



ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Comitato Regionale per le Comunicazioni

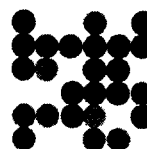
DELIBERA n.	12/2014
TITOLO	2013.1.10.2.9
	2014.1.10.4.1
LEGISLATURA	IX

Il giorno 21 marzo 2014 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA	Presidente
MARINA CAPORALE	Vicepresidente
MAURO RAPARELLI	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PRIMAROSA FINI.

OGGETTO: Approvazione della relazione consuntiva sull'attività svolta dal Corecom Emilia-Romagna nel 2013, 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 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 2013 per l'attuazione degli obiettivi previsti dal programma proposto con proprie deliberazioni n. 30/2012 e n. 53/2013, approvate dall'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea legislativa con delibere n. 141/2012 e n. 152/2013.

Vista la relazione allegata al presente atto quale parte integrante e sostanziale.

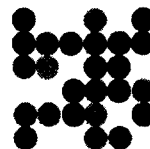
Dato atto della regolarità amministrativa del presente atto espressa dalla Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini;

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 2013, 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 2013 attraverso ogni idoneo strumento informativo.

Il Segretario

Dot.ssa Primarosa Fini

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Relazione di attività 2013 del Corecom Emilia-Romagna

INDICE

<i>Nota introduttiva</i>	2
1 - Il Corecom Emilia – Romagna: l’organizzazione e le risorse	2
1.1 – Il ruolo e le funzioni	2
1.2 – Le persone e l’organizzazione	3
1.3 – Le risorse finanziarie	6
2 - Le funzioni di garanzia per i cittadini e le imprese	10
2.1 – La conciliazione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti	10
2.1.1 – <i>Supporto al servizio di conciliazione</i>	15
2.1.2 – <i>L’udienza di conciliazione in video conferenza</i>	16
2.2 – La definizione delle controversie	17
2.2.1 – <i>Servizi per gli utenti</i>	21
2.3 – La riattivazione dei servizi di telecomunicazioni	21
2.4 – I programmi dell’accesso su RAI 3 Emilia-Romagna	22
2.5 – L’attività istruttoria per l’erogazione di contributi statali alle TV locali	23
2.6 – Il riparto degli spazi di comunicazione politica radiotelevisiva in campagna elettorale	26
2.7 – Il diritto di rettifica	27
3 - Le funzioni di controllo sul sistema regionale della comunicazione	28
3.1 – La vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale	28
3.2 – La vigilanza sulla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa locali	30
3.3 – La gestione del Registro degli Operatori di Comunicazioni (ROC)	30
3.4 – <i>La par condicio</i> - verifica del rispetto della normativa in materia di campagne elettorali	34
4 - Le funzioni di consulenza per gli organi della Regione e la comunità regionale	35
4.1 – Studi, ricerche, pubblicazioni	35
4.1.1 – <i>Stili di vita online e offline degli adolescenti in Emilia-Romagna (Quaderno n. 2/2013)</i>	35
4.1.2 <i>Indagine sulla copertura del TGR Rai Emilia-Romagna</i>	36
4.1.3 <i>I nuovi modelli di informazione tra etica, tecnologie e regole</i>	37
4.2 – L’educazione ai media	37
4.2.1 <i>Medi@ando 2013</i>	38
4.2.2 <i>Il progetto #restiamoconnessi</i>	39
4.2.3 <i>Il Catalogo per le scuole</i>	40
4.3 – Il Corecom Emilia-Romagna nel sistema regionale della comunicazione	43
4.3.1 – <i>Il tavolo Corecom-Rai sulla qualità del servizio pubblico radiotelevisivo</i>	43
4.3.2 <i>Attuazione del Protocollo d’intesa con l’Assessorato regionale alle Pari Opportunità</i>	44
5 - Rendiconto di fine mandato	45
5.1 – Il Corecom per i cittadini e le imprese: l’attività di risoluzione delle controversie	45
5.2 – Il Corecom nel sistema regionale dell’informazione	46
5.3 – Il Corecom per i cittadini: educare ai media e con i media	47

Nota introduttiva

Il 2 luglio 2013 si è insediato il nuovo Comitato composto da Giovanna Cosenza (Presidente), Marina Caporale (Vicepresidente), Mauro Raparelli (Componente).

Nei quasi sei mesi di attività del 2013, il nuovo Comitato ha potuto in sostanza raccogliere e gestire l'eredità di quello precedente, avviare e consolidare i rapporti con il personale in Servizio presso il Corecom, con gli organi politici, le strutture e i servizi della Regione-Emilia Romagna con cui il Corecom collabora quotidianamente, e cominciare infine a lavorare alla pianificazione delle attività del 2014.

Per quel che riguarda i dettagli delle attività svolte nel 2013, sia precedenti sia successivi al 2 luglio 2013, il nuovo Comitato accoglie e sottoscrive la relazione consuntiva qui di seguito presentata.

La Presidente

Prof. Giovanna Cosenza

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

1.1 – Il ruolo e le funzioni

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

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

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

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

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

Nel corso dell'anno 2013 si è avuto un avvicendamento nei vertici del Comitato, in quanto sono venuti a conclusione i cinque anni di mandato.

Dal 21 maggio 2008 fino al 1 luglio 2013 il Comitato era composto da **Gianluca Gardini** (Presidente), da **Giuseppe Bettini** (Vicepresidente) e da **Arianna Alberici** (Componente).

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

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

1.2 – Le persone e l'organizzazione

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

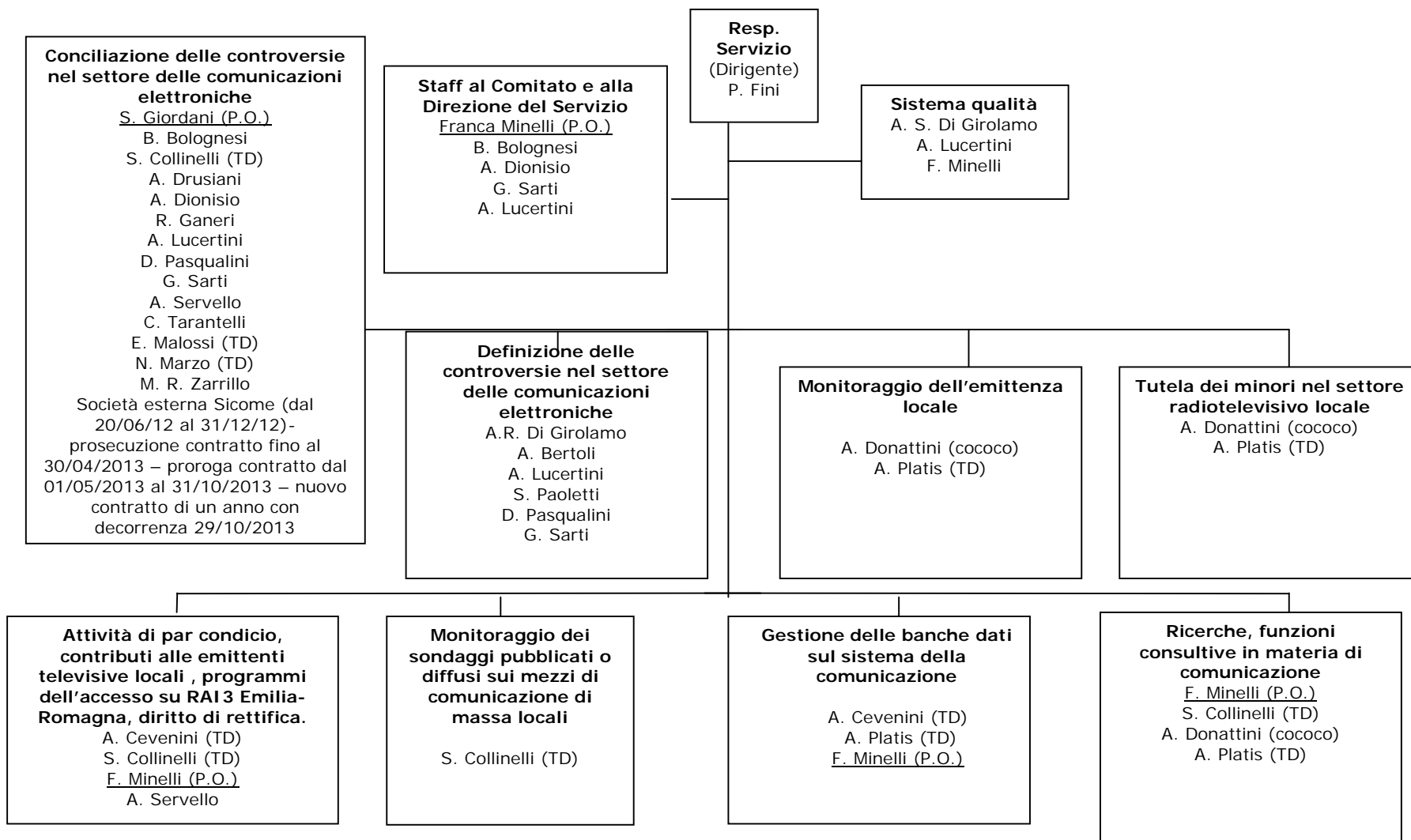
Durante l'anno 2013 le scelte organizzative e gestionali avviate dal 2009 e dirette a consolidare l'assetto del Servizio e il sistema dei ruoli e delle responsabilità si sono ulteriormente concretizzate nelle seguenti direzioni.

- Sono state inserite in organico sei unità di personale con **contratto a tempo determinato** per profili professionali espressamente riservati al Corecom – a supporto delle attività di risoluzione delle controversie e di presidio del sistema locale dei media (contributi alle tv locali, *par condicio*, ecc.). Alla fine del 2012, la Direzione generale dell'Assemblea legislativa, raccogliendo le sollecitazioni del Comitato volte a valorizzare il ruolo del Corecom nel rapporto con le istituzioni regionali e con l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ha avviato infatti la procedura pubblica che è culminata con l'**assunzione di questo personale**, che ha permesso di dare una maggiore stabilità alla struttura amministrativa di supporto al Corecom e di superare la precarietà di molte collaborazioni professionali.
- È continuato il **percorso formativo** già intrapreso nell'anno 2012, mirato a rafforzare le competenze del personale, con un corso di approfondimento sul diritto dell'informazione e della comunicazione, che ha affrontato le principali problematiche in questo ambito soprattutto in riferimento alle nuove tecnologie.
- È stato ulteriormente **potenziato il modello gestionale**, che si era uniformato alle logiche del **Sistema di Qualità** (SGQ) dal 2010. L'azione più significativa del 2013 si è incentrata sulla verifica di congruità delle procedure codificate nell'SGQ, completamente riviste nel corso del 2012, ai fini anche della visita ispettiva da parte di Bureau Veritas che ha valutato e giudicato conforme ai requisiti della norma ISO 9001:2008 il sistema di gestione del Servizio Corecom. Il rinnovo è avvenuto il 28 maggio 2013.

- Alcuni collaboratori del Servizio che sono diventati **auditor**, dopo un periodo di addestramento durante il quale hanno condotto un'analisi puntuale sui testi di riferimento, hanno gestito in piena autonomia la conduzione e l'analisi dei risultati degli audit aziendali.

