Corecom

RELAZIONE CONSUNTIVA 2014

RegioneEmilia-Romagna
Assemblea legislativa

Corecom
Comitato regionale
per le Comunicazioni

Indice

Nota introduttiva 3

1. Il Corecom Emilia-Romagna: l'organizzazione e le risorse 7

1.1 Il ruolo e le funzioni 7

1.2 Le persone e l'organizzazione 8

1.3 Le risorse finanziarie 11

2 Le funzioni di garanzia per i cittadini e le imprese 17

2.1 La conciliazione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti 17

2.1.1 Supporto al servizio di conciliazione 25

2.1.2 L'udienza di conciliazione in videoconferenza 25

2.2 La definizione delle controversie 27

2.2.1 Servizi per gli utenti 32

2.3 La riattivazione dei servizi di telecomunicazioni 32

2.4 I programmi dell'accesso su RAI 3 Emilia-Romagna 34

2.5 L'attività istruttoria per l'erogazione di contributi statali alle TV locali 35

2.6 Il riparto degli spazi di comunicazione politica radiotelevisiva in campagna elettorale 38

2.7 Il diritto di rettifica 40

3 Le funzioni di controllo sul sistema regionale della comunicazione 41

3.1 La vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale 41

3.2 La vigilanza sulla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa locali 43

3.3 La gestione del Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) 43

3.4 La par condicio- Verifica del rispetto della normativa in materia di campagne elettorali 46

4 Le funzioni di consulenza per gli organi della Regione e la comunità regionale 48

4.1 Studi, ricerche, pubblicazioni 48

4.1.1 Completamento della ricerca "Stili di vita online e offline degli adolescenti in Emilia-Romagna" nell'ambito del sistema di Istruzione e Formazione Professionale 48

4.1.2 Stili di vita online e offline degli adolescenti in Emilia-Romagna. Breve guida alla ricerca 48

4.1.3 La pubblicità istituzionale dei soggetti pubblici 49

4.1.4 Convegno *"Relazioni per crescere"* 50

4.1.5 Stili di vita online e offline degli adolescenti in Emilia-Romagna- I risultati della ricerca portati nelle province 51

4.1.6 Seminario *"Cyberbullismo e comportamenti a rischio in età evolutiva"* 51

4.1.7 Attuazione del Protocollo d'intesa regionale sulla comunicazione interculturale 52

4.2 L'educazione ai media 52

4.2.1 Il Catalogo per le scuole 53

4.3 Il Corecom Emilia-Romagna nel sistema regionale della comunicazione 58

4.3.1 Il tavolo Corecom-Rai sulla qualità del servizio pubblico radiotelevisivo 58

4.3.2 Verifiche sulla qualità tecnica del servizio pubblico radiotelevisivo in Emilia-Romagna 59

4.3.3 Attuazione del Protocollo d'intesa con l'Assessorato regionale alle Pari Opportunità 60

4.3.4 Incontri con gli operatori dei servizi di comunicazione, le associazioni dei consumatori e gli studi legali 61

4.3.5 Supporto all'Assemblea legislativa per predisporre un disegno di legge regionale sulla comunicazione 61

4.3.6 Adesione a campagne europee di promozione dei diritti sui media 62

NOTA INTRODUTTIVA

Giovanna Cosenza, Presidente Corecom Emilia-Romagna

Nel 2014 il Corecom Emilia-Romagna ha concentrato le sue attività in diversi settori, di cui la relazione fornisce dettagliato riscontro. Ci limitiamo, in questa introduzione, a ricordare solo quattro direzioni principali di attività.

1) Controversie fra i cittadini e gli operatori delle telecomunicazioni

Nel mese di marzo 2014 la **conciliazione** ha compiuto dieci anni. In quest'arco temporale la procedura ha registrato, pur in misura diversa ogni anno, un aumento costante. Nel 2014, in particolare, si è assistito a un incremento percentuale notevole rispetto al 2013: sono infatti pervenute 6.078 istanze, e cioè 1.321 in più rispetto all'anno precedente, con un aumento percentuale del 27,77%.

Per quel che riguarda invece l'attività di **definizione delle controversie**, nel 2014 si è registrato un calo di istanze rispetto al 2013, anno in cui erano considerevolmente aumentate a causa delle mancate adesioni di alcuni operatori di telecomunicazione alle udienze di conciliazione. Nel 2014 abbiamo potuto dunque tornare a un numero fisiologico di istanze di definizione, costituito in media da una istanza di definizione ogni quindici di conciliazione.

Questo ci ha permesso di smaltire le istanze che si erano accumulate l'anno precedente, avviando diverse azioni organizzative e riorganizzative, esterne e interne, che hanno coinvolto l'intera struttura del Corecom per tutto il 2014. In particolare, si sono mantenuti rapporti costanti con le associazioni dei consumatori, con gli operatori dei servizi di telecomunicazioni, ma soprattutto molto proficui con Agcom, anche in vista del rinnovo del nuovo "Accordo quadro", che costituisce la cornice entro cui si realizzano le attività che il Corecom svolge come organo funzionale dell'Agcom.

È stato infine sperimentato l'uso della firma grafometrica, divenuta ormai modalità costante di sottoscrizione dei verbali delle udienze.

Nel complesso consideriamo molto soddisfacenti le attività di conciliazione e definizione delle controversie svolte nel 2014, che hanno permesso di restituire ai cittadini e alle imprese emiliano-romagnole, nel 2014, un totale di **euro 2.849.480,00** cifra che supera abbondantemente il costo complessivo della struttura del Corecom.

Il Corecom si è fatto parte attiva presso gli operatori e Agcom perché siano intensificate le azioni a monte per abbattere il numero di contestazioni, visto che nella nostra attività si registrano incrementi significativi derivanti dalla diffusa conoscenza del servizio, dalla crisi che induce a cercare ristoro anche per importi limitati, dalla più ampia diffusione dei servizi di comunicazione elettronica tra i cittadini, ecc..

2) La comunicazione politica radiotelevisiva in campagna elettorale

Nei periodi non interessati da campagna elettorale, 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 (***par condicio***). Questa attività comprende il monitoraggio delle trasmissioni, l'istruttoria in merito a eventuali violazioni rilevate autonomamente o segnalate da soggetti esterni, la ricerca di accordi in caso di contenziosi e una attività costante di raccordo informativo con le emittenti, i soggetti politici e l'Agcom.

L'attività svolta nel 2014 ha riguardato la campagna elettorale per le elezione dei membri del Parlamento europeo, spettanti all'Italia, del 25 maggio 2014, le elezioni amministrative del 25 maggio 2014 e l'elezione dell'Assemblea legislativa e del Presidente della Giunta regionale dell'Emilia-Romagna, avvenuta il giorno 23 novembre 2014.

Oltre alla tradizionale attività di monitoraggio sula programmazione radiotelevisiva locale, in occasione della tornata elettorale per le regionali del novembre 2014, Il Corecom ha verificato puntualmente il rispetto della *par condicio* per tutto il mese antecedente al voto su un gruppo campione di emittenti locali. Questi i dati:

- Obiettivo: verifica del rispetto del pluralismo politico-istituzionale locale durante una settimana di campagna elettorale delle elezioni europee e di 4 settimane per le regionali 2014.
- Emittenti monitorate: 20 emittenti televisive locali.
- Programmi monitorati:
  1. messaggi autogestiti gratuiti;
  2. messaggi autogestiti a pagamento;
  3. notiziari.
- Tempo: in totale sono state monitorate 5.808 ore.

Va sottolineato in particolar modo l'impegno eccezionale cui il Corecom ha dovuto far fronte in seguito alle dimissioni del Presidente della Giunta regionale, nell'autunno 2014. Questo evento eccezionale e non prevedibile, da un lato, ha impegnato la struttura in azioni ulteriori e straordinarie di monitoraggio che hanno costretto a ritardare o cancellare diverse attività che erano state previste per il 2014, dall'altro ha costretto il Corecom a sospendere ogni nuova pianificazione entrando in un regime provvisorio che non si è ancora chiuso.

Oltre all'attività straordinaria relativa alle campagne elettorali avvenute nel 2014, va ricordato che il monitoraggio complessivo che il Corecom esercita sul sistema radiotelevisivo locale ha riguardato **20 emittenti**, per un totale di **10.848 ore monitorate** e **6 proposte di sanzione** avanzate all'Agcom.

3) L'educazione ai media e la tutela dei minori

Per quel che riguarda questo filone di attività segnaliamo in sintesi che:

3.1. Nel 2014 la collaborazione fra il Corecom e Dipartimento di Psicologia delll'Università di Bologna ha permesso di completare la ricerca "Stili di vita online e offline degli adolescenti in Emilia-Romagna", coinvolgendo un campione rappresentativo di studenti e studentesse che frequentano i Centri di Formazione professionale del territorio regionale.

3.2. È stata predisposta una sintesi della ricerca "Stili di vita online e offline degli adolescenti in Emilia-Romagna", che costituisce il Quaderno Corecom n. 1/2014 e ripropone, con linguaggio semplice e divugativo, le principali aree della ricerca suddivise in quattro sezioni: uso dei media, comportamenti a rischio per la salute, cyberbullismo, benessere psicologico.

3.3. Il 16 giugno 2014 il Corecom ha promosso, presso l'Aula Giorgio Prodi di piazza San Giovanni in Monte 2 a Bologna, il convegno "Relazioni per crescere", organizzato in collaborazione con l'Università di Bologna, rappresentata dal Dipartimento di Psicologia, dal Dipartimento di Scienze dell'Educazione e dalla Scuola di Psicologia e Scienze della Formazione, e in collaborazione con l'Ufficio Scolastico Regionale.

3.4. Per tutto il 2014 sono proseguite le attività di informazione e formazione rivolte a genitori, insegnanti e studenti che da anni il Corecom porta nelle

scuole di tutto il territorio regionale sui temi dell'educazioni ai media, con particolare riguardo ai media digitali, alle reti e al problema del cyberbullismo. Si è trattato di dieci incontri disseminati in tutta la regione (da Ravenna a Cesena, da Modena a Rimini e Ferrara, fino ai centri più piccoli), più la partecipazione a un seminario su "Cyberbullismo e comportamenti a rischio in età evolutiva" del 10 dicembre, nell'Aula Magna dell'Ospedale Maggiore, Largo B. Nigrisol, 3, Bologna.

4) Attività nazionali

Segnaliamo infine che, a partire dall'autunno 2014, con l'elezione del nuovo Presidente del Coordinamento Nazionale dei Corecom italiani, il Corecom Emilia-Romagna è entrato a fare parte del Comitato Esecutivo del Coordinamento. Questo comporta, oltre a un maggior impegno personale della Presidente, un coinvolgimento attivo di tutto il Comitato (e spesso di diversi componenti della struttura) nelle numerose e capillari attività di relazione che il Coordinamento Nazionale intrattiene con il Ministero dello Sviluppo Economico, da una parte, e con Agcom dall'altra. Questo coinvolgimento è rilevante soprattutto in questo periodo - e sempre più lo sarà nel corso del 2015 - in vista del rinnovo dell'Accordo Quadro con Agcom e della costituzione di un tavolo tecnico per una definizione più efficiente, snella ed efficace dei rapporti dell'intero sistema dei Corecom italiani con il Ministero dello Sviluppo Economico.

Tutto ciò a fronte - non possiamo evitare di farvi cenno di gravi problemi di **carenza del personale** del Corecom che, ereditati dagli anni precedenti, non hanno purtroppo ancora trovato una soluzione. Una carenza che negli ultimi mesi si è acutizzata, anche se nel 2014 sono state assegnate al Corecom due unità di personale, a causa del carico crescente di lavoro che proviene da tutti i filoni di attività qui sintetizzati e da quanto la relazione che segue mostrerà più in dettaglio. Una carenza che, come Presidente, auspico che possa presto trovare una soluzione rapida e efficace.

La Presidente
Prof. Giovanna Cosenza

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

1.1 Il Ruolo e le Funzioni

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni dell'Emilia-Romagna (Corecom) svolge funzioni di governo e controllo del sistema delle comunicazioni sul territorio della regione e indirizza la propria attività alla comunità regionale, in particolare ai cittadini, alle associazioni, alle imprese, agli operatori delle telecomunicazioni e al sistema dei media locali.

Istituito con legge regionale n. 1/2001, il Corecom è al contempo organo regionale, organo che svolge funzioni delegate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Agcom) e organo che svolge funzioni amministrative per conto del Ministero dello Sviluppo Economico.

Il Corecom offre servizi sia a supporto dell'attività dell'Ente sia della società regionale, che comprendono:

- funzioni di garanzia per i cittadini e le imprese (conciliazione e definizione delle controversie tra i gestori dei servizi di telecomunicazioni e gli utenti, regolazione dell'accesso alle trasmissioni televisive di RAI 3 Emilia-Romagna da parte di soggetti collettivi organizzati, diritto di rettifica sulle tv locali, attività istruttoria per l'erogazione di contributi alle emittenti locali);
- funzioni di controllo sul sistema regionale della comunicazione (verifica del rispetto della parità di accesso ai mezzi di informazione nel periodo elettorale e ordinario, vigilanza sul rispetto delle norme in materia di tutela dei minori nel settore radiotelevisivo, vigilanza sulla pubblicazione e la diffusione dei sondaggi);
- funzioni di supporto alle decisioni (attività consultive e di studio in materia di comunicazione, gestione di specifiche banche dati sui media locali, promozione dell'educazione ai media).

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

Dal 2 luglio 2013 è in carica il Comitato composto da Giovanna Cosenza (Presidente), Marina Caporale (Vicepresidente) e Mauro Raparelli (Componente).

Per l'esercizio delle sue funzioni il Corecom si avvale di una apposita struttura amministrativa di supporto (il Servizio Corecom), individuata all'interno dell'organizzazione dell'Assemblea legislativa regionale.

1.2 Le persone e l'organizzazione

Il Servizio Corecom come struttura amministrativa garantisce il regolare espletamento dei compiti istituzionali assegnati al Comitato Regionale per le Comunicazioni.

L'anno 2014 si è contraddistinto per lo sforzo di garantire con misure organizzative straordinarie una riduzione significativa degli arretrati che si erano creati, anche a fronte di una situazione delle risorse umane non proprio favorevole e che ha solo in parte consolidato l'assetto del Servizio e il sistema dei ruoli e delle responsabilità.

