

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

DELIBERA n.	16/2016
TITOLO	2015.1.10.4.1
	2014.1.10.2.2
LEGISLATURA	X

Il giorno 24 marzo 2016 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 PATRIZIA COMI.

OGGETTO: APPROVAZIONE DELLA RELAZIONE CONSUNTIVA SULL'ATTIVITÀ SVOLTA DAL CORECOM EMILIA-ROMAGNA NEL 2015, AI SENSI DELL'ART. 15 DELLA LEGGE REGIONALE 30 GENNAIO 2001, N. 1 E SUCCESSIVE MODIFICHE E INTEGRAZIONI.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

## IL CORECOM DELL'EMILIA-ROMAGNA

### Viste:

- la legge 31 luglio 1997, n. 249, e le sue successive modifiche e integrazioni, recante *"Istituzione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo"* e, in particolare, l'articolo 1, comma 13, che disciplina i Comitati Regionali per le Comunicazioni (Corecom), funzionalmente organi dell'autorità per le esigenze di decentramento sul territorio;
- la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, e successive modifiche ed integrazioni, recante *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)* e, in particolare, l'articolo 15 (*Programmazione delle attività del Comitato*), che stabilisce che, entro 31 marzo di ogni anno il Comitato presenti al Consiglio regionale (ora Assemblea legislativa) e all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni una relazione sul sistema delle comunicazioni in ambito regionale nonché sull'attività svolta nell'anno precedente.

### Richiamati:

- la delibera n. 444/08/CONS con la quale l'Autorità ha approvato il testo dell'Accordo quadro tra l'Autorità, la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome, inerenti ai principi generali concernenti l'esercizio delle funzioni delegate, alle nuove funzioni delegabili ai Corecom, al contenuto tipico delle singole convenzioni e alla ripartizione delle risorse finanziarie disponibili;
- l'Accordo-Quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l'Agcom, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha sostituito il precedente accordo del 25 giugno 2003 e che, nell'individuare i principi generali concernenti l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, prefigura il contenuto delle singole convenzioni tra l'Autorità e gli Organi competenti come individuati dalle leggi regionali;
- la Convenzione per l'esercizio di funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta il 10 luglio 2009 dal Presidente dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna e dal Presidente del Corecom Emilia-Romagna e, in particolare, l'articolo 9 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.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Preso atto dell'attività svolta, nell'anno 2015, dal Comitato e dalla struttura amministrativa di supporto per l'attuazione degli obiettivi previsti dai Programmi proposti con proprie deliberazioni n. 37/2014 e 49/2014 e successivamente modificati - in funzione dell'esercizio provvisorio dell'Assemblea legislativa e dell'approvazione del bilancio definitivo - con le delibere n. 10/2015, 44/2015, e 68/2015 e approvate dall'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea legislativa con proprie delibere n. 48/2015 e 89/2015.

Vista la relazione allegata quale parte integrante e sostanziale.

Dato atto della regolarità amministrativa del presente atto espressa dalla Responsabile del Servizio Diritti dei Cittadini dott.ssa Patrizia Comi.

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 Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)"*, e sue successive modifiche ed integrazioni, la relazione consuntiva sull'attività svolta nell'anno 2015, il cui testo è allegato alla presente deliberazione quale parte integrante e sostanziale;
- 2) di trasmettere copia del presente provvedimento all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e all'Assemblea legislativa regionale;
- 3) di procedere, d'intesa con l'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea legislativa, alla pubblicazione della relazione consuntiva 2015 sul sito internet del Corecom Emilia-Romagna e di darne diffusione attraverso ogni idoneo strumento informativo.

Il Segretario  
Dott.ssa Patrizia Comi

La Presidente  
Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

**Relazione del Corecom Emilia-Romagna  
sull'attività svolta nel 2015**

<b>1 - Il Corecom Emilia – Romagna: l'organizzazione e le risorse .....</b>	<b>4</b>
1.1 Il ruolo e le funzioni .....	4
1.2 Le persone e l'organizzazione.....	4
1.3 Le risorse finanziarie .....	7
<b>2 - Le funzioni di garanzia per i cittadini e le imprese.....</b>	<b>11</b>
2.1 La conciliazione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti .....	12
2.1.1 Supporto al servizio di conciliazione.....	17
2.1.2 L'udienza di conciliazione in videoconferenza .....	17
2.2 La definizione delle controversie .....	18
2.2.1 Servizi per gli utenti .....	22
2.3 La riattivazione dei servizi di telecomunicazioni .....	23
2.4 I programmi dell'accesso su RAI 3 Emilia-Romagna .....	24
2.5 Il riparto degli spazi di comunicazione politica radiotelevisiva in campagna elettorale .....	24
2.6 Il diritto di rettifica.....	26
<b>3. Le funzioni di controllo sul sistema regionale della comunicazione .....</b>	<b>26</b>
3.1 La vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale .....	26
a) Area "Pluralismo Socio-Politico" .....	27
b) Area "Obblighi di programmazione" .....	27
c) Area "Pubblicità" .....	27
d) Area "Tutela dei minori" e "Garanzia dell'utenza" .....	27
3.2 La vigilanza sulla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa locali. ....	27
3.3 L'attività istruttoria per l'erogazione di contributi statali alle TV locali.....	28
3.4 La gestione del Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) .....	30
3.5 La par condicio - verifica del rispetto della normativa in materia di campagne elettorali.....	33
<b>4. Le funzioni di consulenza per gli Organi della Regione e la comunità nazionale .....</b>	<b>34</b>
4.1 L'educazione ai media .....	34
4.1.1 Il Catalogo per le scuole.....	34
a) "A scuola coi media": gli incontri nelle scuole.....	35
b) "Relazioni per crescere. Percorsi per l'uso consapevole dei media e la prevenzione del cyberbullismo" .....	37
4.2 Il Corecom Emilia-Romagna nel sistema regionale della comunicazione .....	38
4.2.1 Il tavolo Corecom-Rai sulla qualità del servizio pubblico radiotelevisivo .....	38
4.2.2 Verifiche sulla qualità tecnica del servizio pubblico radiotelevisivo in Emilia-Romagna .....	38
4.2.3 Attuazione del Protocollo d'intesa "Donne e Media" .....	39
4.2.4. Attuazione del Protocollo d'intesa regionale sulla comunicazione interculturale. ....	39
4.2.5 Evento "Adesso la costituente per l'Agenda Digitale". Una vera e propria fase costituente per garantire a cittadini e imprese i "diritti di cittadinanza digitale" .....	40
4.2.7 Collaborazione con l'Università di Bologna – Dipartimento di Scienze giuridiche .....	40
4.2.8 Collaborazione con la Fondazione Forense Bolognese per l'organizzazione di attività in materia di conciliazione e tecniche di composizione alternativa delle controversie .....	40
4.2.9 La comunicazione delle attività del Corecom attraverso il proprio sito istituzionale .....	41

## Introduzione

*Giovanna Cosenza, Presidente Corecom Emilia-Romagna*

Nel 2015 il Corecom Emilia-Romagna ha concentrato le sue attività in diversi settori, di cui la relazione che segue offre un riscontro dettagliato. Ci limitiamo, in questa introduzione, a ricordare solo quattro direzioni principali di attività:

### **(1) Controversie fra i cittadini e gli operatori delle telecomunicazioni**

Nel mese di marzo 2015 la conciliazione ha compiuto undici anni. In quest'arco di tempo la procedura ha registrato, pur in misura diversa ogni anno, un aumento costante. Nel 2015, in particolare, si è assistito a un incremento percentuale notevole rispetto al 2014: sono infatti pervenute 6.297 istanze, e cioè 219 in più rispetto all'anno precedente, con un aumento percentuale del 3,60 %. Anche per quel che riguarda l'attività di definizione delle controversie, nel 2015 si è registrato un aumento considerevole rispetto al 2014, perché siamo passati da 474 istanze a 633.

Nonostante questo continuo incremento, le misure organizzative mirate a smaltire l'arretrato già messe in atto nel 2014 sono proseguite con efficacia ed efficienza per tutto il 2015. In particolare, la collaborazione con la Fondazione Forense ci ha permesso di affiancare e rinforzare il personale del servizio Corecom, e i buoni rapporti con i gestori della telefonia e delle telecomunicazioni e con le associazioni dei consumatori hanno fatto il resto.

Anche nel 2015, inoltre, il Corecom Emilia Romagna ha continuato a lavorare, assieme agli operatori della telefonia e assieme ad Agcom, affinché fossero intensificate le azioni "a monte" per abbattere il numero di contestazioni e compensare l'incremento di istanze derivante dalla sempre più diffusa conoscenza del servizio Corecom, da un lato, e dalla crisi economica, dall'altro, che induce i cittadini e le imprese a cercare sollievo anche per importi limitati.

Nel complesso, dunque, consideriamo molto soddisfacenti le attività di conciliazione e definizione delle controversie svolte nel 2015, che hanno permesso di restituire ai cittadini e alle imprese emiliano-romagnole, nel 2015, un totale di circa **3.000.000** di euro, una cifra che supera abbondantemente il costo complessivo della struttura del Corecom.

### **(2) La comunicazione politica radiotelevisiva in campagna elettorale**

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

L'attività svolta nel 2015 ha riguardato in particolare: (1) la campagna elettorale per le elezioni amministrative, (2) il referendum consultivo regionale di fusione dei comuni in provincia di Reggio Emilia del 31 maggio 2015, (3) i referendum consultivi regionali di fusione dei comuni in provincia di Bologna, Parma e Rimini dell'11 ottobre 2015, (4) il referendum consultivo comunale avente come oggetto il quesito "Volete voi che l'Amministrazione comunale avvii un percorso partecipativo per valutare la possibilità di rendere nuovamente operativo l'ospedale di Mirandola, come già avveniva prima del sisma 2012?" del 13 dicembre 2015".

Indipendentemente dalle elezioni e dai referendum, il monitoraggio svolto dal Corecom nel 2015 ha riguardato, più in generale, tutte 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.

