioni delegate dall'Agcom, richiede un continuo presidio su aree tematiche soggette a frequenti innovazioni normative e tecnologiche a livello nazionale ed europeo.

L'innovazione tecnologica ha mutato le abitudini degli adolescenti e le nuove forme di comunicazione, che avvengono tramite cellulari, smartphone, tablet e così via, hanno portato il Corecom ad affrontare tali tematiche che ne discendono anche attraverso progetti attivi sul territorio orientati al mondo della scuola come quello realizzato nel corso dell'anno 2022 "*Bro #usa i social caccia i troll*". Il progetto era rivolto a studenti e studentesse di istituti scolastici secondari di secondo grado dell'Umbria, con l'obiettivo di approfondire e sensibilizzare gli studenti e le studentesse sul tema di grande attualità dell'odio online (hate speech). La formazione svolta durante il tale percorso progettuale ha portato alla realizzazione di materiale audiovisivo da parte dei ragazzi e delle ragazze partecipanti di grande impatto comunicativo e che ha visto durante l'evento conclusivo del progetto restituire tutti gli elaborati sia multimediali che cartacei. I contenuti sono stati rappresentati con frasi ed immagini riportate in singole cartoline e in un unico manifesto che le ha riprodotte nel suo insieme.

Il progetto è stato presentato durante il convegno "*La buena educacion*" organizzato dal coordinamento nazionale dei Corecom in occasione della mostra del cinema di Venezia.

Per l'anno scolastico 2022/2023 si proseguirà sull'attività progettuale di educazione ai media, individuando il tema dell'Umanesimo digitale al tempo di internet, specificatamente **E-Democracy** ed **E-Inclusion**, che proseguirà per tutto il 2023.

Le direttrici portanti, pertanto, lungo le quali si svilupperà l'attività del Corecom nel corso del prossimo anno si pongono come obiettivo, di completare le iniziative e le attività progettuali già avviate, nonché di comunicare ai cittadini, alle imprese ed ai consumatori le attività che questo organismo offre alla collettività. In particolare saranno da un lato, inevitabilmente, le funzioni proprie e delegate che la normativa e gli accordi nazionali pongono in capo al Corecom; dall'altro, attività progettuali proprie del Corecom in materia di informazione locale e regionale.

In particolare:

- l'attività di vigilanza e controllo sulle emittenti radiotelevisive del territorio regionale, sia riguardo alla verifica del rispetto del pluralismo dell'informazione, nei periodi elettorali e non, sia del rispetto della normativa nelle materie delegate da Agcom;
- l'attività di conciliazione e di definizione delle controversie con gli operatori delle telecomunicazioni che è una delle funzioni di garanzia fondamentali che il Corecom svolge nei confronti della cittadinanza e delle imprese della regione;
- l'attività di educazione ai media, che proseguirà in collaborazione con le istituzioni scolastiche con soggetti pubblici e privati con la finalità di promuovere iniziative progettuali. Relativamente a questa ultima attività, il Corecom Umbria intende implementare le attività già poste in essere nel 2022, indi-



viduando nel tema dell'**umanesimo digitale ai tempi di internet** il file rouge che guiderà la sua azione in materia nel prossimo triennio.

- le funzioni di vigilanza, garanzia, consulenza e supporto alla Regione sui temi relativi alla comunicazione che il Corecom ha tra i propri compiti, nella sua duplice natura di organo regionale ed organo funzionale dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Nelle competenze del Corecom rientrano, tra le altre:

- la formulazione di pareri e proposte in materia di ordinamento delle comunicazioni e di informazione (sia per Organi e Servizi regionali, sia per soggetti esterni pubblici e privati);
- l'attività consultiva a supporto di iniziative, comprese quelle legislative, attinenti le politiche regionali dell'informazione e la comunicazione regionale di pubblica utilità;
- l'attività di analisi e studio sul sistema dell'informazione e della comunicazione in ambito regionale.

Per assolvere a tali compiti il Corecom Umbria ha avviato nel corso di questi anni sinergie con altri attori del panorama dell'informazione regionale.

Proprio in questa ottica con il nuovo programma annuale il Corecom Umbria intende consolidare e ampliare un'articolata rete di relazioni istituzionali anche attraverso la sottoscrizione di convenzioni e l'attivazione di collaborazioni con altri protagonisti del tessuto regionale come l'Ordine degli Avvocati, l'Ordine dei Giornalisti, ai fini di una proficua collaborazione sui temi dell'informazione locale e propedeutico all'avvio dell'osservatorio sull'informazione locale in collaborazione con l'Università degli Studi di Perugia e anche con eventuali altri enti ed istituti di ricerca.

Inoltre, al fine di rivedere la convenzione sottoscritta tra il Corecom Umbria e la RAI – sede regionale - relativamente ai programmi per l'accesso, si è avviato un confronto anche con il Direttore della sede RAI regionale, che offre come prevede la normativa nazionale spazi televisivi di informazione gratuiti per dar voce alle associazioni no profit.

Durante e dopo la pandemia è venuta meno la richiesta da parte delle associazioni di volontariato del territorio probabilmente per un duplice motivo: gli spazi messi a disposizione della RAI in orari poco "appetibili" da parte delle stesse associazioni e l'utilizzo da parte delle stesse, per comunicare le proprie attività dei social network. Pertanto occorre riavviare in primis un dialogo con i Centri di servizio per il volontariato della regione e con la stessa RAI regionale per poter individuare orari e modalità differenti.

[Le funzioni proprie](#)

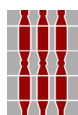
La verifica del rispetto del pluralismo politico-istituzionale nel TGR Umbria

Come a conoscenza di questa Amministrazione, dal 2002 il Corecom Umbria ha condotto un monitoraggio annuale sulle edizioni del telegiornale della testata regionale Rai Umbria ai fini della raccolta dati per la verifica del rispetto delle disposizioni normative vigenti in materia di pluralismo politico-istituzionale.

