

Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2014.1.10.2.2
LEGISLATURA	X

Il giorno 28 marzo 2017 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 RITA FILIPPINI.

Oggetto: Approvazione della relazione consuntiva sull'attività svolta dal Corecom Emilia-Romagna nel 2016, 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. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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.

Preso atto dell’attività svolta, nell’anno 2016, dal Comitato e dalla struttura amministrativa di supporto per l’attuazione degli obiettivi previsti dal Programma di attività proposto con propria deliberazione n. 69/2015 e successivamente modificato e integrato con deliberazione n. 5/2016.

Vista la relazione allegata quale parte integrante e sostanziale.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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

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 successive modifiche ed integrazioni, la relazione consuntiva sull'attività svolta nell'anno 2016, 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 2016 sul sito internet del Corecom Emilia-Romagna e di darne diffusione attraverso ogni idoneo strumento informativo.

Firmato digitalmente
Il Segretario
Dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente
La Presidente
Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

**Relazione del Corecom Emilia-Romagna
sull'attività svolta nel 2016
(allegata alla delibera n. 37 del 28 marzo 2017)**

Nota introduttiva.....	1
1 - Il Corecom Emilia – Romagna: l'organizzazione e le risorse	3
1.1 Il ruolo e le funzioni	3
1.2 Le persone e l'organizzazione	5
1.3 Le risorse finanziarie.....	6
2 - Le funzioni di garanzia per i cittadini e le imprese	10
2.1 La conciliazione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti	10
2.1.1 Supporto al servizio di conciliazione.....	14
2.1.2 L'udienza di conciliazione in videoconferenza	14
2.2 La definizione delle controversie	15
2.2.1 Servizi per gli utenti.....	18
2.3 La riattivazione dei servizi di telecomunicazioni	18
2.4 I programmi dell'accesso su RAI 3 Emilia-Romagna.....	20
2.5 Il riparto degli spazi di comunicazione politica radiotelevisiva in campagna elettorale	21
2.6 Il diritto di rettifica	22
3. Le funzioni di controllo sul sistema regionale della comunicazione.....	23
3.1 La vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale	23
a) Area "Pluralismo Socio-Politico".....	23
a bis) Area "Pluralismo Socio-Politico nei TG durante la campagna elettorale".....	23
b) Area "Obblighi di programmazione"	23
b bis) Area "Tenuta delle registrazioni"	23
c) Area "Pubblicità"	24
d) Area "Tutela dei minori" e "Garanzia dell'utenza"	24
3.2 La vigilanza sulla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa locali.....	24
3.3 L'attività istruttoria per l'erogazione di contributi statali alle TV locali.....	25
3.4 La gestione del Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC).....	27
3.5 Banche dati emittenti radio-televisive dell'Emilia Romagna	29
3.6 La par condicio - verifica del rispetto della normativa in materia di campagne elettorali	29
4. Le funzioni di consulenza per gli Organi della Regione e la comunità nazionale.....	31
4.1 L'educazione ai media	31
4.1.1 Il Catalogo per le scuole	31
a) "A scuola coi media": gli incontri nelle scuole	32
b) "Protocollo di intesa per le scuole sull'uso consapevole delle nuove tecnologie da parte dei giovani e sulla prevenzione del cyberbullismo"	33
4.2 Il Corecom Emilia-Romagna nel sistema regionale della comunicazione	33
4.2.1 Il tavolo Corecom-Rai sulla qualità del servizio pubblico radiotelevisivo	33
4.2.2 Attuazione del Protocollo d'intesa "Donne e Media"	34
4.2.3 La comunicazione delle attività del Corecom attraverso il proprio sito istituzionale	34
4.2.4 La comunicazione delle attività del Corecom attraverso la propria pagina istituzionale Facebook	36

Introduzione

Giovanna Cosenza, Presidente del Corecom Emilia-Romagna

Nel 2016 il Comitato Regionale per le Comunicazioni dell'Emilia-Romagna ha svolto come sempre le sue attività in una molteplicità di ambiti, su cui la relazione che segue offre un riscontro dettagliato. Ci limitiamo, in questa introduzione, a sintetizzare gli aspetti principali che hanno contraddistinto il lavoro dell'anno passato.

1. La riorganizzazione del personale

In seguito alla riorganizzazione dei Servizi della Direzione Generale dell'Assemblea legislativa, dal 1 febbraio 2016 il Corecom Emilia-Romagna è stato inserito nel più ampio **Servizio Diritti dei Cittadini**, dove continua a svolgere tutti i compiti istituzionali che da sempre gli spettano. In questo nuovo assetto, il 2016 è stato segnato da diversi avvicendamenti del personale. In particolare sono cambiate, in momenti diversi, la **Dirigente** e una **Posizione Organizzativa**. Inoltre sono state confermate in organico fino alla fine del 2017 **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.

2. Controversie fra i cittadini e gli operatori delle telecomunicazioni

Nel 2016 la conciliazione ha compiuto 12 anni. In questo arco di tempo la procedura ha registrato, pur in misura diversa ogni anno e con qualche piccola eccezione, un aumento regolare. Nel 2016 il numero di **conciliazioni** è lievemente diminuito rispetto al 2015 (-1,32%), con **6.214 istanze pervenute**, contro le 6.297 dell'anno prima. Il dato va letto, a nostro avviso, come una stabilizzazione del notevole incremento avvenuto fra il 2013, anno d'insediamento dell'attuale Comitato, e il 2015.

Viceversa, nel 2016 le **definizioni di controversie** hanno continuato a crescere, perché siamo passati dalle 633 istanze del 2015 alle **702** del 2016. Le misure organizzative mirate a smaltire l'arretrato già messe in atto nel 2015 sono dunque continuate per tutto il 2016. In particolare, si sono mantenuti rapporti costanti con Agcom, con le associazioni dei consumatori e con gli operatori dei servizi di telecomunicazioni, affinché fossero intensificate le azioni "a monte" per abbattere il numero di contestazioni e compensare l'incremento di istanze derivante, da un lato, dalla sempre più diffusa conoscenza del Corecom, dall'altro, dalla crisi economica, che induce i cittadini e le imprese a cercare sollievo anche per importi limitati. Si è provveduto, infine, alla **esternalizzazione** di una parte dell'attività di definizione.

Nel complesso, dunque, nonostante le difficoltà dovute alla riorganizzazione del personale, consideriamo soddisfacenti le attività di conciliazione e definizione delle controversie svolte nel 2016, che hanno permesso di restituire ai cittadini e alle imprese emiliano-romagnole un **valore complessivo di 2.373.760,58** euro riconosciuti a favore degli utenti, cifra che supera abbondantemente il costo della struttura del servizio Corecom.

3. La comunicazione politica radiotelevisiva in campagna elettorale

Nei periodi non interessati da campagna elettorale, l'attività di monitoraggio svolta dal Corecom ha riguardato, come sempre anche nel 2016, tutte le diverse aree individuate dall'Agcom: pluralismo politico-istituzionale e socio-culturale, obblighi di programmazione, pubblicità, garanzia dell'utenza e tutela dei minori.

Per quel che riguarda le campagne elettorali, nel 2016 il lavoro dal Corecom ha riguardato le competizioni relative a:

- referendum consultivo regionale di fusione dei comuni in provincia di Piacenza del 6 marzo;
- referendum popolare del 17 aprile;
- elezioni amministrative del 5 giugno;

- referendum consultivi regionali di fusione dei comuni in provincia di Bologna, Ferrara, Piacenza, Reggio Emilia e Rimini del 16 ottobre;
- referendum popolare confermativo del 4 dicembre.

In sintesi, il **monitoraggio complessivo** sul sistema radiotelevisivo locale ha coinvolto nel 2016 **21 emittenti**, per un totale di **7050 ore** monitorate (con un incremento rispetto al 2015 in cui erano state monitorate 20 emittenti, per un totale di 6720 ore) e con **3 proposte di sanzione** avanzate all'Agcom.

4. L'educazione ai media e la tutela dei minori

In questo ambito, nel 2016 sono proseguite le attività di informazione e formazione rivolte a genitori, insegnanti e studenti che da anni il Corecom conduce 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. Il progetto **"A scuola coi media"** ha portato, anche nell'anno passato, alla realizzazione di laboratori e incontri di educazione ai media rivolti a studenti/studentesse e adulti. Queste attività, gestite in collaborazione con la cooperativa La Carovana, mirano a promuovere un uso consapevole dei mezzi di comunicazione, in particolare Internet, TV, smartphone, videogiochi.

