

20  
11

relazione **consuntiva**



# Indice

<b>Premessa</b>	3
<b>Introduzione</b>	5
<b>1. Il Corecom Emilia-Romagna: l'organizzazione e le risorse</b>	17
1.1 Il ruolo e le funzioni	17
1.2 Le persone e l'organizzazione	18
1.3 Le risorse finanziarie	20
<b>2. Le funzioni di garanzia per i cittadini e le imprese</b>	23
2.1 La conciliazione delle controversie fra operatori ed utenti	23
2.1.1 I provvedimenti temporanei di riattivazione dei servizi di telecomunicazioni	29
2.2 La definizione delle controversie	31
2.3 L'udienza in videoconferenza	34
2.4 La piattaforma informatica	35
2.5 Accesso radiotelevisivo	38
2.6 L'attività istruttoria per l'erogazione di contributi statali alle Tv locali	39
2.7 Il riparto degli spazi di comunicazione politica radiotelevisiva in campagna elettorale	43
<b>3. Le funzioni di controllo sul sistema regionale della comunicazione</b>	45
3.1 La vigilanza sulla tutela dei minori nel settore radiotelevisivo	45
3.2 La vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale	46
3.3 La vigilanza sulla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mass media locali	49
3.4 La gestione del Registro degli Operatori di Comunicazioni (ROC)	50
3.5 La par condicio	53
<b>4. Le funzioni di consulenza per gli Organi della Regione e la comunità regionale</b>	55
4.1 Studi, Ricerche, Pubblicazioni	55
4.1.1 Il bambino che non c'è: la rappresentazione dei minori nei tg locali	55
4.1.2 La rappresentazione degli immigrati nei telegiornali dell'Emilia-Romagna	57

4.1.3	MARS - Media Against Racism in Sport	59
4.1.4	Le Web Tv in Emilia-Romagna - Ricerca, analisi e video testimonianze delle Web Tv in Emilia-Romagna	62
4.1.5	Indagine sulla copertura del segnale Tv di RAI 3 Emilia-Romagna	65
4.2	L'educazione ai media	67
4.2.1	Tg e teenager. Un progetto di media education sulla carta di Treviso	67
4.2.2	Un Videogioco per educare ai media. Hamelin 2.0	72
4.2.3	La rete siamo noi - Iniziative per un uso sicuro della rete Internet e del cellulare da parte dei minori	75
4.2.4	Il catalogo per le scuole	80
4.2.5	Indagine conoscitiva su media, bambini e famiglie	81
4.3	Il Corecom nel sistema regionale della comunicazione	83

# Premessa

La relazione sull'attività svolta nel 2011 è stata articolata in modo da evidenziare, distinguendole, le funzioni di garanzia per cittadini e/o imprese, di controllo delle disposizioni legislative e delle normative di settore per gli operatori della comunicazione e di supporto alle decisioni per gli organi della Regione e la comunità regionale. Questa impostazione, che assume l'ottica dei destinatari delle attività svolte dalla struttura, va a sostituire la tradizionale suddivisione in funzioni proprie, funzioni delegate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e funzioni svolte per conto del Ministero dello Sviluppo Economico - Comunicazioni.



# Introduzione

Il 2011 ha rappresentato l'“anno zero” per la radiotelevisione regionale e locale della nostra regione, transitata definitivamente nel nuovo ambiente digitale terrestre. Il Corecom Emilia-Romagna ha cercato di fornire una funzione costante di supporto sia alle imprese televisive, che molto spesso hanno incontrato difficoltà nell'assegnazione e uso delle nuove frequenze, sia ai cittadini-utenti, che, specie nelle vallate più recondite del nostro Appennino, continuano ad avere seri problemi nella ricezione dei canali digitali.

Al contempo, la rapida crescita delle nuove tecnologie digitali ha favorito un'intensificazione nell'uso delle nuove forme di comunicazione, i c.d. new media, che attualmente contendono alla televisione tradizionale il ruolo di strumenti fondamentali per l'informazione e la formazione dei cittadini emiliano-romagnoli, specie di età più giovane. Anche in questo settore il Corecom ha cercato di fornire il proprio expertise, tanto alla Regione quanto ai cittadini, volendo rappresentare per entrambi un punto di riferimento fisso in un orizzonte in rapido cambiamento. La straordinaria crescita delle Web tv nel territorio regionale, che ormai superano la cinquantina, dimostra la vitalità del settore e l'importanza di garantire un affiancamento costante a questo rapido sviluppo, che, per quanto spontaneo, non deve mai diventare “selvaggio”.

Venendo allo specifico dell'attività svolta, i principali risultati possono essere sintetizzati e rappresentati nei seguenti punti.

## **Le funzioni di garanzia per i cittadini e le imprese**

### **Le conciliazioni**

Rispetto al 2010 l'attività di conciliazione ha evidenziato un rilevante aumento di istanze di conciliazione (+ 20,33%), infatti sono pervenute 4.072 istanze a fronte di 3.384 per il 2010.

La conciliazione, strumento gratuito per il cittadino, ha “riconsegnato” agli utenti cittadini complessivamente (tra rimborsi e indennizzi a titolo vario) Euro 1.098.064,00, a cui se si sommano gli storni di fatture non dovute che sono stati concessi dalle compagnie telefoniche (Euro 878.658,00), si registra un ammontare complessivo di circa 2 milioni di Euro.

## | Introduzione

L'accordo di conciliazione più favorevole ad un utente è stato di 8.998,00 Euro. L'importo medio degli accordi a favore degli utenti è di circa 467,26 Euro.

Da notare che, nella direzione opposta, cioè dai cittadini alle compagnie telefoniche, sono stati corrisposti "solo" 144.884,00 Euro.

La tipologia di rete coinvolta nelle istanze è nella maggior parte dei casi la linea fissa (68,8%), la linea mobile subisce un decremento: 27,52%, mentre i valori per la Pay TV quasi raddoppiano (3,66% rispetto al 2,12% del 2010).

Si conferma l'andamento estremamente positivo delle conciliazioni (circa 80%), analogo a quello dell'anno precedente.

### **Le definizioni delle controversie**

Il trend di deposito delle istanze attesta una sostanziale flessione (287 mentre nel 2010 erano 323) a fronte di un aumento delle archiviazioni (170) conseguenti ad accordi conclusi al di fuori del Corecom.

Questo dato è il positivo risultato della continua sensibilizzazione, svolta dal Corecom, nei confronti degli operatori di Tlc finalizzata a sollecitare comportamenti collaborativi per la risoluzione delle controversie, per consentire il rispetto dei termini procedurali, che consente di riservare alle decisioni del Comitato i soli casi tecnicamente complessi e/o di ingente entità.

Per effetto di queste azioni risulta ragguardevole il numero di accordi stabiliti in udienza (totali o parziali) nel 2011: 55, con un importo totale a favore degli utenti di Euro 44.936,00 e di Euro 27.402,00 per storni di somme non dovute.

### **Gli incontri con le associazioni di consumatori**

A distanza di un anno dall'ultimo incontro, il 5 dicembre 2011 il Corecom ha nuovamente incontrato le associazioni di consumatori per fare il punto sull'andamento dell'attività di conciliazione e di definizione delle controversie. È stata un'importante occasione per informare anche delle nuove iniziative che il Corecom sta attivando per far conseguire un'efficacia sempre maggiore allo strumento conciliativo e contribuire a rendere i cittadini consumatori più consapevoli.

### **L'udienza in videoconferenza**

All'interno dei suoi progetti di innovazione organizzativa e di semplificazione amministrativa, il Corecom ha aumentato le giornate di conciliazione in funzione della costante crescita del volume di attività con l'Amministrazione comunale di Cesena, infatti nel 2011 sono pervenute dalla Romagna circa 542 istanze di conciliazione e sono stati conclusi 465 procedimenti.

Al fine di agevolare anche i cittadini residenti nella parte occidentale della regione sono stati presi accordi per avviare un servizio analogo anche con l'Amministrazione comunale di Fidenza.

Per la videoconferenza con operatori, già dall'ottobre 2010, si stanno svolgendo udienze con la sede aziendale di Tiscali a Cagliari e sulla base di questa esperienza, anche altri gestori hanno indicato di voler utilizzare il collegamento in videoconferenza: Wind e BT Italia. Infine è nelle intenzioni del Corecom estendere a breve tale sistema anche alla definizione delle controversie.

### **La piattaforma informatica**

Con la creazione della piattaforma informatica tutti i dati vengono raccolti in un'unica fonte condivisa da tutti i collaboratori del Servizio. L'accesso alla banca dati avviene per mezzo di una applicazione web, quindi indipendente dalla postazione, consultabile da tutta la rete della Regione Emilia-Romagna. Il workflow procedurale dell'istruttoria è stato notevolmente semplificato e automatizzato, con notevole risparmio di tempo e di risorse umane.

La piattaforma ha ancora ampi margini di crescita che permetterebbero di migliorare ulteriormente l'attività del Servizio, anche attraverso l'attivazione di servizi interattivi che facilitino l'accesso dei cittadini.

### **L'accesso ai programmi RAI 3 Emilia-Romagna**

Viene confermata la tendenza all'aumento, già particolarmente significativa lo scorso anno (71 rispetto a 44), delle domande pervenute (84 rispetto a 71) e dei soggetti richiedenti (35 rispetto a 28) l'accesso agli appositi spazi messi a disposizione dalla concessionaria pubblica (RAI 3 ER).

## **I contributi alle emittenti televisive locali**

Nel 2011 l'attività ha riguardato il bando emanato il 17 giugno 2011: le emittenti che hanno presentato domanda di ammissione ai benefici sono state 28, su un totale di 34 imprese con sede legale nel territorio regionale.

Come già nel 2010, l'attività istruttoria ha richiesto una serie di complessi controlli presso l'ENPALS (Ente Nazionale di Previdenza e di Assistenza per i Lavoratori dello Spettacolo) per ottenere informazioni riferite ai nominativi, alla qualifica, allo status professionale e ad eventuali modifiche dei dati sui lavoratori non giornalisti dichiarati da ogni singola emittente; presso l'INPS (Istituto Nazionale della Previdenza Sociale) al fine di ottenere informazioni riferite alle unità di personale dipendente dichiarate da ogni singola emittente.

In aggiunta a queste questioni, con il passaggio alla tecnologia digitale terrestre avvenuto nel secondo semestre del 2010 anche nel territorio dell'Emilia-Romagna, si sono evidenziate nuove problematiche, in quanto possono presentare domanda per le provvidenze anche operatori di rete in ambito locale che siano titolari di autorizzazione per fornitore di servizi di media audiovisivi.

Sui finanziamenti alle televisioni locali sono stati svolti diversi incontri a livello di Coordinamento nazionale dei Corecom, tra dirigenti, Presidenti e si sono avuti diversi confronti con il Ministero (es. successivamente alle sentenze del Consiglio di Stato nn. 1863 del 18.03.11 e 1758 del 26.10.11 ed alla circolare del Ministero dello Sviluppo Economico in merito alla correttezza contributiva).

Infine si registra un significativo calo, rispetto agli anni precedenti, dell'entità delle somme stanziare annualmente per queste provvidenze: lo stanziamento previsto nel decreto 24 giugno 2011 del Ministero dello Sviluppo Economico-Comunicazioni per le emittenti ammesse ai contributi per l'anno 2010 è stato di Euro 66.360.100,72 complessivi, di cui Euro 3.891.826,32 destinati all'Emilia-Romagna.

## **Il riparto degli spazi di comunicazione politica radiotelevisiva in campagna elettorale**

L'attività svolta nel 2011 ha riguardato la campagna elettorale per le Elezioni provinciali e comunali del 15 e 16 maggio 2011 e quella per i Referendum popolari del 12 e 13 giugno 2011.

Il Ministero dello Sviluppo Economico-Comunicazioni ha destinato all'Emilia-Romagna, per l'anno 2011, come rimborso per i messaggi politici autogestiti gratuiti (MAG) alle emittenti radiotelevisive, la somma di Euro 109.397,91. Poiché la messa in onda è stata autorizzata solo dal 7 giugno i MAG sono andati in onda solo in occasione dei Referendum popolari.

## **Le funzioni di controllo sul sistema regionale della comunicazione**

### **La vigilanza sulla tutela dei minori nel settore radiotelevisivo**

In questi anni il Corecom, nell'ambito di tale attività, ha promosso e realizzato alcune campagne di educazione ai media, con finalità conoscitive, di vigilanza, di promozione della normativa a tutela dei minori nel sistema radiotelevisivo.

Oltre alle funzioni di controllo e vigilanza sul rispetto dei diritti dei minori nei confronti dei media, il Corecom ha organizzato e promosso anche iniziative che stimolassero una continua riflessione sul tema. In considerazione del sempre maggiore utilizzo che bambini e adolescenti fanno dei mezzi di comunicazione è infatti necessario mantenere un confronto costante su come proteggere i ragazzi da contenuti che possono nuocere al loro benessere e al loro sviluppo.

In linea con questa finalità si è sviluppata una riflessione congiunta tra istituzioni ed esperti del settore, che ha condotto alla realizzazione del convegno "La tutela dei minori di fronte ai media: criticità e proposte", organizzato dal Corecom il 22 marzo 2011 presso la sede della Scuola di Specializzazione in Studi sull'Amministrazione Pubblica dell'Università di Bologna (SPISA).

## **La vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale**

Rispetto alle aree d'indagine individuate da Agcom il Corecom ha monitorato 8.640 ore di programmazione, riguardanti 18 emittenti ed ha avviato 20 procedimenti, di cui 17 conclusi con relazione all'Autorità. Questa funzione di vigilanza concretizza con il monitoraggio uno dei fondamentali strumenti di tutela in primis dei cittadini utenti.

Come negli anni scorsi, allo scopo di consolidare i rapporti di collaborazione intrapresi e di approfondire alcune problematiche emerse con l'attività di vigilanza, il Corecom ha proseguito nell'attività di indirizzo e di formazione delle emittenti locali per orientarle ad ottemperare sempre più fedelmente alle direttive dell'Autorità.

Le modificazioni della normativa riguardante il settore radiotelevisivo e le trasformazioni collegate con il passaggio dall'analogico al digitale hanno infatti reso necessaria una riflessione congiunta tra le istituzioni e gli operatori del settore.

## **La vigilanza per i sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale**

Sulla base dei criteri contenuti nelle Linee guida definite da Agcom, l'attività di monitoraggio è stata effettuata, su un campione di 7 quotidiani locali e su un campione di 4 televisioni, senza rilevare violazioni della regolamentazione in materia.

Nel primo anno di avvio di tale attività è stato proficuo riservare un momento di approfondimento normativo rivolto alle emittenti radiotelevisive e agli organi di stampa locali.

## **Il Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC)**

Oltre alla normale istruttoria per la gestione del Registro (che alla data del 31 dicembre 2011 contiene 1.279 iscrizioni), si evidenzia un'altra attività correlata, che appare impegnativa per via dell'elevato numero di richieste telefoniche di informazioni da parte degli operatori di comunicazione regolarmente iscritti del territorio regionale. In più occasioni su questo argomento il Corecom ha già sollecitato l'Autorità al fine di migliorare il sistema informativo di supporto alla gestione del ROC.

Già nella prima fase di gestione della delega si era segnalato che uno degli elementi rilevati di maggiore criticità riguardava l'impossibilità per il Corecom di conoscere e fruire pienamente dei dati presenti nel Registro. Problema in parte risolto recentemente con l'abilitazione dei funzionari addetti alla tenuta del registro ad operare come "consultatori".

Inoltre nel corso del 2011 è stato attivato da Agcom uno strumento in grado di consentire a tutti i cittadini di consultare i dati di pubblica rilevanza presenti nel Registro Pubblico degli Operatori di Comunicazione.

Infine la normativa di riferimento, particolarmente complessa ed in continua evoluzione, lascia spazio a difficoltà interpretative, in quanto l'istruttoria dei procedimenti di iscrizione e le altre operazioni di tenuta del Registro richiedono conoscenze specialistiche nelle materie del diritto civile, societario e dell'ordinamento delle comunicazioni, anche per attività che sembrerebbero poco complesse quali la distinzione tra le diverse categorie di operatori (es. imprese radiotelevisive, operatori di rete e fornitori di servizi di media audiovisivi e radiofonici).

### **Par condicio**

In occasione delle Elezioni provinciali e comunali del 15 e 16 maggio 2011 sono pervenute al Corecom quattro segnalazioni: la prima sulla presunta violazione dell'articolo 7 della legge n. 28/2000, del c.d. "silenzio elettorale" (art. 9 - legge n. 212/1956) e dell'art. 29 della legge n. 81/1993; le altre tre segnalazioni riguardanti una presunta violazione della normativa in materia di par condicio da parte di un'emittente televisiva nazionale sono state inoltrate ad Agcom, dal momento che tale competenza spetta in via riservata all'Autorità.

Con l'avvio della campagna elettorale si è proseguita l'esperienza già avviata negli anni scorsi di approfondimento dell'applicazione della normativa in materia di comunicazione politica e di parità di accesso ai mezzi di informazione, con un seminario.

### **Le funzioni di consulenza per gli Organi della Regione e la comunità regionale**

Il Corecom, come organo con funzioni delegate dell'Agcom, monitora e vigila sul

sistema dei media locali, anche per verificare il rispetto dei diritti dei minori. Lo studio realizzato sull'immagine dei minori all'interno dei telegiornali locali è quindi in linea con l'intensa attività di vigilanza che il Corecom porta avanti dal 2006.

Il monitoraggio è stato realizzato con l'obiettivo di verificare la rappresentazione di bambini e adolescenti all'interno del sistema dell'informazione regionale e l'analisi dei dati è confluita nel report di ricerca diffuso nello scorso maggio agli addetti ai lavori, dal titolo "Il bambino che non c'è: la rappresentazione dei minori nei TG locali".

La ricerca sulla rappresentazione degli immigrati nei telegiornali locali si inserisce all'interno di una serie di azioni attivate in seguito alla sottoscrizione, da parte della Regione e di altri soggetti firmatari, del Protocollo d'intesa sulla comunicazione interculturale. Ha permesso di analizzare i notiziari locali e di verificare il rispetto dei codici deontologici che non sembra comunque essere ancora sufficiente a garantire una rappresentazione completa, in quanto l'immagine complessiva che viene trasmessa delle persone immigrate risulta ancora carente rispetto a tutti gli aspetti che riguardano la quotidianità del fenomeno.

All'interno del programma MARS, facente parte del progetto del Consiglio d'Europa sui temi della discriminazione e del razzismo nella rappresentazione dello sport veicolata dai media, il Corecom ha organizzato, insieme al Centro permanente per l'educazione ai media Zaffiria, il seminario italiano che si è tenuto a Bologna, dal 30 novembre al 3 dicembre 2011. In questa sede, rappresentanti delle istituzioni, esperti, docenti e professionisti dell'informazione si sono confrontati, attraverso cicli di workshop, sui temi dell'educazione ai media e del rapporto tra media e sport.

L'iniziativa ha costituito un passo importante verso la creazione, anche nel nostro Paese, di un network nazionale di formatori ed educatori che possa arricchire la propria professionalità attraverso lo scambio continuo di metodologie e buone pratiche.

In tale occasione, il Corecom ha illustrato i primi risultati di uno specifico monitoraggio svolto, sui notiziari e sui programmi sportivi delle emittenti televisive locali,

al fine di verificare il rispetto del Codice Media e Sport e analizzare i contenuti trasmessi, in relazione alle tematiche della non-discriminazione, dell'espressione della diversità e del rispetto della dignità.

Oltre a questi temi il Corecom, data la sua funzione di analisi e studio del sistema regionale dei media, dedica particolare attenzione all'evoluzione e all'innovazione degli strumenti di comunicazione e informazione in regione.