L'attività prevedeva il visionamento e l'analisi delle tre edizioni giornaliere del TGR (*day time, prime time* e edizione della notte) in maniera costante e continuativa per l'intero anno.

Il monitoraggio era finalizzato alla rilevazione dei tempi di tutti i soggetti politico-istituzionali, sia regionali che nazionali, secondo la metodologia adottata dall'Autorità Garante per le Comunicazioni nell'attività di vigilanza svolta dalla stessa Agcom sulle emittenti nazionali.

L'esame delle singole notizie prevedeva la registrazione dei dati "anagrafici" del Tg; una breve sintesi della notizia; i dati e i tempi relativi ai soggetti presenti nella notizia. In merito ai soggetti, venivano rilevati tutti i



Regione Umbria

Assemblea legislativa



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

soggetti politici e istituzionali, sia regionali che nazionali. Per ciascun soggetto veniva rilevato il nome e il cognome; il genere; il tempo di notizia e l'eventuale tempo di parola. Con successive elaborazioni dei dati veniva calcolato il tempo di antenna, ovvero il tempo complessivamente dedicato al soggetto politico/istituzionale.

I dati raccolti venivano analizzati e illustrati in report mensili o trimestrali che venivano trasmessi all'Ufficio Stampa dell'Assemblea legislativa e ai Gruppi consiliari.

La rilevazione puntuale consentiva di avere a disposizione dati relativi ad ogni singolo soggetto e di ricostruire in modo dettagliato lo spazio a lui dedicato (ad esempio i tempi della Giunta o dell'Assemblea legislativa piuttosto che dei loro rappresentanti, Assessori e Consiglieri regionali, correlati agli argomenti in cui si era parlato di loro).

Ad oggi, stante la riduzione delle risorse assegnate al Servizio, con competenze specifiche in materia di analisi e monitoraggio, si ricorda che n. 1 unità di personale è stata assegnata ad altro Servizio dell'Assemblea legislativa, il Corecom si trova nelle condizioni di non poter più sostenere un'attività portata avanti per venti anni. Ciò porterà alla perdita di una ricchezza che si era costruita nel tempo, quella di una visione di insieme sull'informazione regionale della testata TGR.

Pertanto, nel 2023 il monitoraggio per la verifica del pluralismo politico e istituzionale sul TGR Umbria consisterà in un monitoraggio continuativo per almeno un mese nell'anno, finalizzato ad assolvere quanto richiesto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per l'espletamento delle funzioni da essa delegate ai Corecom a seguito della sottoscrizione della relativa convenzione.

Verifica del rispetto della par condicio, del divieto di comunicazione istituzionale e attività durante le campagne elettorali

Durante i periodi di campagna elettorale la normativa vigente attribuisce al Corecom un'attività di vigilanza più rigorosa e puntuale sia in termini di contenuti e adempimenti da espletare, sia in termini di tempistiche entro le quali le diverse procedure vanno adempiute.

Tale attività è disciplinata da quanto previsto nella Legge n. 28 del 22 febbraio 2000 e dalle successive modifiche.

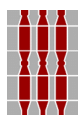
In particolare, la Legge n. 28/2000, "Disposizioni per la parità di accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie e per la comunicazione politica", come modificata dalla Legge n. 313/2003, stabilisce che le emittenti locali devono garantire "il pluralismo attraverso la parità di trattamento, l'obiettività, l'imparzialità e l'equità nella trasmissione sia di programmi di informazione, nel rispetto della libertà di informazione, sia di programmi di comunicazione politica".

Il periodo elettorale porta ad un notevole intensificarsi dell'attività della Sezione del Servizio dedicata. Questo su molteplici versanti. Nell'ambito della vigilanza, per ovvi motivi, viene intensificata l'attività ai fini della verifica del rispetto del pluralismo politico e prosegue l'attività di vigilanza sulla diffusione e corretta pubblicazione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa secondo quanto disposto dal regolamento Agcom.

In occasione di consultazioni elettorali o referendarie, il Corecom svolge inoltre un ruolo di raccordo tra emittenti radiotelevisive regionali, soggetti politici, Agcom e Ministero dello Sviluppo Economico al fine della programmazione dei messaggi autogestiti a titolo gratuito (MAG).

Nel dettaglio, al Corecom spetta il compito di:

- fissare il numero complessivo dei messaggi autogestiti gratuiti (MAG) in base ai contributi stanziati dal Ministero con apposito decreto;
- istruire le domande presentate dai soggetti politici in riferimento agli spazi resi disponibili dalle emittenti radiotelevisive per la messa in onda di messaggi autogestiti gratuiti (MAG)



Regione Umbria

Assemblea legislativa



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

- procedere al sorteggio per stabilire l'ordine di messa in onda dei MAG nei contenitori della prima giornata di programmazione, come stabilito dalle Delibere Agcom;
- raccogliere le attestazioni congiunte ai fini del rimborso;
- rendicontare al Ministero i rimborsi spettanti alle emittenti radiotelevisive;
- predisporre gli atti da trasmettere alla Giunta regionale ai fini della liquidazione delle somme spettanti.

Nel periodo elettorale alla Struttura viene richiesto inoltre di assolvere a funzioni di raccordo con Agcom e con gli altri Corecom, oltre che con la sede regionale Rai in merito all'eventuale predisposizione delle Tribune elettorali.

A questo si aggiunge l'attività quotidiana di assistenza, consulenza e supporto alle emittenti oltre che a soggetti politici, amministrazioni, responsabili di Uffici Stampa per tutto il periodo della campagna elettorale. Alla struttura compete inoltre anche l'istruttoria dei procedimenti da porre in essere in caso di segnalazioni o riscontro di presunte violazioni in materia.