In particolare:

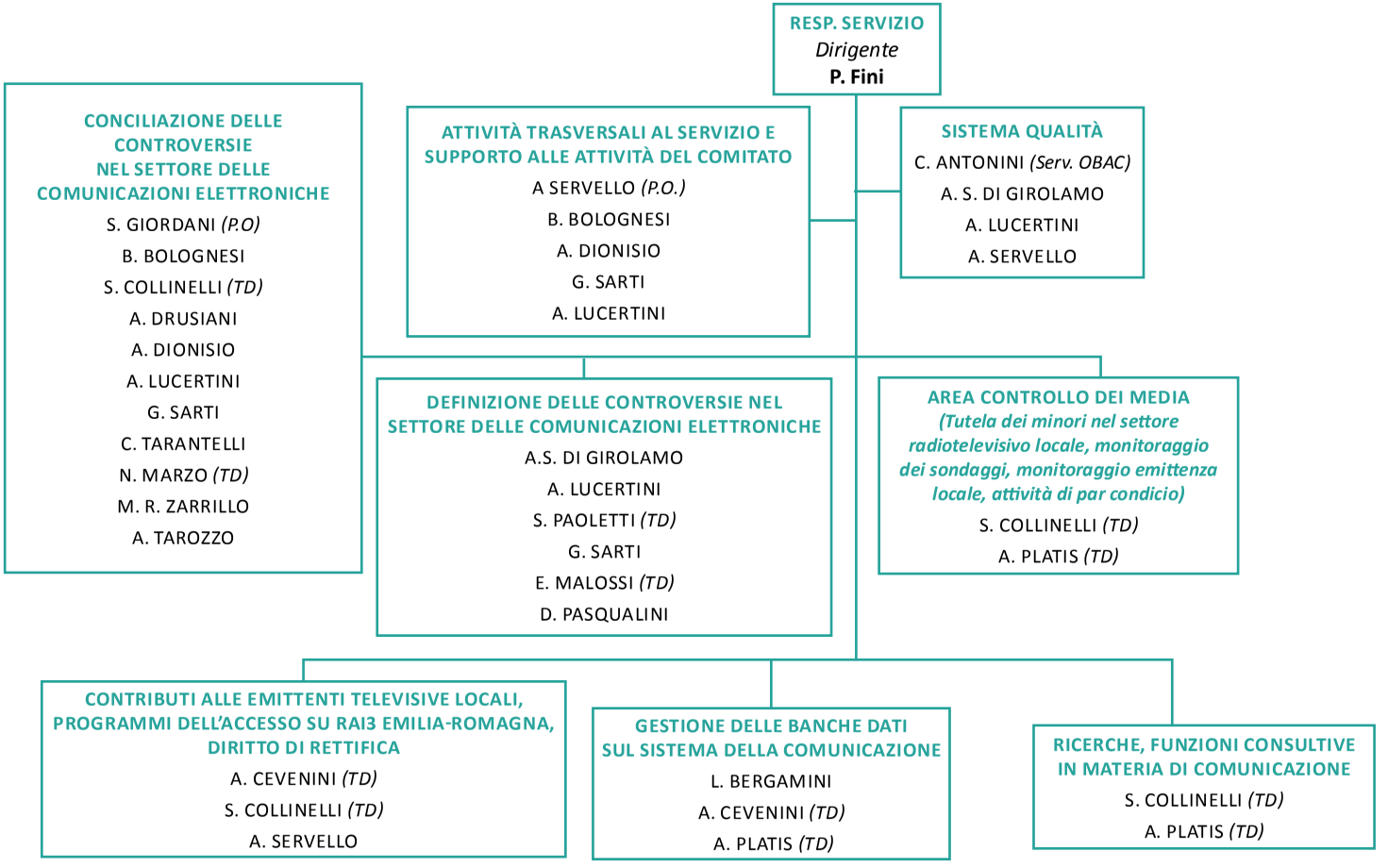
- sono state confermate nel secondo semestre 2014, e fino ad aprile 2016, in organico le sei unità di personale di categoria C, con contratto a tempo determinato per profili professionali espressamente riservati al Corecom- a supporto delle attività di risoluzione delle controversie e di presidio del sistema locale dei media (contributi alle tv locali, ***par condicio***, ecc.). Alla fine del 2012, la Direzione generale dell'Assemblea legislativa, raccogliendo le sollecitazioni del Comitato volte a valorizzare il ruolo del Corecom nel rapporto con le istituzioni regionali e con l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, aveva avviato, infatti, la procedura pubblica- culminata con l'assunzione di questo personale- che ha permesso di dare una maggiore stabilità alla struttura amministrativa di supporto al Corecom e di superare la precarietà di molte collaborazioni professionali;
- nello stesso tempo però hanno lasciato il Servizio due funzionari, di cui uno con PO reintegrato solo dopo 4 mesi, un cococo e un livello B. Questo ha creato forti criticità per la gestione di alcune aree riguardanti in particolare le funzioni delegate, ma anche le funzioni proprie del Corecom;
- è continuato il percorso formativo, mirato a rafforzare le competenze del personale, con un corso di approfondimento sul diritto dell'informazione e della comunicazione, che ha affrontato le principali problematiche in questo ambito soprattutto in riferimento alle nuove tecnologie;
- il tema dell'etica del funzionario pubblico con l'adozione del Codice di comportamento è tornato di stringente attualità per il Servizio Corecom al fine di sottoline-

are che adeguare il proprio comportamento a parametri di lealtà, correttezza e servizio al bene comune deve rappresentare l'essenza stessa del pubblico dipendente; questo è ancora più vero in un Servizio in cui il comportamento del dipendente pubblico deve rivelare la massima disponibilità cercando di instaurare un rapporto di fiducia e di collaborazione tra l'amministrazione e i suoi cittadini-utenti;

- è stata adottata la Carta dei Servizi (25 giugno 2014), documento con il quale il Servizio Corecom intende stringere un patto con i soggetti destinatari della propria attività, dichiarando espressamente ciò che viene loro garantito e a cui hanno diritto, attraverso la definizione di livelli minimi (o standard) di qualità dei servizi. La Carta è, allo stesso tempo, un punto di arrivo e un punto di partenza per l'Amministrazione;
- è stata realizzata in via sperimentale per 6 mesi la somministrazione del questionario di gradimento degli utenti, che ha portato a valutazioni estremamente positive sui servizi di conciliazione e definizione offerti. Il giudizio complessivo espresso sulle conciliazioni è più che lusinghiero perché, in una scala da 1 a 10, il voto medio per le conciliazioni è risultato 8,34, mentre per le definizioni il voto medio è risultato 8,71, con oltre l'87% dei rispondenti che ha assegnato un valore uguale o superiore a 8;
- è stato ulteriormente potenziato il modello gestionale, che si era uniformato alle logiche del Sistema di Qualità (SGQ) dal 2010. L'azione più significativa del 2014 si è incentrata sulla verifica di congruità delle procedure codificate nell'SGQ e con la visita ispettiva da parte di Bureau Veritas che ha valutato e giudicato conforme ai requisiti della norma ISO 9001:2008 il sistema di gestione del Servizio Corecom. Alcuni collaboratori del Servizio che sono diventati auditor, dopo un periodo di addestramento durante il quale hanno condotto un'analisi puntuale sui testi di riferimento, hanno gestito in piena autonomia la conduzione e l'analisi dei risultati degli audit aziendali.

Nonostante alcuni effetti positivi delle scelte e azioni messe in campo, si rileva ancora, purtroppo, una incertezza sulle risorse umane e una carenza, sia di funzionari sia di ruoli di raccordo interno, condizione sine qua non per rispondere adeguatamente alle richieste di Agcom, alle giuste aspettative degli utenti, alle attività che si inseriscono nel PDA e per affrontare adeguatamente il continuo e notevole aumento delle istanze e delle richieste da parte dei cittadini.

L'organigramma che segue rappresenta l'assetto del Servizio alla fine del 2014.


RESP. SERVIZIO
Dirigente
P. Fini
CONCILIAZIONE DELLE CONTROVERSIE NEL SETTORE DELLE COMUNICAZIONI ELETTRONICHE
S. GIORDANI (P.O)
B. BOLOGNESI
S. COLLINELLI (TD)
A. DRUSIANI
A. DIONISIO
A. LUCERTINI
G. SARTI
C. TARANTELLI
N. MARZO (TD)
M. R. ZARRILLO
A. TAROZZO
ATTIVITÀ TRASVERSALI AL SERVIZIO E SUPPORTO ALLE ATTIVITÀ DEL COMITATO
A SERVELLO (P.O.)
B. BOLOGNESI
A. DIONISIO
G. SARTI
A. LUCERTINI
SISTEMA QUALITÀ
C. ANTONINI (Serv. OBAC)
A. S. DI GIROLAMO
A. LUCERTINI
A. SERVELLO
DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE NEL SETTORE DELLE COMUNICAZIONI ELETTRONICHE
A.S. DI GIROLAMO
A. LUCERTINI
S. PAOLETTI (TD)
G. SARTI
E. MALOSSI (TD)
D. PASQUALINI
AREA CONTROLLO DEI MEDIA
(Tutela dei minori nel settore radiotelevisivo locale, monitoraggio dei sondaggi, monitoraggio emittenza locale, attività di par condicio)
S. COLLINELLI (TD)
A. PLATIS (TD)
CONTRIBUTI ALLE EMITTENTI TELEVISIVE LOCALI, PROGRAMMI DELL'ACCESSO SU RAI3 EMILIA-ROMAGNA, DIRITTO DI RETTIFICA
A. CEVENINI (TD)
S. COLLINELLI (TD)
A. SERVELLO
GESTIONE DELLE BANCHE DATI SUL SISTEMA DELLA COMUNICAZIONE
L. BERGAMINI
A. CEVENINI (TD)
A. PLATIS (TD)
RICERCHE, FUNZIONI CONSULTIVE IN MATERIA DI COMUNICAZIONE
S. COLLINELLI (TD)
A. PLATIS (TD)

1.3 Le risorse finanziarie

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

- la convenzione con l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Agcom) per l'esercizio di funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta a luglio 2009, con durata triennale e previsione di tacito rinnovo della stessa;
- il Piano di attività annuale;
- la Relazione a consuntivo dell'attività svolta;
- il Fabbisogno finanziario e il relativo Rendiconto.

La convenzione, sottoscritta dal Presidente dell'Autorità, dal Presidente della Giunta regionale d'intesa con il Presidente dell'Assemblea legislativa e dal Presidente del Comitato, specifica le singole funzioni delegate- individuate tra quelle assegnate all'Agcom dalla legge n. 249/1997, le risorse finanziarie assegnate per il loro esercizio e le relative modalità di erogazione.

Il Piano di attività annuale è adottato, con delibera del Comitato, entro il 15 settembre dell'anno precedente l'esercizio finanziario cui si riferisce e viene presentato, entro lo stesso termine, all'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea legislativa e all'Agcom. L'Ufficio di Presidenza, previa discussione a cui partecipa anche il Presidente del Comitato, esamina e approva il programma, in conformità al quale si determinano i mezzi e le risorse da iscrivere nella previsione di spesa del bilancio dell'Assemblea e da mettere a disposizione del Corecom. Il Piano di attività annuale, d'intesa fra Comitato e Ufficio di Presidenza, è pubblicato sul sito web del Corecom (www.assemblea.emr.it/corecom).

Il Fabbisogno finanziario viene allegato al Piano di attività del Corecom e classifica le spese previste collegate alle azioni del piano stesso, secondo la struttura del bilancio dell'Assemblea legislativa regionale. Le procedure e le regole relative alla gestione della spesa sono disciplinate dal Regolamento interno dell'Assemblea legislativa per l'amministrazione e la contabilità. A inizio anno, Agcom provvede all'accredito del 50% dello stanziamento complessivo previsto dalla convenzione per l'esercizio di funzioni delegate, mentre la seconda tranche viene erogata alla presentazione della relazione a consuntivo dell'attività. Entro il 31 marzo di ogni anno il Comitato presenta all'Assemblea legislativa e all'Autori-

tà una relazione sul sistema delle comunicazioni in ambito regionale e sull'attività svolta nell'anno precedente, nonché il rendiconto della gestione della propria dotazione finanziaria, che viene allegato al rendiconto annuale dell'Assemblea.

Il Piano di attività 2014 del Corecom Emilia-Romagna è stato approvato dall'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea legislativa con delibere n. 161 del 13.11.2013 e n. 184 del 18.12.2013.

A seguire sono riportati:

a) il quadro delle somme stanziate e impegnate nel 2014 per ogni specifica voce di spesa prevista nel bilancio dell'Assemblea legislativa e le entrate trasferite da Agcom in applicazione dell'art. 6 della convenzione per l'esercizio di funzioni delegate sottoscritta il 10 luglio 2009;
b) le spese sostenute (dall'anno di insediamento dell'attuale Comitato 1 luglio 2013) per indennità di carica, rimborsi spese e trattamento di missione dei componenti il Corecom.

