

Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2020.1.10.4.1
	2020.1.10.13.2
LEGISLATURA	XI

Il giorno 24 marzo 2022 si è riunito il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI	Presidente
ALFONSO UMBERTO CALABRESE	Vicepresidente
MARIA GIOVANNA ADDARIO	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa RITA FILIPPINI.

OGGETTO: APPROVAZIONE DELLA RELAZIONE CONSUNTIVA SULL'ATTIVITÀ SVOLTA DAL CORECOM EMILIA-ROMAGNA NEL 2021, AI SENSI DELL'ART. 15 DELLA LEGGE REGIONALE 30 GENNAIO 2001, N. 1 E SUCCESSIVE MODIFICHE E INTEGRAZIONI.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it – PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom



IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Viste:

- la legge 31 luglio 1997, n. 249, e le sue successive modifiche e integrazioni, recante “*Istituzione dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*” e, in particolare, l’articolo 1, comma 13, che disciplina i Comitati Regionali per le Comunicazioni (Corecom), funzionalmente organi dell’autorità per le esigenze di decentramento sul territorio;

- la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, e successive modifiche ed integrazioni, recante *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)* e, in particolare, l’articolo 15 (*Programmazione delle attività del Comitato*), che stabilisce che, entro 31 marzo di ogni anno il Comitato presenti al Consiglio regionale (ora Assemblea legislativa) e all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni una relazione sul sistema delle comunicazioni in ambito regionale nonché sull’attività svolta nell’anno precedente;

Richiamati:

- l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

- la Convenzione per l’esercizio di funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta il 28 dicembre 2017 dal Presidente dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna e dal Presidente del Corecom Emilia- Romagna, già prorogata al 31 dicembre 2021 su proposta di Agcom con deliberazioni del Corecom e della Giunta regionale, rispettivamente n. 206 e n. 2016 del 2020;

- la deliberazione Agcom n. 374/21/CONS del 18 novembre 2021 di ulteriore proroga della suddetta Convenzione, al 31 dicembre 2022, accettata dal Comitato Corecom con deliberazione n. 110 del 09 dicembre 2021;

- la deliberazione n. 2139 del 20/12/2021 con la quale la Giunta regionale, previa intesa espressa dalla Presidente dell’Assemblea legislativa, ha aderito alla citata proroga della Convenzione;

Preso atto dell’attività svolta, nell’anno 2021, dal Comitato e dalla struttura amministrativa di supporto per l’attuazione degli obiettivi previsti dal Programma di attività approvato con propria la deliberazione n. 133 del 14 settembre 2020 con la quale il Comitato regionale per le comunicazioni ha approvato il “Programma delle attività del Corecom Emilia-Romagna per l’anno 2021”, successivamente integrato e modificato con deliberazione Corecom n. 61 del 29 aprile 2021;

Vista la Relazione allegata quale parte integrante e sostanziale del presente atto;

Acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all’unanimità

DELIBERA

- 1) di approvare, ai sensi dell’art 15 della legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1 “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*”, e sue successive modifiche ed



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it – PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom



integrazioni, la Relazione consuntiva sull'attività svolta nell'anno 2021, il cui testo è allegato alla presente deliberazione quale parte integrante e sostanziale;

- 2) di trasmettere copia del presente provvedimento all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e all'Assemblea legislativa regionale;
- 3) di procedere, d'intesa con l'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea legislativa, alla pubblicazione della Relazione consuntiva 2021 sul sito web del Corecom e di darne diffusione attraverso ogni idoneo strumento informativo.

Firmato digitalmente

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it – PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom



Allegato parte integrante alla deliberazione Corecom n. 10/2022

Relazione consuntiva sull'attività svolta dal Corecom Emilia-Romagna nell'anno 2021



Sommario

Sommario	2
Introduzione	3
1. Il Corecom Emilia-Romagna: Ruolo, funzioni e risorse	5
1.1 Il ruolo e le funzioni	5
1.2 Le persone e l'organizzazione	6
1.3 Le risorse finanziarie	8
2. Le funzioni di garanzia per i cittadini e le imprese	11
2.1 La conciliazione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti	11
2.2 La definizione delle controversie	16
2.2.1 Verifica degli adempimenti da parte degli operatori Tlc	19
2.2.2 Altri servizi per gli utenti – Numero Verde	20
2.3 La riattivazione dei servizi di telecomunicazioni	22
2.4. Apertura di sportelli territoriali decentrati ConciliaWeb in collaborazione con le Associazioni degli enti locali	23
2.5 Accordo di collaborazione tra Corecom e Associazioni dei consumatori iscritte nel Registro regionale per promuovere la conoscenza e lo sviluppo delle funzioni esercitate dal Corecom a tutela dei cittadini e degli utenti	24
2.6 I programmi dell'accesso su RAI Emilia-Romagna	24
2.7 Il riparto degli spazi di comunicazione politica radiotelevisiva in campagna elettorale	25
2.8 Il diritto di rettifica	26
3. Le funzioni di controllo sul sistema regionale della comunicazione	27
3.1 La vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale	27
3.2 La vigilanza sulla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa locali	28
3.3 La par condicio - verifica del rispetto della normativa in materia di campagne elettorali	29
3.4 La par condicio e la parità di genere	30
3.5 La gestione del Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC)	32
3.6 Rifacimento impianti di monitoraggio televisivo	34
4. Le attività per le imprese e funzioni di consulenza per gli Organi della Regione	35
4.1. L'attività istruttoria per l'erogazione di contributi regionali all'editoria locale	35
4.2 Liberazione della banda 700 e switch off	36
4.3 Attività di analisi della diffusione del fenomeno delle Fake News	36
4.4 L'educazione ai media	37
4.4.1 Laboratori nelle scuole: "A scuola coi media"	37
4.4.2 Catalogo per le scuole	38
4.4.3 Progetto "Realizzazione di una ricerca di analisi ed approfondimento del fenomeno del cyberbullismo" in collaborazione con la Garante Regionale per l'Infanzia e l'adolescenza	38
4.4.4. Progetto "Parole O_stili per lo sport"	39
4.5. Le attività per le imprese e funzioni di consulenza per gli Organi della Regione - Ricerca sulla situazione economica della editoria locale (stampa, radio, televisione, web)	40
4.6 Presentazione dello studio sull'utilizzo dei social network da parte della Pubblica amministrazione e dello schema di Regolamento	41
4.7 "Protocollo metropolitano sulla comunicazione di genere e sul linguaggio non discriminatorio"	42
4.8 Tavolo tecnico Rai-Corecom sulla qualità del servizio pubblico radiotelevisivo	43
4.9 Verifiche sulla qualità del segnale di Rai in Emilia-Romagna	43
4.10 La comunicazione delle attività del Corecom attraverso il proprio Sito istituzionale e la pagina Facebook	44
4.11 Il gradimento degli utenti e la Carta dei Servizi	47



Introduzione

Stefano Cuppi, Presidente Corecom Emilia-Romagna

Nonostante la crisi pandemica abbia notevolmente complicato l'operatività della struttura, nel 2021 il Comitato Regionale per le Comunicazioni dell'Emilia-Romagna ha svolto, come da mandato, le sue attività in una molteplicità di ambiti, su cui il consuntivo che segue offre un riscontro dettagliato. Ci limitiamo, in questa introduzione, a riassumere alcuni aspetti che hanno contraddistinto il lavoro dell'anno passato.

Controversie fra i cittadini e gli operatori delle telecomunicazioni

Le istanze di conciliazione pervenute al Corecom Emilia-Romagna nel 2021 sono state 6.394 peraltro, la statistica relativa ai procedimenti di conciliazione conclusi nel 2021 evidenzia un incremento del 5,36% rispetto all'anno 2020, passando da 8.096 a 8.530

La finalità di accrescere la conoscenza del servizio ConciliaWeb a tutela degli utenti è stata perseguita nel 2021 attraverso la realizzazione di una campagna pubblicitaria a mezzo stampa e a mezzo spot televisivi. La pubblicità è stata effettuata sulle edizioni locali dei quotidiani a maggiore diffusione nel territorio regionale e sulle televisioni locali

Uno dei principali obiettivi che l'attuale Comitato si è prefissato è quello di garantire la tutela dei diritti delle persone prive di conoscenze informatiche che hanno difficoltà di accesso alla piattaforma digitale ConciliaWeb. A questo scopo nel 2019 ha approvato lo "Schema di accordo di collaborazione istituzionale fra il Corecom Emilia-Romagna e l'Associazione regionale dei Comuni dell'Emilia-Romagna (Anci Emilia-Romagna) finalizzato alla diffusione regionale di postazioni ConciliaWeb. Poiché l'obiettivo di disseminazione di postazioni periferiche assistite rappresenta uno degli obiettivi prioritari del Corecom nel dicembre 2020 è stato sottoscritto un ulteriore accordo di collaborazione istituzionale fra Corecom Emilia-Romagna ed UPI – Unione Province Italiane - finalizzato all'apertura di una postazione decentrata in ogni sede provinciale.

Nonostante i numerosi rinvii legati alla situazione pandemica, tali accordi di collaborazione hanno finalmente trovato attuazione nel 2021, attraverso l'apertura di 8 sportelli decentrati ConciliaWeb nelle sedi dei Comuni di Sant'Agata Bolognese, di Montereenzio di Cesena e della Unione dei Comuni della Bassa Romagna e nelle Province di Piacenza, Parma, Reggio Emilia e Ravenna. Le Amministrazioni locali hanno adeguatamente pubblicizzato l'evento anche attraverso inaugurazioni pubbliche cui hanno partecipato componenti del Corecom.

Riguardo alle attività di definizione delle controversie, il numero delle nuove istanze pervenute è stato di 819, mentre il totale delle somme restituite ai cittadini grazie all'attività di conciliazione e di definizione è stato pari ad € 2.162.056.

Dal marzo 2020, a seguito della pandemia, l'attività di ricevimento del pubblico in presenza è stata purtroppo sospesa; tuttavia, allo scopo di fornire sempre maggiore assistenza agli utenti, il Corecom ha mantenuto il servizio di ricevimento telefonico gratuito (800 967701) attivo dal lunedì al venerdì con orario 10.00 – 12.00; nel 2021 tale servizio ha gestito 1778 chiamate.

Nel contesto emergenziale verificatosi nel 2020 il Corecom ha ritenuto strategico instaurare un dialogo costruttivo con le Associazioni consumeristiche per rafforzare la conoscenza e lo sviluppo di tutte le funzioni esercitate dal Corecom a tutela di cittadini e utenti. Con queste finalità il 3/11/2020 è stato sottoscritto un accordo di collaborazione con tutte le Associazioni iscritte nel Registro regionale; nell'ambito di tale accordo nel corso del 2021 sono state svolte diverse attività di formazione e di promozione dei servizi del Corecom.



Le funzioni di controllo sul sistema regionale della comunicazione

Il Corecom esercita le funzioni di controllo sul sistema regionale delle comunicazioni attraverso la vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale, sulla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa locali e sulla verifica del rispetto della normativa in materia di campagne elettorali (*par condicio*).

Per quanto riguarda la vigilanza sulla programmazione nel 2021 sono state monitorate le emittenti locali per un totale di 34.558 ore. Per quanto riguarda la *par condicio*, l'attività ha riguardato la campagna elettorale relativa alle elezioni amministrative del 3 e 4 ottobre 2021; in totale sono state monitorate 13 emittenti televisive locali, tra le quali anche Rai Emilia-Romagna. In tale occasione sono state effettuate rilevazioni inerenti il rispetto della *par condicio* ed il pluralismo nei telegiornali dell'Emilia-Romagna; inoltre, il Corecom ha effettuato un'analisi sui dati di genere raccolti durante il monitoraggio tv. Una relazione dettagliata con gli esiti rilevati sulla presenza di genere è stata inviata alla Commissione per la parità e per i diritti delle persone.

In preparazione al processo di liberazione delle frequenze della banda 700 MHz ed al cambiamento della codifica di trasmissione in standard Mpeg4, previsto nella nostra regione per il mese di Marzo 2022, il Corecom nel corso del 2021 ha svolto, in collaborazione con Lepida, un'intensa attività di informazione e comunicazione rivolta sia ai Comuni che a tutti i cittadini, attivando anche un sito dedicato: www.tvdigitaler.it

Social network, cyberbullismo e comunicazione di genere

Il Corecom Emilia-Romagna, reputando di grande attualità e delicatezza il tema dell'utilizzo dei social media da parte delle Pubbliche amministrazioni, ha organizzato il 26 novembre 2021 un convegno per discutere sulle criticità presenti nel campo della comunicazione social della Pubblica Amministrazione. I docenti dell'Università di Bologna Chiara Alvisi e Stefano Zunarelli hanno illustrato i contenuti dello studio commissionato nel 2020 dal Corecom sull'utilizzo e la gestione della pagine dei social network delle pubbliche amministrazioni e su quelli che sono i riflessi rispetto alle libertà fondamentali. All'evento ha partecipato anche la Presidente dell'Assemblea legislativa, nonché un Magistrato della Corte di Cassazione ed altri esperti in materia di comunicazione.

Nel 2021 il Corecom ha realizzato una ricerca di analisi ed approfondimento del fenomeno del cyberbullismo, affidandone la direzione scientifica alla Garante regionale per l'infanzia e l'adolescenza. La ricerca, anche alla luce del quadro normativo nazionale e di alcune Leggi regionali sul tema, ha analizzato in profondità i principali aspetti fenomenologici e socio giuridici legati ai comportamenti di cyberbullismo, visti in raffronto agli altri profili di comportamenti devianti online. Lo studio è stato trasmesso all'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea Legislativa.

Il Corecom inoltre ha aderito al Protocollo metropolitano sulla comunicazione di genere e sul linguaggio non discriminatorio, promosso dalla Città metropolitana di Bologna, che intende promuovere una cultura del rispetto nella comunicazione, sia nelle parole sia nelle immagini, attraverso una serie di azioni condivise per superare gli stereotipi e valorizzare le differenze di genere.

Stefano Cuppi

Presidente Corecom Emilia-Romagna



1. Il Corecom Emilia-Romagna: Ruolo, funzioni e risorse

1.1 Il ruolo e le funzioni

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni dell'Emilia-Romagna (Corecom) è organo collegiale della Regione Emilia-Romagna.

Istituito con legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, è dotato di un proprio Regolamento interno di organizzazione e funzionamento approvato con delibera 9 del 23 giugno 2008 e modificato con delibera Corecom n. 321 del 18 ottobre 2018.

Il Corecom è composto da un Presidente (nominato dall'Assemblea legislativa su proposta del Presidente della Giunta regionale) e da due componenti (eletti dall'Assemblea legislativa); tutti i componenti restano in carica cinque anni e non sono immediatamente rieleggibili.

Il Comitato attualmente in carica è composto dal dott. Stefano Cuppi (Presidente), dal dott. Alfonso Umberto Calabrese (Vicepresidente) e dall'avv. Maria Giovanna Addario (componente). Con deliberazione del Corecom n. 322 del 2018 recante "Attribuzione ai componenti del comitato di funzioni istruttorie e preparatorie su materie specifiche" sono state attribuite le seguenti competenze istruttorie:

- al Presidente: attività connesse alla tenuta dei rapporti con il sistema regionale della informazione, in particolare: tavolo tecnico RAI-Corecom sulla qualità del segnale del servizio pubblico radiotelevisivo e relative verifiche, trasmissioni televisive a favore delle persone non udenti, collaborazione fra Corecom e Coordinamento regionale dei Corecom, diffusione di ricerche e iniziative divulgative-informative in collaborazione con istituzioni del territorio regionale;
- al Vicepresidente: attività connesse alla conciliazione e definizione delle controversie in materia di telecomunicazioni ed alla adozione dei relativi provvedimenti di urgenza;

Con successive deliberazioni n. 101 del 18.4.2019 e n. 83 dell'8.11.2021 sono state attribuite all'avv. Maria Giovanna Addario, rispettivamente, le seguenti competenze:

- attività connesse all'utilizzo dei fondi Agcom per l'istituzione di Posizioni Organizzative e di forme di incentivazione del personale;
- attività preparatorie ed istruttorie connesse all'educazione ai Media.

Il Corecom è titolare di funzioni proprie:

- formula proposte di parere sullo schema di piano nazionale di assegnazione e di ripartizione delle frequenze;
- esprime pareri alle commissioni consiliari competenti sui progetti di legge regionale disciplinanti in tutto o in parte la materia rientrante nel settore delle comunicazioni;
- svolge funzioni di **analisi** e di **studio** sul sistema dell'informazione e della comunicazione in ambito regionale, a supporto delle attività della Giunta, del Consiglio e dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio nel campo della informazione e della comunicazione, accogliendo, elaborando ed organizzando elementi di conoscenza;
- vigilanza sulla **par condicio** per garantire l'osservanza, da parte delle emittenti radiotelevisive locali, dei principi generali di pluralismo, obiettività, completezza ed imparzialità dell'informazione nel rispetto della Legge 28/2000, supportando l'Autorità con lo svolgimento di attività istruttorie;
- **regolazione dell'accesso** alle trasmissioni televisive di RAI Emilia-Romagna da parte di soggetti collettivi organizzati;
- verifica della qualità del **segnale Rai**;
- **comunicazione** delle iniziative e dei servizi resi dal Corecom.



La Legge Regionale 23 giugno 2017, n. 11 e s. m. i., recante “*Sostegno all’editoria locale*”, ha attribuito al Corecom ulteriori compiti.

In particolare, prevede che:

- svolga tutti i controlli previsti per l’erogazione dei contributi alle imprese operanti nel settore dell’editoria locale;
- la Giunta istituisca e curi l’aggiornamento di un elenco di merito delle imprese operanti nel settore dell’editoria locale in quanto l’appartenenza a questo elenco sarà condizione per l’ottenimento di misure economiche di sostegno. Successivamente la D.G.R. n. 2072 del 3 dicembre 2018 ha demandato alla Direzione generale dell’Assemblea Legislativa tramite il Corecom Emilia-Romagna, l’attuazione dell’elenco e la sua tenuta.

Il Corecom è altresì **organo funzionale dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM)**, in quanto svolge funzioni di governo e controllo del sistema delle comunicazioni sul territorio regionale indirizzando la propria attività alla comunità emiliano-romagnola.