Negli anni è andata sempre più crescendo l'attenzione sul divieto di comunicazione istituzionale disciplinato dall'art. 9 della Legge 28/2000, tanto da diventare uno dei settori di attività centrali nei periodi di campagna elettorale, sia relativamente a pareri e questioni sottoposte all'attenzione del Corecom da vari soggetti regionali, sia relativamente agli oggetti dei procedimenti istruttori in materia avviati per violazione della normativa vigente.

Sulla par condicio, a livello nazionale, si è avviato un confronto e dibattito sulla legislazione vigente. In un momento storico in cui il digitale è diventato il canale principale anche della comunicazione politica, appare sempre più inattuale la normativa in tema di par condicio, a volte anche di difficile applicazione.

Tale dibattito sta mettendo in luce problematiche e criticità e mira a stimolare una revisione delle norme a garanzia del pluralismo, in particolar modo in quei settori della comunicazione che al momento restano fuori da una specifica normativa, anche al fine di conferire poteri disciplinatori e sanzionatori alle Autorità garanti che garantiscano piena attuazione del pluralismo.

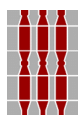
Per tali motivi la convenzione che verrà sottoscritta con l'Università degli Studi di Perugia – Dipartimento di Giurisprudenza, intende approfondire a livello normativo proprio il tema del pluralismo dell'informazione sui media "non tradizionali", alla luce della legge 28/2000.

La verifica del rispetto delle norme sulla par condicio in periodo non elettorale

La Delibera n. 200/00/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, "Disposizioni di attuazione della disciplina in materia di comunicazione politica e di parità di accesso ai mezzi di informazione nei periodi non elettorali", individua nella tutela del pluralismo uno dei compiti principali dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e indica i compiti spettanti ai Comitati regionali. Ne consegue che la vigilanza sul pluralismo da parte dei Corecom non cessa con il periodo elettorale ma costituisce una funzione propria e quindi costante, da condurre anche nei periodi non interessati da campagne elettorali.

Il Corecom Umbria vigila sulla corretta ed uniforme applicazione della legislazione vigente e del richiamato provvedimento da parte delle emittenti locali (Titolo III, art. 9, comma 1) anche nei periodi non interessati da campagne elettorali. Anche in tali periodi le emittenti sono tenute ad assicurare a tutti i soggetti politici accesso, parità di condizioni nell'esposizione delle proprie opinioni, imparzialità ed equità.

Verifica della programmazione delle trasmissioni prodotte dall'Assemblea legislativa da parte delle emittenti televisive locali



Regione Umbria

Assemblea legislativa



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

Per anni il Corecom ha garantito e svolto puntualmente il servizio di verifica sull'effettiva messa in onda delle trasmissioni prodotte dall'Assemblea legislativa (Telecru, Il Punto e Question Time) da parte delle emittenti televisive locali firmatarie di apposita convenzione. Il Corecom provvedeva al visionamento sistematico della programmazione televisiva delle emittenti in base ai calendari di messa in onda concordati con l'Assemblea. I risultati venivano riportati in report trimestrali che la struttura preposta inviava all'Ufficio Stampa dell'Assemblea legislativa per gli ulteriori adempimenti.

Per le ragioni sopra esposte, il Corecom Umbria si vede impossibilitato a dare continuità a tale servizio, a cui non ha potuto assolvere anche per alcuni mesi del 2022.

Attività di promozione del servizio con Numero verde e Sportello informativo

Proseguirà, anche nel corso del 2023, l'attività informativa e di sportello al pubblico attraverso il Numero verde dedicato, attualmente attivo 5 giorni alla settimana (dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 13,00) .

Attraverso il sito internet del Corecom, infine, gli utenti verranno costantemente aggiornati circa le modifiche normative, gli orientamenti espressi da Agcom e tutte le notizie utili in materia di risoluzione delle controversie nell'ambito delle telecomunicazioni.

Le funzioni delegate

Il monitoraggio dell'emittenza televisiva locale

Dal 2010 il Corecom svolge regolarmente la vigilanza sulle materie delegate da Agcom per la verifica del rispetto della normativa vigente in materia di:

- Garanzie dell'utenza e tutela dei minori;
- Pluralismo politico-istituzionale;
- Comunicazioni commerciali;
- Obblighi di programmazione

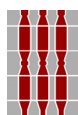
L'attività di vigilanza delegata da Agcom comprende sia la fase di monitoraggio delle trasmissioni e di verifica della conformità alla normativa vigente, sia la fase eventuale dell'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla contestazione di violazioni alla normativa e all'irrogazione di sanzioni da parte di Agcom in caso di violazioni, rilevate direttamente dall'Ufficio o provenienti da segnalazione esterna.

La registrazione delle programmazioni televisive viene effettuata direttamente dal Corecom, 24 ore su 24, durante tutto l'anno, attraverso un sistema di registrazione digitale interno.

Al momento della stesura del presente documento, Agcom sta predisponendo il nuovo Accordo quadro, che sarà firmato entro dicembre.

Dopo il refarming che ha totalmente modificato il panorama dell'emittenza locale e a seguito dell'entrata in vigore del nuovo Testo unico di servizi di media audiovisivi (Decreto legislativo 8 novembre 2021 n. 28) al momento della stesura del presente documento il Corecom Umbria come tutti gli altri Corecom è in attesa dell'aggiornamento del "Compendio di procedure operative per l'attività di monitoraggio e vigilanza sulle trasmissioni radiotelevisive in ambito locale" redatto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nel novembre 2017.

A seguito di ciò potrà programmare la propria attività in materia individuando il campione di fornitori di servizi media audiovisivi da sottoporre a monitoraggio e le relative modalità.



Regione Umbria

Assemblea legislativa



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

Per le ragioni già precedentemente esposte, stante la riduzione delle risorse assegnate al Servizio, ad oggi l'unica soluzione possibile per il Corecom per far fronte all'assolvimento delle funzioni richieste è quella di ricorrere ad un affidamento esterno del servizio.