Tab. 1.3.1
Programma di attività 2014 del Corecom Emilia-Romagna
Quadro finanziario

	Stanziamento iniziale	Stanziamento complessivo	Impegnato	Liquidato	
Indennità, rimborsi spese e trattamento di missione del Corecom ***Cap 010401***	€ 95.000,00		€ 95.000,00	€ 84.993,17	
Attività di rappresentanza del Presidente e del Vice Presidente ***Cap. 010402***	€ 1.000,00		€ 1.000,00	€ 0,00/	
Spese per funzioni proprie ***Cap. 010403***	€ 94.000,00		€ 63.517,20	€ 46.031,40	
Spese per il funzionamento del Comitato	€ 3.000,00		€ 3.000,00	€ 407,00	Abbonamenti a riviste e quotidiani
Attività di ricerca sul sistema regionale della comunicazione	€ 12.500,00		€ 10.000,00	€ 10.000,00	Servizio di monitoraggio e convenzione per progetto di ricerca
L'educazione ai media (attuazione lr n. 14/2008)	€ 17.000,00	*(storno da 1)* € 22.000,00	€ 10.135,20	€ 10.083,60	Convenzione per progetto di ricerca e incontri presso le scuole
Banche dati sul sistema regionale della comunicazione	€ 5.000,00		€ 5.000,00		
Rapporti con il sistema regionale dell'informazione e sviluppo di relazioni istituzionali.	€ 16.500,00		€ 16.500,00	€ 15.000,00	Indagine sulla copertura del segnale Rai

	Regolazione dei programmi dell'accesso su RAI3 Emilia-Romagna	[1] € 5.000,00		€ 0,00	€ 0,00	
	Gestione della par condicio	€ 10.000,00		€ 0,00	€ 0,00	
	Attività di manutenzione e sviluppo del sistema di monitoraggio	€ 15.000,00		€ 14.882,00	€ 7.686,00	Servizio di manutenzione del sistema di monitoraggio
	Attività di promozione dei servizi ai cittadini	€ 10.000,00		€ 4.000,00	€ 2.854,80	Convegno per divulgazione ricerca
Spese per funzioni delegate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. *Cap. 010407*		€ 247.000,00	[2] € 373.346,96	€ 232.010,15	€ 224.034,91	Servizio supporto attività conciliazione; videoconferenze; servizio monitoraggio; contratto co.co.co.- protocollo intesa per supporto attività definizione controversie; rinnovo TD.
Spese per funzioni svolte per conto del Ministero dello Sviluppo Economico *Cap. 010408*		€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	

(1)
(2) L'*azione è stata aumentata di € 126.346,96 per variazioni compensative fra capitoli della medesima UPB e provvedimento generale di variazione bilancio.*

ENTRATE		
	PREVISIONE	**ACCERTAMENTO**
Trasferimenti dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni	**€ 182.241,06**	**€ 182.241,06**

Tab. 1.3.2
Spese per indennità, rimborsi spese e trattamento di missione dei componenti il Comitato regionale per le Comunicazioni
Anni 2013 / 2014

	2013	2014
SPESE	(*)**€ 90.971,02**	**€ 84.993,17**

ENTRATE		
	PREVISIONE	**ACCERTAMENTO**
Trasferimenti dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni	**€ 182.241,06**	**€ 182.241,06**

Alcune annotazioni sintetiche a commento di questi dati.

1. Nel bilancio di previsione 2014 al Corecom sono assegnate risorse pari a euro 437.00,00, comprensive del trasferimento proveniente dall'Agcom pari ad euro 182.241,06.
2. Di questi, il 21,73% (95.000,00 euro) sono stanziamenti per il funzionamento del Comitato, della restante parte lo stanziamento per le c.d. "attività proprie" - riconducibili, cioè, alle funzioni svolte dal Corecom come organo regionale - rappresenta il 21,51%, mentre quello per le cosiddette "attività delegate" - previste dalla convenzione con l'Agcom sottoscritta nel 2009 - è il 56,52%.
3. Queste percentuali sembrano confermare un certo orientamento, nell'individuazione degli obiettivi strategici e nell'allocazione delle risorse, cioè a connotare il Corecom come organo decentrato dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni oltre che come organo dell'Amministrazione regionale. Restano di attualità le considerazioni, da tempo al centro del dibattito politico, sulla problematicità della collocazione istituzionale e del ruolo assegnato ai Corecom nel sistema complessivo dell'informazione.
4. Rispetto al finanziamento ricevuto da Agcom, si registra un accantonamento sul fondo di riserva di euro 149.312,05, di cui sarà richiesta una nuova attribuzione nel 2015.

5. La capacità di spesa del Corecom nel 2013 è stata pari al 48,96% dello stanziamento complessivo assegnato per le cosiddette "attività proprie", a conferma della stabilità raggiunta nell'assetto organizzativo del Servizio e nel presidio delle attività di pianificazione e programmazione. Nel caso delle attività delegate, le spese del 2014 si attestano invece al 90,70% del relativo stanziamento annuale.
6. Nel 2014 sono state ridotte ulteriormente le spese per le attività di rappresentanza, le spese per relazioni esterne e per attività a carattere puramente promozionale, in coerenza con un preciso indirizzo di razionalizzazione e qualificazione della spesa regionale espresso dall'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea legislativa. Sono proseguite le attività nell'ambito della promozione dell'accesso ai servizi sia nella tutela dei cittadini e delle imprese della comunità regionale, sia per migliorare la conoscenza del Corecom e delle sue funzioni.
7. In analogia con le scelte compiute a partire dal 2009 - anno del rinnovo della convenzione con Agcom che ha determinato un aumento delle funzioni assegnate ai Corecom - è stata mantenuta la compartecipazione dell'Amministrazione regionale al finanziamento delle spese necessarie allo svolgimento delle attività delegate, nella misura di un quarto circa dello stanziamento complessivo: le risorse provenienti dal bilancio dell'Assemblea ammontano infatti a 64.758,94 euro, su un totale di 247.000,00 euro.
8. La spesa sostenuta nel 2014 dall'Amministrazione regionale per il funzionamento del Comitato - comprensiva di indennità di carica, rimborsi spese e trattamento di missione - è stata di circa 84.993,17, con un "risparmio" di circa il 7,03% rispetto al 2013. Risulta dunque confermata la scelta programmatica dell'Amministrazione regionale di procedere ad una progressiva riduzione dei costi a favore di una migliore resa del Corecom in termini di servizio al pubblico.

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

Le attività riguardanti le funzioni di garanzia per i cittadini e le imprese, che saranno trattate nei paragrafi 2.1, 2.2 e 2.3, nel corso del 2014 sono state svolte in stretto raccordo con Agcom, al fine di rendere più efficaci le procedure relative alla conciliazione ed alla definizione delle controversie, anche alla luce del significativo incremento di procedimenti attivati presso il Corecom e del notevole numero di mancate adesioni degli operatori registrate nel 2013. Ricordiamo che in materia di comunicazioni elettroniche tale procedura di conciliazione è obbligatoria.

2.1 La conciliazione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti

Per comporre amichevolmente le controversie tra utenti e gestori di rete (telefonia mobile, fissa, web, e ***pay tv***) il Corecom offre un servizio di conciliazione rapido, semplice e gratuito. Solo presso il Corecom questa procedura è completamente gratuita e il verbale di conciliazione ha valore immediatamente esecutivo. Inoltre il Corecom garantisce imparzialità e indipendenza nella tutela dei diritti dei consumatori.

Qualora l'operatore abbia sospeso l'erogazione del servizio o abbia messo in atto comportamenti scorretti, il Corecom, su richiesta dell'utente, può adottare anche provvedimenti temporanei di riattivazione del servizio sino al termine della procedura di conciliazione.

Il tentativo di conciliazione e i provvedimenti d'urgenza sono disciplinati dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti approvato con delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 173/07/CONS (e successive modifiche e integrazioni).

L'attività di conciliazione e di adozione di provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio sono una delle funzioni più qualificanti del Corecom e che assorbono sul piano organizzativo una rilevante parte di risorse.

Il servizio peraltro ha registrato un significativo gradimento da parte degli utenti, come risulta dal questionario somministrato agli utenti.

Di seguito alcuni dati significativi sull'attività svolta nell'anno 2014.

Tab. 2.1.1
Istanze di conciliazione pervenute al Corecom Emilia-Romagna
Anni 2005/2014

Anno	Numero	%
2005	109	-
2006	990	+ 808,26
2007	2.060	+ 108,08
2008	2.970	+ 44,17
2009	3.597	+ 21,11
2010	3.384	- 5,92
2011	4.073	+ 20,36
2012	4.623	+ 13,55
2013	4.757	+ 2,55
2014	6.078	+ 27,77

Fonte: *Corecom Emilia-Romagna*

La conciliazione, nel mese di marzo del 2014, ha compiuto 10 anni di attività.

In questo arco temporale, tale procedura ha registrato, seppure in misura diversa, un costante aumento (come evidenzia la tabella 2.1.1).

Nel 2014, in particolare, si è assistito ad un notevole incremento percentuale rispetto al 2013. Sono pervenute, infatti, 6.078 istanze, cioè 1.321 in più rispetto all'anno precedente (+ 27,77 %).

Tab. 2.1.2 Procedimenti di conciliazione conclusi *Anni 2006/2014*		
ANNO	**NUMERO**	**%**
2006	857	-
2007	1.473	+ 71,88
2008	2.545	+ 72,78
2009	3.726	+ 46,40
2010	3.384	- 9,18
2011	3.516	+ 3,90
2012	5.041	+ 43,37
2013	4.805	- 4,62
2014	4.607	- 4,12

Fonte: *Corecom Emilia-Romagna*

Nel 2014 sono stati conclusi 4.607 procedimenti (come indicato nella tabella 2.1.2), con un leggero decremento (-4,12%) rispetto all'anno precedente. Al riguardo occorre rilevare che, oltre al notevole numero di istanze pervenute, che si sono sommate a quelle già pendenti dell'anno precedente, nel corso del 2014 è venuto meno per un periodo, a causa della scadenza del relativo contratto, l'apporto di una società esterna (Sicome SC), deputata espressamente al servizio di supporto all'attività di svolgimento delle udienze di conciliazione.

Ad ogni modo, un dato positivo riguarda la tipologia di conclusione delle conciliazioni. Infatti, si sono registrati 2.366 accordi in udienza (51,36%), 1.156 estinzioni della materia del contendere (25,09%), 548 mancati accordi (11,89%). L'esito positivo, pertanto, si conferma come il dato preponderante, costituendo il 51,36% degli esiti. Altro dato positivo attiene alla mancata adesione degli operatori pari all'1,65% degli esiti, in netto calo rispetto all'11,55% del 2013 e al 2,82% del 2012.

L'esame della tabella 2.1.3 evidenzia, in particolare, le varie tipologie di esiti che hanno caratterizzato le conciliazioni nel 2014.

Tab. 2.1.3
Procedimenti di conciliazione conclusi
Anno 2014

ESITO		NUMERO	%
POSITIVO	Accordo	2.366	51,36
	Accordo parziale	44	0,96
	Estinzione materia del contendere	1.156	25,09
NEGATIVO	Mancata adesione del gestore	76	1,65
	Mancata comparizione delle parti	130	2,82
	Mancato accordo	548	11,89
Istanze improcedibili *(perché mancano i requisiti fondamentali per lo svolgersi del procedimento)*		7	0,15
Istanze inammissibili *(perché mancano i requisiti fondamentali dell'istanza vedi delibera 173/07/CONS)*		208	4,51
Istanze annullate *(ad esempio l'istanza risultava già presentata)*		72	1,56
Totale		**4.607**	**100**

Fonte: *Corecom Emilia-Romagna*

I dati di valore riferiti ai 2.410 esiti positivi (costituiti dagli accordi e parziali accordi conclusi in udienza - Tab. 2.1.3), registrano un calo degli importi riconosciuti dai gestori a favore degli utenti, che sono passati dal valore medio di 426,32 euro nel 2012 a 400,72 euro nel 2013, nonché a 341,38 euro nel 2014. Inoltre, in relazione al valore totale degli importi a favore degli utenti, è opportuno evidenziare una controtendenza rispetto agli anni precedenti, in cui si registrarono:

- nel 2011 euro 1.976.722,00;
- nel 2012 euro 2.984.430,00;
- nel 2013 euro 2.366.083,00;
- nel 2014 euro 1.606.694,00.

Infatti, nel 2014, si è assistito ad una diminuzione pari ad euro 759.389,00.

Sono in diminuzione anche gli importi corrisposti dagli utenti a favore dell'ope-

ratore, che passano da euro 308.344,00 nel 2013 ad euro 268.202,00 nel 2014. Questi dati riflettono la crisi economica che ha colpito pesantemente i cittadini emiliano-romagnoli, facendo aumentare gli episodi di morosità nei confronti dei gestori, i quali a loro volta, ai fini dell'indennizzo, applicano in maniera rigorosa le loro carte dei servizi senza riconoscere nessun altro importo, anche modesto.

Tab. 2.1.4
Valori delle conciliazioni concluse con accordo o parziale accordo
Anno 2014

NUMERO DI CONCILIAZIONI	2.410
Importo medio a favore dell'utente	€ 341,38
Importo medio a favore dell'operatore	€ 111,29
Totale importi a favore dell'utente	€ 822.715,00
Totale importi a favore dell'operatore	€ 268.202,00
Importo massimo a favore dell'utente	€ 20.000,00
Importo massimo a favore dell'operatore	€ 20.000,00
Storno massimo a favore dell'utente	€ 32.666,00
Totale storni di somme non dovute a favore dell'utente	**€ 783.979,00**

Fonte: *Corecom Emilia-Romagna*

Per quel che riguarda la tipologia di controversie (Tab. 2.1.5), la voce "fatturazioni" si conferma la percentuale più alta e si è passati dal 37,44% nel 2013 al 40,14% nel 2014.

La seconda voce percentualmente più elevata, anche nel 2014, risulta quella dei "Malfunzionamenti/Disservizi" con il 13,15%, dato comunque in calo rispetto all'anno precedente pari al 14,17%.

Il passaggio dell'utenza telefonica da un operatore all'altro, definita number portability (NP), registra una diminuzione, attestandosi all'8,75% contro il 10,64% dell'anno precedente.

Il problema del "recesso", invece, ha mantenuto una percentuale più o meno costante del 9,39%, a fronte del 9,80% del 2013.

Si rimanda alla tabella per la lettura dei restanti tipi di controversie.

Tab. 2.1.5
Istanze di conciliazione pervenute per tipologia di controversia
Anno 2014

TIPO CONTROVERSIA	NUMERO	%
Fatturazioni	2.440	40,14
Malfunzionamenti/Disservizi	799	13,15
Portabilità del numero fisso (NP)	532	8,75
Recesso	571	9,39
Trasparenza	485	7,98
Disattivazione	380	6,25
Sospensioni/Interruzioni amministrative	266	4,38
Attivazioni	189	3,11
Ritardi	184	3,03
Portabilità del numero mobile (MNP)	96	1,58
Altro	85	1,40
Credito residuo	42	0,69
Numerazioni speciali	9	0,15
Totale	6.078	100,00

Fonte: *Corecom Emilia-Romagna*

Relativamente alle istanze suddivise su base territoriale (Tab. 2.1.6), la provincia di Bologna registra anche per il 2014 la percentuale più elevata (34,85%), segue la provincia di Modena (17,13%) in aumento rispetto al (10,93%), mentre la provincia di Forlì-Cesena con l'11,40%, è in diminuzione rispetto al 13,81% dello scorso anno. A seguire Ravenna (8,28%); Reggio Emilia (7,63%), Parma (5,94%), Rimini (5,56%); Ferrara (5,02%) e Piacenza (2,25%).