Svolge, pertanto, le seguenti funzioni ad esso delegate dall’AGCOM attraverso l’Accordo quadro del 28/11/17 e la Convenzione attuativa sottoscritta il 28 dicembre 2017 (dal Presidente dell’Autorità, dal Presidente della Giunta regionale d’intesa con la Presidente dell’Assemblea legislativa e dall’allora Presidente del Corecom) con scadenza al 31.12.2020, la cui durata - già prorogata al 31.12.2021 su proposta di Agcom con deliberazioni del Corecom e della Giunta regionale, rispettivamente n. 206 e n. 2016 del 2020 - è stata ulteriormente prorogata al 31.12.2022 sulla base della deliberazione Agcom n. 374/21/CONS del 18 novembre 2021, accettata dal Corecom con deliberazione n. 110 del 09 dicembre 2021 e con deliberazione della Giunta regionale n. 2139 del 20/12/2021:

- esercizio del **diritto di rettifica** con riferimento al settore radiotelevisivo locale;
- vigilanza sul rispetto dei criteri fissati relativamente alla pubblicazione e diffusione dei **sondaggi** sui mezzi di comunicazione di massa diffusi in ambito locale;
- svolgimento del tentativo obbligatorio di **conciliazione** nelle **controversie** tra operatori di telecomunicazione e utenti;
- **definizione** delle **controversie** tra operatori di telecomunicazione e utenti;
- assunzione dei **provvedimenti temporanei** in caso di interruzione del servizio;
- **monitoraggio** delle trasmissioni radiotelevisive locali relativamente a: obblighi di programmazione, pubblicità, pluralismo sociopolitico, garanzie dell’utenza e tutela dei minori;
- gestione del **Registro Operatori della Comunicazione (ROC)**
- funzioni di **educazione ai media** (iniziative di studio, analisi, educazione all’utilizzo dei media - nuovi e tradizionali - con particolare riferimento ai minori.

1.2 Le persone e l’organizzazione

Per l’esercizio delle sue funzioni il Corecom si avvale di una apposita struttura amministrativa di supporto, individuata all’interno del personale dell’Assemblea legislativa regionale e posta alle dipendenze funzionali del Comitato medesimo.

Il Comitato gode altresì di autonomia gestionale ed operativa nell’ambito delle previsioni del programma annuale di attività e della corrispondente dotazione finanziaria.

L’organigramma che segue rappresenta l’assetto della struttura di supporto al Corecom al 31 dicembre 2021.



Collaboratori interni - Personale in servizio al 31.12.2021

Collaboratori	Categoria professionale	Tipologia contrattuale
Rita Filippini	Dirigente	T. IND.
Bergamini Lorena	Tecnico di comunicazione pubblica e immagine (cat. C)	T. IND.
Bolognesi Barbara	Assistente amministrativo (cat. C)	T. IND.
Cevenini Alberto	Assistente amministrativo (cat. C)	T. IND.
Collinelli Sara	Assistente amministrativo (cat. C)	T. IND.
Dionisio Alfredo	Operatore di segreteria (cat. C)	T. IND.
Favale Maria Matilde	Assistente amministrativo (cat. C)	T. IND.
Giacobello Elena Fabiana	Specialista giuridico amministrativo di supporto agli Organi assembleari (cat. D)	T. IND.
Guidi Silvia	Specialista giuridico amministrativo di supporto agli Organi assembleari (cat. D)	T. IND.
letto Domenico	Assistente amministrativo (cat. B)	T. IND.
Laghi Roberto	Assistente amministrativo-contabile (cat. C)	T. IND.
Lorenzetti Pier Paolo	Funzionario titolare di Posizione Organizzativa "Definizione delle controversie tra gestori di telecomunicazioni e utenti" (cat. D)	T. IND.
Marzo Nicola	Assistente amministrativo (cat. C)	T. IND.
Nulli o Rinalducci Bruna	Specialista giuridico amministrativo di supporto agli Organi assembleari (cat. D)	T. IND.
Parrucci Massimo	Funzionario titolare di Posizione Organizzativa "Coordinamento delle attività in materia di editoria locale a supporto del Corecom" (cat. D), con delega di funzioni dirigenziali dal 27/08/2019	T. IND.
Pasqualini Donatella	Assistente amministrativo (cat. C)	T. IND.
Pellegrino Renata	Specialista in consulenza giuridica e procedimenti amministrativi (cat. D)	T. IND.
Sarti Grazia	Assistente amministrativo (cat. C)	T. IND.
Tarantelli Concetta	Specialista giuridico amministrativo di supporto agli Organi assembleari (cat. D)	T. IND.
Tarozzo Antonella	Operatore di segreteria (cat. B)	T. IND.
Zotti Carla	Funzionario titolare di Posizione Organizzativa "Conciliazioni telefoniche su ConciliaWeb e provvedimenti temporanei" (cat. D)	T. IND.

Collaborazioni esterne

Axel Technology s.r.l.	Rinnovo impianti monitoraggio e relativa installazione e manutenzione.
L'ARCO soc. coop. a r.l.	Laboratori didattici in tema di educazione ai media.
ETIC s.r.l.	Realizzazione ricerca sul fenomeno del cyberbullismo.
CEDAT 85 s.r.l.	Supporto attività di vigilanza e monitoraggio televisivo.
Mediagraphic s.r.l.	Servizio di promozione e pubblicizzazione del Corecom.
RTI CRC Bologna	Supporto specialistico all'attività di conciliazione delle controversie.
Lepida s.c.p.a. soc. in house	Servizi di supporto tecnico connessi alla liberazione della banda 700 MHz e switch off e connettività.
PAS. SAT ditta individuale	Servizio di installazione dispositivi antifurto per impianti di monitoraggio.
ARUBA PEC S.p.A.	Acquisto dispositivi per firma digitale (per piattaforma ConciliaWeb).
Associazione Parole Ostili	Acquisizione pro quota, unitamente ad altri Corecom e Difensori civici di un percorso educativo/formativo finalizzato al contrasto delle azioni violente e del linguaggio ostile nel tifo e nella comunicazione sportiva.
AMBIENT soc. coop.	Acquisizione di un servizio per il Convegno Corecom del 26.11.21 dal titolo "Regole della comunicazione social della PA e tutele delle libertà fondamentali".
Amministrazione locali regionali e Associazioni	Promozione sul territorio di "Sportelli ConciliaWeb" e ospitalità antenne impianto monitoraggio.



1.3 Le risorse finanziarie

Gli strumenti di pianificazione cui fa riferimento il Corecom per la programmazione e il controllo delle proprie attività sono:

- la Convenzione con l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Agcom) per l’esercizio di funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta il 28 dicembre 2017 con scadenza al 31.12.2020, la cui durata è stata prorogata al 31.12.2021 con deliberazione Corecom n. 206 del 28 dicembre 2020 e al 31.12.2022 con deliberazione Corecom n. 110 del 09 dicembre 2021 (successivamente prorogata al 31.12.2022);
- il Programma annuale di attività;
- la Relazione a consuntivo dell’attività svolta;
- il Fabbisogno finanziario e il relativo Rendiconto.

La sopra citata Convenzione specifica le singole funzioni delegate e le risorse finanziarie assegnate da AGCOM a titolo di contributo per il loro esercizio.

Nel 2021 la somma stanziata da Agcom per le attività delegate è stata di euro 182.240,38.

Il Programma annuale di attività, adottato con delibera del Comitato entro il 15 settembre dell’anno precedente l’esercizio finanziario cui si riferisce, viene presentato entro lo stesso termine all’Ufficio di Presidenza dell’Assemblea legislativa e all’Agcom. D’intesa fra Comitato e Ufficio di Presidenza, è pubblicato sul sito web del Corecom (<http://www.assemblea.emr.it/corecom/attivita/programmi-risorse/bilanci>).

Il “Programma delle attività del Corecom Emilia-Romagna per l’anno 2021” è stato approvato con deliberazione n. 133 del 14 settembre 2020 ed è stato successivamente integrato e modificato con deliberazione Corecom n. 61 del 29 aprile 2021.

Il fabbisogno finanziario viene allegato al Programma di attività del Corecom, e classifica le spese previste collegate alle azioni del piano stesso secondo la struttura di bilancio dell’Assemblea legislativa regionale. Le procedure e le regole relative alla gestione della spesa sono disciplinate dal Regolamento interno dell’Assemblea legislativa per l’amministrazione e la contabilità.

Ogni anno, il 50% dell’importo annuo massimo è liquidato da AGCOM, a titolo di acconto, nel mese di giugno dell’anno di competenza. Il saldo è liquidato nel mese di marzo dell’anno successivo alla luce delle risultanze della relazione di cui all’art. 10 della convenzione e delle verifiche svolte sull’operatività delle funzioni esercitate.

Entro il 31 marzo di ogni anno il Comitato presenta all’Assemblea legislativa e all’Autorità una relazione sul sistema delle comunicazioni in ambito regionale e sull’attività svolta nell’anno precedente, nonché il rendiconto della gestione della propria dotazione finanziaria che viene allegato al rendiconto annuale dell’Assemblea.

Nelle pagine seguenti si riportano le Tabelle relative all’utilizzo delle risorse finanziarie per l’anno 2021, riguardanti sia le attività delegate da Agcom che quelle inerenti funzioni proprie.



Tabelle utilizzo risorse finanziarie - anno 2021

Si evidenzia che per quanto riguarda la realizzazione di attività delegate, finanziate interamente con i fondi trasferiti dall'Agcom ammontanti anche per l'anno 2021 ad Euro 182.240,38, l'impegnato al 31/12/2021 è stato di Euro 170.733,51 e che si sono pertanto registrate economie di impegno pari ad Euro 11.506,87.

Attività realizzate inerenti FUNZIONI DELEGATE	Importo impegnato sul 2021
Accordi per supporto utenza ConciliaWeb con: - i Comuni di Monterenzio, Sant'Agata Bolognese e Unione Comuni Bassa Romagna e Cesena; - le Province di Ravenna, Parma, Piacenza e Reggio Emilia.	30.750,00
Esternalizzazione servizio supporto per vigilanza e monitoraggio.	32.415,61
Esternalizzazione attività conciliazioni.	30.000,00
Manutenzione impianti monitoraggio.	3.876,74
Attività di promozione e pubblicizzazione del Corecom, sportelli ConciliaWeb.	46.646,03
Servizi connettività impianti monitoraggio.	2.000,00
Installazione dispositivi antifulmine.	1.464,00
Progetto Parole O_Stili con scuole e associazioni sportive (educazione linguaggio non ostile nello sport).	6.100,00
Convenzione con Provincia di Parma e Comune di Rimini per ospitalità impianto di registrazione.	2.000,00
Acquisto chiavette firma digitale per conciliatori.	693,57
Incentivi al personale per procedura "Rifacimento impianti monitoraggio".	320,00
Spese per progetti congiunti con associazioni di consumatori.	14.467,56
TOTALE	170.733,51

Attività realizzate inerenti FUNZIONI PROPRIE	Importo impegnato sul 2021
Ricerca sull'editoria dell'Emilia-Romagna: individuazione soggetti e struttura del comparto web, in collaborazione con UNION CAMERE (delibera UP del 22 aprile 2021).	2.500,00
Progetto di ricerca "Realizzazione di una ricerca di analisi e approfondimento del fenomeno del cyberbullismo" conclusione contratto avviato nel 2020.	10.000,00
Acquisizione di servizi connessi alla liberazione della banda 700 MHz e switch off.	12.000,00



Convegni, eventi, altre attività.	550,00
Progetto "A scuola coi media" a. s. 2020-2021 (conclusione contratto avviato nel 2020).	8.505,00
TOTALE	33.555,00



2. Le funzioni di garanzia per i cittadini e le imprese

La piattaforma ConciliaWeb di AGCOM, entrata in funzione il 23 luglio 2018, consente l'avvio e la gestione dei procedimenti di conciliazione, definizione ed emissione di provvedimenti temporanei in modalità totalmente digitale e telematica. Nel 2020 sono state rese disponibili le principali funzioni di ricerca e di estrazione dei dati, mentre dal 1° marzo 2021 per la presentazione di nuove istanze è possibile accedere alla piattaforma ConciliaWeb esclusivamente mediante SPID o Carta d'identità elettronica (CIE).

Secondo la disciplina dettata dalla delibera n. 203/18/CONS, come modificato dalla delibera n. 353/19/CONS Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", poi ulteriormente modificata, a partire dal 24 dicembre 2021, dalla delibera 390/21/CONS come previsto all'art. 2 comma 2, "Sono escluse dall'applicazione del presente regolamento le controversie attinenti unicamente al recupero di crediti relativi alle prestazioni effettuate dall'operatore, a eccezione di quelle inerenti a crediti o prestazioni contestate dall'utente". Per tali controversie non è fruibile la piattaforma ConciliaWeb.

La piattaforma CSI, utilizzata dalla regione Emilia-Romagna per la gestione delle conciliazioni prima di luglio 2018 è stata definitivamente dismessa.

Nel corso del 2021 si è concluso il passaggio alla piattaforma regionale Aldefendo per la gestione delle conciliazioni in cui l'istante che chiede l'intervento del Corecom è il gestore telefonico.

2.1 La conciliazione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti

La fase di conciliazione

Il procedimento ha inizio con la registrazione dell'istante sulla piattaforma ConciliaWeb attraverso la creazione di un account personale e prosegue con la presentazione dell'istanza per via telematica attraverso la piattaforma stessa. Dopo che l'utente ha caricato la propria istanza corredata della pertinente documentazione su ConciliaWeb, potrebbe essere contattato dall'operatore telefonico al fine di addivenire ad un primo tentativo di composizione della vertenza.

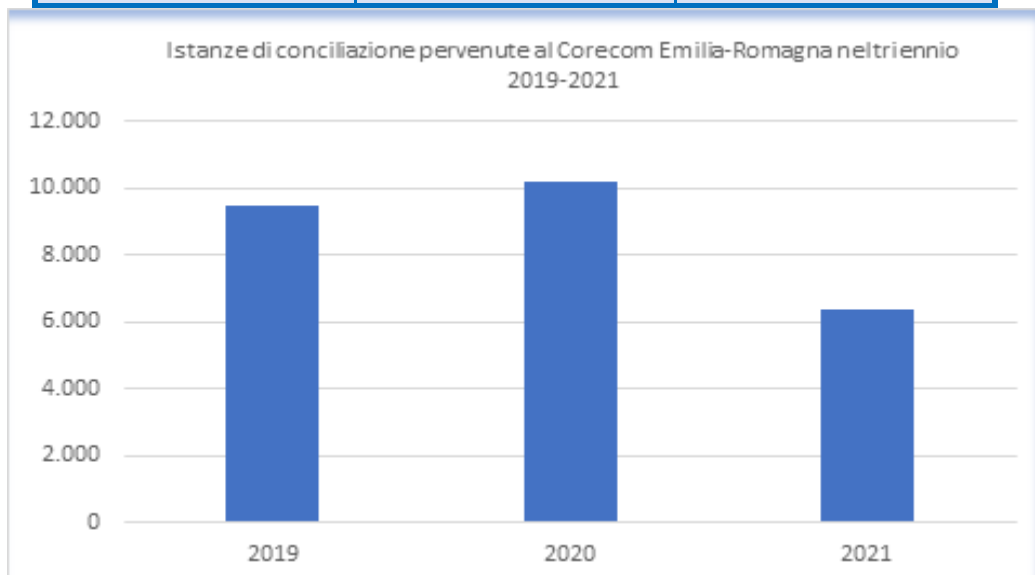
Il conciliatore del Corecom, nel caso che l'istanza sia trattata come "semplificata" (in quanto rientra fra le materie specificamente individuate dal regolamento Agcom) interviene, via chat, delineando un'ipotesi di accordo; nel caso di conciliazioni che richiedano un'udienza, invece, si procede alla convocazione secondo un calendario prestabilito e concordato con i gestori.

Il conciliatore redige un verbale che riporta l'accordo raggiunto tra le parti oppure che dà atto del mancato accordo, che sarà sottoscritto dalle parti e dal conciliatore stesso.

Le udienze si svolgono prevalentemente in videoconferenza. Nel caso in cui l'istante o il rappresentante del gestore non possano partecipare in videoconferenza, le udienze si svolgono telefonicamente.



Istanze di conciliazione pervenute al Corecom Emilia-Romagna		
Anni 2013/2021		
Anno	numero	%
2013	4.757	2,55%
2014	6.078	27,77%
2015	6.297	3,60%
2016	6.214	-1,32%
2017	6.398	2,96%
2018	8.567	33,90%
2019	9.476	10,61%
2020	10.200	7,64%
2021	6.394	-37,31%



Le istanze pervenute nel 2021 sono state 6.394, di queste 1.704 sono state trattate su ConciliaWeb in modalità semplificata, le rimanenti 4.690 in udienza.

Il numero di istanze pervenute nel 2021 torna ad assestarsi sui valori dell'annualità 2017, precedente all'avvento della piattaforma Conciliaweb. Nel 2020 il numero delle istanze pervenute al Corecom Emilia-Romagna era risultato molto superiore ed in controtendenza rispetto alla media nazionale (già in calo rispetto agli anni precedenti) in quanto una parte consistente (pari a circa il 15%) delle istanze stesse afferiva a richieste di rimborso della fatturazione a 28 giorni, fattispecie peculiare conseguente ad orientamenti giurisprudenziali maturati in quel periodo ed oramai esaurita. Se detraessimo dal numero delle istanze ricevute nel 2020 (10.200) le 1425 istanze per fatturazione a 28 giorni il numero scenderebbe ad 8.775, dato in linea con quello degli anni precedenti ed anche lievemente inferiore al 2019.

L'ulteriore calo delle istanze nel 2021 è ascrivibile essenzialmente a due fattori conseguenti alla approvazione della delibera n. 16/21/CONS, che ha posticipato al 1° marzo 2021 l'entrata in vigore delle disposizioni recate dalla delibera 670/20/CONS, di approvazione del nuovo Regolamento applicativo sulle procedure di



risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite la piattaforma ConciliaWeb:

- A) l'obbligo di accedere alla piattaforma esclusivamente tramite SPID (Sistema Pubblico d'Identità Digitale) o CIE (Carta di Identità Elettronica). Fino al 1° ottobre 2021 è stato possibile utilizzare le credenziali già in possesso degli utenti per concludere le proprie conciliazioni ma non è stato possibile inserire nuove istanze se non identificandosi con SPID o CIE. Questa novità ha rallentato, almeno inizialmente, l'inserimento delle nuove istanze.
- B) La possibilità per le Associazioni dei Consumatori rientranti nel novero dei "soggetti accreditati" di presentare istanze in nome e per conto dei loro assistiti "tramite la piattaforma ConciliaWeb, nelle sole ipotesi in cui non sia possibile ricorrere alle procedure di negoziazione paritetica di cui all'art. 141-Ter del D. Lgs. 6 settembre 2005, n. 206, recante il Codice del Consumo" (così prevede l'art. 4 bis del vigente Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche).