Riguardo a ciò, da mesi si è costituito un tavolo tecnico Agcom – Coordinamento nazionale dei Corecom allo scopo di addivenire alla formulazione di un Capitolato Tecnico da condividere per l'affidamento del servizio di rilevazione e analisi dei dati delle trasmissioni oggetto di monitoraggio.

Ciò porterà inevitabilmente alla perdita del patrimonio accumulato nel corso dell'attività decennale di vigilanza e monitoraggio condotta in house, di una visione diretta e di insieme sul sistema televisivo locale nonché di un rapporto costante con le emittenti, anche in ottica di prevenzione e programmazione che negli anni ha sempre dato risultati positivi testimoniati dal ridotto numero di violazioni riscontrate durante il corso degli anni sulle programmazioni monitorate.

La riduzione delle risorse destinate a questo servizio comporterà anche l'impossibilità di porre in essere approfondimenti, progetti e ricerche ulteriori (si ricordano a titolo di esempio i progetti a verifica del rispetto delle norme per la tutela dei minori, il progetto sull'informazione sportiva, il progetto specifico sulla presenza di programmi erotici e di programmi a pagamento) condotte dal Corecom negli anni, e che lo avevano portato ad essere anche un punto di riferimento per gli altri Corecom regionali.

Lo svolgimento dell'attività in house, in virtù della presenza di personale dotato di consolidata professionalità ed esperienza, consentiva al Corecom in caso di presunte violazioni di garantire tempestività di analisi, risposta e svolgimento delle istruttorie, che gli hanno garantito di essere sempre rispettoso dei termini dettati dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per l'espletamento di tali procedure.

In ogni programma di attività e relazione si tiene a sottolineare come tali adempimenti siano molto specifici e complessi, tali da richiedere profili esperti, specificatamente formati e specializzati per il suo espletamento e quindi l'impossibilità di formare per l'assorbimento di tale funzione altro personale assegnato al servizio.

Le Conciliazioni delle controversie tra Operatori di comunicazione ed utenti, assunzione di Provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio e Definizioni delle Controversie

L'attività di conciliazione del Corecom Umbria è disciplinata dalla delibera Delibera Agcom n. 203/18/CONS come modificata dalla delibera n. 353/19/CONS e consente agli utenti singoli o associati, oppure agli stessi operatori di comunicazioni elettroniche, in caso di insorgenza di un contenzioso, che sia una contestazione dell'istante o un disservizio causato dall'operatore, di rivolgersi al Corecom per tentare di risolvere la controversia in sede conciliativa sottoscrivendo un verbale di accordo che ha valore di titolo esecutivo.

Per la sottoscrizione dei verbali si appone una firma elettronica tramite generazione di codice OTP.

La procedura di conciliazione, fatta eccezione per le richieste presentate dagli operatori telefonici, in sintesi prevede di collegarsi ad una piattaforma digitale dell'Agcom messa a disposizione dei Corecom denominata ConciliaWeb.

Il tentativo di conciliazione è obbligatorio e costituisce una condizione di procedibilità prima di ricorrere alla giustizia ordinaria.

L'attività di conciliazione e di definizione delle controversie con gli operatori delle telecomunicazioni è una delle funzioni di garanzia fondamentali che il Corecom svolge nei confronti dei cittadini e delle imprese dell'Umbria.

Nell'esercizio di tali funzioni, il Corecom ha potuto favorire un'alta percentuale di esiti positivi con la sottoscrizione di accordi in conciliazione, senza sovraccaricare il giudice ordinario, riconoscendo direttamente agli istanti indennizzi e rimborso di costi indebitamente versati, in tempi brevi, certi e senza costi aggiuntivi per la procedura.



Regione Umbria

Assemblea legislativa



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

Non va mai dimenticato che, grazie all'attività di conciliazione e definizione delle controversie del Corecom, ogni anno la Regione Umbria restituisce ai cittadini e alle imprese una cifra consistente di rimborsi, il che rende il Corecom, nell'ambito della pubblica Amministrazione, una impresa pubblica virtuosa per quel che riguarda il rapporto fra costi e ricavi, nel senso che, come struttura, costa alla comunità assai meno di quanto nel complesso le restituisce.

Le innovazioni introdotte con l'avvio della piattaforma ConciliaWeb hanno consentito di velocizzare le procedure di conciliazione e di definizione, massimizzando l'efficienza del servizio. Ciò ha consentito di svolgere a distanza tutte le conciliazioni, anche durante la pandemia dovuta al Covid 19, senza alcun rinvio o ritardo.

Attività di conciliazione: conciliazioni in udienza e semplificate

Il Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Delibera Agcom n. 203/18/CONS come modificata dalla delibera n. 353/19/CONS) prevede due tipologie di conciliazioni: in udienza e semplificate.

In entrambe le procedure è prevista una fase iniziale di negoziazione diretta in cui l'istante interagisce direttamente con l'operatore. Se la negoziazione non va a buon fine viene esperito il tentativo di conciliazione.

Le conciliazioni semplificate vengono svolte per le materie indicate all'art. 8 comma 2 del Regolamento e nel caso siano coinvolti più operatori. In questa procedura il Conciliatore può intervenire nello scambio di messaggi con le parti e formulare una proposta di accordo.

Le conciliazioni in udienza, si svolgono in video conferenza o in audio conferenza attraverso la piattaforma ConciliaWeb, secondo un calendario concordato con gli operatori.

A conclusione del tentativo di conciliazione viene redatto un verbale di accordo o di mancato accordo che va firmato da tutte le parti coinvolte mediante l'inserimento del codice OPT così come previsto dalla Delibera Agcom n. 339/18/CONS come modificata dalla Delibera 670/20/CONS.

Assunzione di provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio per le conciliazioni

La delibera Agcom n. 203/18/CONS, come da ultimo modificata dalla delibera n. 353/19/CONS, disciplina anche i provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio. Gli utenti, insieme all'istanza di conciliazione o di definizione della controversia, possono chiedere, tramite la piattaforma ConciliaWeb, l'adozione di un provvedimento temporaneo che garantisca la continuità nell'erogazione del servizio ivi incluso l'utilizzo dei terminali a esso associati, o della numerazione in uso, sino al termine della procedura. Trattandosi di procedura d'urgenza, l'espletamento della stessa va garantito dal personale del Corecom con continuità.