Nonostante gli evidenti effetti positivi di queste scelte e azioni, si rileva ancora, purtroppo, una **carenza di risorse umane**, sia di funzionari sia di ruoli di raccordo interno, che non sono più sufficienti, da tempo, per affrontare adeguatamente il continuo e notevole aumento delle istanze e delle richieste da parte dei cittadini. Questa carenza potrà essere colmata solo a un forte e ulteriore impegno dell'Assemblea legislativa. A questo proposito a fine 2013 l'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea legislativa ha ripetutamente già espresso un parere favorevole in questa direzione, anche se i tempi di attuazione della necessaria integrazione del personale in servizio al Corecom non sono ovviamente immediati e si distribuiranno nel corso del 2014.

L'organigramma che segue rappresenta l'assetto del servizio alla fine del 2013.



1.3 – Le risorse finanziarie

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

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

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

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

Il **Fabbisogno finanziario** viene allegato al piano di attività del Corecom e classifica le spese previste collegate alle azioni del piano stesso, secondo la struttura del bilancio dell'Assemblea legislativa regionale. Le procedure e le regole relative alla gestione della spesa sono disciplinate dal Regolamento interno dell'Assemblea legislativa per l'amministrazione e la contabilità. A inizio anno, Agcom provvede all'accredito del 50% dello stanziamento complessivo previsto dalla convenzione per l'esercizio di funzioni delegate, mentre la seconda tranche viene erogata alla presentazione della relazione a consuntivo dell'attività. Entro il 31 marzo di ogni anno il Comitato presenta all'Assemblea legislativa e all'Autorità una **relazione** sul sistema delle comunicazioni in ambito regionale e sull'**attività svolta nell'anno precedente**, nonché il rendiconto della gestione della propria dotazione finanziaria, che viene allegato al rendiconto annuale dell'Assemblea.

Il **Piano di attività 2013** del Corecom Emilia-Romagna è stato approvato dall'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea legislativa con delibere nn. 141 del 14.11.2012 e 152 del 30.10.2013.

A seguire sono riportati:

- a) il quadro delle somme stanziare e impegnate nel 2013 per ogni specifica voce di spesa prevista nel bilancio dell'Assemblea legislativa e le entrate trasferite da Agcom in applicazione dell'art. 6 della convenzione per l'esercizio di funzioni delegate sottoscritta il 10 luglio 2009;
- b) la serie storica, dal 2008 (anno di insediamento del precedente Comitato) al 2013, delle spese sostenute per indennità di carica, rimborsi spese e trattamento di missione dei componenti il Corecom.

**Tab. 1.3.1 - Programma di attività 2013 del Corecom Emilia-Romagna.
Quadro finanziario**

	Stanziamento	Impegnato al 31/12/2013
Indennità, rimborsi spese e trattamento di missione del Corecom – Cap. 010401	euro 117.000,00	euro 117.000,00

	Stanziamento	Impegnato al 31/12/2013
Attività di rappresentanza del Presidente e del Vice Presidente – Cap. 010402	euro 1.000,00	euro 1.000,00

	Stanziamento iniziale	Stanziamento complessivo	Impegnato al 31/12/2013
Spese per funzioni proprie – Cap. 010403	euro 94.000,00		euro 80.252,39
Attività di ricerca sul sistema regionale della comunicazione	euro 23.000,00	euro 41.000,00 (storno da 1+2+3)	euro 39.103,39
L'educazione ai media (attuazione l.r. n. 14/2008)	euro 10.000,00		euro 5.000,00
Le banche dati sul sistema regionale della comunicazione	euro 3.000,00 (1)		//
Relazioni istituzionali e rapporti con il sistema regionale dell'informazione	euro 5.000,00		euro 2.000,00
Regolazione dei programmi dell'accesso su RAI3 Emilia-Romagna	euro 5.000,00 (2)		//
Gestione della <i>par condicio</i>	euro 10.000,00 (3)		//
Spese per il funzionamento del Comitato	euro 3.000,00		euro 1.000,00
Attività di manutenzione e sviluppo del sistema di monitoraggio	euro 15.000,00		euro 13.801,00
Attività di promozione dei servizi ai cittadini	euro 20.000,00		euro 19.348,00

	Stanziamiento	Impegnato al 31/12/2013
Spese per funzioni delegate dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni – Cap. 010407	euro 247.000,00	euro 120.653,04

	Stanziamiento	Impegnato al 31/12/2013
Spese per funzioni svolte per conto del Ministero dello Sviluppo Economico Cap. 010408	//	//

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

ENTRATE

	Previsione	Accertamento
Trasferimenti dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni	euro 182.241,06	Euro 182.241,06

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

Tab. 1.3.2 - Spese per indennità, rimborsi spese e trattamento di missione dei componenti il Comitato regionale per le Comunicazioni (Anni 2008 - 2013)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Spese	euro 235.398,97 (*)	euro 119.500,43	euro 122.838,77	euro 119.988,54	euro 100.180,43	euro 90.971,02

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

(*) La cifra è comprensiva delle spese relative al Comitato in carica fino al 20/5/2008, composto da nove componenti.

Alcune annotazioni sintetiche a commento di questi dati.

1. Il bilancio di previsione 2013 dell’Assemblea legislativa regionale è riuscito ad assicurare al Corecom risorse pari a 459.000,00 euro, con uno stanziamento sostanzialmente invariato rispetto al 2012 quando lo stanziamento era stato pari al 468.000,00 euro.
2. Di questi, il 25,71% (118.000,00 euro) sono stanziamenti per il funzionamento del Comitato, della restante parte lo stanziamento per le c.d. “attività proprie” – riconducibili, cioè, alle funzioni svolte dal Corecom come organo regionale – rappresenta il 20,482%, mentre quello per le cosiddette “attività delegate” – previste dalla convenzione con l’Agcom sottoscritta nel 2009 – è il 53,81%.

3. Queste percentuali sembrano confermare un certo orientamento, nell'individuazione degli obiettivi strategici e nell'allocazione delle risorse, cioè a connotare il Corecom come organo decentrato dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni oltre che come organo dell'Amministrazione regionale. Restano di attualità le considerazioni, da tempo al centro del dibattito politico, sulla problematicità della collocazione istituzionale e del ruolo assegnato ai Corecom nel sistema complessivo dell'informazione.
4. Rispetto al finanziamento ricevuto da Agcom, si registra un accantonamento sul fondo di riserva di euro 127.000,00, di cui sarà richiesta una nuova attribuzione nel 2014 con l'obiettivo di utilizzarlo per retribuire il personale a tempo determinato attualmente in servizio.
5. La capacità di spesa del Corecom nel 2013 è stata pari all'85,37% dello stanziamento complessivo assegnato per le cosiddette "attività proprie", a conferma della stabilità raggiunta nell'assetto organizzativo del Servizio e nel presidio delle attività di pianificazione e programmazione. Nel caso delle attività delegate, le spese del 2013 si attestano invece al 48,84% del relativo stanziamento complessivo.
6. Nel 2013 sono state ridotte ulteriormente le spese per le attività di rappresentanza, le spese per relazioni esterne e per attività a carattere puramente promozionale, in coerenza con un preciso indirizzo di razionalizzazione e qualificazione della spesa regionale espresso dall'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea legislativa. Unica eccezione a questa scelta è costituita dall'impegno sostenuto per la realizzazione dell'iniziativa a conclusione del mandato svoltasi il 20 e 21 giugno 2013 per fornire strumenti di lettura trasparenti ai destinatari delle attività svolte nei cinque anni di mandato e consentire a cittadini e ai diversi interlocutori di conoscere e valutare come il Corecom ha interpretato e realizzato la sua missione istituzionale. Sono proseguite le attività nell'ambito della promozione dell'accesso ai servizi sia nella tutela dei cittadini e delle imprese della comunità regionale, sia per migliorare la conoscenza del Corecom e delle sue funzioni.
7. In analogia con le scelte compiute a partire dal 2009 - anno del rinnovo della convenzione con Agcom che ha determinato un aumento delle funzioni assegnate ai Corecom - è stata mantenuta la compartecipazione dell'Amministrazione regionale al finanziamento delle spese necessarie allo svolgimento delle attività delegate, nella misura di un quarto circa dello stanziamento complessivo: le risorse provenienti dal bilancio dell'Assemblea ammontano infatti a 64.758,94 euro, su un totale di 247.000,00 euro.
8. Ritorna quindi, in questo caso, il tema della congruità dello stanziamento previsto dall'Accordo Quadro rispetto alla sostenibilità per i Corecom, e per le Amministrazioni regionali, del decentramento territoriale di funzioni operato dall'Accordo Quadro e dalla convenzione. Un tema che è tuttora al centro del confronto fra Autorità e Regioni per la revisione dell'Accordo Quadro siglato nel

2008, che si sta sviluppando peraltro in un contesto economico caratterizzato da una generalizzata compressione delle risorse a disposizione.

9. La spesa sostenuta nel 2013 dall'Amministrazione regionale per il funzionamento del Comitato – comprensivo di indennità di carica, rimborsi spese e trattamento di missione – è stato di circa 92.000,00 euro , con un “risparmio” di circa il 9% rispetto al 2012. Risulta dunque confermata la scelta programmatica dell'Amministrazione regionale di procedere ad un progressiva riduzione dei costi a favore di una migliore resa del Corecom in termini di servizio al pubblico.

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

Oltre alle attività riguardanti le funzioni di garanzia che saranno trattate nei paragrafi 2.1, 2.2 e 2.3 si mette in evidenza che, nel dicembre 2013, si è svolto un proficuo incontro con Agcom per esaminare il quadro emergente alla fine dell'Accordo quadro (2009-2013) e per valutare come rendere più efficaci le procedure relative tanto alla conciliazione quanto alla definizione delle controversie, anche alla luce del significativo incremento di procedimenti attivati presso il Corecom.

Nel mese di ottobre del 2013 il Corecom ha organizzato una giornata di formazione sulla risoluzione delle controversie in materia di telecomunicazioni, rivolta alle associazioni di consumatori e studi legali per illustrare le principali novità delle linee guida (delibera Agcom n. 276/13/Cons), e per presentare i nuovi formulari per la presentazione delle istanze (UG, GU5 e GU14) e conseguente analisi di casi pratici.

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

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

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

Il tentativo di conciliazione e i provvedimenti d'urgenza sono disciplinati dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti approvato con delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 137/07/CONS (e successive modifiche e integrazioni).

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

Di seguito alcuni dati significativi sull'attività svolta nell'anno 2013.

**Tab. 2.1.1 – Istanze di conciliazione pervenute al Corecom Emilia-Romagna
Anni 2005 – 2013**

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

Fonte: Corecom Emilia-Romagna

La conciliazione che a marzo del 2014 segna i 10 anni di attività, ha registrato, seppure in misura diversa, in tutti questi anni, un costante aumento (come evidenzia la tabella 2.1.1).

Anche nel 2013, pur a fronte di un notevole aumento percentuale intervenuto nel 2012, si registra un incremento di poco inferiore al 3%; infatti sono pervenute 4.757 istanze (134) in più rispetto all'anno precedente.