Tab. 2.1.6
Istanze di conciliazione pervenute per Provincia
Anno 2014

PROVINCIA	NUMERO	%
Bologna	2.118	34,85
Forlì-Cesena	1.041	17,13
Ferrara	693	11,40
Modena	503	8,28
Piacenza	464	7,63
Parma	361	5,94
Ravenna	338	5,56
Reggio Emilia	305	5,02
Rimini	137	2,25
Altre province (extra Regione Emilia-Romagna)	118	1,94
TOTALE	**6.078**	**100,00**

Fonte: *Corecom Emilia-Romagna*

Per quel che riguarda la classificazione delle istanze per tipologia di rete (Tab. 2.1.7), occorre evidenziare, per quanto riguarda la linea fissa, una diminuzione di circa il 3% rispetto al 2013 (61,23%), registrandosi una percentuale del 58,23% nel 2014. Relativamente alla linea mobile, invece, si è assistito ad un aumento, dal 33,87% del 2013 al 37,45% del 2014. In leggera flessione (meno di 1,5%) anche le istanze riguardanti la Pay Tv, che dal 3,70% nel 2013, passano al 2,32% nel 2014.

Tab. 2.1.7
Suddivisione delle istanze presentate secondo la tipologia di rete
Anno 2014

TIPOLOGIA DI RETE	NUMERO	%
Fissa	3.539	58,23
Mobile	2.276	37,45
Pay Tv	141	2,32
Altro	122	2,01
Totale	**6.078**	**100%**

Fonte: *Corecom Emilia-Romagna*

La percentuale delle istanze presentate (Tab. 2.1.8) direttamente dagli utenti risulta del 38,09% del totale, circa 2 punti in meno rispetto all'anno precedente. Seguono le istanze presentate dalle associazioni di consumatori, che risultano del 32,71%.

In diminuzione le istanze presentate dagli studi legali, che dal 19,56% passano al 17,46%, nonché la percentuale di istanze presentate da "terzi" (liberi professionisti, diversi dagli avvocati), che dal 7,29% nel 2013 passano al 4,06% nel 2014. Le istanze presentate dai gestori telefonici (1,66%) risultano, invece, in notevole aumento rispetto all'anno precedente (0,46%). Questo dato risulta di notevole rilievo, in quanto mostra come la promozione dei tentativi di conciliazione da parte dei gestori, poco esercitata negli anni passati, stia prendendo sempre più piede, con un notevole incremento delle relative istanze.

Tab. 2.1.8
Suddivisione delle istanze presentate secondo il rappresentante/presentatore
Anno 2014

RAPPRESENTATE/PRESENTATORE	NUMERO	%
Associazioni di consumatori	1.988	32,71
Gestori	101	1,66
Legali	1.061	17,46
Legali rappresentanti	366	6,02
Terzi	247	4,06
Utenti	2.315	38,09
TOTALE	**6.078**	**100,00**

Fonte: *Corecom Emilia-Romagna*

Nella tabella 2.1.9 Vodafone Omnitel B.V. conferma anche per il 2014 il "primato" nelle istanze di conciliazione. Infatti, si registra percentualmente il 19,60%, dato lievemente in calo rispetto al 2013 (20,79%). Telecom Italia S.p.A., al secondo posto come numero di istanze, conferma la medesima percentuale dello scorso anno pari al 19,22. In aumento percentuale risulta Wind Telecomunicazioni S.p.A., che passa dal 10% al 15,43%. In leggero aumento risulta anche Fastweb S.p.A. con una percentuale del 13,06% a fronte del 12,59% del 2013. H3G S.p.A., invece, si mantiene stabile con una percentuale dell'11,60/11,70%.

In diminuzione rispetto al 2013 risultano le posizioni dei due fornitori di Pay Tv:

Sky Italia Srl e RTI S.p.A., rispettivamente all'1,48% del 2014 contro il 2,54% del 2013, nonché allo 0,67 del 2014 contro l'1,03% del 2013. In diminuzione si attestano anche le istanze rivolte ad altri gestori o a più gestori che risultano pari all'11,73% del totale.

Tab. 2.1.9
Suddivisione per operatore delle istanze pervenute
Anno 2014

OPERATORE	NUMERO	%
Vodafone Omnitel BV	1.191	19,60
Telecom Italia S.p.A.	1.168	19,22
Wind Telecomunicazioni S.p.A.	938	15,43
Fastweb S.p.A.	794	13,06
H3G S.p.A.	711	11,70
Vodafone Omnitel BV-Tele2	212	3,49
Sky Italia S.r.l.	90	1,48
RTI Mediaset S.p.A.	41	0,67
Altri operatori e istanze congiunte riguardanti più operatori	713	11,73
Totale	**6.078**	**100,00**

Fonte: *Corecom Emilia-Romagna*

2.1.1 Supporto al servizio di conciliazione

Anche per il 2014 il Corecom si è avvalso della collaborazione della società Sicome S.C. di Udine per servizi di supporto allo svolgimento delle attività di conciliazione.

L'attività oggetto del contratto consiste nella conduzione in qualità di conciliatori di una parte di udienze di conciliazione presso la sede del Corecom Emilia-Romagna, comprensiva della stesura dei verbali di udienza secondo i modelli e gli standard predefiniti dal Corecom stesso.

2.1.2 L'udienza di conciliazione in videoconferenza

È proseguito anche nel 2014 il servizio di conciliazione a distanza con l'Amministrazione comunale di Cesena e con quella di Rimini, con la differenza che, mentre per Cesena sono previsti due giorni di udienza settimanali, con Rimini resta ferma la previsione di un giorno alla settimana così come era stata avviata in via sperimentale.

Il Comitato intende fermamente investire in questa direzione coinvolgendo altre amministrazioni, secondo un criterio di progressiva copertura del territorio regionale.

Il servizio in videoconferenza è realizzato anche per il 2014 con gli operatori di telecomunicazioni: BT Italia S.p.A., H3G S.p.A., Fastweb S.p.A, Tiscali Italia S.p.A., Wind Telecomunicazioni S.p.A. e PosteMobile S.p.A., che dispongono di firma digitale, secondo le indicazioni della delibera Agcom n. 173/07/CONS.

Tale strumentazione, se da un lato consente ad una delle parti di evitare il disagio di raggiungere Bologna per lo svolgimento dell'udienza di conciliazione, dall'altro ha evidenziato alcune criticità legate a tempi più lunghi di effettuazione dell'udienza, dovuti in parte alle modalità di trasmissione e sottoscrizione del verbale e in parte ai problemi di carattere tecnico-tecnologico che abbastanza frequentemente intervengono. Alcune di queste problematiche sono state risolte durante il 2014 tramite soluzioni tecnologiche come la firma grafometrica, già sperimentata in fase di definizione delle controversie nel 2013.

Nelle tabelle 2.1.10 e 2.1.11 sono riportate le istanze provenienti dalle province di Rimini e Cesena e trattate con il sistema di videoconferenza.

Tab. 2.1.10
Istanze relative alla sede di Rimini
Anno 2014

Istanze pervenute	293
Istanze concluse	255

ESITO	NUMERO	%
Accordi	143	56,08
Accordi Parziali	0	-
Estinzione materia del contendere	50	19,61
Mancato accordo	33	12,94
Mancata comparizione	9	3,53
Istanze inammissibili	15	5,88
Mancata adesione	5	1,96
TOTALE	**255**	**100,00**

Tab. 2.1.11 Istanze relative alla sede di Cesena *Anno 2014*		
Istanze pervenute		615
Istanze concluse		622
ESITO	**NUMERO**	**%**
Accordi	343	55,14
Accordi Parziali	7	1,13
Estinzione materia del contendere	167	26,85
Mancato accordo	63	10,13
Mancata comparizione	18	2,89
Istanze inammissibili	19	3,05
Mancata adesione	5	0,80
TOTALE	**622**	**100**

2.2 La definizione delle controversie

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

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

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

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

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

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

La fase di decisione prevede l'adozione di un provvedimento amministrativo con cui si risolve la controversia.

Il provvedimento può prevedere la condanna dell'operatore ad annullare fatture emesse, a effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle Carte dei Servizi degli operatori, da disposizioni normative o delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Il provvedimento amministrativo che decide la controversia è un ordine che viene notificato all'utente e all'operatore, pubblicato sul sito internet del Corecom e dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

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

Le controversie che riguardano prestazioni contrattuali o transazioni di valore inferiore o pari ai 500,00 euro sono decise con un provvedimento amministrativo del Responsabile del Servizio Corecom (determinazione). Le controversie che riguardano prestazioni contrattuali o transazioni di valore superiore ai 500,00 euro sono decise con un provvedimento amministrativo del Comitato (deliberazione).

Nelle tabelle 2.2.1 e 2.2.2 sono riportati, rispettivamente, i dati relativi al primo e al secondo semestre dell'anno 2014 e i dati comparativi.

Tab. 2.2.1
Attività di definizione delle controversie
Anno 2014

	I SEM.	II SEM.	TOTALE
Istanze di definizione pervenute	250	224	**474**
Istanze inammissibili	13	20	**33**
Istanze archiviate	66	73	**139**
Istanze per le quali si è convocata l'udienza di discussione	544	421	**965**
Provvedimenti decisori, di cui:	9	34	**43**
• Determine di definizione	2	8	**10**
• Delibere di definizione	7	26	**33**
Sospensioni per richiesta di atto di indirizzo ad Agcom	0	0	**0**
Istanze di provvedimenti temporanei, di cui:	15	11	**26**
• Inammissibili	1	0	**1**
• Accolte dall'operatore	8	8	**16**
• Rigettate	3	1	**4**
• Risolte con provvedimento temporaneo	1	1	**2**
Segnalazioni all'Agcom di inottemperanze	0	0	**0**

Fonte: *Corecom Emilia-Romagna*

Tab. 2.2.2
Attività di definizione delle controversie
Anni 2011 - 2012 - 2013 - 2014

	2011	2012	2013	2014
Istanze di definizione pervenute	287	449	764	474
Numero di accordi in udienza	55	52	197	548
Numero di accordi fuori udienza	109	125	131	206
Provvedimenti di definizione adottati	25	25	52	43
Istanze inammissibili	14	38	42	33
Numero di rinunce	6	8	33	59
Provvedimenti di riattivazione dei servizi adottati per le istanze di definizione	12	12	12	2

Fonte: *Corecom Emilia-Romagna*

Come mostra la tabella 2.2.2, nel corso del 2014 si è registrato un notevole calo delle istanze di definizione rispetto al 2013, anno in cui si è generato un notevole aumento di istanze di definizione a causa dell'ingente numero di mancate adesioni alle udienze di conciliazione da parte di alcuni operatori di telecomu-

nicazioni. Al fine di fronteggiare in maniera efficace tale fenomeno, nel 2014, si è resa necessaria l'adozione di misure volte ad uno smaltimento del rilevante numero di istanze. Si è assistito ad un ingente impegno in termini di risorse e di tempo dedicato da parte della struttura, che ha condotto ad un aumento del numero di udienze in sede di definizione delle controversie e, conseguentemente, all'aumento degli accordi raggiunti in udienza, che risultano pari a 548.

In virtù delle azioni di recupero richiamate, nel 2014, si è ritornati ad un numero di istanze di definizione per così dire fisiologico, registrandosi circa un'istanza di definizione ogni quindici istanze di conciliazione concluse con esito negativo.

Di notevole rilievo risulta anche l'attività di conclusione degli accordi al di fuori del Corecom con 206 accordi, cui si affiancano 59 rinunce.

La tabella 2.2.3 indica i valori economici relativi alle controversie che hanno avuto quale esito un accordo o parziale accordo in sede di udienza di discussione.

Tab. 2.2.3
Valori delle definizioni concluse con accordo o parziale accordo
Anni 2011 - 2012 - 2013 - 2014

	2011	2012	2013	2014
Numero di accordi in udienza (totali o parziali)	55	52	197	548
Importo medio a favore dell'utente	€ 817,01	€ 822,38	€ 666,86	€ 757,93
Importo medio a favore dell'operatore	€ 16,36	€ 222,12	€ 115,09	€ 122,02
Totale importi a favore degli utenti	€ 44.936,00	€ 42.764,00	€ 130.705,00	€ 415.345,00
Totale importi a favore degli operatori	€ 900,00	€ 11.550,00	€ 22.557,00	€ 66.868,00
Massimo importo a favore dell'utente	€ 3.680,00	€ 5.289,00	€ 4.099,00	€ 30.000,00
Massimo importo a favore dell'operatore	€ 500,00	€ 9.000,00	€ 4.500,00	€ 6.000,00
Totale somme stornate a favore degli utenti (*)	€ 27.402,00	€ 22.782,00	€ 171.039,00	€ 321.326,00

(*) Le somme totali stornate a favore degli utenti in caso di accordi (parziali o totali) non possono essere quantificate esattamente, è prassi ricorrente la conclusione di accordi comprendenti lo storno integrale della posizione debitoria senza indicazione di importi.

Fonte: *Corecom Emilia-Romagna*

Le tabelle 2.2.4 e 2.2.5, invece, mostrano i valori economici relativi ai provvedimenti di definizione delle controversie adottati nel triennio di riferimento dal Comitato oppure dal Dirigente.

Tab. 2.2.4
Valori delle definizioni concluse con delibera del Comitato
Anni 2011/2012/2013/2014

	2011	2012	2013	2014
Numero di delibere adottate	24	21	37	33
Importo medio a favore dell'utente	€ 3.613,50	€ 2.025,52	€ 1.982,84	€ 1.397,15
Importo medio a favore dell'operatore	€ 0	€ 0	€ 0	€ 504,00
Totale importi a favore degli utenti	€ 86.724,00	€ 42.536,00	€ 73.365,00	€ 47.503,00
Totale importi a favore degli operatori	€ 0	€ 0	€ 0	€ 17.136,00
Massimo importo a favore dell'utente	€ 17.973,00	€ 8.974,00	€ 9.110,00	€ 5.800,00
Massimo importo a favore dell'operatore	€ 0	€ 0	€ 0	€ 17.136,00
Totale somme stornate a favore degli utenti	€ 22.298,00	€ 9.041,00	€ 18.229,00	€ 5.662,00

Fonte: *Corecom Emilia-Romagna*

Tab. 2.2.5
Valori delle definizioni concluse con determina del dirigente
Anni 2011/2012/2013/2014

	2011	2012	2013	2014
Numero di determine adottate	1	4	15	10
Importo medio a favore dell'utente	€ 126,00	€ 147,50	€ 192,47	€ 199,30
Importo medio a favore dell'operatore	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
Totale importi a favore degli utenti	€ 126,00	€ 590,00	€ 2.887,00	€ 1.993,00
Totale importi a favore degli operatori	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
Massimo importo a favore dell'utente	€ 126,00	€ 250,00	€ 560,00	€ 50,00
Massimo importo a favore dell'operatore	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
Totale somme stornate a favore degli utenti	€ 0	€ 587,00	€ 4.807,00	€ 798,00

Fonte: *Corecom Emilia-Romagna*

L'attività svolta nel 2014 è stata orientata a perseguire azioni organizzative esterne e interne volte ad uno smaltimento dell'ingente numero di istanze pervenute e pendenti. Si sono infatti mantenuti rapporti costanti con Agcom, con le associazioni dei consumatori e con gli operatori dei servizi di telecomunicazioni.