La ricerca "Le Web Tv in Emilia-Romagna" ha approfondito il cambiamento del sistema mediatico a livello locale, focalizzandosi su una particolare forma di micro-citizen journalism. È stato realizzato un censimento delle Web Tv presenti nel territorio, con l'intento di far emergere potenzialità, caratteristiche, diffusione e finalità di questo nuovo modo di fruizione dei contenuti televisivi online. Oltre a ciò è stato elaborato un Vademecum per le Web Tv sulla base delle esperienze raccolte e del confronto tra operatori e utenti.

### **Indagine sulla copertura del segnale Tv di RAI 3 Emilia-Romagna**

Dopo l'indagine sull'irradiazione del segnale RAI condotta nel 2004 che aveva mostrato disagi nella ricezione del segnale del Tgr dell'Emilia-Romagna diffuso in tecnica analogica sul canale di RAI 3 Tv, il Corecom ha avviato un nuovo studio sulla copertura del segnale di RAI 3 E-R, i cui risultati saranno resi noti nel corso del 2012. È stata analizzata la copertura radioelettrica nel territorio della regione Emilia-Romagna in riferimento ai livelli minimi di campo che devono essere garantiti per consentire una ricezione non critica.

Il passaggio alla tecnica digitale nelle trasmissioni Tv ha rappresentato un forte elemento di discontinuità, consentendo nuove strategie di rete per quanto riguarda la diffusione del segnale e nuove possibilità di ricezione da parte degli utenti.

La diffusione del programma regionale è associata ai MUX trasmessi dai soli impianti presenti sul territorio regionale. Inoltre, non tutti gli impianti diffondono il Tg dell'Emilia-Romagna, e in determinate aree possono presentarsi tutt'ora delle carenze nella copertura radioelettrica.

In più, oltre ai problemi specifici legati al territorio, sono emersi altri disagi, quali

l'inadeguatezza degli impianti di ricezione (come i sistemi d'antenna e la rete di distribuzione all'interno delle abitazioni), la difficoltà di utilizzo dei decoder esterni ai televisori, le criticità nella ricezione dovute alle interferenze tra impianti isofrequenziali.

### **L'educazione ai media**

Le nuove generazioni si muovono con disinvoltura nell'ambiente dell'information technology, che permette loro di soddisfare i propri bisogni sociali attraverso tecniche e modalità che agli adulti risulta difficile padroneggiare.

Per poter parlare lo stesso linguaggio non è sufficiente l'acquisizione di competenze informatiche, ma è necessaria un'attività di sensibilizzazione e formazione che permetta a minori ed adulti di condividere la stessa cultura tecnologica.

Nei nostri progetti si interpreta la media education sia come "educazione con i media" considerati come strumenti da utilizzare nei processi educativi generali, sia come "educazione ai media" con riferimento alla comprensione critica dei media, intesi non solo come strumenti, ma come linguaggio, risorsa, ambiente e cultura. La media education, infine, può anche riferirsi a un terzo livello di "educazione per i media" rivolto alla formazione dei professionisti dei media.

Con queste finalità, nel 2011 sono stati realizzati i seguenti progetti: "Tg e teenager. Un progetto di media education sulla carta di Treviso", "Un Videogioco per educare ai media. Hamelin 2.0", "La rete siamo noi".

È stata molto apprezzata dalle famiglie la Guida per i genitori, che chiarisce cosa sia il cyberbullying, quali rischi scaturiscano da un uso inappropriato dei media elettronici e quali accorgimenti siano necessari per limitare tali minacce.

Inoltre il Corecom si è fatto promotore di un'indagine conoscitiva, realizzata in collaborazione con Reggio Children, che ha permesso di analizzare le abitudini nella fruizione mediatica dei bambini di età compresa tra i 20 mesi e i 6 anni. Il progetto ha coinvolto, nei due anni di durata, nidi e scuole dell'infanzia della regione e si è concluso nel 2011. Ha avuto due obiettivi: promuovere un uso responsabile e consapevole dei media ed inoltre costruire uno strumento di ricerca e formazione

che potesse essere diffuso sull'intero territorio regionale. Una prima presentazione del report è avvenuta con il convegno "Bambini e media, tra tv, cartoons, computer e videogiochi", che si è svolto a Reggio Emilia il 21 maggio 2011. È prevista entro marzo 2012 la pubblicazione di un volume comprendente l'analisi dei risultati, la descrizione delle attività svolte e la presentazione della metodologia sviluppata.

### **Supporto al processo di switch off**

Con il passaggio alla tecnologia digitale terrestre nel novembre del 2010, il Co-recom ha intrapreso una stretta collaborazione con la Task Force regionale per accompagnare il processo di switch off e, al tempo stesso, svolgere un'attività di supporto ai cittadini e agli enti pubblici.

È continuato il confronto nei tavoli tecnici organizzati per monitorare la qualità del segnale radiotelevisivo RAI ed assicurare il miglior livello della qualità tecnica dei programmi RAI.

Il canale di RAI 3 E-R, anche se con diversi problemi, è irradiato in quasi tutti i territori della regione tranne che per le aree di Parma e di Piacenza, in cui persistono alcune difficoltà tecniche.

Nelle zone servite dal solo contenuto regionale del Veneto la situazione è migliorata da maggio 2011, in quanto con LCN 123 è divenuto possibile ricevere il Tgr dell'Emilia-Romagna. Questi risultati si sono raggiunti, grazie anche alle pressioni della Regione, con gli interventi effettuati da RAI sulla rete digitale terrestre dell'Emilia-Romagna (utilizzando il ripetitore del Monte Venda in provincia di Padova) per ridurre l'effetto di interferenze che disturbavano il segnale RAI e per facilitare gli utenti nella sintonia di RAI 3 con i contenuti regionali emiliano-romagnoli.

Permangono particolari problematiche nella parte occidentale della regione che vengono attribuite alle interferenze RAI con le Tv locali. Infatti le emittenti lombarde, a cui è stato assegnato dal Ministero il Ch 24, hanno attivato o potenziato i loro impianti trasmettenti, producendo una situazione di estremo degrado del segnale RAI Ch 24 (con il contenuto regionale Emilia-Romagna) diffuso dal trasmettitore di Pigazzano (PC) e da quello di Monte Canate (PR).

A settembre 2011, dopo che la RAI ha segnalato agli Ispettorati del Ministero dello Sviluppo Economico lombardo ed emiliano tale situazione, è stata modificata la frequenza ad uno dei quattro impianti che generano queste interferenze.

### **Le persone e l'organizzazione**

Dopo la certificazione di qualità, conseguita nel 2010, il Corecom ha continuato il suo percorso all'interno del Sistema Qualità, con un duplice obiettivo: razionalizzare i processi interni e dare ai clienti/utenti "garanzie" oggettive e controllabili che l'organizzazione ha la capacità di fornire servizi secondo la qualità richiesta.

La politica per la qualità dei servizi offerti, oltre che perseguire la soddisfazione del cliente/utente, sta prevedendo l'attivazione di azioni che consentano un accesso facilitato ai servizi a tutela dei diritti dei cittadini, che sviluppino l'innovazione tecnologica e consolidino il ruolo del Corecom come organo di particolare autorevolezza derivatagli dal ruolo di primo piano ricoperto in materia di comunicazioni.

### **Le risorse finanziarie**

Nel quadro delle risorse economiche la spesa relativa all'esercizio delle funzioni delegate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni rappresenta quasi il 45% degli stanziamenti e il 56,65% delle somme impegnate.

Dal confronto con i dati del 2010 si rileva un bilanciamento fra le spese necessarie per le c.d. "attività proprie" e per quelle "delegate", ma non tale da spostare la tendenza che si è ormai stabilizzata e che connota il Corecom più come organo deputato ad attività decentrate dall'Autorità piuttosto che come organo dell'Amministrazione regionale.

Questo, quindi, suscita attenzione e stimola una riflessione sulla collocazione istituzionale del Corecom, caratterizzata da una "doppia dipendenza", e sul suo ruolo nell'ambito del sistema dell'informazione.

*Il Presidente del Corecom Emilia-Romagna*

**Gianluca Gardini**

# 1 | Il Corecom Emilia-Romagna: l'organizzazione e le risorse

## 1.1 Il ruolo e le funzioni

Istituito con la legge regionale n. 1/2001, il Comitato Regionale per le Comunicazioni (Corecom) svolge funzioni di governo e controllo del sistema delle comunicazioni sul territorio emiliano-romagnolo e indirizza la propria attività alla comunità regionale, in particolare cittadini, associazioni e imprese, operatori delle telecomunicazioni e al sistema dei media locali.

Svolge funzioni delegate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Agcom), funzioni amministrative per conto del Ministero dello Sviluppo Economico-Comunicazioni e attività di supporto alle decisioni per i Consiglieri regionali, l'Ente regionale, il sistema delle autonomie locali dell'Emilia-Romagna e organismi dello Stato.

I compiti istituzionali del Corecom comprendono la conciliazione nelle controversie tra i gestori dei servizi di telecomunicazioni e gli utenti, il controllo sul rispetto della parità di accesso ai mezzi di informazione nel periodo elettorale e ordinario (par condicio), la vigilanza sul rispetto delle norme in materia di tutela dei minori nel settore radiotelevisivo, le attività consultive e di studio sul sistema dell'informazione e della comunicazione, la gestione di specifiche banche dati sui media locali, la regolazione dell'accesso alle trasmissioni televisive di RAI 3 Emilia-Romagna da parte di soggetti collettivi organizzati.

È composto da un Presidente, nominato dall'Assemblea legislativa su proposta del Presidente della Giunta, e da due componenti eletti dall'Assemblea legislativa, che restano in carica cinque anni.

Dal 21 maggio 2008 è in carica il Comitato composto da Gianluca Gardini (Presidente), da Giuseppe Bettini (Vicepresidente) e da Arianna Alberici (componente).

## 1.2 Le persone e l'organizzazione

All'interno dell'organizzazione dell'Assemblea legislativa è stata individuata una struttura amministrativa di supporto al Corecom, che garantisce il regolare espletamento dei compiti istituzionali assegnati al Comitato.

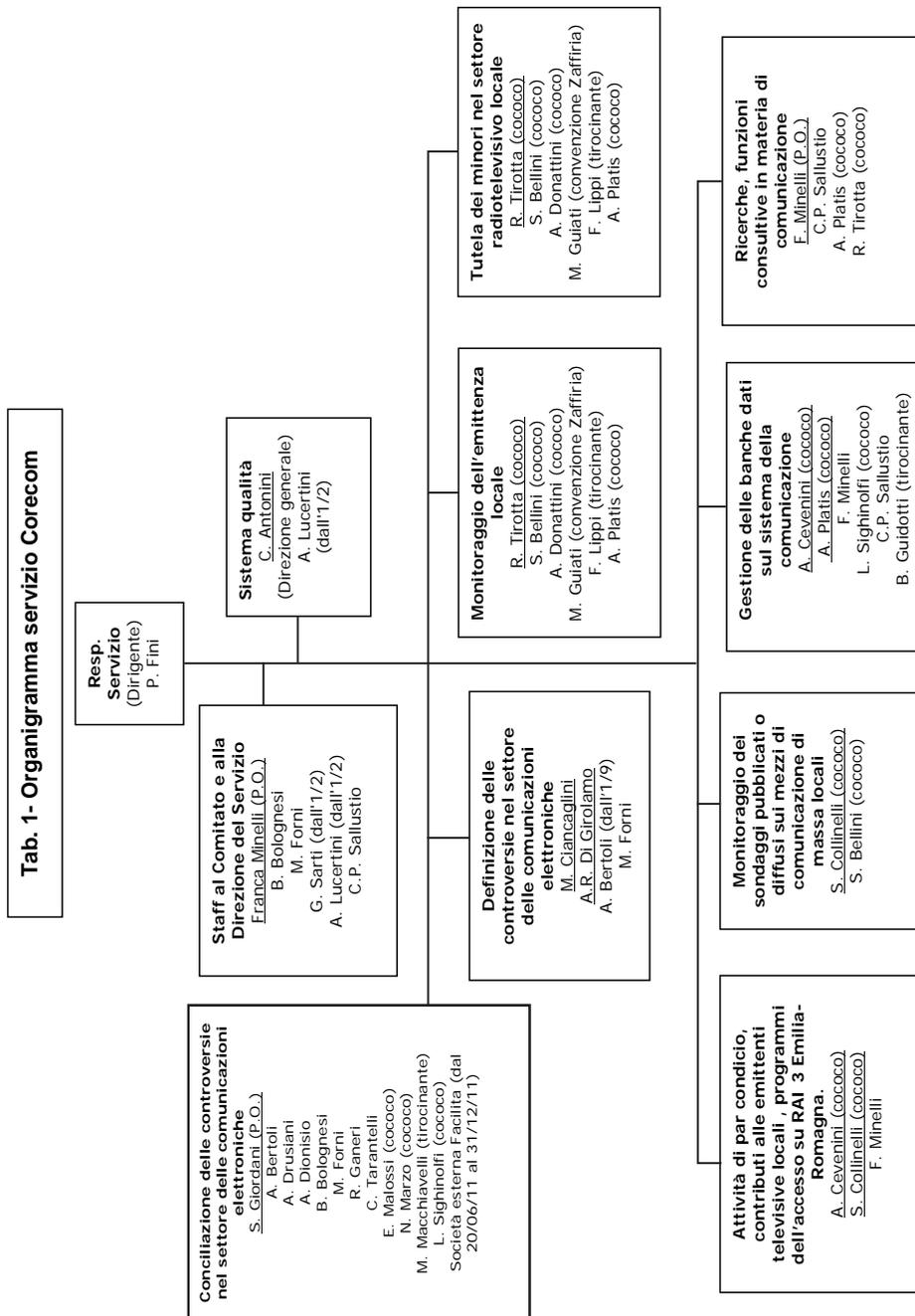
Questa struttura, denominata "Servizio Corecom" ha assunto nel corso del 2011 la composizione che viene riportata nell'organigramma che segue.

La direzione del Servizio ha assunto carattere di stabilità, creando le condizioni per garantire piena operatività al Corecom e favorire la ripresa di rapporti stabili di collaborazione e confronto con i diversi soggetti istituzionali - interni ed esterni all'Amministrazione regionale - competenti in materia di governo e regolazione del sistema dell'informazione.

È proseguita l'azione di consolidamento della struttura organizzativa, avviata nel 2009 in coincidenza con l'entrata in vigore della nuova convenzione con Agcom, che si è indirizzata in prevalenza verso l'area delle controversie nel settore delle comunicazioni.

In continuità con il processo, che nel 2010 ha consentito al Corecom di conseguire la certificazione UNI EN ISO 9001:2008, è stato sviluppato un modello gestionale improntato alle logiche del Sistema di Qualità, che va nella direzione di migliorare la funzionalità della struttura, definendo correttamente il sistema organizzativo in termini di compiti, ruoli e responsabilità, processi interni e di erogazione dei servizi, utilizzo delle risorse in linea con i bisogni e le attese dei clienti interni ed esterni.

La politica per la qualità del Servizio è stata orientata, in particolare, a perseguire la soddisfazione del cliente/utente, favorendo la conoscenza dei servizi offerti per promuoverne l'accesso, a sviluppare l'innovazione tecnologica, a consolidare il ruolo del Corecom come organo "consulenziale" di supporto alle strutture regionali e locali, dotato di un expertise in materia di comunicazioni.



### 1.3 Le risorse finanziarie

Il programma di attività 2011 del Corecom è stato approvato dall'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea legislativa con delibera n. 114 del 24/9/2010.

Di seguito sono riportati:

- il quadro delle somme stanziare ed impegnate nel 2011 per ogni specifica voce di spesa prevista nel bilancio dell'Assemblea legislativa e le entrate trasferite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in applicazione dell'art. 6 della Convenzione sottoscritta il 10 luglio 2009;
- la serie storica, dal 2007 al 2011, delle spese sostenute per indennità di carica, rimborsi spese e trattamento di missione dei componenti il Corecom.

<b>Tab. 2</b>		
<b>Programma di attività 2011 del Corecom Emilia-Romagna - Quadro finanziario</b>		
	<b>Stanziamento</b>	<b>Impegnato al 31/12/2011</b>
<b>Attività di rappresentanza del Presidente e del Vicepresidente - Cap. 010402</b>	€ 1.000,00	€ 1.000,00
<b>Spese per funzioni proprie - Cap. 010403</b>	€ 292.000,00	€ 184.299,18
Spese per il funzionamento del Comitato	€ 15.000,00	€ 4.211,30
Attività di ricerca e monitoraggio	€ 90.000,00	€ 87.297,18
Supporto e monitoraggio agli impianti di Tlc regionali	€ 75.000,00	€ 23.353,00
Promozione dei servizi ai cittadini	€ 35.000,00	€ 23.423,18
Attività convegnistica	€ 2.000,00	€ 932,60
Rapporto con il sistema regionale dell'informazione	€ 45.000,00	€ 15.608,60
Iniziative per l'attuazione della l.r. n. 14/08	€ 30.000,00	€ 29.473,32
<b>Spese per funzioni delegate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni - Cap. 010407</b>	€ 247.000,00	€ 242.161,91
<b>Spese per funzioni svolte per conto del Ministero dello Sviluppo Economico - Cap. 010408</b>	€ 5.000,00	
<b>ENTRATE</b>		
	<b>Previsione</b>	<b>Accertamento</b>
Trasferimenti dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni	€ 182.241,06	€ 182.241,06

Fonte: Assemblea legislativa Emilia-Romagna, Servizio Organizzazione, Bilancio e Attività contrattuale

<b>Tab. 3</b>					
<b>Spese per indennità, rimborsi spese e trattamento di missione dei componenti il Corecom</b>					
	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Spese	€ 427.474,26	€ 235.398,97	€ 119.500,43	€ 122.838,77	€ 119.988,54

Fonte: *Assemblea legislativa Emilia-Romagna, Servizio Organizzazione, Bilancio e Attività contrattuale*

Alcune brevi considerazioni a commento di questi dati.

- 1) La capacità di spesa del Corecom nel 2011 è stata complessivamente pari al 78% dello stanziamento assegnato in sede di approvazione del bilancio di previsione 2011 e risulta in sensibile crescita rispetto al 2010, quando gli avviciamenti intervenuti nella direzione del Servizio avevano inciso, non sempre positivamente, sulla programmazione e sui processi decisionali, in una fase di forte espansione delle attività del Servizio.
- 2) La voce di spesa relativa all'esercizio delle funzioni delegate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni rappresenta il 45% circa delle somme stanziare e il 56,65% delle somme impegnate. Il raffronto con il dato del 2010 evidenzia un riequilibrio nella composizione della spesa fra le c.d. "attività proprie" e le "attività delegate", ma non inverte la tendenza ormai consolidata che ha condotto il Corecom a connotarsi principalmente come organo decentrato dell'Agcom piuttosto che come organo dell'Amministrazione regionale.
- 3) In analogia con le scelte del 2010 e del 2009, anche nel 2011 è stata mantenuta la compartecipazione dell'Amministrazione regionale al finanziamento delle spese necessarie allo svolgimento delle attività delegate al Corecom dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, nella misura di un quarto circa dello stanziamento complessivo: le risorse provenienti dal bilancio dell'Assemblea ammontano infatti a 67.758,04 Euro, su un totale di 247.000,00 Euro. Ritorna dunque, anche in questo caso, il tema della congruità dello stanziamento previsto dall'Accordo Quadro rispetto alla sostenibilità per i Corecom e per le Amministrazioni regionali, del decentramento territoriale di funzioni operato dall'Accordo Quadro e dalla convenzione. Un tema che non potrà non

essere al centro del confronto fra Autorità e Regioni che nel 2012 dovrà condurre alla revisione dell'Accordo Quadro siglato nel 2008 e della conseguente convenzione attuativa, che dal 1° ottobre 2009 disciplina l'esercizio da parte del Corecom di funzioni delegate in tema di comunicazioni.