La Definizione delle controversie

Nel caso di infruttuoso esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, anche solo parziale, l'utente può o rivolgersi al giudice ordinario oppure, entro tre mesi, presentare al Corecom apposita istanza (GU14) finalizzata alla definizione della controversia, mediante l'adozione di un provvedimento amministrativo di accoglimento, totale o parziale, delle pretese dell'utente, ovvero di rigetto.



Anche in questa fase, per così dire, “di secondo grado”, a fronte della irregolare fornitura del servizio o di abusi da parte dell'operatore, è possibile inoltrare apposita istanza (GU5).

I dati in nostro possesso evidenziano che le istanze di definizione sono diminuite, passando dalle 150 del primo semestre 2021 alle 117 del primo semestre 2022.

In ordine poi alle istanze di provvedimento temporaneo sono state presentate, nel primo semestre 2022, 106 istanze di provvedimenti temporanei, riferite sia a procedimenti di conciliazione che di definizione, contro le 165 domande del primo semestre 2021.

L’elevato numero di istanze depositate nel corso degli anni conferma l’utilità dello strumento offerto agli utenti che, anche in questa “seconda fase”, è completamente gratuito e consente una rapida soluzione della controversia, spesso in via bonaria: nel primo semestre del 2022, stando ai dati che è possibile estrapolare da Conciliaweb, si sono conclusi con accordo in udienza ben 86 procedimenti.

Preme evidenziare che, anche in tempo di pandemia, il sistema ha funzionato a pieno regime ed è stato fornito agli utenti lo stesso servizio, sia in termini di quantità che di qualità, degli anni precedenti.

Oltre agli aspetti sopra evidenziati, è importante sottolineare come molte delle istanze di definizione delle controversie provengano da imprese del territorio, le quali, per il tramite dell'operato del Corecom, hanno potuto recuperare risorse economiche, elemento questo di sicuro sollievo soprattutto nella difficile congiuntura causata dalla ben nota pandemia da covid-19.

Passando ad aspetti squisitamente organizzativi, va rilevato che nell'anno 2023 continuerà l’impegno attività sia ordinaria per la definizione delle controversie che di informazione e di supporto all’utenza, a volte in difficoltà per l’utilizzo delle nuove tecnologie, sia di formazione ed aggiornamento.

Tanto premesso, per l'anno 2023 e con riguardo all'attività di definizione delle controversie, ci si propone di:

- approntare strategie volte ad accrescere la conoscenza, da parte della popolazione umbra, dei servizi gratuiti offerti dal Corecom per la definizione delle controversie e del loro funzionamento, intervenendo in via prioritaria sul sito internet istituzionale, rendendolo agevolmente fruibile anche da parte soggetti poco avvezzi all’utilizzo delle nuove tecnologie ed eventualmente servendosi, più in generale, di canali di ampia diffusione come ad esempio, la pagina facebook del Corecom Umbria;
- intensificare l'attività finalizzata alla facilitazione della conclusione di accordi transattivi antecedenti alla celebrazione dell'udienza di discussione o della delibera conclusiva del procedimento, allo scopo di ridurre i tempi di conclusione dei procedimenti e di fornire soluzioni rapide alle esigenze degli utenti;
- tenuto conto del notevole tecnicismo della materia, ora gestito interamente on line, che richiede conoscenze, abilità e specifica competenza del settore delle telecomunicazioni, oltre a quella giuridica, promuovere l’attività di formazione per il personale addetto mediante corsi, seminari, workshop e convegni.

Andamento delle istanze del contenzioso

Valori assoluti	2022*
Istanze di conciliazione	766



Istanze di definizione	117
Istanze di provvedimento Temporaneo	106
Totale	989

*: primi sei mesi 2022

Supporto al Comitato regionale per le Comunicazioni

Il Corecom ha una complessa natura istituzionale in quanto è organo regionale titolare sia di competenze proprie che destinatario di funzioni delegate dall'Agcom.

L'attività del Corecom necessita di un continuo presidio in quanto la sua attività va ad investire aree tematiche soggette a frequenti innovazioni normative.

Il Corecom Umbria anche per l'anno 2023 intende garantire:

- la predisposizione di monitoraggi, report, documenti di analisi a supporto delle decisioni del Comitato;
- la predisposizione di atti, anche di natura complessa;
- il supporto tecnico-organizzativo nelle collaborazioni instaurate con: gli ordini professionali di avvocati e giornalisti, le università del territorio, i rappresentanti del mondo politico, i soggetti istituzionali, il mondo dei media;
- la realizzazione di percorsi di formazione su temi inerenti alla tutela dei consumatori e delle fasce più deboli della popolazione (minori, anziani, disabili) nel rapporto con gli operatori delle telecomunicazioni;
- il supporto e la collaborazione nei rapporti e nelle attività derivanti da iniziative assunte dall'Agcom.

La gestione del ROC (Registro operatori di comunicazione)

Il registro degli operatori di comunicazione (Roc) è un registro unico adottato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (Agcom) con la finalità di garantire la trasparenza e la pubblicità degli assetti proprietari garantendo così l'applicazione delle norme del settore quali quelle concernenti la disciplina anti-concentrazione, la tutela del pluralismo informativo o il rispetto dei limiti previsti per le partecipazioni di società estere.