Procedimenti di conciliazione conclusi - Anni 2013/2021		
Anno	Numero	%
2013	4.805	-4,62%
2014	4.607	-4,12%
2015	5.839	26,74%
2016	5.567	-4,66%
2017	8.013	43,94%
2018	5.726	-28,54%
2019	5.971	4,28%
2020	8.096	35,59%
2021	8.530	5,36%

La statistica relativa ai procedimenti di conciliazione conclusi nel 2021 ha registrato un incremento del 5,36%. La diminuzione sensibile del numero di istanze pervenute e l'incremento delle conciliazioni concluse ha consentito di ridurre l'arretrato ancora presente ma limitato in particolare a qualche specifico operatore telefonico.

L'esito positivo delle conciliazioni è il dato preponderante. Soltanto dal 2021, grazie alla versione aggiornata delle ricerche sui dati inseriti, è stato possibile estrapolare le istanze negoziate dai gestori, sia nel caso delle conciliazioni in udienza, sia per le conciliazioni semplificate.

Le conciliazioni che si sono concluse nel 2021 con un mancato accordo sono state 1.176. Il dato è quindi praticamente invariato rispetto all'anno precedente.

Le istanze dichiarate improcedibili sono state 686, in crescita rispetto all'anno precedente. Il dato è probabilmente influenzato dalle disposizioni introdotte dal nuovo regolamento. I controlli effettuati dal personale di segreteria del Corecom, necessari a partire dall'inserimento delle istanze in piattaforma ConciliaWeb in particolare per le disposizioni riguardanti i mandati ad avvocati e ai soggetti accreditati,



comportano un maggior impegno di lavoro ma consentono di individuare da subito le cause di inammissibilità e improcedibilità. Nel caso le anomalie delle istanze risultino sanabili, la segreteria richiede le necessarie modifiche e integrazioni.

L'esame della tabella che segue riporta le diverse tipologie di esiti che hanno caratterizzato le conciliazioni nel 2021.

Procedimenti di conciliazione conclusi - Anno 2021			
	ESITO	NUMERO	%
Positivo	Accordo	4.161	48,78
	Estinzione materia del contendere (archiviazioni richieste dall'istante, rinunce, negoziazioni dirette)	2.405	28,19
Negativo	Mancata comparizione dell'istante	102	1,20
	Mancato accordo	1.176	13,79
	Istanze improcedibili (mancanza dei requisiti fondamentali per lo svolgersi del procedimento) e istanze inammissibili (mancanza dei i requisiti fondamentali dell'istanza (vedi delibera n. 203/18/CONS e s.m.i.)	686	8,04
	Totale	8.530	100

Quanto alla classificazione con riguardo all'operatore convenuto, quasi la metà delle istanze è rivolta all'operatore Telecom Italia.

OPERATORE - Anno 2021	%
Telecom Italia S.p.A.	46,45
Vodafone Italia S.p.A.	21,85
Wind Tre S.p.A.	16,30
Fastweb S.p.A.	11,60
Tiscali	1,27
Altri operatori	2,53
Totale	100,00

Nel 2021 sono pervenute 4 istanze presentate dai gestori telefonici nei confronti dei loro clienti, tutte concluse.

Istanze degli operatori contro i loro utenti anno 2021

Operatore	Istanze aperte	Istanze concluse
Sky	2	2
Vodafone Italia	1	1
Fastweb	1	1
Totale	4	4

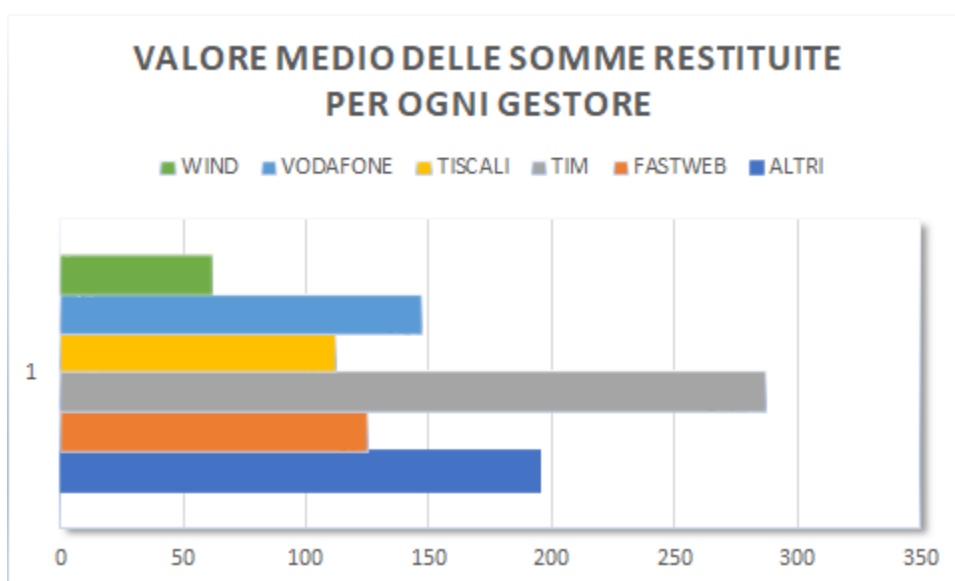


La piattaforma ConciliaWeb, a conclusione delle udienze, richiede di inserire le somme restituite agli utenti a titolo di indennizzo, storno di fatture o rimborso, indicando un unico importo complessivo.

In alcuni casi la conciliazione termina con uno storno integrale il cui importo non è ancora definito, in quanto devono ancora essere emesse le fatture di chiusura, oppure non quantificabile perché riferito all'abbuono di canoni, a sconti in fattura o all'applicazione di offerte il cui valore, distribuito in un arco temporale, non può essere quantificato.

Indennizzi/Rimborsi/Storni

Operatore	Istanze	%	Totale	Media
Tim	4.100	48%	1.173.267,53	286,16
Wind Tre	1.638	19%	101.566,07	62,01
Vodafone	1.738	21%	254.870,80	146,65
Fastweb	868	10%	107.652,64	124,02
Tiscali	93	1%	10.341,10	111,19
Altri	93	1%	19.368,72	208,26
Totale	8.530	100%	1.667.066,86	195,43



Somme restituite

Operatore	Totale somme	%
Tim	1.173.267,53	70,38
Vodafone	101.566,07	6,09
Wind Tre	254.870,80	15,29
Fastweb	107.652,64	6,45
Tiscali	10.341,10	0,62
Sky e altri	19.368,72	1,16
Totale	1.667.066,86	100,00



Il totale delle somme restituite grazie all'attività di conciliazione è pari ad euro 1.667.066,86. Si rileva che, a fronte del 48% di conciliazioni concluse con Tim, il gestore ha corrisposto il 70,38% del totale degli indennizzi, rimborsi e storni.

La distribuzione per provincia di provenienza delle istanze di conciliazione, seppur non resa disponibile dalla piattaforma ConciliaWeb, può essere comunque parametrata con le percentuali indicate nella tabella di analisi dei prefissi delle telefonate ricevute al numero verde del Corecom.

2.2 La definizione delle controversie

La definizione della controversia segue un tentativo di conciliazione non andato a buon fine, anche solo parzialmente, e ha lo scopo di ottenere dal Corecom una decisione, vincolante per le parti, con cui si risolve la controversia.

Nel caso di controversie aventi ad oggetto disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori, la definizione è invece di competenza dell'Autorità. Come previsto all'art. 22 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (all. A alla delibera n. 203/18/CONS come modificato dalla delibera n. 390/21/CONS), infatti, "La definizione delle controversie aventi a oggetto disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori è di competenza dell'Autorità."

L'attività è, al pari della conciliazione, completamente gratuita per il cittadino e si caratterizza per un procedimento complesso, che comprende la fase istruttoria, la fase dell'eventuale udienza di discussione e la fase di decisione vera e propria.

Nella fase istruttoria, si valutano i requisiti di ammissibilità dell'istanza e si informano le parti (utente e operatore) dell'avvio del procedimento, con possibilità, per l'operatore, di presentare memorie (scritti difensivi) e documenti ulteriori utili a definire i contenuti della controversia e, per l'utente, di depositare le proprie repliche.

L'udienza di discussione si svolge nel caso in cui sia necessario chiarire alcuni elementi utili per la decisione della controversia e prevede la partecipazione dell'utente e dell'operatore, che sono invitati ad illustrare le rispettive posizioni alla presenza di un funzionario del Corecom (conciliatore).

Se, nel corso dell'udienza, l'utente e l'operatore trovano un accordo, si redige un verbale, sottoscritto dalle parti, che ha valore di titolo esecutivo degli impegni presi. In questo caso il procedimento per la soluzione della controversia si conclude.

Se, nel corso dell'udienza, l'utente e l'operatore non raggiungono un accordo, si redige un verbale sintetico (di mancato accordo) che riporta gli esiti della discussione e si apre la fase di decisione della controversia.

Il responsabile del procedimento, tramite la piattaforma Conciliaweb, genera la relazione istruttoria; il Dirigente Responsabile della struttura, sulla base della relazione istruttoria, formula una proposta che trasmette all'Organo deliberante per la decisione di propria competenza.

La fase decisoria, qualora riguardi controversie di valore superiore ad euro 500,00 o di entità indeterminata, oppure che si concludono con un rigetto delle richieste, è di competenza dell'Organo collegiale deliberante, formato dai componenti del Corecom, e prevede l'adozione di un provvedimento amministrativo (delibera) con cui si risolve la controversia, che può essere di accoglimento, totale o parziale, delle richieste avanzate dagli utenti oppure di rigetto delle stesse.



Le controversie che hanno un valore inferiore o pari a 500,00 euro sono invece decise con un provvedimento amministrativo del Responsabile del Servizio (determina).

In caso di accoglimento, il provvedimento può prevedere l'ordine all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e/o la condanna dell'operatore ad annullare fatture emesse, ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle Carte dei Servizi degli operatori, da disposizioni normative o da delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Il provvedimento amministrativo che decide la controversia è un ordine che viene notificato all'utente e all'operatore.

È possibile, per l'utente e per l'operatore, presentare al TAR Lazio un ricorso contro il provvedimento di decisione della controversia, entro sessanta giorni dalla sua comunicazione.

Continua nel 2021, come disposto dal Comitato, l'attività di monitoraggio dell'avvenuto adempimento dei provvedimenti di definizione (delibere e determine) da parte dei gestori/operatori telefonici, i quali sono tenuti a darne relativa comunicazione al Corecom entro il termine di 60 giorni dalla notifica degli stessi. Si precisa che, a partire dalla seduta del 24 febbraio 2022 il Corecom Emilia-Romagna ha deliberato di inserire, nei provvedimenti di definizione, il richiamo esplicito alla normativa regolamentare dell'Autorità, ovvero all'art. 20, comma 4, ultimo periodo del Regolamento allegato alla delibera n. 203/18/CONS come modificato dalla delibera n. 390/21/CONS, il quale prevede che "Se non diversamente indicato, il termine per ottemperare al provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso".

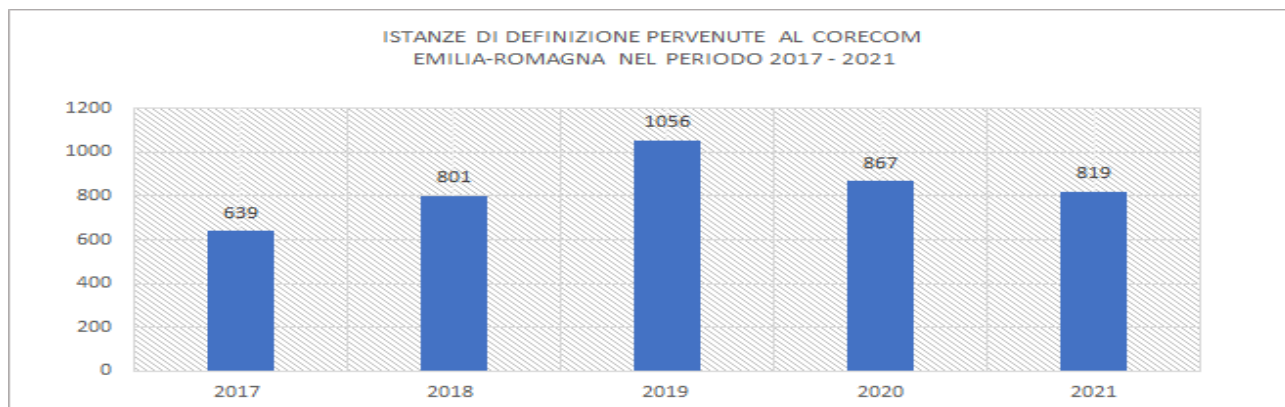
L'intero ciclo dei procedimenti di definizione e degli eventuali provvedimenti temporanei ad essi relativi viene gestito attraverso la piattaforma ConciliaWeb a decorrere dalla sua entrata in funzione, ovvero dal 23 luglio 2018.

Nelle tabelle seguenti sono riportati, rispettivamente, i dati relativi all'anno 2021 e i dati comparativi con gli anni precedenti.

Attività di definizione delle controversie - Anno 2021	
	Totale
Istanze di definizione pervenute	819
Istanze inammissibili	8
Istanze archiviate	90
Provvedimenti decisori, di cui:	123
➤ Determine di definizione	26
➤ Delibere di definizione	97

Attività di definizione delle controversie - Anni 2014-2021								
	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Istanze di definizione pervenute	474	633	702	639	801	1056	867	819
Numero di accordi in udienza	548	353	295	364	290	283	393	422
Provvedimenti di definizione adottati	43	104	133	151	450	214	224	123
Istanze inammissibili	33	16	23	20	53	143	49	8
Numero di rinunce	59	16	38	135	101	197	236	172





Nel corso dell'anno 2021, il numero delle nuove istanze pervenute è lievemente diminuito rispetto all'anno precedente.

Sensibilmente aumentato rispetto agli anni precedenti è stato invece il numero di accordi raggiunti in udienza, avendo comportato ciò una corrispondente ed inevitabile diminuzione del numero di provvedimenti (delibere e determine) adottati.

Tale importante dato è da correlarsi a diversi fattori: le ottime capacità professionali, in termini negoziali e conciliativi, possedute dal personale della struttura interna del Corecom Emilia-Romagna; un mutato approccio, decisamente meno conflittuale e più collaborativo/costruttivo, manifestato dalle parti (sia operatori che utenti); la convocazione in udienza, a partire dalla seconda metà del 2021, di tutti gli operatori, e non più solo di quelli maggiori (Tim, Vodafone, Wind, Fastweb), con ottimi risultati, in termini di numero di accordi raggiunti, anche rispetto a quelli sinora non convocati.

Inoltre, in ottica di *favor utentis*, grande attenzione è stata rivolta anche alla fase di avvio delle vertenze, essendosi sempre provveduto a segnalare all'utente eventuali carenze o errori presenti nell'istanza dal medesimo depositata, tali da comportare, se non sanati, una dichiarazione di inammissibilità/improcedibilità (sovente su richiesta dell'operatore) con conseguente archiviazione della stessa.

Infine, come già rilevato per le conciliazioni, all'interno della piattaforma ConciliaWeb, rispetto alle udienze concluse con accordo, viene indicato un unico importo, relativo a quanto l'operatore ha, complessivamente, riconosciuto all'istante e non, quindi, suddiviso per singole voci (indennizzi, rimborsi, storni), il che non consente di ottenere in modo preciso i dati concernenti il valore economico totale degli storni di fatture, dei rimborsi e degli indennizzi ottenuti dai cittadini grazie all'attività del Corecom. Pertanto, ritenendo fondamentale raccogliere informazioni precise e dettagliate riguardanti le somme restituite ai cittadini mediante l'attività di definizione, ciascun conciliatore aggiorna, al termine di ogni udienza, un proprio documento Excel, all'interno del quale riporta, suddivisi per singoli operatori, i dati relativi agli storni, quelli relativi ai rimborsi e quelli relativi agli indennizzi, di volta in volta riconosciuti.

Si riportano, di seguito, i dati relativi alle somme (a titolo di storni, indennizzi, rimborsi) riconosciute agli utenti nei provvedimenti di definizione adottati nel corso del 2021, distinte per operatori, precisandosi, a tal riguardo, quanto segue.

Innanzitutto, il rilevante scarto tra l'importo relativo a TIM e gli importi relativi ai restanti operatori si spiega alla luce del fatto che già solamente in due provvedimenti emessi a carico del primo era previsto il riconoscimento in favore degli istanti di una somma ammontante, complessivamente, a ben 50.000 euro.

Inoltre, i succitati dati sono stati ricavati applicandosi, nei casi di importi generici o parzialmente generici (ad es., storni non quantificati o solo in parte quantificati), i criteri, rispettivamente, dell'"importo medio"



(applicato ai provvedimenti totalmente generici) o della “metà dell’importo medio” (applicato ai provvedimenti solo parzialmente generici).

In particolare, l’“importo medio” relativo ad ogni singolo operatore è stato calcolato sommando tutti gli importi totalmente certi e dividendo la somma così ottenuta per il numero di provvedimenti che tali importi certi contenevano.

Somme erogate negli atti di definizione suddivise per Operatore Anno 2021		
Operatore	Somma Erogata	%
TIM	85.258,51	75,12%
WIND	4.727,06	4,16%
VODAFONE	12.495	11%
FASTWEB	1.445,91	1,28%
SKY	3.325,9	2,94%
ULTRACOMM	3.231,43	2,85%
Altri (OPTIMA, TISCALI, 1MOBILE, TNET, EOLO, POSTEPAY, GREEN TELECOMUNICAZIONI)	3.011,5	2,65%
TOTALE	113.495,31	100,0%

Di seguito, si riportano invece le somme, distinte per operatori, da questi ultimi complessivamente riconosciute agli utenti in udienza nel corso del 2021 (storni, indennizzi e rimborsi).