- 4) Il costo sostenuto nel 2011 dall'Amministrazione regionale per il funzionamento del Comitato - comprensivo di indennità di carica, rimborsi spese e trattamento di missione - è stato di poco inferiore a 120.000,00 Euro, in linea con i valori del 2010 e del 2009, anno del primo mandato pieno del Comitato "snello" a tre componenti previsto dalla l.r. n. 27/2007. Il "risparmio" rispetto alla situazione precedente la riforma è nell'ordine del 70%, come ben evidenzia il raffronto con il dato del 2007.

## 2| Le funzioni di garanzia per i cittadini e le imprese<sup>(\*)</sup>

### 2.1 La conciliazione delle controversie fra operatori ed utenti

L'attività di conciliazione ha l'obiettivo di risolvere le controversie tra utenti ed operatori delle telecomunicazioni (telecomunicazioni, internet, pay-Tv).

È una procedura completamente gratuita che deve essere intrapresa obbligatoriamente prima di ricorrere alla giustizia ordinaria: gli utenti, singoli o associati, o gli operatori di comunicazioni, che ritengano di aver subito la violazione di un proprio diritto o interesse protetti da un accordo di diritto privato o dalle norme di telecomunicazioni, possono incontrarsi presso il Corecom e tentare di risolvere amichevolmente la questione.

Il procedimento di conciliazione si conclude entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta.

La conciliazione è una delle materie delegate al Corecom dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la convenzione sottoscritta nel 2004.

La disciplina seguita per tali attività è stata rivista dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni durante il 2011 con la delibera 597/11/CONS, che ha apportato modifiche al Regolamento in materia di procedure per la risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti e con la delibera n. 73/11/CONS che ha regolamentato gli indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e ha individuato fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481.

---

(\*) Queste funzioni comprendono attività che tutelano diritti o promuovono opportunità per i cittadini e le imprese emiliano-romagnole.

## 2| Le funzioni di garanzia per i cittadini e le imprese

Al fine di garantire e mantenere livelli di qualità, efficienza ed efficacia nell'attività di conciliazione, il Corecom ha previsto di rimodulare il servizio di conciliazione, prevedendo l'esternalizzazione di una parte dell'attività. Tale progetto si è concretizzato, nel giugno 2011, con la stipulazione di un contratto con la società Facilita, che ha consentito di portare a conclusione 700 pratiche nel periodo di sei mesi.

<b>Tab. 4</b>				
<b>L'attività di conciliazione del Corecom Emilia-Romagna</b>				
<b>Dati di sintesi anni 2008-2011</b>				
	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Numero istanze di conciliazione pervenute	2.969	3.598	3.384	4.072
Numero conciliazioni concluse	2.545	3.723	3.383	3.516
Numero conciliazioni concluse con esito positivo (% sul totale)	63,87	66,99	78,22	80,63
Numero conciliazioni concluse con esito negativo (% sul totale)	23,15	23,12	15,35	14,79
Numero conciliazioni concluse per mancata comparizione di una delle parti (% sul totale)	12,98	9,89	6,43	4,58
Numero richieste di adozione di provvedimenti temporanei	686	734	564	626
Numero provvedimenti temporanei di riattivazione dei servizi adottati	576	537	335	461

Fonte: Corecom Emilia-Romagna

<b>Tab. 5</b>			
<b>Valori delle conciliazioni concluse con accordo o parziale accordo</b>			
Numero di conciliazioni concluse positivamente		2.350	
Importo medio a favore dell'utente	€ 467,26	Totale importi a favore dell'utente	€ 1.098.064,00
Importo massimo a favore dell'utente	€ 8.998,00		
Importo massimo a favore dell'operatore	€ 7.997,00	Totale storni di somme non dovute a favore dell'utente	€ 878.658,00
Importo medio a favore dell'operatore	€ 61,65	Totale importi a favore dell'operatore	€ 144.884,00

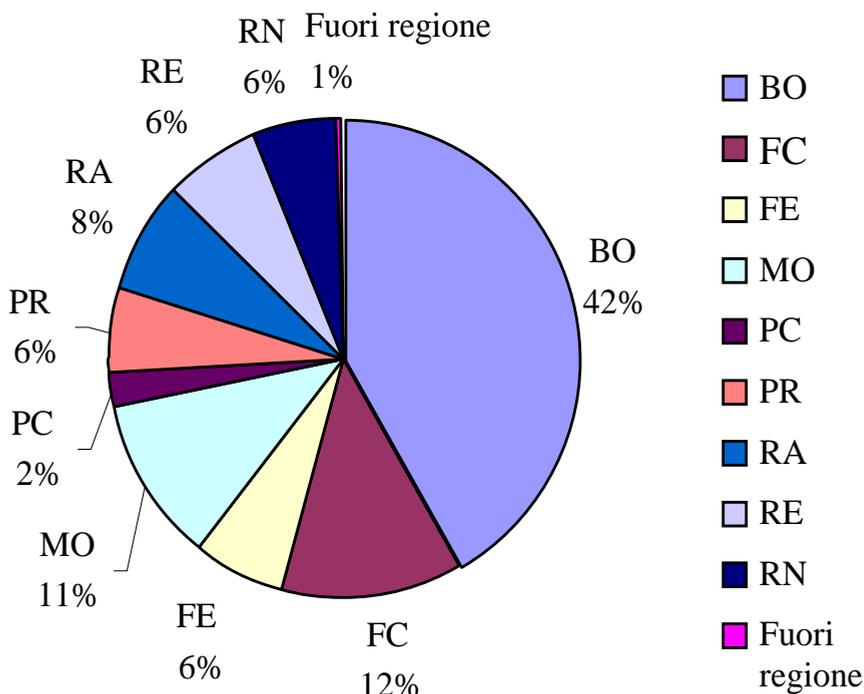
Fonte: Corecom Emilia-Romagna

## 2| Le funzioni di garanzia per i cittadini e le imprese

L'attività di conciliazione svolta nel 2011 ha evidenziato un rilevante aumento di istanze di conciliazione (+ 20,33%), rispetto al 2010: infatti sono pervenute 4.072 istanze a fronte di 3.384 per il 2010.

Il numero delle istanze presentate dagli utenti (36%) registra una lieve flessione rispetto all'anno precedente di 4 punti percentuali. Anche le istanze presentate dagli studi legali, sono in calo di ben 7 punti e registrano una percentuale del 23,13%. Mentre, all'opposto, le istanze presentate dalle associazioni di consumatori e dalle imprese sono aumentate rispettivamente di 3 e 6 punti percentuali (31,46% e 7,07%). Un 2,31% è riferito alle istanze presentate da terzi (liberi professionisti diversi dagli avvocati, es. commercialisti).

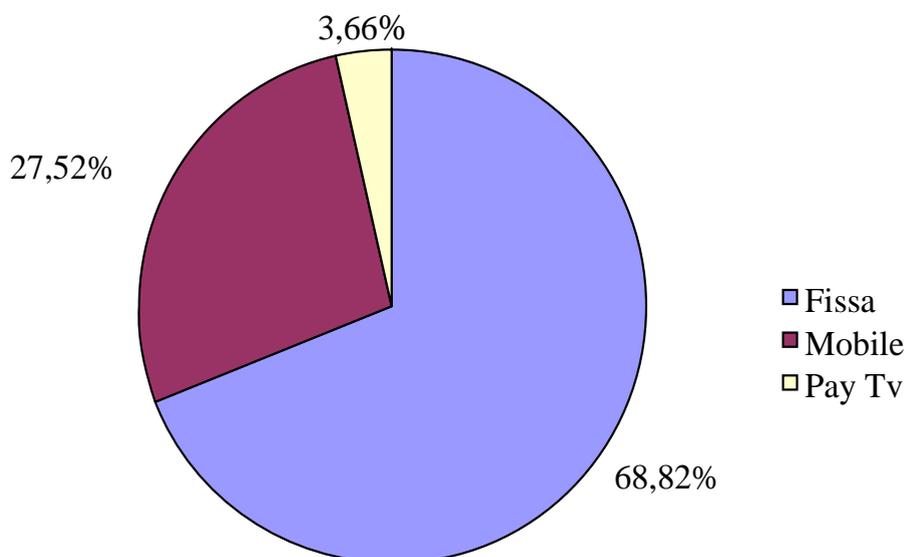
**Diagramma 6**  
**Istanze presentate suddivise per provincia**



## 2| Le funzioni di garanzia per i cittadini e le imprese

I dati relativi alla distribuzione delle istanze per provincia evidenziano che Bologna, città capoluogo, continua a registrare il maggior numero di istanze pervenute (circa il 42%), così come era avvenuto nel 2010. Seguono in ordine: Forlì-Cesena 12% con un sensibile incremento del 3% rispetto al 2010, mentre Modena si attesta attorno all'11%, Ravenna all'8%, Ferrara, Parma, Reggio Emilia e Rimini al 6%, infine Piacenza con 2%, confermando così i dati percentuali dell'anno precedente. L'1% delle istanze sono state presentate nei confronti di città non facenti parte del territorio regionale.

**Diagramma 7**  
**Istanze pervenute suddivise per tipo di rete**



La tipologia di rete maggiormente coinvolta nelle istanze presentate nel 2011 è la linea fissa 68,8% in crescita di 5 punti rispetto al 2010 (63,74%). La linea mobile registra invece una discreta flessione: 27,52% rispetto al 34,14% del 2010. La Pay TV ha quasi raddoppiato il numero delle istanze 3,66% rispetto al 2,12% del 2010.

## 2| Le funzioni di garanzia per i cittadini e le imprese

**Tab. 8**  
**Istanze pervenute suddivise per tipo di controversia**

	Numero	%
Fatturazioni	853	20,91
Recesso	805	19,77
Malfunzionamenti / disservizi	641	15,74
Trasparenza	315	7,74
Ritardi	303	7,44
Attivazioni	289	7,10
Mobil number portability	194	4,76
Sospensioni / interruzioni amministrative	182	4,47
Tipologie residuali	164	4,03
Disattivazione	150	3,68
Number portability	142	3,49
Credito residuo	31	0,76
Numerazioni speciali	3	0,07
<b>Totale</b>	<b>4.072</b>	<b>100,00</b>

Per quanto riguarda la tipologia delle controversie le voci “fatturazioni” (20,91%), “recesso” (19,77%), “malfunzionamenti/disservizi” (15,74%) risultano essere le tipologie che hanno caratterizzato più frequentemente le contestazioni relative alle istanze pervenute nel 2011; a seguire la problematica emersa è quella della portabilità del numero che tra il fisso e il mobile supera l’8%.

**Tab. 9**  
**Istanze concluse nel 2011 suddivise per esito**

	Numero	%
Accordo	2.322	66,04
Estinzione materia del contendere	486	13,82
Mancato accordo	379	10,78
Mancata comparizione	150	4,27
Inammissibile	130	3,70
Accordo Parziale	27	0,77
Mancata adesione del gestore	11	0,31
Annullamento per doppia presentazione	7	0,17
Improcedibile	4	0,11
<b>Totale</b>	<b>3.516</b>	<b>100,00</b>

## 2| Le funzioni di garanzia per i cittadini e le imprese

Complessivamente l'esito positivo delle conciliazioni ha confermato l'andamento dell'anno precedente (circa 80%). Infatti gli accordi ammontano a circa il 66,04%, le rinunce per estinzione della materia del contendere il 13,82% e i parziali accordi lo 0,77%.

Gli esiti negativi, complessivamente registrano una percentuale vicina al 15% dei procedimenti esaminati di cui: il 10,78% mancato accordo; il 4,27% mancata comparizione; lo 0,31% mancata adesione del gestore.

Le istanze dichiarate "inammissibili" riguardano circa il 3,75% del totale; le "annulate" lo 0,17%; le "improcedibili" lo 0,11%.

### **Alcuni dati di carattere economico**

La conciliazione, strumento gratuito per il cittadino, ha consentito di "restituire" agli utenti telefonici (ossia: privati, imprese e professionisti) complessivamente (tra rimborsi e indennizzi a titolo vario) Euro 1.098.064,00; se si considerano anche gli storni di fatture non dovute che sono stati concessi dalle compagnie telefoniche (Euro 878.658,00), si registra un ammontare complessivo di circa 2 milioni di Euro. L'istanza conciliata in modo più favorevole per gli utenti ammonta a 8.998,00 Euro. Il valore medio degli accordi a favore degli utenti è di circa 467,26 Euro.

Dalla lettura dei dati l'operatore telefonico maggiormente coinvolto nelle controversie risulta essere Telecom Italia che registra una percentuale del 17,07%, che confrontata con quella del 2010, risulta essere in forte calo, in quanto era pari al 21%.

È opportuno evidenziare che un ulteriore 7% di istanze ha coinvolto Telecom Italia con altri gestori telefonici ma, non di rado, in udienza Telecom è risultata essere estranea ai fatti che hanno dato origine alla controversia.

Anche Vodafone risulta essere in lieve aumento 16,16% (15,73% nel 2010), così come Tele Tu 12,79%, Wind 9,43% e Fastweb 14,02% registrano un leggero incremento delle istanze presentate rispetto all'anno precedente.

In controtendenza, rispetto agli altri operatori, H3G (9,77%) presenta una diminuzione di quasi 4 punti percentuali, rispetto all'anno precedente.

Gli operatori minori (BT Italia e Sky) hanno presentato un aumento di circa 1 punto percentuale rispetto al 2010.

## 2| Le funzioni di garanzia per i cittadini e le imprese

Fra i gestori telefonici coinvolti congiuntamente quelli a cui gli utenti hanno rivolto un numero maggiore di istanze sono: Tele Tu-Telecom (2,23%) e Telecom-Vodafone (1,69%).

Per quanto riguarda le tipologie di problematiche riscontrate nei confronti degli operatori, la maggior parte delle istanze presentate nei confronti di Telecom, Vodafone e H3G fa riferimento a problemi riguardanti le fatturazioni, malfunzionamenti e disservizi.

La maggior parte delle istanze presentate nei confronti di Fastweb concerne problemi per disservizi e mancata acquisizione del recesso da parte del gestore.

Anche per gli operatori di Pay TV (Sky e RTI Mediaset) vengono presentate istanze per problemi riguardanti la contestazione del recesso e difficoltà di ricezione del servizio.

L'operatore telefonico che ha conciliato maggiormente è Telecom Italia che, considerando gli accordi, i parziali accordi e le estinzioni per materia del contendere, supera il 56%, seguito da Wind che si attesta attorno al 45%. Si rileva che oltre il 35% degli esiti positivi riguarda le estinzioni per materia del contendere e Wind risulta essere l'operatore che sottoscrive il maggior numero di accordi transattivi con l'utente. H3G registra una percentuale di esiti positivi pari al 28,54%, seguito da Tele Tu con il 26,53%, Vodafone con il 24,17% e Fastweb con il 20,70%.

Bt Italia, che dal 2011 ha iniziato ad aderire ai tentativi di conciliazione presso il Corecom, ha registrato una percentuale di esiti positivi pari all'8,33%, seguito da Tiscali 4,05%. Anche nel 2011 si conferma l'assenza ai tavoli di conciliazione di Sky, che comunque ha concluso con accordi transattivi il 3,29% delle pratiche.

### **2.1.1 I provvedimenti temporanei di riattivazione dei servizi di telecomunicazioni**

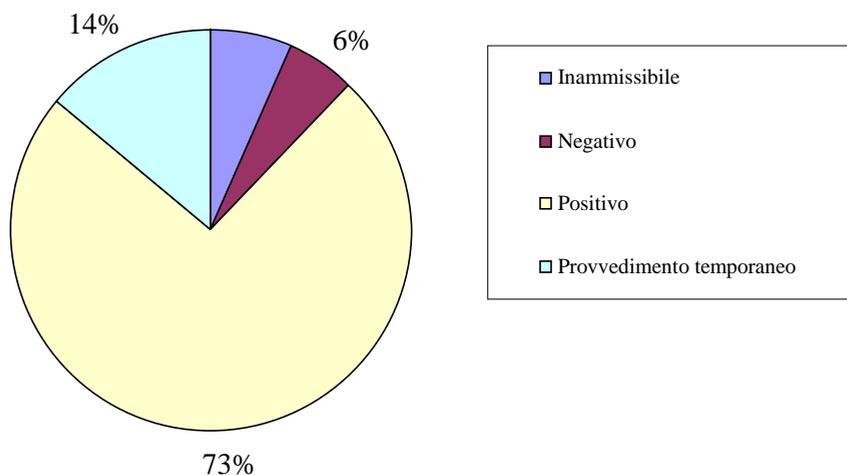
Da maggio 2006, il Corecom è stato delegato da Agcom ad adottare provvedimenti temporanei diretti a garantire l'erogazione del servizio di comunicazioni: l'utente che avvia o ha in corso una procedura di conciliazione, può richiedere l'adozione di un provvedimento temporaneo di riattivazione del servizio di telecomunicazione (qualora sia stato arbitrariamente sospeso) sino al termine della procedura conciliativa.

Il Corecom verifica l'ammissibilità della richiesta e la trasmette all'ente gestore,

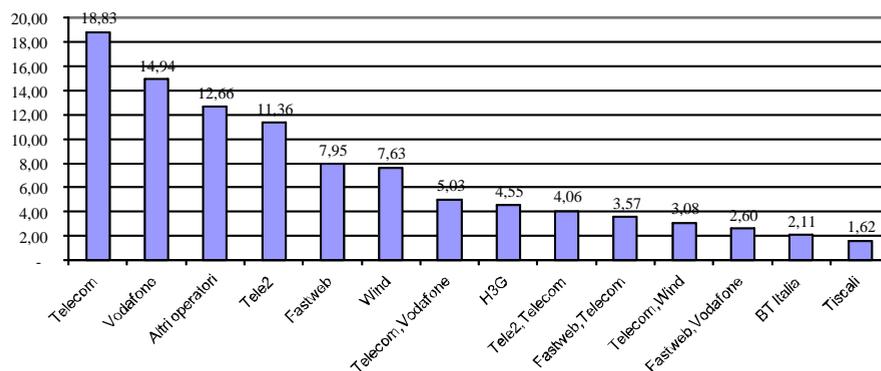
## 2| Le funzioni di garanzia per i cittadini e le imprese

che ha cinque giorni di tempo per presentare eventuali memorie e documentazione. Entro dieci giorni dal ricevimento della richiesta, Corecom adotta il provvedimento temporaneo oppure rigetta la richiesta.

**Diagramma 10**  
**Esito provvedimenti d'urgenza pervenuti e conclusi nel 2011**



**Diagramma 11**  
**Richieste di provvedimenti temporanei ricevute nel 2011 suddivise per operatore**



La maggior parte delle richieste di riattivazione d'urgenza si sono concluse con esito positivo senza necessità di dover adottare un provvedimento temporaneo.

## 2| Le funzioni di garanzia per i cittadini e le imprese

I disservizi hanno riguardato prevalentemente il problema della migrazione e in misura minore l'attivazione di servizi non richiesti e/o "furti di linea".

La maggior parte delle richieste di assunzione di provvedimenti temporanei ricevute nel 2011 è nei confronti di Telecom, Vodafone e Tele Tu. Per i primi due gestori si registra lo stesso trend del 2010. Per quanto riguarda le istanze con più gestori, la maggior parte dei provvedimenti temporanei sono stati attivati nei confronti di Telecom-Vodafone e Telecom-Tele Tu.

### 2.2 La definizione delle controversie

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

L'attività in questione, delegata dall'Agcom al Corecom Emilia-Romagna in forza di una convenzione sottoscritta nel luglio 2009 e disciplinata dalla delibera Agcom 173/07/CONS, ha terminato il suo secondo anno di esercizio a fine 2011.