Tab. 2.1.2 – Procedimenti di conciliazione conclusi - anni 2006 – 2013

Anno	numero	%
2006	857	-
2007	1.473	+ 71,88 %
2008	2.545	+ 72,78 %
2009	3.726	+ 46,40 %
2010	3.384	-9,18 %
2011	3.516	+ 3,90 %
2012	5.041	+ 43,37 %
2013	4.805	-4,62%

Fonte: Corecom Emilia-Romagna

Nel 2013 sono stati insomma conclusi 4.805 procedimenti (come indicato nella **tabella 2.1.2**), con un leggero decremento (-4,62%) rispetto all'anno precedente. Occorre però ricordare che il 2012 aveva visto un incremento eccezionale dei procedimenti di conciliazione conclusi, pari al 43,33%, e che gestire questo incremento era stato possibile sia grazie a un incessante e straordinario impegno di tutto il personale, per cercare di abbattere il *backlog* accumulato negli anni precedenti, sia grazie all'apporto di una società esterna vincitrice di una gara di appalto.

Le conciliazioni concluse positivamente nell'anno 2013, pur segnando un calo in percentuale di circa il 10% rispetto all'anno precedente (in cui erano il 68,75%), sono

comunque un dato positivo. Infatti se si sommano gli accordi raggiunti in sede di udienza (55,46%) all'estinzione materia del contendere, dovuto al raggiungimento di un accordo transattivo tra le parti (13,94%), si raggiunge circa il 70% di esiti positivi; mentre le conciliazioni conclusesi con un mancato accordo rispetto all'anno precedente, hanno segnato un lieve aumento dello 0,50%.

L'esame della tabella evidenzia che la differenza di circa il 10% di esiti negativi è stata prodotta per la mancata adesione del gestore che ha segnato l'11,55% nel 2013, a fronte del 2,82% del 2012.

Tab. 2.1.3 – Procedimenti di conciliazione conclusi – anno 2013

	Esito	numero	%
Positivo	Accordo	2.665	55,46 %
	Accordo Parziale	127	2,64 %
	Estinzione materia del contendere	670	13,94 %
Negativo	Mancata adesione del gestore	555	11,55 %
	Mancata comparizione	14	0,29 %
	Mancata comparizione delle parti	8	0,17 %
	Mancata comparizione dell'Operatore	17	0,35 %
	Mancata comparizione dell'utente	46	0,96 %
	Mancato accordo	531	11,05 %
	Istanze improcedibili (perché mancano i requisiti fondamentali per lo svolgersi del procedimento)	3	0,06 %
	Istanze inammissibili (perché mancano i requisiti fondamentali dell'istanza vedi delibera 173/07/CONS)	159	3,31 %
	Istanze annullate (ad esempio l'istanza risultava già presentata)	10	0,21 %
Totale		4.805	100 %

Fonte : Corecom Emilia-Romagna

I dati di valore riferiti ai 2.792 esiti positivi (costituiti dagli accordi e parziali accordi conclusi in udienza - **Tab. 2.1.4**), registrano un calo degli importi riconosciuti dai gestori a favore degli utenti, che sono passati dal valore medio di 426,32 euro nel 2012 a 400,72 euro nel 2013. Inoltre, in relazione al valore totale degli importi a favore degli utenti, è opportuno evidenziare una controtendenza rispetto agli anni precedenti, in cui si registrarono:

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

mentre nel 2013 abbiamo avuto una diminuzione pari a euro 618.347,00.

Sono invece in aumento gli importi corrisposti dagli utenti a favore dell'operatore, che passano da euro 253.663,00 nel 2012 a euro 308.344,00 nel 2013. Questi dati riflettono la crisi economica che ha colpito pesantemente i cittadini emiliano-romagnoli, facendo aumentare gli episodi di morosità nei confronti dei gestori, i quali a loro volta, ai fini dell'indennizzo, applicano in maniera rigorosa le loro carte dei servizi senza riconoscere nessuna altro importo, anche modesto.

Tab. 2.1.4 – Valori delle conciliazioni concluse con accordo o parziale accordo – anno 2013

Numero di conciliazioni	2.792
Importo medio a favore dell'utente	400,72 €
Importo medio a favore dell'operatore	110,44 €
Totale importi a favore dell'utente	1.118.804,00 €
Totale importi a favore dell'operatore	308.344,00 €
Importo massimo importo a favore dell'utente	20.000,00 €
Importo massimo importo a favore dell'operatore	32.000,00 €
Storno massimo a favore dell'utente	16.751,00 €
Totale storni di somme non dovute a favore dell'utente	1.247.279,00 €

Fonte : Corecom Emilia-Romagna

Per quel che riguarda la tipologia di controversie (Tab. 2.1.5) , la voce “fatturazioni”, che conferma anche per il 2013 la percentuale più alta, segna un aumento percentualmente rilevante di circa il 6%: infatti passa dal 31,43% nel 2012 al 37,44% nel 2013.

Rispetto al 2012, la seconda voce percentualmente più elevata è diventata quella di “malfunzionamento e disservizi”, che registra il 14,17% contro il 12,96% dell'anno precedente.

Rileva viceversa un deciso calo percentuale il problema del “recesso” che è passato dal 16,40% del 2012 al 9,80% del 2013.

Il passaggio dell'utenza telefonica da un operatore all'altro, definita number portability (NP), registra un lievissimo aumento, attestandosi al 10,64% contro il 9,37% dell'anno precedente. Si rimanda alla tabella per la lettura dei restanti tipi di controversie.

Tab. 2.1.5 – Istanze di conciliazione pervenute per tipologia di controversia – anno 2013

Tipo Controversia	numero	%
FATTURAZIONI	1781	37,44 %
MALFUNZIONAMENTI / DISSERVIZI	674	14,17 %
PORTABILITA' DEL NUMERO FISSO (NP)	506	10,64 %
RECESSO	466	9,80 %
TRASPARENZA	321	6,75 %
DISATTIVAZIONE	274	5,76 %
SOSPENSIONI / INTERRUZIONI AMMINISTRATIVE	274	5,76 %
ATTIVAZIONI	149	3,13 %
RITARDI	113	2,38 %
PORTABILITA' DEL NUMERO MOBILE (MNP)	88	1,85 %
ALTRO	85	1,79 %
CREDITO RESIDUO	25	0,53 %
NUMERAZIONI SPECIALI	1	0,02 %
Totale	4.757	100 %

Fonte : Corecom Emilia-Romagna

Relativamente alle istanze suddivise su base territoriale (Tab. 2.1.6), la provincia di Bologna registra anche per il 2013 la percentuale più elevata (36,06%), nonostante in leggera diminuzione di circa 1 punto rispetto al 2012; segue la provincia di Forlì-Cesena con il 13,81% che conferma la percentuale dell'anno scorso. Modena (10,93%) rispetto

al 2012 perde circa un punto, a seguire Ravenna (9,71%) che si attesta, come l'anno scorso attorno al 9%; Rimini (6,28%) supera di 1 punto la percentuale registrata un anno fa; Ferrara (6,24%) e Reggio Emilia (6,07%) mantengono la stessa percentuale del 6%. Da segnalare invece il calo di circa 2 punti in percentuale della provincia di Piacenza che quest'anno registra l'1,89% a fronte del 3,63% nel 2012.

Tab. 2.1.6 – Istanze di conciliazione pervenute per Provincia - anno 2013

Provincia	numero	%
Bologna	1.716	36,06 %
Forlì-Cesena	657	13,81 %
Ferrara	297	6,24 %
Modena	520	10,93 %
Piacenza	90	1,89 %
Parma	345	7,25 %
Ravenna	462	9,71 %
Reggio Emilia	289	6,07 %
Rimini	299	6,28 %
Altre province (extra Regione Emilia-Romagna)	82	1,77 %
Totale	4.757	100,00 %

Per quel che riguarda la classificazione delle istanze per tipologia di rete (**Tab. 2.1.7**), occorre evidenziare, per quanto riguarda la linea fissa (61,23%), un calo di circa 6 punti in percentuale in favore della linea mobile che dal 28,14% del 2012 si attesta al 33,87%. In leggera flessione (meno di 1 punto) anche le istanze che riguardano la Pay Tv che dal 4,15% del 2012 passano al 3,70%.

Tab. 2.1.7 - Suddivisione delle istanze presentate secondo la tipologia di rete - anno 2013

Tipologia di rete	numero	%
Fissa	2.914	61,23 %
Mobile	1612	33,87 %
Pay Tv	176	3,70 %
Altro	55	1,20 %
Totale	4.757	100%

Fonte : Corecom Emilia-Romagna

La percentuale delle istanze presentate (**Tab. 2.1.8**) direttamente dagli utenti ammonta al 40% del totale, ben 4 punti in aumento rispetto all'anno precedente. Viceversa, perdono 4 punti in percentuale le istanze presentate dalle associazioni di consumatori. Sono in leggera flessione (circa l'1%) anche le istanze presentate dagli studi legali, che dal 20,70% del 2012 passano al 19,56%. In continuo aumento negli anni la percentuale di istanze presentate da "terzi" (liberi professionisti, diversi dagli avvocati) che dal 2011 ad oggi segnano una crescita di oltre 5 punti attestandosi nel 2013 al 7,29%. Le istanze presentate dai gestori telefonici (0,46%) superano leggermente il valore del 2012 (0,11%).

Tab. 2.1.8 - Suddivisione delle istanze presentate secondo il rappresentante/presentatore - anno 2013

Rappresentante/presentatore	numero	%
Associazioni di consumatori	1.338	28,12 %
Gestori	22	0,46 %
Legali	931	19,56 %
Legali rappresentanti	216	4,56 %
Terzi	346	7,29 %
Utenti	1.904	40,01 %
Totale	4757	100 %

Fonte : Corecom Emilia-Romagna

Nella tabella **2.1.9** Vodafone Omnitel B.V. conferma anche per il 2013 il “primato” nelle istanze di conciliazione, infatti registra percentualmente il 20,79% in aumento di poco più di 3 punti rispetto all’anno precedente (17,74%). Telecom Italia S.p.A., al secondo posto come numero di istanze, registra una percentuale del 19,23% contro il 16,94% dell’anno precedente (poco più di 2 punti in percentuale). Fastweb S.p.A. si mantiene stabilmente nella terza posizione con un 12,59%, quindi in leggero calo rispetto al 13,15% dell’anno precedente. Stesso discorso vale per Wind Telecomunicazioni S.p.A., attestato a poco più del 10%. H3G S.p.A. registra 3 punti in percentuale in più essendo passato dall’8,03% del 2012 all’11,60% del 2013.

Degna di rilievo invece è la performance di Vodafone Omnitel B.V. – Tele Tu che è passato dall’8,61% del 2012 al 3,83% del 2013. Sostanzialmente stabili sono le posizioni dei due fornitori di Pay Tv: Sky Italia Srl e RTI S.p.A. rispettivamente al 2,54% del 2013 contro il 2,77% del 2012 e all’1,03% contro l’1,32% del 2012. In diminuzione di circa 4 punti in percentuale le istanze rivolte ad altri gestori o a più gestori che ammontano al 12,95% del totale.

Tab. 2.1.9 – Suddivisione per operatore delle istanze pervenute - anno 2013

Operatore	numero	%
Vodafone Omnitel B.V.	989	20,79 %
Telecom Italia S.p.A.	915	19,23 %
Fastweb S.p.A.	599	12,59 %
H3G S.p.A.	552	11,60 %
Wind Telecomunicazioni S.p.A.	499	10,49 %
Vodafone Omnitel B.V. – Tele Tu	182	3,83 %
BT Italia S.p.A.	140	2,94 %
Sky Italia srl	121	2,54 %
Tiscali Italia S.p.A.	95	2,00 %
RTI S.p.A.	49	1,03 %
Altri operatori e istanze congiunte riguardanti più operatori	616	12,95 %
Totale	4.757	100%

2.1.1 – Supporto al servizio di conciliazione

Anche per il 2013 il Corecom si è avvalso della collaborazione della società Sicome S.C. di UDINE per servizi di supporto allo svolgimento delle attività di conciliazione, in virtù di

una ormai consolidata esperienza in materia di tale società, riconfermato tramite una procedura negoziata.