La delibera n. 666/08/CONS_(Allegato A - Regolamento per l'organizzazione la tenuta del Registro degli operatori di comunicazione) stabilisce che sono tenuti all'iscrizione gli Operatori di rete:

- I fornitori di servizi di media audiovisivi o radiofonici (SMAV-R) e fornitori di contenuti;
- I fornitori di servizi interattivi associati o di accesso condizionato,
- I soggetti esercenti l'attività di radiodiffusione,
- Le imprese concessionarie di pubblicità,
- Le imprese di produzione o distribuzione di programmi radiotelevisivi,
- Le agenzie di stampa a carattere nazionale,
- Gli editori di giornali quotidiani, periodici o riviste i soggetti esercenti l'editoria elettronica,
- Le imprese fornitrici di servizi di comunicazione elettronica,
- Gli operatori economici esercenti l'attività di call center,
- I soggetti che usano indirettamente risorse nazionali di numerazione,
- I fornitori di servizi di intermediazione on line, i fornitori di motori di ricerca in line.



Regione Umbria

Assemblea legislativa



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

Per l'iscrizione al Registro degli Operatori di Comunicazione non sono richiesti documenti cartacei.

Il Regolamento per l'organizzazione e la tenuta del ROC prevede soltanto la trasmissione per via telematica ,attraverso il portale www.impresainungiorno.gov.it, di una serie di modelli, che variano in base alla natura giuridica ed all'attività svolta dagli operatori che richiedono l'iscrizione.

Il sistema informatizzato di gestione del Roc è in cooperazione applicativa con il Registro imprese delle Camere di commercio permettendo così di avere dati sempre aggiornati sull'assetto societario.

L'accesso al Registro degli Operatori di Comunicazione e l'accesso agli adempimenti è consentito attraverso l'uso della Carta Nazionale dei Servizi (CNS), distribuita in forma di smart card (formato carta di credito) o di chiavetta USB dalle Camere di Commercio provinciali, e dal 2020 anche con lo SPID.

Per quanto riguarda il ROC è da menzionare la comunicazione all'Informativa Economica di Sistema (IES) che è una dichiarazione annuale cui sono obbligati gli operatori dei settori dei media e riguarda i dati anagrafici ed economici sull'attività svolta dagli operatori interessati, al fine di raccogliere gli elementi necessari per adempiere a precisi obblighi di legge (tra i quali si ricordano, a mero titolo esemplificativo, le analisi di mercato, la relazione annuale la valorizzazione del sistema integrato delle comunicazioni e la verifica dei relativi limiti, le indagini conoscitive) e consentire l'aggiornamento della base statistica degli operatori di comunicazione.

Lo IES al momento viene gestito da AGCOM.

I soggetti iscritti al ROC del Corecom Umbria alla data di giugno 2022 sono n. 277.

Il Corecom Umbria, su delega di AGCOM si occupa dal 2012 delle attività relative alle iscrizioni ROC , del rilascio delle certificazioni di iscrizione ROC a livello regionale, delle cancellazioni ROC, della gestione della comunicazione annuale e dell'assistenza agli iscritti.

I provvedimenti di iscrizione ROC nel periodo gennaio/giugno 2022 sono stati 9, prevalentemente imprese individuali e S.R.L, fornitrici di servizi di comunicazione elettronica, operatori economici che esercitano attività di call center, operatori che esercitano attività di radiodiffusione televisiva e sonora, operatori fornitori di contenuti radiofonici locali ed operatori che esercitano attività di editoria elettronica (con meno di 5 giornalisti dipendenti da 1 anno).

I provvedimenti di cancellazione ROC nel periodo gennaio/giugno 2022 sono 4, una ad istanza di parte e tre di ufficio.

In questo periodo caratterizzato dal covid non si è registrato rispetto agli anni passati un aumento di cancellazioni per la chiusura di attività.

Nel periodo da gennaio a giugno 2022 sono state annullate due richieste di iscrizione ROC riferite a due operatori esercenti entrambi l'attività di : "Fornitore di servizi di intermediazione on line".

Nel 2023 proseguirà l'attività amministrativa di front-office con gli operatori del settore iscritti e con quelli che potenzialmente hanno l'obbligo di iscriversi al registro.



Regione Umbria

Assemblea legislativa



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

Registro operatori di comunicazione Umbria	Gennaio/giugno
Richieste di certificazioni attestanti la regolare iscrizione	0
Iscrizioni	9
Cancellazioni	4
Numero iscritti	277

L'esercizio del diritto di rettifica

Tra le competenze delegate al Corecom rientra la vigilanza sul rispetto delle norme in materia di diritto di rettifica nel settore radiotelevisivo regionale.

Il diritto di rettifica, disciplinato dalla Legge 6 agosto 1990, n. 223 e dal Decreto del Presidente della Repubblica del 27 marzo 1992 n. 255, consiste nella facoltà da parte dei soggetti di cui siano state diffuse immagini o ai quali siano stati attribuiti atti, pensieri, affermazioni, dichiarazioni non veritiere da parte delle tv o radio locali, di richiedere all'emittente privata o alla concessionaria pubblica dichiarazioni di replica o rettifica in condizioni paritarie rispetto alle notizie diffuse.

Il soggetto che si ritiene leso deve preliminarmente inoltrare la propria richiesta all'emittente. Soltanto qualora la rettifica non sia stata accolta, l'interessato potrà inoltrare al Corecom la relativa istanza. Il Corecom, verificata la correttezza della richiesta, ordina all'emittente la rettifica; in caso di diniego da parte dell'emittente, il Corecom stesso trasmette all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni tutta la documentazione. L'Autorità può irrogare delle sanzioni all'emittente che non ottemperi a quanto disposto dal Comitato.

Nel corso del 2023 il Corecom Umbria provvederà all'esercizio della funzione ponendo in essere i procedimenti e le attività previste dalle leggi vigenti.

La vigilanza sui sondaggi

Al Corecom è delegata da Agcom anche la funzione di vigilanza sul rispetto della normativa in tema di pubblicazione e diffusione dei sondaggi – politici ed elettorali così come quelli di opinione -sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale.