	<b>Anno 2010</b>	<b>Anno 2011</b>
Istanze di definizione pervenute	323	287
Accordo in udienza	38	55
Accordo fuori Udienza	40	109
Provvedimenti di definizione	8	25
Istanze inammissibili	18	14
Rinuncia	20	6
Istanze per provvedimenti d'urgenza	19	9

Fonte: Corecom Emilia-Romagna

## 2| Le funzioni di garanzia per i cittadini e le imprese

<b>Tab. 13</b>			
<b>Attività di definizione delle controversie</b>			
	<b>I sem.</b>	<b>II sem.</b>	<b>Totale</b>
Istanze di definizione pervenute	<b>139</b>	<b>148</b>	<b>287</b>
• Inammissibilità	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>14</b>
• Archiviazione	<b>81</b>	<b>89</b>	<b>170</b>
Istanze per le quali si svolge udienza ex art. 16, c. 4, regolamento	<b>12</b>	<b>19</b>	<b>31</b>
Approfondimenti istruttori ex art. 18	<b>27</b>	<b>0</b>	<b>27</b>
Provvedimenti decisori	<b>9</b>	<b>16</b>	<b>25</b>
Determine direttoriali di definizione ex art. 19, c. 7 del regolamento	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
Delibere collegiali di definizione ex art. 19, c. 7 del regolamento	<b>9</b>	<b>15</b>	<b>24</b>
Sospensioni per richiesta di atto di indirizzo ad Agcom ex art. 22, c. 4bis	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Istanze di provvedimenti temporanei	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>9</b>
• Inammissibilità	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
• Istanze accolte dall'operatore	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>6</b>
• Rigetto dell'istanza	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
• Provvedimenti temporanei adottati	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
Segnalazioni inottemperanze	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fonte: Corecom Emilia-Romagna

Come mostrano le tabelle, nel corso del 2011 si è registrato un calo delle istanze di definizione (287 a fronte di 323 nel 2010) ed un aumento delle archiviazioni (170) conseguenti ad accordi conclusi al di fuori del Corecom.

Quest'ultimo dato è di notevole importanza in quanto riflette la consapevolezza, in un'ottica collaborativa, di giungere ad una delibera del Comitato nei soli casi tecnicamente complessi e/o di ingente entità.

Ciò al fine di rendere l'attività il più efficace possibile ed evitare di snaturare alcuni istituti, quali ad esempio l'udienza di discussione che, altrimenti, rischierebbe di essere trasformata in una seconda udienza di conciliazione.

## 2| Le funzioni di garanzia per i cittadini e le imprese

Al fine di snellire l'attività e di consentire il rispetto dei termini procedurali, sono stati intrattenuti rapporti costanti con le associazioni dei consumatori e con gli operatori di Tlc. Tali occasioni hanno consentito la diffusione degli indirizzi giurisprudenziali del Corecom, cioè delle posizioni assunte dal Comitato nelle proprie delibere di definizione in ordine ad alcune questioni riguardanti il contenzioso ordinario. In tal modo l'obiettivo concretizzato è stato quello di orientare utenti e gestori sulla posizione del Comitato rispetto ad alcune tematiche per evitare richieste inutili o superflue e/o condanne prevedibili.

L'attività svolta nel 2011 è stata agevolata dall'aumento del personale deputato alle definizioni delle controversie e ciò ha determinato un aumento del numero di definizioni adottate, 25 provvedimenti decisori, a fronte dei 9 adottati nel 2010.

Sono intervenute due pronunce dei giudici amministrativi (Tar Lazio-Roma, sez. II, 22 giugno 2011, n. 6622 e Cons. Stato, sez. III, 22 dicembre 2011, n. 6786) aventi ad oggetto l'impugnativa di una delibera del Corecom Emilia-Romagna. In particolare, il giudice di primo grado aveva dichiarato il proprio difetto di giurisdizione ed affermato la giurisdizione del giudice ordinario, trattandosi, a suo avviso, di diritti soggettivi e non costituendo la delibera del Corecom esplicitazione di potere autoritativo. Tuttavia, il Consiglio di Stato, annullando la sentenza del Tar Lazio, ha affermato la sussistenza della giurisdizione del giudice amministrativo in merito all'impugnazione delle delibere di definizione amministrativa delle controversie di Tlc.

<b>Voce</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Numero di accordi in udienza (totali o parziali)	<b>38</b>	<b>55</b>
Importo medio a favore dell'utente	€ <b>617,37</b>	€ <b>817,01</b>
Totale importi a favore dell'utente	€ <b>23.460,00</b>	€ <b>44.936,00</b>
Massimo importo a favore dell'utente	€ <b>4.500,00</b>	€ <b>3.680,00</b>
Massimo importo a favore dell'operatore	€ <b>2.500,00</b>	€ <b>500,00</b>
Totale storni a favore dell'utente	€ <b>9.721,00</b>	€ <b>27.402,00</b>

Fonte: Corecom Emilia-Romagna

### 2.3 L'udienza in videoconferenza

L'udienza di conciliazione può svolgersi anche in videoconferenza con le modalità stabilite dall'art. 9, comma 2 della Delibera Agcom 173/07/Cons e successive modifiche.

Nel 2010 era stato attivato, in via sperimentale, con l'Amministrazione comunale di Cesena un servizio di conciliazione a distanza per facilitare l'accesso degli utenti romagnoli, vista la forte disomogeneità territoriale che registra una marcata prevalenza delle istanze riguardanti le utenze della provincia di Bologna.

Successivamente il Corecom ha rinnovato l'accordo di collaborazione fino al 31.12.2013 prevedendo due giornate di conciliazione in funzione della costante crescita del volume di attività.

A riprova dell'opportunità della scelta nel 2011 sono pervenute dalla Romagna circa 542 istanze di conciliazione e sono stati conclusi 465 procedimenti.

Al fine di agevolare anche i cittadini/utenti residenti nella parte settentrionale della regione sono stati presi accordi nel dicembre 2011 con l'Amministrazione comunale di Fidenza per attivare lo stesso servizio.

Per la videoconferenza con operatori, già dall'ottobre 2010 si stanno svolgendo udienze (94) con la sede aziendale di Tiscali a Cagliari. Inoltre anche altri gestori (Wind e BT Italia) hanno manifestato la volontà di voler utilizzare la stessa tipologia di strumentazione. Si segnala che con Wind sono già state svolte alcune prove di sperimentazione del programma, per cui si ipotizza di iniziare da giugno 2012.

Il Corecom ha in programma di estendere a breve tale possibilità anche per la definizione delle controversie. L'abbattimento dei costi di trasporto e dei tempi sono elementi strategici per agevolare un maggior accesso al servizio di composizione amichevole delle controversie tra utenti e gestori di rete.

Questa soluzione consente di abbattere per gli utenti i tempi richiesti per gli spostamenti necessari a raggiungere la sede di Bologna.

Attraverso la soluzione di videoconferenza si aumenta inoltre anche la partecipazione alle conciliazioni e definizioni, la collaborazione e l'interazione con gli operatori annullando le spese di trasferta.

## 2| Le funzioni di garanzia per i cittadini e le imprese

Grazie alla videocomunicazione diverrà sempre più semplice, immediato ed economico per le parti gestire le controversie, come ogni genere di attività collaborativa e di sviluppo con il Corecom.

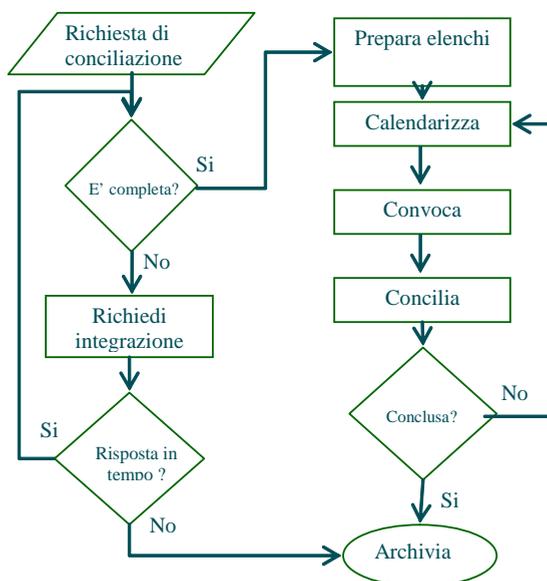
### 2.4 La piattaforma informatica

Fino ad ottobre 2010 le attività legate alle controversie con gli operatori di telecomunicazione venivano registrate con diversi programmi informatici, oltre che al protocollo. Mancando un database unico, era difficile verificare la congruità dei dati, fornire informazioni sui tempi di lavorazione e sulle quantità ed infine generare report e tabelle. La gestione delle conciliazioni era completamente manuale, dalla compilazione delle lettere di convocazione alla fissazione dei calendari.

Questo metodo di gestione ha generato negli anni un accumulo delle pratiche, un notevole dispendio di risorse e poteva essere fonte di inesattezze.

Il seguente diagramma di flusso rappresenta schematicamente le fasi del processo delle conciliazioni prima della progettazione della banca dati.

**Diagramma 15**  
**Con questo metodo di lavoro l'utente riceveva la convocazione solo 20 gg. prima dell'udienza**



## 2| Le funzioni di garanzia per i cittadini e le imprese

Con la creazione dal 2011 della banca dati tutte le informazioni vengono raccolte in un'unica fonte (MS SQL Server) condivisa da tutti i collaboratori del Servizio, il cui accesso avviene per mezzo di una applicazione web.

I vantaggi concreti derivanti dall'informatizzazione dell'istruttoria procedimentale possono essere così riassunti:

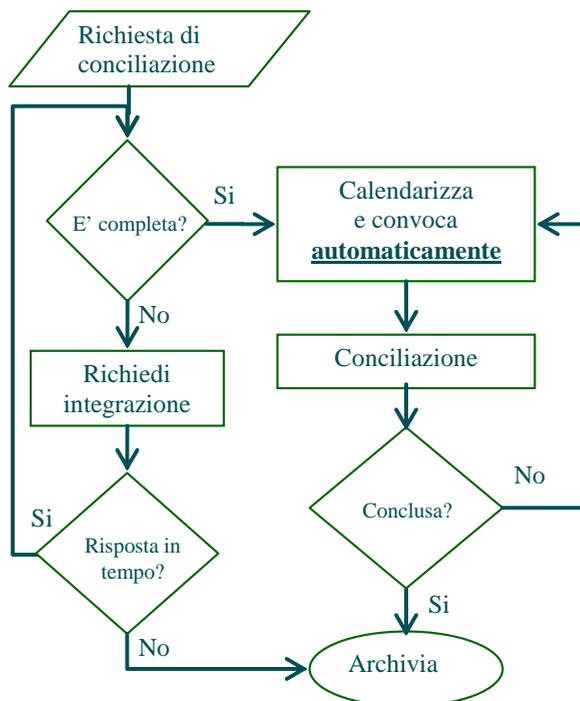
- 1) tutte le informazioni relative alle controversie sono inserite nella banca dati;
- 2) tutti i collaboratori hanno la possibilità di controllare lo stato delle pratiche e di fornire informazioni agli utenti in tempo reale;
- 3) di ogni richiesta di conciliazione è noto il suo iter, i rinvii, la conclusione e l'esito;
- 4) generazione automatica delle lettere di convocazione, dei provvedimenti di chiusura e dei calendari, con notevole risparmio di tempo e di risorse umane;
- 5) ottimizzazione dei calendari: è possibile programmare i calendari in modo da convocare gli operatori di Tlc, gli utenti e/o le associazioni di consumatori per ottenere le soluzioni che consentano di svolgere il maggior numero di conciliazioni rispettando, per quanto possibile, l'ordine con cui sono state presentate;
- 6) sensibilizzazione degli operatori di Tlc: in ogni momento è possibile informare gli operatori sullo stato conciliazioni pendenti e quindi sollecitare comportamenti collaborativi per la risoluzione delle controversie;
- 7) l'invio delle comunicazioni in tempi rapidi e con modelli standard ha permesso di migliorare l'immagine del Corecom;
- 8) la creazione della banca dati ha consentito di ottenere anche un'ampia gamma di statistiche relative ai valori economici, ai tempi di istruttoria delle pratiche, alla tipologia di controversia, agli operatori coinvolti, ecc..

Il nuovo processo è rappresentato graficamente nel diagramma di flusso seguente.

## 2| Le funzioni di garanzia per i cittadini e le imprese

Diagramma 16

Con il nuovo sistema l'utente riceve la convocazione dopo soli 20 gg. dalla presentazione, con un notevole abbattimento dei tempi rispetto alla situazione precedente



La piattaforma informatica ha ancora ampi margini di sviluppo che consentiranno di agevolare ulteriormente l'attività del Servizio. In particolare andrebbero implementate le seguenti funzioni:

### 1) integrazione con il protocollo:

- a. documenti in entrata: realizzando l'interazione con il protocollo i collaboratori potranno consultare i documenti presentati dall'utente al momento della richiesta di conciliazione e le eventuali integrazioni successive. Questa funzionalità permetterà inoltre di inviare le istanze (modelli UG) agli operatori di Tlc in modo automatico eliminando la consegna del cartaceo;
- b. documenti in uscita: si considera utile realizzare una procedura che consenta la protocollazione automatica dei documenti senza richiedere l'intervento dei collaboratori;

## 2| Le funzioni di garanzia per i cittadini e le imprese

- 2) comunicazione automatizzata dello stato della pratica agli utenti, comprendente la notifica di avvenuta istruzione della pratica, di fissazione dell'udienza e un reminder per ricordare il giorno della seduta;
- 3) interfaccia web per utenti e per operatori di Tlc per consultare in tempo reale lo stato delle pratiche;
- 4) procedura per la compilazione online della richiesta di conciliazione.

### 2.5 Accesso radiotelevisivo

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 Regione Emilia-Romagna, trasmissioni autogestite da parte di soggetti collettivi organizzati (partiti e gruppi rappresentati in Parlamento e 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 o parzialmente con mezzi propri o con la collaborazione tecnica gratuita, per esigenze minime di base, della RAI regionale.

Il Corecom esamina le richieste di accesso, ne valuta l'ammissibilità e compila, per ogni trimestre, una graduatoria delle domande ammesse. Sulla base di questa attività istruttoria, il Comitato delibera i piani trimestrali delle trasmissioni televisive, ripartendo tra i soggetti ammessi il tempo effettivamente 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.

Viene confermata la tendenza all'aumento, già particolarmente significativa lo scorso anno delle domande pervenute e dei soggetti richiedenti.

## 2| Le funzioni di garanzia per i cittadini e le imprese

<b>Tab. 17</b> <b>Dati sull'accesso alle trasmissioni televisive di RAI 3 Emilia-Romagna</b> <b>Anno 2011</b>					
	<b>1°</b> <b>trimestre</b>	<b>2°</b> <b>trimestre</b>	<b>3°</b> <b>trimestre</b>	<b>4°</b> <b>trimestre</b>	<b>Totale</b>
Numero domande pervenute	26	31	2	25	<b>84</b>
Numero soggetti richiedenti	26	31	2	25	<b>35</b>
Numero rinunce alla messa in onda	/	2	/	/	/
Numero trasmissioni autorizzate	26	29	2	25	<b>82</b>

Fonte: Corecom Emilia-Romagna

<b>Tab. 18</b> <b>Dati sull'accesso alle trasmissioni televisive di RAI 3 Emilia-Romagna</b> <b>Anni 2009/2011</b>			
	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Numero domande pervenute	44	71	84

Fonte: Corecom Emilia-Romagna

### 2.6 L'attività istruttoria per l'erogazione di contributi statali alle Tv locali

L'attività viene svolta annualmente sulla base delle indicazioni previste nel bando emanato dal Ministero dello Sviluppo Economico-Comunicazioni, di concerto con il Ministero dell'Economia e delle Finanze e impegna il Corecom a svolgere una complessa attività di accertamento per la verifica dei requisiti richiesti per ottenere i contributi, entro i termini tassativi stabiliti dal bando.

A conclusione dell'istruttoria il Comitato approva la graduatoria delle emittenti che possono beneficiare dei contributi e la trasmette al Ministero per erogazione dei finanziamenti.

Finalità della normativa che disciplina l'assegnazione dei contributi è favorire l'adeguamento degli impianti di trasmissione in base al Piano nazionale di assegnazione delle frequenze televisive approvato dall'Autorità per le Garanzie nelle

## 2| Le funzioni di garanzia per i cittadini e le imprese

Comunicazioni; i finanziamenti alle emittenti sono stabiliti in base al fatturato medio dell'ultimo triennio, al personale assunto e alla verifica dell'applicazione dei Codici di Autoregolamentazione.

L'attività istruttoria preliminare all'approvazione della graduatoria svolta dal Corecom comprende la ricezione delle domande da parte delle emittenti, la verifica della completezza e della regolarità della documentazione, l'accertamento dei dati relativi al fatturato con l'analisi dei bilanci, e di quelli relativi al personale con verifica del Libro Unico del Lavoro (LUL), l'eventuale esclusione delle emittenti televisive che non possiedano i requisiti richiesti e, infine, la trasformazione di ogni elemento in punteggio.

Nel 2011, questa attività ha riguardato il bando emanato il 17 giugno 2011: le emittenti che hanno presentato domanda di ammissione ai benefici sono state 28, su un totale di 34 con sede legale nel territorio regionale.

Come già nel 2010, l'attività istruttoria svolta nel 2011 ha richiesto due complessi controlli; in analogia con gli accertamenti per il personale giornalistico già svolti nel 2009 con l'INPGI (Istituto Nazionale Previdenza Giornalisti Italiani), è stato richiesto:

- all'ENPALS (Ente Nazionale di Previdenza e di Assistenza per i Lavoratori dello Spettacolo) di fornire informazioni riferite ai nominativi, alla qualifica, allo status professionale e ad eventuali modifiche dei dati suddetti intercorse nel periodo compreso tra il 1 gennaio ed il 31 dicembre 2010 di tutti i lavoratori NON giornalisti dichiarati da ogni singola emittente;
- all'INPS (Istituto Nazionale della Previdenza Sociale) di fornire le medesime informazioni riferite a TUTTE le unità di personale dipendente dichiarate da ogni singola emittente.

I dati forniti sono stati poi confrontati con quelli in possesso del Corecom o, comunque, dichiarati dalle emittenti richiedenti il contributo. Questa fase ha comportato la dilatazione dei tempi previsti per l'effettuazione dell'istruttoria.

Si ricorda inoltre che dal 2010 ha subito mutamenti un aspetto fondamentale

## 2| Le funzioni di garanzia per i cittadini e le imprese

dell'attività istruttoria: infatti, il Decreto legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito con modificazioni dalla legge 6 agosto 2008, n. 133, ha introdotto (agli articoli 39 e 40) l'istituzione del nuovo Libro Unico del Lavoro e la conseguente abrogazione dei vecchi libri matricola, paga e presenze. A causa della diversità - e soprattutto della complessità - di questa diversa fonte documentale, l'attività istruttoria - comportando un'attività selettiva dell'enorme mole di dati contenuta nel LUL - è stata necessariamente più lunga e onerosa rispetto agli anni precedenti.

Va poi rammentato che, anche nell'anno 2011, a fronte dell'aumentare delle attività istruttorie richieste per la predisposizione della graduatoria nonché delle circolari interpretative emanate in proposito dal Ministero dello Sviluppo economico - Comunicazioni, si è resa necessaria la predisposizione del testo di una deliberazione (poi, approvata dal Comitato) volta ad elencare e definire analiticamente tutte le attività istruttorie effettuate nell'arco dell'intero procedimento.

Da ultimo, si fa presente che - in seguito all'avvenuto passaggio nel secondo semestre del 2010 anche nel territorio dell'Emilia-Romagna alla tecnologia digitale terrestre - l'attività istruttoria prevista per la ripartizione dei contributi relativi al bando emanato nel 2011, ha proposto nuove problematiche in aggiunta a quelle enunciate, stante la previsione normativa della possibilità di presentare la domanda per le provvidenze in oggetto da parte degli operatori di rete in ambito locale che siano titolari di autorizzazione per fornitore di servizi di media audiovisivi.

Il Consiglio di Stato (con le sentenze nn. 1863 del 18.03.11 e 1758 del 26.10.11) e la circolare del Ministero dello Sviluppo Economico-Comunicazioni, impongono la correttezza contributiva al momento della scadenza del bando, a pena di azzeramento del punteggio. Questa indicazione generale proveniente dal giudice amministrativo, e fatta propria dal Ministero, rischia di avere un forte impatto non solo sull'attività futura di erogazione dei contributi, ma - in base ad un'interpretazione ministeriale aversata dal Coordinamento nazionale dei Corecom - una revisione delle graduatorie approvate nel 2011, con evidente impatto su diritti quesiti delle imprese concorrenti.