In sintesi, il **monitoraggio complessivo** che il Corecom esercita sul sistema radiotelevisivo locale ha riguardato nel 2015 **20 emittenti**, per un totale di **6720 ore** monitorate e **5 proposte di sanzione** avanzate all'Agcom.

### **(3) L'educazione ai media e la tutela dei minori.**

Per quel che riguarda questo filone di attività, segnaliamo che:

3.1. Nel 2015 la collaborazione fra il Corecom e Dipartimento di Psicologia dell'Università di Bologna ha permesso di completare la ricerca "Stili di vita online e offline degli adolescenti in Emilia-Romagna", coinvolgendo un campione rappresentativo di studenti e studentesse che frequentano i Centri di Formazione professionale del territorio regionale.

3.2. Per tutto il 2015 sono proseguite le attività di informazione e formazione rivolte a genitori, insegnanti e studenti che da anni il Corecom porta nelle scuole di tutto il territorio regionale sui temi dell'educazione ai media, con particolare riguardo ai media digitali, alle reti e al problema del cyberbullismo. Si è trattato di dieci incontri disseminati in tutta la Regione (da Ravenna a Cesena, da Modena a Rimini e Ferrara, fino ai centri più piccoli).

### **(4) Attività nazionali**

Segnaliamo infine che, per tutto il 2015 il Corecom Emilia-Romagna ha fatto parte del Comitato Esecutivo del Coordinamento Nazionale dei Corecom italiani. Questo ha comportato, oltre a un maggior impegno personale della Presidente, un coinvolgimento attivo di tutto il Comitato (e spesso di diversi componenti della struttura) nelle numerose e capillari attività di relazione che il Coordinamento Nazionale intrattiene con il Ministero dello Sviluppo Economico, da una parte, e con Agcom dall'altra.

Tutto ciò a fronte – non possiamo evitare di farvi cenno – dei perduranti problemi di **carezza del personale** in servizio presso il Corecom che, ereditati dagli anni precedenti e pur già segnalati, non hanno purtroppo ancora trovato una soluzione. Tale carezza si è persino acuita, anche se nel 2015 sono state assegnate al Corecom due unità di personale, a causa del carico crescente di lavoro che proviene da tutti i filoni di attività qui sintetizzati e da quanto la relazione che segue mostrerà più in dettaglio. Una carezza che, come Presidente, auspico che possa presto trovare una soluzione rapida e efficace.

Segnaliamo, infine, un **risparmio pari al 15% nella spesa complessiva** della struttura, che inserisce il Corecom Emilia-Romagna fra i servizi "virtuosi" delle Regione, capaci di dimostrare in modo continuato efficacia ed efficienza anche a fronte di una riduzione dei costi.

*La Presidente*  
*Prof. Giovanna Cosenza*

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

### **1.1 Il ruolo e le funzioni**

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

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

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

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

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

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

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

A seguito della riorganizzazione dei Servizi della Direzione Generale dell'Assemblea legislativa, dal primo febbraio 2016, tale struttura amministrativa è incardinata all'interno del Servizio Diritti dei Cittadini.

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

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

L'anno 2015 si è contraddistinto per lo sforzo di garantire con misure organizzative straordinarie una riduzione significativa degli arretrati che si erano creati, anche a fronte di una situazione delle risorse umane non proprio favorevole e che ha solo in parte consolidato l'assetto del Servizio e il sistema dei ruoli e delle responsabilità.

In particolare:

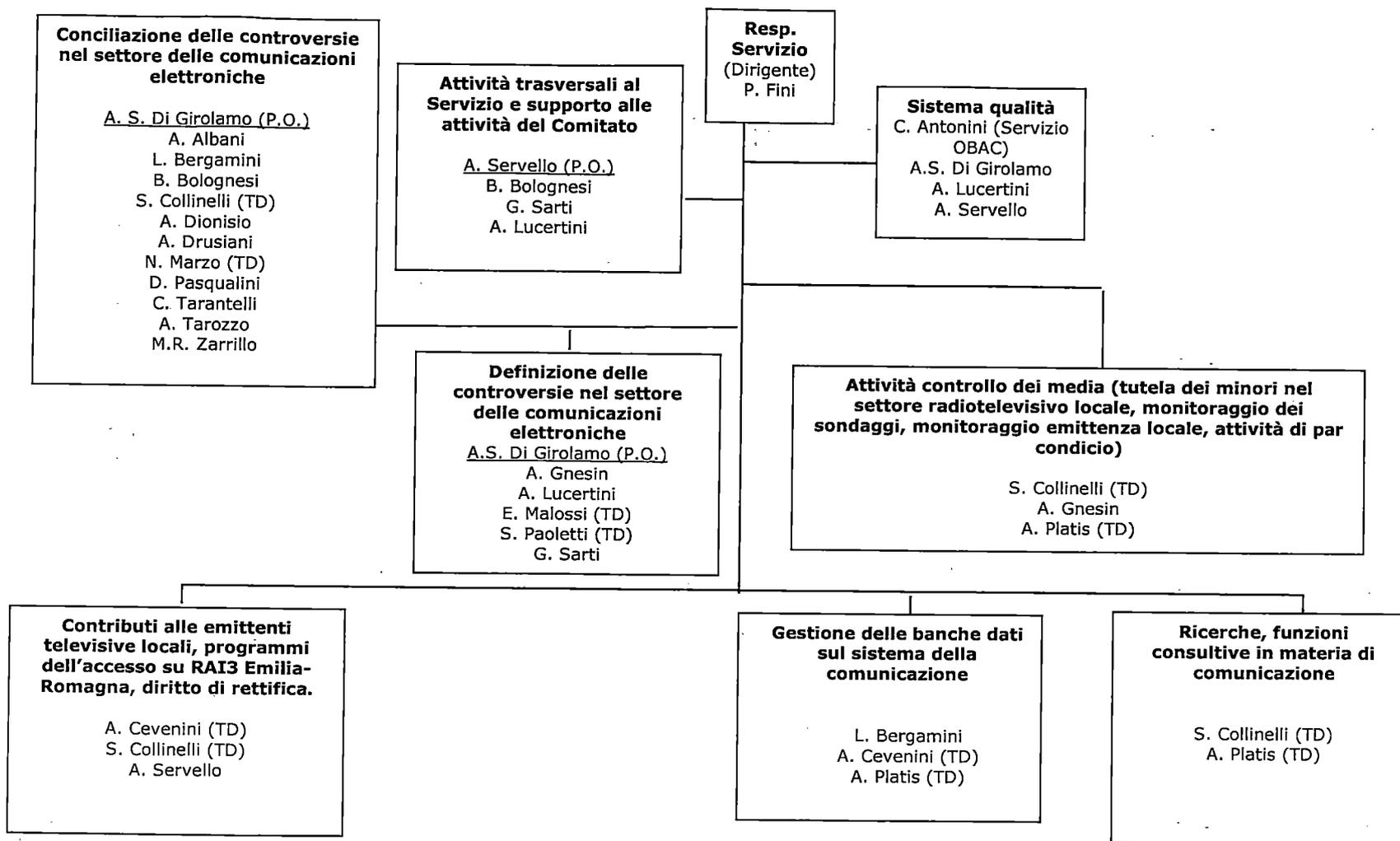
- Sono state confermate in organico nel secondo semestre 2015, e fino ad aprile 2016, le sei unità di personale di categoria C, con contratto a tempo determinato per profili professionali espressamente riservati al Corecom – a supporto delle attività di risoluzione delle controversie e di presidio del sistema locale dei media (contributi alle tv locali, par condicio, ecc.). Alla fine del 2012, la Direzione generale dell'Assemblea legislativa, raccogliendo le sollecitazioni del Comitato volte a valorizzare il ruolo del

Corecom nel rapporto con le istituzioni regionali e con l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, aveva avviato, infatti, la procedura pubblica - culminata con l'assunzione di tali unità di personale - che ha permesso di dare una maggiore stabilità alla struttura amministrativa di supporto al Corecom e di superare la precarietà di molte collaborazioni professionali.

- Nello stesso tempo, a supporto delle funzioni delegate in materia di conciliazione e di definizione delle controversie, sono stati assegnati al Servizio, due funzionari di categoria D.
- È continuato il percorso formativo, mirato a rafforzare le competenze del personale, con il corso di approfondimento "la relazione positiva con gli utenti", calibrato sulle esigenze degli operatori addetti al front-office.
- Il tema dell'etica del funzionario pubblico con l'adozione del Codice di comportamento è tornato di stringente attualità per il Servizio al fine di sottolineare che adeguare il proprio comportamento a parametri di lealtà, correttezza e servizio al bene comune deve rappresentare l'essenza stessa del pubblico dipendente; questo è ancora più vero in un Servizio in cui il comportamento del dipendente pubblico deve rivelare la massima disponibilità cercando di instaurare un rapporto di fiducia e di collaborazione tra l'amministrazione e i suoi cittadini-utenti.
- È stata revisionata ed implementata la Carta dei Servizi, documento con il quale l'ex Servizio Corecom ha inteso stringere un patto con i soggetti destinatari della propria attività, dichiarando espressamente ciò che viene loro garantito e a cui hanno diritto, attraverso la definizione di livelli minimi (o standard) di qualità dei servizi.
- La rilevazione sistematica della "citizen e customer satisfaction" è diventata una attività molto importante che ha orientato alcune scelte del Comitato. È stato somministrato il questionario di gradimento degli utenti, che ha portato a valutazioni estremamente positive sui servizi di conciliazione e definizione offerti. Il giudizio complessivo espresso sulle conciliazioni è più che lusinghiero perché, in una scala da 1 a 10, il voto medio per le conciliazioni è risultato 8,55, mentre per le definizioni il voto medio è risultato 8,11 con oltre il 90% dei rispondenti che ha assegnato un valore uguale o superiore a 8. È stata avviata, inoltre, una rilevazione della "customer satisfaction" per l'attività relativa all'erogazione dei contributi alle emittenti locali: il giudizio complessivo sul lavoro svolto dall'area Servizi alle Imprese è stato entusiasmante.
- 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 2015 si è incentrata sulla verifica di congruità delle procedure codificate nell'SGQ e con la visita ispettiva da parte di Bureau Veritas che ha valutato e giudicato conforme ai requisiti della norma ISO 9001:2008 il sistema di gestione dell'ex Servizio Corecom. Alcuni collaboratori del Servizio che sono diventati auditor, dopo un periodo di addestramento durante il quale hanno condotto un'analisi puntuale sui testi di riferimento, hanno gestito in piena autonomia la conduzione e l'analisi dei risultati degli audit aziendali.