La novità più rilevante del settore è stata il lavoro che ha condotto alla stesura e alla firma, nell'ottobre del 2016, del **"Protocollo di intesa per le scuole sull'uso consapevole delle nuove tecnologie da parte dei giovani e sulla prevenzione del cyberbullismo"**, che è il frutto della collaborazione e progettazione congiunta fra il Corecom Emilia-Romagna, la Garante regionale per l'infanzia e l'adolescenza, il Dipartimento di Psicologia dell'Università di Bologna, l'Ufficio Scolastico Regionale, la Questura di Bologna e il Compartimento di Polizia postale e delle Comunicazioni. Grazie al Protocollo, tutti i soggetti istituzionali che da anni già lavoravano, spesso senza raccordo, sulla tutela dei minori e sull'educazione ai media, d'ora in poi progetteranno, promuoveranno e realizzeranno, finalmente in modo congiunto, iniziative di formazione sull'uso consapevole delle nuove tecnologie da parte dei/delle giovani e sulla prevenzione del cyberbullismo.

5. La riduzione dei costi

Segnaliamo infine che nel 2016, continuando una tendenza avviata fin dall'insediamento dell'attuale Comitato, sono state **ridotte ulteriormente le spese** per le attività di rappresentanza, quelle per relazioni esterne e per attività a carattere puramente promozionale, in coerenza con l'indirizzo di razionalizzazione della spesa regionale espresso dall'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea legislativa. In particolare, la spesa sostenuta nel 2016 dall'Amministrazione regionale per il funzionamento del Comitato – comprensiva di indennità di carica, rimborsi spese e trattamento di missione – è stata di 68.789,13 euro, con un risparmio di circa il 4,54% rispetto al 2015. Tutto ciò inserisce il Corecom Emilia-Romagna fra i **servizi "virtuosi"** della Regione, capaci di dimostrare 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 (cittadini, associazioni, imprese, operatori delle telecomunicazioni e sistema dei media locali.)

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

Il Corecom offre servizi a supporto sia dell'attività dell'Ente, sia della società regionale. Attività 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; gestione del Registro Operatori della Comunicazione);
- 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 una Presidente (nominata 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'Assemblea legislativa regionale.

1.2 Le persone e l'organizzazione

A seguito della riorganizzazione dei Servizi della Direzione Generale dell'Assemblea legislativa, dal primo febbraio 2016 la struttura amministrativa è incardinata all'interno del Servizio Diritti dei Cittadini e continua a garantire il regolare espletamento dei compiti istituzionali assegnati al Comitato Regionale per le Comunicazioni.

L'anno 2016 si è contraddistinto per tre fattori fondamentali: una serie di avvicendamenti del personale (cambio della Dirigente e di una PO); la completa messa a regime della piattaforma informatica per la gestione delle conciliazioni; lo sforzo di garantire, anche con misure organizzative straordinarie, una riduzione significativa degli arretrati (pur permanendo una situazione delle risorse umane non proprio favorevole).

In particolare:

- sono state confermate in organico le sei unità di personale di categoria C, fino al 31/12/2017, 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.).
- per quel che attiene l'attività dell'area "Media e Minori", si sono sviluppate ed attivate nuove sinergie con il Garante regionale per l'infanzia e l'adolescenza.
- è stata nuovamente aggiornata ed implementata la Carta dei Servizi, documento col quale l'ex Servizio Corecom ha inteso stringere un patto coi soggetti destinatari delle proprie 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.
- è proseguita la rilevazione sistematica della "citizen e customer satisfaction" tramite un questionario di gradimento somministrato agli utenti, che ha portato come sempre a valutazioni estremamente positive sui servizi offerti in tema di comunicazione, conciliazione/definizione ed erogazione dei contributi alle emittenti locali. Il Sito risulta essere il primo strumento di diffusione delle attività Corecom, ed ha ottenuto oltre il 90% di apprezzamento per la reperibilità e comprensione delle informazioni; il settore relativo alle controversie e quello che eroga contributi alle emittenti hanno ottenuto, come sempre, risultati estremamente lusinghieri.
- 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 2016 si è incentrata nella verifica di congruità delle procedure codificate nell'SGQ e nella 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.

L'organigramma che segue rappresenta l'assetto del Servizio nel corso del 2016.

Organigramma del Corecom nel 2016

Resp. Servizio Diritti dei cittadini

(Dirigente)

P. Fini (fino al 31.1.2016)

P. Comi (dall'1.2.2016)

Conciliazione delle controversie nel settore delle comunicazioni elettroniche

A. S. Di Girolamo (P.O.)
A. Albani
B. Bolognesi
S. Collinelli (TD)
A. Dionisio
A. Drusiani
N. Marzo (TD)
N. Mingazzini
D. Pasqualini
A. Platis (TD)
C. Tarantelli
A. Tarozzo

Definizione delle controversie nel settore delle comunicazioni elettroniche

A.S. Di Girolamo (P.O.)
L. Bergamini
A. Dionisio
A. Gnesin
E. Malossi (TD)
S. Paoletti (TD)

Attività trasversali al Servizio e supporto alle attività del Comitato

A. Servello (P.O.) (fino al 30.09.2016)
A. S. Di Girolamo (P.O.)
A. Baratelli (P.O.) (dall'1.10.2016)
L. Bergamini
B. Bolognesi
A. Lucertini
G. Sarti

Educazione ai Media

E. Bertolini (fino al 30-06.2016)
A. Grazia (P.O. Garante infanzia)
(dall'1.08.2016)
A. Baratelli (P.O.) (dall'1.10.2016)
F. Grilli

Sistema qualità

C. Antonini (P.O. Direzione generale)
A. Servello (P.O.) (fino al 30.09.2016)
A. Baratelli (P.O.) (dall'1.10.2016)
L. Bergamini
A. Lucertini

Controllo dei media, programmi accesso Rai3, diritto rettifica

A. S. Di Girolamo (P.O.) (dall'1.08.2016)
S. Collinelli (TD)
A. Gnesin
A. Platis (TD)

Servizi alle Imprese (contributi alle emittenti televisive locali, Roc e banche dati)

A. Servello (P.O.) (fino al 30.09.2016)
A. Baratelli (P.O.) (dall'1.10.2016)
L. Bergamini
A. Cevenini (TD)

Comunicazione e web

A. Servello (P.O.) (fino al 30.09.2016)
A. Baratelli (P.O.) (dall'1.10.2016)
L. Bergamini

1.3 Le risorse finanziarie

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

Il Piano di attività annuale è adottato con delibera del Comitato, entro il 15 settembre dell'anno precedente l'esercizio finanziario cui si riferisce, e viene presentato, entro lo stesso termine, all'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea legislativa e all'Agcom.

L'Ufficio di Presidenza, previa discussione cui partecipa anche la Presidente del Comitato, esamina e approva il programma, in conformità al quale si determinano i mezzi e le risorse da iscrivere nella previsione di spesa del bilancio dell'Assemblea e da mettere a disposizione del Corecom.

Il Piano di attività annuale, d'intesa fra Comitato e Ufficio di Presidenza, è pubblicato sul sito web del Corecom (<http://www.assemblea.emr.it/corecom/attivita/programmi-risorse/bilanci>).

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.

Con propria delibera n. 69/2015 il Corecom ha adottato il Programma di Attività per l'anno 2016, successivamente in parte modificato con delibera 5/2016.

A seguire sono riportati:

- a) il quadro delle somme stanziare e impegnate nel 2016 per ogni specifico Capitolo di spesa;
- b) le spese sostenute negli ultimi due anni per indennità, rimborsi spese e trattamento di missione dei componenti il Comitato regionale per le Comunicazioni.

Si allega inoltre, come parte integrante della Relazione, il Modello D - Rendicontazione economica del contributo AGCOM per l'anno 2016.

Tab. 1.3.1 - Programma di attività 2016 del Corecom Emilia-Romagna
Quadro finanziario