In particolare, in collaborazione e con il supporto dell'Agcom, sono state intraprese azioni volte ad una semplificazione dell'attività al fine di consentire uno snellimento procedimentale, il recupero del rispetto dei tempi procedimentali, nonché un'uniformità procedurale.

Nel corso del 2014, inoltre, si è assistito ad un aumento del numero delle udienze di definizione ed è stato sperimentato l'uso della firma grafometrica, divenuta ormai modalità costante di sottoscrizione dei verbali delle udienze.

2.2.1 Servizi per gli utenti

Per quanto riguarda i servizi informativi resi in favore dell'utenza, nel 2014, per le conciliazioni, è stato mantenuto attivo il numero verde, dalle ore 9.30 alle ore 12.30, nelle giornate del lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì.

Inoltre, è stato garantito il servizio di ricevimento al pubblico nella giornata del martedì, dalle ore 9.30 alle ore 12.30, nonché del giovedì, dalle ore 14.00 alle ore 16.00.

Anche per le definizioni delle controversie, nel 2014, è stato attivato uno sportello di ricevimento al pubblico (front office) per informazioni e assistenza sull'attività di definizione delle controversie tra utenti ed operatori di tlc, attivo due giorni al mese.

Sempre in ottica informativa è stata mantenuta una griglia di guida alla compilazione del formulario GU14, disponibile direttamente in coda al formulario scaricabile dal sito del Corecom.

2.3 La riattivazione dei servizi di telecomunicazioni

Nelle controversie fra utenti e operatori di comunicazioni, può accadere che l'operatore di telecomunicazioni sospenda i servizi. La sospensione può riguardare solo il servizio interessato dal mancato pagamento e deve essere adottata solo per gravi motivi, quali i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti. In questi casi, l'utente che avvia o ha in corso una procedura di conciliazione, può richiedere al Corecom l'adozione di un provvedimento temporaneo per garantire la continuità del servizio o per far cessare forme di abuso o di scorretto funzionamento da parte dell'operatore di comunicazioni.

Il Corecom, verificata l'ammissibilità della richiesta da parte dell'utente, la trasmette all'operatore di telecomunicazioni, che ha cinque giorni di tempo per

presentare memorie e documentazioni. Entro dieci giorni dal ricevimento della richiesta, il Corecom, con atto motivato, adotta il provvedimento temporaneo, rigetta la richiesta o archivia il procedimento per esito positivo.

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

Nella tabella 2.3.1 sono riportati alcuni dati di sintesi sull'attività svolta nel 2014.

Tab. 2.3.1
Attività riguardante i provvedimenti di riattivazione dei servizi di telecomunicazioni
Anno 2013

	NUMERO
Numero di richieste di riattivazioni d'urgenza pervenute	790
Numero di richieste di riattivazioni d'urgenza dichiarate inammissibili	50
Numero di richieste di riattivazioni d'urgenza accolte dall'operatore	407
Numero di richieste di riattivazioni d'urgenza non accolte dall'operatore	15
Numero di provvedimenti di riattivazione adottati dal Corecom	246
Numero di rinunce da parte dell'utente	33

Fonte: *Corecom Emilia-Romagna*

Come evidenzia la tabella 2.3.1, più della metà delle richieste di provvedimenti temporanei pervenute al Corecom si sono concluse con l'accoglimento della richiesta da parte dell'operatore e quindi con esito positivo.

Rispetto all'anno 2013 si è registrato un aumento delle richieste di provvedimenti pervenute. Si è passati infatti da 613 istanze nel 2013 a 790 nel 2014. Inoltre, si è assistito proporzionalmente all'aumento delle riattivazioni accolte dall'operatore e dei provvedimenti temporanei. Anche nel corso del 2014 la problematica principale che ha interessato i provvedimenti temporanei adottati dal Corecom ha riguardato la mancata portabilità del numero.

Il dato conferma la difficoltà a far fronte alle richieste dell'utente per ottenere il passaggio dell'utenza telefonica da un operatore all'altro (***number portability***), nel rispetto dei tempi stabiliti dalla normativa perché è invalsa l'abitudine,

da parte dell'operatore di servizi di telecomunicazione, di addossare la responsabilità dell'accaduto a un altro operatore e quindi la necessità, da parte del Corecom, di intervenire con l'emissione del provvedimento. Ciò comporta un impegno sempre maggiore da parte della struttura.

2.4 I programmi dell'accesso su RAI 3 Emilia-Romagna

Il Corecom, dal 4 gennaio 2007 - data di entrata in vigore del Regolamento per l'accesso radiofonico e televisivo alle trasmissioni regionali della Concessionaria del Servizio radiotelevisivo pubblico (Rai) - regola l'accesso alle trasmissioni televisive di Rai Emilia-Romagna, trasmissioni autogestite da parte di soggetti collettivi organizzati (partiti e gruppi rappresentati in Parlamento 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, di Rai Emilia-Romagna.

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.

In calo le domande pervenute (45 nel 2014, rispetto a 96 nel 2013) ed in leggero calo i soggetti richiedenti (26 rispetto a 30 richiedenti nel 2013).

Tab. 2.4.1
Accesso alle trasmissioni televisive di RAI 3 Emilia-Romagna
Anno 2014 - Ripartizione per trimestre

	1° trimestre *(gen-mar)*	2° trimestre *(apr-giu)*	3° trimestre *(lug-set)*	4° trimestre *(ott-dic)*	TOTALE
Numero di domande pervenute	22	15	4	4	45
Numero di soggetti richiedenti	21	15	4	4	26
Numero di rinunce alla messa in onda	2	2	/	/	4
Numero di trasmissioni autorizzate	26	24	22	19	91

2.5 L'attività istruttoria per l'erogazione di contributi statali alle TV locali

Le emittenti televisive locali possono beneficiare, ogni anno, di un contributo, concepito dallo Stato come finanziamento per favorire l'ammodernamento degli impianti di trasmissione e il loro adeguamento al Piano nazionale di assegnazione delle frequenze. La concessione di tali provvidenze è stata introdotta con la legge 448/1998 (finanziaria 1999) ed è disciplinata da uno specifico bando emanato ogni anno dal Ministero dello Sviluppo Economico, in attuazione del Decreto del Ministero delle Comunicazioni 5 novembre 2004, n. 292 (c.d. Regolamento).

Il Regolamento affida al Corecom i seguenti compiti:

- ricezione delle domande di assegnazione dei contributi;
- accertamento della sussistenza dei requisiti per l'ammissione al contributo, sulla base di un'attività istruttoria comprendente la verifica dei dati inerenti al personale e al fatturato, l'esame analitico dei bilanci aziendali, il controllo puntuale delle dichiarazioni rese dalle emittenti;
- predisposizione della graduatoria per la ripartizione del contributo tra le emittenti ammesse, mediante l'adozione di una specifica delibera;
- pubblicazione della graduatoria e sua trasmissione al Ministero dello Sviluppo Economico (entro trenta giorni dall'approvazione) e alle emittenti che hanno presentato domanda.

L'attività istruttoria svolta dai Corecom è rilevante tanto sul piano della complessità procedimentale quanto su quello della rilevanza finanziaria: lo stanziamento relativo al bando per l'anno 2013 (deliberato con decreto 10 novembre 2014 del Ministero dello Sviluppo Economico) è stato di euro 56.915.002,95 complessivi, di cui euro 3.425.836,20 destinati all'Emilia-Romagna.

Tab. 2.5.1
Contributi statali alle emittenti televisive locali ai sensi del D.M. n. 292/2004
Dati di attività 2009/2013

	ANNO 2009 *bando 30/4/2009*	ANNO 2010 *bando 26/5/2010*	ANNO 2011 *bando 17/6/2011*	ANNO 2012 *bando 15/10/2012*	ANNO 2013 *bando 24/06/2013*
Numero emittenti che hanno presentato istanza per l'ottenimento dei contributi	27	27	28	25	24
Numero emittenti ammesse in graduatoria	27	26	28	25	24
Contributo ministeriale per l'Emilia-Romagna *(in Euro)*	5.581.067,27	5.456.195,78	5.878.649,16	3.697.278,25	3.425.836,20

Fonte: *Corecom Emilia-Romagna*

L'ammontare rimane considerevole, anche se in calo costante ogni anno. Infatti, per esempio, rispetto a quello di cinque anni fa (2009) è ridotto a un terzo.

L'emanazione dei bandi di riferimento avviene, di solito, nel secondo semestre dell'anno; pertanto, nell'anno successivo si completa l'istruttoria riguardante una graduatoria e si avvia quella relativa al nuovo bando.

Anche nel 2014 l'attività è stata scandita da due distinti bandi:

1. il bando emanato il 24 giugno 2013, per il quale hanno presentato domanda 24 emittenti televisive, la cui istruttoria si è conclusa il 21 maggio 2014 con l'approvazione della graduatoria (delibera Corecom n. 23/2014);
2. il bando emanato il 7 agosto 2014 (pubblicato su G.U. n. 221 del 23/09/2014), per il quale hanno presentato domanda 25 emittenti televisive, la cui istruttoria si prevede in conclusione tra aprile e maggio 2015.

Tutti i bandi e le graduatorie sono sempre pubblicati sul sito web del Corecom: www.assemblea.emr.it/corecom.

L'attività istruttoria comporta complessi controlli presso diversi enti previdenziali- INPGI (Istituto Nazionale Previdenza Giornalisti Italiani); ENPALS (Ente Nazionale di Previdenza e di Assistenza per i Lavoratori dello Spettacolo); INPS (Istituto Nazionale della Previdenza Sociale) e INAIL (Istituto Nazionale Infortuni sul Lavoro), a cui si chiede:

1. di fornire informazioni riferite ai nominativi, alla qualifica, allo status professionale, ad eventuali modifiche dei dati suddetti e alla stipula di contratti di solidarietà o di altri ammortizzatori sociali per il periodo compreso tra il 1 gennaio e il 31 dicembre dell'anno precedente quello di pubblicazione del bando di tutti i lavoratori (giornalisti e non) dichiarati da ogni singola emittente;
2. di dichiarare lo stato di correntezza contributiva delle imprese esercenti le emittenti televisive nel periodo compreso tra il 1 gennaio e il 31 dicembre dell'anno di riferimento.

Un altro aspetto fondamentale dell'istruttoria è l'esame del Libro Unico del Lavoro (LUL) depositato da ogni emittente, per il quale si rende necessaria un'attività selettiva che richiede sempre molto impegno, tempo ed attenzione a causa della mole dei dati riportati nei LUL, tra i quali assume notevole rilevanza la valutazione dell'eventuale sottoposizione di ciascun lavoratore ad ammortizzatori sociali (cassa integrazione straordinaria in deroga, contratti di solidarietà, ecc.).

Negli anni, i controlli effettuati dal Servizio sulle dichiarazioni presentate dalle emittenti televisive si sono sempre più affinati, al fine di garantire una maggiore sicurezza dei dati contenuti nella graduatoria finale. Nello specifico sono stati avviati accertamenti ulteriori alle seguenti pubbliche amministrazioni:

- PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI, per la verifica sulla presentazione (e sul relativo esito) della domanda per l'ammissione alle provvidenze per l'editoria;
- AGCOM, per l'accertamento relativo all'eventuale comminazione di sanzioni per la violazione di alcune norme che stabiliscono limiti nella programmazione a tutela dei minori;
- MISE- ISPETTORATO TERRITORIALE DELL'EMILIA-ROMAGNA, per la verifica di copertura territoriale del segnale per le emittenti aventi sede legale in altre regioni/province autonome;
- ALTRI CORECOM, per un controllo incrociato dei dati dichiarati nelle diverse istanze presentate dalla medesima emittente in più regioni/province autonome.

Al fine di rendere quanto più fluido possibile l'iter per concludere la fase istruttoria del procedimento amministrativo che porta all'approvazione della graduatoria, da diversi anni il Servizio Corecom si interfaccia con i vertici degli Enti previdenziali per rendere più celeri i controlli da effettuare sui dati dichiarati, in attuazione dell'art. 5, del DM 292/2004.

Allo stato attuale permangono ancora 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 in caso di dichiarazioni mendaci da parte delle imprese. 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, è in atto un annoso confronto fra la Conferenza delle Regioni e il Ministero stesso.

In questo contesto il Corecom Emilia-Romagna, anche nel corso del 2015, continuerà ad avanzare al Tavolo di confronto tra il Coordinamento dei Presidenti dei Corecom e il Ministero, proposte finalizzate a modificare il DM 294/2004, con l'obiettivo di chiarire gli aspetti giuridici oggi tortuosi e migliorare la gestione dell'attività istruttoria.

2.6 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 2014 ha riguardato la campagna elettorale per le Elezione dei membri del Parlamento europeo spettanti all'Italia del 25 maggio 2014, le Elezioni amministrative del 25 maggio 2014 e l'Elezione dell'Assemblea legislativa e del Presidente della Giunta regionale dell'Emilia-Romagna, prevista per il giorno 23 novembre 2014.

Con riferimento alle Elezioni europee ed amministrative del 25 maggio 2014, pur avendo svolto tutta l'attività preparatoria alla messa in onda di MAG, nelle more dell'emanazione del Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico-Comunicazioni con il quale dovevano essere assegnate le risorse per il rimborso dei MAG- ***ex*** art. 4, comma 5 della Legge n. 28/2000- per l'anno 2014, il Comitato non ha autorizzato la messa in onda di MAG per evitare di non poter erogare, in assenza di fondi, i rimborsi previsti.

Per quanto riguarda le Elezioni regionali del 23 novembre 2014, in assenza di ulteriori comunicazioni da parte del Ministero, il Corecom ha deliberato di non dare corso al procedimento riguardante la messa in onda di MAG.