Resta rilevante - malgrado il calo rispetto ai due anni precedenti - il dato riguardante l'entità delle somme stanziare annualmente per queste provvidenze: lo

## 2| Le funzioni di garanzia per i cittadini e le imprese

stanziamento previsto nel decreto 24 giugno 2011 del Ministero dello Sviluppo Economico - Comunicazioni per le emittenti ammesse ai contributi per l'anno 2010 è stato di Euro 66.360.100,72 complessivi, di cui Euro 3.891.826,32 destinati all'Emilia-Romagna.

La graduatoria per il bando 2011 è fase di completamento: la sua approvazione - e la contestuale pubblicizzazione - sono previste per il mese di aprile 2012.

Allo stato attuale, sembrano dunque rimanere d'attualità i molti nodi problematici già emersi in passato - e oggetto di confronto con il Coordinamento nazionale dei Corecom - sugli obblighi istruttori e le responsabilità posti in capo ai Corecom e sulla possibilità/opportunità di prevedere misure finanziarie a sostegno dei Comitati per l'esercizio di funzioni di cui il Ministero è pienamente titolare, ma che gravano esclusivamente sulle Amministrazioni regionali.

<b>Tab. 19</b>				
<b>Contributi statali alle emittenti televisive locali ai sensi del D.M. n. 292/2004</b>				
<b>Dati di attività 2008-2011</b>				
	<b>Anno 2008</b> (bando 31.1.2008)	<b>Anno 2009</b> (bando 30.4.2009)	<b>Anno 2010</b> (bando 26.5.2010)	<b>Anno 2011</b> (bando 17.6.2011)
Numero emittenti che hanno presentato istanza per l'ottenimento dei contributi	26	27	27	28
Numero emittenti ammesse in graduatoria	26	27	27	Non ancora completata l'istruttoria per la graduatoria
Contributo ministeriale per il bacino di utenza dell'Emilia-Romagna (in Euro)	9.475.025,39	5.581.067,27	3.891.826,32	Non ancora emanato il Decreto ministeriale di riparto del contributo

Fonte: Corecom Emilia-Romagna

## 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. 313/2002, e dai regolamenti Agcom. Le emittenti che si rendono disponibili alla messa in onda di tali messaggi hanno diritto ad un rimborso, da parte dello Stato, nella misura definita, ogni anno, dal Ministero delle Comunicazioni, 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 delle Comunicazioni 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 2011 ha riguardato la campagna elettorale per le Elezioni provinciali e comunali del 15 e 16 maggio 2011 e quella per i Referendum popolari del 12 e 13 giugno.

La somma che il Ministero dello Sviluppo Economico-Comunicazioni ha destinato all'Emilia-Romagna - per l'anno 2011 - per il rimborso dei MAG alle emittenti radiotelevisive, è stata di Euro 109.397,91, come comunicato ai Corecom regionali - in data 7 giugno 2011 - dal Coordinamento Nazionale dei Corecom, in seguito a comunicazione del Dipartimento Comunicazioni del Ministero. Poiché la messa in onda è stata autorizzata solo il 7 giugno i MAG sono, comunque, andati in onda solo in occasione dei Referendum popolari del 12 e 13 giugno e non, invece, in occasione delle Elezioni amministrative del 15 e 16 maggio.

## 2| Le funzioni di garanzia per i cittadini e le imprese

<b>Tab. 20</b> <b>La regolamentazione dei messaggi autogestiti gratuiti (MAG)</b> <b>Dati di sintesi anni 2008/2011</b>					
	<b>Anno 2008</b> (politiche e amministrative)	<b>Anno 2009</b> (europee, amministrative e referendum)	<b>Anno 2010</b> (amministrative)	<b>Anno 2011</b> (amministrative e referendum)	<b>Totali</b>
Numero emittenti televisive che hanno comunicato la disponibilità alla messa in onda dei MAG	25	54	30	46	155
Numero emittenti radiofoniche che hanno comunicato la disponibilità alla messa in onda dei MAG	26	59	32	17	134
Numero MAG Tv mandati in onda	4.418	4.963	/	879	10.260
Numero MAG radio mandati in onda	4.968	6.205	/	378	11.551

Fonte: Corecom Emilia-Romagna

# 3| Le funzioni di controllo sul sistema regionale della comunicazione<sup>(\*)</sup>

## 3.1 La vigilanza sulla tutela dei minori nel settore radiotelevisivo

La legge regionale istitutiva del Corecom individua tra le funzioni delegabili al Comitato dall'Agcom le attività di vigilanza e controllo sul rispetto, nel settore televisivo, delle norme in materia di tutela dei minori.

Nell'ambito di tale funzione, il Corecom in questi anni ha promosso e realizzato alcune campagne di educazione ai media particolarmente complesse, con finalità conoscitive, di vigilanza, di promozione delle disposizioni legislative a tutela dei minori nel sistema radiotelevisivo.

Punto comune di tutti i progetti realizzati è comprendere quale spazio occupano oggi i media digitali nella vita dei giovani, in termini di partecipazione, di nuove modalità di accesso e definizione dello spazio pubblico.

I social network sono oramai un elemento fondamentale all'interno della vita degli adolescenti. Le loro interazioni sociali sono mediate da un monitor e da una tastiera e le relazioni faccia a faccia tendono a diminuire nel tempo. Per essere popolari è necessario gestire un profilo, essere conosciuti, avere una fitta rete di amicizie. Sfera pubblica e privata si fondono l'un l'altra.

Dalle nostre ricerche emerge un sostanziale spaccato tra i cosiddetti "nativi digitali" e i genitori che spesso non comprendono le pratiche dei propri figli. Si evince come questi lamentino un uso eccessivo dei media, ma in realtà siano quasi del tutto inconsapevoli di quello che effettivamente in rete fanno i propri figli. Alcuni genitori considerano i media un premio o una punizione, vivono la tecnologia come un rischio, un costo o un pericolo.

(\*) Queste funzioni comprendono attività tese a verificare il rispetto delle disposizioni di legge e di adempimenti a carico degli operatori di comunicazione.

### 3| Le funzioni di controllo sul sistema regionale della comunicazione

Le nuove generazioni utilizzano con disinvoltura le tecnologie digitali dell'information technology, che permettono loro di soddisfare i propri bisogni sociali attraverso modalità che agli adulti risulta difficile padroneggiare.



In considerazione del sempre maggiore utilizzo che bambini e adolescenti fanno dei mezzi di comunicazione è infatti necessario un confronto continuativo e costante su come proteggere i ragazzi da contenuti che possono nuocere al loro benessere e al loro sviluppo. All'interno di questo contesto si è inserito il convegno "La tutela dei minori di fronte ai media: criticità e proposte", realizzato il 22 marzo 2011 presso la sede della Scuola di Specializzazione in Studi sull'Amministrazione Pubblica dell'Università di Bologna (SPISA).

L'iniziativa ha permesso di approfondire i rischi e le opportunità connessi all'uso dei media in relazione al processo di crescita di bambini e adolescenti e ha offerto un'ampia panoramica sulla normativa esistente in materia grazie agli interventi di esperti e professionisti del settore.

#### 3.2 La vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale

Il monitoraggio delle trasmissioni televisive è uno strumento che garantisce alcuni principi fondamentali della nostra società, quali il diritto di informazione, il pluralismo sociale e politico, la tutela degli utenti e dei minori. Rappresenta una significativa azione sia nello svolgimento delle funzioni proprie che nell'esercizio delle funzioni delegate.

### 3| Le funzioni di controllo sul sistema regionale della comunicazione

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

La registrazione delle trasmissioni viene effettuata direttamente dal Corecom 24 ore su 24, durante tutto l'anno, grazie a un sistema di registrazione digitale, comprendente una centrale operativa a Bologna e due postazioni periferiche (una a Parma, l'altra a Forlì).

Rispetto alle aree individuate da Agcom il Corecom ha realizzato i seguenti monitoraggi.

#### a) **Pluralismo Politico-Istituzionale e Pluralismo Socio-Culturale**

Il Corecom, relativamente a questa area, ha realizzato con la collaborazione di *ISIMM Ricerche* un unico monitoraggio, su 15 emittenti, legato alle Elezioni amministrative 2011.

Obiettivo: verifica del rispetto del pluralismo politico-istituzionale e socio-culturale durante le prime due settimane di campagna elettorale (25 aprile - 8 maggio).

Programmi monitorati:

- comunicazione politica;
- messaggi autogestiti;
- notiziari (con l'eccezione dei servizi teletext);
- programmi di informazione/intrattenimento;
- talk show;
- documentari;
- attualità (rotocalchi, trasmissioni di servizio, inaugurazioni, premiazioni, manifestazioni di piazza);
- eventi religiosi, con l'esclusione della S. Messa.

Tempo: in totale sono state monitorate 3.600 ore.

### 3| Le funzioni di controllo sul sistema regionale della comunicazione

#### b) Obblighi di programmazione

In questo specifico ambito si è concentrata l'attività di monitoraggio del Corecom. Sono stati avviati 11 procedimenti nei confronti dell'emittenza locale.

Obiettivo: verifica della corretta tenuta del registro (primo semestre, abolito successivamente) e della corretta conservazione delle registrazioni.

Programmi monitorati: intero palinsesto (H 24).

Tempo: in totale sono state monitorate 1.680 ore.

#### c) Pubblicità

Data la carenza di risorse umane e di un apposito software, il Corecom è riuscito a monitorare 10 emittenti per un totale di 5 procedimenti avviati nei confronti delle televisioni locali.

Obiettivo: verifica della normativa di riferimento, particolare attenzione è stata dedicata alla fascia protetta (16.00/19.00).

Programmi monitorati: intero palinsesto (H 24).

Tempo: in totale sono state monitorate 1.680 ore.

#### d) Tutela dei minori e Garanzia dell'utenza

In queste aree il Corecom ha intrapreso 10 attività di vigilanza per un totale di 4 procedimenti avviati nei confronti delle televisioni locali.

Obiettivo: verifica della normativa di riferimento.

Programmi monitorati: intero palinsesto (H 24).

Tempo: in totale sono state monitorate 1.680 ore.

<b>Tab. 21</b>	
<b>Consuntivo 2011 - Vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale</b>	
Totale ore monitorate	<b>8.640</b>
Totale emittenti monitorate	<b>18</b>
Totale procedimenti Tv avviati	<b>20</b>
di cui conclusi con relazione ad Agcom	<b>17</b>

### 3| Le funzioni di controllo sul sistema regionale della comunicazione

Va ricordato, infine, che il Corecom allo scopo di consolidare i rapporti di collaborazione intrapresi e di approfondire alcune problematiche emerse nell'esercizio delle nuove deleghe Agcom ha portato avanti il programma di audizioni avviato negli scorsi anni con le emittenti locali per fornire alcuni chiarimenti in ordine agli obblighi imposti alle Tv locali dalla normativa vigente. I mutamenti del quadro regolamentare del settore radiotelevisivo e le trasformazioni correlate al passaggio dall'analogico al digitale hanno reso necessaria una riflessione congiunta, tra istituzioni e operatori del settore. La funzione di vigilanza sull'emittenza locale, delegata al Corecom dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, vede infatti nel monitoraggio uno dei suoi principali strumenti di attuazione a tutela in primo luogo dei cittadini utenti.

#### **3.3 La vigilanza sulla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mass media 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 che 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 relativa all'attività istruttoria volta a verificare la completezza e la correttezza della Nota informativa e ad una eventuale attività

### 3| Le funzioni di controllo sul sistema regionale della comunicazione

procedimentale, in caso di violazione della regolamentazione in materia.

L'attività di monitoraggio d'ufficio è stata effettuata - sulla base dei criteri contenuti nelle Linee guida definite da Agcom - su un campione di sette quotidiani locali nel periodo dal 28 novembre 2011 al 4 dicembre 2011 e su un campione di quattro televisioni locali nel periodo dal 6 novembre 2011 al 12 novembre 2011, senza rilevare violazioni della regolamentazione in materia.

Tra le attività complementari al monitoraggio dei sondaggi, è da segnalare l'organizzazione di un seminario, rivolto alle televisioni e agli organi di stampa locali e dedicato alla presentazione del Regolamento in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa - approvato dall'Agcom con delibera n. 256/10/CSP del 9 dicembre 2010 - ed al suo approfondimento.

#### 3.4 La gestione del Registro degli Operatori di Comunicazioni (ROC)

La Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni del 10 luglio 2009 fra Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, Regione Emilia-Romagna e Corecom Emilia-Romagna ha attribuito al Corecom la gestione del Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) a decorrere dal 1° ottobre 2009.

La delega comprende lo svolgimento, nell'ambito del territorio regionale, dei procedimenti di iscrizione e degli aggiornamenti delle posizioni all'interno del Registro, nonché il rilascio delle certificazioni attestanti la regolare iscrizione.

Il ROC ha la finalità di garantire la trasparenza e la pubblicità degli assetti proprietari, di consentire l'applicazione delle norme concernenti la disciplina anti-concentrazione e la tutela del pluralismo informativo ed è gestito sulla base delle disposizioni contenute nel Regolamento approvato dall'Autorità con delibera n. 666/08/CONS, in vigore dal 2 marzo 2009.

L'iscrizione al ROC costituisce un prerequisito per l'accesso a benefici per le attività editoriali previsti da leggi nazionali ed è obbligatoria per i seguenti soggetti:

### 3| Le funzioni di controllo sul sistema regionale della comunicazione

- gli operatori di rete;
- i fornitori di servizi di media audiovisivi o radiofonici;
- i fornitori di servizi interattivi associati o di servizi di accesso condizionato;
- i soggetti esercenti l'attività di radiodiffusione;
- le imprese concessionarie di pubblicità;
- le imprese di produzione o distribuzione di programmi radiotelevisivi;
- le agenzie di stampa a carattere nazionale;
- gli editori di giornali quotidiani, periodici o riviste;
- i soggetti esercenti l'editoria elettronica;
- le imprese fornitrici di servizi di comunicazione elettronica.

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

<b>Provincia</b>	<b>Numero operatori regolarmente iscritti</b>
Bologna	414
Ferrara	73
Forlì-Cesena	121
Modena	167
Parma	116
Piacenza	71
Ravenna	109
Reggio Emilia	109
Rimini	99
<b>Totale</b>	<b>1279</b>

### 3| Le funzioni di controllo sul sistema regionale della comunicazione

<b>Provincia</b>	<b>Numero operatori regolarmente iscritti</b>
Concessionarie di pubblicità	65
Editoria cartacea	795
Editoria elettronica	115
Fornitori di contenuti	23
Fornitori di servizi di comunicazione elettronica (phone center, internet point, ecc.)	244
Radiodiffusione	90
Operatori di rete	21
Fornitori di servizi di media audiovisivi o radiofonici	11
Fornitori di servizi interattivi	0
Produttori / distributori di programmi	77
<b>Totale</b>	<b>1.441</b>

#### **Criticità**

L'attività per la gestione del Registro degli Operatori di Comunicazione comporta, oltre allo svolgimento delle pratiche sopra riepilogate, la risposta a numerose richieste telefoniche di informazioni da parte degli operatori di comunicazione regolarmente iscritti del territorio regionale (risultano essere 1279 alla data del 31 dicembre 2011). Queste si possono dividere in due gruppi:

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

Uno degli elementi di maggiore criticità riscontrati nella prima fase di gestione della delega - e più volte segnalati ad Agcom - atteneva all'impossibilità per il Corecom di conoscere e fruire pienamente dei dati del Registro, con conseguente ostacolo ad una pronta ed efficiente gestione del registro stesso, per attività consultive o

### 3| Le funzioni di controllo sul sistema regionale della comunicazione

di verifica. La recente abilitazione dei funzionari del Corecom Emilia-Romagna addetti alla tenuta del registro ad operare come “consultatori” ha risolto in parte questo problema, consentendo di compiere un notevole passo avanti verso uno sfruttamento più pieno ed una gestione più pronta ed efficiente del database.

Nel corso del 2011 è stato inoltre attivato il Registro Pubblico degli Operatori di Comunicazione, un altro utile strumento in grado di fornire per la prima volta anche a tutti i cittadini - e non più soltanto agli addetti ai lavori - la possibilità di consultare una serie di dati di pubblica rilevanza del ROC.

Nel tracciare un bilancio del secondo anno di gestione della funzione di tenuta del ROC, non può essere taciuta la questione delle difficoltà interpretative ed applicative della normativa di riferimento, particolarmente complessa e in continua evoluzione.

#### 3.5 La par condicio

Il Corecom svolge funzioni consultive, di vigilanza e di controllo in merito al rispetto delle disposizioni in materia di comunicazione politica e di parità di accesso ai mezzi di informazione locale previste dalla legge n. 28/2000, così come modificata dalla l. n. 313/2003, dal Codice di Autoregolamentazione delle emittenti radiotelevisive private locali e dalle disposizioni attuative specifiche emanate, in occasione di ogni singola elezione, da Agcom, 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.

### 3| Le funzioni di controllo sul sistema regionale della comunicazione

Le attività svolte hanno riguardato la campagna elettorale per le Elezioni provinciali e comunali del 15 e 16 maggio 2011 e quella per i Referendum popolari 12 e 13 giugno 2011.

Al Corecom sono pervenute, in merito alle Elezioni provinciali e comunali del 15 e 16 maggio, quattro segnalazioni: la prima sulla presunta violazione dell'articolo 7 della Legge n. 28/2000, del c.d. "silenzio elettorale" (art. 9 - Legge n. 212/1956) e dell'art. 29 della Legge n. 81/1993, le altre segnalazioni - aventi il medesimo oggetto, vale a dire la presunta violazione della normativa in materia di par condicio da parte di un'emittente nazionale, trasmessa all'Agcom in quanto di sua esclusiva competenza. Infatti la funzione di vigilanza è circoscritta al solo ambito dell'emittenza radiotelevisiva locale.

Tra le attività complementari alla par condicio, si evidenzia l'organizzazione di un seminario, in concomitanza con l'avvio della campagna elettorale per le Elezioni Amministrative del 15 e 16 maggio, al fine di approfondire l'applicazione della normativa in materia di comunicazione politica e di parità di accesso ai mezzi di informazione.

# 4| Le funzioni di consulenza per gli Organi della Regione e la comunità regionale<sup>(\*)</sup>

## 4.1 Studi, Ricerche, Pubblicazioni

Il Corecom nel corso del 2011 ha realizzato varie attività di ricerca su temi d'attualità.

### 4.1.1 Il bambino che non c'è: la rappresentazione dei minori nei tg locali

In relazione alla sempre maggiore importanza che ha assunto il mezzo televisivo come strumento di formazione nel corso dell'età evolutiva, il Corecom si è interrogato su quale rappresentazione dia la televisione stessa dei piccoli spettatori che tanto tempo passano davanti allo schermo.

Il 10° Rapporto nazionale sulla condizione dell'infanzia e dell'adolescenza realizzato da Eurispes e Telefono azzurro e pubblicato nel 2009 mette in evidenza dati particolarmente preoccupanti: solo il



(\*) Queste funzioni comprendono attività di supporto ai processi decisionali degli Organi regionali, di ricerca e di analisi del sistema regionale della comunicazione.

#### 4| Le funzioni di consulenza per gli Organi della Regione e la comunità regionale

4% dei bambini e il 3,1% degli adolescenti non guarda mai la Tv, a fronte dell'8,1% e del 9,1% che la guardano per più di quattro ore al giorno.