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

L'organigramma che segue rappresenta l'assetto del Servizio alla fine del 2015.



### 1.3 Le risorse finanziarie

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

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

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

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

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

A seguito delle vicende politiche che hanno caratterizzato la Regione Emilia-Romagna, il Corecom ha adottato – con proprie deliberazioni nn. 37/2014, 49/2014 e 10/2015 - tre distinti Programmi di Attività per l'anno 2015.

Il Piano di attività adottato alla chiusura dell'esercizio provvisorio è stato approvato dall'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea legislativa con delibera n. 76 del 15 luglio 2015.

A seguire sono riportati:

- a) il quadro delle somme stanziare e impegnate nel 2015 per ogni specifica voce di spesa prevista nel bilancio dell'Assemblea legislativa e le entrate trasferite da Agcom in applicazione dell'art. 6 della convenzione per l'esercizio di funzioni delegate sottoscritta il 10 luglio 2009;
- b) le spese sostenute (dall'anno di insediamento dell'attuale Comitato 1 luglio 2013) per indennità di carica, rimborsi spese e trattamento di missione dei componenti il Corecom.

**Tab. 1.3.1 - Programma di attività 2015 del Corecom Emilia-Romagna**  
**Quadro finanziario**

	<b>Stanziamen to iniziale</b>	<b>Eventuali successive variazioni di stanziament o</b>	<b>Impegnato</b>	<b>Liquidato</b>	
<b>Indennità, rimborsi spese e trattamento di missione del Corecom Cap. 10401</b>	€ 83.765,00	/	€ 83.011,96	€ 72.057,70	
<b>Rappresentanza del Presidente e del Vicepresidente Cap. 10402</b>	€ 0,00	/	€ 0,00	€ 0,00	
<b>Spese per funzioni proprie - Trasferimenti correnti ad Amministrazion i locali Cap. 10403</b>	€ 24.500,00	/	€ 24.500,00	€ 24.500,00	- Convenzione con il Dipartimento di Scienze Giuridiche dell'Università di Bologna; - Convenzione con il Dipartimento di Psicologia dell'Università di Bologna.
<b>Spese per funzioni proprie - Acquisto di beni di consumo Cap. 10404</b>	€ 3.500,00	/	€ 3.500,00	€ 2.446,00	Materiale di supporto didattico.
<b>Spese per funzioni proprie - Acquisto di servizi Cap. 10405</b>	€ 61.300,00	/	€ 47.158,00	€ 44.206,00	- Protocollo d'intesa "Donne e Media"; - A scuola coi media; - Verifica qualità segnale RAI 3; - Servizi

					funzionali ad iniziative divulgative /inf..
Spese per funzioni delegate – Trasferimenti correnti ad Amministrazioni locali <i>Cap. 10406</i>	€ 6.000,00	/	€ 0,00	€ 0,00	/
Spese per funzioni delegate – Acquisto di servizi <i>Cap. 10407</i>	€ 168.741,06	€ 88.741,06	€ 88.361,57	€ 87.947,02	- Servizio supporto attività conciliazione; - Videoconferenze; - Servizio monitoraggio; - Adeguamento INPS contratto co.co.co. 2014; - Protocollo d'intesa per supporto attività definizione controversie.
Spese per funzioni svolte per conto del Ministero dello Sviluppo Economico <i>Cap. 10408</i>	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	
Spese per funzioni delegate – Acquisto di beni di consumo <i>Cap. 10410</i>	€ 7.500,00	/	€ 7.500,00	€ 4.998,80	Materiale di supporto didattico.
Spese per funzioni delegate – Trasferimenti ad Ass.ni e Istituzioni <i>Cap. 10411</i>	€ 0,00	/	€ 0,00	€ 0,00	/

<b>Spese per funzioni delegate – Spese per il personale Cap. 10412</b>	€ 0,00	€ 80.000,00	€ 80.000,00	€ 80.000,00	Quota semestrale per retribuzione personale a tempo determinato.
--	--------	-------------	-------------	-------------	--

**ENTRATE**

	<b>Previsione</b>	<b>Accertamento</b>
<b>Trasferimenti dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni</b>	€ 182.241,06	€ 182.241,06

Tab. 1.3.2 Spese per indennità, rimborsi spese e trattamento di missione dei componenti il Comitato regionale per le Comunicazioni Anni 2014- 2015		
	2014	2015
Spese	€ 84.993,17	€ 72.057,70

Alcune annotazioni sintetiche a commento di questi dati.

1. Nel bilancio di previsione 2015 al Corecom sono assegnate risorse pari a euro 355.306,06, comprensive del trasferimento proveniente dall'Agcom pari ad euro 182.241,06.
2. Di questi, il 23,57% (83.756,00 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 25,13%, mentre quello per le cosiddette "attività delegate" – previste dalla convenzione con l'Agcom sottoscritta nel 2009 – è il 51,29%.
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 147.407,49 che è stato suddiviso nel bilancio dell'Assemblea legislativa 2016-2018 sul capitolo di nuova istituzione U10413 "Quota regionale spese per l'esercizio di funzioni delegate al Corecom".
5. La capacità di spesa del Corecom nel 2015 è stata pari al 95,51% 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 2015 si attestano invece al 96,78% del relativo stanziamento annuale.
6. Nel 2015 sono state ridotte ulteriormente le spese per le attività di rappresentanza, le spese per relazioni esterne e per attività a carattere puramente promozionale, in coerenza con un preciso indirizzo di razionalizzazione e qualificazione della spesa regionale espresso dall'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea legislativa. Sono proseguite le attività nell'ambito della promozione dell'accesso ai servizi sia nella tutela dei cittadini e delle imprese della comunità regionale, sia per migliorare la conoscenza del Corecom e delle sue funzioni.
7. La spesa sostenuta nel 2015 dall'Amministrazione regionale per il funzionamento del Comitato – comprensiva di indennità di carica, rimborsi spese e trattamento di missione – è stata di circa 72.057,70 euro, con un "risparmio" di circa il 15,22% rispetto al 2014. Risulta dunque confermata la scelta programmatica dell'Amministrazione regionale di procedere ad una progressiva riduzione dei costi a favore di una migliore resa del Corecom in termini di servizio al pubblico.

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

Le attività riguardanti le funzioni di garanzia per i cittadini e le imprese, che saranno trattate nei paragrafi 2.1, 2.2 e 2.3, anche nel corso del 2015 sono state svolte in raccordo con Agcom, al fine di rendere più

efficaci le procedure relative alla conciliazione, alla definizione delle controversie ed ai provvedimenti temporanei.

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

In via preliminare occorre rilevare che in materia di comunicazioni elettroniche la procedura di conciliazione è obbligatoria.

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

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

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

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

Nel corso del 2015 tali attività sono state svolte con due modalità gestionali differenti: la banca dati già in uso presso il servizio e la nuova piattaforma di gestione delle controversie, entrata a regime a partire dal 5 giugno.

Le attività di conciliazione e di adozione di provvedimenti temporanei hanno registrato un significativo gradimento da parte dell'utenza, come risulta dal questionario somministrato agli utenti a seguito dello svolgimento delle udienze di conciliazione.

Di seguito alcuni dati significativi sull'attività svolta nell'anno 2015.

Anno	numero	%
2005	109	-
2006	990	+ 808,26 %
2007	2.060	+ 108,08 %
2008	2.970	+ 44,17 %
2009	3.597	+ 21,11 %
2010	3.384	-5,92 %
2011	4.073	+ 20,36 %
2012	4.623	+ 13,55 %
2013	4.757	+2,55%
2014	6.078	+27,77%
2015	6.297	+3,60%

La conciliazione, nel mese di marzo del 2015, ha compiuto 11 anni di attività.

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

Nel 2015 si è assistito ad un incremento percentuale del 3,60% rispetto al 2014. Sono pervenute, infatti, 6.297 istanze, cioè 219 in più rispetto all'anno precedente.

Anno	numero	%
2006	857	-
2007	1.473	+ 71,88 %
2008	2.545	+ 72,78 %
2009	3.726	+ 46,40 %
2010	3.384	-9,18 %
2011	3.516	+ 3,90 %
2012	5.041	+ 43,37 %
2013	4.805	-4,62%
2014	4.607	-4,12%
2015	5.839	+26,74%

Nel corso del 2015 sono stati conclusi 5839 procedimenti (come indicato nella tabella 2.1.2), cioè 1232 procedimenti in più, con un aumento del 26,74%, rispetto al 2014.

Per quanto attiene la tipologia di esiti delle conciliazioni, si sono registrati 3.348 accordi in udienza (57,33%), 53 accordi parziali (0,90%), 995 estinzioni della materia del contendere (17,04%), 905 mancati accordi (15,49%), 257 mancate comparizioni (4,40%). L'esito positivo, anche per il 2015, si è confermato come il dato preponderante, costituendo il 75,27% degli esiti. Altro dato positivo attiene alla mancata adesione degli operatori pari allo 0,2% degli esiti, in netto calo rispetto all'1,65% del 2014 e dell'11,55% del 2013.

L'esame della tabella 2.1.3 evidenzia, in particolare, le varie tipologie di esiti che hanno caratterizzato le conciliazioni nel 2015.

