



CORECOM

Comitato Regionale per le Comunicazioni

Bologna, 30 marzo 2011

Titolo 1.10.4 – 1.10.2/4
Prot.

DELIBERAZIONE n. 9/2011 del 30/3/2011
(estratto dal verbale del 30/3/2011)

Oggetto: Approvazione della relazione consuntiva sull'attività svolta dal CORECOM Emilia-Romagna nel 2010, ai sensi dell'art. 15 della Legge Regionale 30 gennaio 2001, n. 1 e succ. modifiche.

Presenti:

Gardini Gianluca
Bettini Giuseppe
Alberici Arianna

Presidente
Vice Presidente
Componente

Oggetto: Approvazione della relazione consuntiva sull'attività svolta dal CORECOM Emilia-Romagna nel 2010, ai sensi dell'art. 15 della Legge Regionale 30 gennaio 2001, n. 1 e succ. modifiche

IL CORECOM DELL'EMILIA-ROMAGNA

Visti:

- la Legge Regionale 30 gennaio 2001, n. 1 *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del CORECOM"*, e le sue successive modifiche ed integrazioni, e in particolare l'art. 15 che stabilisce che entro il 31 marzo di ogni anno il Comitato presenti al Consiglio regionale (ora Assemblea legislativa) e all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni una relazione sul sistema delle comunicazioni in ambito regionale nonché sull'attività svolta nell'anno precedente;
- l'art. 9 della Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni siglata il 10 luglio 2009 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Presidente della Giunta Regionale, il Presidente del CORECOM Emilia-Romagna, che prevede la predisposizione di una relazione annuale sull'attività svolta in base al programma di attività e sulla realizzazione degli obiettivi connessi all'esercizio delle funzioni delegate, da trasmettere all'Autorità entro e non oltre il 31 marzo;

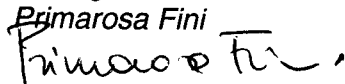
Preso atto dell'attività svolta nell'anno 2010 per l'attuazione degli obiettivi previsti dal programma proposto con propria deliberazione n. 19 del 14 settembre 2009, approvato dall'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea legislativa con delibera n. 260/2009, comprendenti anche le funzioni delegate dall'Autorità e quelle svolte per conto del Ministero dello Sviluppo Economico-Dipartimento Comunicazioni;

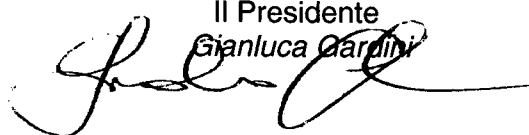
Dato atto della regolarità amministrativa del presente atto espressa dalla Responsabile del Servizio CORECOM dr.ssa Primarosa Fini;

A voti unanimi.

DELIBERA

- 1) di approvare, ai sensi dell'art 15 della Legge Regionale 30 gennaio 2001, n. 1 *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del CORECOM"*, e sue successive modifiche ed integrazioni, la relazione consuntiva sull'attività svolta nel 2010, il cui testo è allegato alla presente deliberazione quale parte integrante e sostanziale;
- 2) di trasmettere copia del presente provvedimento all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni;
- 3) di procedere, d'intesa con l'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea legislativa, alla pubblicazione della relazione consuntiva 2010 attraverso ogni idoneo strumento informativo.

Il Segretario
Primarosa Fini


Il Presidente
Gianluca Gardini






Relazione di attività 2010 del CORECOM Emilia-Romagna

INDICE

Premessa

Introduzione	p. 1
---------------------------	-------------

1. Il CORECOM Emilia – Romagna: l'organizzazione e le risorse

1.1 – Il ruolo e le funzioni	p. 8
1.2 – Le persone e l'organizzazione	p. 9
1.3 – Le risorse finanziarie	p. 11
1.4 – Il progetto qualità	p. 13

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

2.1 - Il tentativo di conciliazione e l'assunzione dei provvedimenti temporanei di riattivazione dei servizi	p. 15
2.1.1 – La conciliazione delle controversie tra operatori ed utenti	p. 15
2.1.2 – Provvedimenti temporanei di riattivazione dei servizi di telecomunicazioni	p. 21
2.2 - La definizione delle controversie	p. 24
2.3 - I programmi dell'accesso su RAI 3 Emilia-Romagna	p. 27
2.4 - L'attività istruttoria per l'erogazione di contributi statali alle TV locali	p. 29
2.5 - Il riparto degli spazi di comunicazione politica radiotelevisiva in campagna elettorale	p. 32
2.6 - Lo sportello telematico "Internet Navig@are Sicuri"	p. 34

3. Le funzioni di controllo sul sistema regionale della comunicazione

3.1 - La vigilanza sulla tutela dei minori nel settore radiotelevisivo locale	p. 35
3.2 - La vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale tramite il monitoraggio....	p. 39
3.3 - La gestione del Registro degli Operatori di Comunicazioni (ROC)	p. 42
3.4 - La "par condicio"	p. 46

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

4.1 - Pareri in materia di comunicazione	p. 47
4.2 - La partecipazione alla task force regionale per il passaggio alla Televisione Digitale Terrestre	p. 49
4.3 - Studi e ricerche sul sistema regionale della comunicazione	p. 52
4.4 - Convegni, seminari, iniziative pubbliche	p. 55



PREMESSA

Il 17 dicembre 2010 il CORECOM Emilia-Romagna ha conseguito la Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001:2008.

Il riconoscimento è stata la tappa conclusiva di un lungo percorso di formazione e lavoro sui temi della qualità, dell'analisi organizzativa e della documentazione delle procedure finalizzato a promuovere l'approccio per processi come metodo di gestione dell'organizzazione.

In coerenza con il nuovo modello organizzativo che il CORECOM ha deciso di far proprio, la presentazione dei risultati più significativi dell'attività svolta nel 2010 abbandona la tradizionale ripartizione per funzioni (funzioni proprie, funzioni delegate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, funzioni svolte per conto del Ministero dello Sviluppo Economico-Comunicazioni) per spostarsi su una prospettiva orientata ai servizi e ai destinatari delle attività.

L'ambizione è quella di consentire una lettura più chiara e una migliore informazione sulle attività svolte e sul ruolo del CORECOM nel sistema regionale della comunicazione.



INTRODUZIONE

Per una migliore comprensione della relazione consuntiva del 2010 occorre, per una volta, partire dalla fine.

Il 17 dicembre 2010 il CORECOM Emilia-Romagna ha ottenuto la Certificazione di qualità ISO 9001:2008. Si è trattato del momento conclusivo di un lungo e complesso percorso di analisi delle procedure, di ridefinizione di ruoli e responsabilità, di formazione in merito alle tematiche della qualità e dell'orientamento all'utenza che ha coinvolto tutti i collaboratori.

La relazione di attività 2010 fa propria questa metodologia e propone una lettura nuova e diversa dei principali risultati conseguiti, in cui rileva il contenuto – di garanzia, di controllo, di supporto alle decisioni - piuttosto che la natura giuridica e la forma di legittimazione – funzioni proprie, funzioni delegate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, funzioni per conto del Ministero dello Sviluppo Economico - delle attività svolte dal CORECOM

Le funzioni di garanzia per i cittadini e le imprese

Le funzioni di garanzia comprendono attività che hanno come obiettivo comune la tutela di diritti o la promozione di opportunità per i cittadini e le imprese del territorio regionale.

Come per il passato, l'attività più rilevante in quest'ambito, per volumi di attività e risorse dedicate, è stata la **conciliazione** delle controversie tra operatori ed utenti.

I "numeri" della conciliazione – istanze ricevute, percentuali di esiti positivi, tipologia di controversie - sono in linea con quelli degli anni precedenti, pur con qualche segnale di flessione/stabilizzazione: il numero di istanze ricevute nel 2010 è, per la prima volta dal 2004, anno di prima sperimentazione della delega, inferiore a quello dell'anno precedente.

In parallelo alla gestione ordinaria, orientata al mantenimento degli eccellenti standard di servizio già consolidati, sono state introdotte alcune tecniche volte a facilitare l'accesso ai servizi di conciliazione e promuoverne la diffusione anche nelle aree più distanti dal capoluogo regionale. In tal senso vanno letti l'accordo di collaborazione fra CORECOM e Amministrazione Comunale di Cesena per la conciliazione in videoconferenza; l'avvio delle videoconferenze con il gestore Tiscali, con sede legale a Cagliari; i numerosi momenti di incontro e confronto con le Associazioni dei Consumatori per la promozione della conciliazione come strumento alternativo alla giustizia ordinaria.



L'elemento di maggiore novità tra le funzioni di garanzia, tuttavia, è stato rappresentato dall'avvio della gestione ordinaria del secondo livello della conciliazione, riguardante i provvedimenti di **definizione delle controversie**.

L'esperienza del primo anno di gestione "piena" della delega ha portato alla luce molti nodi problematici, concernenti sia questioni procedurali che di sostenibilità organizzativa.

Si pensi, tra tutti, all'obbligo di distinguere il ruolo dei funzionari da quello del Comitato nella costruzione del provvedimento finale, alla legittimazione processuale nelle impugnazioni dei provvedimenti emanati dal CORECOM, alla competenza territoriale inderogabile del TAR Lazio rispetto a tali impugnazioni.

Per quanto attiene invece all'impatto dell'attività sull'organizzazione, è emersa con chiarezza la necessità di disporre di una struttura solida e ben dimensionata, sia per le professionalità specifiche impegnate nell'analisi dei contenuti e nella discussione del merito, sia per le professionalità tecniche dedicate al supporto amministrativo.

L'attività di **regolazione dell'accesso** ai programmi di RAI3 Emilia-Romagna ha conosciuto nel 2010 un aumento significativo del numero di domande pervenute (71 rispetto a 44), nonostante il numero dei soggetti che accedono al servizio sia aumentato solo di poche unità. Il dato può essere spiegato come una conseguenza del "buon ritorno" in termini di visibilità che il servizio garantisce, e invita a riflettere sull'opportunità di intraprendere tempestivamente azioni di promozione orientate all'allargamento del "bacino di utenza", in coerenza con gli obiettivi dell'istituto.

La relazione 2010 si chiude quando è in fase di completamento l'istruttoria per l'approvazione della graduatoria per **i contributi alle emittenti televisive locali**, prevista dal bando emanato il 26 maggio 2010. Quest'anno, le emittenti che hanno presentato domanda di ammissione ai benefici sono state 27, su un totale di 34 con sede legale nel territorio regionale.

Il dato di maggiore novità rispetto al passato riguarda la dilatazione dei tempi istruttori, determinata da almeno due diverse cause. Da un lato, la scelta del Comitato di approfondire gli accertamenti sulla veridicità delle dichiarazioni rese, mediante il confronto con i dati in possesso degli Enti previdenziali e delle pubbliche amministrazioni centrali. Dall'altro, la sostituzione dei libri matricola, paga e presenze con il Libro Unico del Lavoro, introdotto dalla Legge n. 133/2008, molto più corposo e di difficile lettura.

L'attività istruttoria prevista per la ripartizione dei contributi relativi al bando che sarà emanato nel 2011 proporrà probabilmente nuove problematiche, che andranno ad aggiungersi a quelle sin qui emerse. La previsione normativa – in seguito all'avvenuto passaggio anche nel territorio dell'Emilia-Romagna alla tecnologia digitale terrestre - della possibilità di presentare la domanda per i contributi anche per i nuovi soggetti che vengono a comporre il servizio radiotelevisivo, i fornitori di servizi di media audiovisivi, comporterà di certo ulteriori difficoltà operative a



prescindere da eventuali circolari interpretative del Ministero dello Sviluppo Economico. Si pensi che, ad oggi, i fornitori di servizi media audiovisivi che operano nel territorio regionale sono circa 180.

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

Le funzioni di controllo sul sistema regionale della comunicazione

In questa categoria possono essere ricomprese tutte le attività dirette a verificare il rispetto di disposizioni di legge e la corretta ottemperanza degli adempimenti stabiliti dalla normativa di settore in capo agli operatori della comunicazione.

L'attività che più ha impegnato il CORECOM in quest'ambito è stata la vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale tramite il monitoraggio, che si è rivelata più che mai onerosa e complessa, sia per le sue implicazioni sull'organizzazione interna che per le ricadute sul tessuto economico e sociale della Regione.

Il CORECOM Emilia-Romagna ha applicato in modo rigoroso il modello operativo proposto dall'Agcom, muovendo dal presupposto di considerare il 2010 quale anno di verifica sperimentale e graduale assestamento, anche in considerazione dell'evoluzione del sistema radiotelevisivo indotta dal passaggio al digitale terrestre. Ciò alla luce della delicatezza della funzione di monitoraggio, che incide direttamente su diritti fondamentali dei cittadini e delle imprese.

E' stato quindi adottato un approccio che ha declinato la sperimentaltà in termini di gradualità, e che, pur toccando tutte le aree d'indagine, ha assegnato priorità a quelle caratterizzate da minore complessità interpretativa, in quanto già previste dalla prima convenzione con Agcom del febbraio 2004.

L'esperienza concreta e diretta maturata nel 2010 ha portato alla luce molti aspetti critici, che il CORECOM ha segnalato a più riprese, in varie sedi istituzionali:

1. la congruità fra investimenti di centinaia di migliaia di euro l'anno e l'obiettivo di vigilare su canali televisivi la cui *audience*, in media, è costituita da poche centinaia di persone;
2. la coerenza fra il modello operativo per il monitoraggio, pensato per la "vecchia" tv analogica, e l'evoluzione tecnologica che ha investito il sistema dei media, comportando la conseguente necessità di ripensare il quadro di riferimento complessivo e la praticabilità di un impianto concettuale modellato sulle tv nazionali;



3. l'opportunità di attribuire al CORECOM anche il naturale esito dell'istruttoria, vale a dire la sanzione per violazione della normativa, quale naturale complemento delle funzioni di vigilanza e controllo, con l'obiettivo di governare fino in fondo e le sue ricadute sul tessuto imprenditoriale locale;
4. il possibile "conflitto di attribuzioni" fra Autorità e Corecom nell'esercizio delle funzioni istruttorie di accertamento e contestazione delle violazioni, con riflessi sulla imputazione certa delle responsabilità, rispettivamente, in capo ad Agcom e a Corecom, nonché sulla chiarezza delle informazioni da fornire alle emittenti televisive locali.

Alcune delle questioni sono state recepite dai tavoli di confronto politico e tecnico che stanno lavorando ad una revisione delle linee guida previste nell'Accordo Quadro del 2008. L'auspicio è che, entro breve, molte di questa incertezze vadano diradandosi e risulti più chiaro il riparto di compiti e responsabilità tra Autorità e Comitati.

La funzione di vigilanza sulla **tutela dei minori** nel sistema radiotelevisivo locale si è orientata principalmente all'elaborazione iniziative di educazione ai media rivolte alle scuole, con finalità di studio, vigilanza, migliore attuazione delle disposizioni normative poste a tutela dei minori all'interno del sistema radiotelevisivo locale.

Una delle caratteristiche dell'approccio adottato nello sviluppo di queste azioni è stata la multidisciplinarietà, che caratterizza tipicamente l'educazione socio-affettiva del minore da parte della famiglia e della scuola. Gli interventi sono stati quindi orientati a creare reti e relazioni tra le agenzie educative più rilevanti nello sviluppo psico-attitudinale dei minori, affinché i nuovi media possano divenire un'occasione di comunicazione e interazione, e non motivo di contrasto fra generazioni.

Una delle espressioni più caratteristiche delle funzioni di controllo svolte dal CORECOM è l'attività di vigilanza sulla cd. **par condicio**, che nel 2010 ha riguardato la campagna elettorale per le elezioni regionali e comunali del 28 e 29 marzo e per il turno di ballottaggio, riferito alle sole elezioni comunali, dell'11 e 12 aprile.