SPESE					
Voci e capitoli di spesa	Stanziamiento iniziale	Eventuali successive variazioni stanziamento	Impegnato	Liquidato	Specifiche
Indennità, rimborsi spese e trattamento di missione del Corecom <i>Cap. 10401</i>	€ 75.000,00	/	€ 71.000,00	€ 68.789,13	/
Spese di rappresentanza del Presidente e del Vicepresidente del Corecom <i>Cap. 10402</i>	€ 0,00	/	€ 0,00	€ 0,00	
Trasferimenti ad Amministrazioni locali per funzioni proprie del Corecom <i>Cap. 10403</i>	€ 8.500,00	/	€ 1.000,00	€ 1.000,00	✓ Convenzione con il Dipartimento di Scienze giuridiche dell'Università di Bologna – impegno anno 2016.
Acquisto di beni Corecom (funzioni proprie) <i>Cap. 10404</i>	€ 1.000,00	/	€ 0,00	€ 0,00	/
Acquisto di servizi per il Corecom (funzioni proprie) <i>Cap. 10405</i>	€ 66.405,00	/	€ 17.778,50	€ 0,00	✓ Progetto "A scuola coi media" a. s. 2016/2017 - impegno anno 2016. ✓ - Verifica copertura segnale RAI 3 Emilia-Romagna.
Trasferimenti ad Enti locali per funzioni delegate <i>Cap. 10406</i>	€ 9.000,00	/	€ 7.700,00	€ 7.700,00	✓ - Accordo con l'Amministrazione comunale di Cesena per conciliazioni in videoconferenza - impegno anno 2016. ✓ - Accordo con l'Amministrazione comunale di Rimini per conciliazioni in videoconferenza - impegno anno 2016.
Spese per l'esercizio di funzioni delegate al Corecom (acquisto di servizi) <i>Cap. 10407</i>	€ 83.241,06	€ 9.249,44 variazione in aumento	€ 64.477,00	€ 64.286,68	✓ - Servizio supporto attività conciliazione - impegno anno 2016 rinnovo contratto. ✓ - Servizio per attività di monitoraggio.
Acquisto di beni per funzioni delegate al Corecom <i>Cap. 10410</i>	€ 0,00	/	€ 0,00	€ 0,00	/
Trasferimenti ad Ass.ni e Istituzioni Corecom (funzioni delegate) <i>Cap. 10411</i>	€ 10.000,00	/	€ 0,00	€ 0,00	/
Spese per funzioni delegate – Spese per il personale <i>Cap. 10412</i>	€ 80.000,00	/	€ 80.000,00	€ 80.000,00	✓ Quota I semestre 2016 per retribuzione personale a tempo determinato.
Quota regionale spese per l'esercizio di funzioni delegate al Corecom dall'AGCOM <i>Cap. 10413</i>	€ 24.689,61	/	€ 7.700,00	€ 7.700,00	✓ Servizio supporto attività di definizione.
ENTRATE					
			Previsione	Accertamento	
Trasferimenti dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni			€ 182.241,06	€ 182.241,06	

Tab. 1.3.2 Spese per indennità, rimborsi spese e trattamento di missione dei componenti il Comitato regionale per le Comunicazioni Anni 2015 - 2016		
	2015	2016
Spese	€ 72.057,70	€ 68.789,13

Alcune annotazioni sintetiche a commento di questi dati.

1. Nel bilancio di previsione 2016 al Corecom sono assegnate risorse pari a euro 367.085,11, comprensive del trasferimento proveniente dall'Agcom pari ad euro 182.241,06.
2. Di queste, il 20,43% (75.000,00 euro) sono stanziamenti per il funzionamento del Comitato; della restante parte, lo stanziamento per le c.d. "attività proprie" (ricongducibili, cioè, alle funzioni svolte dal Corecom come organo regionale) rappresenta il 20,67%; mentre quello per le cosiddette "attività delegate" – previste dalla convenzione con l'Agcom sottoscritta nel 2009 – è il 58,90%.
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. La capacità di spesa del Corecom nel 2016 è stata pari al 24,73% 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 2016 si attestano invece al 73,95% del relativo stanziamento annuale.
5. Nel 2016 sono state ridotte ulteriormente le spese per le attività di rappresentanza, le spese per relazioni esterne e quelle 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.
6. La spesa sostenuta nel 2016 dall'Amministrazione regionale per il funzionamento del Comitato – comprensiva di indennità di carica, rimborsi spese e trattamento di missione – è stata di 68.789,13 euro, con un "risparmio" di circa il 4,54% rispetto al 2015. 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.

Rendicontazione economica del contributo dell'AGCOM			
Anno 2016			
Materie delegate	Previsione di riparto del contributo	Utilizzo del contributo a consuntivo	
		In Euro	In %
Tentativo obbligatorio di conciliazione		74.430,66	48,91
Definizione delle controversie		26.666,66	17,52
Istruzione e applicazione dell'art. 10, commi 3 e 4, della legge n. 223/90, in materia di esercizio del diritto di rettifica, con riferimento al settore radiotelevisivo locale		/	/
Vigilanza sul rispetto dei criteri fissati nel regolamento relativo alla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale		3.333,33	2,19
Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, inclusa la tutela del pluralismo, mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale		34.412,99	22,61
Gestione delle posizioni degli operatori nell'ambito del Registro degli Operatori di Comunicazione		13.333,33	8,76
TOTALE		152.176,97 (*)	100%

(*) Nel 2016 la somma stanziata per le attività delegate è stata di euro 182.241,06, finanziata interamente con i fondi trasferiti dall'Agcom. L'impegnato al 31/12/2016 è stato di euro 152.176,97. Si sono registrate economie di impegno pari ad euro 30.064,06 ed economie di spesa pari a euro 190,32. Si segnala inoltre che per l'affidamento a società esterna del servizio di supporto all'attività di definizione delle controversie per l'anno 2016, si sono utilizzati fondi stanziati sul capitolo 10413 "Quota regionale spese per l'esercizio di funzioni delegate al Corecom", sul quale sono confluite economie di spesa degli anni precedenti.

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 2016 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 ed 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 2016 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 2015. Nel corso dell'anno, comunque, sono state smaltite le pratiche presenti sulla vecchia banca dati di gestione delle conciliazioni.

Le attività di conciliazione e di adozione di provvedimenti temporanei hanno registrato un significativo gradimento da parte dell'utenza, superiore all'80%, 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 2016.

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%
2016	6.214	-1,32%

La conciliazione, nel mese di marzo del 2016, ha compiuto 12 anni di attività. Fino al 2015, tale procedura ha registrato, seppure in misura diversa, un costante aumento (come evidenzia la tabella 2.1.1). Tuttavia, nel 2016 si è assistito ad un minimo decremento percentuale del -1,32% rispetto al 2015. Sono pervenute, infatti, 6.214 istanze, cioè 83 in meno 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%
2016	5.567	-4,66%

Nel corso del 2016 sono stati conclusi 5.567 procedimenti (come indicato nella tabella 2.1.2), cioè 272 procedimenti in meno rispetto al 2015. Il decremento percentuale del -4,66% è ascrivibile ad una diminuzione, intervenuta nell'anno, delle risorse deputate allo svolgimento delle attività di conciliazione.

Per quanto attiene la tipologia di esiti delle conciliazioni, si sono registrati 3.701 accordi in udienza (66,48%) di cui 48 accordi parziali, 536 estinzioni della materia del contendere (9,63%), 798 mancati accordi (14,33%), 376 mancate comparizioni (6,75%), 156 inammissibilità/improcedibilità (2,8%). L'esito positivo, anche per il 2016, si è confermato come il dato preponderante, costituendo il 66,48% degli esiti. L'esame della tabella 2.1.3 evidenzia, in particolare, le varie tipologie di esiti che hanno caratterizzato le conciliazioni nel 2016.

	ESITO	NUMERO	%
Positivo	Accordo	3.701	66,48%
	di cui Accordo Parziale	48	
	Estinzione materia del contendere	536	9,63%
Negativo	Mancata comparizione delle parti	376	6,75%
	Mancato accordo	798	14,33%
	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)	156	2,8%
	Totale	5.567	100

I dati di valore riferiti ai 3701 esiti positivi (costituiti dagli accordi e parziali accordi conclusi in udienza - Tab. 2.1.3) registrano una leggera diminuzione degli importi riconosciuti dai gestori a favore degli utenti. Si è passati, infatti, dal valore medio di euro 583,29 nel 2015 ad euro 532,00 nel 2016. Anche in relazione al valore totale degli importi a favore degli utenti, si evidenzia una diminuzione rispetto al 2015:

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	nel 2016 euro 1.953.127,58

In particolare, nel 2016, si è assistito ad una diminuzione di euro 359.011,56 rispetto al 2015. Anche per quanto riguarda gli importi corrisposti dagli utenti a favore dell'operatore, si individua una diminuzione, passando da euro 278.795,00 nel 2015 ad euro 272.098,53 nel 2016.

Tab. 2.1.4 - Valori delle conciliazioni concluse con accordo o parziale accordo	
Anno 2016	
Numero di conciliazioni	
Importo medio a favore dell'utente	€ 531,61
Importo medio a favore dell'operatore	€ 56,31
Totale importi a favore dell'utente	€ 731.484,98
Totale importi a favore dell'operatore	€ 272.098,53
Importo massimo a favore dell'utente	€ 8.500,00
Importo massimo a favore dell'operatore	€ 22.500,00
Storno massimo a favore dell'utente	€ 43.000,00
Totale storni di somme non dovute a favore dell'utente	€ 1.221.642,60

Relativamente alla tipologia di controversie (Tab. 2.1.5), la voce "Spese/fatturazioni non giustificate" si conferma la percentuale più alta con il 42,48% e si registra un aumento rispetto alla percentuale del 36,19%, del 2015.

La seconda voce percentualmente più elevata, anche nel 2016, risulta quella della "Mancata o parziale fornitura del servizio" con il 19,92%, dato comunque in diminuzione rispetto all'anno precedente pari al 22,74%.

Il passaggio dell'utenza telefonica da un operatore all'altro, definita "Mancata portabilità/migrazione" registra un aumento, attestandosi al 7,92% contro il 5,56% dell'anno precedente.