Somme definite in Udienza Anno 2021		
OPERATORE	SOMMA EROGATA	%
TIM	175.353	45,96%
VODAFONE	162.045	42,48%
WIND	11.013	2,88%
FASTWEB	22.631	5,93%
ALTRI	10.452	2,75%
TOTALE	381.494	100,0%

2.2.1 Verifica degli adempimenti da parte degli operatori Tlc

Il Corecom Emilia-Romagna, allo scopo di verificare se gli operatori Tlc provvedono in modo tempestivo ad ottemperare a quanto disposto nei provvedimenti di definizione delle controversie, mantiene costantemente



monitorate le comunicazioni di avvenuto adempimento, che devono essere effettuate entro 60 giorni dalla notifica dell'atto di definizione.

Infatti, come espressamente previsto nei singoli provvedimenti decisori, l'operatore di telecomunicazioni è tenuto a dare comunicazione dell'avvenuto adempimento entro tale termine. In mancanza di tale comunicazione e decorsi infruttuosamente ulteriori quindici giorni dal sollecito del Corecom, quest'ultimo procede a darne comunicazione ad Agcom, per l'adozione di ogni provvedimento ritenuto opportuno.

Il Corecom ha deciso a partire dall'anno 2022 di attenersi nei provvedimenti decisori al termine per adempiere previsto dall'art. 20 comma 4 del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (come modificato con delibera n. 353/19/CONS), pari a 30 giorni.

Dei risultati dell'attività di monitoraggio viene fornito al Comitato un Report con cadenza mensile.

Nel 2021 sono stati oggetto di verifica n. 106 provvedimenti di definizione (73 delibere e 33 determine). Relativamente ad essi, le segnalazioni inoltrate ad Agcom sono state 9 (tutte relative a delibere inottemperate).

2.2.2 Altri servizi per gli utenti – Numero Verde

Allo scopo di fornire sempre maggiore assistenza agli utenti, anche a seguito dell'istituzione di ConciliaWeb, il Corecom Emilia-Romagna offre il servizio di Numero Verde 800.967.701 completamente gratuito. Gli operatori sono disponibili dal lunedì al venerdì con orario 10.00 – 12.00.

Dal marzo 2020, a seguito della pandemia, l'attività di ricevimento del pubblico in presenza è stata sospesa.

Di seguito, nelle tabelle e grafici, si evidenziano i dati relativi alle chiamate ricevute al numero verde gratuito nel periodo **Gennaio-Dicembre 2021**:

- **Tabella 1:** il numero delle chiamate gestite nel periodo, il numero dei giorni in cui il servizio è stato attivo nei mesi di riferimento e, infine, il numero medio delle assistenze giornaliere;
- **Grafico 1:** le chiamate gestite in numero assoluto;
- **Grafico 2:** il numero medio delle assistenze giornaliere fornite agli utenti;
- **Tabella 2:** telefonate ricevute in tutto il periodo distribuite per Provincia (valori percentuali);
- **Tabella 3:** Motivo delle chiamate (valori percentuali).

Descrizione	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Sett	Ott	Nov	Dic	TOT
Chiamate gestite	154	179	171	150	186	148	143	76	184	146	174	67	1778
Nr giorni servizio attivo	15	20	23	19	21	21	22	12	22	21	22	14	232
N° Medio di assistenze al giorno	10	9	7	8	9	7	7	6	8	7	8	5	8



Tabella 1

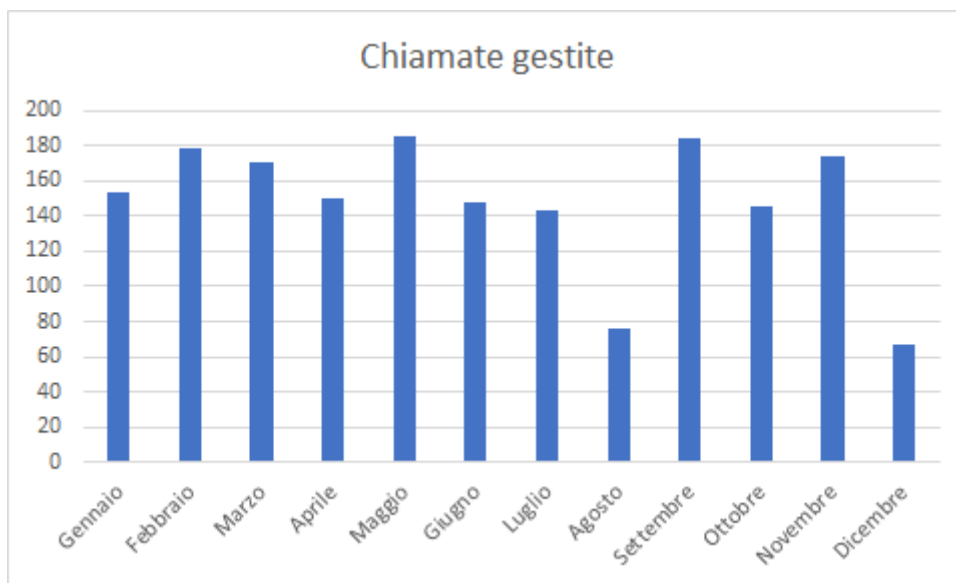


Grafico 1

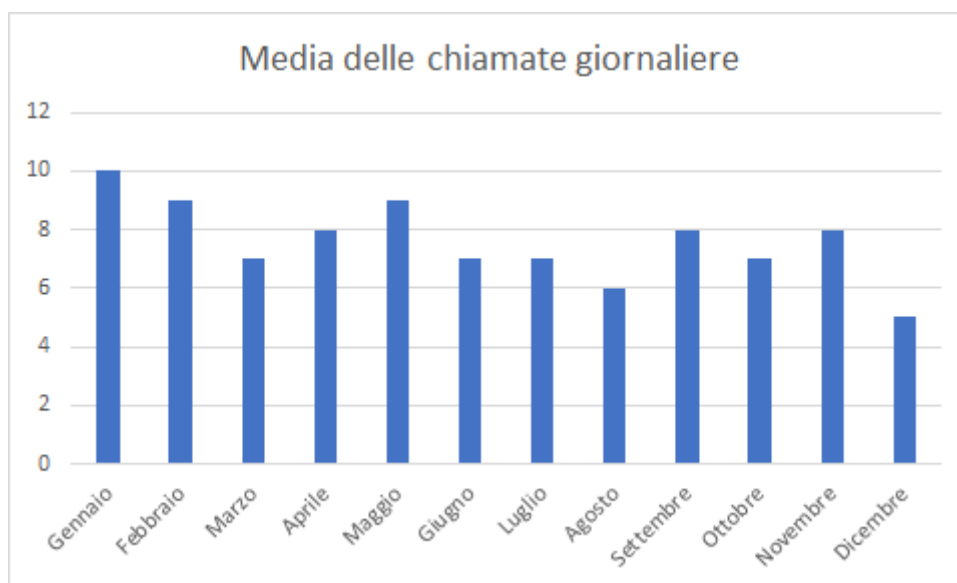


Grafico 2

Province E-R	% Chiamate per Provincia
Bologna	51%
Modena	11%
Rimini	5%
Reggio Emilia	6%
Ferrara	6%
Parma	8%
Forlì - Cesena	5%
Ravenna	5%
Piacenza	3%
Totale	100%



Tabella 2

Motivo chiamate	%
Istanze in corso info-proposte-solleciti recupero credito	26%
Info su recesso-modem-reclamo	10%
Gestione Udienze-rinvii-rinunce	17%
INFO GU14	5%
Info Firma Verbale-inserimento documenti	4%
Disservizi-distacchi linea-GU5	5%
Info mancato adempimento verbale	2%
Info varie Corecom/ExtraCorecom	7%
Info Assistenza Registrazione Account / Istanza	23%
TOTALE	100%

Tabella 3

Il monitoraggio del servizio di ricevimento telefonico gratuito, Numero Verde Co.Re.Com, è stato utilizzato per analizzare mensilmente alcuni parametri utili per intraprendere o pianificare eventuali azioni migliorative.

Il servizio è stato utilizzato mensilmente da circa 150 utenti con una focalizzazione di circa il 50% nella provincia di Bologna.

Dal Grafico 1 si evidenzia un calo del numero assoluto di chiamate ricevute in concomitanza della sospensione delle attività, per chiusura degli uffici, nei mesi di agosto e dicembre. In seguito alle novità introdotte dalla nuova versione di ConciliaWeb, la percentuale delle richieste di assistenza per la registrazione degli utenti, rispetto al totale delle chiamate, è aumentata dal 3% al 23%.

In generale il servizio è stato utilizzato da una media di 8 utenti giornalieri. Per ampliare la platea degli utenti e aumentare l'utilizzo dei servizi offerti dal Corecom sono stati sottoscritti protocolli di intesa con ANCI (Associazione Nazionale Comuni italiani) UPI (Unione Province Italiane) e Associazioni dei consumatori che vengono meglio descritte nel prosieguo di questa relazione.

2.3 La riattivazione dei servizi di telecomunicazioni

Nelle controversie fra utenti e operatori di comunicazioni può accadere che l'operatore TLC sospenda i servizi.

In questi casi, l'utente che avvia o ha in corso una procedura di conciliazione o di definizione della controversia può richiedere al Corecom, tramite ConciliaWeb, l'adozione di un provvedimento temporaneo per garantire la continuità del servizio.

Il Corecom, verificata l'ammissibilità della richiesta da parte dell'utente, la trasmette all'operatore di telecomunicazione che ha cinque giorni di tempo per presentare memorie e documentazioni. Entro dieci giorni dal ricevimento della richiesta, il Corecom, con atto motivato, adotta il provvedimento temporaneo, rigetta la richiesta o archivia il procedimento per esito positivo, dandone comunicazione alle parti.



Gli operatori sono tenuti ad eseguire gli interventi di ripristino dei servizi di comunicazione entro il termine indicato nel provvedimento emanato dal Corecom. Se ciò non avviene il Corecom informa l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che può adottare specifiche sanzioni.

Nella tabella seguente sono riportati alcuni dati di sintesi sull’attività svolta nel 2021 sia nelle procedure di conciliazione che in quelle di definizione.

Attività riguardante i provvedimenti di riattivazione dei servizi di telecomunicazioni nelle conciliazioni e definizioni - Anno 2021			
	2019	2020	2021
Numero di richieste di riattivazioni d’urgenza pervenute	866	759	620
Numero di richieste di riattivazioni d’urgenza dichiarate inammissibili	24	24	23
Numero di richieste di riattivazioni d’urgenza accolte dall’operatore e archiviate dal Corecom	540	481	399
Numero di richieste di riattivazioni d’urgenza non accolte dall’operatore	4	2	1
Numero di provvedimenti di riattivazione adottati dal Corecom	298	227	174

Come evidenzia la tabella sopra riportata, la maggior parte delle richieste di provvedimenti temporanei pervenute si sono concluse con l’accoglimento della richiesta da parte dell’operatore e archiviate dal Corecom e con solo 1 richiesta non accolta dall’operatore. Si segnala inoltre che 23 provvedimenti sono stati archiviati per rinuncia dell’utente.

Prosegue il trend, iniziato nel 2019, di diminuzione delle richieste di provvedimenti pervenute. Sensibilmente diminuito anche il numero di richieste di riattivazione d’urgenza non accolte dall’operatore, ovvero i casi in cui a seguito dell’istruttoria comunicata dal gestore le istanze vengono archiviate perché risultano non essere meritevoli di tutela (es: utenti morosi da tempo).

2.4. Apertura di sportelli territoriali decentrati ConciliaWeb in collaborazione con le Associazioni degli enti locali

Uno dei principali obiettivi che l’attuale Comitato si è prefissato è quello di ampliare la diffusione della conoscenza dei servizi resi ai cittadini dal Corecom e soprattutto garantire la tutela dei diritti delle persone prive di conoscenze informatiche che hanno difficoltà di accesso alla piattaforma digitale ConciliaWeb per la risoluzione delle controversie in materia di telecomunicazioni.

A questo scopo nel 2019 è stato approvato lo “Schema di accordo di collaborazione istituzionale fra il Corecom Emilia-Romagna e l’Associazione regionale dei Comuni dell’Emilia-Romagna (Anci Emilia-Romagna) finalizzato alla diffusione regionale di postazioni ConciliaWeb”. Gli accordi di collaborazione con i Comuni hanno trovato concreta realizzazione soltanto nel 2020, a seguito dei numerosi rinvii legati alla situazione pandemica; sono infatti stati aperti i primi sportelli decentrati ConciliaWeb nei Comuni di Sant’Agata Bolognese e di Monterenzio in Provincia di Bologna, nella sede della Unione dei Comuni della Bassa Romagna (in provincia di Ravenna) e nel Comune di Cesena.

Nel mese di dicembre 2020, a seguito di una intensa attività di confronto e collaborazione, è stato sottoscritto dal Presidente del Corecom e dal presidente di UPI provinciale un ulteriore accordo quadro di collaborazione



fra il Corecom e UPI – Unione Province Italiane - finalizzato all'apertura di ulteriori postazioni decentrate presso le sedi delle amministrazioni provinciali. In seguito a questo ulteriore accordo nel 2021 sono stati aperti gli sportelli decentrati delle Province di Ravenna, Piacenza, Parma e Reggio Emilia.

Al fine di offrire agli utenti che accedono ai vari sportelli decentrati la medesima qualità ed uniformità del servizio è stato appositamente ideato e gestito un corso informativo/formativo da parte del personale Corecom, nei confronti del personale degli sportelli decentrati.

I contenuti di tale attività formativa/informativa sono stati prevalentemente di carattere tecnico e pratico.

Gli incontri di formazione sono stati 6 ed hanno riguardato 18 addetti agli 8 sportelli decentrati.

2.5 Accordo di collaborazione tra Corecom e Associazioni dei consumatori iscritte nel Registro regionale per promuovere la conoscenza e lo sviluppo delle funzioni esercitate dal Corecom a tutela dei cittadini e degli utenti

Il Corecom ha ritenuto strategico, nel contesto emergenziale verificatosi nel 2020, determinato dalla emergenza sanitaria a causa della pandemia, rafforzare il dialogo costruttivo con le Associazioni dei consumatori per rafforzare la conoscenza e lo sviluppo di tutte le funzioni esercitate dal Corecom a tutela di cittadini e utenti.

In data 3/11/2020 è stato sottoscritto dal Presidente del Corecom e dai Presidenti di ben undici delle dodici Associazioni iscritte nel Registro regionale dei consumatori e utenti, un accordo di collaborazione che prevede momenti di confronto e proposta, occasioni di scambio formativo, organizzazione e partecipazione congiunta ad eventi di promozione delle attività e collaborazione in campagne informative e divulgative dei servizi e di tutte le attività messe a disposizione gratuitamente dal Corecom.

Nel corso del 2021 sono state programmate e svolte tre attività in virtù di tale accordo. La prima ha riguardato la diffusione, presso gli associati ad alcune organizzazioni consumeristiche in virtù di un progetto ad hoc, di un pieghevole informativo di agile lettura sulle attività del Corecom, realizzato internamente dal Corecom stesso che ne ha curato la grafica e la stampa. Le brochure inviate sono state oltre 8.000. A tale attività sono stati affiancati due eventi formativi in videoconferenza: il primo si è tenuto il 5 ottobre 2021 ed ha riguardato il processo di migrazione delle frequenze dalla banda 700 MHz ed il cambiamento della codifica di trasmissione in standard Mpeg4. L'incontro è stato tenuto dal Presidente Corecom, esperto nella materia, ed è stato finalizzato ad offrire alle Associazioni elementi conoscitivi per poter rispondere alle esigenze informative dei consumatori. Il secondo evento formativo si è tenuto il 14 ottobre 2021 alla presenza del Dirigente Agcom delegato alla gestione della Piattaforma ConciliaWeb ed è stato incentrato sul ruolo delle Associazioni consumeristiche nella gestione delle controversie in materia di telecomunicazioni.

2.6 I programmi dell'accesso su RAI Emilia-Romagna

Il Corecom, dal 4 gennaio 2007 - data di entrata in vigore del Regolamento per l'accesso radiofonico e televisivo alle trasmissioni regionali della Concessionaria del Servizio radiotelevisivo pubblico (Rai) - regola l'accesso alle trasmissioni televisive di Rai Emilia-Romagna, trasmissioni autogestite da parte di soggetti collettivi organizzati (partiti e gruppi rappresentati in Parlamento oppure in assemblee elettive locali, autonomie locali e loro organizzazioni associative, articolazioni in ambito regionale dei sindacati nazionali, articolazioni in ambito regionale delle confessioni religiose, movimenti politici, enti e associazioni politiche e culturali, associazioni del movimento cooperativo giuridicamente riconosciute in ambito regionale, gruppi etnici e linguistici in ambito regionale e gruppi di rilevante interesse sociale).

Le trasmissioni consistono in programmi della durata massima di 3'30", realizzati integralmente/parzialmente con mezzi propri, oppure con la collaborazione tecnica gratuita, per esigenze minime di base, di Rai Emilia-



Romagna. Considerata l'emergenza sanitaria che ha caratterizzato anche l'anno 2021, attualmente i contributi vengono integralmente realizzati con mezzi propri.

Il Corecom esamina le richieste di accesso, ne valuta l'ammissibilità e compila, per ogni trimestre, una graduatoria delle domande ricevute.

Sulla base di questa attività istruttoria, il Comitato delibera i piani trimestrali delle trasmissioni televisive, ripartendo tra i soggetti ammessi il tempo effettivo messo a disposizione dalla sede regionale della Rai; svolge, inoltre, attività di vigilanza sul rispetto degli impegni assunti dai soggetti ammessi all'accesso e sull'esecuzione, da parte della Rai regionale, dei piani trimestrali approvati. Nel 2021 risultano in aumento le domande pervenute (37 rispetto alle 24 del 2020) e in leggero aumento i soggetti richiedenti (13 rispetto a 12 nel 2020).