L'attività consiste nella verifica sulla corretta pubblicazione e divulgazione delle rilevazioni demoscopiche, ivi comprese quelle politico-elettorali, sia durante che al di fuori dei periodi di campagna elettorale secondo quanto previsto dall'art. 8 della Legge 28/2000 (per i sondaggi politico-elettorali), dall'art. 1, comma 6, della Legge 249/1997 e dalla delibera 153/02/CSP come modificata dalla delibera 237/03/CSP (per le altre rilevazioni demoscopiche) e dal Regolamento Agcom in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa (Delibera n. 256/10/CSP).

La funzione del CORECOM è quella di istituire ed esaminare le richieste per eventuali segnalazioni provenienti da utenti, organizzazioni e associazioni che abbiano ravvisato violazioni della normativa. Il Corecom esercita la sua competenza su tutte le emittenti radiotelevisive umbre e, per quanto riguarda quotidiani e periodici, su quelli che rispondono ai criteri individuati dall'Agcom.

Qualora sia stata ravvisata una violazione, il Corecom avvia un procedimento, di cui dà comunicazione al soggetto che ha pubblicato il sondaggio, che può concludersi con l'emissione di un ordine di pubblicazione, integrazione o rettifica dei dati riportati nel sondaggio.



Regione Umbria

Assemblea legislativa



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

ATTIVITA' CORECOM

Progetti di Media education

La pandemia ha prodotto nel nostro Paese un'accelerazione della digitalizzazione delle nostre vite, costringendoci a svolgere in digitale tutta una serie di attività che fino a quel momento avevamo svolto in presenza. La digitalizzazione apre opportunità che fino a poco tempo fa risultavano impensabili, ma al tempo stesso pone anche una serie di criticità: il pericolo dell'infodemia, il problema delle fonti delle informazioni, il fenomeno delle fake news, la perdita della privacy, la diffusione della sorveglianza digitale, i cambiamenti delle interazioni tra le persone, solo per citarne alcune.

Il manifesto di Vienna, sottoscritto a maggio 2019 da numerosi accademici anche di università italiane, ha più volte richiamato la necessità di un umanesimo digitale in grado di rimettere al centro della comunicazione la persona umana, di riportare la rete a strumento al servizio dell'uomo e della società.

Uno dei principi fondamentali del Manifesto di Vienna riguarda l'utilizzo delle tecnologie digitali che dovrebbero essere progettate per promuovere la democrazia e l'inclusione.

L'obiettivo da perseguire è quindi quello di tecnologie progettate in base ai valori e ai bisogni umani, invece di consentire alle tecnologie di plasmare gli esseri umani. "Come tutte le tecnologie," - si legge nel manifesto - "le tecnologie digitali non emergono dal nulla. Sono modellate da scelte implicite ed esplicite e, quindi, incorporano un insieme di valori, norme, interessi economici e ipotesi su come il mondo che ci circonda sia o dovrebbe essere".

L'approfondimento di questo tema, con gli studenti e le studentesse di istituti scolastici della regione, che vedrà coinvolti oltre che gli adolescenti, anche i più piccoli, potrà per l'anno 2023 interessare gli studenti universitari, con giornate formative e laboratoriali, in accordo con l'Università degli studi di Perugia e con la Scuola di giornalismo radiotelevisivo della RAI.

Comunicazione del Corecom

Nel corso del nuovo anno, inoltre, proseguirà l'attività di comunicazione del Corecom Umbria attraverso il proprio Sito istituzionale, la propria pagina Facebook ed il profilo Instagram.

Verrà inoltre realizzato uno SPOT sulle attività del CORECOM Umbria.

Dopo il processo di aggiornamento del sito istituzionale del Corecom, avviato nel 2021 allo scopo di rendere più logiche e immediatamente fruibili le informazioni ivi contenute, nel 2023 si procederà al completamento del restyling (contenutistico, oltre che grafico) del sito.

Come sempre, massima attenzione verrà posta al linguaggio, al costante aggiornamento delle informazioni, all'organizzazione degli argomenti per rispondere nel miglior modo alle domande degli utenti ed orientare di conseguenza il lavoro interno alla struttura.

Allo stesso ci si prefigge di migliorare la propria attività di comunicazione su Facebook ed Instagram per favorire la diffusione dei contenuti pubblicati sul sito, creando link di collegamento dai social al sito istituzionale e/o viceversa al fine di rendere più fruibili le informazioni dirette ai cittadini ed a chiunque sia interessato alle attività dell'organismo.

Convegni seminari e iniziative

Si prevede per il 2023 l'organizzazione di convegni, seminari e iniziative sull'umanesimo digitale, sull'informazione locale e tutto quello che può concernere il "*pianeta comunicazione*" con la finalità di far conoscere i servizi che il Corecom offre alla collettività, agli *stakeholder* e, allo stesso tempo, di diffondere i risultati raggiunti in relazione alle attività realizzate ed anche per questo per il futuro, come già avvenuto in



Regione Umbria

Assemblea legislativa



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

passato, saranno trasmessi in diretta (e vi resteranno pubblicati) sul canale Youtube dell'Assemblea legislativa eventi, iniziative ed Webinar promossi ed organizzati dal Corecom Umbria.

Per lo stesso anno sono previsti appuntamenti pubblici, sui temi attinenti l'attività del Corecom. Nel contenitore della Media education saranno organizzati dei Webinar e presentazione di libri sul tema dell'Umanesimo digitale; si approfondirà, inoltre il tema della par condicio, con la presentazione dello studio predisposto dall'Università degli studi di Perugia, la comunicazione politica e l'accesso all'informazione nell'era digitale. Verranno organizzate iniziative relative all'attività della gestione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche con la presentazione del massimario delle decisioni del Corecom, nonché ulteriori temi inerenti l'informazione locale.