A dispetto della delicatezza della competizione elettorale, che ha investito direttamente i vertici dell'Amministrazione regionale, il numero delle segnalazioni pervenute al CORECOM è risultato quanto mai contenuto, così come il tono complessivo del dibattito politico e del confronto fra i diversi schieramenti.

A tale risultato ha contribuito probabilmente anche la scelta di incentivare la collaborazione fra il CORECOM ed altre strutture regionali coinvolte nel procedimento elettorale, con l'obiettivo di favorire l'adozione di orientamenti comuni e condivisi sulle prassi operative di indirizzo e vigilanza.

Un momento importante, in tal senso, è stata l'organizzazione, in collaborazione con la Giunta regionale e in concomitanza con l'avvio della campagna elettorale, di un seminario di studio sui



problemi applicativi della par condicio, che si è tradotto in un proficuo momento di confronto fra punti di vista ed istanze diverse, grazie agli interventi di esperti di ordinamento delle comunicazioni e dei professionisti dell'informazione (emittenti radiotelevisive, addetti agli uffici stampa).

Le attività relative alla gestione del **Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC)** non hanno fatto registrare i problemi osservati in altre aree. La gestione è stata comunque impegnativa, dal momento che presuppone un'attività intensa di supporto informativo agli utenti e poggia su norme complesse e in continua evoluzione, che richiedono conoscenze approfondite del diritto dell'informazione e del diritto civile e societario.

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

L'attività di consulenza per le politiche regionali in materia di comunicazione costituisce una delle funzioni tecniche "originarie" del CORECOM e comprende la formulazione di pareri e proposte, la gestione di banche dati tematiche, le attività di analisi e studio sul sistema regionale della comunicazione.

Il 2010 si annunciava, sulla carta, come un anno molto complesso per il passaggio dalla televisione "tradizionale", diffusa in tecnica analogica, alla "nuova" televisione in tecnica digitale terrestre (cd. *switch off*), da cui derivano ricadute significative per i cittadini e per le imprese del territorio regionale.

Lo *switch off* è avvenuto fra il 27 novembre e il 2 dicembre 2010 e ha offerto al CORECOM l'opportunità di attivare, in collaborazione con altre strutture regionali, azioni di informazione alla cittadinanza e di monitoraggio a supporto del processo di transizione alla nuova tecnologia.

Forte delle competenze acquisite già nel 2004, anno in cui venne realizzata un'apposita rilevazione sul servizio pubblico radiotelevisivo, il CORECOM ha avviato alcuni interventi finalizzati a migliorare l'effettiva copertura del segnale RAI3 Emilia-Romagna, attivando tavoli di confronto prima con il Servizio Qualità Tecnica di Rai, e successivamente operando in sinergia con la task force istituita dalla Regione Emilia-Romagna per lo *switch-off*.

D'intesa con la stessa task force e con l'Assessorato regionale alle Reti di Infrastrutture, è stata inoltre intrapresa una campagna di comunicazione per guidare e assistere la cittadinanza nel passaggio alla televisione digitale terrestre. La campagna informativa si è basata su strumenti diversi, che hanno coinvolto tutti gli Enti locali della Regione e le associazioni professionali più direttamente interessate alla transizione alla nuova tecnologia.

Nonostante l'impegno e le tante azioni avviate, restano ancora irrisolti alcuni problemi, primo fra tutti quello della ricezione di RAI3 in alcune aree del territorio regionale. Si tratta di un tema molto sentito e di grande rilievo politico, che certamente richiederà un impegno prioritario del CORECOM anche nel 2011.



Nei primi mesi del 2010, in coincidenza con l'intensificarsi del dibattito sulla complessità della transizione alla Televisione Digitale Terrestre, il CORECOM ha realizzato uno studio sul sistema regionale delle comunicazioni, concernente le opportunità di cambiamento e modernizzazione collegate al passaggio alla nuova tecnologia.

Lo studio ha preso le mosse dalla considerazione che la transizione al digitale terrestre può offrire alle Regioni rilevanti spazi di intervento nella materia "ordinamento della comunicazione" - che la legge costituzionale n. 3/2001 di riforma del titolo V ha inserito nell'elenco delle materie a potestà legislativa concorrente - secondo una duplice prospettiva. Da una parte, si è inteso analizzare e comprendere quali fossero le competenze specifiche delle Regioni per quanto concerne strettamente l'avvento del fenomeno della tv digitale terrestre. Dall'altra parte, con un'ottica di più ampio respiro, si è puntato a far emergere tutte le opportunità che il settore della comunicazione offre alle Regioni, con riferimento alla potestà legislativa concorrente prevista dalla Carta costituzionale.

Lo studio è stato portato all'attenzione del Presidente della Giunta regionale, dell'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea legislativa ed è stato oggetto di dibattito e confronto nell'ambito del Coordinamento Nazionale dei Corecom.

Tra gli altri studi realizzati, inoltre, vale la pena ricordare la ricerca sulla diffusione della *media education* nelle scuole dell'Emilia-Romagna, inquadrata in un progetto di rilievo nazionale condotto in collaborazione con i Corecom della Puglia e della Lombardia, e il report sul monitoraggio del pluralismo-istituzionale durante le Elezioni regionali del 2010.

In chiusura, alcune brevi considerazioni sull'organizzazione del Servizio CORECOM, che garantisce al Comitato il supporto tecnico ed operativo necessario all'attuazione del programma annuale di attività.

Il 2010 è stato caratterizzato dal consolidamento del modello organizzativo già sperimentato, basato su un'articolazione delle attività per settori, ed orientato alla valorizzazione delle competenze e delle professionalità presenti all'interno del Servizio, che ha consentito il mantenimento dei buoni livelli di attività raggiunti negli anni passati.

In continuità con il 2009 è proseguito il processo di adeguamento dell'organico mediante la stabilizzazione di alcune figure professionali e l'immissione in ruolo di collaboratori dotati di competenze tecniche, giuridiche ed amministrative. Gli interventi si sono orientati in via prioritaria al consolidamento delle aree impegnate sulle "nuove" funzioni delegate, previste dalla convenzione del dicembre 2008 (vigilanza tramite il monitoraggio, definizione delle controversie, tenuta del Registro degli Operatori di Comunicazione), la cui gestione operativa è stata integralmente avviata solo nel 2010. Sono state quindi reclutate risorse professionali caratterizzate da un alto livello di specializzazione nelle materie giuridiche, della ricerca sociale e della

comunicazione, selezionate sia attraverso le procedure concorsuali attivate dall'Amministrazione regionale, sia attraverso incarichi esterni ed accordi di collaborazione con Università ed altre istituzioni (Fondazione Forense Bolognese). In parallelo è stata potenziata la struttura amministrativa e tecnica di supporto al Servizio, con l'obiettivo di pervenire ad un assetto organizzativo idoneo a mantenere gli elevati livelli di efficacia ed adeguatezza sin qui dimostrati nell'erogazione di servizi alla comunità regionale.

Altro dato saliente del 2010 è rappresentato dagli avvicendamenti nella direzione del Servizio, che hanno inciso – non sempre positivamente - sulla programmazione e sui processi decisionali, anche per effetto della loro concomitanza con una fase di forte espansione delle attività del Servizio.



1. IL CORECOM EMILIA-ROMAGNA: L'ORGANIZZAZIONE E LE RISORSE

1.1 - Il ruolo e le funzioni

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

Nella sua veste di 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 – Dipartimento delle Comunicazioni, l'attività svolta dal CORECOM si rivolge anche ai Consiglieri regionali, all'Ente regione, al sistema delle autonomie locali dell'Emilia-Romagna e a organismi dello Stato.

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

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

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



1.2 - Le persone e l'organizzazione

Il 2010 è stato caratterizzato dal consolidamento del modello organizzativo già sperimentato, basato su un'articolazione delle attività per settori ed orientato alla valorizzazione delle competenze e delle professionalità, che ha consentito il mantenimento dei buoni livelli di attività raggiunti negli anni passati.

In continuità con il 2009, è proseguito il processo di adeguamento dell'organico mediante la stabilizzazione di alcune figure professionali e l'immissione in ruolo di collaboratori con competenze tecniche, giuridiche ed amministrative.

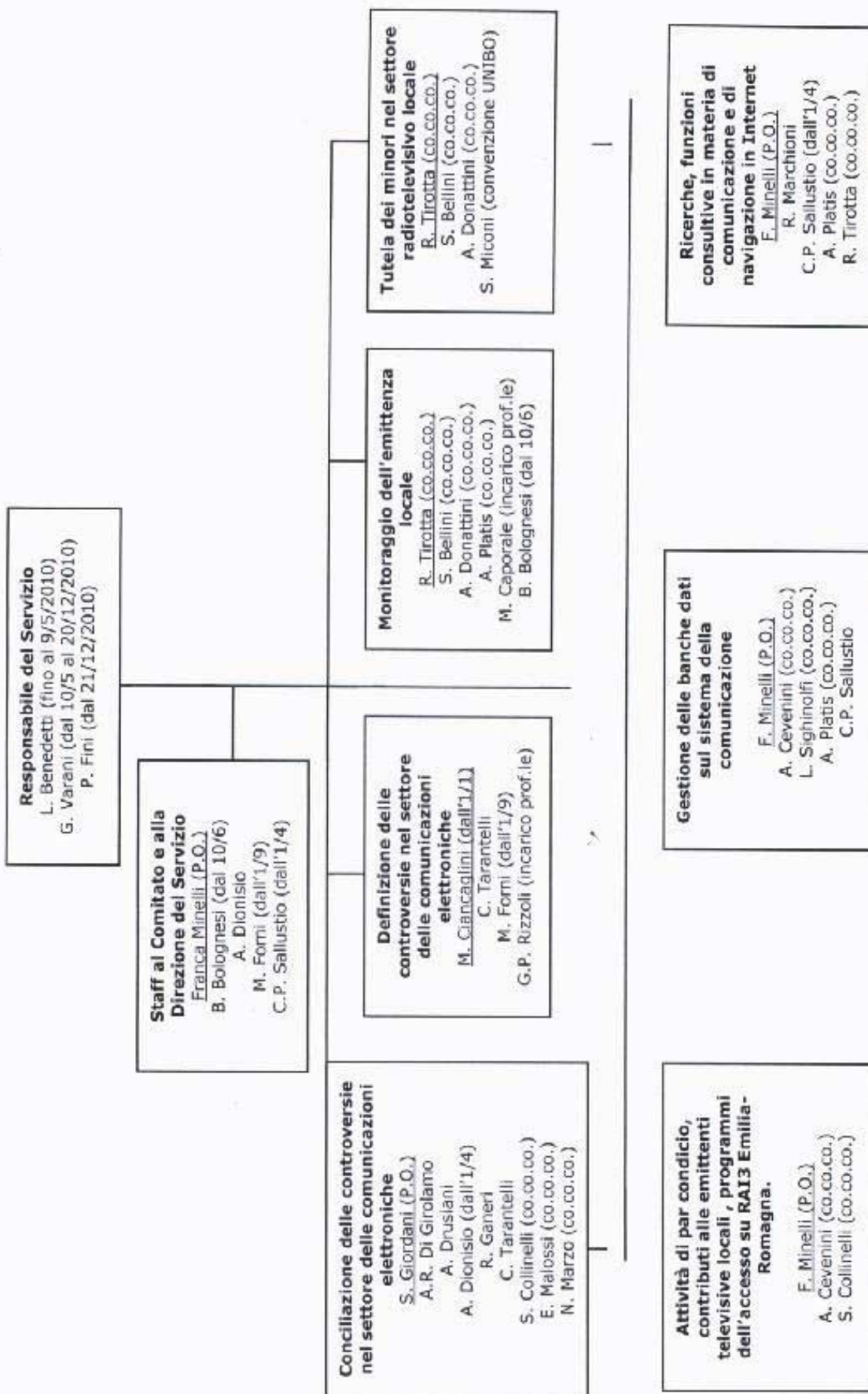
Gli interventi sono stati orientati in via prioritaria al consolidamento delle aree impegnate sulle "nuove" funzioni delegate previste dalla convenzione del dicembre 2008 (vigilanza tramite il monitoraggio, definizione delle controversie, tenuta del ROC - Registro degli Operatori di Comunicazione), la cui gestione operativa è stata compiutamente avviata solo nel 2010. Sono state quindi reclutate risorse professionali caratterizzate da un elevato livello di specializzazione nelle materie giuridiche, della ricerca sociale e della comunicazione, selezionate sia attraverso le procedure concorsuali attivate dall'Amministrazione regionale, sia attraverso incarichi esterni ed accordi di collaborazione con Università ed altre istituzioni (Fondazione Forense Bolognese).

In parallelo, è stata potenziata la struttura amministrativa e tecnica di supporto al Servizio, con l'obiettivo di pervenire ad un assetto organizzativo adeguato a mantenere elevati livelli di efficacia ed adeguatezza nell'erogazione di servizi alla comunità regionale.

Altro dato saliente del 2010 sono stati gli avvicendamenti nella direzione del Servizio, che hanno inciso sulla programmazione e sui processi decisionali, anche per effetto delle loro concomitanza con una fase di forte espansione delle attività.

La composizione del Servizio CORECOM nel 2010 è riportata nell'organigramma che segue.





1.3 – Le risorse finanziarie

Il programma di attività per l'anno 2010 è stato approvato dall'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea legislativa con delibera n. 260 del 24/11/2009.

Nella tabella che segue sono riportati in dettaglio gli stanziamenti e le somme impegnate per ogni azione programmatica, nonché le entrate per l'esercizio di funzioni delegate trasferite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in applicazione dell'art. 6 della convenzione sottoscritta il 10 luglio 2009.

**Programma di attività 2010 CORECOM Emilia-Romagna
Quadro finanziario**

SCHED A	DESCRIZIONE	ENTRATE		USCITE	
		Previsione	Accertamento	Stanziamiento	Impegni al 31/12/2010
E136	Entrate per funzioni delegate	€ 182.241,06	€ 202.857,47 (*)		
U134	Spese di rappresentanza			€ 5.000,00	€ 5.000,00
U442	Spese per funzioni proprie:attività di indagine			€ 105.000,00	€ 81.759,34
U443	Spese per funzioni proprie:catasto regionale			€ 100.000,00	€ 25.920,00
U444	Spese per funzioni proprie: sviluppo rapporti istituzionali			€ 28.000,00	/
U445	Spese per funzioni proprie:attività di promozione dei servizi ai cittadini			€ 30.000,00	/
U446	Spese per funzioni proprie:convegni, seminari, iniziative pubbliche			€ 10.000,00	€ 9.520,60
U447	Spese per funzioni proprie: rapporti con il sistema radiotelevisivo locale			€ 60.000,00	/
U448	Spese per funzioni proprie: iniziative per l'attuazione della L.R. n. 14/2008			€ 30.000,00	€ 19.720,00
U135	Spese per funzioni delegate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni			€ 247.000,00	€ 243.430,32
U388	Spese per attività svolte dal Ministero dello Sviluppo Economico			€ 30.000,00	/
TOTALE		€ 182.241,06	€ 202.857,47	€ 645.000,00	€ 385.350,26

(*) Il valore accertato è comprensivo di una sopravvenienza attiva di € 20.616,41 relativa ad una quota residua della convenzione 2004-2009 introitata nel 2010.



L'analisi di questi dati si presta ad alcune sintetiche considerazioni.

1) La capacità di spesa del CORECOM nel 2010 è stata complessivamente pari al 60% dello stanziamento assegnato in sede di approvazione del bilancio di previsione 2010; il dato riflette una situazione particolare e transitoria, riconducibile agli avvicendamenti nella direzione del servizio intervenuti nel corso del 2010, che hanno inciso sulla gestione amministrativa e finanziaria.