ESITO		NUMERO	%
<b>Positivo</b>	Accordo	3.348	57,33
	Accordo Parziale	53	0,90
	Estinzione materia del contendere	995	17,04
<b>Negativo</b>	Mancata comparizione delle parti	349	5,97
	Mancato accordo	905	15,49
	Istanze improcedibili (perché mancano i requisiti fondamentali per lo svolgersi del procedimento) e istanze inammissibili (perché mancano i requisiti fondamentali dell'istanza vedi delibera 173/07/CONS)	189	3,23
	<b>Totale</b>	<b>5.839</b>	<b>100</b>

I dati di valore riferiti ai 3401 esiti positivi (costituiti dagli accordi e parziali accordi conclusi in udienza - Tab. 2.1.3), registrano un aumento degli importi riconosciuti dai gestori a favore degli utenti. Si è passati, infatti, dal valore medio di euro 400,72 nel 2013, ad euro 341,38 nel 2014, fino a giungere ad euro 583,29 nel 2015. Anche in relazione al valore totale degli importi a favore degli utenti, si evidenzia un aumento rispetto agli anni precedenti, in cui si registrarono:

- nel 2011 euro 1.976.722,00;
- nel 2012 euro 2.984.430,00;
- nel 2013 euro 2.366.083,00;
- nel 2014 euro 1.606.694,00;
- nel 2015 euro 2.312.139,14.

In particolare, nel 2015, si è assistito ad un aumento di euro 705.445,14 rispetto al 2014.

Anche per quanto riguarda gli importi corrisposti dagli utenti a favore dell'operatore, si individua un aumento, passando da euro 268.202,00 nel 2014 ad euro 278.795,00 nel 2015.

<b>Tab. 2.1.4 - Valori delle conciliazioni concluse con accordo o parziale accordo</b>	
<b>Anno 2015</b>	
<b>Numero di conciliazioni</b>	<b>3.401</b>
Importo medio a favore dell'utente	€ 583,29
Importo medio a favore dell'operatore	€ 79,98
Totale importi a favore dell'utente	€ 890.578,00
Totale importi a favore dell'operatore	€ 278.795,00
Importo massimo a favore dell'utente	€ 35.000,00
Importo massimo a favore dell'operatore	€ 15.000,00
Storno massimo a favore dell'utente	€ 35.746,00
Totale storni di somme non dovute a favore dell'utente	€ 1.142.766,14

Relativamente alla tipologia di controversie (Tab. 2.1.5), la voce "Spese/fatturazioni non giustificate" si conferma la percentuale più alta con il 36,19%, nonostante si registri una leggera diminuzione rispetto alla percentuale del 40,14% del 2014.

La seconda voce percentualmente più elevata, anche nel 2015, risulta quella della "Mancata o parziale fornitura del servizio" con il 22,74%, dato comunque in aumento rispetto all'anno precedente pari al 13,15%.

Il passaggio dell'utenza telefonica da un operatore all'altro, definita "Mancata portabilità/migrazione" registra una diminuzione, attestandosi al 5,56% contro il 8,75% dell'anno precedente.

Anche le controversie in materia di "Costi per recesso" hanno registrato un calo, essendo passati da una percentuale del 9,39% dello scorso anno al 4,01% nel 2015.

Si rimanda alla tabella per la lettura delle restanti tipologie di controversie.

<b>Tipo Controversia</b>	<b>%</b>
06 - Spese / fatturazioni non giustificate	36,19%
01 - Mancata o parziale fornitura del servizio	22,74%
03 - Interruzione / sospensione del servizio	11,16%
04 - Prodotti / servizi non richiesti	7,20%
08 - Mancata portabilità / migrazione	5,56%
11 - Costi per recesso	4,01%
09 - Trasparenza contrattuale	2,60%
05 - Modifiche contrattuali	2,43%
02 - Ritardo nella fornitura del servizio	1,97%
07 - Traffico non riconosciuto	1,24%
10 - Mancato / errato inserimento nell'elenco	0,16%
12 - Altro	4,74%
<b>Totale</b>	<b>100,00%</b>

Relativamente alle istanze suddivise su base territoriale (Tab. 2.1.6), la provincia di Bologna registra anche per il 2015 la percentuale più elevata del 36,87%; segue la provincia di Forlì-Cesena con il 12,51% e la provincia di Modena con l'11,11%, dato in diminuzione rispetto al 17,13% dello scorso anno. A seguire Ravenna (8,67%); Reggio Emilia (8,51%), Parma (7,62%), Rimini (6,11%); Ferrara (4,82%) e Piacenza (2,84%).

<b>PROVINCIA</b>	<b>NUMERO</b>	<b>%</b>
BO	2.322	36,87
FC	788	12,51
MO	700	11,11
RA	546	8,67
RE	536	8,51
PR	480	7,62
RN	385	6,11
FE	304	4,82
PC	179	2,84
Fuori Regione	57	0,90
<b>Totale</b>	<b>6.297</b>	<b>100%</b>

Per quel che riguarda la classificazione delle istanze per tipologia di rete (Tab. 2.1.7), occorre evidenziare, per quanto riguarda la linea fissa, un aumento nel 2015 con una percentuale del 66,06%, a fronte del 58,23% nel 2014. Relativamente alla linea mobile, invece, si è assistito ad una diminuzione, essendo passati dal 37,45% del 2014 al 31,27% del 2015. In leggero calo anche le istanze riguardanti la Pay Tv, che dal 2,32% nel 2014 passano al 2,00% nel 2015.

<b>TIPOLOGIA DI RETE</b>	<b>NUMERO</b>	<b>%</b>
Fissa	4.160	66,06

Mobile	1.969	31,27
Pay Tv	126	2,00
Altro	42	0,67
<b>Totale</b>	<b>6.297</b>	<b>100%</b>

La percentuale delle istanze presentate (Tab. 2.1.8) direttamente dagli utenti risulta del 47%, percentuale in notevole aumento rispetto al 38,09% del 2014. Seguono le istanze presentate dalle associazioni di consumatori, che risultano del 30% con una diminuzione del 2,71% rispetto all'anno precedente. Si è assistito, invece, nel 2015 all'aumento delle istanze presentate dagli studi legali, che dal 17,46% passa al 23%.

<b>Tab. 2.1.8 - Suddivisione delle istanze presentate secondo il rappresentante/presentatore</b>	
<i>Anno 2015</i>	
<b>RAPPRESENTANTE/PRESENTATORE</b>	<b>%</b>
Associazioni di consumatori	30
Legali	23
Utenti	47
<b>Totale</b>	<b>100</b>

La tabella 2.1.9 mostra come nel 2015, a differenza dello scorso anno, l'operatore Telecom Italia S.p.A. si attesti l'operatore con il maggior numero di istanze di conciliazione (28,24%). A seguire Vodafone Italia S.p.A. con una percentuale del 25,49%, che nel 2014 aveva confermato il primato nelle istanze di conciliazione. Gli operatori H3G S.p.A. (10,81%), Fastweb S.p.A. (10,19%) e Wind Telecomunicazioni S.p.A. (10,02%) registrano un calo rispetto all'anno precedente, nel corso del quale avevano registrato rispettivamente le percentuali dell'11,60%, 13,06% e 15,43%.

Per quanto riguarda le posizioni dei due fornitori di Pay Tv: Sky Italia S.r.l. evidenzia una percentuale del 2,21%, dato in aumento rispetto alla percentuale dell'1,48% dello scorso anno; anche Mediaset S.p.A., con lo 0,73% registra un aumento rispetto allo 0,67% del 2014. Nel 2015 sono aumentate anche le istanze rivolte ad altri gestori e le istanze congiunte, che risultano pari al 12,31% rispetto all'11,73% dello scorso anno.

<b>Tab. 2.1.9 - Suddivisione per operatore delle istanze pervenute</b>		
<i>Anno 2015</i>		
<b>OPERATORE</b>	<b>NUMERO</b>	<b>%</b>
Telecom Italia S.p.A.	1.778	28,24
Vodafone Italia S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A.-Tele2	1.605	25,49
H3G S.p.A.	681	10,81
Fastweb S.p.A.	642	10,19
Wind Telecomunicazioni S.p.A.	631	10,02
Sky Italia S.r.l.	139	2,21

Mediaset S.p.A.	46	0,73
Altri operatori e istanze congiunte riguardanti più operatori	775	12,31
<b>Totale:</b>	<b>6.297</b>	<b>100</b>

### 2.1.1 Supporto al servizio di conciliazione

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

In particolare, 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, nonché nella stesura dei verbali di udienza secondo i modelli predefiniti dal Corecom stesso.

### 2.1.2 L'udienza di conciliazione in videoconferenza

E' proseguito anche nel 2015 il servizio di conciliazione a distanza con l'Amministrazione comunale di Cesena e con quella di Rimini, con la differenza che, mentre per Cesena sono previsti due giorni di udienza settimanali, con Rimini resta ferma la previsione di un giorno alla settimana.

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

Il servizio di videoconferenza nel corso del 2015 è stato realizzato con la gran parte degli operatori di telecomunicazioni: BT Italia S.p.A., Fastweb S.p.A, Tiscali Italia S.p.A., Wind Telecomunicazioni S.p.A., Vodafone Italia S.p.A., PosteMobile S.p.A., Sky Italia S.r.l., operatori che dispongono di firma digitale, secondo le indicazioni della delibera Agcom n. 173/07/CONS. Inoltre, il servizio di videoconferenza è stato implementato per alcune associazioni di consumatori, come la Federconsumatori, nonché autorizzato a tutti gli utenti in possesso dei requisiti richiesti dalla normativa.

L'utilizzo della videoconferenza, se da un lato consente ad una delle parti di evitare il disagio di raggiungere Bologna per lo svolgimento dell'udienza di conciliazione, dall'altro ha evidenziato alcune criticità legate a tempi più lunghi di effettuazione dell'udienza, dovuti in parte alle modalità di trasmissione e sottoscrizione del verbale e in parte ai problemi di carattere tecnico-tecnologico che abbastanza frequentemente intervengono. Alcune di queste problematiche sono state risolte durante il 2015 tramite soluzioni tecnologiche come la firma grafometrica, divenuta ormai di costante utilizzo anche presso le sedi di Cesena e Rimini.

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.