Anche le controversie in materia di "Costi per recesso" hanno registrato un aumento, essendo passati da una percentuale del 4,01% dello scorso anno al 5,02% nel 2016.

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

Tab. 2.1.5 - Istanze di conciliazione pervenute per tipologia	
Anno 2016	
Tipo Controversia	%
Spese / fatturazioni non giustificate	42,48%
Mancata o parziale fornitura del servizio	19,92%
Interruzione / sospensione del servizio	7,92%
Prodotti / servizi non richiesti	6,52%
Costi per recesso	5,02%
Mancata portabilità / migrazione	4,52%
Modifiche contrattuali	3,78%
Trasparenza contrattuale	2,45%
Ritardo nella fornitura del servizio	1,65%
Traffico non riconosciuto	1,42%
Mancato / errato inserimento nell'elenco	0,16%
Altro	4,16%
Totale	100,00%

Relativamente alle istanze suddivise su base territoriale (Tab. 2.1.6), la provincia di Bologna registra anche per il 2016 la percentuale più elevata del 33,12%; segue la provincia di Modena con il 13,08% e la provincia di Forlì-Cesena con l'12,42%, dato quest'ultimo leggermente in calo rispetto al 12,51% dello scorso anno. A seguire Reggio Emilia (8,56%); Ravenna (8,46%), Parma (6,85%), Rimini (6,52%); Ferrara (5,22%) e Piacenza (3,07%).

Tab. 2.1.6 - Istanze di conciliazione pervenute per Provincia	
Anno 2016	
PROVINCIA	%
BO	33,12
MO	13,08
FC	12,42
RE	8,56
RA	8,46
PR	6,85
RN	6,52
FE	5,22
PC	3,07
Fuori Regione	2,71
Totale	100%

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 2016 con una percentuale del 67,93%, a fronte del 66,06% nel 2015. Relativamente alla linea mobile, invece, si è assistito ad una diminuzione, essendo passati dal 31,27% del 2015 al 29,50% del 2016. In leggero aumento invece le istanze riguardanti la Pay Tv, che dal 2,00% nel 2015 passano al 2,09% nel 2016.

Tab. 2.1.7 - Suddivisione delle istanze presentate secondo la tipologia di rete	
Anno 2016	
TIPOLOGIA DI RETE	%
Fissa	67,93
Mobile	29,50
Pay Tv	2,09
Altro	0,49
Totale	100%

La percentuale delle istanze presentate (Tab. 2.1.8) direttamente dagli utenti risulta del 45,07%, percentuale in leggero calo rispetto al 47% del 2015. Seguono le istanze presentate dalle associazioni di consumatori, che risultano del 29,33% con una diminuzione dello 0,67% rispetto al 30% dell'anno precedente. È proseguito, inoltre, nel 2016, l'aumento delle istanze presentate dagli studi legali, che dal 23% nel 2015 passa al 25,60% nel 2016.

Tab. 2.1.8 - Suddivisione delle istanze presentate secondo il rappresentante/presentatore	
Anno 2016	
RAPPRESENTANTE/PRESENTATORE	%
Associazioni di consumatori	29,33
Legali	25,60
Utenti	45,07
Totale	100

La tabella 2.1.9 mostra come anche nel 2016 Telecom Italia S.p.A. si attesti l'operatore con il maggior numero di istanze di conciliazione (35,07%). A seguire Vodafone Italia S.p.A. con una percentuale del 25,29%. Gli operatori Wind Telecomunicazioni S.p.A. ora Wind Tre S.p.A. (11,98%) e Fastweb S.p.A. (10,91%) registrano un aumento rispetto all'anno precedente, nel corso del quale avevano registrato rispettivamente le percentuali del 10,02% e del 10,19%. L'operatore H3G S.p.A. ora Wind Tre S.p.A. (10,11%), invece, registra un calo rispetto alla percentuale del 10,81% del 2015.

Tab. 2.1.9 - Suddivisione per operatore delle istanze pervenute		
Anno 2016		
OPERATORE	NUMERO	%
Telecom Italia S.p.A.	2.327	35,07
Vodafone Italia S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A.-Tele2	1.678	25,29
Wind Telecomunicazioni S.p.A. ora Wind Tre S.p.A.	795	11,98
Fastweb S.p.A.	724	10,91
H3G S.p.A. ora Wind Tre S.p.A.	671	10,11
Tiscali Italia S.p.A.	97	1,46
Altro	344	5,18
Totale	6.636 di cui 422 istanze congiunte	100

2.1.1 Supporto al servizio di conciliazione

Anche per il 2016 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 ha riguardato la conduzione, in qualità di conciliatori, di una parte di udienze di conciliazione presso la sede del Corecom Emilia-Romagna, nonché la stesura dei verbali di udienza secondo i modelli predefiniti dal Corecom stesso.

Il contratto è cessato nel mese di settembre 2016.

2.1.2 L'udienza di conciliazione in videoconferenza

È proseguito anche nel 2016 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 2016, 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 ed il Centro Difesa consumatori, 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 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.

Tab. 2.1.10 - Istanze relative alla sede di Cesena		
Anno 2016		
Istanze pervenute		570
Istanze concluse		520
Esito	Numero	%
Accordi	327	62,88
Accordi Parziali	2	0,38
Estinzione materia del contendere	61	11,73
Mancato accordo	67	12,88
Mancata comparizione	55	10,58
Mancata adesione	8	1,54
Totale	520	100

Tab. 2.1.11 - Istanze relative alla sede di Rimini		
Anno 2016		
Istanze pervenute		350
Istanze concluse		276
Esito	Numero	%
Accordi	179	64,86
Accordi Parziali	0	-
Estinzione materia del contendere	23	8,33
Mancato accordo	36	13,04
Mancata comparizione	24	8,70
Mancata adesione	14	5,07
Totale	276	100

2.2 La definizione delle controversie

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le controversie che hanno un valore pari a 500,00 euro sono decise con un provvedimento amministrativo del Responsabile del Servizio (determina), mentre quelle con valore superiore a 500,00 euro sono decise con un provvedimento amministrativo del Comitato (delibera) sulla base di una relazione istruttoria e di una proposta di decisione del Responsabile del Servizio.

Nelle tabelle 2.2.1 e 2.2.2 sono riportati, rispettivamente, i dati relativi all'anno 2016 e i dati comparativi.

Tab. 2.2.1 - Attività di definizione delle controversie	
Anno 2016	
	Totale
Istanze di definizione pervenute	702
Istanze inammissibili	23
Istanze archiviate	38
Istanze per le quali si è convocata l'udienza di discussione	554
Provvedimenti decisori, di cui:	133
Determine di definizione	25
Delibere di definizione	108
Sospensioni per richiesta di atto di indirizzo ad Agcom	0
Istanze di provvedimenti temporanei, di cui:	38
Inammissibili	3
Accolte dall'operatore	22
Rigettate	1
Risolte con provvedimento temporaneo	14
Segnalazioni all'Agcom di inottemperanze	0

Tab. 2.2.2 - Attività di definizione delle controversie					
Anni -2012-2013-2014-2015-2016					
	2012	2013	2014	2015	2016
Istanze di definizione pervenute	449	764	474	633	702
Numero di accordi in udienza	52	197	548	353	295
Numero di accordi fuori udienza	125	131	206	78	66
Provvedimenti di definizione adottati	25	52	43	104	133
Istanze inammissibili	38	42	33	16	23
Numero di rinunce	8	33	59	16	38
Provvedimenti di riattivazione dei servizi adottati per le istanze di definizione	12	12	2	6	14

Come mostra la tabella 2.2.2, nel corso del 2016 si è registrato un notevole aumento delle istanze di definizione rispetto al 2015, passando da 633 a 702 istanze. Anche nel 2016, al fine di fronteggiare in maniera efficace l'ingente numero di pratiche giacenti, 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 295 accordi (dato in calo rispetto ai 353 accordi in udienza registrati nel 2015). Altro dato in calo è quello riguardante l'attività di conclusione degli accordi al di fuori del Corecom, che risulta di 66 accordi cui si affiancano 38 rinunce (dato, quest'ultimo, in aumento rispetto alle 16 rinunce dello scorso anno). Un dato in notevole aumento attiene ai provvedimenti di definizione adottati, che risultano 133 rispetto ai 104 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.