L'attività oggetto del contratto consiste nella conduzione in qualità di conciliatori di una parte di udienze di conciliazione presso la sede del Corecom Emilia-Romagna, compresa anche la stesura, sottoscrizione del verbale di fine udienza secondo i modelli e gli standard predefiniti dal Corecom stesso e la registrazione degli esiti sull'apposita piattaforma informatica.

2.1.2 - L'udienza di conciliazione in video conferenza

E' proseguito anche nel 2013 il servizio di conciliazione a distanza con l'Amministrazione comunale di Cesena e con quella di Rimini, con la differenza che, mentre per Cesena sono previsti due giorni di udienza la settimana, con Rimini resta ferma la previsione di un giorno la settimana così come era stata avviata in via sperimentale.

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

Lo stesso servizio in videoconferenza è realizzato anche per il 2013 con gli operatori di telecomunicazioni, BT Italia S.p.A., H3G S.p.A., Tiscali Italia S.p.A., Wind Telecomunicazioni S.p.A. e PosteMobile S.p.A. che dispongono di firma digitale, secondo le indicazioni della delibera Agcom n. 173/07/CONS.

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

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

Tab. 2.1.10 - Istanze relative alla sede di Rimini – anno 2013		
Istanze pervenute		218
Istanze concluse		199
Esito	numero	%
Accordi	114	57,29
Accordi Parziali	0	-
Estinzione materia del contendere	28	14,07
Mancato accordo	27	13,57
Mancata comparizione	5	2,51
Istanze inammissibili	15	7,54
Mancata adesione	10	5,03
Totale	199	100%

Tab. 2.1.11 - Istanze relative alla sede di Cesena – anno 2013		
Istanze pervenute		681
Istanze concluse		574
Esito	numero	%
Accordi	361	62,89
Accordi Parziali	12	2,09
Estinzione materia del contendere	107	18,64
Mancato accordo	43	7,49
Mancata comparizione	7	1,22
Inammissibili	17	2,96
Mancata adesione	27	4,70
Totale	574	100%

2.2 – La definizione delle controversie

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Nelle **tabelle 2.2.1 e 2.2.2** sono riportati, rispettivamente, i dati relativi al primo e al secondo semestre dell'anno 2013 e i dati comparativi.

Tab. 2.2.1 – Attività di definizione delle controversie - anno 2013			
	I sem.	II sem.	Totale
Istanze di definizione pervenute	385	384	764
Istanze inammissibili	8	34	42
Istanze archiviate	155	160	315
Istanze per le quali si è convocata l'udienza di discussione	139	178	317
Provvedimenti decisori, di cui:	43	9	52
• Determine di definizione	12	3	15
• Delibere di definizione	31	6	37
Sospensioni per richiesta di atto di indirizzo ad Agcom	0	0	0
Istanze di provvedimenti temporanei, di cui:	18	16	34
• Inammissibili	0	2	2
• Accolte dall'operatore	7	2	9
• Rigettate	2	1	3
• Risolte con provvedimento temporaneo	4	8	12
Segnalazioni all'Agcom di inottemperanze	0	1	1

Fonte: Corecom Emilia-Romagna

Anni 2011-2012-2013			
	2011	2012	2013
Istanze di definizione pervenute	287	449	764
Numero di accordi in udienza	55	52	197
Numero di accordi fuori udienza	109	125	131
Provvedimenti di definizione adottati	25	25	57
Istanze inammissibili	14	38	42
Numero di rinunce	6	8	33
Provvedimenti di riattivazione dei servizi adottati per le istanze di definizione	12	12	12

Fonte: Corecom Emilia-Romagna

Come mostra la **tabella 2.2.2**, nel corso del 2013 si è registrato un notevole aumento delle istanze di definizione. Giova rilevare che non tutti i procedimenti di definizione avviati sfociano nell'adozione di una determina dirigenziale o di una delibera del Comitato. Molti, infatti, sono archiviati a seguito di raggiungimento di un accordo tra le parti al di fuori del Corecom o in sede di udienza di discussione.

Al riguardo, si rileva l'aumento del numero di accordi conclusi al di fuori del Corecom, passando da 109 nel 2011 a 125 nel 2012 e, infine, a 131 nel 2013.

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

Tab. 2.2.3 – Valori delle definizioni concluse con accordo o parziale accordo			
Anni 2011-2012-2013			
	2011	2012	2013
Numero di accordi in udienza (totali o parziali)	55	52	197
Importo medio a favore dell'utente	€ 817,01	€ 822,38	€ 666,86
Importo medio a favore dell'operatore	€ 16,36	€ 222,12	€ 115,09
Totale importi a favore degli utenti	€ 44.936,00	€ 42.764,00	€ 130.705,00
Totale importi a favore degli operatori	€ 900,00	€ 11.550,00	€ 22.557,00
Massimo importo a favore dell'utente	€ 3.680,00	€ 5.289,00	€ 4.099,00
Massimo importo a favore dell'operatore	€ 500,00	€ 9.000,00	€ 4.500,00
Totale somme stornate a favore degli utenti (*)	€ 27.402,00	€ 22.782,00	€ 171.039,00

Fonte: Corecom Emilia-Romagna

(*) Le somme totali stornate a favore degli utenti in caso di accordi (parziali o totali) non possono essere quantificate esattamente, è prassi ricorrente la conclusione di accordi

comprendenti lo storno integrale della posizione debitoria senza indicazione di importi.

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

Tab. 2.2.4 – Valori delle definizioni concluse con delibera del Comitato Anni 2011-2012-2013			
	2011	2012	2013
Numero di delibere adottate	24	21	37
Importo medio a favore dell'utente	€ 3.613,50	€ 2.025,52	€ 1.982,84
Importo medio a favore dell'operatore	€ 0	€ 0	€ 0
Totale importi a favore degli utenti	€ 86.724,00	€ 42.536,00	€ 73.365,00
Totale importi a favore degli operatori	€ 0	€ 0	€ 0
Massimo importo a favore dell'utente	€ 17.973,00	€ 8.974,00	€ 9.110,00
Massimo importo a favore dell'operatore	€ 0	€ 0	€ 0
Totale somme stornate a favore degli utenti	€ 22.298,00	€ 9.041,00	€ 18.229,00

Fonte: Corecom Emilia-Romagna

Tab. 2.2.5 – Valori delle definizioni concluse con determina del dirigente Anni 2010-2011-2012			
	2011	2012	2013
Numero di determine adottate	1	4	15
Importo medio a favore dell'utente	€ 126,00	€ 147,50	€ 192,47
Importo medio a favore dell'operatore	€ 0	€ 0	€ 0
Totale importi a favore degli utenti	€ 126,00	€ 590,00	€ 2.887,00
Totale importi a favore degli operatori	0	0	€ 0
Massimo importo a favore dell'utente	€ 126,00	€ 250,00	€ 560,00
Massimo importo a favore dell'operatore	€ 0	€ 0	€ 0
Totale somme stornate a favore degli utenti	€ 0	€ 587,00	€ 4.807,00

Fonte: Corecom Emilia-Romagna

L'attività svolta nel 2013 è stata orientata a perseguire azioni organizzative esterne e interne. Si sono infatti mantenuti rapporti costanti con le associazioni dei consumatori e con gli operatori dei servizi di telecomunicazioni al fine di acquisire dati sull'andamento generale dei soggetti coinvolti e di individuare soluzioni per una riduzione del contenzioso. Si è raddoppiato il numero di provvedimenti decisori adottati rispetto agli anni 2011 e 2012.

2.2.1 - Servizi per gli utenti

Per quel che riguarda la gestione dell'utenza, a partire dal mese di ottobre 2013 è stato istituito uno sportello di ricevimento al pubblico (*front office*) per informazioni e assistenza sull'attività di definizione delle controversie tra utenti ed operatori di tlc, attivo due mattine al mese.

Parallelamente è stata aggiornata la pagina web dedicata all'area definizioni, per cui si dà notizia periodica delle giornate di apertura dello sportello direttamente sulla home page del sito del Corecom.

Sempre in ottica informativa è stata predisposta una griglia di guida alla compilazione del formulario Gu14, disponibile direttamente in coda al formulario scaricabile dal sito del Corecom. Questa griglia è stata presentata in occasione dell'incontro con le Associazioni dei consumatori, tenutosi nel mese di ottobre 2013.

2.3 – La riattivazione dei servizi di telecomunicazioni

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

Il Corecom, verificata l'ammissibilità della richiesta da parte dell'utente, la trasmette all'operatore di telecomunicazioni che ha cinque giorni di tempo per presentare memorie e documentazioni. Entro dieci giorni dal ricevimento della richiesta, il Corecom, con atto motivato, adotta il provvedimento temporaneo, oppure rigetta la richiesta.

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

Nella **tabella 2.3.1** sono riportati alcuni dati di sintesi sull'attività svolta nel 2013:

Tab. 2.3.1 – Attività riguardante i provvedimenti di riattivazione dei servizi di telecomunicazioni - anno 2013	
	numero
Numero di richieste di riattivazioni d'urgenza pervenute	613
Numero di richieste di riattivazioni d'urgenza dichiarate inammissibili	36
Numero di richieste di riattivazioni d'urgenza accolte dall'operatore	303
Numero di richieste di riattivazioni d'urgenza non accolte dall'operatore	54
Numero di provvedimenti di riattivazione adottati dal Corecom	199
Numero di rinunce da parte dell'utente	26

Fonte : Corecom Emilia-Romagna

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

Rispetto all'anno 2012 si è registrata una leggera diminuzione di richieste di provvedimenti pervenute, a fronte però di un aumento dei provvedimenti temporanei adottati dal Corecom (da 164 nel 2012 a 199 nel 2013) legati quasi esclusivamente al problema della mancata portabilità del numero.

Il dato conferma la difficoltà a far fronte alle richieste dell'utente per ottenere il passaggio dell'utenza telefonica da un operatore all'altro (*number portability*), nel rispetto dei tempi stabiliti dalla normativa perché è invalsa l'abitudine, da parte dell'operatore di servizi di telecomunicazione, di addossare la responsabilità dell'accaduto a un altro operatore e quindi la necessità, da parte del Corecom, di intervenire con l'emissione del provvedimento. Ciò comporta un impegno sempre maggiore da parte della struttura.

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

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

regionale e gruppi di rilevante interesse sociale). Le trasmissioni consistono in programmi della durata massima di 3'.30", realizzati integralmente o parzialmente con mezzi propri o con la collaborazione tecnica gratuita, per esigenze minime di base, di Rai Emilia-Romagna.

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

In leggero calo le domande pervenute (96 nel 2013 rispetto alle 100 domande pervenute nel 2012) e i soggetti richiedenti (30 nel 2013 rispetto a 33 nel 2012).