È evidente, quindi, l'importanza acquisita dal mezzo televisivo in relazione alla crescita e allo sviluppo dei minori e l'impatto che può avere nella costruzione delle loro abilità critiche, oltre alla capacità di occupare gran parte del loro tempo libero. Raccontare nei media il mondo e la quotidianità dei bambini sarebbe fondamentale per renderli partecipi e protagonisti di notizie positive, anche alla luce delle raccomandazioni della Carta di Treviso, secondo la quale gli operatori dell'informazione devono impegnarsi ad "assicurare un approccio al problema dell'infanzia che non si limiti all'eccezionalità dei casi che fanno clamore, ma che approfondisca, con inchieste, speciali, dibattiti, la condizione del minore e le sue difficoltà nella quotidianità".

L'indagine effettuata dal Corecom si è quindi focalizzata sull'analisi della rappresentazione mediatica dell'infanzia, attraverso la rilevazione dei principali argomenti affrontati nelle notizie, dei soggetti coinvolti, del linguaggio e dello stile utilizzati.

Il monitoraggio ha poi verificato anche il rispetto di due importanti documenti che si occupano della tutela dei minori all'interno dei mezzi di comunicazione, la Carta di Treviso, codice deontologico che stabilisce alcune delle regole che i professionisti devono rispettare al fine di proteggere i diritti dei minori, e il Codice di regolamentazione Tv e Minori.

#### **Obiettivi del monitoraggio**

- Analizzare la rappresentazione che i telegiornali locali del nostro territorio danno dei minori.
- Verificare la presenza di eventuali elementi di spettacolarizzazione della notizia attraverso l'utilizzo dell'immagine dei minori.
- Esaminare il linguaggio giornalistico e gli stili usati nelle notizie che coinvolgono bambini e/o adolescenti, per individuare possibili violazioni rispetto alla Carta di Treviso e al Codice di autoregolamentazione Tv e Minori.

### Il campione

L'analisi è stata condotta sulle edizioni giorno e sera dei telegiornali andati in onda dal 9 al 18 dicembre 2009 e dal 10 al 19 maggio 2010. Nel primo periodo sono stati monitorati 100 telegiornali, nel secondo 88 per un totale di 188 telegiornali visionati.

Le emittenti coinvolte sono state 6 , di cui 4 presenti in entrambi i periodi di monitoraggio: Nuova Rete, Tele 1, È TV Rete 7 e Telesanterno. Si aggiungono, rispetto al primo periodo di analisi, Teleducato Parma e Teleromagna, mentre per il secondo RAI Tre regionale e Telestudio Modena.

Dall'analisi dei dati è emerso che le notizie riguardano soprattutto episodi di reati verso i minori; nel primo periodo di monitoraggio, in prossimità del Natale, sono state rilevate poi diverse notizie dedicate ad iniziative di solidarietà, argomento invece completamente assente nel secondo periodo. Più in generale si evidenzia una discreta presenza di notizie collegate ai temi scuola ed educazione e salute e sanità. In ogni caso, prendendo in considerazione complessivamente i dati, l'informazione sembra focalizzarsi soprattutto sulla cronaca, senza offrire particolari occasioni di approfondimento.

A conclusione dell'attività di monitoraggio è stato realizzato un report di ricerca, stampato e diffuso a maggio agli addetti ai lavori, dal titolo Il bambino che non c'è: la rappresentazione dei minori nei TG locali.

### 4.1.2 La rappresentazione degli immigrati nei telegiornali dell'Emilia-Romagna

L'indagine si inserisce all'interno di una serie di azioni attivate in seguito alla sottoscrizione, da parte della Regione e di altri soggetti firmatari, del Protocollo d'intesa sulla comunicazione interculturale (firmato il 17 febbraio 2009 e la cui operatività scade a febbraio 2012). Ha preso avvio dai risultati del primo monitoraggio, iniziato nel 2009, e si è conclusa con la presentazione del report di ricerca nel corso del seminario tecnico "L'immagine degli immigrati nei telegiornali locali dell'Emilia-

#### 4| Le funzioni di consulenza per gli Organi della Regione e la comunità regionale

Romagna”, realizzato il 15 marzo 2011, e, successivamente, di fronte alla Commissione Politiche per la Salute e Politiche Sociali dell’Assemblea legislativa nella seduta del 21 giugno 2011.

Il lavoro di monitoraggio si è incentrato sull’analisi dei notiziari locali, più legati al territorio e vicini



alla realtà dell’immigrazione di quanto non lo siano i media nazionali. Oltre allo studio sulla rappresentazione delle persone immigrate, ci si è poi focalizzati anche sul rispetto del Codice deontologico esistente in materia di informazione sull’immigrazione, la Carta di Roma (Protocollo deontologico concernente richiedenti asilo, rifugiati, vittime della tratta e migranti), nonché sul rispetto delle normative esistenti relative alla tutela dei minori nei media, ponendo l’attenzione sull’eventuale presenza di minori stranieri nelle notizie e sul conseguente rispetto della loro privacy.

#### Obiettivi del monitoraggio

Per quanto riguarda gli obiettivi del monitoraggio, sono stati inizialmente ripresi quelli che già avevano guidato la prima ricerca:

- analizzare la rappresentazione che i telegiornali locali del nostro territorio danno degli immigrati per coglierne gli elementi che evidenziano esclusione, appartenenza e stereotipo;
- esaminare il linguaggio giornalistico e gli stili usati nelle notizie sull’immigrazione per individuare eventuali violazioni rispetto alle carte deontologiche;
- promuovere l’accesso delle minoranze etniche all’industria dei media.

A questi ne è stato aggiunto uno ulteriore:

- analizzare l’eventuale cambiamento culturale avvenuto all’interno delle redazioni e del mondo dell’informazione nel modo di rappresentare l’immigrazione.

#### 4| Le funzioni di consulenza per gli Organi della Regione e la comunità regionale

##### Il campione

L'analisi è stata condotta sulle edizioni giorno e sera dei telegiornali trasmessi nei giorni 1/10 febbraio e 1/10 maggio del 2011. Nei primi dieci giorni di febbraio sono stati visionati 309 telegiornali, dall'1 al 10 maggio 289, per un totale di 598 telegiornali.

Nel monitoraggio sono rientrate 19 emittenti (pari al 50% + 2 degli operatori di rete con sede sul territorio regionale), che sono rimaste le stesse per entrambi i periodi di rilevazione.

Nello specifico, le emittenti oggetto di monitoraggio sono state: 7 Gold, Canale 24, È TV Rete 7, Nuova Rete, RAI 3 Emilia-Romagna, Tele 1, Telecentro, Teleducato Parma, Teleducato Piacenza, Telelibertà, Teleromagna, Telereggio, Telesanterno, Telestense, Telestudio Modena, Teletricolore, TRC Telemodena, TV Parma, VMT (Video Modena Telestar). Il campione così distribuito ha permesso di avere una copertura rappresentativa del territorio regionale.

Dai dati rilevati emerge il ricorrente accostamento mediatico tra immigrazione e criminalità. Andando oltre, però, alla categoria della cronaca, si rileva una discreta presenza anche di altri temi, quali ad esempio il fenomeno immigrazione in quanto tale, il lavoro e lo sport. Rispetto ai risultati del primo monitoraggio si può quindi notare un piccolo cambiamento, almeno nella presenza di una maggiore varietà di argomenti. Il tempo di parola degli immigrati è ancora minimo, ma le percentuali sono in lieve aumento; inoltre vengono intervistati più spesso su argomenti di attualità, oltre che sui temi che li riguardano da vicino. Sembra quindi che la voce delle persone immigrate inizi ad acquisire la stessa importanza delle altre.

Si evidenzia poi un rispetto totale dei Codici deontologici, sia in materia di tutela dei minori (si è prestata attenzione in particolare al fatto che non venissero citati elementi identificativi del minore coinvolto e che non fossero trasmesse immagini di bambini o ragazzi vittime, autori o testimoni di reati) che in materia di informazione sull'immigrazione.

##### 4.1.3 MARS-Media Against Racism in Sport

Attraverso la selezione delle fonti, dei soggetti e del modo di trattare le infor-

#### 4| Le funzioni di consulenza per gli Organi della Regione e la comunità regionale

mazioni, i media influenzano l'agenda pubblica e la percezione degli avvenimenti. Per questo motivo, un'informazione davvero inclusiva è cruciale per la coesione sociale e la partecipazione democratica. Tuttavia, come dimostrato da numerose ricerche, il panorama mediatico europeo vede alcuni soggetti fortemente sotto-rappresentati, se non esclusi, come le donne, gli immigrati e le minoranze etniche, i disabili, le persone lesbiche, gay, bisessuali e transgender (LGBT).



L'Unione Europea e il Consiglio d'Europa hanno promosso il programma MARS (Media Against Racism in Sport), che mira a istituire una rete europea di professionisti dei media per combattere il razzismo e la discriminazione. Al centro del MARS, il tema dello sport come strumento di inclusione, per favorire una maggiore espressione della diversità culturale e sociale. Un obiettivo condiviso dai cinque Paesi coinvolti: Italia, Francia, Belgio, Finlandia e Romania.

Dal 30 novembre al 3 dicembre 2011 la Regione Emilia-Romagna ha ospitato l'incontro nazionale del MARS, organizzato dal Corecom e da Zaffiria - Centro permanente per l'educazione ai media.



All'incontro hanno partecipato oltre trenta professionisti selezionati dal Consiglio d'Europa, provenienti da tutta Italia, tra i quali docenti

#### 4| Le funzioni di consulenza per gli Organi della Regione e la comunità regionale

universitari, sociologi, media educator, giornalisti ed esperti di comunicazione interculturale, con l'intento di favorire lo scambio di pratiche e strumenti pedagogici utilizzati in attività di media education e formazione dei giornalisti.

I partecipanti sono stati attivamente coinvolti nella realizzazione di strumenti e metodologie che saranno impiegati per sensibilizzare gli operatori della comunicazione alle tematiche della non discriminazione e dell'espressione della diversità come costanti nella produzione di contenuti mediatici.

#### **Obiettivi dell'incontro**

- Incoraggiare lo scambio e la condivisione di pratiche professionali nel campo della formazione giornalistica e della media literacy, in relazione alle tematiche sportive, alla non-discriminazione e all'espressione della diversità.
- Contribuire allo sviluppo di reti locali e nazionali di formatori ed educatori, in modo da arricchire gli strumenti pedagogici di formazione giornalistica e di media literacy.
- Promuovere la non-discriminazione e l'espressione della diversità come costanti della copertura mediatica.

Durante il MARS il Corecom ha presentato un monitoraggio svolto sui notiziari e sui programmi sportivi delle emittenti televisive locali, avente come obiettivi:

- 1) analizzare la rappresentazione dello sport all'interno dei notiziari delle emittenti locali dell'Emilia-Romagna, prestando particolare attenzione alla costruzione della notizia e ai linguaggi utilizzati;
- 2) esaminare la programmazione sportiva delle emittenti locali, in relazione alle seguenti tematiche:
  - rispetto della dignità di individui e gruppi;
  - non-discriminazione;
  - espressione della diversità sociale e culturale;
- 3) verificare il rispetto del Codice "Media e Sport".

#### **Il campione**

Il monitoraggio ha preso in esame un campione di 10 emittenti televisive locali

#### 4| Le funzioni di consulenza per gli Organi della Regione e la comunità regionale

e ha riguardato la programmazione di un periodo di 7 giorni (dal 17 al 23 settembre 2011 - ore 00.00 - 24.00). Sono stati oggetto di monitoraggio i notiziari (edizioni giorno e sera), i notiziari sportivi e i programmi sportivi (approfondimento, intrattenimento / talk, eventi).



Il monitoraggio ha evidenziato innanzitutto un sostanziale rispetto del Codice “Media e Sport” all’interno dei notiziari e dei programmi sportivi delle emittenti locali dell’Emilia-Romagna.

Il calcio è risultato l’argomento in assoluto preponderante, ma nelle emittenti locali trovano spazio anche gli sport che fanno parte della pratica quotidiana e della cultura del territorio. Il contesto locale fa sì che l’attenzione mediatica sia rivolta non solo allo sport praticato a livello professionistico, ma anche alle serie minori e alle competizioni amatoriali.

Si è rilevata tuttavia una notevole sotto-rappresentazione di alcune categorie (ad es. donne, stranieri, disabili), sia per quanto riguarda la copertura informativa, sia in relazione alla programmazione sportiva. Questa disparità si riferisce a diversi aspetti, tra i quali la selezione delle notizie, la tipologia degli eventi messi in onda, le modalità di narrazione, la presenza in video e il tempo di parola delle categorie prese in esame. È risultata molto scarna all’interno della programmazione sportiva delle emittenti la produzione di contenuti televisivi legati a temi come il fair-play, la legalità, il rispetto della dignità, la non-discriminazione.

#### **4.1.4 Le Web Tv in Emilia-Romagna - Ricerca, analisi e videote-stimonianze delle Web Tv in Emilia-Romagna**

La ricerca Le Web Tv in Emilia-Romagna è il risultato della collaborazione del Corecom con l’associazione di promozione sociale Ponghino, attiva nel conte-

#### 4| Le funzioni di consulenza per gli Organi della Regione e la comunità regionale

sto modenese e nell'intero territorio regionale. Dal 2008 l'associazione è editrice della testata giornalistica online Fuori.tv.

Inoltre, il progetto è stato sviluppato anche attraverso la collaborazione del network Altratv. tv e della Federazione Media Digitali Indipendenti (FEMI) che hanno dato visibilità alla ricerca attraverso i propri canali.

#### Obiettivi

- Realizzare un censimento delle Web Tv presenti in Emilia-Romagna con l'intento di far emergere potenzialità, caratteristiche, diffusione e finalità di questo nuovo modo di fruizione dei contenuti televisivi online.
- Sviluppare una proposta per l'elaborazione di un Vademecum per le Web Tv sulla base delle esperienze raccolte e del confronto tra operatori e utenti.

#### Articolazione del progetto

Il progetto ha previsto la creazione di un database delle Web Tv presenti sul territorio regionale e una successiva indagine tesa ad approfondirne le caratteristiche. Ciò ha permesso di delineare il panorama delle redazioni online, capire il livello di aggiornamento e la tipologia di informazioni e contenuti trasmessi.

In seguito, la redazione di Fuori.tv ha contattato le Web Tv catalogate per illustrare la ricerca e richiedere la compilazione di un form online contenente domande a risposta multipla su professionalità, contenuti pubblicati, caratteristiche e attività delle redazioni.



Web Tv censite (database)	<b>51</b>
Principali temi di riferimento	Cultura - Tematiche sociali - Attualità
Tipologie di contenuti	Approfondimento video - servizio video breve - news scritta

Fonte: Corecom Emilia-Romagna

#### 4| Le funzioni di consulenza per gli Organi della Regione e la comunità regionale

Contestualmente all'indagine, è stato indetto il concorso a premi IWebTv, destinato alle Web Tv. Una redazione è stata estratta a sorte tra tutte quelle che hanno contribuito alla ricerca compilando il form online. Il premio in palio era un iPad2. La premiazione è avvenuta in occasione della conferenza stampa di presentazione della ricerca (26 settembre 2011).



L'indagine è stata l'occasione per redigere anche una proposta di Vademecum rivolto alle Web Tv, con una duplice finalità. Da una parte, è stato sviluppato con l'intento di fare rete tra le Web Tv regionali. Dall'altra, costituisce uno strumento atto a promuovere contenuti di qualità, nel rispetto dei temi etici e professionali. Per questo, il Vademecum vuole suggerire agli operatori delle linee guida da seguire durante la produzione e diffusione dei propri prodotti editoriali.

Sul sito di Fuori.tv è stata creata la sezione "Censimento e ricerca: le Web Tv in Emilia-Romagna", dedicata all'indagine e ai suoi sviluppi. La pagina ha permesso di dare visibilità al progetto e pubblicizzare il concorso a premi riservato alle Web Tv.

In questo spazio web è stata anche inserita una mappa interattiva dell'Emilia-Romagna. La mappa è navigabile e contiene i riferimenti di tutte le Web Tv censite.

Infine, un breve video di presentazione della ricerca, realizzato da Fuori.tv, è stato pubblicato nella sezione relativa al progetto e sul canale Youtube del Corecom Emilia-Romagna .

Emilia-Romagna .



Il Corecom ha organizzato una conferenza stampa di presentazione della ricerca, che ha avuto luogo il 26 settembre 2011 presso la Biblioteca dell'Assemblea legislativa

#### 4| Le funzioni di consulenza per gli Organi della Regione e la comunità regionale

va della Regione Emilia-Romagna con lo scopo di restituire agli addetti ai lavori spunti di riflessione sulla realtà mediale del territorio emiliano-romagnolo. La conferenza stampa è stata trasmessa in diretta streaming su Fuori.tv.

##### **4.1.5 Indagine sulla copertura del segnale Tv di RAI 3 Emilia-Romagna**

A settembre 2011, il Corecom ha avviato un nuovo studio sulla copertura del segnale di RAI 3 E-R mediante la simulazione della copertura degli impianti di radiodiffusione, un'indagine demoscopica su 1.000 cittadini emiliano-romagnoli e l'intervista telefonica a 100 antennisti operanti.

L'indagine sull'irradiazione del segnale RAI era già stata condotta nel 2004 ed aveva mostrato delle criticità nella ricezione del segnale della Tgr dell'Emilia-Romagna diffusa in tecnica analogica sul canale di RAI 3 TV.

Le problematiche riguardavano essenzialmente tre fronti:

- copertura del segnale, che risultava carente in determinate aree della regione;
- l'eccellente irradiazione su gran parte del territorio dell'Emilia-Romagna del segnale di RAI 3 proveniente dal Monte Venda con programmazione della regione Veneto, molto frequentemente preferita in quanto più facilmente ricevibile;
- inadeguatezza del sistema d'antenna alla ricezione del TG Emilia-Romagna, oppure errata sintonizzazione del ricevitore nei casi in cui il segnale sarebbe stato comunque ricevibile.

Il passaggio alla tecnica digitale nelle trasmissioni TV ha rappresentato un forte elemento di discontinuità nella situazione descritta, consentendo nuove strategie di rete per quanto riguarda la diffusione del segnale e nuove possibilità di ricezione da parte degli utenti.

Con la Tv digitale terrestre, la RAI diffonde il programma della Tgr all'interno del MUX 1, che contiene gli "storici" programmi di RAI 1 e RAI 2, attuando, a tutti gli effetti, una perfetta coincidenza nei siti di trasmissione, negli impianti e nei canali utilizzati, e quindi nella qualità di ricezione.

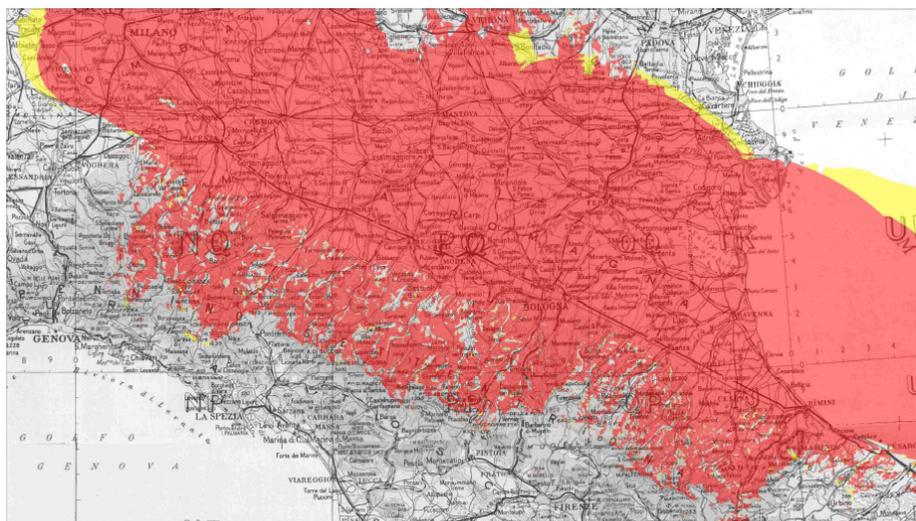
#### 4| Le funzioni di consulenza per gli Organi della Regione e la comunità regionale

Questo, però, non risolve a priori la problematica della ricezione del TG3 Emilia-Romagna, in quanto, da un lato la qualità della copertura è teoricamente pari a quelli di RAI 1 e RAI 2, dall'altro la diffusione del programma regionale è associata ai MUX trasmessi dai soli impianti situati all'interno dell'Emilia-Romagna. Pertanto, in determinate aree, possono presentarsi ancora delle carenze nella copertura radioelettrica.