Tab. 2.6.1
La regolamentazione dei messaggi autogestiti a pagamento (MAG)
Anno 2014

	ELEZIONI EUROPEE 2014	ELEZIONI AMMINISTRATIVE 2014	ELEZIONI REGIONALI 2014
Numero di emittenti radiofoniche	11	5	/
Numero di emittenti televisive	21	11	/
Numero di MAG radio mandati in onda	/	/	/
Numero di MAG tv mandati in onda	/	/	/

2.7 Il diritto di rettifica

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

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

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

Le funzioni riguardanti il diritto di rettifica sono una delle materie delegate al Corecom Emilia-Romagna dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la convenzione sottoscritta il 10 luglio 2009. Per tale funzione delegata durante il 2014 non è pervenuta nessuna richiesta di rettifica.

3 | Le funzioni di controllo sul sistema regionale della comunicazione

3.1 La vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale

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

L'attività di monitoraggio comprende la raccolta sistematica dei dati, la rilevazione e l'analisi delle trasmissioni. L'approccio metodologico può essere quantitativo, per garantire dati oggettivi e facilmente comparabili, oppure qualitativo, per consentire l'analisi del contenuto, del linguaggio e di altri elementi, come la struttura della trasmissione, le caratteristiche della conduzione, gli argomenti trattati.

La registrazione delle trasmissioni televisive 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).

L'attività di monitoraggio svolta dal Corecom nel 2014 ha riguardato le diverse aree tematiche individuate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni: pluralismo politico-istituzionale e socio-culturale; obblighi di programmazione; pubblicità; garanzia dell'utenza e tutela dei minori.

Oltre alla tradizionale attività di monitoraggio, in occasione della torna elettorale per le elezioni regionali di novembre è stata verificata puntualmente il rispetto della par condicio per tutto il mese antecedente al voto su un gruppo campione di emittenti locali.

La parte di attività legata alla rilevazione dei dati è stata affidato a una società esterna, Isimm Ricerche, istituto di ricerca specializzato nell'analisi della comunicazione nei media.

a) Area "Pluralismo Socio-Politico"

a.1. Pluralismo politico-istituzionale e socio-culturale

Obiettivo: verifica del rispetto del pluralismo politico-istituzionale e socio-culturale da parte delle emittenti locali.
Emittenti monitorate: 10 emittenti televisive locali.
Programmi monitorati: intero palinsesto (H 24).
Tempo: in totale sono state monitorate 1.680 ore.

a.2. Pluralismo politico-istituzionale in periodo elettorale

Obiettivo: verifica del rispetto del pluralismo politico-istituzionale locale durante una settimana di campagna elettorale delle elezioni europee e di 4 settimane per le regionali 2014.
Emittenti monitorate: 20 emittenti televisive locali.
Programmi monitorati:

1. messaggi autogestiti gratuiti;
2. messaggi autogestiti a pagamento;
3. notiziari.

Tempo: in totale sono state monitorate 5.808 ore.

b) Area "Obblighi di programmazione"

Obiettivo: verifica corretta conservazione delle registrazioni.
Emittenti monitorate: 10 emittenti televisive locali.
Programmi monitorati: intero palinsesto (H 24).
Tempo: in totale sono state monitorate 1.680 ore.

c) Area "Pubblicità"

Obiettivo: verifica del rispetto della normativa di riferimento.
Emittenti monitorate: 10 emittenti televisive locali.
Programmi monitorati: intero palinsesto (H 24).
Tempo: in totale sono state monitorate 1.680 ore.

d) Area "Tutela dei minori" e "Garanzia dell'utenza"

Obiettivo: verifica del rispetto della normativa di riferimento.
Emittenti monitorate: 10 emittenti televisive locali.
Programmi monitorati: intero palinsesto (H 24).
Tempo: in totale sono state monitorate 1.680 ore.

Tabella 3.1.2 Vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale - *Anno 2014*	
Totale ore monitorate	**10.848**
Totale emittenti monitorate	**20**
Totale procedimenti Tv avviati	**6**

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

Il Corecom svolge funzioni di vigilanza e di controllo in merito al rispetto delle disposizioni in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi- sia d'opinione 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, contestualmente, se 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 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 e su un campione di dieci televisioni locali, nel periodo dal 25 aprile al 1° maggio 2014, senza rilevare violazioni della regolamentazione in materia.

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

Il Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) è l'anagrafe degli operatori di comunicazione presenti in Emilia-Romagna ed ha la finalità di garantire la trasparenza e la pubblicità degli assetti proprietari, di consentire l'applicazione delle norme concernenti la disciplina anticoncentrazione e la tutela del pluralismo informativo.

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:
- gli operatori di rete;
- i fornitori di contenuti / 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.

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

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

Le attività di gestione del ROC di competenza del Corecom, ai sensi del Regolamento sopra citato, comprendono:
- l'istruttoria dei procedimenti di iscrizione mediante la verifica dei requisiti richiesti;
- l'aggiornamento del Registro mediante la gestione delle numerose informazioni fornite da tutti i soggetti tenuti all'iscrizione;
- il rilascio delle certificazioni di iscrizione al Registro.

L'attività per la gestione del ROC comporta- oltre allo svolgimento delle tipologie di pratiche sopra ricordate- la risposta a numerose richieste telefoniche di informazioni da parte degli operatori di comunicazione del territorio regionale (1261, alla data del 31 dicembre 2014). 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.

Tab. 3.3.1
Distribuzione degli operatori di comunicazione iscritti al ROC per provincia *(al 31/12/2014)*

PROVINCIA	NUMERO	%
Bologna	419	33,23
Ferrara	75	5,95
Forlì - Cesena	116	9,20
Modena	171	13,56
Parma	106	8,40
Piacenza	63	5,00
Ravenna	102	8,09
Reggio Emilia	111	8,80
Rimini	98	7,77
Totale	**1.261**	**100,00**

Fonte: *Corecom Emilia-Romagna*

Tab. 3.3.2
Distribuzione degli operatori di comunicazione iscritti al ROC per tipologia di attività *(al 31/12/2014)*

ATTIVITÀ	NUMERO	%
Concessionarie di pubblicità	65	4,43
Editoria cartacea	735	50,10
Editoria elettronica	170	11,59
Fornitori di contenuti	21	1,43
Fornitori di servizi di comunicazione elettronica *(phone center, internet point, ecc.)*	263	17,93
Radiodiffusione	69	4,70
Operatori di rete	24	1,64
Fornitori di servizi di media audiovisivi o radiofonici	28	1,91
Fornitori di servizi interattivi	0	0,00
Produttori / distributori di programmi	92	6,27
Totale	**1.467**	**100,00**

Fonte: *Corecom Emilia-Romagna*

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

Il nuovo sistema telematico attinge in maniera automatica ai dati comunicati dalle imprese al Registro delle Imprese gestito dalle Camere di Commercio e garantisce

una semplificazione degli adempimenti a carico gli operatori: tutte le comunicazioni previste dal regolamento Agcom sono infatti attualmente predisposte ed inviate in forma esclusivamente telematica attraverso il portale www.impresainungiorno.gov.it

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

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

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

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

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

3.4 La par condicio - Verifica del rispetto della normativa in materia di campagne elettorali

Il Corecom svolge funzioni consultive, di vigilanza e di controllo in merito al rispetto delle disposizioni 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, dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e dalla Commissione parlamentare di vigilanza per i servizi radiotelevisivi.

Nei periodi non interessati da campagna elettorale o referendaria, il Corecom svol-

ge 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.

Le attività svolte hanno riguardato la campagna elettorale per l'Elezione dei membri del Parlamento europeo spettanti all'Italia del 25 maggio 2014, le Elezioni amministrative del 25 maggio 2014 e l'Elezione dell'Assemblea legislativa e del Presidente della Giunta regionale dell'Emilia-Romagna, prevista per il giorno 23 novembre 2014. Al Corecom sono pervenute, per le Elezioni amministrative, dodici segnalazioni in merito alla presunta violazione dell'art. 9 della Legge 22 febbraio 2000, n. 28 da parte dei Comuni di Bagnacavallo (RA), Berceto (PR) (due segnalazioni), Lugo (RA), Meldola (FC), Mirandola (MO), Nonantola (MO) (due segnalazioni), Rio Saliceto (RE), Russi (RA) (due segnalazioni) e Sasso Marconi (BO); sono anche state ricevute due segnalazioni in merito alla presunta violazione della normativa in materia di par condicio da parte del quotidiano Gazzetta di Parma e dei quotidiani Gazzetta di Reggio e Il Resto del Carlino- Reggio Emilia. Per quanto riguarda, invece, le Elezioni regionali, sono state ricevute due segnalazioni in merito alla presunta violazione dell'art. 9 della Legge 22 febbraio 2000, n. 28 da parte del Comune di Savignano sul Rubicone (FC) e della Giunta della Regione Emilia-Romagna ed una segnalazione in merito alla presunta violazione della normativa in materia di par condicio da parte della Testata Giornalistica Regionale (TGR)- Rai Emilia-Romagna. Per tutte le citate segnalazioni il Corecom si è fatto carico dell'attività istruttoria prevista dalla normativa vigente e ha trasmesso gli esiti della stessa all'Autorità, per gli eventuali adempimenti conseguenti.

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

4.1 Studi, ricerche, pubblicazioni

4.1.1 Completamento ricerca "Stili di vita online e offline degli adolescenti in Emilia-Romagna" nell'ambito del sistema di Istruzione e Formazione Professionale

Nel 2014 la collaborazione fra Corecom e Dipartimento di Psicologia ha consentito di completare la ricerca sugli stili di vita online e offline degli adolescenti, coinvolgendo anche un campione rappresentativo di studenti/esse che frequentano i Centri di Formazione professionale del territorio regionale.

Sulla base dei dati raccolti all'interno del report fornito dal Dipartimento di Psicologia, si provvederà durante il 2015 alla pubblicazione di un volume che analizzerà i principali dati emersi, su temi quali l'uso dei media, i comportamenti a rischio per la salute, il benessere psicologico, il cyberbullismo.

La progettazione e l'elaborazione della pubblicazione, così come le modalità di divulgazione, saranno concordate con l'Assessorato alla Formazione professionale, al fine di fornire uno strumento di informazione e di approfondimento utile per i/le professionisti/e che lavorano nell'ambito del sistema Ie FP.

4.1.2 Stili di vita online e offline degli adolescenti in Emilia-Romagna. Breve guida alla ricerca

Nella presentazione presso la Commissione Assembleare V era stata sollecitata la predisposizione di una sintesi degli esiti della ricerca sviluppata dal Corecom

Emilia-Romagna e dal Dipartimento di Psicologia dell'Università di Bologna, in collaborazione con la Società Italiana di Pediatria, che ha interessato un campione rappresentativo di studenti delle classi seconde delle scuole secondarie di primo e secondo grado del territorio. La pubblicazione, che costituisce il Quaderno Corecom n. 1/2014, ripropone le principali aree di indagine della ricerca attraverso la suddivisione in quattro sezioni (uso dei media, comportamenti a rischio per la salute, cyberbullismo, benessere psicologico).

4.1.3 La pubblicità istituzionale dei soggetti pubblici.

Il tema della pubblicità istituzionale dei soggetti pubblici è piuttosto articolato, poiché coinvolge sotto vari profili altri ambiti e le relative regolamentazioni. La pubblicazione rappresenta il Quaderno Corecom n. 2/2014 e contiene gli esiti di una ricerca finalizzata alla verifica delle competenze del Corecom in tema di pubblicità istituzionale.

La ricerca, di cui alla Convenzione con il Dipartimento di Scienze Giuridiche "A. Cicu" dell'Alma Mater Studiorum-Università degli Studi di Bologna, evidenzia innanzitutto la disciplina della pubblicità, da cui si ricavano alcuni principi di carattere generale, necessari per inquadrare le caratteristiche e le modalità di svolgimento anche di quella istituzionale. A tale proposito, rilevano naturalmente anche i diversi strumenti attraverso cui la pubblicità istituzionale viene svolta, con le peculiarità legate a ciascuno di essi (mezzo televisivo o radiofonico, carta stampata, internet, ecc.).

Inoltre, con riferimento ai soggetti che svolgono attività di pubblicità istituzionale, si fa riferimento al più ampio ambito della comunicazione pubblica che, appunto, può svolgersi anche in forma pubblicitaria. Nell'ampio concetto di comunicazione pubblica rientra, tuttavia, non solo la comunicazione di carattere istituzionale ma anche quella politica, soggetta a sua volta a regole specifiche, a seconda che si svolga in periodo elettorale oppure ordinario,

ciò che impone di verificare come la stessa si combini - e soprattutto come si distingua - rispetto all'esercizio dell'attività di comunicazione istituzionale. Entra così in gioco anche il ruolo degli organismi di controllo (l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e, per certi aspetti, i Comitati regionali per le comunicazioni) e l'apparato sanzionatorio. Deve infine tenersi presente che la disciplina di carattere generale, dettata dal legislatore nazionale, si combina con quella regionale, connessa a specifici ambiti di competenza delle regioni, nonché con le norme di carattere regolamentare dettate prevalentemente da Agcom.

4.1.4 Convegno "Relazioni per crescere".

Il convegno promosso dal Corecom, assieme all'Università di Bologna Dipartimento di Psicologia, Dipartimento di Scienze dell'Educazione Scuola di Psicologia e Scienze della Formazione e con l'Ufficio Scolastico Regionale è stato realizzato il 16 giugno 2014, presso Aula Giorgio Prodi Piazza San Giovanni in Monte, 2 - Bologna.

Le relazioni sono fondamentali per lo sviluppo e rappresentano un fattore importante per il benessere psicologico dei bambini e degli adolescenti. A volte le relazioni tra pari possono rivelarsi complesse e disfunzionali, caratterizzate da fenomeni di aggressività e di esclusione sociale. Recentemente le reti di relazione tra pari sono ancora più complesse, poiché al contesto di interazione "reale", faccia a faccia, si intreccia quello virtuale, indicando la necessità di un profondo ripensamento delle riflessioni teoriche e delle strategie di intervento. L'obiettivo del convegno è stato quello di integrare dati di ricerca regionali, nazionali e internazionali con la descrizione di progetti di prevenzione e intervento nelle scuole che promuovano le relazioni prosociali, migliorando la qualità della vita scolastica.

4.1.5 Stili di vita online e offline degli adolescenti in Emilia-Romagna - I risultati della ricerca portati nelle province.

La ricerca che ha riguardato un campione rappresentativo di adolescenti di tutte le province del territorio regionale, attraverso il coinvolgimento delle scuole secondarie di primo e secondo grado e dei Centri di Formazione Professionale, è stata portata sul territorio coinvolgendo le scuole che avevano collaborato alla ricerca.