Istanze pervenute		220
Istanze concluse		260
<b>Esito</b>	<b>Numero</b>	<b>%</b>
Accordi	149	57.30
Accordi Parziali	2	0.76
Estinzione materia del	47	18.07

contendere		
Mancato accordo	38	14.61
Mancata comparizione	17	6.53
Istanze inammissibili	6	2.30
Mancata adesione	1	0.38
<b>Totale</b>	<b>260</b>	<b>100</b>

<b>Tab. 2.1.11 - Istanze relative alla sede di Cesena</b>		
<b>Anno 2015</b>		
Istanze pervenute		452
Istanze concluse		536
<b>Esito</b>	<b>Numero</b>	<b>%</b>
Accordi	332	61.94
Accordi Parziali	3	0.55
Estinzione materia del contendere	98	18.28
Mancato accordo	62	11.56
Mancata comparizione	29	5.41
Inammissibili	8	1.49
Mancata adesione	4	0.74
<b>Totale</b>	<b>536</b>	<b>100</b>

## 2.2 La definizione delle controversie

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le controversie che hanno un valore pari a 500,00 euro sono decise con un provvedimento amministrativo del Responsabile del Servizio Corecom (determina); mentre quelle con valore superiore a 500,00 euro sono decise con un provvedimento amministrativo del Comitato (delibera).

Nelle tabelle 2.2.1 e 2.2.2 sono riportati, rispettivamente, i dati relativi all'anno 2015 e i dati comparativi.

<b>Tab. 2.2.1 - Attività di definizione delle controversie</b>	
<b>Anno 2015</b>	
	<b>Totale</b>
Istanze di definizione pervenute	633
Istanze inammissibili	16
Istanze archiviate	68
Istanze per le quali si è convocata l'udienza di discussione	595
Provvedimenti decisori, di cui:	104
• Determine di definizione	21
• Delibere di definizione	83
Sospensioni per richiesta di atto di indirizzo ad Agcom	0
Istanze di provvedimenti temporanei, di cui:	31
• Inammissibili	1
• Accolte dall'operatore	20
• Rigettate	4
• Risolte con provvedimento temporaneo	6
Segnalazioni all'Agcom di inottemperanze	0

<b>Tab. 2.2.2 - Attività di definizione delle controversie</b>					
<b>Anni 2011-2012-2013-2014-2015</b>					
	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Istanze di definizione pervenute	287	449	764	474	633
Numero di accordi in udienza	55	52	197	548	353
Numero di accordi fuori udienza	109	125	131	206	78
Provvedimenti di definizione adottati	25	25	52	43	104
Istanze inammissibili	14	38	42	33	16
Numero di rinunce	6	8	33	59	16
Provvedimenti di riattivazione dei servizi adottati per le istanze di definizione	12	12	12	2	6

Come mostra la tabella 2.2.2, nel corso del 2015 si è registrato un notevole aumento delle istanze di definizione rispetto al 2014, passando da 474 a 633 istanze. Anche nel 2015, al fine di fronteggiare in maniera efficace l'ingente numero di pratiche, si è resa necessaria l'adozione di misure volte ad uno smaltimento del rilevante numero di istanze. Si è assistito, dunque, ad un proseguimento della calendarizzazione delle udienze, che ha condotto alla conclusione di 353 accordi, dato in calo rispetto ai 548 accordi in udienza registrati nel 2014. Altro dato in calo è quello riguardante l'attività di conclusione degli accordi al di fuori del Corecom, che risulta di soli 78 accordi, cui si affiancano 16 rinunce. Tuttavia, un dato in notevole aumento attiene ai provvedimenti di definizione adottati, che risultano 104 rispetto ai 43 dello scorso anno.

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.

<b>Tab. 2.2.3 - Valori delle definizioni concluse con accordo o parziale accordo</b>					
<b>Anni 2011-2012-2013-2014-2015</b>					
	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Numero di accordi in udienza (totali o parziali)	55	52	197	548	353
Importo medio a favore dell'utente	€ 817,01	€ 822,38	€ 666,86	€ 757,93	€ 719,81
Importo medio a favore dell'operatore	€ 16,36	€ 222,12	€ 115,09	€ 122,02	€ 232,01
Totale importi a favore degli utenti	€ 44.936,00	€ 42.764,00	€ 130.705,00	€ 415.345,00	€ 254.094,00
Totale importi a favore degli	€ 900,00	€ 11.550,00	€ 22.557,00	€ 66.868,00	€ 81.900,00

operatori					
Massimo importo a favore dell'utente	€ 3.680,00	€ 5.289,00	€ 4.099,00	€ 30.000,00	€ 48.000,00
Massimo importo a favore dell'operatore	€ 500,00	€ 9.000,00	€ 4.500,00	€ 6.000,00	€ 18.129,00
Totale somme stornate a favore degli utenti (*)	€ 27.402,00	€ 22.782,00	€ 171.039,00	€ 321.326,00	€ 154.855,00

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

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

<b>Tab. 2.2.4 - Valori delle definizioni concluse con delibera del Comitato</b>					
<b>Anni 2011-2012-2013-2014-2015</b>					
	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Numero di delibere adottate	24	21	37	33	83
Importo medio a favore dell'utente	€ 3.613,50	€ 2.025,52	€ 1.982,84	€ 1.397,15	€ 1.015,49
Importo medio a favore dell'operatore	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 504,00	€ 0,00
Totale importi a favore degli utenti	€ 86.724,00	€ 42.536,00	€ 73.365,00	€ 47.503,00	€ 84.286,00
Totale importi a favore degli operatori	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 17.136,00	€ 0,00
Massimo importo a favore dell'utente	€ 17.973,00	€ 8.974,00	€ 9.110,00	€ 5.800,00	€ 7.859,00
Massimo importo a favore dell'operatore	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 17.136,00	€ 0,00
Totale somme stornate a favore degli utenti	€ 22.298,00	€ 9.041,00	€ 18.229,00	€ 5.662,00	€ 50.758,00

<b>Tab. 2.2.5 - Valori delle definizioni concluse con determina del dirigente</b>					
<b>Anni 2011-2012-2013-2014-2015</b>					
	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Numero di determinate adottate	1	4	15	10	21
Importo medio a favore dell'utente	€ 126,00	€ 147,50	€ 192,47	€ 199,30	€ 135,70
Importo medio a favore dell'operatore	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
Totale importi a favore degli utenti	€ 126,00	€ 590,00	€ 2.887,00	€ 1.993,00	€ 2.714,00
Totale importi a favore degli operatori	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
Massimo importo a favore dell'utente	€ 126,00	€ 250,00	€ 560,00	€ 550,00	€ 430,00
Massimo importo a favore dell'operatore	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
Totale somme stornate a favore degli utenti	€ 0,00	€ 587,00	€ 4.807,00	€ 798,00	€ 689,00

L'attività svolta nel 2015 è stata orientata a perseguire azioni organizzative esterne e interne volte ad uno smaltimento dell'ingente numero di istanze pervenute e pendenti. Si sono infatti mantenuti rapporti costanti con Agcom, con le associazioni dei consumatori e con gli operatori dei servizi di telecomunicazioni.

### **2.2.1 Servizi per gli utenti**

Per quanto riguarda i servizi informativi resi in favore dell'utenza, nel 2015, per le conciliazioni, è stato mantenuto attivo il numero verde, dalle ore 9.30 alle ore 12.30, nelle giornate del lunedì, mercoledì e giovedì.

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

Anche per le definizioni delle controversie, nel 2015, è stato attivato uno sportello di ricevimento al pubblico (front office) per informazioni e assistenza sull'attività di definizione delle controversie tra utenti ed operatori di telecomunicazioni, attivo due giorni al mese.

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

## 2.3 La riattivazione dei servizi di telecomunicazioni

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

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

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

Nella tabella 2.3.1 sono riportati alcuni dati di sintesi sull'attività svolta nel 2014 e nel 2015.

<b>Tab. 2.3.1 - Attività riguardante i provvedimenti di riattivazione dei servizi di telecomunicazioni nelle conciliazioni</b>		
<b>Anno 2014-2015</b>		
	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Numero di richieste di riattivazioni d'urgenza pervenute	790	969
Numero di richieste di riattivazioni d'urgenza dichiarate inammissibili	50	66
Numero di richieste di riattivazioni d'urgenza accolte dall'operatore	407	535
Numero di richieste di riattivazioni d'urgenza non accolte dall'operatore	15	20
Numero di provvedimenti di riattivazione adottati dal Corecom	246	323

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

Rispetto all'anno 2014 si è registrato un aumento delle richieste di provvedimenti pervenute. Si è passati infatti da 790 nel 2014 a 969 istanze. Inoltre, si è assistito proporzionalmente all'aumento delle riattivazioni accolte dall'operatore e dei provvedimenti temporanei. Anche nel corso del 2015 la problematica principale che ha interessato i provvedimenti temporanei adottati dal Corecom ha riguardato la mancata portabilità del numero.

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

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

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

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

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

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

In leggero calo le domande pervenute (43 nel 2015, rispetto a 45 nel 2014) ed in calo i soggetti richiedenti (19 nel 2015, rispetto a 26 nel 2014).

	1° trimestre 2015	2° trimestre 2015	3° trimestre 2015	4° trimestre 2015	Totale
N. domande pervenute	11	12	10	10	43
N. soggetti richiedenti	11	12	10	10	19
N. rinunce alla messa in onda	1	/	/	/	1
N. trasmissioni autorizzate	10	11*	10	10	41

Fonte: Corecom Emilia-Romagna

\* una trasmissione non autorizzata da Rai Parlamento per la cattiva qualità dell'audio

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

In occasione di consultazioni elettorali o referendarie, dalla data di ammissione delle candidature a quella di chiusura della campagna elettorale, le emittenti televisive e radiofoniche locali possono trasmettere messaggi politici autogestiti gratuiti (MAG) per la presentazione, non in contraddittorio, di liste e programmi secondo i criteri stabiliti, 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 2015 ha riguardato la campagna elettorale per le Elezioni amministrative ed il *referendum* consultivo regionale di fusione comuni in provincia di Reggio Emilia del 31 maggio 2015, per i *referendum* consultivi regionali di fusione comuni in provincia di Bologna, Parma e Rimini dell'11 ottobre 2015 e per il *referendum* consultivo comunale avente ad oggetto il quesito "Volete voi che l'Amministrazione comunale avvii un percorso partecipativo per valutare la possibilità di rendere nuovamente operativo l'ospedale di Mirandola, come già avveniva prima del sisma 2012?" del 13 dicembre 2015.