Tab. 2.4.1 – Accesso alle trasmissioni televisive di RAI 3 Emilia-Romagna Anno 2013 – Ripartizione per trimestre					
	1° trimestre (gen-mar)	2° trimestre (apr-giu)	3° trimestre (lug-set)	4° trimestre (ott-dic)	Totale
Numero di domande pervenute	29	26	22	19	96
Numero di soggetti richiedenti	27	24	20	18	30
Numero di rinunce alla messa in onda	3	2	/	/	5
Numero di trasmissioni autorizzate	26	24	22	19	91

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

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

Il DM 292/2004 affida al Corecom i seguenti compiti:

- ricezione delle domande di assegnazione dei contributi;
- accertamento della sussistenza dei requisiti per l'ammissione al contributo, sulla base di un'attività istruttoria comprendente la verifica dei dati inerenti al

personale e al fatturato, l'esame analitico dei bilanci aziendali, il controllo puntuale delle dichiarazioni rese dalle emittenti;

- predisposizione della graduatoria per la ripartizione del contributo tra le emittenti ammesse, mediante l'adozione di una specifica delibera;
- pubblicazione della graduatoria e sua trasmissione al Ministero dello Sviluppo Economico (entro trenta giorni dall'approvazione) e alle emittenti che hanno presentato domanda.

L'attività istruttoria affidata ai Corecom è rilevante tanto sul piano della complessità procedimentale quanto su quello della rilevanza finanziaria: lo stanziamento relativo al bando per l'anno 2012 (deliberato con decreto 25 ottobre 2013 del Ministero dello Sviluppo Economico) è stato di **euro 71.512.307,10** complessivi, di cui **euro 3.697.278,25** destinati all'Emilia-Romagna.

Tab. 2.5.1 - Contributi statali alle emittenti televisive locali ai sensi del D.M. n. 292/2004					
Dati di attività 2008 - 2012					
	Anno 2008 (bando 31/1/2008)	Anno 2009 (bando 30/4/2009)	Anno 2010 (bando 26/5/2010)	Anno 2011 (bando 17/6/2011)	Anno 2012 (bando 15/10/2012)
Numero emittenti che hanno presentato istanza per l'ottenimento dei contributi	26	27	27	28	25
Numero emittenti ammesse in graduatoria	26	27	26	28	25
Contributo ministeriale per l'Emilia-Romagna (in Euro)	9.475.025,39	5.581.067,27	5.456.195,78	5.878.649,16	3.697.278,25

Fonte: Corecom Emilia-Romagna

L'ammontare rimane considerevole, anche se in calo costante ogni anno. Infatti, per esempio, rispetto a quello di cinque anni fa (2008) è ridotto a un terzo.

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

Anche nel 2013 l'attività è stata scandita da due distinti bandi:

1. il bando emanato il 15 ottobre 2012, per il quale hanno presentato domanda **25 emittenti televisive**, la cui istruttoria si è conclusa il 2 agosto con l'approvazione della graduatoria (delibera Corecom n. 48/2013);
2. il bando emanato il 24 giugno 2013 (pubblicato su G.U. n. 199 del 26/08/2013), per il quale hanno presentato domanda **24 emittenti televisive**, la cui istruttoria si prevede in conclusione nel mese di marzo 2014.

A seguito della ammissione dell'istanza cautelare seguita al ricorso presentato al TAR Emilia-Romagna da parte di un'emittente, in esecuzione della stessa la graduatoria relativa al bando del 15 ottobre 2012 è stata successivamente modificata con l'approvazione delle delibere Corecom nn. 62/2013 del 2 dicembre 2013 e 1/2014 del 13 gennaio 2014.

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

L'attività istruttoria ha comportato complessi controlli presso diversi enti previdenziali - INPGI (Istituto Nazionale Previdenza Giornalisti Italiani); ENPALS (Ente Nazionale di Previdenza e di Assistenza per i Lavoratori dello Spettacolo); INPS (Istituto Nazionale della Previdenza Sociale), a cui è stato chiesto:

1. 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 2011 ed il 31 dicembre 2011 di tutti i lavoratori (giornalisti e non) dichiarati da ogni singola emittente;
2. di dichiarare lo stato di correntezza contributiva delle imprese esercenti le emittenti televisive nel periodo compreso tra il 1 gennaio 2011 ed il 16 febbraio 2013 (data di scadenza stabilita per la presentazione delle domande).

A questo proposito va ricordato che la sentenza del Consiglio di Stato n. 1683/2011 (recepita dal Ministero dello Sviluppo Economico con circolare del 23/2/2012), ha introdotto un nuovo parametro per la verifica del requisito della correntezza contributiva delle imprese esercenti le emittenti televisive: il periodo da considerare ai fini di tale accertamento non è più l'anno solare precedente quello di pubblicazione del bando, ma tutto il periodo compreso fra il 1 gennaio di tale anno e la data di scadenza per la presentazione delle istanze. Questa variazione ha comportato una divaricazione tra i parametri per il controllo – presso gli enti previdenziali – dei singoli dipendenti da un lato, e quelli per la verifica dello stato generale di correntezza contributiva dall'altro, con conseguente maggior complessità ed articolazione del procedimento istruttorio.

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

Al fine di rendere quanto più fluido possibile l'iter per concludere la fase istruttoria del procedimento amministrativo che porta all'approvazione della graduatoria, da diversi anni il Corecom Emilia-Romagna si interfaccia con i vertici degli Enti previdenziali per rendere più celeri i controlli da effettuare sui dati dichiarati, in attuazione dell'art. 5, del DM 292/2004 e della Sentenza del Consiglio di Stato n. 1683 del 18/3/2011.

Allo stato attuale permangono i molti nodi problematici già emersi in passato – e oggetto di confronto con il Coordinamento nazionale dei Corecom – sugli obblighi istruttori e le responsabilità posti in capo ai Corecom in caso di dichiarazioni mendaci da parte delle

imprese. Sulla possibilità/opportunità di prevedere misure finanziarie a sostegno dei Comitati per l'esercizio di funzioni di cui il Ministero è pienamente titolare, ma che gravano esclusivamente sulle Amministrazioni regionali, è in atto un confronto fra la Conferenza delle Regioni e il Ministero stesso.

In questo contesto il Corecom Emilia-Romagna, anche nel corso del 2014, continuerà ad avanzare al Tavolo di confronto tra il Coordinamento dei Presidenti dei Corecom d'Italia e il Ministero, proposte finalizzate a modificare il DM 294/2004, con l'obiettivo di chiarire gli aspetti giuridici oggi tortuosi e migliorare la gestione dell'attività istruttoria.

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

In occasione di consultazioni elettorali o referendarie, dalla data di ammissione delle candidature a quella di chiusura della campagna elettorale, le emittenti televisive e radiofoniche locali possono trasmettere messaggi politici autogestiti gratuiti (MAG) per la presentazione, non in contraddittorio, di liste e programmi secondo i criteri stabiliti, in materia di par condicio, dalla Legge n. 28/2000, come modificata dalla Legge n. 313/2002, e dai regolamenti AGCOM. Le emittenti che si rendono disponibili alla messa in onda di tali messaggi hanno diritto ad un rimborso, da parte dello Stato, nella misura definita, ogni anno, dal Ministero delle Comunicazioni, d'intesa con il Ministero dell'Economia e delle Finanze.

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

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

L'attività svolta nel 2013 ha riguardato la campagna elettorale per le Elezioni politiche del 24 e 25 febbraio 2013 e quella per le Elezioni amministrative del 26 e 27 maggio 2013.

Con riferimento alle Elezioni politiche del 24 e 25 febbraio 2013, considerata l'assenza di comunicazioni ufficiali da parte del Ministero dello Sviluppo Economico-Comunicazioni circa la somma destinata all'Emilia-Romagna – per l'anno 2013 – per il rimborso dei MAG alle emittenti radiotelevisive, il Corecom, in seguito a comunicazione informale da parte della segreteria del Coordinamento Nazionale dei Corecom – che, in data 15 febbraio, ha comunicato, in merito alle risorse da ripartire, l'imminente emanazione del Decreto ministeriale di assegnazione dei fondi per l'anno 2013. Il Decreto avrebbe assegnato alla Regione Emilia-Romagna una somma di poco inferiore a quella stanziata per l'anno 2012 (euro 121.866,93) - ha autorizzato la messa in onda di MAG dal 20 al 22 febbraio 2013, facendo riferimento alle somme stanziato per l'anno 2012.

Per quanto riguarda le Elezioni amministrative del 26 e 27 maggio 2013, considerata l'assenza di ulteriori comunicazioni sullo stanziamento effettivo da parte del Ministero, il Corecom ha deliberato di non mandare in onda MAG, per evitare di non poter erogare i rimborso previsti, in assenza di fondi.

Solo in data 11 settembre 2013 il Corecom ha ricevuto la prima comunicazione ufficiale riguardo alla somma destinata all'Emilia-Romagna, dal decreto del Ministero dello Sviluppo Economico-Comunicazioni – per l'anno 2013 – per il rimborso dei MAG: l'indicazione iniziale è stata di euro 116.404,81. In data 18 ottobre 2013 il Corecom ha, però, ricevuto un'ulteriore comunicazione da parte del Ministero in merito alla riduzione della stanziamento ad euro 101.217,51. In data 4 novembre 2013 è stata inoltrata comunicazione riguardo ad un'ulteriore variazione negativa definitiva di stanziamento, che ha ulteriormente ridotto la somma destinata all'Emilia-Romagna ad euro 100.354,74.

Tali riduzioni hanno confermato la correttezza della decisione del Comitato, in merito alla non autorizzazione alla messa in onda di MAG per le Elezioni amministrative.

Tab. 2.6.1 – La regolamentazione dei messaggi autogestiti a pagamento (MAG)- anno 2013		
	Elezioni politiche 2013	Elezioni amministrative 2013
Numero di emittenti radiofoniche	17	2
Numero di emittenti televisive	24	11
Numero di MAG radio mandati in onda	1.350	/
Numero di MAG tv mandati in onda	1.415	/

2.7 - Il diritto di rettifica

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

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

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

Le funzioni riguardanti il diritto di rettifica sono una delle materie delegate al Corecom Emilia-Romagna dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la convenzione sottoscritta il 10 luglio 2009. Per tale funzione delegata, nell'anno 2013, non è stato attivato nessun procedimento di rettifica.

3 - Le funzioni di controllo sul sistema regionale della comunicazione

3.1 - La vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale

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

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

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

L'attività di monitoraggio svolta dal Corecom nel 2013 ha riguardato le diverse aree tematiche individuate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni: pluralismo politico-istituzionale e socio-culturale; obblighi di programmazione; pubblicità; garanzia dell'utenza e tutela dei minori.

La parte di attività legata alla rilevazione dei dati, con l'eccezione del monitoraggio sul pluralismo in periodo elettorale che è stato realizzato con risorse interne al Corecom (vedi punto a.2), è stata affidata a una società esterna, l'Osservatorio di Pavia, istituto di ricerca specializzato nell'analisi della comunicazione nei media.

a) Area "Pluralismo Socio-Politico"

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

Obiettivo: verifica del rispetto del pluralismo politico-istituzionale e socio-culturale da parte delle emittenti locali.

Emittenti monitorate: 10 emittenti televisive locali
Programmi monitorati: intero palinsesto (H 24)
Tempo: in totale sono state monitorate 1.680 ore.

a.2. Pluralismo politico-istituzionale in periodo elettorale

Obiettivo: verifica del rispetto del pluralismo politico-istituzionale locale durante una settimana di campagna elettorale (06-12/02/2013).

Emittenti monitorate: 10 emittenti televisive locali

Programmi monitorati:

- a) messaggi autogestiti gratuiti;
- b) messaggi autogestiti a pagamento;
- c) verifica del silenzio elettorale (23-25/02/2013).