Nei momenti informativi/formativi, oltre a presentare la ricerca a genitori e insegnati si è fatto un focus sull'uso dei media, su cyberbullismo e i comportamenti a rischio per la salute, sulle azioni positive da porre in campo durante l'adolescenza.

Tab. 4.1.5.1
Elenco degli incontri e delle scuole coinvolte

29 aprile 2014	Istituto Comprensivo "Casaroli"	Castel San Giovanni (PC)
8 maggio 2014	Liceo Scientifico "Oriani"	Ravenna (RA)
12 maggio 2014	Istituto Professionale "Comandini"	Cesena (FC)
19 maggio 2014	Istituto Comprensivo "Da Vinci"	Reggio Emilia (RE)
22 maggio 2014	I.T.C.S. "Barozzi"	Modena (MO)
27 maggio 2014	ENAC Emilia-Romagna	Fidenza (PR)
28 maggio 2014	Istituto di Istruzione Superiore "Aleotti"	Ferrara (FE)
3 giugno 2014	Sala Marvelli	Provincia di Rimini - Rimini (RN)
6 ottobre 2014	Liceo Scientifico "Righi"	Bologna (BO)
16 dicembre 2014	Liceo Linguistico Statale	Cesena (FC)

4.1.6 Seminario "Cyberbullismo e comportamenti a rischio in età evolutiva"

Nell'ambito del progetto di educazione ai media, che favorisce l'uso responsabile dei mezzi di comunicazione, la conoscenza, la capacità di analisi e di interpretazione critica dei linguaggi, dei contenuti e dei messaggi trasmessi, il Corecom Emilia-Romagna è intervenuto al seminario del 10 dicembre, nell'Aula Magna dell'Ospedale Maggiore, largo B. Nigrisoli, 3- Bologna.

4.1.7 Attuazione del Protocollo d'intesa regionale sulla comunicazione interculturale

Il Corecom Emilia-Romagna ha rinnovato - in data 17 febbraio 2014 - la propria adesione al Protocollo regionale sulla comunicazione interculturale, promosso dall'Assessorato regionale alle Politiche sociali, con l'obiettivo di costruire legami di rete tra soggetti istituzionali, di categoria, del mondo dei media e della società civile, per sviluppare attività legate al tema della comunicazione interculturale e del pluralismo. Tra gli obiettivi del Protocollo d'intesa, vi è la promozione dell'auto-rappresentazione e della partecipazione attiva alla vita dei/delle cittadini/e immigrati/e nel territorio regionale e di una più corretta rappresentazione del fenomeno migratorio, favorendo la messa in rete di esperienze e attività, facilitando le collaborazioni, offrendo visibilità alle buone pratiche.

L'attuazione del protocollo impegna i firmatari a svolgere attività relative ad alcuni specifici ambiti di intervento, che, per il Corecom, riguardano la ricerca e formazione sulla comunicazione interculturale in Emilia-Romagna o le attività di media education in ambito scolastico ed extra scolastico.

Il monitoraggio effettuato dal Corecom - con il supporto di Isimm Ricerche - intende offrire un contributo per migliorare la qualità dell'informazione dei media locali sui temi dell'immigrazione. Ha avuto come finalità principale quella di esaminare la presenza e le modalità di rappresentazione delle persone immigrate all'interno dei notiziari locali di un campione di 10 emittenti emiliano-romagnole.

Sono stati analizzati i temi, il linguaggio e gli stili impiegati nelle notizie che trattano un argomento collegato all'immigrazione o dove compaiono persone immigrate, evidenziando elementi che possono contribuire a rafforzare la diffusione di stereotipi e prestando una particolare attenzione al rispetto dei codici di autoregolamentazione della professione giornalistica (in particolare, della Carta di Roma e della Carta di Treviso).

Nella ricerca, inoltre, si è cercato di mettere in evidenza le buone pratiche messe in atto dall'informazione.

4.2 L'educazione ai media

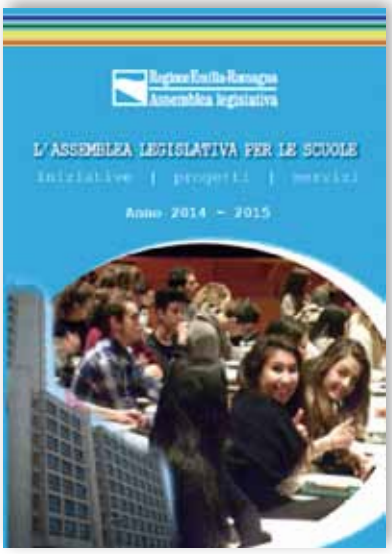
L'educazione ai media rappresenta uno strumento importante per favorire l'utilizzo responsabile dei mezzi di comunicazione, la conoscenza dei linguaggi mediali, la capacità di analisi e di interpretazione critica dei contenuti e dei messaggi trasmessi.

La Regione Emilia-Romagna si è dotata di una specifica legge (legge regionale n. 14/08) che promuove l'educazione ai media, sostenendo iniziative di ricerca e progetti di formazione destinati ai giovani.

Il Corecom organizza e coordina laboratori e incontri di educazione ai media, rivolti a bambini, ragazzi ed adulti; realizza inoltre progetti di ricerca sull'uso dei mezzi di comunicazione da parte di minori, famiglie e insegnanti, con particolare attenzione, negli ultimi anni, alle opportunità e ai rischi connessi al web e alla promozione delle strategie per la navigazione sicura e responsabile in rete. Collabora con il Garante regionale per l'infanzia e l'adolescenza per iniziative destinate alla diffusione della conoscenza dei codici di autodisciplina che regolano il sistema dei media (Codice "TV e Minori", Codice "Media e Sport", Carta di Treviso).

Di seguito sono descritti alcuni dei progetti realizzati nel 2013.

4.2.1 Il Catalogo per le scuole



Il Corecom Emilia-Romagna partecipa al Gruppo di lavoro che si occupa della stesura e dell'aggiornamento del catalogo "L'Assemblea legislativa per le scuole", una pubblicazione, sia cartacea che online, che raccoglie le attività offerte dai vari Servizi dell'Assemblea legislativa alle scuole del territorio.

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

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

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

Nell'edizione 2014-2015 del Catalogo sono rientrati servizi del Corecom quali il monitoraggio delle emittenti televisive locali finalizzato alla tutela dei minori; hanno inoltre trovato spazio il sito Internet Corecom Ragazzi (www.corecomragazziemiliaromagna.it) e alcuni dei prodotti editoriali che affrontano la tematica dell'educazione ai media.

Il Catalogo "***L'Assemblea legislativa per le scuole"*** è consultabile all'indirizzo**:**

http://www.assemblea.emr.it/assemblea-legislativa/progetti/iniziative-didattiche

Nel catalogo sotto la dicitura "A scuola coi media" e "Relazioni per crescere. Percorsi per l'uso consapevole dei media e la prevenzione del cyberbullismo" sono stati invece indicati i progetti riguardanti incontri e laboratori di educazione ai media rivolti alle scuole di ogni ordine e grado e destinati a studenti, insegnanti e genitori.

a) "A scuola coi media": gli incontri nelle scuole

Il progetto "A scuola coi media" ha portato alla realizzazione di laboratori e incontri di educazione ai media rivolti a studenti e adulti. Queste attività sono finalizzate a promuovere un uso consapevole dei mezzi di comunicazione, in particolare Internet, TV, cellulari, videogiochi. Nello specifico, i laboratori si sono posti i seguenti obiettivi:

- analizzare aspetti legati all'uso quotidiano dei media;
- approfondire contenuti e linguaggi dei messaggi trasmessi;
- stimolare la riflessione su diritti e responsabilità in rete;
- sviluppare il senso critico, incoraggiare la ricerca e il confronto delle fonti;
- diffondere la conoscenza dei codici che regolamentano il sistema dei media contribuendo alla tutela dei minori (es. Codice "TV e Minori", Codice "Media e Sport", Carta di Treviso);
- favorire la partecipazione attiva e la creazione di contenuti, guidando gli studenti nella creazione di prodotti quali video, spot, riviste, videogiochi.

Attraverso il confronto costante con il personale docente, la programmazione degli incontri è stata concordata e costruita sulla base delle specifi-

che esigenze didattiche e dell'offerta formativa dell'istituto; a tal fine, per gli insegnanti che hanno fatto richiesta di laboratori è stata predisposta una apposita scheda per la domanda di adesione, finalizzata a stabilire esperienze, bisogni e aspettative di ciascuna classe. Nel corso del 2014, i laboratori hanno riguardato scuole secondarie di primo e secondo grado e centri di formazione professionale, su cinque province del territorio regionale (Bologna, Forlì-Cesena, Modena, Piacenza, Ravenna).

ANNO SCOLASTICO	PERIODO	NUMERO INCONTRI SCUOLE SEC. I E II GRADO	NUMERO INCONTRI DOCENTI E FAMIGLIE	TOTALE
2013-2014	gennaio-giugno 2014	27	12	**39**
2014-2015	settembre-dicembre 2014	12	1	**13**
TOTALE PER L'ANNO 2014	**gennaio-dicembre 2014**	**39**	**13**	**52**

La diffusione delle tecnologie all'interno della didattica e della vita quotidiana dei ragazzi ha portato alla richiesta frequente, da parte degli insegnanti, di attività relative all'utilizzo responsabile della rete, degli smartphone e dei videogiochi online. Sono stati pertanto progettati e realizzati laboratori specifici dedicati al web e alle tecnologie digitali, che fossero il più possibile aderenti alla realtà sperimentata dagli studenti e che li coinvolgessero in modo attivo in un percorso di condivisione di esperienze e conoscenze. Si è cercato soprattutto di porre l'accento sulle potenzialità della rete, proponendo modalità d'uso costruttive e funzionali agli interessi dei ragazzi.

Sono stati proposti approfondimenti su diversi temi, tra i quali l'identità online e la privacy, la verifica dell'affidabilità delle informazioni (selezione e il confronto delle fonti), il cyberbullismo, l'uso dei social network (condivisione di dati e informazioni personali o sensibili; pubblicazione di contenuti e immagini proprie o di altre persone; sexting; policy e utilizzo dei dati personali; impostazioni della privacy; accettazione di "amicizie" e contatti di persone sconosciute; false identità).

Attraverso le loro conoscenze ed esperienze, i ragazzi e le ragazze hanno ragionato sulle possibili strategie utili a risolvere quelle situazioni. Il dibattito

ha fatto emergere le pratiche degli studenti e le strategie utilizzate per evitare comportamenti che possano ferire o ad essere presi di mira.

Alcuni incontri di formazione, infine, sono stati rivolti a genitori e insegnanti, con lo scopo di stimolare lo scambio di opinioni e di approfondire le opportunità della rete, i problemi più comuni che possono riguardare la navigazione dei ragazzi online (sexting, cyberbullismo, violazioni della privacy, adescamento), fornendo strategie educative per continuare in autonomia i percorsi avviati in classe con gli studenti.

Attraverso le attività legate al progetto "A scuola coi media" si è voluto favorire pratiche riflessive che mettessero gli studenti in una posizione di analisi, da un lato, delle proprie abitudini di fruizione e, dall'altro, di scomposizione dei messaggi dei media. Si è inoltre cercato, attraverso un processo di dialogo e confronto, di far emergere le esperienze degli alunni e di sviluppare un percorso che considerasse le loro domande ed esigenze.

L'intento è stato quello di fornire agli studenti gli strumenti adatti per diventare utenti consapevoli delle risorse della rete e dei media in generale, oltre ad incentivare la produzione responsabile di contenuti, nell'ottica di incentivare, anche attraverso nuovi strumenti, la formazione permanente e lo sviluppo di capacità di apprendimento autonomo.

b) *Progetto "Relazioni per crescere. Percorsi per l'uso consapevole dei media e la prevenzione del cyberbullismo"*

Il progetto ha previsto un ciclo di laboratori rivolti ad adolescenti della scuola secondaria di primo grado per la promozione dell'uso critico dei media e la prevenzione del cyberbullismo.

Gli incontri hanno avuto l'obiettivo di sviluppare una maggiore consapevolezza sulla condivisione di contenuti in rete, migliorare la qualità delle relazioni online e offline e le dinamiche di inclusione sociale, favorire la responsabilità del gruppo classe. In particolare le attività sono state finalizzate a far riflettere sui bisogni, sulle motivazioni, sulle rappresentazioni, sul significato di certi comportamenti di bullismo e cyberbullismo, anche in base al contesto di riferimento (scuola, famiglia, ecc.). Sono inoltre stati analizzati i diritti, le responsabilità, i bisogni e i principi che orientano il comportamento individuale e sociale in rete.

Le attività proposte sono state articolate in quattro incontri che hanno previsto la partecipazione attiva degli studenti con l'uso di video, attraverso la conduzione di focus group e simulazioni in aula. In tutti gli incontri sono state scelte tecniche di rappresentazione come il disegno, l'ausilio di strumenti quali cartelloni e "diari di bordo" che hanno facilitato la comprensione delle tematiche affrontate connotandole con una maggiore concretezza. E' stato inoltre favorito l'utilizzo di piccoli gruppi che ha facilitato la condivisione dei contenuti e la riflessione rispetto al lavoro svolto.

I percorsi sono stati realizzati, coinvolgendo 10 classi della scuola secondaria di primo grado della Regione Emilia-Romagna, dal Corecom Emilia-Romagna e da Psicologi del Dipartimento di Psicologia dell'Università di Bologna all'interno del Servizio Psicologico SERES.

Per valutare l'efficacia del percorso proposto è stato chiesto agli studenti di compilare un questionario (in versione online o cartacea) prima di iniziare il percorso e al termine dei 4 incontri. Il questionario ha avuto l'obiettivo di valutare la capacità di comprendere le differenze tra il bullismo tradizionale e il cyberbullismo e di definire i fenomeni. Inoltre durante i diversi laboratori accanto al conduttore principale è stato presente un osservatore per raccogliere alcune informazioni qualitative utili per comprendere l'andamento del percorso e le principali osservazioni che emergono tra gli adolescenti.

Il percorso ha previsto 4 incontri della durata di circa 2 ore.

Al progetto hanno partecipato 221 ragazzi, di cui 107 maschi e 114 femmine, di età compresa tra 11 e 15 anni.

I ragazzi appartenevano a 10 classi, di cui 8 classi seconde della scuola secondaria di primo grado e le restanti di classe terza. In riferimento alla distribuzione sul territorio della Regione Emilia- Romagna, 4 classi seconde provenivano da Castelnovo di Sotto (RE), 4 classi (2 seconde e 2 terze) da Argenta (FE) e le restanti 2 seconde da Bologna.