2) La voce di spesa più consistente è quella relativa all'esercizio delle funzioni delegate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che rappresenta il 38% circa delle somme stanziare e ben il 63% delle somme impegnate.

3) La spesa stanziata dall'Amministrazione regionale per l'esercizio di funzioni delegate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni è finanziata per il 74% (€ 182.241,06) da risorse trasferite dalla stessa Autorità e per il restante 26% (€ 67.758,94) da risorse proprie del bilancio dell'Assemblea legislativa.

Si tratta di un dato in linea con quello registrato nel 2009 e che lascia aperte – e anzi rafforza - molte delle considerazioni problematiche già espresse in merito alla congruità dello stanziamento previsto dall'Accordo Quadro rispetto alla sostenibilità per i Corecom, e per le Amministrazioni regionali, del decentramento territoriale di funzioni operato dall'Accordo Quadro e dalla convenzione.

Nel 2010, a differenza di quanto avvenuto nel 2009, l'Autorità ha trasferito al CORECOM Emilia-Romagna l'intero contributo previsto "a regime" dall'Accordo Quadro; come nel 2009, tale contributo è risultato tuttavia insufficiente a coprire tutte le spese sostenute dal CORECOM per lo svolgimento delle funzioni delegate.



1.4 - Il Progetto Qualità

Il CORECOM ha conseguito nel 2010 la Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001:2008.

A seguito di una visita ispettiva svoltasi il 17 dicembre, l'Ente di Certificazione Bureau Veritas ha conferito al CORECOM l'attestato di conformità ai requisiti della norma ISO 9001:2008 in relazione alle attività di **"Progettazione ed erogazione di servizi relativi alle funzioni di garanzia, regolazione e controllo del sistema delle comunicazioni sul territorio"**.



Il riconoscimento è stata la tappa conclusiva di un lungo percorso di formazione e lavoro sui temi della qualità, dell'analisi organizzativa e della documentazione delle procedure, che ha coinvolto tutti i collaboratori del Servizio, con la supervisione della Direzione generale e il coordinamento tecnico e progettuale del Responsabile Qualità dell'Assemblea legislativa regionale.

La certificazione obbliga un'organizzazione a riflettere sulle proprie dinamiche interne e a confrontarsi con un modello "virtuoso"

di riferimento, rappresentato dalla norma e dai suoi principi, particolarmente utile per risolvere razionalmente le situazioni di potenziale criticità e per migliorare il sistema nel suo complesso. La certificazione prevede infatti:

- una chiara definizione degli obiettivi dell'organizzazione, che saranno tradotti in una Politica per la qualità e in Obiettivi definiti e misurabili;
- una diagnosi organizzativa della struttura con l'individuazione dei processi fondamentali e di supporto;
- la scrittura di regole chiare e dinamiche per ogni attività: chi fa cosa, come e con quali strumenti. Intervenire direttamente in modo propositivo sui processi lavorativi permette inoltre di valorizzare le risorse umane e le competenze professionali;



- la verifica dell'applicazione delle regole e della loro efficacia: attraverso audit, monitoraggio dei processi, strumenti adeguati per valutare le opinioni degli utenti sul servizio (reclami e suggerimenti, questionari...);
- il riorientamento dell'attività sulla base delle rilevazioni effettuate.

L'introduzione di logiche di qualità può quindi essere una scelta strategica anche per le pubbliche Amministrazioni – che pur non operando in un ambiente competitivo - hanno comunque la necessità di garantire che le risorse siano gestite in modo efficiente e tale da assicurare al cittadino un elevato livello qualitativo dei servizi.

L'esperienza di certificazione del CORECOM Emilia-Romagna ha fatto seguito a quelle già sperimentate per la Biblioteca e per il Centro Europe Direct, ed è parte di un progetto più ampio per pervenire gradualmente nel prossimo futuro alla certificazione di tutti i servizi assembleari.

Ad orientare la scelta della Direzione è stata la considerazione che il CORECOM offre servizi sia a supporto dell'attività dell'ente che della società regionale, che comprendono conciliazioni e arbitrati per le controversie telefoniche, monitoraggi sull'emittenza locale, problematiche della par condicio, tutela minori e consumatori, gestione del registro degli operatori della comunicazione. In questa prospettiva la certificazione ha particolare rilievo nella verifica e nel miglioramento costante dei servizi indirizzati prioritariamente ai cittadini, alla società civile ed al sistema delle imprese della comunicazione.

L'obiettivo per il futuro è il consolidamento del percorso avviato nel 2010, mediante l'affinamento delle competenze e dei comportamenti organizzativi sperimentati nella fase iniziale, la condivisione degli obiettivi di innovazione organizzativa, l'allineamento delle attività di programmazione, gestione e controllo alle logiche di un sistema di qualità compiuto.



2. LE FUNZIONI DI GARANZIA PER I CITTADINI E LE IMPRESE

2.1 – Il tentativo di conciliazione e l'assunzione dei provvedimenti temporanei di riattivazione dei servizi

2.1.1 – La conciliazione delle controversie fra operatori ed utenti

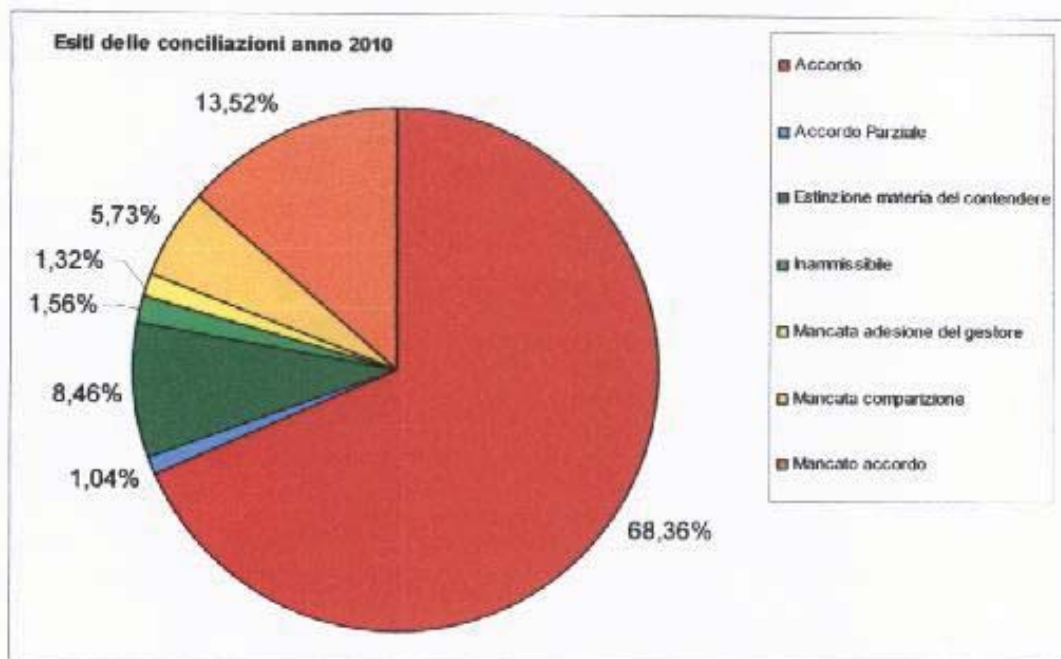
La convenzione per l'esercizio di funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta il 10 luglio 2009 dal Presidente dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna e dal Presidente del CORECOM Emilia-Romagna, ha delegato al CORECOM lo svolgimento del tentativo di conciliazione nelle controversie fra gestori del servizio di comunicazioni elettroniche ed utenti, secondo la disciplina contenuta nella delibera Agcom n. 173/07/CONS riguardante il *"Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"*.

L'attività di conciliazione nel corso del 2010 ha confermato, seppur con una leggera flessione, lo stesso andamento dell'anno precedente: sono pervenute 3.409 istanze a fronte delle 3.501 dell'anno precedente. Sono stati esaminati 3.286 procedimenti (di cui 157 hanno avuto un rinvio in udienza).

Complessivamente l'esito positivo delle conciliazioni è quantificabile in oltre l'80%, cui concorrono sia gli **accordi** (pari al 68,36%), che le **rinunce per estinzione** della materia del contendere (8,46%) che i **parziali accordi** (1,04%). Questo dato rispetta il trend positivo del 2009.

I mancati accordi riguardano circa il 13,52% dei casi; le mancate comparizioni/mancate adesioni complessivamente ammontano a circa il 7,0%. Le istanze inammissibili sono state l'1,56% del totale.





L'operatore telefonico maggiormente coinvolto risulta essere Vodafone (15,73%), seguito da Telecom Italia con il 14,29%, da H3g con il 13,46%, da Fastweb all'11,43%, Wind al 10,81% Tele 2 ora Tele Tu al 10,60%, Tim al 7,48%, Tiscali al 2,50%.

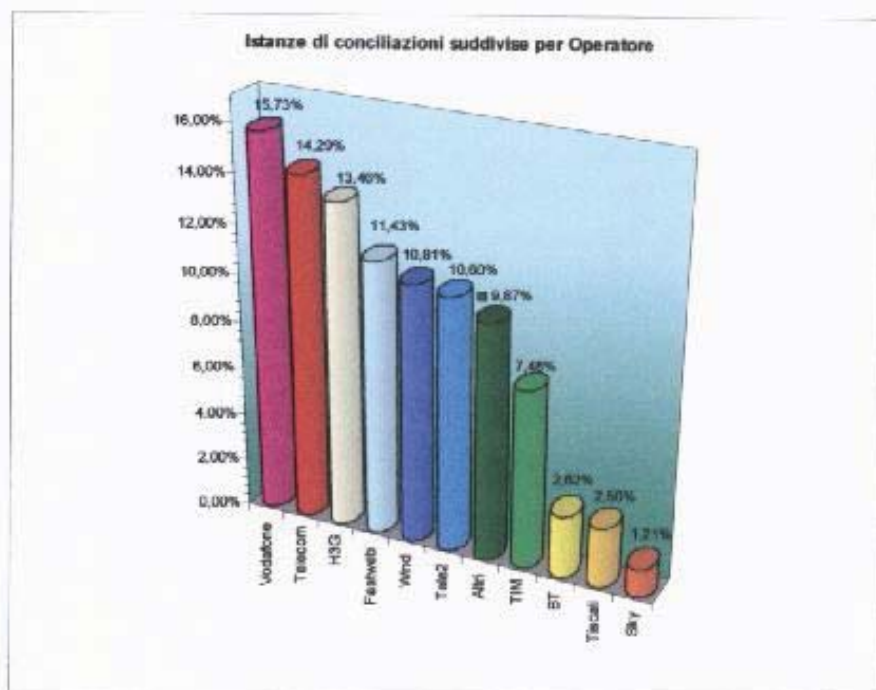
La voce "Altri" indicata nel grafico, riguarda le istanze che coinvolgono più operatori ed anche operatori "minori" che complessivamente ammontano al 9,87%.

Anche nel 2010 si conferma l'assenza ai tavoli di conciliazione di BT ITALIA e SKY che fanno registrare percentuali nettamente inferiori, rispettivamente nell'ordine del 2,62% e del 1,21%.

Il numero delle istanze inoltrate direttamente dagli utenti ammonta al 40%; a seguire, quelle presentate dagli studi legali/professionali con il 30,4%; le associazioni di consumatori il 28,5%, le imprese l'1%, mentre lo 0,1% da Sky.

Dalla lettura dei dati sugli **esiti delle conciliazioni suddivise per operatori** si rileva che il maggior numero di esiti positivi è stato raggiunto da Telecom Italia e Tim con il 18,61%; quasi a pari merito segue Vodafone con il 18,21% H3g con il 16,10%, subito in coda Tele tu (già Tele 2) con il 15,92. Wind si attesta intorno al 12,69% e Fastweb il 10,63%. Tutti gli altri operatori rilevano una percentuale del 7,84%.

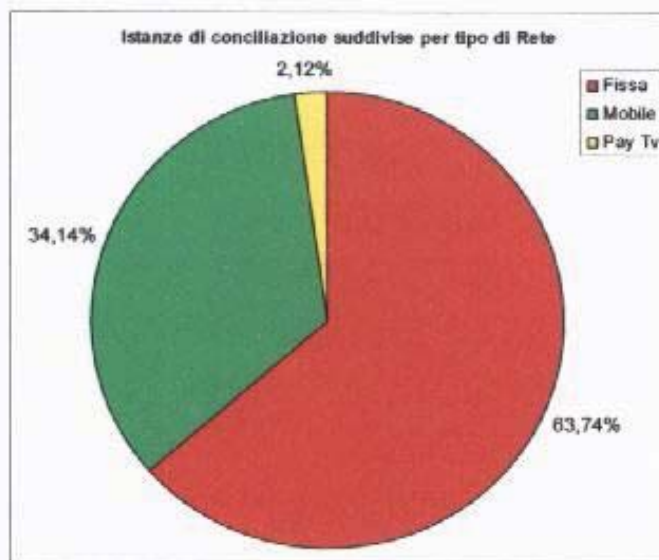




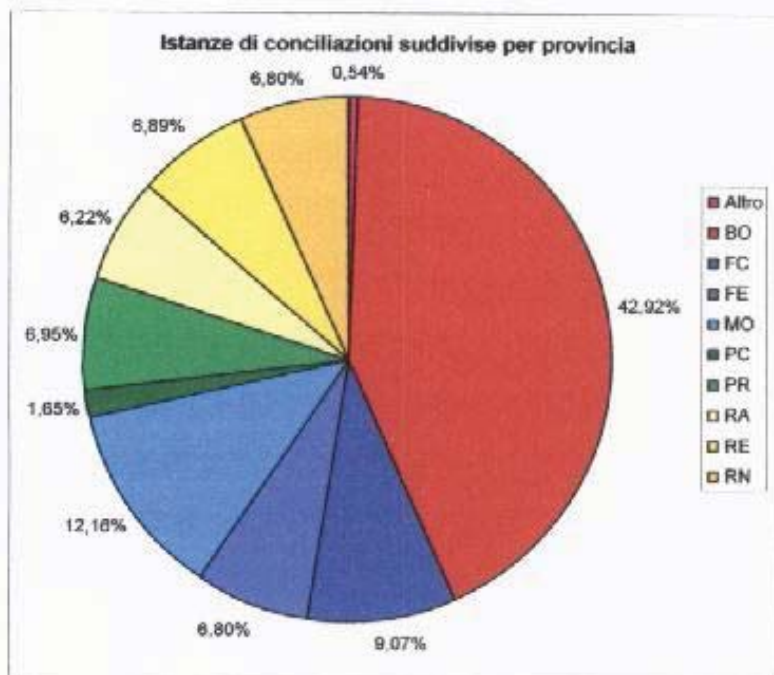
E' da segnalare che dal 21 ottobre 2010 TISCALI ha dato la propria disponibilità a partecipare alle udienze tramite un collegamento in videoconferenza fra la sede aziendale di Cagliari e la sede del CORECOM a Bologna.

L'adozione di questa procedura, che da subito ha accolto il favore dei ricorrenti per la possibilità di avere, seppure a distanza, un interlocutore a cui chiedere spiegazioni, esprimere le proprie opinioni, ma al tempo stesso richiedere storni di fatture, indennizzi, ha dato nell'arco di tre mesi (ottobre-dicembre) risultati molto soddisfacenti.