Tempo: in totale sono state monitorate 630 ore.

b) Area “Obblighi di programmazione”

Obiettivo: verifica corretta conservazione delle registrazioni.

Emittenti monitorate: 10 emittenti televisive locali

Programmi monitorati: intero palinsesto (H 24).

Tempo: in totale sono state monitorate 1.680 ore.

c) Area “Pubblicità”

Obiettivo: verifica del rispetto della normativa di riferimento

Emittenti monitorate: 10 emittenti televisive locali

Programmi monitorati: intero palinsesto (H 24).

Tempo: in totale sono state monitorate 1.680 ore.

d) Area “Tutela dei minori e “Garanzia dell’utenza”

Obiettivo: verifica del rispetto della normativa di riferimento.

Emittenti monitorate: 10 emittenti televisive locali

Programmi monitorati: intero palinsesto (H 24).

Tempo: in totale sono state monitorate 1.680 ore.

Tabella 3.1.2	
Vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale – anno 2013	
Totale ore monitorate	7.350
Totale emittenti monitorate	10
Totale procedimenti Tv avviati	5

Si precisa a completamento della tabella sopraindicata che – a seguito della vigilanza 2013 – sono stati avviati e conclusi con proposta di sanzione ad Agcom durante il primo trimestre 2014 complessivamente i seguenti procedimenti: 3 per gli obblighi di programmazione, 4 per la pubblicità e 1 per la violazione del c.d. "silenzio elettorale" (art. 9 - legge n. 212/1956 e art. 9 bis - legge n. 10/1985).

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

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

I risultati dei sondaggi, integrali o parziali, possono, infatti, essere pubblicati e diffusi sui mezzi di comunicazione di massa unicamente se accompagnati da una Nota informativa e se contestualmente resi disponibili, nella loro integralità, attraverso un Documento, pubblicato sul sito Internet dell'Autorità (per i sondaggi d'opinione) o sul sito Internet della Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per l'informazione e l'editoria (per i sondaggi politici ed elettorali).

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

L'attività di monitoraggio d'ufficio è stata effettuata - sulla base dei criteri contenuti nelle Linee guida definite da Agcom - su un campione di sette quotidiani locali e su un campione di dieci televisioni locali, nel periodo dal 22 giugno 2013 al 28 giugno 2013, senza rilevare violazioni della regolamentazione in materia.

3.3 - La gestione del Registro degli Operatori di Comunicazioni (ROC)

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

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

- gli operatori di rete;
- i fornitori di contenuti / fornitori di servizi di media audiovisivi o radiofonici;
- i fornitori di servizi interattivi associati o di servizi di accesso condizionato;
- i soggetti esercenti l'attività di radiodiffusione;
- le imprese concessionarie di pubblicità;
- le imprese di produzione o distribuzione di programmi radiotelevisivi;

- le agenzie di stampa a carattere nazionale;
- gli editori di giornali quotidiani, periodici o riviste;
- i soggetti esercenti l'editoria elettronica;
- le imprese fornitrici di servizi di comunicazione elettronica.

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

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

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

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

L'attività per la gestione del ROC comporta - oltre allo svolgimento delle tipologie di pratiche sopra ricordate - una rilevante e ininterrotta attività di *call center*, cioè risposte a numerose richieste telefoniche di informazioni da parte degli operatori di comunicazione del territorio regionale (1.319, alla data del 31 dicembre 2013). Queste si possono dividere in due gruppi:

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

Tab. 3.3.1 – Distribuzione degli operatori di comunicazione iscritti al ROC per provincia (al 31/12/2013)		
Provincia	numero	%
Bologna	430	32,60
Ferrara	78	5,91
Forlì – Cesena	131	9,93
Modena	181	13,72

Tab. 3.3.1 – Distribuzione degli operatori di comunicazione iscritti al ROC per provincia (al 31/12/2013)		
Parma	115	8,72
Piacenza	68	5,16
Ravenna	112	8,49
Reggio Emilia	110	8,34
Rimini	94	7,13
Totale	1.319	100%

Fonte: Corecom Emilia-Romagna

Tab. 3.3.2 – Distribuzione degli operatori di comunicazione iscritti al ROC per tipologia di attività (al 31/12/2013)		
Attività	numero	%
Concessionarie di pubblicità	64	4,19
Editoria cartacea	807	52,78
Editoria elettronica	166	10,86
Fornitori di contenuti	25	1,63
Fornitori di servizi di comunicazione elettronica (phone center, internet point, ecc.)	259	16,94
Radiodiffusione	75	4,91
Operatori di rete	25	1,63
Fornitori di servizi di media audiovisivi o radiofonici	25	1,63
Fornitori di servizi interattivi	0	0,00
Produttori / distributori di programmi	83	5,43
Totale	1.529¹	100%

Fonte: Corecom Emilia-Romagna

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

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

¹ Il valore è superiore a quello riportato nella tabella 23 delle imprese iscritte in quanto una stessa impresa può svolgere più attività.

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

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

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

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

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

L’anno 2013 – in particolare i mesi di settembre ed ottobre – ha visto l’avvio di una nuova attività legata al ROC che trae le proprie premesse:

- dall’art. 11 del Regolamento per la gestione del Registro, ai sensi del quale i soggetti iscritti devono trasmettere annualmente una comunicazione telematica (c.d. comunicazione annuale) di aggiornamento di tutti i dati comunicati all’atto dell’iscrizione;
- dal successivo art. 12, ai sensi del quale il Corecom – previa instaurazione di un contraddittorio – può procedere d’ufficio alla cancellazione dal Registro degli operatori che non effettuino comunicazioni da oltre 3 anni.

Conseguentemente, il Corecom ha effettuato per la prima volta su vasta scala una **verifica sistematica delle posizioni degli iscritti**. E’ stato preso in considerazione un primo campione di circa 350 operatori inadempienti cui sono state inviate 753 mail di sollecito all’invio della comunicazione annuale. 163 soggetti hanno provveduto – in gran parte nei termini fissati – alla trasmissione dell’adempimento richiesto. Per quanti non hanno fornito riscontro sono attualmente in corso – anche ad opera dell’Agcom – le procedure di cancellazione d’ufficio. Per consentire la predisposizione della richiesta comunicazione, va sottolineata la consistente attività di assistenza telefonica resasi necessaria per istruire e guidare gli operatori all’uso del non facile programma telematico per la gestione del ROC.

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

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

Anche nei **periodi non interessati da campagna elettorale o referendaria**, il Corecom svolge attività di vigilanza sul rispetto, da parte delle emittenti radiotelevisive locali, dei principi generali del pluralismo, dell'obiettività, della completezza e dell'imparzialità dell'informazione sanciti dal Codice di Autoregolamentazione delle emittenti radiofoniche e televisive locali e supporta l'Autorità nello svolgimento di attività preparatorie e istruttorie. Tale attività comprende il monitoraggio delle trasmissioni, l'istruttoria in merito ad eventuali violazioni rilevate autonomamente o segnalate da soggetti esterni, la ricerca di accordi in caso di contenziosi e una costante attività di raccordo informativo con le emittenti, i soggetti politici e l'AGCOM.

Le attività svolte hanno riguardato la campagna elettorale per le Elezioni politiche del 24 e 25 febbraio 2013, le Elezioni amministrative del 26 e 27 maggio 2013, il Referendum regionale, indetto per il giorno 9 giugno 2013, relativo al progetto di legge Istituzione di nuovo Comune mediante fusione dei Comuni di Savignano sul Rubicone e San Mauro Pascoli, nella Provincia di Forlì-Cesena e i Referendum regionali, indetti per il giorno 6 ottobre 2013, relativi all'istituzione di nuovi Comuni mediante fusione, di cui ai Decreti del Presidente della Giunta Regionale nn. 138, 139, 140 e 141 del 10 luglio 2013.

Al Corecom è pervenuta una sola segnalazione, in merito alla presunta violazione dell'art. 9 della Legge 22 febbraio 2000, n. 28 da parte del Comune di Bomporto (Mo), per le Elezioni politiche, per la quale lo stesso si è fatto carico dell'attività istruttoria prevista dalla normativa vigente e ne ha trasmesso gli esiti all'Autorità, per gli eventuali adempimenti conseguenti.

Si segnala, anche, che, nel periodo ordinario, è pervenuto un esposto presentato dall'On. Renato Brunetta, nei confronti di Rai-Radiotelevisione italiana, per la presunta violazione della normativa in materia di *par condicio* nelle edizioni dei TG3 regionali, per il quale il Corecom si è fatto carico dell'attività istruttoria prevista, ma per il quale sono ancora in corso gli adempimenti istruttori riguardanti il monitoraggio da parte dell'Autorità.

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

4.1 - Studi, ricerche, pubblicazioni

4.1.1 - *Stili di vita online e offline degli adolescenti in Emilia-Romagna (Quaderno n. 2/2013)*

Il Corecom ha promosso una ricerca, sviluppata insieme al Dipartimento di Psicologia dell'Università di Bologna, in collaborazione con la Società Italiana di Pediatria, sugli stili di vita degli adolescenti in Emilia-Romagna.

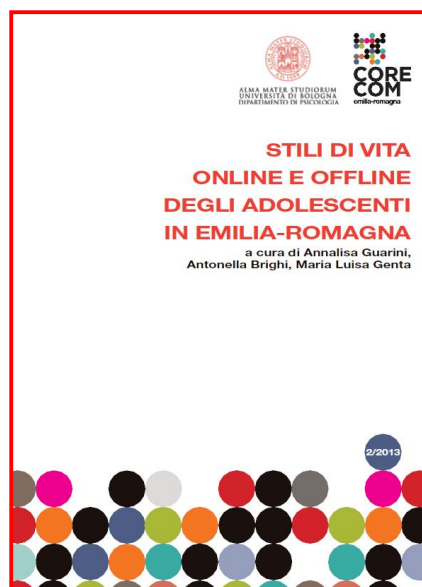
La televisione, la rete e le tecnologie digitali hanno un ruolo rilevante nella vita quotidiana degli adolescenti; scopo dell'indagine è stato cogliere le modalità di uso di questi strumenti in relazione ad altri aspetti, analizzati dal punto di vista medico e psicologico.

A tal fine, sono stati approfondite le abitudini degli adolescenti correlate all'uso dei media, ma anche ai comportamenti a rischio per la salute, al benessere psicologico e alle nuove forme di aggressività online come il cyberbullismo.

La ricerca ha riguardato un campione rappresentativo di adolescenti del territorio regionale, attraverso il coinvolgimento di circa 3.000 studenti delle scuole secondarie di primo e secondo grado, appartenenti a tutte le province. Il questionario anonimo è stato somministrato online durante le ore di lezione.

I risultati della ricerca sono stati presentati il 22 marzo 2013 all'interno del convegno "Stili di vita online e offline degli adolescenti in Emilia-Romagna" che si è tenuto presso l'Aula Magna del Dipartimento di Psicologia dell'Università di Bologna, con l'intervento dei ricercatori e di esperti del settore. A giugno 2013 è stato pubblicato nella collana "Quaderni del Corecom Emilia-Romagna" il report con la descrizione completa e l'analisi dei dati; il volume è disponibile gratuitamente online sul sito del Corecom.