Tab. 2.2.3 - Valori delle definizioni concluse con accordo o parziale accordo					
Anni 2012-2013-2014-2015-2016					
	2012	2013	2014	2015	2016
Numero di accordi in udienza (totali o parziali)	52	197	548	353	295
Importo medio a favore dell'utente	€ 822,38	€ 666,86	€ 757,93	€ 719,81	€ 416,77
Importo medio a favore dell'operatore	€ 222,12	€ 115,09	€ 122,02	€ 232,01	€ 272,97
Totale importi a favore degli utenti	€ 42.764,00	€ 130.705,00	€ 415.345,00	€ 254.094,00	€ 122.531,00
Totale importi a favore degli operatori	€ 11.550,00	€ 22.557,00	€ 66.868,00	€ 81.900,00	€ 80.252,00
Massimo importo a favore dell'utente	€ 5.289,00	€ 4.099,00	€ 30.000,00	€ 48.000,00	€ 7.500,00
Massimo importo a favore dell'operatore	€ 9.000,00	€ 4.500,00	€ 6.000,00	€ 18.129,00	€ 8.000,00
Totale somme stornate a favore degli utenti (*)	€ 22.782,00	€ 171.039,00	€ 321.326,00	€ 154.855,00	€ 114.710,00

(*) 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.

Tab. 2.2.4 - Valori delle definizioni concluse con delibera del Comitato					
Anni 2012-2013-2014-2015-2016					
	2012	2013	2014	2015	2016
Numero di delibere adottate	21	37	33	83	108
Importo medio a favore dell'utente	€ 2.025,52	€ 1.982,84	€ 1.397,15	€ 1.015,49	1.276,83 €
Importo medio a favore dell'operatore	€ 0,00	€ 0,00	€ 504,00	€ 0,00	0,00 €
Totale importi a favore degli utenti	€ 42.536,00	€ 73.365,00	€ 47.503,00	€ 84.286,00	137.898,00 €
Totale importi a favore degli operatori	€ 0,00	€ 0,00	€ 17.136,00	€ 0,00	0,00 €
Massimo importo a favore dell'utente	€ 8.974,00	€ 9.110,00	€ 5.800,00	€ 7.859,00	8.164,00 €
Massimo importo a favore dell'operatore	€ 0,00	€ 0,00	€ 17.136,00	€ 0,00	0,00 €
Totale somme stornate a favore degli utenti (*)	€ 9.041,00	€ 18.229,00	€ 5.662,00	€ 50.758,00	39.996,00 €

(*) Le somme totali stornate a favore degli utenti non sempre possono essere quantificate esattamente in base alla documentazione in atti e, pertanto, spesso accade che si disponga lo storno di fatture in relazione al periodo di fatturazione.

Tab. 2.2.5 - Valori delle definizioni concluse con determina del dirigente						
Anni 2011-2012-2013-2014-2015-2016						
	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Numero di determinine adottate	1	4	15	10	21	25
Importo medio a favore dell'utente	€ 126,00	€ 147,50	€ 192,47	€ 199,30	€ 135,70	195,72 €
Importo medio a favore dell'operatore	€ 0,00	€ 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	4.893,00 €
Totale importi a favore degli operatori	€ 0,00	€ 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	725,00 €
Massimo importo a favore dell'operatore	€ 0,00	€ 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	605,00 €

(*) Le somme totali stornate a favore degli utenti non sempre possono essere quantificate esattamente in base alla documentazione in atti: pertanto, spesso accade che si disponga lo storno di fatture in relazione al periodo di fatturazione.

Nel 2016 il valore totale degli importi a favore degli utenti, riconosciuto nell'ambito dell'attività di definizione delle controversie, risulta di euro 420.633,00.

Tale valore, sommato a quello riconosciuto nell'ambito dell'attività di conciliazione pari ad euro 1.953.127,58, conduce ad un valore complessivo di euro 2.373.760,58 riconosciuto in favore degli utenti in materia di controversie.

Anche nel 2016 l'attività è stata orientata a perseguire azioni organizzative esterne ed 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. Si è provveduto, inoltre, all'esternalizzazione di parte dell'attività di definizione mediante supporto specialistico per la stesura di 65 ipotesi di decisione.

2.2.1 Servizi per gli utenti

Per quanto riguarda i servizi informativi resi in favore dell'utenza, nel 2016, 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 2016, è stato mantenuto 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, nel 2016, è stato aggiornato il sito del Corecom con razionalizzazione di tutte le informazioni utili per l'utenza, compresa la predisposizione di specifiche FAQ.

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 2015 e nel 2016.

Tab. 2.3.1 - Attività riguardante i provvedimenti di riattivazione dei servizi di telecomunicazioni nelle conciliazioni Anno 2015-2016		
	2015	2016
Numero di richieste di riattivazioni d'urgenza pervenute	969	818
Numero di richieste di riattivazioni d'urgenza dichiarate inammissibili	66	26
Numero di richieste di riattivazioni d'urgenza accolte dall'operatore	535	412
Numero di richieste di riattivazioni d'urgenza non accolte dall'operatore	20	9
Numero di provvedimenti di riattivazione adottati dal Corecom	323	369

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 2015 si è registrata una diminuzione delle richieste di provvedimenti pervenute. Si è passati infatti da 969 nel 2015 a 818 istanze nel 2016. Inoltre, si è assistito proporzionalmente alla diminuzione delle riattivazioni accolte dall'operatore e dei provvedimenti temporanei. Anche nel corso del 2016 la problematica principale che ha interessato i provvedimenti temporanei adottati dal Corecom ha riguardato la mancata portabilità del numero.

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.

Nel 2016 risultano in calo le domande pervenute (27 rispetto alle 43 del 2015) ed in leggero calo anche i soggetti richiedenti (13 nel 2016, rispetto a 19 nel 2015).

	1° trimestre 2016	2° trimestre 2016	3° trimestre 2016	4° trimestre 2016	Totale
N. domande pervenute	11	4	6	6	27
N. soggetti richiedenti	11	4	6	6	13
N. rinunce alla messa in onda	/	/	/	/	/
N. trasmissioni autorizzate	11	4	Mancata autorizzazione per par condicio	Mancata autorizzazione per par condicio	15

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 dello Sviluppo Economico, 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 dello Sviluppo Economico 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 2016 ha riguardato la campagna elettorale relativa a:

- referendum consultivo regionale di fusione comuni in provincia di Piacenza del 6 marzo;
- referendum popolare del 17 aprile;
- elezioni amministrative del 5 giugno;
- referendum consultivi regionali di fusione comuni in provincia di Bologna, Ferrara, Piacenza, Reggio Emilia e Rimini del 16 ottobre;
- referendum popolare confermativo del 4 dicembre.

Con riferimento alle elezioni amministrative del 5 giugno 2016 ed al referendum popolare confermativo del 4 dicembre 2016, nelle more dell'emanazione del decreto ministeriale di riparto delle somme da destinare al rimborso dei MAG - per non pregiudicare il diritto, per il cittadino, di essere informato in merito ai soggetti politici partecipanti alla competizione elettorale in corso - il Comitato ha approvato la proposta di riparto delle somme da destinare al rimborso dei messaggi autogestiti gratuiti, sulla base degli importi presuntivamente stanziati per l'anno 2016 (commisurati allo stanziamento dell'anno 2015, ridotto del 10% (circa Euro 88.309,72), per la Regione Emilia-Romagna) destinando Euro 29.436,57 alle elezioni comunali del 5 giugno 2016 ed Euro 58.873,15 alle ulteriori tornate elettorali. Il Corecom ha, quindi, autorizzato la messa in onda di MAG, per le elezioni amministrative, per le radio da lunedì 23 maggio, fino a venerdì 3 giugno, per un totale di dodici giorni e per le tv da sabato 28 maggio, fino a venerdì 3 giugno, per un totale di sette giorni. Nel protrarsi delle more dell'emanazione del citato decreto di riparto, il Comitato ha approvato la proposta di riparto, per il referendum popolare confermativo, della somma di Euro 58.873,15 (somma residua destinata alle ulteriori tornate elettorali dell'anno 2016) e ha autorizzato la messa in onda di MAG da sabato 19 novembre a venerdì 2 dicembre per le radio, per un totale di quattordici giorni, e da mercoledì 23 novembre a venerdì 2 dicembre per le tv per un totale di dieci giorni. I MAG mandati in onda sono, ad oggi, in fase di rimborso poiché il giorno 27 gennaio 2017 il Ministero dello Sviluppo Economico - Direzione Generale per i Servizi di Comunicazione Elettronica di Radiodiffusione e Postali ha inoltrato comunicazione relativa al decreto del Ministero delle Comunicazioni del 16 novembre 2016, adottato di concerto con il Ministero dell'Economia e delle Finanze e recante la "Rimborso radio e tv per messaggi autogestiti trasmessi a titolo gratuito in campagne elettorali o referendarie"; lo stesso ha assegnato alla Regione Emilia-Romagna, per l'anno 2016, la somma di Euro 97.559,90, di cui Euro 32.519,97 per le radio ed Euro 65.039, 93 per le televisioni.

In merito, invece, al referendum consultivo regionale di fusione comuni in provincia di Piacenza del 6 marzo, al referendum popolare del 17 aprile ed ai referendum consultivi regionali di fusione comuni in

provincia di Bologna, Ferrara, Piacenza, Reggio Emilia e Rimini del 16 ottobre, pur avendo svolto tutta l'attività preparatoria alla messa in onda di MAG, non sono pervenute richieste di messa in onda da parte delle emittenti radiotelevisive locali.