La **tipologia di rete** coinvolta nelle istanze è nella maggior parte dei casi la rete fissa (63,74%); la rete mobile si attesta attorno al 34,00% mentre i valori relativi alla Pay Tv raddoppiano, passando dall'1% del 2009 al 2,12%



I dati relativi alla **distribuzione delle istanze per provincia** evidenziano che Bologna si conferma come il territorio da cui proviene il maggior numero di ricorsi (42%, in leggera flessione rispetto al 2009); seguono Modena con il 12%, Forlì-Cesena, con il 9%, e, con valori intorno al 7%, le province di Ferrara, Parma, Reggio Emilia e Rimini. A breve distanza si colloca la provincia di Ravenna (6,22%), mentre Piacenza chiude con l'1,65%.



Per quanto riguarda la **tipologia delle controversie**, "l'interruzione/sospensione/ritardo nell'attivazione dei servizi", risulta ancora la più frequente (31,63%), malgrado una notevole flessione rispetto al 2009 (43%). Segue "contestazione della fattura" con il 30,93%, anch'essa in leggera flessione rispetto al 32% del 2009.

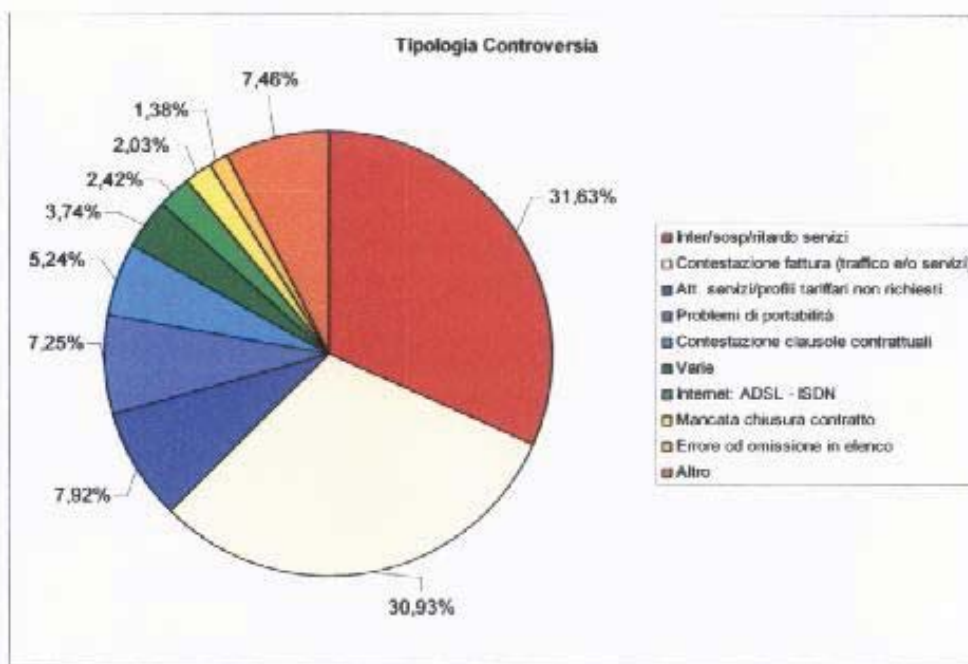
Tutte le altre tipologie fanno registrare valori inferiori al 10%: l'"attivazione di profili tariffari non richiesti" ricorre nel 7,92% dei casi, con un lieve aumento rispetto al 2009 (6%); i problemi relativi alla "portabilità del numero" superano di poco il 7%, ma risultano in forse crescita rispetto al 2009.

In flessione rispetto al 2009 risultano invece la "Contestazione delle clausole contrattuali" (5,24% contro il 9% del 2009) e i "problemi relativi ad Internet", che passano dal 4 al 2,42%.

Chiudono l'elenco delle tipologie più ricorrenti la "mancata chiusura del contratto" (2,03%) e l'"errore od omissione in elenco" (1,38%).

Un ulteriore 10% è rappresentato da varie problematiche non specificatamente ricomprese nel grafico.





La valutazione sui **rapporti con gli operatori** conferma anche per il 2010 il più che soddisfacente rapporto di collaborazione con la maggior parte degli operatori telefonici. Persistono invece dei problemi soprattutto in fase di udienza di conciliazione con l'operatore Fastweb: infatti in questa sede l'atteggiamento per lo più tenuto dai suoi rappresentanti, forse per deformazione professionale, non è propriamente consono al carattere conciliativo e non giudiziale dell'udienza.

Il progetto "Conciliazione in videoconferenza a Cesena"

In data 1° marzo 2010 è stato sottoscritto un Accordo di collaborazione fra il CORECOM Emilia-Romagna e l'Amministrazione comunale di Cesena, per attivare il servizio di videoconferenza al fine di agevolare i cittadini della Romagna, distanti dal capoluogo. L'accordo, della durata di 62 settimane (di cui le prime 10 hanno costituito la fase di attuazione sperimentale del servizio) ha dato buoni risultati.

L'attività è iniziata il 2 marzo con la previsione di una giornata la settimana di udienze, e un calendario in media di otto istanze al giorno. Tale limitato numero di istanze - che ha causato un discreto arretrato - è da imputare alla modalità tecnologica mediamente più lenta dell'udienza tradizionale, ma che rappresenta il futuro di molta parte della giustizia italiana.

Nei dieci mesi di gestione dell'accordo (dal 2/3/2010 al 31/12/2010) sono pervenute dalla Romagna circa 750 istanze e sono stati conclusi 625 procedimenti.

Per misurare il grado di soddisfazione dell'utente per il servizio di conciliazione in videoconferenza, il CORECOM ha sottoposto agli utenti un "questionario di gradimento".



finalizzato anche a raccogliere eventuali suggerimenti e/o osservazioni per migliorare il servizio. Con buona soddisfazione, si può affermare che oltre il 90% dei ricorrenti hanno espresso un giudizio favorevole per le modalità della procedura adottata, nonché per la professionalità e la competenza dimostrate dai funzionari del CORECOM

Il CORECOM sta attualmente verificando la possibilità di estendere il servizio di conciliazione in videoconferenza a due giornate la settimana, mediante la sottoscrizione di un nuovo accordo con l'Amministrazione comunale di Cesena.

Alcuni dati di carattere economico...

La conciliazione ha portato alla "restituzione" ai cittadini di oltre 900.000 Euro, ma il dato in realtà è superiore se si considera che molti accordi prevedono "storni" di fatture e quindi somme non pagate come invece richiesto dalla bolletta telefonica.

L'importo medio degli accordi a favore degli utenti (singoli cittadini, professionisti, imprese) è di Euro 411,00.

L'accordo di conciliazione più favorevole per l'utente è stato uno storno di circa 68.212,70 Euro a fronte di un importo contestato di Euro 75.791,86 riconosciuto da Telecom Italia.

Nella direzione opposta, cioè dai cittadini alle compagnie telefoniche, sono stati restituiti agli operatori "solo" 30.000 Euro.



CONCILIA?: L'esperienza del CORECOM Emilia-Romagna nelle conciliazioni per la telefonia



Dopo anni di esperienza per le conciliazioni nelle controversie per la telefonia, con migliaia di casi all'anno, il CORECOM ha tracciato, dati alla mano, un bilancio sui risultati di questa funzione gestita gratuitamente per gli utenti e gli operatori.

A settembre 2010 è stato realizzato un quaderno che riporta i dati più significativi dell'attività di conciliazione nei primi sette mesi del 2010: le percentuali di conciliazione concluse, le tipologie di controversie, la percentuale di istanze suddivise per provincia, ma anche le cifre interessantissime di quanto è "tornato nelle tasche" degli utenti grazie alla conciliazione, che ha sgravato anche i tribunali di una parte rilevante di possibile contenzioso. Particolarmente accattivante "Storia di ordinaria conciliazione" e "Esperienze in trincea". Un capitolo è dedicato alla presentazione della delega relativa al secondo livello delle conciliazioni, ovvero la "definizione delle controversie", svolta da ottobre 2009.

La presentazione del quaderno "CONCILIA?" è avvenuta il 29 settembre 2010 nel corso di una conferenza stampa, con la partecipazione dei componenti del CORECOM, del Consigliere dell'Ufficio di Presidenza Roberto Corradi e del Direttore generale dell'Assemblea legislativa Luigi Benedetti.

2.1.2 – Provvedimenti temporanei di riattivazione dei servizi di telecomunicazioni

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

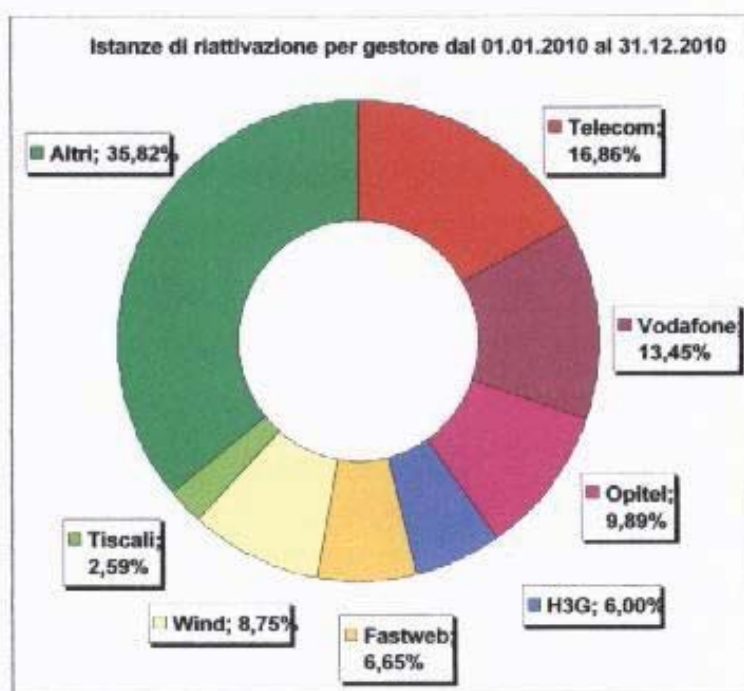
Il CORECOM verifica l'ammissibilità della richiesta e la trasmette all'ente gestore, che ha cinque giorni di tempo per presentare eventuali memorie e documentazione. Entro dieci giorni dal ricevimento della richiesta, il CORECOM adotta il provvedimento temporaneo oppure rigetta la richiesta.



Nel 2010 sono pervenute 617 richieste di assunzione di provvedimenti temporanei (GU5), diretti a garantire la continuità dell'erogazione del servizio di comunicazioni o a far cessare forme di abuso o di scorretto funzionamento da parte dell'operatore, contro le 746 del 2009.

Le richieste sono state attivate nei confronti di Telecom Italia nel 16,86% dei casi (un valore quasi dimezzato rispetto al 31% registrato nel 2009), di Vodafone nel 13,45% (stabile rispetto al 2009) e di Wind nell'8,75% (in leggero calo rispetto al 10% del 2009). Valori inferiori al 10% si rilevano invece per Opitel (9,89%), Fastweb (6,65%) ed H3G (6,00%). In coda Tiscali, con il 2,59%.

Le richieste attivate nei confronti degli altri operatori o di più operatori congiuntamente ammontano complessivamente al 35,82 %, in significativa crescita rispetto al 21% del 2009.



Su un totale di 617 richieste presentate, 514 si sono risolte con l'intervento risolutivo da parte dell'ente gestore, mentre per 55 richieste è stato necessario emettere il provvedimento temporaneo; i provvedimenti di rigetto sono stati 40 e 8 le istanze inammissibili.

Più della metà delle richieste si riferiscono al problema della number portability e/o della migrazione, mentre la restante parte riguarda i servizi non richiesti e la contestazione fatture.



La fattispecie più ricorrente è la grande difficoltà a portare a conclusione la richiesta di portabilità e/o migrazione del servizio entro i termini previsti dalla normativa, e, di conseguenza, risulta sempre più difficile, per il CORECOM, rispettare la tempistica dei 10 giorni previsti dalla normativa.

Inoltre, accade che alcuni enti gestori addossino la responsabilità dell'accaduto ad altro operatore e di conseguenza, a causa della complessità dei meccanismi di gestione del servizio da parte degli operatori e a causa delle osservazioni generiche prodotte dagli stessi, viene a mancare la tempestività e l'efficacia del provvedimento temporaneo.

Inoltre è abitudine, da parte di alcuni operatori, rispondere alle richieste di produzione delle memorie da parte del CORECOM con lettere standard con le quali si dà atto solo di aver provveduto a prendere in carico la segnalazione dell'utente e che, di conseguenza, risultano carenti sul piano della motivazione.

Si può dire che i problemi legati alla number portability e/o della migrazione hanno assunto dimensioni tali da rendere difficoltoso, da parte del CORECOM, gestire i procedimenti relativi alle richieste di riattivazione dei servizi.

Nello stesso tempo, è importante sottolineare il comportamento positivo di Telecom Italia nella risoluzione delle problematiche (anche nei casi dalla number portability).



2.2 – La definizione delle controversie

L'attività concerne i procedimenti di definizione delle controversie indicate all'art. 2 del "Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" approvato con delibera Agcom n. 173/07/CONS.

I consumatori che hanno controversie con gli operatori dei servizi di telecomunicazioni, debbono rivolgersi al Corecom, per tentare di addivenire ad una conciliazione soddisfacente per entrambe le parti, con una procedura completamente gratuita. Qualora il tentativo di conciliazione abbia avuto esito negativo, o per i punti ancora controversi nel caso di conciliazione parziale, le parti congiuntamente, o anche il solo utente, possono chiedere al Corecom di definire la controversia.

La definizione delle controversie è una delle materie delegate al CORECOM Emilia-Romagna dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la convenzione sottoscritta il 10 luglio 2009.

L'attività di definizione delle controversie ha terminato a fine 2010 il primo anno di esercizio. Il numero di istanze pervenute è pari a 325. Il trend di deposito delle istanze attesta un sostanziale decremento nel corso dell'anno, passando, ad esempio, dalle 35 istanze del mese di marzo alle 25 del mese di novembre e alle 22 del mese di dicembre. Tale andamento sembra peraltro confermato anche dai primi dati del 2011, salvo la naturale flessibilità di simili indicazioni.

Le cifre riportate rappresentano un elemento positivo perché la diminuzione delle istanze determina una depurazione del carico di lavoro da quelle controversie facilmente conciliabili o transabili, per le quali la sede del tentativo di conciliazione è l'unica utilizzabile. Tale risultato, oltre ad essere il naturale effetto di una normale diminuzione dell'*appeal* della definizione una volta che la "novità" di un simile procedimento è entrata a regime, pare essere la conseguenza anche di una specifica organizzazione dell'area e del procedimento, attenta a modellarsi in base ai risultati raggiunti e agli obiettivi posti. In tale ottica è stato anzitutto deciso di non svolgere più in modo automatico le udienze di discussione, che spesso si rivelavano infatti come improprie sedi appello di conciliazioni di modesta entità e di facile conclusione. Solo a seguito dell'avvio del procedimento, viene disposta o meno la convocazione dell'udienza sulla base delle risultanze istruttorie. Nella comunicazione di avvio vengono peraltro chiesti immediatamente supplementi istruttori molto precisi, che consentono in tal modo di decidere la convocazione dell'udienza e di gestire il suo svolgimento con piena cognizione.

Per le istanze di tenore più limitato, depositate da parti assistite da studi legali o da associazioni dei consumatori, si sono guardati con favore accordi al di fuori del



CORECOM. Laddove invece l'istante non sia rappresentato lo svolgimento dell'udienza di discussione è costante, per garantire una partecipazione al procedimento su basi paritarie.

Da quanto esposto deriva pertanto che la transazione nelle udienze di discussione è limitata ai casi meno agevoli, per l'importo delle richieste o per la complicatezza dei fatti (ad esempio nel caso di procedimenti di migrazione), o quelli nei quali gli utenti non sono rappresentati.