	1° trimestre 2021	2° trimestre 2021	3° trimestre 2021	4° trimestre 2021	Totale
N. domande pervenute	9	9	11	8	37
N. soggetti richiedenti	9	9	11	8	13
N. rinunce alla messa in onda	1	1	/	/	2
N. trasmissioni autorizzate	8	8	11	8	35

2.7 Il riparto degli spazi di comunicazione politica radiotelevisiva in campagna elettorale

In occasione di consultazioni elettorali o referendarie, dalla data di ammissione delle candidature a quella di chiusura della campagna elettorale, le emittenti televisive e radiofoniche locali possono trasmettere messaggi politici autogestiti gratuiti (MAG) per la presentazione, non in contraddittorio, di liste e programmi secondo i criteri stabiliti in materia di *par condicio* dalla legge n. 28/2000 (come modificata dalla legge n. 313/2003) e dai regolamenti dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Le emittenti che si rendono disponibili alla messa in onda di tali messaggi hanno diritto ad un rimborso da parte dello Stato, nella misura definita ogni anno dal Ministero dello Sviluppo Economico, d'intesa con il Ministero dell'Economia e delle Finanze.

Il Corecom svolge un ruolo di raccordo fra emittenti radiotelevisive locali, soggetti politici, Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e Ministero dello Sviluppo Economico ed è titolare di specifiche competenze gestionali:

- fissa il numero complessivo dei messaggi autogestiti gratuiti e la loro ripartizione fra i soggetti politici richiedenti;
- sorteggia l'ordine di messa in onda dei messaggi, nei contenitori espressamente previsti, all'interno dei palinsesti radiotelevisivi;
- rendiconta al Ministero i rimborsi spettanti alle emittenti radiotelevisive.

L'attività svolta nel 2021 ha riguardato la campagna elettorale relativa alle elezioni amministrative del 3 e 4 ottobre 2021.

Con riferimento alle elezioni amministrative del 3 e 4 ottobre 2021 - vista la nota del 24 maggio 2021 del Ministero dello Sviluppo Economico-Direzione Generale per i Servizi di Comunicazione Elettronica di



Radiodiffusione e Postali, relativa al decreto del Ministero delle Comunicazioni del 2 aprile 2021, adottato di concerto con il Ministero dell'Economia e delle Finanze e recante *"Definizione dello stanziamento per il 2021 in favore delle emittenti radiofoniche e televisive che accettano di trasmettere messaggi autogestiti a titolo gratuito nelle campagne elettorali o referendarie"*; lo stesso assegnava alla Regione Emilia-Romagna, per l'anno 2021, la somma di Euro 98.232,00, di cui Euro 32.744,00 per le radio ed Euro 65.488,00 per le televisioni, sulla base di un rimborso pari ad Euro 10,95 per le radio e di Euro 29,65 per le televisioni - il Comitato ha approvato la proposta di riparto delle somme da destinare al rimborso dei messaggi autogestiti gratuiti, destinando Euro 67.849,60 per le citate elezioni.

Il Corecom ha, quindi, autorizzato la messa in onda di MAG, per le elezioni amministrative, da giovedì 16 settembre a venerdì 1° ottobre, per un totale di sedici giorni.

I MAG mandati in onda nel corso delle elezioni amministrative sono, ad oggi, in fase di liquidazione, vista la nota del 21 ottobre del Ministero dello Sviluppo Economico-Direzione Generale per i Servizi di Comunicazione Elettronica di Radiodiffusione e Postali relativa al rimborso oneri 2021 alle emittenti radiofoniche e televisive locali.

	Elezioni amministrative del 3 e 4 ottobre 2021
N. emittenti radiofoniche	7
N. emittenti televisive	6
N. MAG radio mandati in onda	482
N. MAG tv mandati in onda	456

2.8 Il diritto di rettifica

Il diritto di rettifica consiste nella facoltà del soggetto di cui siano state diffuse immagini o al quale siano stati attribuiti - da parte di un'emittente radiotelevisiva, privata o pubblica - atti, affermazioni, dichiarazioni contrari a verità, di richiedere la diffusione di dichiarazioni di replica, in condizioni paritarie rispetto all'affermazione ritenuta diffamatoria.

Se un cittadino ritiene lesi i suoi interessi morali o materiali da trasmissioni radiotelevisive contrarie a verità deve, innanzitutto, chiedere all'emittente stessa la diffusione di dichiarazioni di replica.

Se l'emittente non accoglie tale richiesta, il cittadino può rivolgersi al Corecom che, verificata la fondatezza della richiesta, ordina all'emittente la rettifica. Nel caso in cui l'emittente non rispetti l'ordine impartito, il Corecom trasmette la relativa documentazione all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che potrà applicare sanzioni amministrative.

Le funzioni riguardanti il diritto di rettifica sono una delle materie delegate al Corecom Emilia-Romagna dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la convenzione sottoscritta il 28 dicembre 2017 e successivamente prorogata fino al 31 dicembre 2022.

Nel corso del 2021 non sono state ricevute richieste di verifica dell'applicazione dell'esercizio del diritto di rettifica ex art. 32-*quinquies* del *Tusmar* (D. Lgs 31 luglio 2005, n. 177).



3. Le funzioni di controllo sul sistema regionale della comunicazione

3.1 La vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale

La trasmissione dei contenuti da parte delle emittenti radiofoniche e televisive è regolata da norme che garantiscono alcuni principi fondamentali quali il diritto all'informazione, il pluralismo sociale e politico, la tutela degli utenti e dei minori. Il Corecom ha il compito di verificare il rispetto di questi principi nel sistema radiotelevisivo locale, mediante il monitoraggio della programmazione delle emittenti regionali sulla base delle indicazioni definite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

L'attività di monitoraggio comprende la raccolta sistematica dei dati, la rilevazione e l'analisi delle trasmissioni. La registrazione delle trasmissioni televisive viene effettuata direttamente dal Corecom, grazie ad un sistema di registrazione digitale, recentemente revisionato ed assoggettato ad interventi di manutenzione comprendente una centrale operativa a Bologna e tre postazioni periferiche (Forlì, Parma e Rimini).

L'attività di monitoraggio svolta dal Corecom nel 2021 ha riguardato tutte le diverse aree tematiche individuate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni: pluralismo sociopolitico (pluralismo politico-istituzionale e socioculturale); obblighi di programmazione; pubblicità; garanzia dell'utenza e tutela dei minori.

La parte di attività legata alla rilevazione dei dati è stata affidata ad una società esterna, CEDAT 85 Srl, istituto di ricerca specializzato nell'analisi della comunicazione nei media, selezionato mediante procedura ad evidenza pubblica.

Per quanto riguarda la corretta tenuta delle registrazioni, l'attività è stata condotta internamente dal Corecom.

A) Area "Pluralismo Socio-Politico" e Pluralismo Socio-Politico nei TG durante le campagne elettorali"

- Obiettivo: verifica del rispetto del pluralismo politico-istituzionale e socioculturale da parte delle emittenti locali.
- Emittenti monitorate: 13 emittenti televisive locali (tra le quali anche Rai Emilia-Romagna per quanto riguarda il Pluralismo Socio-Politico nei TG durante le campagne elettorali).
- Programmi monitorati: intero palinsesto per una settimana (H 24) e telegiornali durante i periodi di *par condicio* relativi alle citate campagne elettorali.
- Tempo: in totale sono state monitorate 2.590 ore (2.184 ore di palinsesto e 406 ore di telegiornali).

B) Area "Obblighi di programmazione"

- Obiettivo: verifica obblighi di programmazione.
- Emittenti monitorate: 12 emittenti televisive locali.
- Programmi monitorati: intero palinsesto (H 24).
- Tempo: in totale sono state monitorate 2.016 ore.

B bis) Area "Tenuta delle registrazioni"

- Obiettivo: verifica corretta conservazione delle registrazioni.
- Emittenti monitorate: 12 emittenti televisive locali.
- Programmi monitorati: intero palinsesto (H 24).
- Tempo: verifica degli ultimi tre mesi di registrazioni (25.920 ore).

C) Area "Pubblicità"

- Obiettivo: verifica del rispetto della normativa di riferimento.



- Emittenti monitorate: 12 emittenti televisive locali.
- Programmi monitorati: intero palinsesto (H 24).
- Tempo: in totale sono state monitorate 2.016 ore.

D) Area “Garanzia dell’utenza” (inclusa la “Tutela dei minori”)

- Obiettivo: verifica del rispetto della normativa di riferimento.
- Emittenti monitorate: 12 emittenti televisive locali (11 emittenti televisive locali, oltre alle 3 emittenti televisive locali interessate da richiesta istruttoria di AGCOM [n.d.r.: Life 120]).
- Programmi monitorati: intero palinsesto (H 24).
- Tempo: in totale sono state monitorate 2.016 ore.

Vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale	
Anno 2021	
Totale ore monitorate	34.558
Totale emittenti monitorate	61 (alcune emittenti sono state monitorate per più aree e per periodi differenti)
Totale proposte di sanzione avviate	1 (chiusura del procedimento: marzo 2022)

3.2 La vigilanza sulla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa locali

Il Corecom svolge funzioni di vigilanza e di controllo in merito al rispetto delle disposizioni in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi - sia d’opinione, sia politici ed elettorali - sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale, secondo le direttive impartite dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

I risultati dei sondaggi, integrali o parziali, possono, infatti, essere pubblicati e diffusi sui mezzi di comunicazione di massa unicamente se accompagnati da una nota informativa e se, contestualmente, resi disponibili nella loro integralità attraverso un documento, pubblicato sul sito Internet dell’Autorità (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).

L’attività - che riguarda le emittenti radiotelevisive locali, i quotidiani e i periodici locali (i sondaggi diffusi su Internet sono di esclusiva competenza dell’Agcom, in quanto equiparati ai sondaggi diffusi in ambito nazionale) - si sviluppa attraverso il monitoraggio d’ufficio e sulla base delle segnalazioni da parte di utenti, associazioni e organizzazioni ed è volta a verificare la completezza e la correttezza della nota informativa. In caso di violazione della regolamentazione in materia, il Corecom gestisce la relativa attività istruttoria e l’attività procedimentale.

L’attività di monitoraggio d’ufficio è stata effettuata - sulla base dei criteri contenuti nelle Linee guida definite da Agcom - su un campione di dodici televisioni locali e su Rai Emilia-Romagna, nel periodo compreso tra il 25 settembre 2021 ed il 1° ottobre 2021. Non si sono rilevate violazioni della regolamentazione in materia. Tale verifica è stata effettuata anche su un campione di dieci testate giornalistiche locali dell’Emilia-Romagna, nel periodo compreso tra il 24 ottobre 2021 ed il 30 ottobre 2021, anche in questo caso senza rilevare violazioni della regolamentazione in materia.

Le testate giornalistiche locali controllate sono state le seguenti:



- 1) Il Resto del Carlino - Ed. Ferrara;
- 2) Libertà (Piacenza);
- 3) Il Resto del Carlino - Ed. Bologna;
- 4) Il Resto del Carlino - Ed. Imola;
- 5) Gazzetta di Modena;
- 6) Corriere di Romagna - Ed. Ravenna e Imola;
- 7) Gazzetta di Reggio;
- 8) Il Resto del Carlino - Ed. Rimini;
- 9) Corriere di Romagna - Ed. Forlì e Cesena;
- 10) Gazzetta di Parma.

3.3 La par condicio - verifica del rispetto della normativa in materia di campagne elettorali

Il Corecom svolge funzioni consultive, di vigilanza e di controllo, in merito al rispetto delle disposizioni concernenti la comunicazione politica e la parità di accesso ai mezzi di informazione locale previste dalla legge n. 28/2000 (come modificata dalla legge n. 313/2003), dal Codice di Autoregolamentazione delle emittenti radiotelevisive private locali e dalle disposizioni attuative specifiche emanate, in occasione di ogni singola elezione, dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e dalla Commissione parlamentare di vigilanza per i servizi radiotelevisivi.

Nei periodi non interessati da campagna elettorale o referendaria, il Corecom svolge attività di vigilanza sul rispetto, da parte delle emittenti radiotelevisive locali, dei principi generali del pluralismo, dell'obiettività, della completezza e dell'imparzialità dell'informazione sanciti dal Codice di Autoregolamentazione delle emittenti radiofoniche e televisive locali e supporta l'Autorità nello svolgimento di attività preparatorie e istruttorie.

Tale attività comprende il monitoraggio delle trasmissioni, l'istruttoria in merito ad eventuali violazioni rilevate autonomamente o segnalate da soggetti esterni, la ricerca di accordi in caso di contenziosi e una costante attività di raccordo informativo con le emittenti, i soggetti politici e l'Agcom.

L'attività svolta nel 2021 ha riguardato la campagna elettorale relativa alle elezioni amministrative del 3 e 4 ottobre 2021.

Nel 2021 sono pervenute sette segnalazioni relative alla presunta violazione dell'art. 9 della Legge 22 febbraio 2000, n. 28 ed alla presunta violazione della normativa in materia di *par condicio*.

Per tali segnalazioni il Corecom ha espletato l'attività istruttoria prevista dalla normativa vigente, ma non ha trasmesso gli esiti all'Autorità per gli eventuali adempimenti conseguenti: tre delle segnalazioni ricevute sono risultate, infatti, improcedibili; una è risultata inammissibile per mancata ricezione dell'integrazione documentale richiesta; due sono state rese inammissibili per incompetenza; una è stata archiviata, prima dell'avvio del relativo procedimento, per intervenuto adeguamento spontaneo alle disposizioni normative.



3.4 La par condicio e la parità di genere

In occasione della campagna elettorale per le Elezioni amministrative in alcuni Comuni dell'Emilia-Romagna, il Corecom ha disposto una sessione di verifica per 13 emittenti (12 tv locali e Rai E-R), a partire dal 3 settembre fino all'1 ottobre dell'Assemblea legislativa della Regione Emilia-Romagna.

Oltre alla Testata Giornalistica Regionale di Rai Emilia-Romagna sono stati monitorati i notiziari di 12 emittenti televisive locali: 7 Gold, Tele Ferrara, Telesanterno, Videoregione, 12 TV Parma, TRC Modena, TRC Bologna, Teleromagna, E' TV, Icaro TV, Icaro211, Rete 8 VGA.

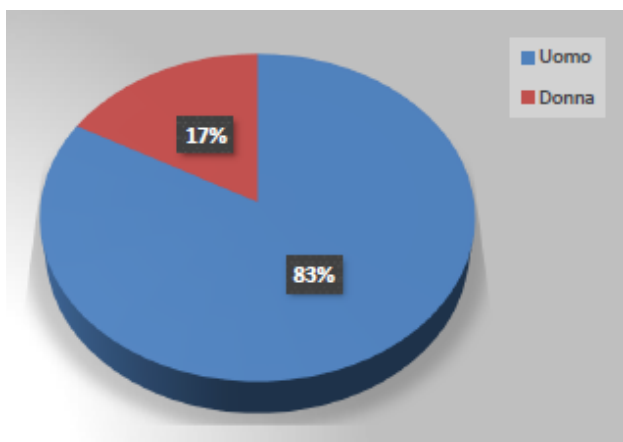
Il periodo oggetto di monitoraggio è stato dal 3 settembre 2021 al 1 ottobre 2021 e sono stati complessivamente visionati circa 360 notiziari (edizioni principali senza repliche) per un totale di circa 3.365 notizie monitorate.

In occasione delle sopracitate rilevazioni Corecom in merito al rispetto della par condicio e del pluralismo nei telegiornali dell'Emilia-Romagna, si è effettuata una analisi sui dati di genere raccolti durante il monitoraggio tv.

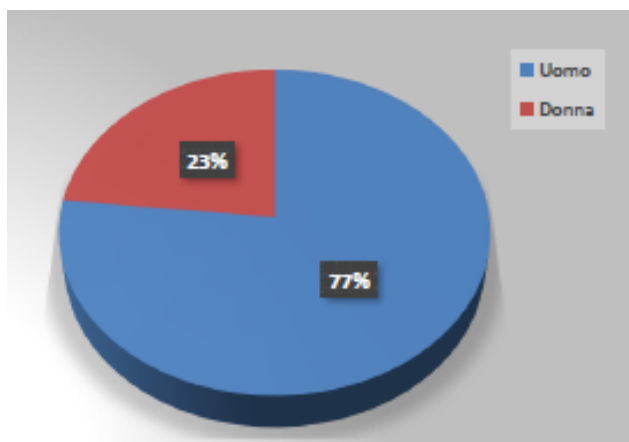
Si riportano, nelle pagine di seguito, alcune slide riassuntive dei dati raccolti.

Tempo parola dei soggetti istituzionali

all'interno del TGR



all'interno delle 12 emittenti locali



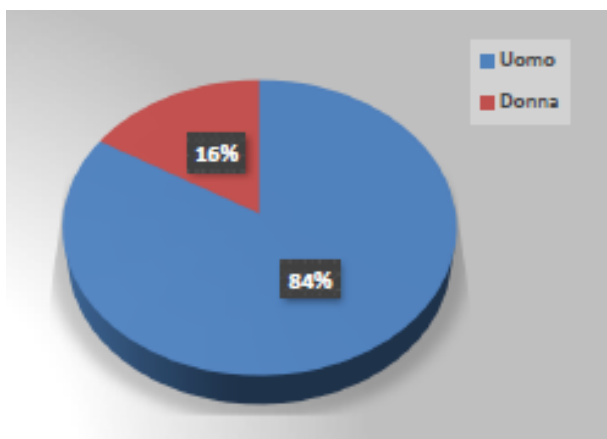
I Soggetti Istituzionali oggetto del monitoraggio sono ricompresi tra le seguenti cariche:

- Presidente del Consiglio
- Ministri
- Sottosegretari
- Membri del Governo
- Presidente della Camera
- Presidente del Senato
- Presidente di Commissioni o Giunte parlamentari
- Membri delle Istituzioni europee
- Presidenti e Commissari delle Autorità Indipendenti

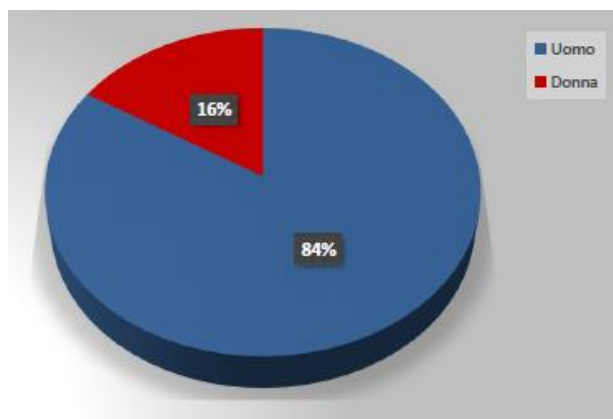


Tempo parola degli amministratori locali

all'interno del TGR



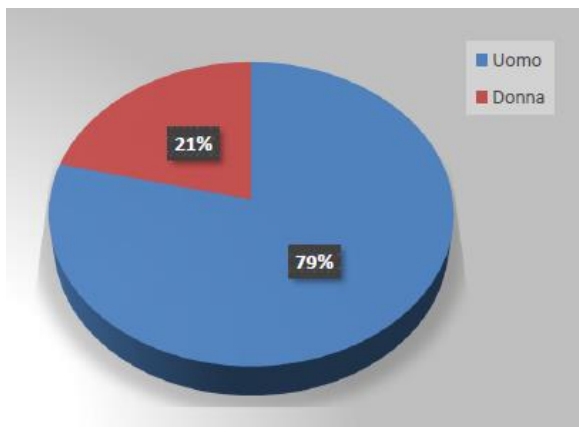
all'interno delle 12 emittenti locali



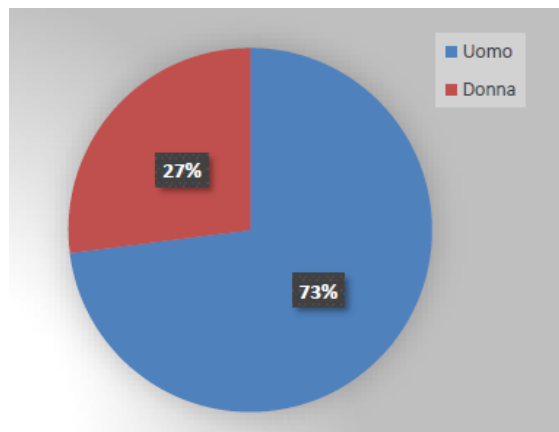
Gli Amministratori locali è la sottocategoria dei soggetti istituzionali riferiti alle sole cariche comunali, provinciali e regionali. In particolare, accorpano amministratori, dipendenti e dirigenti di Comuni Province, Regione, Anci, Upi.