Con riferimento alle Elezioni amministrative del 31 maggio 2015 il Ministero dello Sviluppo Economico, in corso di campagna elettorale, ha informalmente comunicato, in merito alle risorse da ripartire per il rimborso dei MAG alle emittenti radiotelevisive, l'imminente firma del decreto di riparto. Tale decreto avrebbe assegnato alla Regione Emilia-Romagna una somma ribassata di circa il 5% - 10% rispetto a quella stanziata per l'anno 2014 (Euro 100.446,01). Il Corecom ha, quindi, autorizzato la messa in onda di MAG dal 20 al 29 maggio 2015, per un totale di dieci giorni di messa in onda. I MAG mandati in onda non sono, ad oggi, stati rimborsati, non avendo ancora ricevuto indicazioni a riguardo da parte del Ministero, pur essendo il decreto alla firma del Ministro dell'Economia e delle Finanze, come da comunicazione del MISE del 28 luglio 2015 al Coordinatore nazionale dei Corecom.

In merito, invece, al *referendum* consultivo regionale in provincia di Reggio Emilia del 31 maggio 2015 ed ai *referendum* consultivi regionali in provincia di Bologna, Parma e Rimini dell'11 ottobre 2015, pur avendo svolto tutta l'attività preparatoria alla messa in onda di MAG, non sono state ricevute richieste di messa in onda da parte delle emittenti radiotelevisive locali.

	<b>Elezioni amministrative 2015</b>	<b>Referendum consultivo regionale in provincia di Reggio Emilia 2015</b>	<b>Referendum consultivi regionali in provincia di Bologna, Parma e Rimini 2015</b>
N. emittenti radiofoniche	1	/	/
N. emittenti televisive	4	/	/
N. MAG radio mandati			

in onda	/	/	/
N. MAG tv mandati in onda	800	/	/

Fonte: Corecom Emilia-Romagna

## 2.6 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. Tale funzione delegata, per l'anno 2015, risulta inapplicata.

## 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, grazie a un sistema di registrazione digitale, recentemente rinnovato, 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 2015 ha riguardato tutte 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 è stata affidata a una società esterna, Isimm Ricerche, istituto di ricerca specializzato nell'analisi della comunicazione nei media.

Per quanto riguarda la corretta tenuta delle registrazioni, l'attività è stata condotta internamente al Corecom e su altre 10 emittenti televisive.

#### a) Area "Pluralismo Socio-Politico"

- 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.

#### b) Area "Obblighi di programmazione"

- Obiettivo: verifica corretta conservazione delle registrazioni.
- Emittenti monitorate: 20 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.

Totale ore monitorate	6.720
Totale emittenti monitorate	20
Totale proposte di sanzione avanzate ad Agcom	5

Fonte: Corecom Emilia-Romagna

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

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

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

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

L'attività di monitoraggio d'ufficio è stata effettuata - sulla base dei criteri contenuti nelle Linee guida definite da AGCOM - su un campione di sette quotidiani locali e su un campione di dieci televisioni locali, nel periodo dal 6 al 12 agosto 2015, senza rilevare violazioni della regolamentazione in materia.

### **3.3 L'attività istruttoria per l'erogazione di contributi statali alle TV locali**

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

Il Regolamento affida al Corecom i seguenti compiti:

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

L'attività istruttoria svolta dai Corecom è rilevante tanto sul piano della complessità procedimentale quanto su quello della rilevanza finanziaria: lo stanziamento relativo al bando per l'anno 2014 (deliberato con 2 decreti, entrambi del 17 novembre 2015, del Ministero dello Sviluppo Economico) è stato di euro 39.147.795,50 complessivi, di cui euro 2.368.710,52 destinati all'Emilia-Romagna.

- Tab. 3.3.1 - Contributi statali alle emittenti televisive locali ai sensi del D.M. n. 292/2004 Dati di attività 2010 - 2014					
	Anno 2010 (bando 26/5/2010)	Anno 2011 (bando 17/6/2011)	Anno 2012 (bando 15/10/2012)	Anno 2013 (bando 24/06/2013)	Anno 2014 (bando 07/08/2014)
Numero emittenti che hanno presentato istanza per l'ottenimento dei contributi	27	28	25	24	25
Numero emittenti ammesse in graduatoria	26	28	25	24	25
Contributo ministeriale per l'Emilia-Romagna (in Euro)	5.456.195,78	5.878.649,16	3.697.278,25	3.425.836,20	2.368.710,52

Fonte: Corecom Emilia-Romagna

L'ammontare rimane considerevole, anche se in calo costante ogni anno. Infatti, per esempio, rispetto a quello del 2010 è ridotto a meno della metà.

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 2015 l'attività è stata scandita da due distinti bandi:

1. il bando emanato il 7 agosto 2014, per il quale hanno presentato domanda 25 emittenti televisive, la cui istruttoria si è conclusa il 23 giugno 2015 con l'approvazione della graduatoria (delibera Corecom n. 42/2015);
2. il bando emanato il 6 agosto 2015 (pubblicato su G.U. n. 235 del 09/10/2015), per il quale hanno presentato domanda 20 emittenti televisive, la cui istruttoria si prevede in conclusione tra maggio e giugno 2016.

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

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

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

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

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

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

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

Allo stato attuale permangono ancora i molti nodi problematici già emersi in passato – e oggetto di confronto con il Coordinamento nazionale dei Corecom – sugli obblighi istruttori e le responsabilità posti in capo ai Corecom in caso di dichiarazioni mendaci da parte delle imprese. Sulla possibilità/opportunità di prevedere misure finanziarie a sostegno dei Comitati per l'esercizio di funzioni di cui il Ministero è pienamente titolare, ma che gravano esclusivamente sulle Amministrazioni regionali, è in atto un annoso confronto fra la Conferenza delle Regioni e il Ministero stesso.

In questo contesto il Corecom Emilia-Romagna, anche nel corso del 2016, continuerà ad avanzare al Tavolo di confronto tra il Coordinamento dei Presidenti dei Corecom e il Ministero, proposte finalizzate a modificare il DM 294/2004, con l'obiettivo di chiarire gli aspetti giuridici oggi tortuosi e migliorare la gestione dell'attività istruttoria.

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

Il Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) è l'anagrafe degli operatori di comunicazione presenti in Emilia-Romagna ed ha la finalità di garantire la trasparenza e la pubblicità degli assetti proprietari, di

consentire l'applicazione delle norme concernenti la disciplina anticoncentrazione e la tutela del pluralismo informativo.

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

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

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

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

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

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

L'attività per la gestione del ROC comporta - oltre allo svolgimento delle tipologie di pratiche sopra ricordate - la risposta a numerose richieste telefoniche di informazioni da parte degli operatori di comunicazione del territorio regionale (893, alla data del 31 dicembre 2015). Queste si possono dividere in due gruppi:

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

**Tab. 3.4.1 – Distribuzione degli operatori di comunicazione iscritti al ROC per provincia (al 31/12/2015)**

Provincia	Nr.	%
Bologna	302	33,82
Ferrara	46	5,15
Forlì – Cesena	87	9,74
Modena	123	13,78
Parma	68	7,62
Piacenza	40	4,48
Ravenna	78	8,73
Reggio Emilia	78	8,73
Rimini	71	7,95
<b>Totale</b>	<b>893*</b>	<b>100,00</b>

Fonte: Corecom Emilia-Romagna

\* Al 31/12/2014 risultavano iscritti 1261 operatori. Il rilevante calo è dovuto alle cancellazioni massive operate in tutta Italia dall'Agcom nel corso del 2015 che hanno portato all'eliminazione di numerosi soggetti da anni inadempienti o non più esistenti.

**Tab. 3.4.2 – Distribuzione degli operatori di comunicazione iscritti al ROC per tipologia di attività (al 31/12/2015)**

Attività	Nr.	%
Concessionarie di pubblicità	48	4,48
Editoria cartacea	487	45,52
Editoria elettronica	149	13,93
Fornitori di contenuti	21	1,96
Fornitori di servizi di comunicazione elettronica (phone center, internet point, ecc.)	179	16,73
Radiodiffusione	60	5,61
Operatori di rete	24	2,24
Fornitori di servizi di media audiovisivi o radiofonici	29	2,71
Fornitori di servizi interattivi	1	0,09
Produttori / distributori di programmi	72	6,73
<b>Totale</b>	<b>1.070**</b>	<b>100,00</b>

Fonte: Corecom Emilia-Romagna

\*\* Il valore è superiore a quello riportato nella tabella 3.4.1 degli operatori iscritti in quanto uno stesso soggetto può svolgere più attività.

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 degli operatori: tutte le comunicazioni previste dal regolamento Agcom sono infatti attualmente predisposte ed inviate in forma esclusivamente telematica attraverso il portale [www.impresainungiorno.gov.it](http://www.impresainungiorno.gov.it)

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

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

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

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

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

### **3.5 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 legge n. 313/2003, dal Codice di Autoregolamentazione delle emittenti radiotelevisive private locali e dalle disposizioni attuative specifiche emanate, in occasione di ogni singola elezione, dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e dalla Commissione parlamentare di vigilanza per i servizi radiotelevisivi.