Accanto a questa organizzazione, progressivamente affinata e naturalmente soggetta a eventuali modifiche se il concreto svolgersi della definizione lo richiederà, è stata sviluppata una stretta sinergia con il procedimento di conciliazione, al fine di coordinare l'interpretazione normativa e contrattuale e di armonizzare l'indirizzo generale di gestione delle controversie. Questo, anche in relazione alle direttive che le delibere del Comitato e le determine del dirigente stanno ormai affermando e che rappresentano un parametro cui rifarsi.

Sempre nell'ottica di affinare il procedimento, al fine di avere istanze meglio formulate (senza inesattezze e vizi formali, da un lato, e con precisione dei fatti e delle richieste), il CORECOM ha sviluppato costanti contatti con le associazioni dei consumatori e gli uffici legali dei gestori. Nel mese di novembre è stato ad esempio svolto un seminario a favore delle associazioni dei consumatori, cui si è aggiunta, già nel 2011, la partecipazione a un corso di formazione organizzato dalla Federconsumatori regionale per tutti gli addetti degli uffici locali. In più di un'occasione sono stati svolti incontri con gli operatori, nei quali si è insistito, anche a seguito dell'esame dei dati emergenti dai procedimenti di conciliazione e definizione, sulla necessità di non portare in contenzioso istanze ampiamente conciliabili.

L'apprezzamento registrato per l'organizzazione del procedimento è stato diffuso e palpabile, anche perché la predisposizione degli atti si è svolta con massima cura e attenzione, tanto sulla parte fattuale che su quella giuridica.

Resta ovviamente il problema dei tempi, che difficilmente rispettano il termine procedimentale in ragione del carico di istanze, pur come detto in riduzione, e della consistenza dell'area, che solo nel 2011 è stata implementata con nuovo personale.

In prospettiva si ritiene che lo svolgimento del procedimento potrebbe trarre giovamento dal disporre di un massimario delle delibere adottate dall'Agcom e dagli altri Corecom, nonché da un'estensione a quaranta giorni del termine massimo, previsto dall'art. 15 del. Agcom 173/07/CONS, per il deposito di memorie delle parti. L'ampliamento di tale termine consentirebbe infatti di modulare differientemente il procedimento a seconda delle possibilità transattive che dovessero emergere.



Per migliorare il dialogo con l'Autorità e con gli altri Corecom nella risoluzione di problemi comuni si ritiene inoltre utile trasformare l'attuale mailing list in una newsgroup, moderata da Agcom, che possa dar conto dei frequenti avvicendamenti nella titolarità degli uffici e garantire tempestivi aggiornamenti su questioni e materie di accertata complessità e delicatezza.



2.3 - I programmi dell'accesso su RAI3 Emilia-Romagna

Il CORECOM Emilia-Romagna, 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 RAI3 Emilia-Romagna, 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 cinque minuti, realizzati integralmente o parzialmente con mezzi propri o con la collaborazione tecnica gratuita, per esigenze minime di base, della RAI regionale.

Il CORECOM esamina le richieste di accesso, ne valuta l'ammissibilità e compila, per ogni trimestre, una graduatoria delle domande ammesse. Sulla base di questa attività istruttoria, il Comitato delibera i piani trimestrali delle trasmissioni televisive, ripartendo tra i soggetti ammessi il tempo effettivo messo a disposizione dalla sede regionale della RAI; svolge, inoltre, attività di vigilanza sul rispetto degli impegni assunti dai soggetti ammessi all'accesso e sull'esecuzione dei piani trimestrali approvati da parte della RAI regionale.

I dati di attività 2010 evidenziano, rispetto al 2009, l'aumento significativo del numero di domande pervenute (71 rispetto a 44), nonostante il numero dei soggetti che accedono al servizio sia aumentato solo di poche unità.

Uno degli elementi all'origine di questo incremento può essere il 'buon ritorno', in termini di visibilità, che il servizio di accesso garantisce, in particolare a soggetti potenzialmente esclusi – per ragioni di sostenibilità finanziaria – da investimenti in azioni di comunicazione.



Uno degli obiettivi che il CORECOM si è dato già a partire dal 2011 riguarda interventi di promozione di questo servizio, orientati proprio all'allargamento del numero dei soggetti che accedono al servizio, in coerenza con lo spirito della norma.

Dati sull'accesso alle trasmissioni televisive di RAI3 Emilia-Romagna – Anno 2010

	1° trimestre 2010	2° trimestre 2010	3° trimestre 2010	4° trimestre 2010	Totale
N. domande pervenute	19	12	18	22	71
N. soggetti richiedenti	19	12	18	22	28
N. rinunce alla messa in onda	3	1	/	/	4
N. trasmissioni autorizzate	16	11	18	22	67



2.4 - L'attività istruttoria per l'erogazione di contributi statali alla TV locali

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

A conclusione di questo percorso, il Comitato approva una graduatoria delle emittenti che possono beneficiare dei contributi e la invia al Ministero che successivamente provvederà all'erogazione dei finanziamenti.

Scopo della legge che disciplina l'assegnazione dei contributi è favorire l'adeguamento degli impianti di trasmissione in base al Piano nazionale di assegnazione delle frequenze televisive approvato dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni; i finanziamenti alle emittenti sono stabiliti in base al fatturato medio dell'ultimo triennio, al personale assunto e alla verifica dell'applicazione dei Codici di Autoregolamentazione.

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

Nel 2010, questa attività ha riguardato il bando emanato il 26 maggio 2010: le emittenti che hanno presentato domanda di ammissione ai benefici sono state 27, su un totale di 34 con sede legale nel territorio regionale.

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

- all'ENPALS (Ente Nazionale di Previdenza e di Assistenza per i Lavoratori dello Spettacolo) di fornire informazioni riferite ai nominativi, alla qualifica, allo status professionale e ad eventuali modifiche dei dati suddetti intercorse nel periodo compreso tra il 1 gennaio ed il 31 dicembre 2009 di tutti i lavoratori NON giornalisti dichiarati da ogni singola emittente;
- all'INPS (Istituto Nazionale della Previdenza Sociale) di fornire le medesime informazioni riferite a tutte le unità di personale dipendente dichiarate da ogni singola emittente.



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

Si osserva inoltre che nel 2010 ha subito mutamenti un aspetto fondamentale dell'attività istruttoria: infatti, il decreto legge 25 giugno 2008, n.112, convertito con modificazioni dalla legge 6 agosto 2008, n. 133, ha introdotto, agli articoli 39 e 40, l'istituzione del nuovo Libro Unico del Lavoro e la conseguente abrogazione dei vecchi libri matricola, paga e presenze. A causa della diversità – e soprattutto della complessità – di questa nuova fonte documentale, l'attività istruttoria – comportando un'attività selettiva dell'enorme mole di dati contenuta nel LUL – è stata necessariamente più lunga e onerosa rispetto all'anno precedente.

Va poi ricordato che, anche nell'anno 2010, a fronte dell'aumentare delle attività istruttorie richieste per la predisposizione della graduatoria nonché delle circolari interpretative emanate in proposito dal Ministero dello Sviluppo Economico – Comunicazioni, si è resa necessaria la predisposizione del testo di una deliberazione (poi, approvata dal Comitato) volta ad elencare e definire analiticamente tutte le attività istruttorie effettuate nell'arco dell'intero procedimento.

Da ultimo, si fa presente che l'attività istruttoria prevista per la ripartizione dei contributi relativi al bando che sarà emanato nel 2011, proporrà nuove problematiche in aggiunta a quelle enunciate. La previsione normativa – in seguito all'avvenuto passaggio anche nel territorio dell'Emilia-Romagna alla tecnologia digitale terrestre – della possibilità di presentare la domanda per le provvidenze in oggetto anche da parte della nuova categoria dei fornitori di contenuti / fornitori di servizi di media audiovisivi, comporterà di certo ulteriori difficoltà operative, a prescindere da eventuali circolari interpretative del Ministero dello Sviluppo Economico in materia.

Non meno rilevante – malgrado un lieve calo rispetto all'anno precedente – è il dato riguardante l'entità delle somme stanziare annualmente per queste provvidenze: lo stanziamento previsto nel decreto 30 luglio 2010 del Ministero dello Sviluppo Economico – Comunicazioni per le emittenti ammesse ai contributi per l'anno 2009 è stato di **Euro 95.353.270,28** complessivi, di cui **Euro 5.581.067,27** destinati all'Emilia-Romagna.

La graduatoria per il bando 2010 è fase di completamento: la sua approvazione – e la contestuale pubblicizzazione – sono previste per il mese di aprile 2011.

Allo stato attuale, sembrano dunque rimanere d'attualità i molti nodi problematici già emersi in passato – e oggetto di confronto con il Coordinamento nazionale dei Corecom – sugli obblighi istruttori e le responsabilità posti in capo ai Corecom e sulla possibilità/opportunità di prevedere misure finanziarie a sostegno dei Comitati per



l'esercizio di funzioni di cui il Ministero è pienamente titolare, ma che gravano esclusivamente sulle Amministrazioni regionali.



2.5 – 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 dalla legge n. 28/2000, come modificata dalla legge n. 313/2002, in materia di *par condicio* 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, 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 2010 ha riguardato le campagne elettorali per le Elezioni regionali e comunali del 28 e 29 marzo 2010 ed il turno di ballottaggio, relativamente alle Elezioni comunali, dell'11 e 12 aprile 2010.

Per quanto riguarda i 'lavori preparatori' in merito alla messa in onda dei MAG, sono state coinvolte un elevato numero di emittenti televisive ed emittenti radiofoniche, come di seguito specificato, ma la messa in onda dei MAG non è stata autorizzata in quanto il giorno 27 marzo 2010 - giornata di silenzio elettorale - non si aveva, ancora, nessuna notizia, da parte del Ministero dello Sviluppo Economico-Comunicazioni, in merito allo stanziamento delle somme destinate al rimborso dei MAG per l'anno 2010.

La somma che, comunque, il Ministero dello Sviluppo Economico-Comunicazioni ha destinato all'Emilia-Romagna, per il rimborso dei MAG alle emittenti radiotelevisive, per l'anno 2010 è stata di Euro 171.403,99, come comunicato ai Corecom regionali - in data 27/07/2010 - dal Coordinamento Nazionale dei Corecom, in seguito a nota del Ministero delle Comunicazioni.



**La regolamentazione dei messaggi autogestiti gratuiti (MAG)
in campagna elettorale – Anno 2010**

	Elezioni regionali 2010	Elezioni comunali 2010	Elezioni comunali (ballottaggio) 2010	Totale
N. emittenti televisive	21	9	/	30
N. emittenti radiofoniche	24	8	/	32
N. MAG tv mandati in onda	/	/	/	/
N. MAG radio mandati in onda	/	/	/	/



2.6 - Lo Sportello telematico "Internet Navig@re Sicuri"

Nel 2009 è stato sottoscritto un protocollo di collaborazione fra il CORECOM Emilia-Romagna e la Polizia delle Comunicazioni dell'Emilia-Romagna per attività di divulgazione e promozione delle norme e degli strumenti a tutela del cittadino nella fruizione dei servizi Internet, nonché di sensibilizzazione ed informazione per la prevenzione e il contrasto dei crimini informatici e delle truffe online.

In attuazione del protocollo, sono stati attivati sin dal 2009 alcuni servizi di informazione e assistenza ai cittadini, tra cui un numero verde (800/202626) con una segreteria telefonica attiva 24 ore su 24 e una casella dedicata di posta elettronica (sportellointernetcorecom@regione.emilia-romagna.it), attraverso i quali è possibile effettuare segnalazioni legate all'uso scorretto della rete o inoltrare richieste di informazioni.

Nel 2010 è stata inoltre sviluppata una specifica sezione del sito CORECOM articolata in FAQ, elaborate in collaborazione con la Polizia delle Comunicazioni e costantemente aggiornate, che comprendono:

- Informazioni di base sul funzionamento della *Rete*;
- Informazioni sui reati informatici (Navigare Sicuri);
- Informazioni sull'utilizzo sicuro della rete da parte dei minori;
- Glossario dei termini di uso più frequenti;
- Siti ed indirizzi utili di riferimento.

Nel corso del 2010 è stato inoltre realizzato un "Vademecum sulle nuove figure del crimine on line", in cui sono sintetizzati i principali rischi a cui è esposto l'utente nella navigazione in Internet, unitamente ad alcuni consigli per prevenire i pericoli ed evitare le conseguenze che possono derivare da un uso inconsapevole della rete.

Obiettivo del "Vademecum" – realizzato nell'ambito di un progetto formativo con la facoltà di Giurisprudenza dell'Università di Ferrara - è quello di fornire un contributo alla tutela dei diritti individuali su Internet e di contribuire al dibattito sul ruolo che le istituzioni pubbliche possono svolgere in un contesto complesso e di difficile regolamentazione qual è, a tutt'oggi, la rete globale Internet.



3. LE FUNZIONI DI CONTROLLO SUL SISTEMA REGIONALE DELLA COMUNICAZIONE

3.1 - La vigilanza sulla tutela dei minori nel settore radiotelevisivo

La legge regionale istitutiva del CORECOM individua tra le funzioni delegabili al Comitato dall'Agcom le attività di vigilanza e controllo sul rispetto, nel settore televisivo, delle norme in materia di tutela dei minori. In applicazione di tale norma, la convenzione sottoscritta il 10 luglio 2009 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la Giunta Regionale e il CORECOM ha previsto espressamente l'attribuzione al Comitato delle funzioni di vigilanza per la tutela dei minori, con riferimento al settore radiotelevisivo locale.

La vigilanza passiva (su segnalazione esterna) e attiva (su iniziativa interna con apposito monitoraggio) che i Comitati regionali per le comunicazioni esercitano a livello locale su delega della Autorità Nazionale costituisce esempio delle necessità di controllo sull'effettiva efficacia degli strumenti di tutela dei diritti dei minori nel sistema dei media. Nell'ambito di tale funzione, il CORECOM in questi anni ha promosso e realizzato alcune campagne di educazione ai media particolarmente complesse, con finalità conoscitive, di vigilanza, di promozione delle disposizioni legislative a tutela dei minori nel sistema radiotelevisivo.

In tal senso un forte riconoscimento è arrivato al CORECOM con la legge regionale n. 14/2008, che attribuisce al Comitato funzioni specifiche. L'art. 12 , comma 2, della legge recita infatti: *"La Regione, attraverso il Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM) e il Garante per l'infanzia e l'adolescenza, promuove iniziative informative, formative, nonché protocolli volti alla diffusione di codici di autoregolamentazione in materia di comunicazione, stampa, trasmissioni radiotelevisive e internet in rapporto a) alla rappresentazione dei minori e b) ad iniziative di comunicazione e programmi radiotelevisivi loro rivolti"*.

Sotto questo impulso, nel 2010 sono stati sviluppati i seguenti progetti: **La Rete siamo noi**, **Ciak: CORECOM!**, **Mi interessano le stelle**. Il filo che unisce questi progetti è la promozione dell'educazione ai media quale strumento per lo sviluppo del senso critico, delle capacità di analisi dei messaggi e delle strategie comunicative, dell'uso creativo e consapevole delle potenzialità espressive proprie dei media e dei diversi soggetti della comunicazione.