A seguito dell'intervento effettuato, è emersa una maggiore consapevolezza rispetto ad alcune caratteristiche del bullismo e del cyber bullismo. Cambia-

menti importanti sono stati raggiunti anche per quanto riguarda la possibilità e il "rischio" di diffondere pubblicamente tutto quello che si condivide sul web e la presa di coscienza che in un atto di cyberbullismo i protagonisti non sono solo il cyberbullo e la vittima, ma anche tutti quelli che osservano, commentano e diffondono il materiale compromettente (24.7%).

Tab. 4.2.3.1
Fasi del progetto "Relazioni per crescere. Percorsi per l'uso consapevole dei media e la prevenzione del cyberbullismo"

FASI	ATTIVITÀ	NUMERO INCONTRI
I	**"EDUCAZIONE AI MEDIA"** *TEMA:* Esplorare l'uso che i ragazzi fanno della rete e la condivisione di contenuti online	10
II	**"STORIE DI BULLISMO E CYBERBULLISMO"** *TEMA:* Definizione del bullismo tradizionale e del cyberbullismo.	10
III	**"IN TRIBUNALE CON IL CYBERBULLISMO"** *TEMA:* Cyberbullismo come fenomeno di gruppo che coinvolge numerosi attori (bullo, vittima, spettatore, difensore, ecc.).	10
IV	**"DAI CONFLITTI ALLA CONDIVISIONE"** *TEMA:* Riflettere sulle strategie di *problem solving* e di gestione dei conflitti.	10

NUMERO ALUNNI PARTECIPANTI	ETÀ
221	**11-15**

4.3 Il Corecom Emilia-Romagna nel sistema regionale della comunicazione

4.3.1 Il tavolo Corecom-Rai sulla qualità del servizio pubblico radiotelevisivo

A seguito dello switch-off al digitale terrestre in Emilia-Romagna, la Regione aveva affidato ad una task force il compito di coordinare le azioni in materia. Conclusa la transizione e l'assestamento al digitale terreste, la task force si è sciolta e per garantire il prosieguo della transizione è stato attivato un Tavolo Tecnico, coordinato dal Corecom, composto dalla Direzione Rai Digitale Terrestre, dalla Direzione Rai Strategie Tecnologiche e Qualità tecnica, da Rai WAY, dall'Assessorato regionale Reti ed Infrastrutture materiali ed immateriali e dalla società Lepida SPA.

Il Tavolo ha il compito di monitorare la copertura e la qualità del segnale radio-

televisivo Rai, con l'obiettivo di assicurare il miglior livello della qualità tecnica dei programmi e di garantire un costante rapporto con i cittadini, recependone esigenze ed istanze.

In particolare è stato verificato il buon esito delle modifiche ai ripetitori del Friuli che interferivano, nei mesi estivi, a causa di un'anomala propagazione sull'Adriatico, gli impianti riceventi della zona costiera emiliano-romagnola. Sono stati esaminati preliminarmente gli esiti del test effettuato da Rai su un canale di servizio e successivamente le rilevazioni puntuali di alcune centraline di controllo.

Nel 2014 è proseguita l'attività di confronto intersettoriale all'interno del Tavolo Tecnico, con un incontro.

4.3.2 Verifiche sulla qualità tecnica del servizio pubblico radiotelevisivo in Emilia-Romagna

Con l'obiettivo di contribuire al miglioramento della qualità tecnica del servizio pubblico radiotelevisivo in Emilia-Romagna, alle attività del tavolo Corecom-Rai è stata affiancato-attraverso una rilevazione indipendente- la sperimentazione di un puntuale programma di verifica sul campo dell'effettiva qualità del segnale diffuso sul territorio regionale.

Le misure sono state eseguite con la collaborazione di tecnici specializzati e con l'ausilio di apparecchiature mobili per la misurazione del segnale, consistenti in un furgone attrezzato, dotato di palo estensibile fino ad un'altezza di 10 metri rispetto al suolo, in condizioni meteorologiche ideali. I punti di misura sono stati individuati in modo da non avere ostacoli nelle vicinanze in grado di alterare la ricezione del segnale.

Sono stati quindi prescelti, salvo casi eccezionali, luoghi nella prima periferia dei centri urbani, lontani da abitazioni, tralicci di linee elettriche e il più possibile aperti nella direzione di provenienza del segnale.

Le aree su cui effettuare le misure sono state individuate sulla base sia di criticità emerse dal tavolo tecnico di confronto Rai-Corecom, sia di eventuali segnalazioni inviate da cittadini e cittadine.

L'indagine è stata condotta sulla riviera adriatica, nella zona dello "stadio" del Comune di Bologna e a Casalecchio di Reno (BO) nel primo semestre.

Nel secondo sono state invece oggetto di verifica la zona di Ferrara, quella di Imola ed il comune di Casalfiumanese.

La qualità del segnale è risultata adeguata in tutti i punti oggetto di rilevazione. Si segnalano però due situazione critiche. Nella località di Casalfiumanese uno dei quattro punti di misura il segnale è risultato non ricevibile, a causa dell'orografia che caratterizza il territorio, questa situazione può compromettere la corretta ricezione laddove la propagazione del segnale, peraltro di elevata intensità e qualità, risulti interferita da ostacoli naturali. Problematica analoga anche nella zona ovest di Bologna. Si è rilevata infatti una elevata intensità e qualità del segnale, ma si riscontra una prevedibile criticità di ricezione nei casi in cui l'antenna ricevente sia oscurata da ostacoli quali palazzi di maggiore altezza.

4.3.3 Attuazione del Protocollo d'intesa con l'Assessorato regionale alle Pari Opportunità

Già dal 2012 il Corecom ha attivato una collaborazione con l'Assessorato regionale alle Pari Opportunità per sviluppare, in tutte le politiche della Regione Emilia-Romagna, l'integrazione della dimensione di genere. La collaborazione ha previsto:

- l'impegno del Corecom ad approfondire il tema delle differenze di genere all'interno della propria attività istituzionale nel campo della ricerca sul sistema regionale dell'informazione;
- la collaborazione nel campo dell'educazione ai media, attraverso la valorizzazione e l'utilizzo nei laboratori formativi realizzati nelle scuole del territorio regionale dei materiali in possesso dell'Assessorato;
- la partecipazione a percorsi di sensibilizzazione sul tema degli stereotipi di genere per giornalisti e produttori di contenuti mediali, finalizzati all'elaborazione di un vademecum o di una Carta di autoregolamentazione e all'eventuale individuazione di strumenti per l'incentivazione della qualità della programmazione.

Il Corecom e l'Assessorato alle Pari Opportunità hanno avviato inoltre un percorso di sensibilizzazione sul tema della rappresentazione delle donne nell'ambito dell'informazione, coinvolgendo i principali interlocutori del settore, tra i quali l'Università di Bologna e la Scuola di Giornalismo, l'Ordine dei Giornalisti, associazioni delle emittenti televisive, associazioni della stampa, operatori della comunicazione interni alla Regione.

Il primo passo per la progettazione condivisa di attività e iniziative sul territorio regionale, è stato la condivisione dei contenuti del Protocollo d'intesa "Donne e media" sottoscritto il 25 marzo 2014 fra Corecom , Assessorato Pari Opportunità, Dipartimento di scienze politiche e sociali dell'Università di Bologna, Ordine dei Giornalisti, Fnsi, Aser, Aeranti-Corallo, Associazione Tv locali-Frt, Giulia Emilia-Romagna, Master in Giornalismo e Scuola superiore di giornalismo.

Alla base del documento, la promozione di un'immagine equilibrata e plurale di donne e uomini che contrasti gli stereotipi di genere nei media e favorisca la conoscenza e la diffusione dei principi di uguaglianza, pari opportunità, valorizzazione delle differenze.

Il Protocollo costituisce un punto di partenza per il coinvolgimento di sempre più soggetti per incrementare la rappresentazione di tutti i generi. Tutti i firmatari si impegnano, in base alle rispettive competenze, a promuovere una comunicazione sempre più attenta alla valorizzazione dell'identità di genere e a sensibilizzare il territorio regionale sul tema degli stereotipi di genere e sulla necessità di non trasmettere messaggi discriminatori, offensivi o degradanti. Il protocollo e i suoi obiettivi sono sostenuti anche dalla Rai, che contribuirà all'approfondimento dei temi in esso contenuti.

4.3.4 Incontri con gli operatori dei servizi di comunicazione, le associazioni dei consumatori e gli studi legali

Durante l'anno sono stati programmati incontri di confronto e verifica con gli operatori dei servizi di comunicazione elettronica e con le associazioni dei consumatori/studi legali per l'esame delle problematiche riguardanti i procedimenti di conciliazione e di definizione delle controversie, con l'obiettivo di migliorare il rapporto con l'utenza del territorio e la qualità dei servizi.

4.3.5 Supporto all'Assemblea legislativa per predisporre un disegno di legge regionale sulla comunicazione

Nel 2014 il Corecom- pur consapevole del percorso di riforme costituzionali che vedrebbe, se compiuto, la competenza in materia di ordinamento della comunicazione ritornare allo Stato- ha svolto attività di consulenza e supporto all'attività legislativa dell'Assemblea per predisporre un disegno di legge regionale sulla comunicazione.

È noto come la legge Mammì prima e la legge Gasparri poi abbiano sancito la possibilità di stipulare contratti regionali di servizio (anche con emittenti private) per garantire la diffusione non di semplici finestre informative differenziate - come avviene ora con i TG di Rai3- bensì di una programmazione specifica, un palinsesto interamente dedicato ai temi regionali, con programmi di informazione, approfondimento, cultura e intrattenimento destinati alla diffusione in ambito regionale.

Sia nel percorso di regionalizzazione del contratto di servizio pubblico che nel tavolo di monitoraggio del livello della programmazione regionale il Corecom ha svolto un ruolo chiave di consulenza rispetto all'Assemblea legislativa, partecipando a diversi incontri sul tema, sia interni sia aperti agli operatori regionali della comunicazione. L'idea era che la Regione potesse intervenire stabilendo forme di sostegno alla stampa in modo differenziato e adeguato alle esigenze del territorio, migliorando il sistema distributivo dei prodotti editoriali, semplificando le modalità di registrazione delle testate e l'organizzazione del Registro degli operatori della comunicazione, oggi articolato su base regionale.

4.3.6 Adesione a campagne europee di promozione dei diritti sui media

In linea con gli auspici dell'Assemblea legislativa per un rafforzamento, in termini di proposta ed innovazione, del ruolo dell'Emilia-Romagna all'interno del Coordinamento nazionale, il Corecom ha aderito ad una campagna del Consiglio d'Europa No Hate Speech Movement, contro l'odio e l'intolleranza on line.

La campagna:

- promuove il monitoraggio partecipativo del web allo scopo di individuare e limitare siti che mediante commenti, immagini o video diffondono messaggi discriminatori;
- è rivolta ai giovani cittadini europei tra i 13 e i 30 anni e al mondo dell'associazionismo, affinché formino una comunità motivata a discutere e attuare azioni contro l'incitazione all'odio in rete e la violazione dei diritti umani;
- fornisce loro le competenze idonee a riconoscere e svolgere azioni contro tali violazioni, aumentando la consapevolezza circa il corretto uso dei *social network*.

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

RegioneEmilia-Romagna
Assemblea legislativa
Corecom
Comitato regionale
per le Comunicazioni

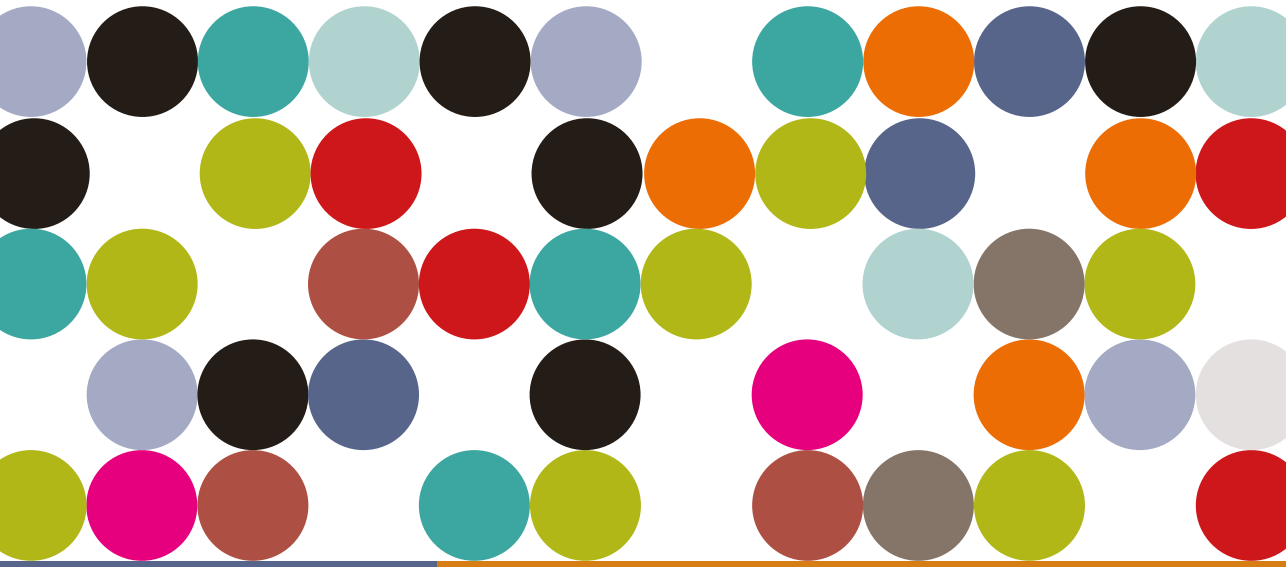
viale Aldo Moro, 44- 40127 Bologna
tel. 051 527 6377 / 6597- fax 051- 527 5059
corecom@regione.emilia-romagna.it- corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it
http://assemblea.emr.it/corecom

Coordinamento editoriale ed editing
Servizio CORECOM

Grafica e impaginazione
Roberta Gravano
Centro grafico Assemblea legislativa

Stampa
Centro stampa regionale

Finito di stampare nel mese di ottobre 2015
Codice pubblicazione ISSN 1594-5251



RegioneEmilia-Romagna
Assemblea legislativa

Corecom
Comitato regionale
per le Comunicazioni