Sulla base dei risultati e delle considerazioni emerse dalla ricerca, il Corecom intende proseguire **nel 2014** il percorso intrapreso, attraverso la realizzazione di un **ulteriore step della ricerca e una breve pubblicazione, rivolta a genitori e insegnanti**, contenente una sintesi dei dati, oltre a riflessioni utili alla prevenzione e all'individuazione di comportamenti a rischio. L'opuscolo e la ricerca verranno presentati



all'interno di una serie di incontri che coinvolgeranno tutte le province del territorio e che saranno conclusi nel primo semestre 2014.

È stato inoltre previsto il **completamento dell'indagine**, attraverso la somministrazione del questionario ad un campione rappresentativo dei giovani che frequentano i Centri di Formazione Professionale e che non erano stati inclusi precedentemente; i dati raccolti saranno descritti all'interno di un report.

4.1.2 Indagine sulla copertura del TGR Rai Emilia-Romagna

In linea con il proprio ruolo di consulenza agli organi politici della Regione, il Corecom, fin dalla sua istituzione, ha promosso negli anni una serie di approfondimenti e studi per monitorare l'evoluzione della copertura del servizio pubblico radiotelevisivo.

Fra il 2011 e il 2012, in particolare, il Corecom ha realizzato una ricerca sulla copertura del segnale di Rai 3 Emilia-Romagna, con l'obiettivo di analizzare le condizioni di ricevibilità del segnale sul territorio regionale e di individuare eventuali provvedimenti necessari al superamento di situazioni di criticità, anche attraverso la costituzione di tavoli tecnici con Rai, Rai WAY, associazioni di consumatori, amministratori locali.



Nel 2013 è stato pubblicato nella collana “Quaderni del Corecom” il **report** contenente i risultati del lavoro di acquisizione di misure sul territorio, che ha consentito di completare la **valutazione della copertura del segnale del TGR Emilia-Romagna di Rai 3** che era stata effettuata in via previsionale attraverso simulatore elettromagnetico; si è voluto in questo modo verificare la corrispondenza tra le previsioni di copertura d'area e l'effettiva fruibilità del servizio. Le misure hanno riguardato il canale 24, che è quello utilizzato per la radiodiffusione in tutta l'area di pianura della regione. In casi sporadici la misura ha riguardato anche il canale 9 ed il canale 54, affiancati al canale 24 per una migliore copertura di alcune aree della Romagna.

Il **report è stato presentato il 21 giugno 2013**, in occasione degli incontri pubblici di fine mandato, **e all'interno del tavolo tecnico all'interno Corecom-Rai** sulla qualità del servizio pubblico radiotelevisivo. La ricerca ha rappresentato una nuova base di dialogo tra Rai e Regione Emilia-Romagna, al fine di garantire un'effettiva fruizione dell'offerta regionale a tutti i cittadini.

4.1.3 I nuovi modelli di informazione tra etica, tecnologie e regole

Nel 2012 il Corecom ha avviato, in collaborazione con la Fondazione Rosselli – Istituto per l'Economia dei Media, la ricerca "I nuovi modelli di informazione tra etica, tecnologia e regole", dedicata all'analisi delle trasformazioni che riguardano il rapporto tra informazione e nuovi media.

Nel 2013 è stato pubblicato un **report, presentato il 21 giugno in occasione degli incontri pubblici di fine mandato**, per la divulgazione dei risultati. Lo studio ha avuto l'obiettivo di analizzare le principali caratteristiche dell'emittenza locale e delle web tv presenti in regione, evidenziando le trasformazioni in atto alla luce delle sfide poste dal nuovo contesto economico e tecnologico. In particolare è stata posta l'attenzione sui nuovi modelli di informazione, approfondendo diversi aspetti legati all'etica, alla tecnologia e alle regole, anche attraverso il punto di vista di esperti ed operatori del settore.

Nella ricerca vengono descritte le **peculiarità del sistema dell'informazione** della Regione Emilia-Romagna, che vanta una delle quote più elevate di società attive sul totale operatori di comunicazione in Italia, a fronte di un contesto generale di incertezza legata alla crisi, al passaggio alla tecnologia digitale terrestre, alla concorrenza dell'informazione online.

Lo studio affronta, in particolare, gli aspetti economici del sistema e i principali cambiamenti dell'industria dei media sul territorio, proponendo inoltre un **approfondimento sulle web tv**. In considerazione del ruolo sempre più importante della rete e del digitale, vengono **presi in esame aspetti giuridici ed etici legati**, ad esempio, alla gestione e alla selezione delle informazioni, al ruolo dei professionisti dell'informazioni, al funzionamento dei motori di ricerca, alle normative che disciplinano il copyright e la privacy.

Dall'indagine emerge la necessità di ripensare nuove regole e nuovi approcci per definirle e attuarle. Si manifesta inoltre con forza l'importanza per i media locali di puntare sul loro legame con il territorio e di avviare strategie di collaborazione a livello regionale e nazionale.

4.2 – L'educazione ai media

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



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

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

Di seguito sono descritti alcuni dei progetti realizzati nel 2013.

4.2.1 Medi@ando 2013

Il Corecom, insieme al Centro Zaffiria e al Dipartimento di Scienze dell'Educazione, Scuola di Psicologia e Scienze della Formazione dell'Università di Bologna, ha promosso la quinta edizione di *Medi@ando*, **convegno nazionale sull'educazione ai media, che si è tenuto a Rimini il 10 e l'11 gennaio 2013.**

L'evento ha rappresentato un importante **punto di incontro per ricercatori, educatori, insegnanti** che lavorano e fanno ricerca in diversi contesti, nazionali e internazionali: dalla scuola all'industria e all'associazionismo, all'interno di istituzioni pubbliche e private, nei servizi educativi, socio-sanitari e museali, con progetti permanenti o singole sperimentazioni.



Due giornate di incontri, conferenze, dibattiti, tavole rotonde sono state l'occasione per ridefinire obiettivi e possibilità della media education e riflettere sulla progettazione consapevole di percorsi, sulle competenze da sviluppare, sulle esigenze formative, sul ruolo delle tecnologie digitali nel complesso intreccio tra spazi scolastici ed extrascolastici.

Specifici seminari e laboratori hanno inoltre voluto mostrare concretamente nuove declinazioni educative di videogiochi, tablet, social e mobile media, dando visibilità a esperienze e progetti che hanno saputo usare questi strumenti in modo innovativo e farne una risorsa per l'apprendimento. Tra i temi approfonditi, le tecnologie digitali nel contesto familiare e nel tempo libero; il ruolo della media education nel curriculum scolastico e i programmi formativi per i media educator; la progettualità europea; la

comunicazione interculturale; l'informazione sportiva; l'uso dei media come strumenti di espressione ed inclusione di persone con disabilità o, ancora, di coinvolgimento di bambini e ragazzi nell'ambito dei beni culturali.

L'intento è stato quello di ricreare una sorta di mappa della media education a livello italiano ed europeo, consentendo la condivisione di buone pratiche, proponendo nuove metodologie e contaminazioni.

A dieci anni dalla Carta di Bellaria, Medi@tando si è riproposto come occasione rinnovata di scambio e approfondimento sul tema dell'educazione ai media, delle esperienze nelle scuole e in altri contesti, dell'apporto delle nuove tecnologie nella didattica, del ruolo della rete nella vita e nelle abitudini delle giovani generazioni.

4.2.2 Il progetto #restiamoconnessi

Il Corecom Emilia-Romagna e il Centro Edumecom della Provincia di Treviso, in collaborazione con l'Assessorato alle Pari Opportunità della Regione Emilia-Romagna, hanno promosso il progetto di educazione ai media *#restiamoconnessi*, al fine di favorire un uso critico e consapevole della rete.

Ispirato al tema delle responsabilità in rete proposto dal Safer Internet Day 2013, il progetto ha visto la realizzazione di laboratori nelle scuole secondarie di primo grado con i seguenti obiettivi:

- promuovere la cittadinanza attiva e l'uso consapevole di Internet, con particolare attenzione ai diritti e alle responsabilità online;
- favorire una competenza critica finalizzata a decodificare immagini, messaggi, significati, con particolare attenzione agli stereotipi di genere;
- stimolare il dialogo e lo scambio di idee tra studenti di diversi territori;
- sviluppare metodologie didattiche condivise e buone prassi replicabili in contesti diversi per l'autotutela dei bambini e dei giovani online.



A partire da questi obiettivi, a Bologna e a Lancenigo di Villorba (TV) sono stati effettuati quattro incontri di educazione ai media per ciascuna delle classi coinvolte: i primi due, a cura degli educatori di Edumecom, hanno raccolto le idee di ragazzi e ragazze sul tema dei diritti e delle responsabilità online, sull'uso di Internet e sulle strategie che adottano per ridurre possibili rischi; il terzo incontro, con gli operatori del Corecom, ha approfondito il tema della privacy online, della condivisione dei dati personali e dell'uso dei social network, con il supporto del videogioco didattico Hamelin 2.0; l'ultimo, sviluppato dagli esperti dell'Assessorato alle Pari Opportunità, è stato invece incentrato sulla lettura critica degli stereotipi di genere online.

Per ciascun istituto, è stato inoltre organizzato un incontro con gli insegnanti per la definizione delle attività e un incontro con studenti e adulti per la restituzione dei risultati.

Le riflessioni emerse durante e a seguito degli incontri sono state raccolte all'interno di un **giornalino, *Riflessioni per... #restareconnessi***, che ripropone i temi chiave del percorso attraverso cinque sezioni riguardanti l'attendibilità delle informazioni, la privacy, i reati online, la pubblicazione di immagini nei social network, l'identità digitale.

Nel 2014 è prevista la presentazione del **video *#restiamoconnessi***, realizzato dai ragazzi e dalle ragazze di Bologna e di Treviso che hanno partecipato al progetto.



Tab.1. Fasi del progetto #restiamoconnessi

FASI	ATTIVITA'	N. INCONTRI
I	Incontro con insegnanti e referenti del progetto per la programmazione delle attività.	2
II	Svolgimento dei laboratori in classe a Bologna e Lancenigo di Villorba (TV), a cura dei collaboratori di Corecom Emilia-Romagna, Edumecom della Provincia di Treviso, Assessorato alle Pari Opportunità della Regione Emilia-Romagna.	16
III	Restituzione a studenti e insegnanti delle riflessioni raccolte durante il percorso.	2
IV	Creazione del giornalino <i>Riflessioni per... #restareconnessi</i> e del video didattico.	-

4.2.3 Il Catalogo per le scuole

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

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

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

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

Nell'edizione 2013-2014 del catalogo sono rientrati **servizi del Corecom quali il monitoraggio delle emittenti televisive locali finalizzato alla tutela dei minori**; hanno inoltre trovato spazio **il sito internet Corecom Ragazzi (www.corecomragazziemiliaromagna.it)** e alcuni dei **prodotti editoriali** che affrontano la tematica dell'educazione ai media:



- *Tg e Teenager. Un progetto di media education sulla Carta di Treviso;*
- *Hamelin 2.0 - Giocare con i media;*
- *La Rete siamo noi - Guida per i genitori;*
- *La Rete siamo noi - Guida per i genitori 2;*
- *La Rete siamo noi. Report sull'uso sicuro del cellulare e della rete internet;*
- *Nord Sud Ovest Web;*
- *Media, bambini e famiglie: un'indagine conoscitiva;*
- *Quaderno di educazione ai media. L'esperienza del Corecom Emilia-Romagna;*
- *La tutela dei minori di fronte ai media: criticità e proposte.*

Sotto la dicitura "A scuola coi media" sono stati invece indicati gli incontri e i laboratori di educazione ai media rivolti alle scuole di ogni ordine e grado e destinati a studenti, insegnanti e genitori.