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

Le attività svolte hanno riguardato la campagna elettorale per le Elezioni amministrative ed il *referendum* consultivo regionale di fusione comuni in provincia di Reggio Emilia del 31 maggio 2015, per i *referendum* consultivi regionali di fusione comuni in provincia di Bologna, Parma e Rimini dell'11 ottobre 2015 e per il *referendum* consultivo comunale avente ad oggetto il quesito "Volete voi che l'Amministrazione comunale

avviò un percorso partecipativo per valutare la possibilità di rendere nuovamente operativo l'ospedale di Mirandola, come già avveniva prima del sisma 2012?" del 13 dicembre 2015. Al Corecom sono pervenute tre segnalazioni in merito alla presunta violazione dell'art. 9 della Legge 22 febbraio 2000, n. 28 da parte del Presidente della Regione Emilia-Romagna (*referendum* consultivo regionale del 31 maggio 2015), dei Comuni di Granaglione e Porretta Terme (*referendum* consultivo regionale del 10 ottobre 2015) e del Comune di Mirandola (MO) (*referendum* consultivo comunale del 13 dicembre 2015). Per le citate segnalazioni il Corecom si è fatto carico dell'attività istruttoria prevista dalla normativa vigente e ha trasmesso gli esiti della stessa all'Autorità - proponendo l'archiviazione per le tre segnalazioni - per gli eventuali adempimenti conseguenti.

#### **4. Le funzioni di consulenza per gli Organi della Regione e la comunità nazionale**

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

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

In particolare, la Regione Emilia-Romagna si è dotata anche 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 ed in cui affida espressamente al Corecom un ruolo di protagonista.

In questo contesto 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).

##### **4.1.1 Il Catalogo per le scuole**

L'Assemblea legislativa, in cui è incardinato l'ex Servizio Corecom (e anche l'attuale Servizio diritti dei Cittadini), ha realizzato un vero e proprio catalogo, "L'Assemblea legislativa per le scuole", che raccoglie le attività offerte dai vari Servizi alle scuole del territorio regionale.

Le esperienze censite rispondono all'impegno, assunto dalla Regione Emilia-Romagna nel proprio Statuto, a promuovere l'educazione alla cittadinanza 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 2015-2016 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](http://www.corecomragazziemiliaromagna.it)) e alcuni dei prodotti editoriali che affrontano la tematica dell'educazione ai media.

Il Catalogo "L'Assemblea legislativa per le scuole" è consultabile all'indirizzo:  
<http://www.assemblea.emr.it/assemblea-legislativa/progetti/iniziative-didattiche>

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

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

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

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

Attraverso il confronto costante con il personale docente, la programmazione degli incontri è stata concordata e costruita sulla base delle specifiche esigenze didattiche e dell'offerta formativa dell'istituto; a tal fine, per gli insegnanti che hanno fatto richiesta di laboratori è stata predisposta una apposita scheda per la domanda di adesione, finalizzata a stabilire esperienze, bisogni e aspettative di ciascuna classe.

I laboratori hanno riguardato scuole d'infanzia, primarie secondarie di primo e secondo grado per un totale di 139 classi e oltre 3.000 alunni.

<b>Tab. 4.1.1.1 - Progetto "A scuola coi media"</b>				
<b>ANNO SCOLASTICO</b>	<b>PERIODO</b>	<b>N. INCONTRI Alunni SCUOLE SEC. I e II GRADO</b>	<b>N. INCONTRI Docenti e famiglie</b>	<b>TOTALE</b>
a.s. 2014-2015	settembre/dicembre 2015	139	21	160

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

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

Attraverso le loro conoscenze ed esperienze, i ragazzi e le ragazze hanno ragionato sulle possibili strategie utili a risolvere quelle situazioni. Il dibattito ha fatto emergere le pratiche degli studenti e le strategie utilizzate per evitare comportamenti che possano ferire o ad essere presi di mira.

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

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

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

Il progetto Corecom "A scuola coi media" ha coinvolto i docenti delle scuole primarie, secondarie di primo e secondo grado che avevano fatto richiesta degli interventi educativi per gli studenti. L'obiettivo è stato di rendere la scuola maggiormente consapevole dell'importanza della media education rinforzando le conoscenze e competenze degli insegnanti. In questo modo, il lavoro cominciato dal Corecom con gli interventi educativi previsti e realizzati per gli studenti poteva essere implementato dalle singole scuole con ulteriori momenti di lavoro proposti direttamente dagli insegnanti.

Tutti i docenti che hanno partecipato al progetto hanno chiesto come poter proseguire il lavoro, anche insieme. L'interesse alla partecipazione alla seconda edizione del progetto è stata alta in tutte le scuole coinvolte. Nell'ambito del progetto sono stati realizzati 21 incontri.

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

Il percorso ha previsto un ciclo di laboratori rivolti a studenti della scuola secondaria di primo grado per la promozione dell'uso consapevole dei media e la prevenzione del cyberbullismo. Gli incontri hanno avuto l'obiettivo di sviluppare una maggiore consapevolezza sulla condivisione dei contenuti in rete, migliorare la qualità delle relazioni online e offline e le dinamiche di inclusione sociale e favorire la responsabilità del gruppo classe. Sono inoltre stati analizzati i diritti, le responsabilità, i bisogni e i principi che orientano il comportamento individuale e sociale in rete.

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

I percorsi sono stati realizzati dal Corecom in collaborazione con il Servizio Psicologico SERES del Dipartimento di Psicologia dell'Università di Bologna che si occupa di prevenzione delle dinamiche di aggressione tra adolescenti. Per l'anno scolastico 2015/2016, sono state coinvolte 20 classi della scuola secondaria di primo grado della Regione Emilia-Romagna.

Per valutare l'efficacia del progetto proposto è stato chiesto agli studenti di compilare un questionario anonimo, prima di iniziare il percorso e al termine dei quattro incontri. Il questionario ha avuto un duplice obiettivo:

- nella prima fase di comprendere le conoscenze sulla sicurezza in rete e sul fenomeno del bullismo e del cyberbullismo;
- al termine del percorso di valutare il cambiamento e l'efficacia dell'intervento.

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

Al progetto hanno partecipato 458 ragazzi di cui 251 femmine e 207 maschi, di età compresa tra i 10 e 12 anni.

I ragazzi appartenevano a 20 classi, di cui 9 classi terze della scuola secondaria di primo grado, 7 classi seconde e le restanti di classe prima. In riferimento alla distribuzione sul territorio della Regione Emilia-Romagna 1 classe terza da Cesena (FC), 2 classi terze da Castel San Giovanni (PC), 1 classe terza da Sarmato (PC), 3 classi terze da Minerbio (BO), 2 terze da Istituti Comprensivi della Città di Bologna, 1 classe seconda da Piacenza (PC), 2 classi seconde da Castelfranco Emilia (MO), 1 classe seconda da Casalfiumanese (BO) 3 classi seconde da Istituti Comprensivi della città di Bologna, 2 classi prime da Calderara di Reno (BO), 1 classe prima da Altedo (BO) e 1 classe prima da Malalbergo (BO).

A seguito dell'intervento effettuato è emersa una maggiore consapevolezza rispetto ad alcune caratteristiche del bullismo e del cyberbullismo.

Un risultato importante è stato raggiunto per quanto riguarda la presa di coscienza da parte dei ragazzi che il bullismo è un fenomeno di gruppo (49% di adolescenti in più riconosce questa dimensione del fenomeno a seguito dell'intervento) e che in un atto di cyberbullismo le persone coinvolte non sono solo il bullo e la vittima, ma che è necessario considerare come protagonisti anche tutti quelli che osservano, commentano, salvano e diffondono materiale privato, compromettente e offensivo, tramite i social network o qualsiasi altro tipo di sito (53%).

<b>Tab. 4.1.1.2 - Progetto "Relazioni per crescere. Percorsi per l'uso consapevole dei media e la prevenzione del cyberbullismo"</b>		
<b>FASI</b>	<b>ATTIVITA'</b>	<b>NUMERO INCONTRI</b>
I- "SICURI IN RETE"	Affrontare i temi dell'educazione ai media, la privacy e la sicurezza in rete.	10
II- "BULLISMO E CYBERBULLISMO: definizioni a confronto"	Conoscenza e definizione dei fenomeni di bullismo e cyberbullismo, mettendo in luce continuità e discontinuità fra i due fenomeni.	10
III- "IN TRIBUNALE CON IL CYBERBULLISMO"	Descrizione dei diversi attori coinvolti nei fenomeni di aggressività, analizzando i vari ruoli	10
IV- "DAL CONFLITTO ALLA CONDIVISIONE"	Individuazione di nuove strategie relazionali inclusive, quelle che promuovono il supporto alle vittime, l'empatia, il rispetto, la responsabilità.	10
<b>Alunni partecipanti</b>		
458 alunni		Età 10-12

## **4.2 Il Corecom Emilia-Romagna nel sistema regionale della comunicazione**

### **4.2.1 Il tavolo Corecom-Rai sulla qualità del servizio pubblico radiotelevisivo**

Per garantire il prosieguo della transizione al digitale terrestre, è stato attivato un Tavolo Tecnico coordinato dal Corecom e 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 2015 l'attività di confronto intersettoriale all'interno del Tavolo tecnico non è stata svolta.

### **4.2.2 Verifiche sulla qualità tecnica del servizio pubblico radiotelevisivo in Emilia-Romagna**

Come da alcuni anni, il Corecom ha intrapreso una campagna di rilevazioni sul campo per accertare la qualità tecnica del segnale Rai. In particolare, nel 2015, si è focalizzata l'attenzione sull'Emilia Occidentale e sulle interferenze provenienti dalla Lombardia sul ch24, rilevando l'assenza di criticità in pianura, ma constatando difficoltà di ricezione in alcune località montane.

I territori di Travo (PC), Carmignano (BO), Grizzana Morandi (BO) e Vezzano (BO) sono risultati tra i più critici con alcune località sprovviste anche del segnale Rai del Mux1 (Rai1, 2, 3 e Rai News), mentre, per quanto riguarda la zona occidentale di pianura, non sono emerse interferenze con alcune emittenti private della Lombardia.

Per questi enti e per altre realtà montane che presentano criticità simili è stato deciso di riattivare, nel corso del 2016, un nuovo ciclo di incontri del tavolo tecnico per valutare un percorso con Rai, Regione e Enti locali in grado di superare queste criticità.

#### **4.2.3 Attuazione del Protocollo d'intesa "Donne e Media"**

Il Corecom ha proseguito la collaborazione con l'Assessorato regionale alle Pari Opportunità per le attività derivanti dal Protocollo d'intesa "Donne e Media", sottoscritto a marzo 2014.