"La rete siamo noi"

In considerazione dei rischi che in particolare i minori affrontano nell'uso della rete internet e dei telefoni cellulari, il CORECOM e il Difensore Civico della Regione Emilia-



Romagna hanno sviluppato un progetto sperimentale di prevenzione e contrasto del cyberbullying e della pedopornografia on line. Il progetto nasce dalla considerazione che il massiccio utilizzo del web e del cellulare anche da parte dei più giovani apre importanti possibilità di comunicazione, contatto e conoscenza, ma è al tempo stesso ricco di insidie soprattutto per quanto riguarda il bullismo elettronico (o cyberbullying) e le molestie on line. Al fine di ampliare la consapevolezza di adulti e adolescenti per un uso sicuro dei mezzi di comunicazione, e di sostenere e potenziare alcuni interventi già in atto, è stato sviluppato un progetto articolato su due azioni: a) una ricerca sull'uso di Internet e del cellulare tra gli adolescenti dell'Emilia-Romagna, basata su un questionario somministrato ad un campione di circa 2.400 ragazzi delle scuole secondarie di II grado e su ricerche di tipo qualitativo sull'uso dei social network; b) iniziative di sensibilizzazione e formazione per genitori, insegnanti ed educatori condotte direttamente nelle scuole coinvolte nella ricerca.

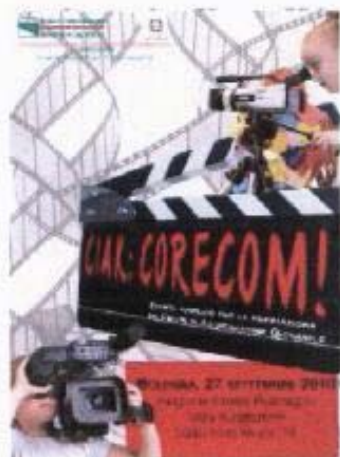
Nella fase di prima sperimentazione, sono state coinvolte nel progetto quattro province (Ferrara, Rimini, Piacenza, Bologna), nelle quali si era già manifestata un'attenzione concreta su questi argomenti, che hanno avuto la possibilità di confrontarsi sui dati emersi dall'indagine e di conoscere e valorizzare le migliori prassi sui temi di interesse.

I risultati, già presentati in tutte le scuole coinvolte, saranno oggetto di riflessione all'interno di un seminario tecnico programmato per il 19 maggio 2011.

"Ciak: CORECOM! – Collaborazione con i centri di aggregazione giovanili"

Il progetto è stato promosso dal CORECOM in collaborazione con il Servizio Progetto Giovani della Giunta regionale, con l'obiettivo di incentivare nei giovani la fruizione critica e responsabile dei media, primi fra tutti i c.d. "nuovi media".

Destinatari dell'iniziativa sono stati i Centri di aggregazione giovanile della regione, spazi



polifunzionali nei quali i giovani possono incontrarsi e intrattenersi per sviluppare competenze in attività di tipo creativo e culturale, ludico, di informazione e di formazione.

Sono stati coinvolti 27 Centri di aggregazione distribuiti su tutto il territorio regionale, a cui è stata richiesta la disponibilità a realizzare un elaborato audiovisivo in forma di spot relativo alle principali attività del CORECOM, da



utilizzare come supporto formativo nelle attività divulgative nelle scuole primarie e secondarie. Due gli obiettivi progettuali specifici: a) sensibilizzare i ragazzi sulle opportunità e sulle problematiche legate al consumo mediatico; b) promuovere una responsabilizzazione personale nei confronti della fruizione dei nuovi media (diffusione del Codice Tv e Minori, informazione sulla possibilità di segnalare al CORECOM possibili violazioni, etc.);

Una commissione di esperti di media education e di comunicazione giornalistica ha selezionato i dieci migliori spot che sono stati premiati il 27 settembre 2010. Questa la classifica:

- Primo classificato: *"Amico Robot"*, Centro Bulirò di Cesena (FC);
- Secondo classificato: *"Aiutiamo la tv"*, Centro Temple Bar di Sassuolo (MO);
- Terzo classificato: *"La differenza"*, Centro La Torretta (BO);
- Quarto classificato: *"La tv beve i bambini"*, Centro Net Open Source, Modena (MO);
- Quinto classificato: *"La violenza non fa spettacolo"*, Centro Giovanile Don Bosco, San Felice Sul Panaro (MO);
- Sesto classificato: *"Il nuovo arrivato"*, Centro Circus, Casola Valsenio (RA);
- Settimo classificato: *"Dieta Mediatica"*, Centro Area Giovani, Ferrara;
- Ottavo classificato: *"La tv che amiamo"*, Centro Giovanile 4All, Monteveglio (BO);
- Nono classificato: *"Il gusto di scoprire cos'è...!"*, Centro Cantiere del Cerchio 2010, Fusignano (RA);
- Decimo classificato: *"Il mago Arto"*, Centro M-House, Ravenna.

"Mi interessano le stelle"



Il CORECOM, in collaborazione con il Centro Zaffiria di educazione ai media e con l'Associazione SOFOS, ha promosso e realizzato in via sperimentale il progetto ***"Mi interessano le stelle"*** in nove scuole primarie della regione, una per provincia, che si sono distinte nella realizzazione di progetti di educazione ai media e che hanno inoltre aderito alle campagne di sensibilizzazione sulla tutela dei minori nel sistema dei media realizzate dal CORECOM negli ultimi tre anni.

Gli obiettivi del progetto erano:

- promuovere il sapere scientifico attraverso la media education;
- sostenere il diritto di accesso ai mezzi di informazione attraverso pratiche concrete e replicabili;

- contribuire all'attuazione dell'art. 12, L.R. n. 14/2008 sull'educazione ai media;
- dare continuità al lavoro svolto dal CORECOM e dal Centro Zaffiria nell'ambito della tutela dei minori attraverso progetti di promozione e valorizzazione delle abilità dei bambini e delle bambine.

I cartoni animati realizzati sono stati presentati in un'iniziativa pubblica svoltasi il 14 maggio 2010, alla presenza di tutte le classi partecipanti.

Indagine "Media, bambini e famiglie"



Nel corso del 2010 è proseguita l'attività di collaborazione con la Società Reggio Children per la realizzazione dell'indagine **Media, bambini e famiglie**. L'indagine si è rivolta ai bambini di età compresa fra i 24 mesi e i 6 anni e alle loro famiglie, con l'obiettivo di comprendere il ruolo della tv per bambini e famiglie, nonché di individuare strategie educative e didattiche per lo sviluppo e l'incremento del livello di consapevolezza nell'utilizzo dei media. L'indagine, avviata nel 2009, si concluderà il 21 maggio 2011 con un Convegno presso la sede di Reggio Children.

E' in fase di chiusura la ricerca **"Esercizio dell'attività radiotelevisiva e tutela dei minori"** che il CORECOM sta sviluppando in collaborazione con il Dipartimento di Scienze Giuridiche. L'obiettivo del lavoro è fornire un quadro sistematico della regolamentazione sulla tutela dei minori in ambito radiotelevisivo.

Per concludere, è da evidenziare che una delle caratteristiche dell'approccio del CORECOM nelle azioni di promozione della Media Education è la **multidisciplinarietà**, che trova la sua base nell'educazione socio affettiva del minore da parte della famiglia e della scuola. Gli interventi attuati mirano quindi a creare reti e relazioni con le realtà più significative affinché i nuovi media diventino un'occasione di comunicazione e interazione fra generazioni e non motivo di contrasto e preoccupazione.

3.2 - La vigilanza sulla programmazione televisiva locale tramite il monitoraggio

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

Comprende la raccolta sistematica dei dati, la rilevazione e l'analisi delle trasmissioni. L'approccio metodologico può essere quantitativo, per garantire dati oggettivi e facilmente comparabili, oppure qualitativo, per consentire l'analisi del contenuto e di altri elementi, come la struttura e la costruzione della trasmissione, le caratteristiche della conduzione e dei contesti narrativi, lo studio dell'agenda e dei topic trattati, le strategie di montaggio e le scelte linguistiche. La registrazione delle trasmissioni viene effettuata direttamente dal CORECOM 24 ore su 24, durante tutto l'anno, grazie a un sistema di registrazione digitale, comprendente una centrale operativa a Bologna e due postazioni periferiche (una a Parma, l'altra a Forlì).

Rispetto alle aree individuate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni il CORECOM ha realizzato i seguenti monitoraggi.

a) Pluralismo Politico-Istituzionale

Il CORECOM, relativamente a questa area, ha realizzato un unico monitoraggio sperimentale, su 22 emittenti, legato alle Elezioni regionali del 2010. I risultati sono racchiusi in un report consultabile sul sito.

Obiettivo: verifica del rispetto del pluralismo politico-istituzionale all'interno dei telegiornali locali durante la terza settimana di campagna elettorale.

Periodo di rilevazione: 14 marzo - 20 marzo 2010.

Programmi monitorati: Telegiornali edizione giorno/sera.

Tempo: In totale sono state monitorate 105 ore e 30 minuti di telegiornali.

b) Obblighi di programmazione

In questa specifica area si è concentrata l'attività di monitoraggio del CORECOM. Si è infatti riusciti a realizzare tre monitoraggi, così come previsto dal manuale di procedure operative Agcom. Sono state intraprese 54 attività di vigilanza per un totale di 28 archiviazioni in via amministrativa e 23 procedimenti avviati nei confronti dell'emittenza locale.

Obiettivo: verifica della corretta tenuta del registro e delle registrazioni.

Periodo di rilevazione: 11-20 novembre 2009; 11-20 aprile 2010; 11-20 luglio 2010.

Programmi monitorati: intero palinsesto (H 24).

Tempo: In totale sono state monitorate 6.480 ore.

c) Pubblicità

Data la carenza di risorse umane e di un apposito software, il CORECOM è riuscito ad effettuare un unico monitoraggio su dieci emittenti.

Obiettivo: verifica della normativa di riferimento.

Periodo di rilevazione: 9-18 dicembre 2009.

Programmi monitorati: intero palinsesto (H 24).

Tempo: In totale sono state monitorate 1.680 ore.

d) Tutela dei minori e Garanzia dell'utenza

In queste aree il CORECOM ha intrapreso 51 attività di vigilanza e ha ricevuto 4 segnalazioni relativamente alla tutela dei minori da parte dei cittadini.

Obiettivo: verifica della normativa di riferimento.

Periodo di rilevazione: 9-18 dicembre 2009; 11-20 aprile 2010; 11-20 luglio 2010.

Programmi monitorati: intero palinsesto (H 24).

Tempo: In totale sono state monitorate 4.856 ore.

Il monitoraggio come ricerca

a) Il monitoraggio *"L'immagine degli immigrati nei telegiornali locali dell'Emilia-Romagna"*, svolto su 18 emittenti, è stato realizzato in attuazione del Protocollo d'intesa regionale sulla comunicazione interculturale sottoscritto nel febbraio 2007 dal CORECOM e da altre istituzioni della Regione. Il monitoraggio ha i seguenti obiettivi generali:

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



Da questi obiettivi generali sono derivate finalità più specifiche. Il monitoraggio vuole essere infatti anche uno strumento per favorire momenti di confronto e di riflessione con i sottoscrittori del Protocollo d'intesa sulla comunicazione interculturale (Ordine dei giornalisti, Università, testate giornalistiche, organizzazioni di terzo settore, etc.); promuovere scambi per costruire criteri metodologici per l'avvio di ricerche più strutturate.

Con questo lavoro il CORECOM intende intensificare l'azione di stimolo e sensibilizzazione che ha sinora svolto nei confronti dei diversi attori del sistema mediatico per favorire la diffusione di una corretta informazione sul fenomeno migratorio, da cui dipende anzitutto il realizzarsi di una prima forma d'inclusione socio-culturale, ma, soprattutto, la possibilità per gli immigrati di vivere, orientarsi ed agire con maggiore consapevolezza all'interno della società.

Il report è consultabile sul sito del CORECOM.

b) La Carta di Treviso e il Codice di Autoregolamentazione TV e Minori sono un esempio di strategia e azione condivisa tra più soggetti per garantire un controllo sull'attività dei mezzi di comunicazione di massa, in particolare sulla televisione.

Il monitoraggio ***"L'immagine dei minori nei telegiornali locali"***, svolto su 12 emittenti, consente di mostrare quanta attenzione possa circondare l'attività dei media e come una mobilitazione sociale possa "interferire" con le politiche editoriali e di impresa per evocare il rispetto di esigenze culturali ed educative, accettate e fatte proprie poi dalle emittenti.

Questo studio è in linea con l'intensa attività di vigilanza che il CORECOM porta avanti dal 2006.

Gli obiettivi del monitoraggio possono così essere sintetizzati:

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

Il report è in corso di pubblicazione.



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

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

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

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

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

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

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

Le attività svolte dall'1 gennaio al 31 dicembre 2010 sono sinteticamente descritte nelle tabelle che seguono.



Dati relativi alla gestione del ROC – Anno 2010

RICHIESTE DI NUOVE ISCRIZIONI PERVENUTE	84 ⁽¹⁾⁽²⁾
RICHIESTE DI NUOVE ISCRIZIONI CONCLUSE	85 ⁽¹⁾⁽²⁾
RICHIESTE DI INTEGRAZIONE/VARIAZIONI PERVENUTE	129 ⁽¹⁾
RICHIESTE DI INTEGRAZIONE/VARIAZIONI CONCLUSE	18 ⁽¹⁾
RILASCIO DI CERTIFICAZIONI ATTESTANTI LA REGOLARE ISCRIZIONE PERVENUTE	34
RILASCIO DI CERTIFICAZIONI ATTESTANTI LA REGOLARE ISCRIZIONE CONCLUSE	34
RICHIESTE DI CANCELLAZIONE PERVENUTE	32 ⁽¹⁾
RICHIESTE DI CANCELLAZIONE CONCLUSE	32 ⁽¹⁾

Articolazione delle nuove iscrizioni al ROC. per tipologia di attività.- Anno 2010

	N° DI ISCRIZIONI
EDITORIA	42 ⁽³⁾⁽⁴⁾⁽⁵⁾
EDITORIA ELETTRONICA	18 ⁽³⁾⁽⁵⁾
RADIODIFFUSIONE SONORA E TELEVISIVA	1
PRODUTTORI / DISTRIBUTORI DI PROGRAMMI	2
CONCESSIONARIE DI PUBBLICITA'	3 ⁽⁵⁾
AGENZIE DI STAMPA	0
SERVIZI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA	27
OPERATORI DI RETE	0
FORNITORI DI CONTENUTI	0
FORNITORI DI SERVIZI INTERATTIVI	0

⁽¹⁾ Dal computo sono stati esclusi i procedimenti evasi direttamente dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

⁽²⁾ Nel computo sono stati inclusi 3 procedimenti terminati con l'archiviazione.

⁽³⁾ Questa voce fa riferimento esclusivamente all'attività svolta e non al numero delle testate/periodici editi da ciascuno degli operatori iscritti.

⁽⁴⁾ Nel computo sono stati inclusi 10 operatori che svolgono sia l'attività di EDITORIA sia quella di EDITORIA ELETTRONICA.

⁽⁵⁾ Nel computo è stato incluso 1 operatore che svolge sia l'attività di EDITORIA sia quella di CONCESSIONARIA DI PUBBLICITA'.



L'attività per la gestione del ROC comporta, oltre allo svolgimento delle pratiche sopra riepilogate, la risposta a numerose richieste telefoniche di informazioni da parte degli operatori di comunicazione del territorio regionale - un migliaio circa - che risultano regolarmente iscritti. 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.

A questo proposito, il CORECOM ha già segnalato a più riprese all'Autorità la necessità di migliorare il sistema informativo di supporto alla gestione per la gestione del ROC:

- a) rendendolo più celere nel passaggio da una schermata all'altra;
- b) eliminando elementi inutili del menù per renderlo di più immediata comprensione per gli utenti.