Collaborazione con altre istituzioni e organismi

La collaborazione e lo scambio di esperienze con istituzioni e organismi di ricerca pubblici e privati che agiscono nel settore delle comunicazioni elettroniche e di quello dell'informazione radiotelevisiva costituisce un aspetto importante per accrescere le conoscenze del comparto nel quale il Corecom svolge il proprio ruolo. Pertanto il Comitato intende instaurare rapporti e collaborazioni con gli altri Corecom, organismi di ricerca, enti istituzionali, Università finalizzate a trattare temi attinenti al comparto delle comunicazioni elettroniche e dell'informazione locale. Per il 2023 si intende procedere con la sottoscrizione di una Convenzione, già posta in essere negli anni passati, con l'Ordine dei Giornalisti dell'Umbria per collaborare all'avvio dell'Osservatorio sull'informazione locale, in collaborazione con l'Università degli Studi di Perugia e con altri soggetti pubblici e privati.

Le altre attività

I Programmi dell'Accesso

La funzione del Corecom è quella di istruire ed esaminare le richieste provenienti dai soggetti aventi diritto, predisporre le graduatorie, i piani trimestrali dei programmi da inserire nel palinsesto delle trasmissioni della redazione regionale RAI e vigilare sul rispetto degli impegni assunti dai soggetti ammessi e sulla regolare esecuzione dei piani.

I programmi dell'accesso televisivo e radiofonico rientrano tra le funzioni proprie del Corecom. L'accesso è regolato dalla Legge n. 103 del 14 aprile 1975 dal "Regolamento per l'accesso radiofonico e televisivo alle trasmissioni della concessionaria del servizio pubblico regionale" approvato con propria deliberazione del Corecom n. 17 del 24 ottobre 2000 e dal Protocollo d'intesa tra Corecom Umbria e Rai radiotelevisione italiana sede regionale per l'Umbria approvato con delibera del Comitato n. 41 del 10.04.2017 con durata triennale, tacitamente rinnovabile, in corso di aggiornamento.

L'Accesso è una facoltà data a determinate categorie di gruppi di interesse sociale e politico, specificamente individuate dalla legge, di fruire liberamente di una percentuale prefissata dei programmi televisivi e radiofonici del Servizio pubblico. In base alla L. 103/1975, il Corecom è competente in materia di diffusione radiofonica e televisiva di spazi a disposizione di soggetti collettivi (partiti e gruppi rappresentati in Parlamento e in assemblee elettive locali, movimenti politici, organizzazioni associative delle autonomie locali, organizzazioni sindacali, confessioni religiose, enti ed associazioni politiche e culturali, associazioni nazionali del movimento cooperativo giuridicamente riconosciute, gruppi etnici e linguistici ed altri gruppi di rilevante interesse sociale che ne facciano richiesta) per attività di comunicazione.

Il Corecom nel 2023 rafforzerà l'azione di divulgazione tra le organizzazioni e gli enti in modo che tali spazi siano utilizzati da un maggior numero di soggetti, proseguirà nella gestione delle domande che saranno presentate in seguito alla pubblicazione degli Avvisi e nell'attività di vigilanza sull'esecuzione delle trasmissioni stesse, ferma restando la loro sospensione in occasione di eventi particolari o nei periodi



Regione Umbria

Assemblea legislativa



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

elettorali, come già espresso in premessa, avendo, rilevato dal periodo pandemico una significativa riduzione delle domande da parte dei soggetti del territorio.

Impiego dei fondi Agcom per incentivazione del personale

La Corte dei Conti, sezione regionale per l'Emilia Romagna, nell'adunanza dell'11 gennaio 2021 ha reso alla Regione un parere circa l'utilizzo delle risorse finanziarie assegnate dall'AGCOM per remunerare forme di salario accessorio per l'esercizio di funzioni dalla stessa AGCOM delegate senza incidere su tetti di spesa.

Il parere reso dalla Corte è stato favorevole in quanto lo stesso riconosce possibile e legittimo utilizzare le risorse eterofinanziate per incentivare, con forme di salario accessorio, ivi inclusa la costituzione di posizioni organizzative, i costi del personale regionale dedicato all'espletamento di tali attività.

Ciò ovviamente, solo in costanza della delega di funzioni e del trasferimento di risorse da AGCOM al Corecom e in ragione delle deleghe concordate per svolgere lo quali la Regione riceve il contributo finalizzato da Agcom.

Per l'anno 2023, il Comitato, con proprio atto, autorizzerà l'utilizzo dell'avanzo di amministrazione vincolato per incentivi al Personale.

Il fabbisogno delle risorse finanziarie

Per quanto riguarda le risorse la sottostante tabella riporta Le risorse finanziarie richieste sul bilancio di previsione del consiglio regionale per l'anno 2023, per quanto attiene lo svolgimento delle funzioni proprie

RISORSE FINANZIARIE FONDI CORECOM ANNO 2023

FONDI FUNZIONI DELEGATE AGCOM			103.333,83
FONDI FUNZIONI PROPRIE BILANCIO REGIONALE			45.000,00
TOTALE ENTRATE ANNO 2023			148.333,83
FONDI FUNZIONI DELEGATE AGCOM	capitolo	Pdc	importo
Missioni componenti	52011	1.03.02.01.	4.333,83
Missioni dipendenti	50011	1.03.02.02.	4.000,00
Seminario e iniziative (materie delegate)	50111	1.03.02.02.	5.000,00
Affidamento servizio di monitoraggio	16601	1.03.02.11.	40.000,00
Altri servizi (Progetto Media Education)	50911	1.03.02.99.	30.000,00
Collaborazioni e convenzioni università	51611	1.04.01.02.	20.000,00
TOTALE SPESA FONDI AGCOM			103.333,83
FUNZIONI PROPRIE	capitolo	Pdc	importo
Convegni, seminari e eventi	14101	1.03.02.02.	10.000,00
Trasferimenti a soggetti privati	16001	1.04.03.99.	15.000,00
Trasferimenti a soggetti pubblici	15901	1.04.01.02.	20.000,00
TOTALE SPESA FONDI REGIONALI			45.000,00
TOTALE USCITE ANNO 2023			148.333,83