Tempo parola dei soggetti politici

all'interno del TGR



all'interno delle 12 emittenti locali



Nella categoria "partiti" sono ricomprese tutte le liste presentate alle Elezioni Regionali del 26 gennaio 2020. In tale competizione elettorale, per ogni lista, i rappresentanti di ciascun genere devono essere presenti in misura uguale se il numero totale è pari, se è dispari ogni genere deve essere rappresentato in numero non superiore di una unità rispetto all'altro.



3.5 La gestione del Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC)

La gestione del ROC è una delle materie delegate al Corecom Emilia-Romagna dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) già con la convenzione sottoscritta il 10 luglio 2009 – accordo successivamente rinnovato con la convenzione sottoscritta il 28 dicembre 2017 – ed è disciplinata dal Regolamento approvato con delibera AGCOM n. 666/08/CONS, in vigore dal 2 marzo 2009.

Il Registro è gestito attraverso un sistema informativo automatizzato, fornito dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in cui, ad ogni soggetto iscritto, in ragione del codice fiscale, è attribuito un univoco numero di posizione progressivo.

Le attività di gestione del ROC di competenza del Corecom, ai sensi del Regolamento sopra citato, comprendono:

- l’istruttoria dei procedimenti di iscrizione mediante la verifica dei requisiti richiesti;
- l’aggiornamento del Registro mediante la gestione delle numerose informazioni fornite da tutti i soggetti tenuti all’iscrizione;
- il rilascio delle certificazioni di iscrizione al Registro.

L’attività per la gestione del ROC comporta - oltre allo svolgimento delle tipologie di pratiche sopra ricordate - la risposta a numerose richieste telefoniche di informazioni da parte degli operatori di comunicazione del territorio regionale (1079, alla data del 31 dicembre 2021). Queste si possono dividere in due gruppi:

- richieste di informazioni sull’iscrizione al Registro o sull’effettuazione di altre operazioni (rilascio di certificazioni, comunicazioni di variazione, cancellazioni);
- richieste di assistenza dovute a difficoltà incontrate dagli utenti nell’uso del programma informatico per la gestione del ROC fornito dall’Autorità.

Tabella 3.5.1 - Distribuzione degli operatori di comunicazione iscritti al ROC per provincia (al 31/12/2021)

Provincia	Nr.	%
Bologna	349	32,35
Ferrara	47	4,36
Forlì – Cesena	93	8,62
Modena	155	14,36
Parma	107	9,92
Piacenza	49	4,54
Ravenna	80	7,41
Reggio Emilia	110	10,19
Rimini	89	8,25
Totale	1079	100,00



Tabella 3.5.2 - Distribuzione degli operatori di comunicazione iscritti al ROC per tipologia di attività (al 31/12/2021)

Attività	Nr.	%
Agenzie di stampa a rilevanza nazionale	0	0,00
Editoria cartacea	395	30,74
Editoria elettronica	194	15,09
Radiodiffusione	53	4,12
Operatori di rete	20	1,56
Soggetti controllanti le emittenti nazionali	0	0,00
Fornitori di servizi di media audiovisivi o radiofonici	29	2,26
Fornitori di contenuti	36	2,80
Fornitori di servizi interattivi associati o di accesso condizionato	2	0,16
Produttori / distributori di programmi	83	6,46
Produttori indipendenti	0	0,00
Concessionarie di pubblicità	42	3,27
Operatori economici esercenti l'attività di <i>call center</i>	261	20,31
Fornitori di servizi di comunicazione elettronica (<i>Internet service provider, reseller, phone center, internet point, ecc.</i>)	169	13,15
Soggetti che usano indirettamente risorse nazionali di numerazione	1	0,08
Fornitori di servizi di intermediazione <i>online</i>	0	0,00
Fornitori di motori di ricerca <i>online</i>	0	0,00
Altri	0	0,00
Totale	1285*	100,00

* Il valore è superiore a quello riportato nella tabella 3.5.1 degli operatori iscritti in quanto uno stesso soggetto può svolgere più attività.

Il 16 ottobre 2012 è stato attivato il sistema telematico per la gestione del Registro, che si basa sull'accesso unicamente attraverso l'uso della Carta Nazionale dei Servizi (CNS), distribuita in forma di smart card o di chiavetta USB dalle Camere di Commercio Provinciali.

Tale sistema telematico attinge in maniera automatica ai dati comunicati dalle imprese al Registro delle Imprese gestito dalle Camere di Commercio e garantisce una semplificazione degli adempimenti a carico degli operatori: tutte le comunicazioni previste dal regolamento AGCOM sono infatti attualmente predisposte ed inviate in forma esclusivamente telematica attraverso il portale www.impresainungiorno.gov.it

La sola eccezione – a tutt'oggi – è rappresentata dalle richieste di certificazione di iscrizione, che vengono gestite in modo completamente manuale, con la richiesta dell'operatore al Corecom e il rilascio, da parte di quest'ultimo, del certificato.

All'innovazione introdotta con l'attivazione del sistema telematico è conseguita anche una trasformazione del lavoro richiesto ai funzionari Corecom incaricati della tenuta del Registro, con una compressione delle attività di mero inserimento dati ed una contestuale valorizzazione delle funzioni di controllo e verifica delle dichiarazioni rese dagli operatori.



Dal 2011 è disponibile il Registro Pubblico degli Operatori di Comunicazione (<http://www.elencopubblico.roc.agcom.it/roc-epo/index.html>), che consente a tutti i cittadini – e non più soltanto agli addetti ai lavori – di consultare una serie di dati di pubblica rilevanza del ROC.

L'attivazione del registro è stata una prima risposta alle richieste dei Corecom di aumentare la fruibilità del Registro sfruttandone, nel contempo, le potenzialità, anche ai fini di una più efficace pianificazione e conoscenza del sistema regionale delle comunicazioni.

Si segnala tuttavia una lacuna: è consentito solamente lo svolgimento di ricerche riferite al presente; sarebbe invece utile prevedere la possibilità di impostare una data di riferimento, per effettuare rilevazioni statistiche riferite anche a situazioni pregresse.

3.6 Rifacimento impianti di monitoraggio televisivo

Nel corso del 2020 si è provveduto al rinnovo degli impianti tecnologici utilizzati per attività di monitoraggio. Nel corso del 2021 si sono completati i lavori complementari alla fornitura come ad esempio antenne, locazione degli impianti e altro. È stata completata la fase di pre-esercizio ed il conseguente inizio dell'attività di manutenzione ordinaria.

Tali servizi, affidati alla società Axel Technology s.r.l., sono stati implementati e nel corso di tre giornate programmate di collaudo (24/05/2021 – 08/06/2021 – 23/06/2021) sono state svolte le verifiche necessarie. Il collaudo del sistema ha quindi avuto esito complessivamente positivo. Inoltre, nel corso del 2021 è stata completata la formazione degli operatori per il corretto utilizzo dei nuovi impianti.

Contestualmente all'attività di installazione ed avvio del nuovo impianto sono state sottoscritte convenzioni con la Provincia di Parma ed il Comune di Rimini, che ospitano nelle loro sedi gli impianti tecnologici in argomento.



4. Le attività per le imprese e funzioni di consulenza per gli Organi della Regione

4.1. L'attività istruttoria per l'erogazione di contributi regionali all'editoria locale

L'Assemblea Legislativa della Regione Emilia-Romagna ha approvato la legge 23 giugno 2017, n. 11 "Sostegno all'editoria locale".

La norma – nell'ottica di favorire il pluralismo dell'informazione – prevede meccanismi di finanziamento pubblico e di incentivi. Il novero dei possibili beneficiari è alquanto esteso: emittenti televisive e radiofoniche, agenzie di stampa e giornali (sia tradizionali, sia in formato digitale). Tra gli intenti di questa procedura vi sono quelli di salvaguardare i livelli occupazionali, contrastando la precarizzazione del lavoro giornalistico e dell'intera filiera tecnica di produzione dell'informazione, e sostenere l'avvio d'impresa fondate o composte da giovani giornalisti.

Il soggetto richiedente sarà ammesso al contributo se risulterà in possesso di determinati requisiti. I soggetti esercenti l'attività di editoria di testate giornalistiche, ad esempio, potranno accedere alle provvidenze se la redazione avrà una determinata composizione e se l'intero personale giornalistico utilizzato risulterà iscritto all'Albo dei Giornalisti, oltre che assunto rispettando il contratto collettivo nazionale di categoria – o, comunque, nel rispetto del principio dell'equo compenso. L'impresa dovrà, inoltre, essere in regola con il versamento dei contributi previdenziali e dimostrare di produrre almeno il 60% di informazione locale.

La testata giornalistica dovrà anche superare una determinata soglia, relativamente alla periodicità ed all'ambito di diffusione.

Questa procedura prevede anche delle esclusioni: non saranno ammesse ai contributi, ad esempio, le emittenti di televendite, quelle che trasmettono programmi vietati ai minori e tutte le testate di partiti, movimenti politici, sindacali, di associazioni professionali o di categoria.

Va sottolineato che questo meccanismo di finanziamento opererà nel pieno rispetto della normativa dell'Unione Europea sugli aiuti "*de minimis*", secondo cui possono essere erogati soldi pubblici ad una medesima impresa entro un preciso tetto.

Per tale attività il Corecom, nel corso del 2021, è stato chiamato a svolgere un ruolo significativo: ha effettuato, infatti, un complesso esame istruttorio di alcune istanze pervenute e sorteggiate dalla Giunta che predisporrà la graduatoria finale.

L'attività istruttoria si è presentata molto complessa sul piano procedimentale in quanto ha implicato numerosi controlli ed accertamenti sulle dichiarazioni rese dai richiedenti, che hanno coinvolto organizzazioni di categoria (Ordine dei Giornalisti), enti previdenziali (INAIL-INPS ed INPGI) ed una pluralità di Pubbliche Amministrazioni (Ministero dello Sviluppo Economico e relativi Ispettorati Territoriali, Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, Agenzie Regionali per il Lavoro, ASL, ecc.) con competenze molto diversificate.

Dopo il controllo dei requisiti, l'attività del Servizio si è estesa alla successiva verifica, in capo agli aventi diritto ai contributi, della permanenza dei requisiti per l'ammissione.

Nel corso di questa attività il Corecom si è avvalso anche di importanti strumenti per il reperimento ed il raffronto dei dati, come il Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC).

Dopo il controllo dei requisiti, l'attività del Servizio si estenderà alla successiva verifica, in capo agli aventi diritto ai contributi, della permanenza dei requisiti per l'ammissione.



Per svolgere questa attività il Servizio Diritti dei Cittadini si è avvalso anche di importanti strumenti per il reperimento ed il raffronto dei dati, come il Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC). Nel corso del 2021 sono state completate le attività sui controlli del Bando 2020, mentre nel 2022 saranno completate le istruttorie relative ai controlli del Bando 2021.

4.2 Liberazione della banda 700 e switch off

Nel corso del 2021 nel mondo delle televisioni presenti nel digitale terrestre si è avuto un notevole cambiamento, dovuto in primo luogo alla migrazione delle frequenze della banda 700 Mhz e al cambiamento della codifica di trasmissione in standard Mpeg4.

Pertanto, per consentire una migliore gestione e l'opportuno monitoraggio del sistema, sono stati acquisiti una serie di servizi finalizzati, in particolare, al superamento delle eventuali problematiche.

Tali servizi sono stati implementati con il supporto di Lepida S.p.A., già in convenzione con la Regione Emilia-Romagna che, entro la scadenza del 31/12/2021, ha realizzato le necessarie attività relative allo switch off e alla liberazione della banda 700 Mhz, tra le quali:

- attività di promozione della piattaforma satellitare gratuita Tivusat nelle aree montane a forte rischio di copertura terrestre;
- gestione dei rapporti con gli antennisti e gli amministratori di condominio;
- promozione dei contributi concessi per il corretto smaltimento dei televisori obsoleti;
- realizzazione della campagna di comunicazione generale sulle varie scadenze del processo di liberazione banda 700 MHz e dello switch off (Mpeg4 e/o DVB-T2 HEVC);
- informazione e assistenza ai Comuni titolari di autorizzazioni ai sensi dell'Art.27 TUSMA per l'aggiornamento degli impianti, predisponendo uno specifico report per poter prevenire situazioni di mancata copertura.

4.3 Attività di analisi della diffusione del fenomeno delle Fake News

All'approvazione della legge regionale n. 11 del 2017 "Sostegno all'editoria locale" ha fatto seguito un ordine del giorno che chiedeva all'Assemblea legislativa e alla Giunta dell'Emilia-Romagna di impegnare risorse proprie per studiare e prevenire il fenomeno delle Fake news.

La Direzione generale dell'Assemblea legislativa e il Corecom hanno sviluppato il progetto Attendibilità delle notizie nei social media che ha consentito la realizzazione di un sistema di Big Data Analytics basato su informazioni provenienti dal social network Twitter, che, attraverso processi automatici di data collection e interfacce utente, consente di:

- scaricare informazioni da Twitter in modalità on-demand, focalizzando il contenuto della ricerca tramite parametri impostabili dall'utente attraverso una semplice interfaccia grafica;
- abilitare logiche di masking del dato individuale;
- effettuare processi di data enrichment per la categorizzazione degli utenti al fine di estrapolare dai dati dinamiche di carattere generale;
- analizzare i principali insight rispetto alle notizie condivise sul social network, in termini di trend, argomenti e hashtag più utilizzati;
- analizzare il livello di attendibilità delle notizie provenienti da Twitter, attraverso l'applicazione di un algoritmo di Machine Learning basato su grafi di relazioni fra utenti e notizie e sul concetto di "bolle informative".

Ai fini di evolvere il sistema, rendendolo ulteriormente interessante e completo ai fini dell'analisi del contesto emiliano-romagnolo, nel 2021 è stata realizzata una ulteriore attività per estendere il contenuto informativo attraverso i seguenti interventi:



1. integrazione di dati provenienti dal social network Facebook, attualmente il più utilizzato in Italia e il veicolo principale di diffusione di notizie sul web;
2. realizzazione di una rappresentazione più evoluta e completa delle informazioni. L'obiettivo è mettere gli utenti, individuabili sia negli uffici stampa sia negli uffici della comunicazione, in condizione di utilizzare attivamente questi dati nei processi comunicativi e di produzione di contenuto, e non solo per finalità analitiche interne.

Nel 2022 verrà gestita tale attività e anche quella che deriverà dalla trasformazione in applicazione SaaS.

4.4 L'educazione ai media

L'educazione ai media favorisce in bambini, ragazzi e adulti l'uso responsabile dei mezzi di comunicazione per una miglior capacità di analisi critica rispetto ai contenuti trasmessi in ogni forma di messaggio.

Il Corecom Emilia-Romagna, da anni, organizza iniziative finalizzate ad una sempre miglior conoscenza delle Leggi e dei Codici di autodisciplina per informare gli utenti di ogni età circa l'uso consapevole del web, la parità di genere, l'integrazione dei cittadini stranieri.

In particolare, la Regione Emilia-Romagna si è dotata anche di una specifica legge (L.R. n. 14/2008) che promuove l'educazione ai media sostenendo iniziative di ricerca e progetti di formazione destinati ai giovani, ed in cui affida espressamente al Corecom un ruolo di coordinamento.

In tale contesto il Corecom organizza e coordina laboratori e incontri di educazione ai media rivolti in particolare ai ragazzi delle scuole secondarie di primo grado; realizza progetti di ricerca sull'uso dei mezzi di comunicazione da parte di minori, famiglie e insegnanti (con particolare attenzione, negli ultimi anni, alle opportunità e ai rischi connessi al web ed alla reputazione on line) ed alla promozione delle strategie per la navigazione sicura e responsabile in rete.

A tal fine, collabora con la Garante regionale per l'infanzia e l'adolescenza mediante iniziative destinate alla diffusione della conoscenza dei codici di autodisciplina che regolano il sistema dei media (Codice "TV e Minori", Codice "Media e Sport", Carta di Treviso).

4.4.1 Laboratori nelle scuole: "A scuola coi media"

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni annovera, tra i suoi compiti, lo svolgimento di attività di educazione ai media rivolte a minori, genitori, insegnanti, formatori/educatori, lo svolgimento di attività consultiva e di studio sul sistema dell'informazione e della comunicazione.

Tra gli ambiti di intervento in tema di educazione ai media rivolti a studenti, genitori ed insegnanti, il Corecom, ha, fin dal 2010, attivato diversi progetti per favorire lo sviluppo del senso critico, della capacità di analisi dei messaggi e delle strategie comunicative e l'uso consapevole dei diversi media; in particolare ha organizzato e coordinato molteplici laboratori e incontri di educazione ai media rivolti a bambini, ragazzi ed adulti; ha promosso progetti di ricerca sull'uso dei mezzi di comunicazione da parte di minori, famiglie e insegnanti e ha realizzato iniziative per la diffusione della conoscenza dei codici di autodisciplina che regolano il sistema dei media (es. Codice "TV e minori", Codice "Media e Sport", Carta di Treviso).