Oltre a tali criticità, specifiche del territorio, se ne possono presentare delle altre, più generali, tipiche della tecnica digitale, quali l'inadeguatezza degli impianti di ricezione (sia per quanto riguarda il sistema d'antenna sia per quanto riguarda la rete di distribuzione all'interno delle abitazioni), la difficoltà di utilizzo dei decoder esterni ai televisori, le criticità nella ricezione dovute alle interferenze tra impianti isofrequenziali.

Lo scopo dell'indagine è quindi quello di verificare la completezza della copertura radioelettrica nel territorio della regione Emilia-Romagna in riferimento ai livelli minimi di campo che devono essere garantiti per consentire una ricezione non critica con un ricevitore utilizzato in una installazione fissa.

I risultati della ricerca saranno rappresentati nel corso del 2012.



Copertura segnale MUX 1-RAI con contenuto regionale E-R

## 4.2 L'educazione ai media

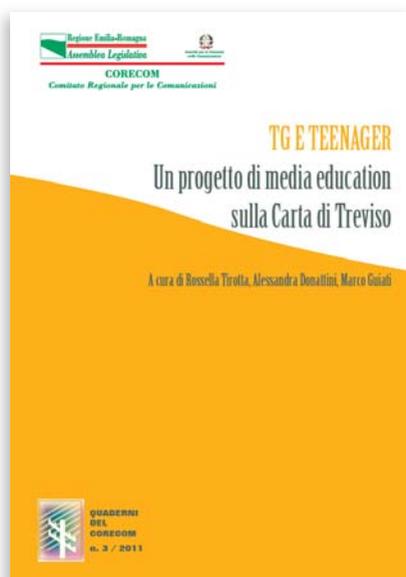
Il Corecom, negli ultimi anni, si è caratterizzato sempre più per la promozione dell'educazione ai media nelle scuole del territorio poiché ritenuto fondamentale strumento per lo sviluppo del senso critico, della capacità di analisi dei messaggi e delle strategie comunicative. Tramite le attività di media education nelle scuole, viene facilitato nei ragazzi un processo di riflessione circa il loro utilizzo dei media (in particolar modo di Internet e cellulari), all'interno di una cornice teorica di riferimento che si richiama esplicitamente alla Convenzione ONU sui diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza. Attraverso una serie di attività in classe di tipo partecipativo i ragazzi possono esprimersi in quanto soggetti attivi, in grado di pensare, emozionarsi e sviluppare comportamenti adeguati per rispondere agli eventuali rischi della rete con autonomia decisionale, mettendo in pratica responsabilità e diritti online.

In questa cornice si inseriscono i progetti realizzati nel 2011 e descritti di seguito.

### 4.2.1 Tg e teenager. Un progetto di media education sulla carta di Treviso

La Carta di Treviso rappresenta in ambito informativo uno strumento fondamentale di tutela dei diritti dei minori. Per promuoverne la conoscenza, il Corecom ha realizzato un progetto di educazione ai media che ha coinvolto gli studenti delle scuole secondarie di primo grado del territorio. Il progetto si è svolto in collaborazione con Avenida, una società che si occupa di comunicazione culturale ed educativa e si è sviluppato in diverse azioni, tra le quali:

- un bando rivolto alle scuole della regione per la produzione in classe di articoli sul tema del rapporto tra adolescenti e informazione;



#### 4| Le funzioni di consulenza per gli Organi della Regione e la comunità regionale

- la realizzazione di una rivista tematica, l'InformaRagazzi, che ha raccolto i migliori articoli prodotti;
- laboratori nelle classi, condotti da media educator, sui contenuti della Carta di Treviso e sulla scrittura giornalistica;
- un monitoraggio svolto dal Corecom sull'applicazione della Carta di Treviso nei notiziari delle emittenti televisive locali e sulla rappresentazione mediatica dei minori;
- la realizzazione di un report, TG e Teenager. Un progetto di media education sulla Carta di Treviso, contenente una descrizione dei laboratori svolti e l'analisi dei dati del monitoraggio sulle emittenti locali;
- al termine del progetto, una conferenza stampa per restituire i risultati del percorso realizzato, attraverso la presentazione del report.

Il progetto ha visto il coinvolgimento della Provincia di Treviso, che ha concesso il patrocinio non oneroso e ha fornito materiali formativi e didattici.

#### Obiettivi

Gli obiettivi che hanno portato alla realizzazione dei laboratori nelle classi e della rivista InformaRagazzi sono stati i seguenti:

- favorire la conoscenza della Carta di Treviso e dei principi in essa contenuti tra gli studenti della scuola secondaria di primo grado della regione;
- far emergere i vissuti degli adolescenti riguardo all'informazione televisiva e via web, per consentire una ulteriore sensibilizzazione dei giornalisti nei riguardi delle fasce di utenti minorenni;
- promuovere tra gli studenti una riflessione sui differenti linguaggi utilizzati dalla stampa e dai mezzi di informazione televisiva, anche attraverso la realizzazione in classe di un monitoraggio a campione delle principali edizioni dei Tg locali;
- produrre un giornale tematico che stimolasse il dibattito, coinvolgendo anche l'Ordine dei Giornalisti dell'Emilia-Romagna in una conferenza stampa finale;
- far conoscere agli insegnanti la Carta di Treviso e proporre un'occasione per riflettere sul rapporto tra informazione e minori, mettendo a disposizione materiali ad hoc;

#### 4| Le funzioni di consulenza per gli Organi della Regione e la comunità regionale

- proporre l'educazione ai media anche a piccoli comuni, che dispongono di meno risorse rispetto ai capoluoghi di provincia.

Il monitoraggio svolto dal Corecom sui notiziari delle emittenti televisive locali si è invece posto come obiettivi:

- analizzare la rappresentazione dei minori all'interno dei telegiornali locali, considerando la selezione e la costruzione della notizia, il posizionamento e i linguaggi utilizzati;
- individuare quanto spazio viene riservato alle notizie sui minori o all'informazione ad essi destinata, in merito a quali argomenti, e quali soggetti sono chiamati ad esprimersi;
- indagare se vi fosse la presenza di elementi di spettacolarizzazione della notizia attraverso lo sfruttamento dell'immagine dei minori;
- verificare l'eventuale messa in onda di immagini crude e violente o di elementi lesivi della privacy e della dignità dei minori;
- accertare il rispetto della Carta di Treviso.

#### **Le azioni realizzate**

##### **I laboratori nelle classi e l'InformaRagazzi**

A seguito di un bando promosso dal Corecom, le scuole secondarie di primo grado del territorio regionale sono state invitate ad approfondire il tema del rapporto tra adolescenti, informazione televisiva e nuovi media. Agli studenti è stato chiesto di inviare composizioni sull'argomento sotto forma di articoli. Alcuni di questi articoli sono stati selezionati e pubblicati in un giornale tematico, l'InformaRagazzi.

Nelle classi che sono state pubblicate (almeno una per provincia), sono stati realizzati laboratori di educazione ai media, che hanno coinvolto 470 ragazzi e ragazze di 15 scuole secondarie di primo grado del territorio regionale.

4| Le funzioni di consulenza per gli Organi della Regione e la comunità regionale

Tab. 25 I laboratori nelle scuole e l'InformaRagazzi	
Elaborati pervenuti per l'InformaRagazzi	<b>300</b>
Ragazze/i coinvolte/i nei laboratori	<b>470</b>
Classi coinvolte nei laboratori	<b>23</b>
Istituti secondari di primo grado coinvolti	<b>15</b>
Province coinvolte	<b>9</b>
Città coinvolte	<b>15</b>

Ciascuno dei laboratori si è sviluppato in diverse fasi: la discussione in classe, che ha stimolato il confronto sui temi legati alla Carta di Treviso; attività operative (la realizzazione da parte degli studenti di home page di informazione d'attualità; la creazione del sommario di un Tg; la ricostruzione di foto d'attualità a partire da un frammento); la lettura di articoli giornalistici sull'adolescenza e la stesura di testi sul loro rapporto con l'informazione. Tutte queste attività hanno permesso di individuare i temi che interessano e colpiscono maggiormente i ragazzi, ma soprattutto di ragionare con loro sui differenti linguaggi dei media (web, Tv, carta stampata), sulla selezione dei contenuti, sulle modalità di presentazione delle notizie e sull'utilizzo delle immagini.



#### 4| Le funzioni di consulenza per gli Organi della Regione e la comunità regionale

### **Il monitoraggio sulle emittenti televisive locali**

Il monitoraggio svolto dal Corecom ha preso in esame i notiziari (edizioni giorno e sera) di un campione di 10 emittenti televisive locali, per un totale di 165 edizioni analizzate e 2.274 edizioni rilevate.

È emersa come dato principale una sensibilità diffusa tra i professionisti dell'informazione che operano sul territorio riguardo alla tutela dell'infanzia e dell'adolescenza. Un impegno che si traduce da un lato nell'attenzione a non violare la privacy e la riservatezza dei minori coinvolti in fatti di cronaca, e dall'altro nella scelta di evitare linguaggi ed immagini inadatti al pubblico dei più giovani.

Il monitoraggio ha confermato tuttavia una lacuna informativa sui temi che riguardano l'infanzia e l'adolescenza e una lontananza, lamentata dai ragazzi stessi, rispetto alle questioni che toccano maggiormente la loro vita quotidiana: con l'eccezione di alcune iniziative scolastiche, sono poche all'interno del Tg le notizie che trattano contenuti relativi a minori, e tra queste i criteri di selezione portano a privilegiare episodi di cronaca nera. Si rivelano esigui anche gli spazi di approfondimento lasciati alla voce dei ragazzi per esprimere le proprie opinioni, bisogni, idee, proposte, anche sui contenuti che più li interessano.

### **La conferenza stampa**

Uno dei momenti fondamentali di restituzione del lavoro svolto è stata la conferenza stampa che si è tenuta il 12 settembre 2011 presso la Biblioteca dell'Assemblea legislativa della Regione Emilia-Romagna.



## 4.2.2 Un Videogioco per educare ai media. Hamelin 2.0

I videogiochi hanno raggiunto oggi una diffusione pressoché capillare tra i bambini e gli adolescenti. Sempre più ragazzi passano le loro giornate in compagnia di una consolle senza una preparazione adeguata, mentre i genitori non hanno il tempo o le competenze per stare al passo.



Eppure costituiscono uno strumento le cui potenzialità vengono spesso sottovalutate nella didattica.

Il progetto dal titolo “Un videogioco per educare ai media: Hamelin 2.0” si inserisce in un contesto più ampio portato avanti dal Corecom Emilia-Romagna che, oltre a tutelare i minori dai rischi e dai pericoli provenienti da tv, cellulare e internet, investe numerose risorse nella promozione e nell’educazione a un uso più critico e consapevole di questi strumenti, così come previsto dalla legge regionale 14/2008.

### Obiettivi

- Accrescere una maggiore consapevolezza nei bambini del proprio rapporto con i videogiochi.
- Approfondire la conoscenza negli insegnanti e nei genitori del mondo dei videogiochi.
- Sviluppare nei bambini un pensiero creativo-progettuale attraverso i media.
- Realizzare un videogioco divertente ed educativo a partire dalla fantasia dei bambini.
- Diffondere in tutte le scuole coinvolte il videogioco realizzato dagli studenti.

#### 4| Le funzioni di consulenza per gli Organi della Regione e la comunità regionale

<b>Tab. 26</b>			
<b>Fasi del progetto</b>			
<b>Azione</b>	<b>Periodo di svolgimento</b>	<b>Soggetti interessati</b>	<b>Numero di persone coinvolte</b>
Laboratori in classe	marzo/aprile 2011	9 classi 1 per provincia	<b>studenti 220</b> <b>insegnanti 9</b>
Incontri nelle scuole	maggio 2011	Studenti, genitori e insegnanti	<b>240</b>
Conferenza stampa	ottobre 2011	Giornalisti Addetti ai lavori	<b>40</b>
Diffusione	ottobre 2011	Istituti di istruzione secondaria di primo grado della Regione	<b>scuole 448</b>

### **I laboratori in classe**

A ogni classe, scelte tra le classi 2.0 delle scuole della regione, è stato affidato un tema da sviluppare. La storia dei media, l'utilizzo di internet come strumento di ricerca, la privacy, i social network e il telefono cellulare sono risultati essere dei temi molto interessanti su cui è stato utile riflettere.

Il primo passo è stato quello di indagare l'effettiva conoscenza del mondo dei videogiochi da parte dei ragazzi e il loro grado di dipendenza. Successivamente si è passati ad una analisi vera e propria dei videogiochi, focalizzandosi sul loro funzionamento, sulle tipologie esistenti, sui metodi di classificazione. Infine, ogni classe ha realizzato un livello sulla base del tema che le era stato affidato. I ragazzi hanno così tradotto in gioco alcuni contenuti normativi, in modo tale che risultasse più facile la loro diffusione tra altri studenti della stessa età.

I nove livelli così costruiti sono stati uniti, contribuendo a comporre il videogioco finale, intitolato Hamelin 2.0. Un videogioco per educare ai media.

Il nome deriva dalla favola del Pifferaio magico di Hamelin: il protagonista, come il pifferaio della storia, deve liberare i suoi amici dimostrando di conoscere le regole per un approccio sicuro e responsabile ai media elettronici.

#### 4| Le funzioni di consulenza per gli Organi della Regione e la comunità regionale

**Tab. 27**  
**Elenco delle scuole partecipanti**

Nome della scuola	Argomento trattato nei laboratori	Numero di bambini coinvolti
<b>BOLOGNA</b> <i>Istituto comprensivo 9</i>	Uso del telefono cellulare	<b>30</b>
<b>FERRARA</b> <i>Scuola media "Dante Alighieri S.Agostino"</i>	Storia dei media	<b>25</b>
<b>FORLÌ-CESENA</b> <i>Scuola secondaria di primo grado "Via Pascoli"</i>	Privacy sui social network	<b>22</b>
<b>MODENA</b> <i>Scuola secondaria di primo grado "G. Ferraris"</i>	Uso dei videogiochi	<b>24</b>
<b>PARMA</b> <i>Istituto Comprensivo "Micheli"</i>	Uso dei social network	<b>26</b>
<b>PIACENZA</b> <i>Scuola Media Statale "Anna Frank"</i>	Ricerche sul web	<b>21</b>
<b>RAVENNA</b> <i>Istituto Comprensivo San Biagio</i>	Codici di classificazioni PEGI e ESRB	<b>19</b>
<b>REGGIO EMILIA</b> <i>Scuola media statale "Da Vinci-Einstein"</i>	Ricerche sul web	<b>25</b>
<b>RIMINI</b> <i>Istituto Statale Istruzione Secondaria di Primo Grado "A. Bertola"</i>	Regole di buon uso del pc	<b>28</b>

#### Gli incontri nelle scuole

I laboratori hanno impegnato i ragazzi da marzo ad aprile. Nel mese di maggio ogni istituto coinvolto nel progetto ha organizzato un momento conclusivo per presentare quanto realizzato in classe. Gli incontri erano destinati a bambini, genitori e insegnanti e si sono dimostrati un ulteriore momento di confronto, di dialogo e di riflessione sulle tematiche sviluppate in classe.



#### 4| Le funzioni di consulenza per gli Organi della Regione e la comunità regionale

### La conferenza stampa

A conclusione del progetto è stata indetta, per lunedì 24 ottobre 2011, una conferenza stampa presso la Biblioteca dell'Assemblea legislativa per presentare agli addetti ai lavori i risultati dell'esperienza realizzata.

Hamelin 2.0 è risultato essere uno strumento comunicativo ed educativo molto efficace. Per dare continuazione al progetto è stata inviata un'e-mail a tutti gli istituti di istruzione secondaria di primo grado dell'Emilia-Romagna (per un totale di 448 scuole) con il link al sito internet del Corecom, da cui è possibile scaricare il videogioco o giocare direttamente online. In questo modo tutti i ragazzi della regione hanno la possibilità di interagire con i suoi contenuti e di imparare ad approcciarsi ai nuovi media seguendo i consigli dei loro coetanei.

### 4.2.3 La rete siamo noi - Iniziative per un uso sicuro della rete Internet e del cellulare da parte dei minori

Il progetto regionale *"La Rete siamo noi"* ha inteso sperimentare un'azione di riduzione del rischio di molestie online e di fenomeni di cyberbullismo tra i bambini e gli adolescenti. Tale finalità deriva dalla considerazione che l'utilizzo del web e del cellulare da parte delle nuove generazioni aumenti le opportunità di comunicare, conoscere e creare relazioni ma, al tempo stesso, possa amplificare alcuni pericoli a cui sono normalmente esposti i minori. L'iniziativa è nata dalla collaborazione tra Corecom e Difensore civico della Regione Emilia-Romagna e ha coinvolto quattro province: Bologna, Ferrara, Piacenza, Rimini.



#### 4| Le funzioni di consulenza per gli Organi della Regione e la comunità regionale

### Obiettivi

- Tratteggiare la dimensione dell'utilizzo di Internet e del cellulare da parte di minori e la loro percezione del rischio di molestie perpetrate tramite questi mezzi di comunicazione.
- Accrescere, nei ragazzi e negli adulti educatori, la consapevolezza dei rischi legati all'uso di Internet e del cellulare.

<b>Tab. 28</b> <b>Principali azioni del progetto <i>La Rete siamo Noi</i></b>	
Indagine sull'uso di Internet e del cellulare, con particolare attenzione ai social network.	Indagine quantitativa (questionario): circa 2.000 studenti frequentanti 96 classi prime e seconde delle scuole secondarie di II grado. Indagine qualitativa (creazione di tre profili Facebook): circa 107 ore di connessione.
Realizzazione e diffusione di materiale informativo e di sensibilizzazione per studenti, genitori ed educatori.	Guida per i genitori: distribuita a ragazzi, famiglie e insegnanti nel corso degli incontri di sensibilizzazione e formazione sulle tematiche del progetto.
Iniziative di sensibilizzazione e formazione per adolescenti e adulti di riferimento.	In ciascuna provincia sono stati organizzati numerosi incontri, laboratori e altre iniziative volti a rafforzare la consapevolezza dei rischi di un uso distorto di Internet e del cellulare. Partecipanti stimati: 2.337 persone tra studenti, genitori, educatori e semplici cittadini interessati a tali tematiche.



A partire dai dati raccolti con il questionario e da specifiche esigenze conoscitive espresse dai territori, è stato realizzato del materiale informativo e sono state progettate iniziative di sensibilizzazione per studenti, genitori ed educatori.

Uno strumento particolarmente apprezzato è stato la Guida per i genitori, piccolo opuscolo che spiega alle famiglie cosa sia il cyberbullying, quali rischi derivino da un uso inappropriato dei media elettronici e quali accorgimenti siano utili per ridurre tali minacce. Oltre 2.000 copie della guida sono

state distribuite durante gli interventi nelle classi e negli incontri organizzati sul

#### 4| Le funzioni di consulenza per gli Organi della Regione e la comunità regionale

territorio. Viene tuttora richiesta dalle scuole e impiegata nelle iniziative realizzate dal Corecom sul tema dell'utilizzo sicuro di Internet da parte dei minori.

Ciascuna Provincia coinvolta ha organizzato in maniera autonoma laboratori e altri momenti di confronto con esperti (Polizia delle Comunicazioni, psicologi, docenti universitari, ecc.) destinati sia a ragazzi che ad adulti. Nel corso dell'anno scolastico hanno avuto luogo interventi nelle scuole per sensibilizzare gli adolescenti ad uso consapevole dei media. Gli adulti (genitori, insegnanti, educatori, ecc.) sono stati coinvolti in varie iniziative informative e formative sulle tematiche del progetto, in modo da supportarli nel rapporto con i ragazzi e dotarli di strumenti che permettano loro di comprendere appieno l'uso della rete e del telefonino.