Il Protocollo è stato realizzato con l'obiettivo di favorire una presenza più equa e plurale delle donne nei media, garantire il rispetto della dignità della persona, promuovere l'uso di un linguaggio non sessista e una comunicazione priva di stereotipi legati al genere. Al documento hanno aderito, tra gli altri, l'Ordine dei Giornalisti dell'Emilia-Romagna, l'Università di Bologna (Scuola Superiore di Giornalismo, Master in Giornalismo, Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali), federazioni e associazioni della stampa (FNSI, ASER, Gi.U.Li.A.), rappresentanti delle emittenti locali (Aeranti-Corallo, l'Associazione TV Locali – FRT).

Nel 2015, attraverso una progettazione condivisa da parte dei firmatari e avvalendosi anche di un supporto esterno, il Corecom:

- a) Si è fatto centro propulsore, assieme all'Ordine Giornalisti, alla Fondazione Giornalisti dell'Emilia-Romagna e alla rete delle giornaliste Gi.U.Li.A., di un percorso di formazione rivolto ai/le giornalisti/e e i/le professionisti/e della comunicazione, che è iniziato con l'organizzazione di una giornata di formazione sul tema del linguaggio e delle immagini da usare (o non usare) sui media per rispettare la parità di genere ed evitare gli stereotipi di genere.  
La giornata di formazione dal titolo "Errori di genere: informazione e stereotipi" si è tenuta lunedì 30 novembre 2015, presso la Sala Guido Fanti in Viale Aldo Moro, 50 – Bologna ed è stata organizzata dal Corecom Emilia-Romagna.
- b) Ha collaborato con Gi.U.Li.A. e con il Master in Giornalismo dell'Università di Bologna nella progettazione e realizzazione di un videoclip che permetterà di divulgare al pubblico generico emiliano-romagnolo l'attenzione per la parità di genere, passando da un uso attento della lingua italiana e di alcuni strumenti di comunicazione. Il videoclip sarà presentato nel corso dell'anno 2016 e avrà un'ampia diffusione sulle emittenti televisive regionali, grazie alla partecipazione attiva delle associazioni AERANTI-CORALLO e FRT, che si sono già pronunciate a favore dell'iniziativa durante il tavolo tecnico organizzato dall'Assessorato alle Pari Opportunità e dal Corecom il 1° luglio 2014.

#### **4.2.4. Attuazione del Protocollo d'intesa regionale sulla comunicazione interculturale.**

Nell'ambito delle attività previste dal Protocollo d'intesa regionale sulla comunicazione interculturale - firmato il 17 febbraio 2014 - è stato organizzato un seminario, rivolto ai firmatari del Protocollo stesso e agli operatori del settore, sulle buone prassi realizzate nei primi diciotto mesi di attuazione.

Durante il seminario che si è svolto il 17 dicembre 2015, sono stati presentati i risultati del monitoraggio sulla rappresentazione dell'immigrazione nei notiziari dell'Emilia-Romagna - realizzato nel 2014 - e della ricerca sull'informazione nei media locali e sui servizi informativi per stranieri - realizzata nel 2015 - dal Corecom, con la collaborazione della società Isimm Ricerche s.r.l..

#### **4.2.5 Evento "Adesso la costituente per l'Agenda Digitale". Una vera e propria fase costituente per garantire a cittadini e imprese i "diritti di cittadinanza digitale".**

Per garantire i "diritti di cittadinanza digitale", la Regione ha deciso di costruire l'Agenda Digitale dell'Emilia-Romagna, inaugurando, nel 2015, una vera e propria fase costituente.

Il "digitale", con il relativo incremento di domanda e offerta e la costruzione di nuovi spazi di sviluppo economico e sociale, che sono al centro delle strategie europee, è la chiave (una delle principali) per mantenere agganciata l'Italia a quell'Europa dei "migliori" a cui l'Emilia-Romagna ha sempre voluto aspirare. Tale obiettivo è però fortemente dipendente dalla capacità di attivare efficaci forme di collaborazione tra tutti i livelli istituzionali (EU, Governo, Regioni, Città Metropolitane, Comuni) e le altre componenti della società (cittadini, imprese e terzo settore).

Per il lancio di questa fase costituente e come occasione di stimolo e riflessione in altri contesti regionali e a livello nazionale, è stato organizzato un incontro che si è tenuto il 1° ottobre 2015 a Bologna, presso la Sala 20 Maggio 2012 in Viale della Fiera 8, al quale ha partecipato la Presidente del Corecom.

#### **4.2.6 Convegno "Mi informo così, la strada delle notizie. Giornali, radio, tv ed internet: come arriva l'informazione agli abitanti del Friuli Venezia Giulia".**

Tale convegno si è tenuto il 21 ottobre 2015 a Udine, presso l'Auditorium del palazzo della Regione. Esso è il risultato di un'iniziativa congiunta del Corecom Emilia-Romagna e del Corecom Friuli Venezia Giulia.

Durante il convegno, rivolto in particolare al mondo giovanile, è stata presentata e discussa una ricerca sui modi e i media che i giovani usano per informarsi. La ricerca è stata analizzata e commentata dalla Presidente del Corecom dell'Emilia-Romagna.

#### **4.2.7 Collaborazione con l'Università di Bologna – Dipartimento di Scienze giuridiche**

Nel 2015 è proseguita la collaborazione con l'Alma Mater Studiorum - Università di Bologna per lo scambio di esperienze formative, la condivisione di strumenti d'indagine e l'elaborazione di analisi teoriche e concettuali sulle diverse tematiche riguardanti la società regionale dell'informazione.

In particolare, la collaborazione con il Dipartimento di Scienze Giuridiche ha portato alla realizzazione della ricerca dal titolo "Pubblicità dei servizi di media audiovisivi e diritti fondamentali: graduazione delle fonti di disciplina, articolazione del controllo e sistema delle tutele, in un progetto di indagine applicata".

La ricerca evidenzia, in una prima fase, l'articolata disciplina della pubblicità dei servizi di media audiovisivi, partendo da un inquadramento generale della materia, analizzando definizioni e principi fondamentali e soffermandosi, in particolare, sull'aspetto relativo alla tutela dei destinatari ed al correlato esercizio delle funzioni di controllo da parte delle autorità preposte. Successivamente, mira a coniugare l'analisi teorica con un approccio più pratico che, avvalendosi dell'esame delle fattispecie e delle linee evolutive della giurisprudenza in materia, si concentra sugli strumenti da impiegare per un proficuo esercizio delle competenze in tema di controllo, nell'ottica finale di un implemento dell'effettività della tutela.

#### **4.2.8 Collaborazione con la Fondazione Forense Bolognese per l'organizzazione di attività in materia di conciliazione e tecniche di composizione alternativa delle controversie**

Anche i proficui rapporti instaurati con la Fondazione Forense Bolognese hanno avuto prosecuzione durante l'anno 2015. Oltre a garantire un supporto al Corecom nell'attività di definizione delle controversie

finalizzato a velocizzare e a sistematizzare la produzione documentale, nel corso dell'anno sono state organizzate iniziative didattiche e scientifiche, quali:

- un convegno rivolto ad avvocati avente ad oggetto il tema "media e tutela dei minori";
- un ciclo di tre incontri di approfondimento sulle tematiche sostanziali e processuali inerenti l'attività svolta dal Servizio Corecom nell'ambito della conciliazione e definizione delle controversie.

#### **4.2.9 La comunicazione delle attività del Corecom attraverso il proprio sito istituzionale**

Il "Progetto per la revisione del portale dell'Assemblea legislativa del piano editoriale 2015-2016", approvato dall'Ufficio di Presidenza, ha come finalità "Un nuovo sito per avere più partecipazione" e prevede, tra l'altro, l'implementazione e la rivisitazione del portale dedicato al Comitato regionale per le Comunicazioni (Corecom).

Durante il corso dell'anno 2015, la struttura amministrativa di supporto al Comitato ha concentrato le sue forze nel tentativo di aggiornare, snellire, implementare e rendere di facile consultazione tale portale.

Da un'attenta analisi delle statistiche di accesso si evidenzia che tali obiettivi sono stati per lo più raggiunti. Infatti, rispetto ai 103 siti regionali, il portale del Corecom, è mediamente stabile intorno al 50° posto, con un solo scostamento negativo nel mese di aprile (51°) e cinque positivi nei mesi di maggio (47°), giugno (49°), agosto (48°), ottobre (49°) e dicembre (49°).

Rispetto al Portale e ai sotto siti dell'Assemblea, invece, il sito del Corecom si assesta intorno al 5° posto (sui 12 totali).

La fruizione del sito, pertanto, non è collegata ad eventi o momenti particolari, ma è stabile (anche nel mese di agosto, quando l'attività istituzionale è meno intensa).

Le visite effettuate sono state 30.879, con 83.299 visualizzazioni di pagina (in media, per ogni visita, sono state guardate 2/3 pagine) e 12.983 pagine scaricate (che si riferiscono principalmente alla modulistica necessaria per avviare conciliazioni, definizioni e riattivazione dei servizi).

Gli accessi sono avvenuti:

- per la maggior parte durante gli orari di lavoro, ma anche la sera e la notte;
- principalmente tramite i motori di ricerca, seguiti dagli accessi diretti e quindi da altri siti web;
- soprattutto durante la settimana lavorativa.

Il 90% delle parole chiave utilizzate per le ricerche sul Sito del Corecom – analizzando i primi 500 risultati sia per i motori di ricerca interni al sito sia per quelli esterni - è relativo al settore "Conciliazioni e Definizioni".

Dai primi 500 risultati emerge che la fruizione del Sito avviene, in gran parte da visitatori emiliano-romagnoli, anche se rivela, altresì, un insospettabile (e notevole) numero di accessi dalle altre Regioni italiane.

Infine, un breve cenno sul principale motore di ricerca utilizzato: cercando su Google la sola parola CORECOM, si vede come tra i primi 5 risultati 4 riguardano il Corecom E-R, che, pertanto, risulta il sito più visitato in assoluto.