	<i>Referendum consultivo regionale in provincia di Piacenza 2016</i>	<i>Referendum trivelle 2016</i>	<i>Elezioni amministrative 2016</i>	<i>Referendum consultivi regionali in provincia di Bologna, Ferrara, Piacenza, Reggio Emilia e Rimini 2016</i>	<i>Referendum popolare confermativo 2016</i>
N. emittenti radiofoniche	/	/	5	/	8
N. emittenti televisive	/	/	10	/	17
N. MAG radio mandati in onda	/	/	/	/	962
N. MAG tv mandati in onda	/	/	560	/	1060

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 2016, è risultata inapplicata per mancanza di richieste da parte dei cittadini.

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. La registrazione delle trasmissioni televisive viene effettuata direttamente dal Corecom, grazie ad 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 2016 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 ad 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 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 per una settimana (H 24).
- Tempo: in totale sono state monitorate 1.680 ore di palinsesto.

A bis) Area "Pluralismo Socio-Politico nei TG durante la campagna elettorale"

- Obiettivo: verifica del rispetto del pluralismo politico-istituzionale e socio-culturale da parte delle emittenti locali.
- Emittenti monitorate: 11 emittenti televisive locali.
- Programmi monitorati: telegiornali durante il periodo di par condicio (amministrative 2016-referendum costituzionale)
- Tempo: in totale sono state monitorate 330 ore di telegiornali.

B) Area "Obblighi di programmazione"

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

B bis) Area "Tenuta delle registrazioni"

- Obiettivo: verifica corretta conservazione delle registrazioni.
- Emittenti monitorate: 10 emittenti televisive locali.
- Programmi monitorati: intero palinsesto (H 24).

- Tempo: verifica degli ultimi tre mesi di registrazioni.

C) Area “Pubblicità”

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

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

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

Tabella 3.1.1 Vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale Anno 2016	
Totale ore monitorate	7050
Totale emittenti monitorate	21
Totale proposte di sanzione avanzate ad Agcom	3

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 dieci quotidiani locali e su un campione di cinque televisioni locali, nel periodo ricompreso tra il 28 maggio ed il 3 giugno 2016, 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'ammmodernamento 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 2015 (deliberato con 2 decreti, entrambi del 6 dicembre 2016, del Ministero dello Sviluppo Economico) è stato di euro 36.395.464,90 complessivi, di cui euro 2.101.927,03 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 2011 - 2015					
	Anno 2011 (bando 17/6/2011)	Anno 2012 (bando 15/10/2012)	Anno 2013 (bando 24/06/2013)	Anno 2014 (bando 07/08/2014)	Anno 2015 (bando 06/08/2015)
Numero emittenti che hanno presentato istanza per l'ottenimento dei contributi	28	25	24	25	20
Numero emittenti ammesse in graduatoria	28	25	24	25	19
Contributo ministeriale per l'Emilia-Romagna (in Euro)	5.878.649,16	3.697.278,25	3.425.836,20	2.368.710,52	2.101.927,03

L'ammontare rimane considerevole, anche se in calo costante ogni anno. Infatti, per esempio, rispetto a quello del 2011 è ridotto a poco più di un terzo.

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

Diversamente dagli anni precedenti, tuttavia, l'attività nel corso del 2016 è stata contraddistinta da un solo bando emanato il 6 agosto 2015, per il quale hanno presentato domanda 20 emittenti televisive, la cui istruttoria si è conclusa il 7 settembre 2016 con l'approvazione della graduatoria (delibera Corecom n. 67/2016). Si resta, al momento, in attesa dell'emanazione di un nuovo bando.

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

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

- 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;
- 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 2017, 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 (688, alla data del 31 dicembre 2016). 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 31/12/2016)

Provincia	Nr.	%
Bologna	240	34,88
Ferrara	29	4,22
Forlì – Cesena	64	9,30
Modena	96	13,95
Parma	58	8,43
Piacenza	28	4,07
Ravenna	63	9,16
Reggio Emilia	52	7,56
Rimini	58	8,43
Totale	688*	100,00

* Al 31/12/2015 risultavano iscritti 893 operatori (mentre erano addirittura 1261 al 31/12/2014). Il rilevante calo è dovuto alle cancellazioni massive operate in tutta Italia dall'Agcom nel corso del 2015 e del 2016 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 31/12/2016)

Attività	Nr.	%
Concessionarie di pubblicità	59	6,81
Editoria cartacea	377	43,53
Editoria elettronica	131	15,13
Fornitori di contenuti	24	2,77
Fornitori di servizi di comunicazione elettronica (phone center, internet point, ecc.)	103	11,89
Radiodiffusione	58	6,70
Operatori di rete	24	2,77
Fornitori di servizi di media audiovisivi o radiofonici	30	3,47
Fornitori di servizi interattivi	2	0,23
Produttori / distributori di programmi	58	6,70
Totale	866**	100,00

** 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

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 Banche dati emittenti radio-televisive dell’Emilia-Romagna

Il data-base delle emittenti televisive e radiofoniche attive con sede legale o redazioni consolidate in E-R (ad es. Rai e Mediaset) è uno strumento di conoscenza del mercato radiotelevisivo locale che consente al decisore pubblico, e ai privati, di conoscere lo stato del settore e alimentare un confronto trasparente sulle politiche pubbliche di sviluppo nelle telecomunicazioni e nell’informazione.

Il Corecom (ai sensi della legge regionale istitutiva n. 1/2001 - art. 13, comma 4) nel 2016 ha aggiornato l’ultima BD risalente agli anni 2012-2013, mettendola a disposizione del pubblico online e rendendola consultabile secondo specifiche chiavi di ricerca quali, ad es., nome della testata o della proprietà, ragione sociale, aree geografiche coperte, sistema di trasmissione (analogico, digitale, web), contatti, eccetera. Questo è il link alla pagina <http://www.assemblea.emr.it/corecom/attivita/bancadati-radiotv-locali>

3.6 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.

L’attività svolta nel 2016 ha riguardato la campagna elettorale relativa a:

- referendum consultivo regionale di fusione comuni in provincia di Piacenza del 6 marzo;

- referendum popolare del 17 aprile;
- elezioni amministrative del 5 giugno;
- referendum consultivi regionali di fusione comuni in provincia di Bologna, Ferrara, Piacenza, Reggio Emilia e Rimini del 16 ottobre;
- referendum popolare confermativo del 4 dicembre.

Al Corecom sono pervenute undici segnalazioni, di cui sei relative alla presunta violazione dell'art. 9 della Legge 22 febbraio 2000, n. 28 e cinque riguardanti la violazione della normativa in materia di par condicio. Per le citate segnalazioni il Corecom ha espletato l'attività istruttoria prevista dalla normativa vigente e ha trasmesso gli esiti della stessa all'Autorità per gli eventuali adempimenti conseguenti, proponendo l'archiviazione per quattro delle segnalazioni ricevute. Inoltre, il Corecom ha provveduto a: trasmettere ad AGCOM due segnalazioni per competenza, in quanto riferite alla stampa quotidiana e periodica; archiviare una segnalazione in quanto riferita al periodo ordinario, non a quello di par condicio; archiviare una segnalazione per mancanza del requisito soggettivo previsto dall'art. 9, comma 1, della legge n. 28/2000; archiviare due segnalazioni in quanto relative alla pubblicizzazione su Facebook, non disciplinata dalla legge n. 28/2000; archiviare una segnalazione per mancata violazione della normativa.

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 fondamentale per favorire l'utilizzo responsabile dei mezzi di comunicazione, la conoscenza dei linguaggi mediali, la capacità di analisi e di interpretazione critica dei contenuti e dei messaggi trasmessi.

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) 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/cittadinanza/servizi/catalogo/catalogo-per-le-scuole>

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, anche nello scorso anno, alla realizzazione di laboratori e incontri di educazione ai media rivolti a studenti e adulti.

Queste attività, gestite in collaborazione con la Cooperativa la Carovana, sono finalizzate a promuovere un uso consapevole dei mezzi di comunicazione, in particolare Internet, TV, cellulari, videogiochi.

Nello specifico, i laboratori si sono perseguiti 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 sempre 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.

La diffusione delle tecnologie all'interno della didattica e della vita quotidiana dei ragazzi ha portato, come già evidenziato lo scorso anno, 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 edizione del progetto è stata alta in tutte le scuole coinvolte.

b) "Protocollo di intesa per le scuole sull'uso consapevole delle nuove tecnologie da parte dei giovani e sulla prevenzione del cyberbullismo"

Nell'ottobre dello scorso anno il Corecom Emilia-Romagna, il Garante regionale per l'infanzia e la adolescenza, il Dipartimento di psicologia dell'Università di Bologna, l'ufficio scolastico regionale la questura di Bologna e il compartimento di polizia postale hanno sottoscritto un protocollo di intesa per la promozione congiunta di progetti formativi non onerosi sull'uso consapevole delle nuove tecnologie da parte dei giovani e sulla prevenzione del cyberbullismo.