Uno degli elementi di maggiore criticità riscontrati nella prima fase di gestione della delega - e più volte segnalati ad Agcom - atteneva all'impossibilità per il CORECOM di conoscere e fruire pienamente dei dati del Registro, con conseguente ostacolo ad una pronta ed efficiente gestione del registro stesso, per attività consultive o di verifica. La recente abilitazione dei funzionari del CORECOM Emilia-Romagna addetti alla tenuta del registro ad operare come "consultatori" ha risolto in parte questo problema, consentendo di compiere un notevole passo avanti verso uno sfruttamento più pieno ed una gestione più pronta ed efficiente del data base.

Permangono tuttavia ancora alcune difficoltà di accesso alle informazioni, di natura prettamente tecnica, che comportano frequenti comunicazioni fra CORECOM, Autorità ed utenti, con conseguente aggravio di lavoro per gli operatori del CORECOM e perdita di efficienza per l'intero processo.

Nel tracciare un bilancio del primo anno di gestione "piena" della funzione di tenuta del ROC, non può inoltre essere taciuta la questione delle difficoltà interpretative ed applicative della normativa di riferimento, particolarmente complessa e in continua evoluzione. L'istruttoria dei procedimenti di iscrizione e le altre operazioni di tenuta del Registro richiedono conoscenze specialistiche e professionalità dedicate in quanto comportano frequenti riferimenti alle materie del Diritto civile, del Diritto societario e dell'Ordinamento delle comunicazioni, anche per attività apparentemente poco complesse quali la distinzione tra le diverse categorie di operatori (es. imprese radiotelevisive, operatori di rete e fornitori di servizi di media audiovisivi e radiofonici).



Un costante percorso di formazione per gli operatori e l'organizzazione di periodici momenti di confronto fra CORECOM ed Autorità, già sperimentati nella prima fase di attuazione e della "nuova" convenzione del 2009, si confermano quindi elementi indispensabili a garantire un'efficiente e corretta gestione della delega.



3.4 - La "par condicio"

Il CORECOM svolge funzioni consultive, di vigilanza e di controllo in merito al rispetto delle disposizioni in materia di comunicazione politica e 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 svolge attività di vigilanza sul rispetto, da parte delle emittenti radiotelevisive locali, dei principi generali del pluralismo, dell'obiettività, della completezza e dell'imparzialità dell'informazione sanciti dal Codice di Autoregolamentazione delle emittenti radiofoniche e televisive locali e supporta l'Autorità nello svolgimento di attività preparatorie e istruttorie. Tale attività comprende il monitoraggio delle trasmissioni, l'istruttoria su 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 nel 2010 hanno riguardato la campagna elettorale per le Elezioni regionali e comunali del 28 e 29 marzo 2010 e per il turno di ballottaggio, relativo alle sole elezioni comunali, dell'11 e 12 aprile.

Al CORECOM sono pervenute due segnalazioni, una sulla presunta violazione della legge 22 febbraio 2000, n. 28 e della delibera Agcom n. 24/10/CSP, in merito all'accesso ai mezzi di informazione (Tg), da parte di un'emittente televisiva, conclusasi con la concessione del diritto di replica e rettifica ai soggetti protagonisti del video oggetto della segnalazione; l'altra sulla presunta violazione, ex art. 8 della legge n. 28/2000 ed art. 14 della delibera Agcom n. 25/10/CSP, del divieto di diffusione dei risultati - anche parziali - di sondaggi demoscopici sull'esito delle elezioni e sugli orientamenti politici e di voto degli elettori, da parte di un'emittente televisiva, conclusasi con l'archiviazione degli atti.

Per ogni segnalazione, il CORECOM si è fatto carico di tutti gli adempimenti istruttori previsti dalla normativa vigente e ne ha trasmesso - per conoscenza, non sussistendo i presupposti per l'applicazione di misure sanzionatorie - gli esiti all'Autorità.



4. LE FUNZIONI DI CONSULENZA PER GLI ORGANI DELLA REGIONE E LA COMUNITA' REGIONALE

4.1 - Pareri in materia di comunicazione

Una delle funzioni che la legge regionale n. 1/2001 istitutiva del CORECOM assegna al Comitato riguarda la formulazione di pareri e di proposte in materia di ordinamento delle comunicazioni e di informazione per Organi e per Servizi regionali e l'attività consultiva a supporto delle iniziative attinenti le politiche regionali dell'informazione e la comunicazione regionale di pubblica utilità.

Nel 2010 è stata svolta un'impegnativa attività di consulenza a favore di enti pubblici, che ha riguardato soprattutto problematiche di ordine tecnico e giuridico legate all'installazione e alla gestione degli impianti di telecomunicazioni. In particolare, si ricordano:

- Comune di Bertinoro (FC): pareri per il riposizionamento di antenne di TLC sulla Rocca di Bertinoro;
- Comune di Castel San Pietro Terme (BO): parere sulla realizzazione di nuovi tralicci per l'alloggio di sistemi di telediffusione e radiodiffusione in località Monte Grande;
- Comune di Parma: parere sulla realizzazione di aree Wi-Fi per consentire ai cittadini la connessione gratuita alla rete Internet;
- Comune di Cesena: parere sulla realizzazione di una web tv della PA;
- Giunta regionale: monitoraggio della copertura del segnale di Rai 3 Regionale ed analisi delle criticità nell'illuminazione Mediaset sul nostro territorio.

Fra la fine del 2009 e i primi mesi del 2010, in coincidenza con l'intensificarsi del dibattito sulla complessità della transizione alla televisione digitale terrestre, il CORECOM ha realizzato uno studio sulle opportunità di cambiamento e modernizzazione per l'intero settore delle comunicazioni collegate al passaggio alla nuova tecnologia.

Lo studio ha preso le mosse dalla considerazione che la transizione alla TDT può offrire alle Regioni rilevanti spazi di intervento nella materia "ordinamento della comunicazione" - che la legge costituzionale n. 3/2001 di riforma del titolo V ha inserito nell'elenco delle materie a potestà legislativa concorrente - secondo una duplice prospettiva. Da una parte, si è inteso analizzare e comprendere quali fossero le competenze specifiche delle Regioni per quanto concerne strettamente l'avvento del fenomeno della TDT. Dall'altra

parte, con un'ottica di più ampio respiro, si è puntato a far emergere tutte le opportunità che il settore della comunicazione offre, soprattutto in termini di concreta attuazione della potestà legislativa concorrente prevista dalla Carta costituzionale.

Lo studio è stato portato all'attenzione del Presidente della Giunta regionale, dell'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea legislativa ed è stato oggetto di dibattito e confronto nell'ambito del Coordinamento Nazionale dei Corecom.



4.2 - La partecipazione alla task force regionale per il passaggio alla televisione digitale terrestre (TDT)

Tra il 27 novembre e il 2 dicembre 2010 la Regione Emilia-Romagna è stata interessata dalla transizione alla televisione digitale terrestre (cd. *switch-off*).

Si è trattato di un importante banco di prova per l'attività del CORECOM in questo settore ed, in particolare, per le azioni connesse alla gestione del Catasto degli impianti di telecomunicazione, un database connesso in rete contenente i dati relativi agli impianti di radiodiffusione sonora e televisiva del territorio regionale.

Forte delle competenze acquisite già nel 2004 con una specifica rilevazione, il CORECOM ha perseguito l'obiettivo di migliorare l'effettiva copertura del segnale RAI3 Emilia-Romagna attivando numerosi tavoli di confronto prima con il Servizio Qualità Tecnica di Rai, poi in sinergia con la task force istituita dalla Regione Emilia-Romagna per affrontare lo switch-off al digitale terrestre.

D'intesa con la task force regionale e con l'Assessorato regionale alle Reti di Infrastrutture, è stata intrapresa una campagna di comunicazione per guidare la cittadinanza al passaggio alla TDT, basata su diversi strumenti:

- è stata inviata una lettera a tutti gli enti locali in cui si informava sull'effettiva frequenza assegnata a Rai 3 Emilia-Romagna nei rispettivi territori;
- è stato attivato un numero telefonico dedicato all'assistenza ai cittadini ed agli Urp di Comuni e Province;
- sono state svolte conferenze ad hoc, ad esempio, in collaborazione con FederAlberghi ed alcune associazioni di categoria a Bologna, Rimini e Riccione.

Fra dicembre 2010 e gennaio 2011, nelle settimane immediatamente successive allo switch-off, sono giunte al CORECOM quasi 70 segnalazioni riguardanti disfunzioni o problematiche di ricezione del segnale televisivo, concentrate principalmente nelle province di Ferrara, Bologna e Ravenna (vedi Tabella).



**Richieste di informazioni sulla corretta ricezione dei segnali televisivi
dopo lo switch-off - (dicembre 2010 – gennaio 2011)**

	Richieste pervenute	%
Provincia di Bologna	18	26,47
Provincia di Ferrara	25	36,76
Provincia di Forlì-Cesena	3	4,41
Provincia di Modena	4	5,88
Provincia di Parma	2	2,94
Provincia di Piacenza	0	0,00
Provincia di Ravenna	10	14,71
Provincia di Reggio Emilia	3	4,41
Provincia di Rimini	3	4,41
Totale	68	100,00

Nonostante gli sforzi, rimangono ancora irrisolti diversi problemi:

- la sintonizzazione automatica di molti decoder in presenza di più segnali Rai privilegia le frequenze più basse, escludendo la possibilità di scegliere quale servizio regionale memorizzare; al Veneto è stato assegnato il canale 5, alla Lombardia il canale 23 e all'Emilia-Romagna il canale 24;
- in presenza di più segnali RAI, a volte, il segnale di Rai3 Emilia-Romagna viene posizionato con un LCN diverso dalla posizione 3 sulla quale rimane quello di un'altra regione;
- non risultano sempre correttamente orientate le antenne (problematica, già presente prima dello switch-off, che interessa quasi un terzo dei cittadini regionali) o sono presenti dei filtri che non permettono l'acquisizione del canale 24;
- a Parma e Piacenza è difficoltoso acquisire il segnale Rai in quanto, a fine dicembre, le emittenti lombarde a cui è stato assegnato dal Ministero il canale 24 hanno attivato i loro impianti trasmettenti, producendo una situazione di estremo degrado del segnale Rai canale 24 (con il contenuto regionale Emilia-Romagna) diffuso da Pigazzano (PC) e da Monte Canate (PR).

In occasione di alcuni incontri con Arpa e con l'Ispettorato Territoriale per l'Emilia-Romagna del Ministero dello Sviluppo Economico, si è intrapreso un percorso che nel 2011 vedrà il CORECOM al centro di un importante progetto per riorganizzare il Catasto



degli impianti di telecomunicazione. L'attività, svolta con risorse interne, è finalizzata all'implementazione di moderni strumenti di gestione e consultazione del database, che, ad esempio, consentiranno di agganciare le coordinate degli impianti alle mappe di Google, di utilizzare nel modo più efficace le foto degli impianti, di consultare le informazioni tramite grafici, statistiche ecc. Il nuovo database, aggiornato in sinergia con gli altri enti pubblici preposti al trattamento di questi dati, rappresenterà per questo settore una sorta di sportello unico a disposizione dei Comuni, delle Province e delle emittenti televisive e radiofoniche regionali.



4.3 - Studi e ricerche sul sistema regionale della comunicazione

Il CORECOM, nella sua duplice natura di organo regionale e di organo funzionale dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, svolge funzioni di garanzia, di consulenza, di regolazione e di supporto nei confronti della Regione. Nelle competenze del CORECOM rientrano, tra le altre: la formulazione di pareri e proposte in materia di ordinamento delle comunicazioni e di informazione per Organi e Servizi regionali e per soggetti esterni, pubblici e privati; l'attività consultiva a supporto delle iniziative, comprese quelle legislative, attinenti le politiche regionali dell'informazione e la comunicazione regionale di pubblica utilità; l'attività di analisi e studio sul sistema dell'informazione e della comunicazione.

In quest'ambito, nel 2010 sono state completate alcune ricerche tematiche.

Ricerca "La media education nella scuola dell'obbligo"

La ricerca, realizzata con il supporto del Dipartimento di Scienze dell'Educazione dell'Università di Bologna, ha riguardato gli atteggiamenti e le pratiche degli insegnanti sulla media education nella scuola dell'obbligo.

Svolta tra il 2008 e il 2009, la ricerca ha coinvolto un campione rappresentativo di quasi 400 scuole della regione (227 scuole primarie e 164 scuole secondarie di I grado), con l'obiettivo di rilevare la consistenza della cultura dei media nelle scuole. Gli obiettivi specifici erano: a) raccogliere una serie di indicatori relativi alla presenza della media education nelle scuole; b) conoscere opinioni e atteggiamenti degli insegnanti intorno al rapporto fra cultura dei media e ruolo della scuola; c) definire proposte in merito alla formazione degli insegnanti sulla media education.

L'impianto metodologico e gli strumenti di indagine – di natura prettamente empirica – sono stati sviluppati in modo originale dal CORECOM Emilia-Romagna e presi successivamente a riferimento anche dal Corecom Puglia e dal Corecom Lombardia, che hanno replicato l'esperienza sui rispettivi territori, ponendo le basi per un progetto di rilievo nazionale.

Gli esiti della ricerca sono stati oggetto di numerose iniziative di presentazione, organizzate di concerto fra le equipe delle tre Regioni, che hanno investito tanto l'ambito locale quanto quello nazionale.

- a) In ognuna delle tre Regioni coinvolte, il Corecom ha promosso un seminario rivolto in particolare agli insegnanti e ai dirigenti scolastici coinvolti nell'indagine, con l'intento di renderli partecipi dei risultati della ricerca e di aprire con loro una



discussione nel merito. In Emilia-Romagna, il seminario si è svolto l'11 giugno (vedi Paragrafo "Convegni, seminari, iniziative pubbliche).

- b) La ricerca è stata presentata nell'ambito del "World Summit on media for Children and Youth", che si è tenuto a Karlstad, in Svezia, dal 14 al 18 giugno 2010.
- c) Il 20 luglio 2010 si è tenuta un'audizione dei Corecom di Emilia-Romagna, Puglia e Lombardia presso la VII Commissione della Camera dei Deputati (Istruzione e Cultura), dedicata ad una presentazione delle linee essenziali della ricerca e ad una riflessione sul problema della rilevanza della media education nella scuola e nella formazione degli insegnanti.
- d) Il report di ricerca per l'Emilia-Romagna è stato pubblicato sul n. 2/2010 della rivista "QUADERNI DEL CORECOM" ed è consultabile sul sito del CORECOM Emilia-Romagna, alla pagina <http://assemblealegislativa.regione.emilia-romagna.it/corecom>, alla sezione Attività - Media e Minori.
- e) Un abstract del progetto complessivo è disponibile inoltre sul n. 2/2010 della rivista "Media education – Studi, ricerche, buone pratiche".

Ricerca "Elezioni regionali 2010 – Monitoraggio del pluralismo politico-istituzionale nei Tg locali dell'Emilia-Romagna"

In occasione del voto per le elezioni regionali del 28 e 29 marzo 2010, il CORECOM Emilia-Romagna ha realizzato un monitoraggio per la verifica del pluralismo politico-istituzionale da parte delle emittenti televisive locali.

Il monitoraggio è stato impostato secondo le linee guida operative stabilite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, si è svolto fra il 14 e il 20 marzo 2010 (terza settimana di campagna elettorale) ha avuto per oggetto le edizioni giorno e sera dei notiziari di 22 emittenti televisive locali.

Sono stati rilevati i dati riguardanti:

- a) il tempo dedicato alla presa di parola diretta di ciascuno dei candidati alla Presidenza regionale, delle liste ad essi collegate e dei soggetti istituzionali (cd. "tempo di parola");
- b) il tempo di notizia dedicato dai telegiornali a ciascuno dei candidati alla Presidenza regionale, delle liste ad essi collegate e dei soggetti istituzionali (cd. "Tempo di notizia");
- c) il tempo risultante dalla somma dei due precedenti (cd. "tempo di antenna");
- d) gli argomenti affrontati.