Il catalogo online *L'Assemblea legislativa per le scuole* è consultabile all'indirizzo:

<http://www.assemblea.emr.it/assemblea-legislativa/progetti/iniziative-didattiche/catalogo-online>.

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

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

- analizzare aspetti legati all'uso quotidiano dei media;
- approfondire contenuti e linguaggi dei messaggi trasmessi;
- stimolare la riflessione su diritti e responsabilità in rete;

- sviluppare il senso critico, incoraggiare la ricerca e il confronto delle fonti;
- diffondere la conoscenza dei codici che regolamentano il sistema dei media contribuendo alla tutela dei minori (es. Codice “TV e Minori”, Codice “Media e Sport”, Carta di Treviso);
- favorire la partecipazione attiva e la creazione di contenuti, guidando gli studenti nella creazione di prodotti quali video, spot, riviste, videogiochi.

Attraverso il confronto costante con il personale docente, la programmazione degli incontri è stata concordata e costruita sulla base delle specifiche esigenze didattiche e dell’offerta formativa dell’istituto; a tal fine, per gli insegnanti che hanno fatto richiesta di laboratori è stata predisposta, a partire da settembre 2013, una **apposita scheda per la domanda di adesione, finalizzata a stabilire esperienze, bisogni e aspettative di ciascuna classe**. Nel corso del 2013, i laboratori hanno riguardato scuole secondarie di primo e secondo grado e centri di formazione professionale, su cinque province del territorio regionale (Bologna, Forlì-Cesena, Modena, Piacenza, Ravenna).

Tab. 1. “A scuola coi media” – incontri realizzati nel 2013.

ANNO SCOLASTICO	PERIODO 2013	N. INCONTRI SCUOLE SEC. I GRADO	N. INCONTRI SCUOLE SEC. II GRADO	N. INCONTRI DOCENTI E FAMIGLIE	TOTALE
a.s. 2012-2013	gennaio-giugno 2013	11	9	1	20
a.s. 2013-2014	settembre-dicembre 2013	19	4	3	23
Totale per l’anno 2013	gennaio – dicembre 2013	30	13	4	47

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

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

In alcune classi è stato sviluppato un **percorso specifico sui contenuti trasmessi dalla TV**, che sono stati analizzati dai ragazzi alla luce delle informazioni fornite sulla Carta di Treviso e sui principali Codici di autoregolamentazione. Tra i temi al centro della

riflessione, la promozione e la tutela dei diritti dei minori, in particolare in riferimento alla partecipazione alle trasmissioni televisive, alla cronaca, alla trasmissione di contenuti violenti, alla pubblicità.

Alcuni **incontri di formazione**, infine, sono stati **rivolti a genitori e insegnanti**, con lo scopo di stimolare lo scambio di opinioni e di approfondire le opportunità della rete, i problemi più comuni che possono riguardare la navigazione dei ragazzi online (sexting, cyberbullismo, violazioni della privacy, adescamento), fornendo strategie educative per continuare in autonomia i percorsi avviati in classe con gli studenti. Attraverso le attività legate al progetto "A scuola coi media" si è voluto favorire pratiche riflessive che mettessero gli studenti in una posizione di analisi, da un lato, delle proprie abitudini di fruizione e, dall'altro, di scomposizione dei messaggi dei media. Si è inoltre cercato, attraverso un **processo di dialogo e confronto**, di far emergere le esperienze degli alunni e di sviluppare un percorso che considerasse le loro domande ed esigenze.

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

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

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

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

Il Tavolo ha il compito di monitorare la copertura e la qualità del segnale radiotelevisivo Rai, con l'obiettivo di assicurare il miglior livello della qualità tecnica dei programmi e di garantire un costante rapporto con i cittadini, recependone esigenze ed istanze.

Nel 2013 è proseguita l'attività di confronto intersettoriale all'interno del Tavolo Tecnico. Grazie alla pressione di tutti i soggetti istituzionali regionali, sulla base delle sollecitazioni del Tavolo, ad aprile è stata ufficializzata la decisione del Ministero dello Sviluppo Economico di **escludere dalla nuova assegnazione delle**

frequenze la cessione della frequenza Uhf 24, che rappresenta l'ossatura portante della rete di servizio pubblico in Emilia-Romagna, l'unica adatta a veicolare il segnale Rai per qualità e protezione. Sono state inoltre intraprese **iniziative verso il Ministero e l'Agcom per eliminare tutti i problemi di sovrapposizione di frequenze**, dando seguito al lavoro costante per arrivare ad un non semplice equilibrio delle reti di trasmissioni digitali.

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

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

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

Nel 2013 le finalità previste dal documento di intesa hanno portato alla **collaborazione nell'ambito del progetto di educazione ai media #restiamoconnessi**, in particolare in riferimento alla realizzazione di laboratori in classe, destinati a studenti delle scuole secondarie di primo grado, per favorire una competenza critica finalizzata a decodificare immagini, messaggi, significati veicolati online, con particolare attenzione agli stereotipi di genere.

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

Come primo passo per la progettazione condivisa di attività e iniziative sul territorio regionale, è stato elaborato un Protocollo d'intesa, che verrà sottoscritto entro marzo 2014, mirato a favorire una presenza più equa e plurale delle donne nei media e a garantire il rispetto della dignità della persona.

5 - Rendiconto di fine mandato

In concomitanza con la conclusione del mandato il Corecom ha realizzato una **pubblicazione** contenente una sintesi dei risultati più significativi e ha **promosso tre incontri pubblici a tema per fare il bilancio delle attività**. Gli incontri si sono **svolti il 20 e 21 giugno 2013**, come riflessione sulle dinamiche di sviluppo del sistema dell'informazione e sul ruolo stesso del Corecom.

L'obiettivo degli incontri pubblici era quello di fornire strumenti di lettura trasparente ai cittadini e ai diversi interlocutori per conoscere e valutare come il Corecom interpreta e realizza la sua missione istituzionale e il suo mandato. Ciascun incontro è stato dedicato a uno specifico ambito di intervento ed è stato incentrato sul confronto fra il Comitato e i suoi diversi interlocutori istituzionali.

Tre, dunque, gli appuntamenti: "Il Corecom per i cittadini e le imprese: l'attività di risoluzione delle controversie" il 20 giugno 2013; "Il Corecom nel sistema regionale dell'informazione" e "Il Corecom per i cittadini: educare ai media e con i media" il giorno seguente.

5.1 - Il Corecom per i cittadini e le imprese: l'attività di risoluzione delle controversie

Nel primo incontro pubblico a tema **si è fatto emergere** soprattutto **che il Corecom ha scelto di avvicinarsi ai territori**, in base al principio di sussidiarietà, dimostrando che almeno nell'ambito della comunicazione il decentramento vero funziona. Infatti il servizio pubblico offerto dal Corecom mette a disposizione un **canale diretto per un dialogo semplice tra amministrazione e cittadini**, fornendo loro le risposte e i servizi di cui hanno bisogno.

Durante l'incontro sono stati messi a confronto i rappresentanti dei principali operatori e delle associazioni dei consumatori per discutere di risultati e criticità nell'ambito delle risoluzioni delle controversie.



Al termine dell'iniziativa si è tenuta la presentazione del **massimario di definizione delle controversie**, realizzato dal Corecom in collaborazione con la Fondazione Forense Bolognese.

Scopo dell'opera è offrire una raccolta di massime delle delibere pronunciate dall'Agcom e dai Corecom d'Italia (Abruzzo, Calabria, Emilia-Romagna, Friuli Venezia Giulia, Lazio, Lombardia, Puglia, Toscana, Provincia autonoma di Trento, Umbria) negli anni 2010-2012 in materia di definizione delle controversie insorte tra utenti ed operatori di telefonia o di servizi tv a pagamento.



La struttura ripercorre le principali tematiche affrontate (come ad esempio: attivazioni/disattivazioni non richieste, credito residuo, ritardi, sospensioni, ecc.) cui si aggiungono le ulteriori categorie degli aspetti processuali e della quantificazione dell'indennizzo, particolarmente idonee ad evidenziare i numerosi aspetti procedurali dell'attività decisoria di Agcom e Corecom. Completa l'elaborato l'indice analitico che consente una lettura più mirata per singola delibera.

Il link al massimario in versione PDF è disponibile nella homepage del Corecom all'indirizzo <http://www.assemblea.emr.it/corecom>.

5.2 - Il Corecom nel sistema regionale dell'informazione

Il tema del secondo incontro è stato il sistema regionale dell'informazione. In apertura è stata **presentata la ricerca I nuovi modelli di informazione fra etica, tecnologia e regole**, realizzata in collaborazione con la Fondazione Rosselli. Successivamente sono state **dibattute le criticità di ricezione del segnale Rai in regione**, lo stato di salute delle tv locali e dei nuovi media e l'evolversi delle professioni legate alla comunicazione.

È proprio in questo contesto che il Corecom ha cercato di essere sempre presente dalla grande rivoluzione della TV, che ha permesso all'Italia di diventare una delle più grandi aree 'all-digital' d'Europa, a quella mancata della Radio, al DAB che arranca e getta nuove aspettative dalla recente sperimentazione in Trentino, dal monitoraggio e controllo dell'informazione e dei media locali all'ipotesi di un contratto di servizio regionale per promuovere un nuovo concetto di televisione vicino al cittadino.

Il tutto senza tralasciare i nuovi media che crescono nel web e le tematiche emergenti come il *citizen journalist* o l'etica dei media.

5.3 - Il Corecom per i cittadini: educare ai media e con i media

Nell'ultimo incontro svoltosi il 21 giugno 2013 il filo conduttore è stato la tutela dei minori nel sistema della comunicazione.

Al centro del confronto, **l'idea che promuovere i diritti di bambini e adolescenti significati in primo luogo renderli cittadini consapevoli e utenti attivi della rete**, anche favorendo l'analisi e la produzione di contenuti. Numerosi i progetti del Corecom citati durante l'incontro pubblico, tra i quali il sito Corecom Ragazzi, Nord Sud Ovest Web, Hamelin 2.0, La rete siamo noi e anche l'ultimo in ordine di tempo #restiamoconnessi. Per realizzare gran parte dei progetti di media education e di ricerca, sono state fondamentali le collaborazioni con enti e associazioni, come per esempio l'Università di Bologna, l'Istituto Minguzzi della Provincia di Bologna e il Centro Zaffiria.

All'interno del convegno è emersa inoltre l'importanza in questo settore delle attività di ricerca sull'utilizzo dei mezzi di comunicazione da parte delle giovani generazioni. In particolare, è stata illustrata l'ultima **ricerca realizzata dal Corecom e dal Dipartimento di Psicologia dell'Università di Bologna**, in collaborazione con la Società italiana di pediatria, *Stili di vita online e offline degli adolescenti in Emilia-Romagna*, che ha indagato abitudini e comportamenti adolescenziali, correlati al consumo dei media e delle tecnologie, ma anche ad aspetti quali le scelte relative alla salute e alla sessualità, l'alimentazione, i comportamenti a rischio.

La proposta finale espressa a conclusione del convegno è di **dare vita a “una rete regionale per lavorare connessi, che coinvolga enti ed associazioni che si occupano di educazione ai media”**. L'obiettivo della rete dovrebbe essere quello di condividere e mettere a sistema risorse e competenze per promuovere le attività e i progetti di media education sul territorio regionale.