Nell'ambito dell'area della Comunicazione istituzionale, nel 2021 sono state svolte attività in tema di educazione ai media, come previsto dalla L.R. 14/2008 "Norme in materia di politiche per le giovani generazioni".



A partire da settembre 2021, con la ripresa delle normali attività didattiche in presenza a seguito dell'allentamento delle misure di prevenzione connesse alla Pandemia Covid19, ha potuto prendere l'avvio il Progetto "A scuola coi media", già previsto per il precedente a.s. 2020-21.

Il progetto è stato realizzato in collaborazione con la Cooperativa L'Arco – Coop. Soc. onlus che, attraverso un'équipe composta da 9 esperti e da sotto équipe per la gestione dei singoli laboratori, ha realizzato un ciclo di incontri su 8 tematiche diverse con n. 65 insegnanti coinvolti delle scuole di secondarie di primo grado aderenti.

Sono stati complessivamente realizzati 54 laboratori, scelti dai docenti tra quelli proposti che sono stati inseriti nel ciclo di educazione civica degli Istituti.

Del percorso è stata a conclusione data valutazione positiva dall'Equipe, dagli insegnanti coinvolti e dai ragazzi, destinatari degli interventi.

4.4.2 Catalogo per le scuole

L'Assemblea legislativa ha realizzato un vero e proprio catalogo, "L'Assemblea legislativa per le scuole", che raccoglie le attività offerte dai vari Servizi alle scuole del territorio regionale.

Le esperienze censite rispondono all'impegno, assunto dalla Regione Emilia-Romagna nel proprio Statuto, a promuovere l'educazione alla cittadinanza ed alla partecipazione democratica. Nel Catalogo sono raccolti servizi, attività e progetti realizzati dall'Assemblea: conoscenza dell'istituzione, approfondimenti sulla responsabilità civica, riflessioni sulle tematiche relative al benessere individuale e della comunità.

All'interno del Gruppo di lavoro i collaboratori del Corecom, oltre ad aver contribuito alla progettazione e implementazione di un database che raccoglie le esperienze condotte con le scuole del territorio, hanno partecipato alla stesura del Catalogo dell'offerta formativa indirizzato agli insegnanti.

La pubblicazione, che viene inviata agli istituti regionali di ogni ordine e grado all'inizio dell'anno scolastico. è stata sviluppata anche nella versione online e, attraverso l'uso di filtri (titolo, area tematica, target, tipologia), permette di reperire facilmente le iniziative di interesse.

Nell'edizione 2020-2021 del Catalogo sono rientrati servizi del Corecom quali: i laboratori di Educazione ai media rivolti agli studenti delle secondarie di primo grado; il monitoraggio delle emittenti televisive locali finalizzato alla tutela dei minori; il sito Internet Corecom Ragazzi (www.corecomragazziemiliaromagna.it) e alcuni prodotti editoriali che affrontano la tematica dell'educazione ai media

4.4.3 Progetto "Realizzazione di una ricerca di analisi ed approfondimento del fenomeno del cyberbullismo" in collaborazione con la Garante Regionale per l'Infanzia e l'adolescenza

Sempre nell'ambito dell'area della Comunicazione istituzionale, il Corecom e la Garante per l'Infanzia e l'adolescenza, organismo statutario di garanzia della Regione, con il supporto dell'Ufficio di garanzia annualmente sviluppano e condividono collaborazioni per condividere le progettazioni dedicate alla scuola e alle nuove generazioni.

In tale ambito, nel corso del 2021, è proseguita la ricerca per una analisi e approfondimento del fenomeno del cyberbullismo affidata nel 2020 ad ETIC Enjoy Technology che, con il contributo scientifico di CSIG – Centro Studi Informatica Giuridica di Ivrea Torino e con la collaborazione di numerosi docenti, ricercatori e studiosi partecipanti all'équipe del progetto, ha sviluppato l'analisi secondo le seguenti 4 fasi:



- FASE A: analisi del quadro normativo nazionale e regionale, nell'ambito della quale sono state eseguite approfondite ricognizioni di tutte le normative regionali in materia di prevenzione e contrasto del bullismo e cyberbullismo, suddivise per tre grandi ambiti territoriali: Nord, Centro e Sud Italia , con particolare approfondimento per la Regione Emilia-Romagna, cui è stato dedicato un apposito capitolo (report a cura della dr.ssa Elena Ferrara);
- FASE B: analisi dei comportamenti di cyberbullismo e della loro fenomenologia, attraverso lo studio sulla fenomenologia (a cura della dr.ssa Paola Sacchetti) e l'analisi sociologica del fenomeno, condotta attraverso la somministrazione di un questionario a genitori, docenti e ragazzi (report da cura della dr.ssa Roberta Grasselli);
- FASE C: avvio di un percorso partecipativo che preveda la realizzazione di un laboratorio per l'analisi, con la realizzazione di webinar per la presentazione del progetto e la sensibilizzazione sul tema; allo scopo, unitamente a CORECOM, sono stati coinvolti gli stakeholder e definita l'agenda dei lavori;
- FASE D: raccolta in forma partecipativa degli elementi principali.

Dalla relazione finale presentata dal gruppo di lavoro tecnico-scientifico, si evincono sinteticamente le seguenti conclusioni, nei diversi aspetti analizzati:

- profilo della visione strategica: inserire il cyberbullismo come comportamento a rischio nell'ambito della cittadinanza digitale dei diritti e doveri in internet;
- profilo del monitoraggio: prevedere che il monitoraggio relativo all'attuazione delle normative regionali sia eseguito da parte di soggetti esterni indipendenti e non da organi interni alle istituzioni al fine di una migliore efficacia;
- profilo della governance: prevedere, rispetto alla composizione di comitati e consulte, la presenza di rappresentanti di associazioni con comprovata esperienza nel settore dei diritti dei minori e delle questioni di genere, associazioni del terzo settore, rappresentanti designati dalle consulte degli studenti, servizi sociosanitari e socioassistenziali e servizi di giustizia minorile e un forte coinvolgimento del Corecom con funzioni di osservatorio sul fenomeno del cyberbullismo e definizione di protocolli di intesa con soggetti terzi, alle azioni di prevenzione e di contrasto promosse dalla Regione;
- profilo degli strumenti: - occorre rafforzare il profilo della prevenzione partecipativa con il coinvolgimento proattivo dei ragazzi e con condivisione delle esperienze di peer education (v. prevista nella legge del Piemonte, Toscana e Campania) e del coinvolgimento dei ragazzi; -occorre rafforzare lo strumento degli sportelli di ascolto (citati nella legge del Piemonte, Toscana, Sardegna e Campania)
- profilo del monitoraggio: occorrerebbe prevedere che il monitoraggio relativo all'attuazione delle normative regionali sia eseguito da parte di soggetti esterni indipendenti e non da organi interni alle istituzioni al fine di una migliore efficacia.

La ricerca è stata sviluppata anche alla luce del quadro normativo nazionale e delle recenti Leggi regionali sul tema del cyberbullismo, per mettere in luce i principali aspetti fenomenologici e socio giuridici legati ai comportamenti di cyberbullismo, visti in raffronto agli altri profili di comportamenti devianti online.

4.4.4. Progetto "Parole O_stili per lo sport"

Il Co.Re.Com. Emilia-Romagna, assieme ad alcuni Co.Re.Com. di altre Regioni (Sardegna, Lombardia, Puglia, Lazio, Basilicata), si è reso promotore di un progetto, denominato "Parole O_stili per lo sport", ospitato sulla piattaforma www.ancheioinsegno.it, finalizzato a promuovere la cultura della non violenza nello sport attraverso un percorso educativo rivolto agli studenti tra gli 8 ed i 14 anni. Il progetto è stato elaborato a cura dell'Associazione Parole Ostili (che ha sottoscritto un protocollo di intesa con il Ministero della Pubblica Istruzione). Il progetto consta di un percorso didattico che supporta insegnanti, allenatori ed educatori che lavorano con ragazzi e ragazze nell'organizzazione delle attività didattiche sui valori dello sport attraverso i



principi del “Manifesto della comunicazione non ostile”. L’obiettivo è stabilire tra i più giovani un contatto diretto, sincero e fondato sui valori nobili dello sport. Il percorso educativo prevede di creare consapevolezza nei ragazzi sul rispetto di sé, dell’altro e dello sport attraverso un lavoro specifico per rafforzare le capacità di controllo della rabbia, di accettazione della sconfitta e di rispetto dell’avversario. Per ogni fascia di età sono previste 10 attività che trattano un principio del Manifesto della comunicazione non ostile per lo sport. Il Co.Re.Com Emilia-Romagna ha messo a disposizione gratuitamente per tutti gli insegnanti, allenatori ed educatori che svolgono la loro attività in Emilia-Romagna, la possibilità di utilizzare la piattaforma ed i diversi percorsi educativi e le attività didattiche digitali. La piattaforma rimarrà attiva anche per tutto il 2022

4.5. Le attività per le imprese e funzioni di consulenza per gli Organi della Regione - Ricerca sulla situazione economica della editoria locale (stampa, radio, televisione, web)

La ricerca sull’editoria locale è stata realizzata in collaborazione con Unioncamere Emilia-Romagna e si è basata su di un campione costituito dalle aziende che nel 2020 hanno partecipato ai bandi regionali per l’editoria.

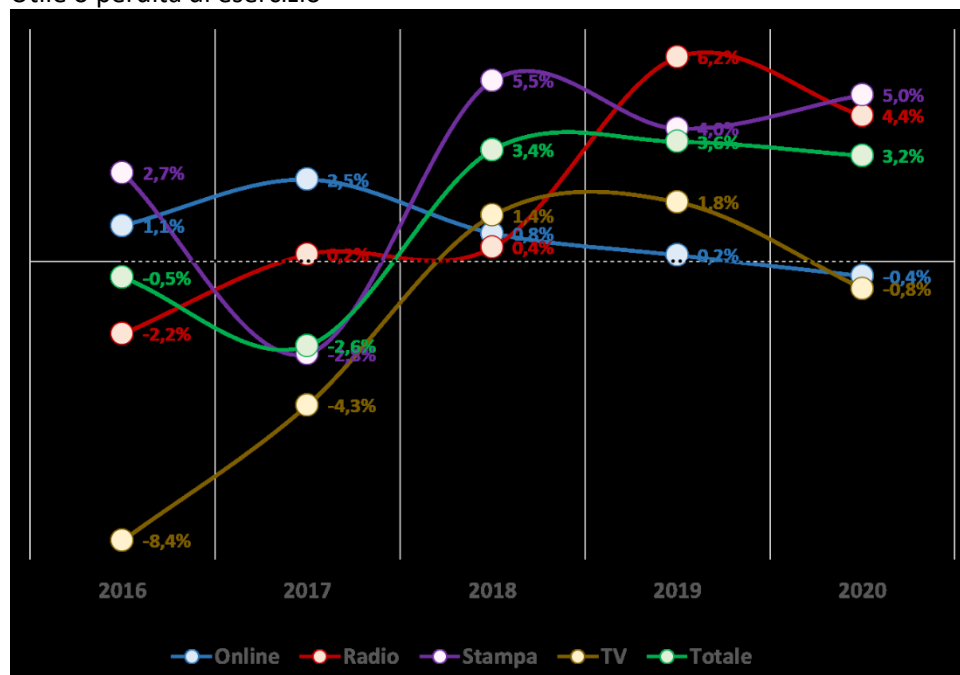
La base dati di partenza è costituita da 76 operatori iscritti al Registro degli Operatori della Comunicazione. Per 58 operatori si dispone dei dati di bilancio per almeno uno degli ultimi cinque anni.

Nell’analisi del territorio si è notato che sono 6 gli operatori che hanno sede fuori regione ma che operano sul territorio locale.

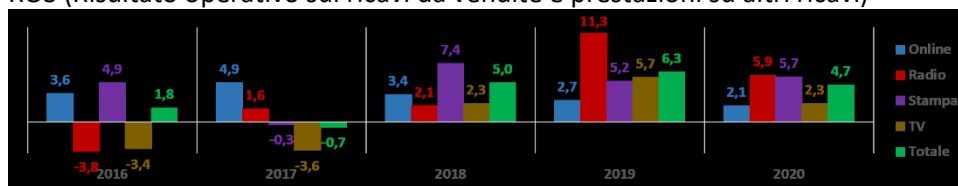
A questi 6 operatori afferisce oltre la metà dell’occupazione, così come i due terzi del fatturato del comparto. Per realizzare confronti omogenei l’analisi si è concentrata sugli operatori che hanno sede legale in Emilia-Romagna e che hanno presentato i dati di bilancio nell’intero periodo 2016-2020. Per le ragioni ricordate è stato escluso il gruppo a cui appartiene «Il Resto del Carlino».

Complessivamente sono stati considerati 41 operatori delle comunicazioni e raggruppati in base al settore di attività prevalente: Online, Radio, Stampa cartacea, TV. In particolare, sono stati evidenziati alcuni particolari indici negli ultimi 5 anni.

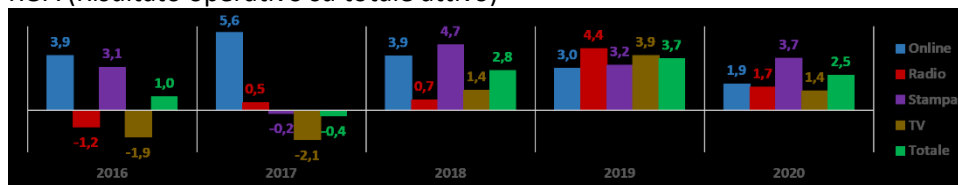
Utile o perdita di esercizio



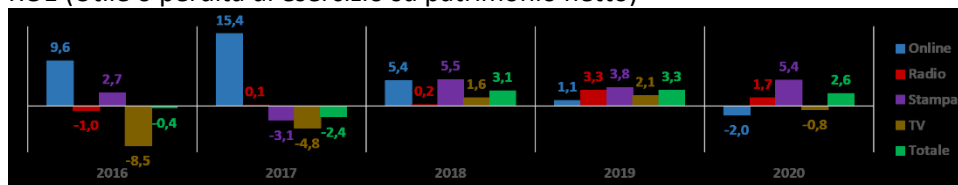
ROS (Risultato operativo sui ricavi da vendite e prestazioni su altri ricavi)



ROA (Risultato operativo su totale attivo)



ROE (Utile o perdita di esercizio su patrimonio netto)



4.6 Presentazione dello studio sull'utilizzo dei social network da parte della Pubblica amministrazione e dello schema di Regolamento

Il Corecom Emilia-Romagna, in attuazione nel proprio programma di attività reputando di grande attualità e delicatezza il tema dell'utilizzo dei social media da parte delle Pubbliche amministrazioni, ha acquisito, nel corso dell'anno 2020, uno studio giuridico finalizzato ad una ricognizione e ad un approfondimento delle implicazioni derivanti dall'utilizzo dei social network da parte della Pubblica amministrazione, distinguendo, in particolare, tra gli account personali e quelli istituzionali, con particolare riguardo al monitoraggio della comunicazione istituzionale durante i periodi di par condicio.

Scopo dello studio è stato analizzare le conseguenze della triangolazione tra social network, persona fisica iscritta in "rappresentanza informale" dell'ente ed ente stesso secondo una pluralità di profili attinenti il rapporto di lavoro e/o il rapporto interorganico (che sussiste tra l'ente ed i propri organi) esplorando la questione sotto diversi ambiti: giuslavoristico e civilistico, non tralasciando anche eventuali profili di rilievo amministrativo.

La ricerca ha infine compreso anche uno schema tipo di regolamento per l'utilizzo delle pagine social istituzionali in cui si è prestata particolare attenzione ai temi connessi alla tutela dei dati personali degli utenti e dell'altrui diritto d'autore nonché delineate le regole di comportamento e di moderazione degli account social della pubblica amministrazione puntualizzando le modalità di gestione degli account social istituzionali da parte dei soggetti a ciò preposti dall'amministrazione.

Il 26 novembre 2021 il Corecom ha promosso un convegno per discutere sulle criticità presenti nel campo della comunicazione social della pubblica amministrazione. I docenti dell'Università di Bologna Chiara Alvisi e Stefano Zunarelli hanno illustrato i contenuti dello studio commissionato dal Corecom) sull'utilizzo e la gestione delle pagine web istituzionali dei social network delle pubbliche amministrazioni e su quelli che sono



i riflessi rispetto alle libertà fondamentali. All'evento ha partecipato anche la Presidente dell'Assemblea legislativa, nonché un Magistrato della Corte di Cassazione ed altri esperti in materia di comunicazione digitale.

Dal Convegno è emersa la necessità che le organizzazioni pubbliche lavorino insieme per poter veicolare nel miglior modo possibile le informazioni e per utilizzare in maniera positiva e propositiva gli strumenti legati alla comunicazione digitale, in attesa di avere un quadro più chiaro collegato alle nuove disposizioni comunitarie.

4.7 “Protocollo metropolitano sulla comunicazione di genere e sul linguaggio non discriminatorio”

Il Corecom ha aderito al protocollo promosso dalla Città metropolitana di Bologna che intende promuovere una cultura del rispetto nella comunicazione, sia nelle parole sia nelle immagini, attraverso una serie di azioni condivise per superare gli stereotipi e valorizzare le differenze di genere, per la salvaguardia della dignità dei soggetti femminili e maschili rappresentati.

I firmatari hanno ritenuto importante collaborare per:

- promuovere la conoscenza e la valorizzazione delle buone pratiche e del lavoro già sviluppato dai diversi soggetti nel territorio metropolitano;
- migliorare la qualità dell'informazione e della comunicazione sia esterna, sia interna alla pubblica amministrazione;
- superare gli stereotipi e valorizzare le differenze di genere, per la salvaguardia della dignità dei soggetti femminili e maschili rappresentati;
- promuovere percorsi di sensibilizzazione e in/formazione rivolti al mondo della scuola, delle istituzioni, delle associazioni;
- sensibilizzare e in/formare le/i referenti degli uffici stampa e della comunicazione della Città metropolitana e degli enti locali del territorio metropolitano, per promuovere strategie di comunicazione sia esterna, sia interna alla pubblica amministrazione, in ottica di genere;
- sensibilizzare gli organi di comunicazione su una comunicazione rispettosa in ottica di genere;
- sensibilizzare l'opinione pubblica a livello metropolitano, anche attraverso campagne di comunicazione ed iniziative pubbliche;
- promuovere azioni di contrasto in caso di comunicazioni non rispettose delle differenze di genere e discriminatorie.