<b>Tab. 29</b>	
<b>Province coinvolte nel progetto La Rete siamo Noi</b>	
<b>Provincia di Bologna</b>	
<b>Attività sul territorio</b>	<b>Partecipanti</b>
Due incontri aperti alla cittadinanza a Imola e Bologna	<b>50 persone</b> tra genitori, insegnanti ed educatori
Percorso formativo sul tema del bullismo elettronico per insegnanti neoassunti (15 ore)	<b>196 partecipanti totali</b> <b>84 iscritti al corso di formazione</b>
<b>Provincia di Ferrara</b>	
<b>Attività sul territorio</b>	<b>Partecipanti</b>
Mattina di sensibilizzazione sul cyberbullismo (Codigoro)	<b>300 studenti - 10 docenti</b> delle scuole secondarie di I e II grado
Serata di sensibilizzazione sull'uso delle nuove tecnologie in adolescenza (Ferrara)	<b>100 persone</b> tra genitori e insegnanti
Serata di sensibilizzazione sull'uso delle nuove tecnologie in adolescenza (Cento)	<b>50 persone</b> tra genitori e insegnanti
Mattina di illustrazione dei risultati della ricerca (Ferrara)	<b>239 studenti - 12 insegnanti</b>
Mattina di illustrazione dei risultati della ricerca (Argenta)	<b>138 studenti - 8 insegnanti</b>
Mattina di illustrazione dei risultati della ricerca (Cento)	<b>85 studenti - 4 insegnanti</b>
Laboratori di formazione e approfondimento destinati a docenti delle scuole secondarie di II grado sui temi: bullismo elettronico, bullismo omofobico e a sfondo razziale	<b>50 insegnanti</b>

#### 4| Le funzioni di consulenza per gli Organi della Regione e la comunità regionale

Provincia di Piacenza	
Attività sul territorio	Partecipanti
Incontri di restituzione dei risultati e formazione sugli aspetti salienti emersi dalla ricerca	<b>471 studenti</b> <b>24 insegnanti</b>
Serata dedicata ai genitori sui rischi legati all'uso di Internet e del cellulare	<b>100 persone</b> tra genitori, insegnanti, educatori e operatori dei servizi
Provincia di Rimini	
Attività sul territorio	Partecipanti
Due incontri destinati agli studenti sull'uso di Internet e del cellulare in adolescenza	<b>400 studenti</b> <b>20 insegnanti</b>
Incontro destinato a genitori ed educatori sull'uso di Internet e del cellulare in adolescenza	<b>100 genitori</b> <b>30 insegnanti</b>

La Provincia di Bologna ha realizzato, in collaborazione con Crossing TV, due laboratori creativi in altrettanti istituti superiori del territorio con l'obiettivo di raccogliere idee e proposte sugli accorgimenti da avere nell'uso quotidiano dei nuovi media. Gli interventi hanno prodotto due mini-spot sul tema, rivolti al target giovanile e disponibili sul canale Youtube del Corecom<sup>(1)</sup>. Sempre a Bologna sono stati organizzati due "Appuntamenti con il libro", incontri di approfondimento su aspetti specifici della problematica del bullismo: il bullismo omofobico e il bullismo elettronico.

Inoltre, in molte realtà scolastiche, sono state progettate azioni specifiche volte a rispondere a esigenze particolari espresse dal territorio (ad esempio, sportelli d'ascolto per adolescenti e adulti, interventi in classi segnalate per problematiche relazionali, ecc.).

#### **Seminario La Rete siamo Noi. Un progetto regionale per un uso sicuro di internet e del cellulare, in adolescenza**

A conclusione del progetto è stato pubblicato "La Rete siamo Noi. Report sull'uso sicuro del cellulare e della rete internet", che raccoglie i risultati dell'indagine sull'uso

(1) <http://www.youtube.com/user/CorecomER>.

#### 4| Le funzioni di consulenza per gli Organi della Regione e la comunità regionale

dei nuovi media e il racconto delle esperienze condotte sul territorio. La pubblicazione è stata presentata il 19 maggio 2011 nel corso di un seminario aperto alla cittadinanza. L'evento è stato l'occasione per approfondire opportunità e rischi delle nuove tecnologie e per sviluppare un confronto diretto tra amministratori, insegnanti, forze dell'ordine, operatori sociali ed educatori impegnati in progetti di tutela dei minori.



**La rete siamo noi**  
Un progetto regionale per un uso sicuro di internet e del cellulare, in adolescenza

La rete siamo noi è il progetto sperimentale promosso dal CORECOM e dal Dipartimento della Regione Emilia-Romagna, in collaborazione con le Province di Bologna, Ferrara, Piacenza e Ravenna, che si è posta l'obiettivo di indagare il rapporto tra adolescenti e nuovi media e di costruire i *fondamenti del cyberbulling* e della *pedagogia online*.

All'interno del territorio vengono presentati i dati della ricerca sull'uso di internet e del cellulare, condotti su un campione di circa 2.000 studenti di I e II superiore, e le attività di sensibilizzazione e formazione realizzate sul territorio.

Le apparizioni offerte dalle nuove tecnologie e i rischi che derivano da un utilizzo non consapevole vengono analizzate per sviluppare un confronto diretto ad amministratori, insegnanti, forze dell'ordine, operatori sociali ed educatori impegnati in progetti di tutela dei minori.

**Programma dei lavori**  
Giovedì 19 Maggio 2011  
Ore 14.30 - 17.30

**Iniziativa:**  
Aniani Alenzi, competenza CORECOM

**Presentazione della ricerca:**  
Elena Baccetti, sociologa, Ufficio del Direttore unico regionale Renato Tassi, sociologo, CORECOM Regione Emilia-Romagna  
Giovanni Sacchi, assistente, Servizio regionale Sicurezza Urbana

**Le azioni di prevenzione nei territori:**  
Anabela Marzi, referente Area Formazione e Ricerca, Istituto "G. Magagnoli" Bologna  
Beatrice Rangeli, educatrice, Promossa (Comune - AUSL), Ferrara  
Martino Schini, educatore, Provincia di Piacenza  
Franco Bernini, responsabile Ufficio Politiche Giovanili, Ufficio Sollecita Territoriale, Ravenna

**Si confrontano con noi...**  
Giovanna Crociani, dirigente Polizia della Comunicazione per l'Emilia-Romagna  
Anabella Giamio, ricercatrice, Dipartimento di Psicologia, Università di Bologna

**Conclusioni:**  
Davide Inghì, Direttore unico Regione Emilia-Romagna

**Moderatore:**  
Davide Davini, docente di Diritto dell'Informazione, Università di Bologna

#### Risultati raggiunti e futuri sviluppi

I promotori e i partecipanti a “La Rete siamo Noi” hanno espresso soddisfazione per l'esito del progetto. Le iniziative realizzate hanno visto l'adesione di un ampio pubblico interessato a tematiche considerate rilevanti e attuali. Anche dopo la chiusura del progetto, molte scuole hanno richiesto interventi specifici destinati ad alunni, corpo docente e famiglie.

Il successo de “La Rete siamo Noi” sembra imputabile a vari fattori. Innanzitutto, l'articolazione del progetto in varie attività ha reso gli interventi particolarmente efficaci. L'indagine sull'uso dei nuovi media ha permesso di individuare le strategie formative ed educative più adeguate a sensibilizzare minori e adulti sulle opportunità e le problematiche legate al consumo mediatico. Le varie iniziative organizzate dalle Province (laboratori, incontri, percorsi formativi per docenti, ecc.) hanno tenuto conto dei bisogni espressi dalle singole realtà e hanno contribuito a incrementare la consapevolezza dei rischi connessi all'uso dei nuovi media, sviluppando un maggiore senso critico in tutti i soggetti coinvolti. Inoltre, è risultato estremamente produttivo l'aver reso partecipi, allo stesso tempo, studenti, insegnanti e famiglie. Il progetto ha, poi, dimostrato quanto possa essere proficua la collaborazione tra soggetti diversi nel perseguimento di finalità di tutela dei minori. Per tutti questi motivi, si è deciso di dare continuità al progetto nel 2012.

#### 4.2.4 Il catalogo per le scuole

I Servizi dell'Assemblea legislativa della Regione Emilia-Romagna realizzano da anni numerosi interventi rivolti alle scuole, nello spirito della diffusione tra i giovani dei valori fondamentali richiamati dallo Statuto. È stato costituito uno specifico Gruppo di lavoro, formato da collaboratori di diversi Servizi dell'Assemblea, per censire il patrimonio consolidato di esperienze realizzate con le scuole e restituire una sintesi coordinata.

All'interno del Gruppo di lavoro i collaboratori del Corecom hanno contribuito alla progettazione di un database, attualmente in fase di implementazione, e alla stesura di un catalogo di attività per l'anno scolastico in corso che è stato indirizzato agli insegnanti.

Nel catalogo, che è stato inviato a tutti gli istituti scolastici del territorio, sono rientrate diverse attività del Corecom. "A scuola coi media" è il titolo nel quale sono stati riassunti i progetti, gli incontri e i laboratori di educazione ai media rivolti alle scuole di ogni ordine e grado. Sono stati inoltre descritti alcuni dei servizi fondamentali forniti a tutela dei cittadini in generale e dei minori in particolare, tra i quali il monitoraggio delle emittenti radio-televisive locali.

Anche l'informazione sulle pubblicazioni realizzate dal Corecom ha trovato spazio all'interno del catalogo.

Il Gruppo di lavoro che ha prodotto il catalogo continua a collaborare per iniziative di educazione alla legalità realizzate da sei scuole secondarie di secondo grado della regione, alle quali il Corecom fornirà materiali didattici-educativi (uso sicuro della rete e dei media, *cyber-bullismo*, ecc.) e la possibilità di incontri sul rispetto delle regole nel sistema delle comunicazioni.



### 4.2.5 Indagine conoscitiva su media, bambini e famiglie

Il Corecom ha promosso un'indagine conoscitiva, realizzata in collaborazione con Reggio Children, che ha permesso di analizzare le abitudini nella fruizione mediatica dei bambini di età compresa tra i 20 mesi e i 6 anni. Il progetto, che ha avuto inizio nel settembre 2009, si è dispiegato nell'arco di due anni, coinvolgendo nidi e scuole dell'infanzia della regione.

Oltre a promuovere un uso responsabile e consapevole dei media, il progetto si è posto l'obiettivo ambizioso di costruire uno strumento di ricerca e formazione che potesse essere diffuso sull'intero territorio regionale. La presentazione del report è avvenuta in occasione del convegno "Bambini e media, tra tv, cartoons, computer e videogiochi", che si è svolta a Reggio Emilia il 21 maggio 2011.

#### Obiettivi

- Comprendere i ruoli e i significati dei media nella vita di bambini tra i 20 mesi e i 6 anni e degli adulti che si prendono cura della loro crescita ed educazione.
- Costruire uno strumento di ricerca e formazione che potesse essere diffuso e divulgato sull'intero territorio della Regione Emilia-Romagna.
- Instaurare un dialogo attivo con bambini e genitori, cercando di sviluppare capacità critiche verso ciò che viene proposto dai media.
- Promuovere un uso responsabile e consapevole del mezzo televisivo in bambini e adulti, anche attraverso una maggiore conoscenza del Codice di Autoregolamentazione tv e minori.

#### Le azioni realizzate

La ricerca si è avvalsa di diverse modalità d'indagine. Oltre all'osservazione in contesto di gioco, sono stati utilizzati i seguenti strumenti:

- interviste a piccolo, medio e grande gruppo con bambini tra i 20 mesi e i 6 anni; le conversazioni rappresentano un momento privilegiato per imparare dagli altri e per costruire esperienze condivise. A bambini di asilo nido e scuola dell'infanzia, suddivisi in gruppi, sono state sottoposte conversazioni sul tema dei media, attraverso domande aperte poste collettivamente o individualmente. La traccia proposta tendeva ad indagare in particolare il rapporto con il mezzo televisivo e l'uso del computer;

#### 4| Le funzioni di consulenza per gli Organi della Regione e la comunità regionale

- un questionario rivolto alle famiglie;  
il questionario è stato distribuito a 530 genitori dei servizi educativi coinvolti nell'indagine ed è stato loro somministrato dalle insegnanti di sezione adeguatamente formate. Le domande erano incentrate sui media utilizzati dai bambini, sulle abitudini di fruizione familiare, sui meccanismi di negoziazione, sulle preferenze dei figli e sul loro atteggiamento in relazione ai contenuti trasmessi;
- focus group con genitori, insegnanti e pedagogisti;  
i focus group hanno rappresentato una delle molteplici proposte a sostegno della partecipazione delle famiglie. Si è trattato di gruppi di lavoro di 8-10 partecipanti, composti da genitori, insegnanti, pedagogiste che hanno approfondito i temi della ricerca a partire dalla documentazione raccolta con i bambini e dai questionari.

#### I risultati

I risultati tracciano il quadro di minori che già dalla primissima infanzia sono ampiamente esposti ai media. La televisione si conferma, come prevedibile, in cima alle preferenze, soprattutto per la sua funzione di intrattenimento, anche se sono in molti che alla scuola materna utilizzano già il computer e i videogiochi.

Prevalentemente nelle famiglie il tempo di fruizione giornaliero del piccolo schermo è compreso tra una e tre ore. Si evidenziano alcune abitudini preoccupanti, come lasciare che i più bambini guardino la tv da soli, oppure durante i pasti e prima di dormire.

Emergono con forza le preoccupazioni dei genitori, soprattutto in merito ai contenuti violenti, trasmessi da videogiochi e tv, ma anche in relazione alla tecnologia che entra a far parte precocemente della vita dei figli. Molti adulti preferiscono utilizzare dvd preventivamente scelti, ritenuti più sicuri e affidabili, e filmati scaricati dalla rete. Se la pubblicità non appare di particolare richiamo per i bambini nel nido, nella scuola dell'infanzia inizia ad aumentare l'attrattiva esercitata dai prodotti reclamizzati e la consapevolezza sulla funzione persuasiva degli spot. Anche il rapporto con i telegiornali cambia: nella scuola dell'infanzia si riscontra un interesse più esplicito da parte dei bambini delle informazioni trasmesse. Un altro fattore che aumenta con l'età è la necessità di negoziazione tra figli e genitori per l'utilizzo dei media, rispetto a diversi aspetti, come il genere televisivo, il tempo, il luogo, la durata.

#### 4| Le funzioni di consulenza per gli Organi della Regione e la comunità regionale

È prevista entro marzo 2012 la pubblicazione del volume con l'analisi dei risultati, la descrizione delle attività svolte e la presentazione della metodologia sviluppata.

### 4.3 Il Corecom nel sistema regionale della comunicazione

A seguito del passaggio alla televisione digitale terrestre, avvenuto a fine 2010, il Corecom ha intrapreso una stretta collaborazione con la Task Force istituita dalla Regione per guidare il processo di switch-off ed una proficua attività di supporto ai cittadini e agli enti pubblici.

D'intesa con l'Assessorato regionale alle Reti di Infrastrutture, è proseguita nel 2011 una campagna di comunicazione per guidare la cittadinanza al passaggio alla TDT, basata principalmente su tre strumenti:

- lettera a tutti gli enti locali in cui si informava sull'effettiva frequenza assegnata a RAI 3 E-R nei rispettivi territori;
- assistenza telefonica mediante un numero dedicato al supporto dei cittadini e degli Urp di Comuni e Province;
- tavoli tecnici per affrontare specifiche problematiche locali.

In particolare le richieste di informazioni sulla corretta ricezione dei segnali televisivi dopo lo switch-off ricevute dal Corecom Emilia-Romagna (gennaio-febbraio 2011) sono riassumibili nella seguente tabella.

	<b>Richieste pervenute</b>	<b>%</b>
Provincia di Bologna	21	27,63
Provincia di Ferrara	27	35,53
Provincia di Forlì-Cesena	6	7,89
Provincia di Modena	3	3,95
Provincia di Parma	1	1,32
Provincia di Piacenza	1	1,32
Provincia di Ravenna	12	15,79
Provincia di Reggio Emilia	2	2,63
Provincia di Rimini	3	3,95
<b>Totale</b>	<b>76</b>	<b>100</b>

#### 4| Le funzioni di consulenza per gli Organi della Regione e la comunità regionale

I Comuni o singoli Consiglieri regionali che hanno posto all'attenzione del Corecom criticità specifiche nella ricezione del segnale tv sono stati otto, relativi a:

- Castel del Rio
- Solignano al Rubicone
- Val Marecchia
- Malalbergo
- Carpinello - Forlì
- Ferrara
- Mercato Saraceno - Cesena
- Santa Sofia.



Diversi sono stati anche i tavoli tecnici organizzati per verificare l'effettiva copertura di RAI 3 Emilia-Romagna in regione e risolverne le criticità.

Seppure con diversi problemi, il canale di RAI 3 E-R è irradiato in quasi tutti i territori della Regione tranne che per le aree di Parma e di Piacenza in cui persistono alcune difficoltà tecniche.

La situazione complessiva è notevolmente migliorata ad inizio maggio 2011 in

#### 4| Le funzioni di consulenza per gli Organi della Regione e la comunità regionale

quanto, nelle zone servite dal solo contenuto regionale del Veneto, è divenuto possibile ricevere il Tgr dell'Emilia-Romagna con LCN 123. Questa importante novità, frutto anche delle pressioni della Regione, è determinata dall'opportunità di RAI di destinare parte della capacità trasmissiva del principale ripetitore del Monte Venda (PD) per il contenuto emiliano-romagnolo.

Il perdurare delle problematiche in Emilia Occidentale sono da attribuire alle interferenze RAI-Tv locali. A fine dicembre 2010, infatti, le emittenti lombarde a cui è stato assegnato dal Ministero il Ch 24 hanno attivato o potenziato i loro impianti trasmettenti, producendo una situazione di estremo degrado del segnale RAI Ch 24 (con il contenuto regionale Emilia-Romagna) diffuso da Pigazzano (PC) e da Monte Canate (PR) nella pianura parmense e piacentina.

Tale situazione è stata segnalata da RAI agli Ispettorati del Ministero dello Sviluppo Economico Lombardo ed Emiliano. A settembre 2011 è stata modificata la frequenza ad uno dei quattro impianti che generano queste interferenze.

Per quanto riguarda la riprogettazione della banca dati degli impianti di telecomunicazione, attività finalizzata all'implementazione di moderni strumenti di gestione e consultazione del database, si è deciso di posticipare l'intervento visto le notevoli modifiche occorse alle postazioni trasmettenti durante il passaggio al digitale terrestre. A tal proposito, nel programma d'attività 2012, è prevista la mappatura degli impianti di radiodiffusione sonora, così da realizzare una banca dati georeferenziata dei siti di trasmissione delle emittenti radiofoniche diffuse sul territorio regionale. Anche l'aggiornamento della Linea Guida sulla progettazione delle postazioni radio e TV è stato posticipato nel 2012.



L'elaborazione dei contenuti è stata realizzata grazie al contributo  
**di tutti i collaboratori del Servizio CORECOM**

**Assemblea legislativa Regione Emilia-Romagna**

*Servizio del Comitato Regionale per le Comunicazioni*

viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna

tel. 051 527 6372 / 6377 - fax 051- 527 5059

e-mail: [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it)

e-mail certificata: [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

<http://assemblealegislativa.regione.emilia-romagna.it/corecom>

---

*Coordinamento editoriale ed editing*

**Servizio CORECOM**

*Progetto di copertina*

**Pablo.it**

*Grafica e impaginazione*

**Roberta Gravano**

Centro grafico Assemblea legislativa

*Stampa*

**Centro stampa regionale**

---

*Finito di stampare nel mese di maggio 2012*

Codice pubblicazione ISSN 1594-5251





Regione Emilia-Romagna

*Assemblea Legislativa*