Detti progetti formativi, rivolti al personale docente delle scuole emiliano-romagnole, intendono

- Diffondere e sviluppare, nell'ambito del sistema educativo di istruzione e formazione, la cultura della "Navigazione consapevole" in rete;
- Prevenire e contrastare i fenomeni di cyberbullismo e migliorare le relazioni in classe e il benessere a scuola;
- Approfondire le conoscenze circa le conseguenze di natura civile e penale derivanti dall'utilizzo non corretto dei mezzi di comunicazione;
- Incoraggiare all'uso corretto delle nuove tecnologie come ausilio alla didattica e come supporto al miglioramento degli apprendimenti;
- Acquisire le competenze adeguate per insegnare un uso corretto del mezzo informatico e della rete, prevenendo fenomeni legati al cyberbullismo e all'adescamento online, nonché a tutti i rischi correlati all' utilizzo dei Social Network.

E' prevista la possibilità per le parti di redigere linee guida, best practices o vademecum, articoli e pubblicazioni scientifiche materiale multimediale e altra documentazione a fini divulgativi, con l'intento di diffondere la cultura della legalità. E' prevista altresì la possibilità di predisporre attività di ricerche esplorative.

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.

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 2016, si è focalizzata l'attenzione sull'Appennino bolognese e sui comuni di Travo e Rivergaro nel piacentino.

I territori di Castel d'Aiano, Castiglioni dei Pepoli e Monzuno (BO) sono risultati tra i più critici con alcune località sprovviste anche del segnale Rai del Mux1 (Rai1, 2, 3 e Rai News).

Per questi enti e per altre realtà montane che presentano criticità simili è stato deciso di proseguire, nel corso del 2017, un nuovo ciclo di incontri del Tavolo Tecnico per valutare un percorso con Rai, Ministero, Regione ed Enti locali in grado di superare queste criticità.

4.2.2 Attuazione del Protocollo d'intesa "Donne e Media"

Anche nel 2016 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 e Associazione TV Locali – FRT).

Nel 2016, attraverso una progettazione condivisa da parte dei firmatari, e avvalendosi anche di un supporto esterno, il Corecom in collaborazione con Gi.U.Li.A. e col Master in Giornalismo dell'Università di Bologna ha progettato e realizzato alcuni videoclip per divulgare al pubblico generico emiliano-romagnolo l'attenzione per la parità di genere, mediante un uso più attento della lingua italiana e degli strumenti di comunicazione.

Il videoclip integrale (già disponibile su YouTube alla pagina <https://www.youtube.com/watch?v=IPHzORYgeFg>) e le "pillole" verranno presentati ufficialmente alla stampa l'8 marzo 2017, Festa della Donna.

4.2.3 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 ha avuto come finalità "Un nuovo sito per avere più partecipazione" prevedendo, tra l'altro, l'implementazione e la rivisitazione del portale dedicato al Comitato regionale per le Comunicazioni (Corecom).

Durante il corso del 2016 la struttura ha concentrato le proprie forze nel tentativo di aggiornare, snellire, implementare e rendere il Sito di più immediata consultazione.

Da ottobre, inoltre, i layout del Sito e dei sotto siti dell'Assemblea sono stati rivisti e modificati a cura del Servizio Informazione.

Da un'attenta analisi delle statistiche di accesso, si evidenzia che tali obiettivi sono stati decisamente raggiunti (anche se qualche precisazione va fatta, come di seguito precisato*).

Rispetto ai 103 siti e sotto siti regionali, nel 2016 il portale del Corecom è stato:

- al 50° posto nei mesi di marzo, aprile, giugno, settembre;
- ha avuto scostamenti positivi nei mesi di gennaio (47°), febbraio (49°), maggio (48°) e dicembre (47°);
- scostamenti negativi si sono invece registrati nei mesi di luglio (51°), agosto (53°), ottobre* (76°) e novembre* (83°).

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 sostanzialmente stabile (anche nel mese di agosto, quando l'attività istituzionale è meno intensa).

Le visite effettuate nel 2016 sono state 25.927*, con 62.437* visualizzazioni di pagina (in media, per ogni visita, sono state guardate 2/3 pagine), 11.336* pagine scaricate (che si riferiscono principalmente alla modulistica necessaria per avviare conciliazioni, definizioni e riattivazione dei servizi).

Il 43% dei visitatori ha lasciato il sito dopo aver visitato una sola pagina (cioè avendo trovato immediatamente le informazioni che cercava – o, almeno, questo è quanto si può dedurre).

* occorre precisare che nel mese di ottobre è avvenuto il passaggio al nuovo layout di Sito istituzionale e sotto siti, a cura del Servizio Informazione, ma che non è stato effettuato l'aggiornamento del programma che elabora le statistiche di accesso. Pertanto, questi due mesi sono stati elaborati solo in minima parte e non possono essere considerati come attendibili.

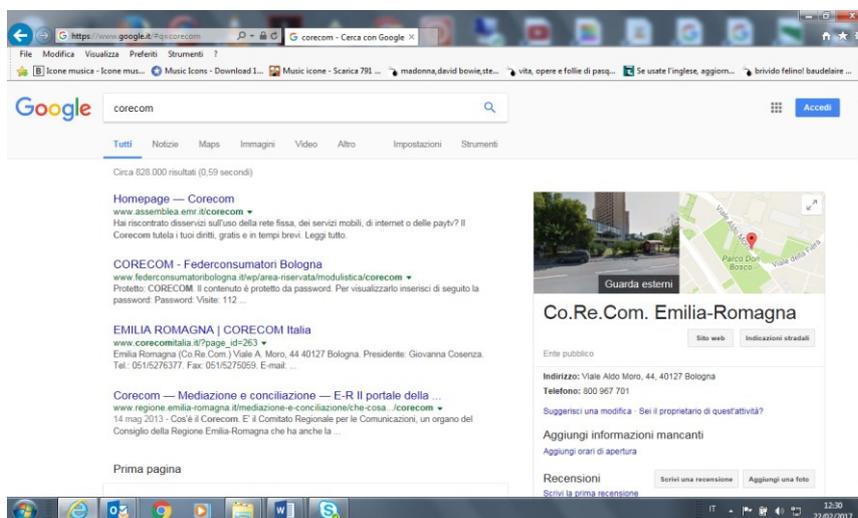
Gli accessi sono avvenuti:

- per la maggior parte durante gli orari di lavoro, ma molto alti anche fino alle ore 23.00;
- 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 - è relativo al settore "Controversie".

Da essi, inoltre, emerge che sua fruizione avviene in gran parte da visitatori emiliano-romagnoli, ma rivela altresì un insospettabile (e notevole) numero di accessi dalle altre Regioni italiane (ad es. 1.693 dalla Lombardia, 1.020 dal Lazio e 1.012 dall'Umbria).

Infine, un breve cenno al principale motore di ricerca utilizzato: su Google, digitando la sola parola CORECOM, si vede come i primi 4 risultati riguardino il Corecom E-R. che, pertanto, risulta anche nel 2016 quello più visitato in assoluto tra i Corecom regionali:

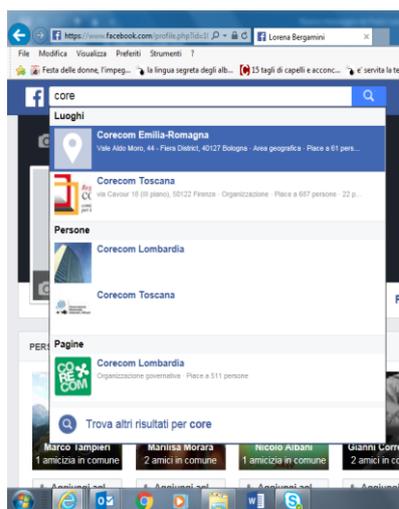


4.2.4 La comunicazione delle attività del Corecom attraverso la propria pagina istituzionale Facebook

Nel 2016 Corecom E-R ha rivendicato una pagina Facebook creata da qualche anonimo col nome Corecom Emilia-Romagna, inizialmente allo scopo di evitare scritti offensivi e denigratori che potessero ledere l'Amministrazione nel suo complesso, oltre a utenti e operatori di Tlc.

Da allora la pagina viene utilizzata per informare circa le attività istituzionali proprie del Corecom, e per il futuro si ipotizza di farla interagire con gli utenti, rendendola uno strumento atto ad affiancare le richieste di info via mail, numero verde e ricevimento del pubblico.