Gli esiti del monitoraggio sono stati pubblicati sul n. 1/2010 della rivista "QUADERNI DEL CORECOM", disponibile anche on line, all'indirizzo <http://assemblealegislativa.regione.emilia-romagna.it/corecom>, sezione "Monitoraggi e vigilanza".



4.4 – Convegni, seminari, iniziative pubbliche

Il CORECOM ha organizzato nel 2010 numerose iniziative pubbliche di studio e confronto sul sistema regionale della comunicazione, con l'obiettivo di favorire le scelte decisionali e di programmazione delle istituzioni del territorio.

In risposta ad un preciso indirizzo dell'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea legislativa, le iniziative sono state dedicate ad approfondimenti su tematiche di attualità e alla condivisione di ricerche e progetti sull'educazione ai media, la promozione dei diritti delle giovani generazioni nel sistema dei media.

Ecco una sintesi delle principali iniziative realizzate.

Bologna, 11 febbraio 2010

Workshop "La disciplina sulla par condicio: problemi applicativi"

In occasione della campagna elettorale per le elezioni regionali 2010 svoltesi il 28 e 29 marzo 2010, il CORECOM ha organizzato un seminario con l'obiettivo di approfondire e fare chiarezza sull'applicazione della disciplina in materia di comunicazione politica e parità di accesso ai mezzi di informazione.

La delicatezza dell'appuntamento elettorale per il rinnovo dei vertici dell'Amministrazione regionale, ha indotto il CORECOM ad attivare un momento di confronto fra tutti i soggetti direttamente coinvolti sul piano della informazione e comunicazione politica, con l'obiettivo di affrontare il periodo di campagna elettorale in uno spirito di collaborazione fra le parti e di rispetto dei principi che attengono ad una chiara e corretta competizione elettorale. Il seminario, organizzato in collaborazione con la Giunta regionale, è stato quindi aperto alla partecipazione dei Corecom di altre Regioni, dei rappresentanti di gruppi politici, di funzionari di altre strutture regionali, nonché delle emittenti televisive e radiofoniche locali.

L'incontro è stato coordinato da **Luigi Benedetti**, Direttore generale dell'Assemblea legislativa; l'introduzione generale è stata affidata a **Gianluca Gardini**, Presidente del CORECOM Emilia-Romagna; le relazioni sono state svolte da **Fernando Bruno**, funzionario dell'Agcom ed esperto di ordinamento delle comunicazioni, e da **Stefano Cavatorti**, Responsabile del Servizio Attività consultiva giuridica e coordinamento dell'Avvocatura regionale.

L'iniziativa si è caratterizzata per una buona partecipazione di pubblico e per un'impostazione fortemente interattiva che ha favorito l'analisi e l'approfondimento di questioni operative ricorrenti nell'esperienza degli operatori delle comunicazioni.



Bologna, 14 maggio 2010

"Bambini dietro lo schermo: da telespettatori a protagonisti del fare televisione"

L'iniziativa ha segnato il momento conclusivo del progetto di educazione ai media "Mi interessano le stelle", promosso con l'obiettivo di diffondere il sapere scientifico attraverso la media education. Il progetto è stato sviluppato con la collaborazione tecnica del Centro Zaffiria per l'educazione ai media, dell'Associazione di divulgazione scientifica SOFOS, dell'Osservatorio Astronomico di Bologna e del dipartimento di Astronomia dell'Università degli Studi di Bologna e ha coinvolto nove scuole primarie della Regione, una per provincia, selezionate sulla base di precedenti esperienze in progetti di educazione ai media.

Il momento principale della giornata è stata la presentazione dei nove cartoni animati ideati e realizzati dai bambini durante i laboratori di educazione ai media e di astronomia. La proiezione è stata accolta con grande entusiasmo e soddisfazione per l'esperienza vissuta, come dimostrato dal racconto delle loro emozioni e riflessioni.

In apertura di lavori, il Presidente **Gianluca Gardini** ha sottolineato l'importante ruolo del CORECOM come garante della tutela e della difesa dei diritti dei minori davanti allo schermo, evidenziando l'opportunità di intraprendere iniziative che educino ad un uso più responsabile dei media a fronte di un impiego sempre maggiore della televisione come mezzo educativo e strumento di gioco.

La parola è poi passata ai rappresentanti degli enti che hanno collaborato alla realizzazione del progetto: **Alessandra Falconi**, Presidente del Centro Zaffiria, che ha ripercorso le tappe del progetto e raccolto le riflessioni di bambini e insegnanti e **Sandro Bardelli**, Professore di Astronomia dell'INAF – Osservatorio Astronomico di Bologna, che ha tenuto una "lezione di astronomia" molto particolare, coinvolgente e divertente allo stesso tempo.

A chiusura dei lavori la componente **Arianna Alberici** ha espresso l'importanza di un percorso formativo di educazione ai media e ha ringraziato tutti coloro che hanno reso possibile la buona riuscita dell'iniziativa, primi fra tutti i bambini.

Bologna, 11 giugno 2010

Convegno "La media education nella scuola dell'obbligo: i risultati di una ricerca"

Il convegno è stato dedicato alla presentazione dei risultati della ricerca sulla media education nella scuola dell'obbligo, realizzata dal CORECOM in collaborazione con il Dipartimento di Scienze dell'Educazione dell'Università di Bologna e con l'Ufficio Scolastico Regionale.

La ricerca è stata condotta su un campione di scuole primarie e secondarie di I grado del territorio regionale, con l'obiettivo di rilevare il grado di diffusione della cultura dei



media nelle scuole regionali, sulla base di un impianto metodologico originale sviluppato dal CORECOM Emilia-Romagna e fatto proprio dal Corecom Puglia e dal Corecom Lombardia, che hanno replicato l'esperienza sui rispettivi territori.

I principali risultati sono stati illustrati dai componenti l'équipe di ricerca e discussi con i promotori dell'indagine (**Arianna Alberici** per il CORECOM, **Roberto Farnè** per il Dipartimento di Scienze dell'Educazione e **Daniele Barca** per l'Ufficio Scolastico Regionale) e con **Franco Mugerli**, Presidente del Comitato Ministeriale Media e Minori. Il convegno ha costituito la prima occasione per comunicare e discutere i risultati più significativi emersi dalla ricerca nel suo complesso, con gli interlocutori privilegiati: gli insegnanti che vi hanno partecipato o che colgono nella media education, nelle tecnologie della comunicazione e nella loro "cultura" una delle frontiere su cui si scommette la formazione delle giovani generazioni.

Bologna, 27 settembre 2010

Premiazione del concorso "Ciak: CORECOM!"

L'iniziativa è stata dedicata alla premiazione dei vincitori del concorso "Ciak: CORECOM!", rivolto a giovani tra i 12 e i 17 anni che frequentano i Centri di aggregazione giovanile della regione, e promosso in collaborazione con il Progetto Giovani della Giunta regionale, con l'obiettivo di favorire un consumo critico e responsabile dei nuovi media. Il concorso prevedeva la realizzazione di uno spot di presentazione delle principali attività del CORECOM, da utilizzare come supporto formativo ad attività di divulgazione nelle scuole primarie e secondarie.

Momento centrale della giornata è stata la proiezione dei video vincitori – selezionati da una commissione di comunicatori ed esperti di media education – che sono stati presentati dagli stessi autori. L'occhio della telecamera ha riletto le funzioni del CORECOM dalla prospettiva dei ragazzi, per spiegarle ai propri coetanei ma soprattutto per mettere in primo piano aspettative e bisogni come utenti della tv e della rete: messaggi tanto più incisivi perché creati dai giovani per i giovani, con l'obiettivo di far conoscere il CORECOM nelle scuole della Regione.

Bologna, 18 novembre 2010

Convegno "In ascolto – Percorsi sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza"



Il convegno è stato organizzato in occasione della XXI Giornata Mondiale dei Diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza, celebrata in tutto il mondo per ricordare la sottoscrizione della Convenzione ONU sui Diritti dell'infanzia e dell'adolescenza, avvenuta a New York il 20 novembre 1988.



La ricorrenza dell'anniversario della Convenzione è da qualche anno interpretata dal CORECOM come occasione per promuovere la partecipazione dei giovani: il ruolo cruciale dei media nello sviluppo armonico dei giovani, la non discriminazione, il diritto allo sviluppo e soprattutto il dovere all'ascolto dei minori, riconosciuti dalla Convenzione ONU, sono infatti un punto di riferimento costante per il CORECOM nella sua funzione di vigilanza sulla tutela dei minori.

La partecipazione dei giovani è stata il tratto saliente dell'iniziativa: una partecipazione "fisica", per il gran numero di studenti presenti in sala, ed "emozionale", per la qualità degli interventi dei ragazzi, per la ricerca di un'interazione continua, per il grado di consapevolezza emerso dei propri diritti e delle proprie capacità. Sono stati i ragazzi a raccontare in prima persona le esperienze realizzate in classe e i propri vissuti su tematiche legate ai diritti dei minori e al rapporto con il sistema dei media: tra i temi analizzati, il problema della dispersione scolastica, della discriminazione di genere e del razzismo, nonché la necessità di sviluppare tra i giovani un uso critico della televisione.

Il convegno è stato introdotto dal Presidente dell'Assemblea legislativa **Matteo Richetti**, cui hanno fatto seguito le relazioni dei rappresentanti delle istituzioni e delle associazioni del terzo settore impegnate nella promozione e nella tutela dei diritti dei minori (Comitato Ministeriale Media e Minori, UNICEF, Associazione CAMINA), dei professionisti dell'informazione (Ordine dei giornalisti dell'Emilia-Romagna), delle Autorità di vigilanza (Agcom, Polizia Postale e delle Comunicazioni).

I componenti il Comitato hanno inoltre partecipato, in qualità di relatori, a convegni ed iniziative in materia di comunicazione promossi dai Corecom di altre regioni ed altre istituzioni. Si ricordano, in particolare:

Bologna, 11 gennaio 2010

Convegno organizzato da Associazione CAMINA: "XX Anniversario della Convenzione Internazionale sui diritti dell'infanzia: il giorno dopo".

Relazione di Arianna Alberici sul tema "I diritti dei minori e gli strumenti di tutela: normativa di riferimento e attività Corecom".

Macerata, 25-26 febbraio 2010

Convegno organizzato dal Corecom Marche: "Corecom: nuove funzioni e ruolo istituzionale".

Intervento del Presidente Gianluca Gardini alla tavola rotonda sul tema "L'esperienza del Co.Re.Com. come istituzione regionale".



Riccione, 28 settembre 2010

Incontro promosso dall'Associazione Albergatori della Provincia di Rimini sulla transizione alla televisione digitale terrestre.

Relazione del Vicepresidente Giuseppe Bettini sul tema "La transizione al digitale e il ruolo del Corecom".

Bologna, 1 ottobre 2010

Convegno internazionale organizzato dalla Giunta regionale: "La Mediazione nazionale e transnazionale: confronto di esperienze in Italia, Francia e Spagna. I professionisti nella mediazione.

Intervento del Presidente Gianluca Gardini alla tavola rotonda: "La mediazione extragiudiziale in materia civile e commerciale in una dimensione comparata. Il quadro normativo europeo e i profili di attuazione della legislazione francese, italiana e spagnola".

Sasso Marconi, 9 novembre 2010

Seminario organizzato da FUB – Fondazione Ugo Bordoni: "La transizione al digitale: il quadro istituzionale e il coinvolgimento del territorio".

Intervento del Vicepresidente Bettini alla tavola rotonda sul tema "La transizione al digitale e il coinvolgimento del territorio".

Rimini, 11 dicembre 2010

Convegno organizzato da Associazione Aiart (Associazione Italiana Ascoltatori Radio e Televisione): "Per un rapporto positivo famiglia-media".

Intervento di Arianna Alberici nell'ambito della tavola rotonda sul tema "Media e Minori: per una tutela più efficace".



DELIBERA CORECOM

Data inserimento: 28/03/2011

Oggetto: APPROVAZIONE DELLA RELAZIONE CONSUNTIVA SULL ATTIVITÀ SVOLTA DAL
CORECOM EMILIA-ROMAGNA NEL 2010, AI SENSI DELL ART. 15 DELLA LEGGE
REGIONALE 30 GENNAIO 2001, N. 1 E SUCC. MODIFICHE.

Numero Atto: 2011 / 000009

Esecutività:

Assemblea Leg. Regione Emilia-Romagna

Servizio proponente: 109 CO.RE.COM

Responsabile atto: FINI PRIMAROSA

Redigente: MINELLI FRANCA



Prot. 0010403-30/03/2011-ALRER

DELIBERA CORECOM

Descrizione APPROVAZIONE RELAZIONE DI ATTIVITÀ 2010



Bologna, 30 marzo 2011

Titolo 1.10.4 – 1.10.2/4
Prot.

DELIBERAZIONE n. 9/2011 del 30/3/2011
(estratto dal verbale del 30/3/2011)

Oggetto: Approvazione della relazione consuntiva sull'attività svolta dal CORECOM Emilia-Romagna nel 2010, ai sensi dell'art. 15 della Legge Regionale 30 gennaio 2001, n. 1 e succ. modifiche.

Presenti:

Gardini Gianluca
Bettini Giuseppe
Alberici Arianna

Presidente
Vice Presidente
Componente

Oggetto: Approvazione della relazione consuntiva sull'attività svolta dal CORECOM Emilia-Romagna nel 2010, ai sensi dell'art. 15 della Legge Regionale 30 gennaio 2001, n. 1 e succ. modifiche

IL CORECOM DELL'EMILIA-ROMAGNA

Visti:

- la Legge Regionale 30 gennaio 2001, n. 1 *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del CORECOM"*, e le sue successive modifiche ed integrazioni, e in particolare l'art. 15 che stabilisce che entro il 31 marzo di ogni anno il Comitato presenti al Consiglio regionale (ora Assemblea legislativa) e all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni una relazione sul sistema delle comunicazioni in ambito regionale nonché sull'attività svolta nell'anno precedente;
- l'art. 9 della Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni siglata il 10 luglio 2009 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Presidente della Giunta Regionale, il Presidente del CORECOM Emilia-Romagna, che prevede la predisposizione di una relazione annuale sull'attività svolta in base al programma di attività e sulla realizzazione degli obiettivi connessi all'esercizio delle funzioni delegate, da trasmettere all'Autorità entro e non oltre il 31 marzo;

Preso atto dell'attività svolta nell'anno 2010 per l'attuazione degli obiettivi previsti dal programma proposto con propria deliberazione n. 19 del 14 settembre 2009, approvato dall'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea legislativa con delibera n. 260/2009, comprendenti anche le funzioni delegate dall'Autorità e quelle svolte per conto del Ministero dello Sviluppo Economico-Dipartimento Comunicazioni;

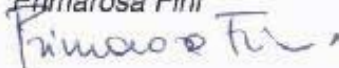
Dato atto della regolarità amministrativa del presente atto espressa dalla Responsabile del Servizio CORECOM dr.ssa Primarosa Fini;

A voti unanimi.

DELIBERA

- 1) di approvare, ai sensi dell'art 15 della Legge Regionale 30 gennaio 2001, n. 1 *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del CORECOM"*, e sue successive modifiche ed integrazioni, la relazione consuntiva sull'attività svolta nel 2010, il cui testo è allegato alla presente deliberazione quale parte integrante e sostanziale;
- 2) di trasmettere copia del presente provvedimento all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni;
- 3) di procedere, d'intesa con l'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea legislativa, alla pubblicazione della relazione consuntiva 2010 attraverso ogni idoneo strumento informativo.

Il Segretario
Primarosa Fini



Il Presidente

Gianluca Gardini