Obiettivo generale del presente Protocollo è la promozione dell'uso di una comunicazione rispettosa delle differenze di genere.

Obiettivi specifici sono:

- educare a non usare un linguaggio sessista e/o discriminatorio;
- rappresentare il genere femminile nel linguaggio parlato e scritto;
- evitare di usare immagini di violenza in cui le donne siano rappresentate come vittime;
- evidenziare come la violenza sulle donne spesso nasca in contesti ordinari e domestici.

Rientra tra gli impegni assunti dal Corecom sottoscrivendo il “Protocollo metropolitano sulla comunicazione di genere e sul linguaggio non discriminatorio” l'attività, descritta al paragrafo 3.5, relativamente al monitoraggio TV della rappresentazione di genere: *“il Corecom, nello svolgimento delle funzioni delegate da Agcom, si impegna, nell'ambito del monitoraggio annuale delle emittenti televisive locali e nei periodi di par condicio, ad analizzare la rappresentazione di genere, in particolare nell'ambito politico istituzionale e all'interno dei telegiornali. Inoltre, in occasione delle elezioni regionali, verificherà la parità di accesso dei*



generi nell'utilizzo dei messaggi autogestiti gratuiti assegnati ai soggetti politici che concorreranno alla competizione elettorale.

4.8 Tavolo tecnico Rai-Corecom sulla qualità del servizio pubblico radiotelevisivo

Il Corecom, nella sua duplice natura di organo regionale ed organo funzionale Agcom, svolge funzioni di garanzia, consulenza, regolazione e supporto nei confronti della Regione. 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.

Da diversi anni il Corecom coordina un tavolo tecnico sulla qualità del segnale Rai in Emilia-Romagna, composto da Rai, Rai Way, Assessorato regionale alle Infrastrutture, Lepida spa e dai rappresentanti degli Enti locali interessati.

Nel 2020 sono stati definiti i piani per la realizzazione del nuovo MUX RAI adibito al trasporto dell'informazione regionale così come previsto dal PNAF 2019 deliberato dall'Agcom ed adottato dal MISE in conseguenza della prevista liberazione della banda 700 MHz. Il processo di trasformazione, già calendarizzato e previsto nel 2022, ha subito, a causa del contesto emergenziale derivante dalla pandemia, continui aggiornamenti. Anche al fine di minimizzarne le possibili criticità il Corecom coordina un tavolo tecnico dedicato, composto da Rai, Rai Way, Assessorato regionale alle Infrastrutture, Lepida s.c.p.a..

Trasmissioni televisive a favore delle persone non udenti.

La Regione con l'approvazione della Legge regionale n. 9 del 2019 ha inteso promuovere "l'accesso delle persone sorde, sordocieche o con disabilità uditiva alle prestazioni e ai servizi sociosanitari appropriati. Promuove altresì le politiche e le misure per la loro inclusione sociale".

A tal fine la Regione "può promuovere, anche attraverso il Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom), convenzioni con le emittenti pubbliche e private locali e regionali e con le associazioni [...], per la produzione ed emissione di telegiornali e programmi informativi dotati di adeguata sottotitolazione e traduzione simultanea in LIS."

Il Corecom, nell'ambito delle proprie prerogative e per promuovere l'applicazione della legge, nel corso del 2021, si è impegnato ad agevolare e favorire le azioni a sostegno della diffusione della LIS e del servizio di sottotitolazione per le persone sorde, o con disabilità uditiva, promuovendo incontri con l'Assessorato alle Politiche Sociali; purtroppo la mancanza di risorse finanziarie non ha consentito la promozione di bandi specifici per varare il servizio LIS nei telegiornali delle televisioni locali.

4.9 Verifiche sulla qualità del segnale di Rai in Emilia-Romagna

Anche alla luce delle positive risultanze delle precedenti campagne di monitoraggio, il Corecom pur avendo sospeso le attività sistematiche di verifica della qualità del segnale Rai in Emilia-Romagna, ha ricevuto e gestito le segnalazioni di disservizi da parte di alcune realtà territoriali ed ha inoltre intrapreso la progettazione di più sistematici interventi tesi a concentrare tutte le attenzioni sull'imminente processo di liberazione della banda 700 MHz.



4.10 La comunicazione delle attività del Corecom attraverso il proprio Sito istituzionale e la pagina Facebook

La sempre maggiore conoscenza del portale ConciliaWeb da parte degli utenti – anche grazie alle pubblicità effettuata dal Corecom sui quotidiani e le emittenti locali, ha avuto come conseguenza anche quello del reperimento di informazioni (FAQ) direttamente sulla pagina di Agcom, e non su quello delle controversie - che precedentemente venivano trovate nel sito del Corecom regionale.

Non secondaria è l'“assistenza diretta”, per l'inoltro delle richieste di conciliazione tramite ConciliaWeb, fornita agli utenti dal personale Corecom: nonostante i 2 anni di pandemia, e l'impossibilità di ricevere personalmente i cittadini, il Corecom Emilia-Romagna si è speso al massimo per garantire agli utenti un'assistenza continua e capillare ampiamente dimostrata sia dal numero di istanze ricevute, sia dalla loro trattazione, sia dalle risposte tramite Numero Verde.

Partendo dalle considerazioni espresse, quanto segue è il frutto di una analisi delle statistiche relative al Sito Corecom per l'anno 2021.

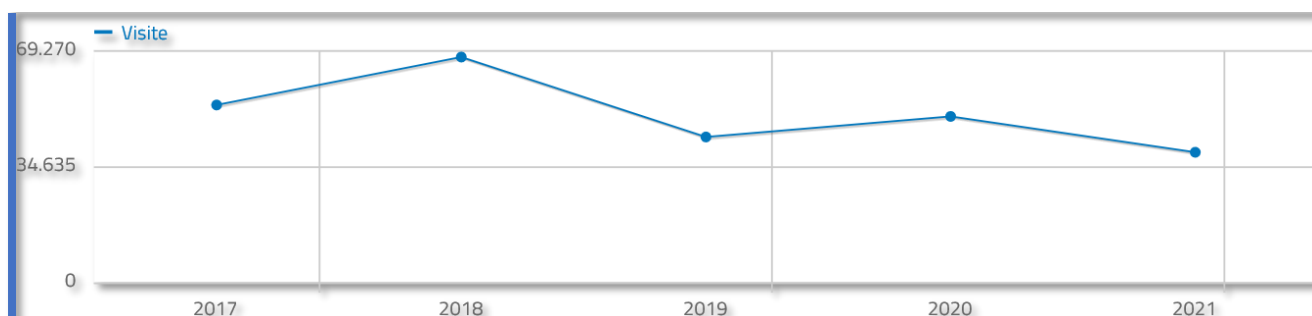
Il numero degli accessi

Sono diminuiti rispetto agli anni precedenti, probabilmente in quanto la pagina di ConciliaWeb (e l'alto numero di relativi accessi) è esterna al sito Corecom.

Sito Corecom Emilia-Romagna *Anni 2018 - 2019 – 2020 – 2021*

Anno	2018	2019	2020	2021
Visite	67.250	43.415	49.543	38.859
Pagine visualizzate	158.000	90.437	90.704	77.119

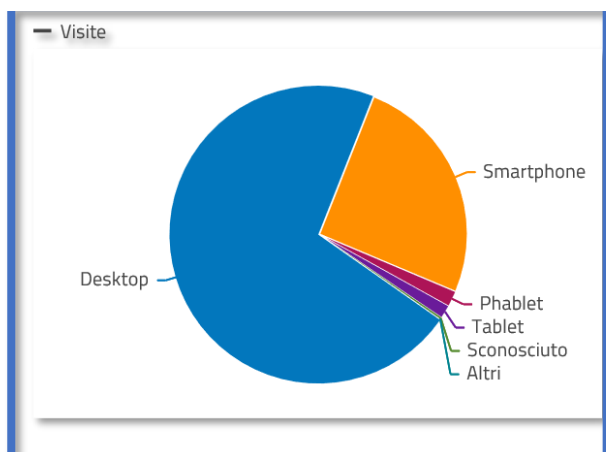
Le **visite totali** sono state **38.859**; le **visualizzazioni pagina** **77.119**; le **ricerche effettuate** **630**; i **download** **4.740**; le pagine viste “**pagine uniche viste**” **55.596** (si può dedurre che la maggior parte degli utenti abbia trovato immediatamente le informazioni che cercava e/o che abbia predisposto un link diretto alle pagine di maggior interesse, come parrebbe confermare anche il dato secondo il quale il 60% dei visitatori ha lasciato il sito dopo aver visitato una sola pagina).



Come, e quando, ci seguono gli utenti

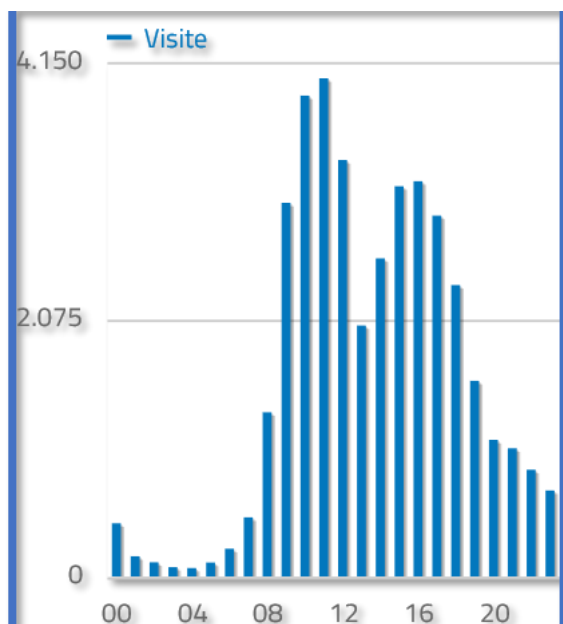
DISPOSITIVI: il PC tradizionale fa sempre la parte del leone, mentre i dispositivi mobili (diversamente dal 2020) sono dimezzati – in particolare, gli accessi da smartphone.





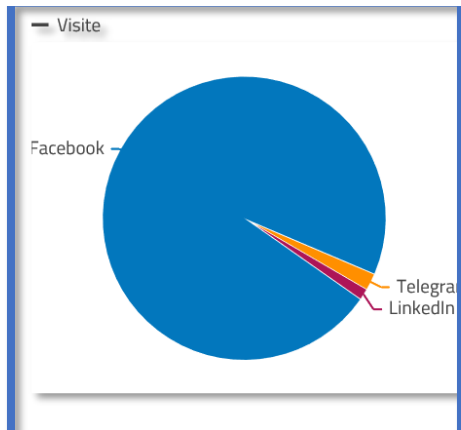
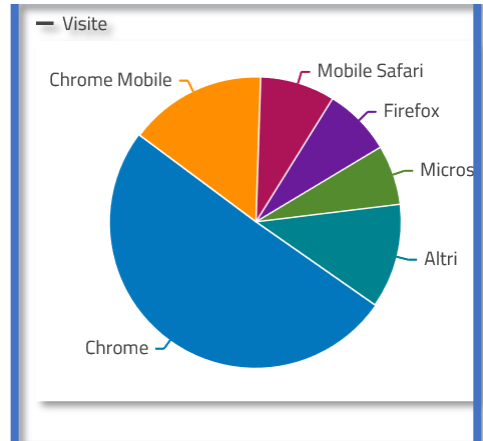
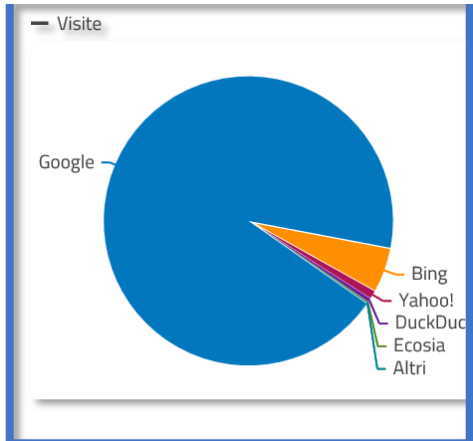
ORARI: gli accessi sono avvenuti:

- per la maggior parte durante gli orari di lavoro, mantenendosi comunque notevoli anche dopo le ore 22.00;
- soprattutto durante la settimana lavorativa.



MOTORI DI RICERCA, BROWSER, SOCIAL NETWORK: Google si conferma il motore di ricerca maggiormente utilizzato, Chrome il browser preponderante, Facebook il Social Network che origina più accessi.





Qual è la provenienza degli utenti

Oltre all'ovvia fruizione del sito da parte degli emiliano-romagnoli, resta sempre notevole la platea di visitatori dalle altre Regioni.

Nelle tabelle di seguito, le regioni e le città di maggiore provenienza degli utenti.

Le principali Regioni

Regione	Visite	Azioni nel sito	Azioni per visita
Sconosciuti	8.707	20.604	2,4
Emilia-Ro...	7.199	20.599	2,9
Lombardia...	5.333	11.173	2,1
Lazio, Italia	3.482	7.386	2,1
Veneto, It...	1.865	4.360	2,3
Campania,...	1.822	3.687	2
Piemonte,...	1.446	3.179	2,2
Toscana, I...	1.439	3.202	2,2
Sicilia, Italia	1.218	2.422	2
Puglia, Italia	949	1.896	2

Ille-de-Fra...	590	1.268	2,1
Sardegna,...	507	1.216	2,4
Liguria, Ita...	496	1.064	2,1
Abruzzo	488	1.118	2,3
Marche, It...	461	1.019	2,2
Calabria, It...	386	770	2
Umbria, It...	369	895	2,4
Friuli-Ven...	357	905	2,5
Trentino-...	338	792	2,3
Basilicata,...	130	441	3,4
California,...	124	219	1,8
Molise, Ita...	73	133	1,8



Le principali città

Città		Città		Città	
CITTÀ	VISITE				
?	Sconosciuto	8.734			
	Rome, Lazio, Italia	2.640			
	Milan, Lombardia...	2.292			
	Bologna, Emilia-...	1.590			
	Modena, Emilia-...	610			
	Naples, Campani...	579			
	Turin, Piemonte, I...	565			
	Ferrara, Emilia-R...	385			
	Florence, Toscan...	360			
	Palermo, Sicilia, It...	304			
	Parma, Emilia-Ro...	304			
	Reggio Emilia, E...	267			
	Genova, Liguria, I...	255			
	Rimini, Emilia-Ro...	251			
	Padua, Veneto, It...	218			
	Ravenna, Emilia-...	208			
	Verona, Veneto, I...	191			
	Paris, Ile-de-Fran...	186			
	Forli, Emilia-Rom...	177			
	Catania, Sicilia, It...	175			
	Venice, Veneto, It...	157			
	Imola, Emilia-Ro...	143			
	Salerno, Campani...	134			
	Cesena, Emilia-R...	133			
	Bari, Puglia, Italia	131			

Il Sito Corecom rispetto agli altri Siti della Regione Emilia-Romagna

Rispetto ai 160 Siti della Regione Emilia-Romagna il Corecom è al 64° posto, e al 7° rispetto ai 15 propri dell'Assemblea legislativa.

La pagina Facebook del Corecom

Creata nel 2016, la pagina Corecom Emilia-Romagna viene utilizzata principalmente per informare circa le proprie attività istituzionali, ma consente anche una forma di interazione più immediata con gli utenti rendendola uno strumento atto ad affiancare le richieste di info via mail e numero verde, in particolare nei 2 anni in cui la pandemia ha costretto a sospendere il ricevimento del pubblico.

4.11 Il gradimento degli utenti e la Carta dei Servizi

Il Corecom Emilia-Romagna, sin dal 2011 effettua indagini sul grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi di conciliazione e definizione delle controversie, attraverso la somministrazione di un questionario a coloro che hanno appena svolto una udienza di conciliazione o di definizione o attivato un procedimento di urgenza per la riattivazione dei servizi. L'importanza della rilevazione della *Customer Satisfaction* è evidenziata nella Carta dei Servizi del Corecom.

Nel questionario, aggiornato annualmente, vengono chieste alcune valutazioni sul servizio in termini di informazioni, facilità di accesso alla piattaforma informatica, assistenza, professionalità ed efficienza. L'obiettivo è quello di affiancare ai dati statistici relativi al numero di procedimenti gestiti, rilevabili tramite i sistemi informatici in dotazione al Servizio, le valutazioni relative alla percezione dei fruitori finali, al fine di ottenere "un giudizio" qualitativo inerente ai rapporti tra il Servizio Diritti dei Cittadini - Area Corecom e la collettività.

Per quanto riguarda le conciliazioni in udienza, dalla rilevazione effettuata emerge un giudizio complessivo sul servizio offerto dal Corecom estremamente positivo, come gli anni precedenti. Il voto medio complessivo, infatti, è di 9 (di poco più alto dell'8,83 del 2020 e dell'8,9 del 2019). Oltre la metà dei rispondenti ha dato un giudizio ottimo. Nel 2021 per la prima volta è stato somministrato un questionario ad hoc agli utenti delle conciliazioni semplificate. Anche in questo ambito il giudizio complessivo sul servizio è estremamente positivo.



Il voto medio complessivo è di 8,9. Moltissimi, infine, i commenti positivi per la competenza e la professionalità del personale Corecom.

Anche il dato relativo ai procedimenti di definizione è risultato molto buono, come gli anni scorsi. Il voto medio complessivo, infatti, è di 8,8 (un po' più alto della valutazione di 8,6 sia del 2020 che del 2019).

Le critiche rilevate per le conciliazioni e le definizioni sono principalmente rivolte alla lunghezza dei procedimenti e ad alcune difficoltà "tecniche" riscontrate nell'utilizzo della piattaforma ConciliaWeb.

Per quanto attiene i provvedimenti di urgenza GU5, infine, il dato relativo al giudizio complessivo sul servizio offerto dal Corecom è sempre molto buono. Il voto medio complessivo, infatti, è di 8,55 (un po' più basso dell'8,9 del 2020 e un po' più alto dell'8,3 del 2019).