Anche in questo caso, ad oggi, - digitando sulla ricerca FB solo le prime 4 lettere - il primo che compare è Corecom Emilia-Romagna



RELAZIONE ANNO 2016

sull'indagine di gradimento delle attività di conciliazione e definizione delle controversie tra utenti ed operatori delle telecomunicazioni

Sommario

1. Contesto	2
2. La citizen satisfaction.....	3
3. Contenuto del questionario.....	3
4. I dati raccolti	4
5. Conciliazioni.....	5
6. Definizioni	12
7. Conclusioni	15

1. Contesto

In base alla normativa vigente ed alla Carta dei servizi e standard di qualità¹, il Servizio Diritti dei Cittadini (Area Corecom) si pone l'obiettivo di migliorare, verificando - anche attraverso il contributo valutativo degli utenti e il loro grado di soddisfazione - il rispetto dei livelli essenziali delle prestazioni rientranti fra i compiti istituzionali assegnati e attivando, dove necessario, azioni migliorative degli *standard*, al fine di rendere effettivo quel diritto fondamentale che è la qualità del servizio.

Tra i compiti istituzionali, rivestono una particolare rilevanza l'attività di conciliazione e definizione delle controversie tra utenti ed operatori delle telecomunicazioni. Esse rientrano nelle funzioni delegate al Corecom dall'Autorità garante per le comunicazioni (AGCOM).

La procedura di conciliazione, completamente gratuita, deve essere obbligatoriamente intrapresa prima di poter ricorrere alla giustizia ordinaria: utenti, singoli o associati, e operatori delle telecomunicazioni possono incontrarsi presso il Servizio Diritti dei Cittadini (Area Corecom) e tentare di trovare un accordo che risolva la questione.

L'udienza si conclude con la sottoscrizione di un verbale che riporta gli esiti del tentativo di conciliazione e che viene sottoscritto dalle parti e dal conciliatore: esso, ove si raggiunga un accordo, costituisce titolo esecutivo degli impegni presi durante la conciliazione.

L'attività di definizione prevede la possibilità di risolvere la controversia con un secondo procedimento presso il Servizio Diritti dei Cittadini, Area Corecom: tale fase si può avviare qualora il tentativo obbligatorio di conciliazione abbia avuto, anche solo parzialmente, esito negativo ed ha l'obiettivo di concludere la lite attraverso una decisione del Comitato o del Dirigente, vincolante per le parti. Anche questa procedura è completamente gratuita.

Il procedimento si conclude, in assenza di accordo transattivo eventualmente intervenuto nel frattempo, con un provvedimento decisorio che viene notificato alle parti e che costituisce un ordine dell'Autorità, impugnabile entro 60 giorni presso il Tribunale Amministrativo del Lazio.

¹ Carta dei servizi e standard di qualità dei servizi del Corecom Emilia-Romagna. Modifiche a seguito dell'attuazione della delibera dell'Ufficio di Presidenza n. 103/2015 recante "Istituzione, denominazione e competenze di strutture organizzative di livello dirigenziale e *professional* della Direzione Generale – Assemblea legislativa: 1ª fase di riorganizzazione", approvata dal Comitato Regionale per le Comunicazioni in data 8 giugno 2016, con deliberazione n. 39/2016

2. La *citizen satisfaction*

L'indicazione dei livelli minimi di qualità, nell'ambito di tali procedure, oltre che ricollegarsi al **Sistema di Gestione Qualità secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2008**, adottato dal Servizio Diritti dei Cittadini (Area Corecom) sin dal 2010, consente di tenere sotto controllo la propria attività e di orientarla al potenziamento e al miglioramento degli standard qualitativi.

Il punto di partenza, per poter effettuare la periodica verifica dei risultati raggiunti ed un costante confronto con le diverse categorie di soggetti che partecipano alle procedure di conciliazione e definizione, è la cd. *citizen satisfaction* che nel caso specifico viene condotta attraverso la somministrazione ed il ritiro di **questionari** compilati dagli utenti.

La rilevazione sistematica del gradimento sulle attività di conciliazione e definizione risale al 2015 ed è stata ripetuta anche nell'arco temporale dal 1 gennaio al 31 dicembre 2016, riproponendo il questionario già in uso, consegnato agli utenti, con preghiera di compilazione, al termine dello svolgimento delle udienze di conciliazione che si sono svolte nella sede di Bologna e presso le sedi comunali di Cesena e Rimini.

3. Contenuto del questionario

Tale questionario (*in allegato alla presente relazione*), rigorosamente anonimo ed uguale per entrambe le attività, comprende anche domande relative ai provvedimenti temporanei ed urgenti (procedimenti GU5), e pone 6 quesiti di natura socio-demografica volti a rilevare alcune caratteristiche degli utenti, nonché una ventina di quesiti a domanda chiusa articolati in 4 macroaree, volti a rilevare la qualità del servizio sotto i seguenti aspetti:

- 1) **INFORMAZIONI** (con riferimento a quelle contenute sul sito Web del Corecom ed alla modulistica, al fine di valutarne l'adeguatezza) 2- 4 domande
- 2) **LOGISTICA** (con riferimento alla confortevolezza degli ambienti ed alla facilità di accesso degli stessi) 2 domande
- 3) **COMPETENZA E CORTESIA DEI COLLABORATORI/CONCILIATORI** (al fine di valutare il grado di professionalità) 4 domande
- 4) **EFFICACIA DELLE PRESTAZIONI OFFERTE** (con riferimento in particolare alle modalità e tempistica di gestione delle procedure) 9- 11 domande.

Per ciascuna domanda è stata prevista una scala di gradimento da 1 a 4, dove per 1 si intende 'per niente d'accordo' e per 4 'completamente d'accordo'.

Le valutazioni intermedie (2 e 3) sono state interpretate con i seguenti valori: 2 'poco d'accordo', 3 'abbastanza d'accordo'.

Ai fini di una corretta analisi, è opportuno ricordare che, nella scala di giudizio, le risposte fornite barrando i valori 3 e 4 sono considerate positivamente, mentre quelle fornite con i valori 1 e 2 sono considerate negativamente.

È stata inoltre posta una domanda mirata ad acquisire una valutazione complessiva sull'adeguatezza del servizio, con espressione di voto da 1 (per niente adeguato) a 10 (completamente adeguato) ed una domanda aperta sotto forma di *Eventuali osservazioni e suggerimenti*.

4. I dati raccolti

I questionari relativi alle conciliazioni sono stati distribuiti e raccolti al termine delle udienze che si sono svolte nella sede di **Bologna** e presso le sedi comunali di **Cesena** e **Rimini**.

Quelli relativi alle udienze di definizione sono stati distribuiti e raccolti al termine delle udienze che si sono svolte nella sede di Bologna.

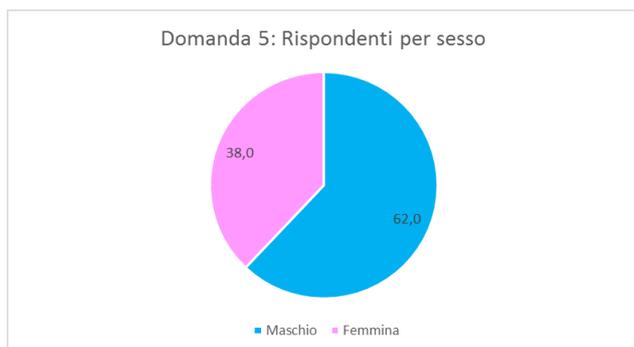
Relativamente alle udienze svolte in videoconferenza/audioconferenza, in passato si limitavano a quelle presso la sede delle amministrazioni comunali di Cesena e Rimini, mentre negli ultimi tempi sono state estese, in numero sempre maggiore, anche ad altre situazioni in cui l'istante o suo rappresentante (in particolare studi legali e sedi di associazioni di difesa di consumatori) siano muniti di necessari requisiti di attendibilità e certificazione, come per esempio la firma digitale. **Nelle udienze svolte a distanza, così come nei casi di udienze continuative svolte con lo stesso soggetto rappresentante, non è stato distribuito il questionario:** nel primo caso perché l'invio con posta elettronica non ne avrebbe garantito l'anonimità, nel secondo perché sarebbero state decine di questionari-fotocopia compilati dallo stesso soggetto nello stesso contesto.

Tenuto conto di queste circostanze determinanti per l'indagine di gradimento, nel 2016 sono stati raccolti complessivamente solo n. 736 questionari compilati, meno della metà dell'anno scorso: 439 raccolti a Bologna, 206 raccolti a Cesena (con la sede di Cesena la raccolta non ha presentato difficoltà, 65 a Rimini (il Comune di Rimini ha fatto pervenire alla sede del Corecom un ridotto numero di questionari compilati e solo nei primi sei mesi del 2016). Si registra inoltre che i questionari relativi alle definizioni sono solamente 22 a fronte dei quasi 200 raccolti nel 2015.

Di seguito un'analisi più approfondita e dettagliata, per entrambe le “funzioni”.

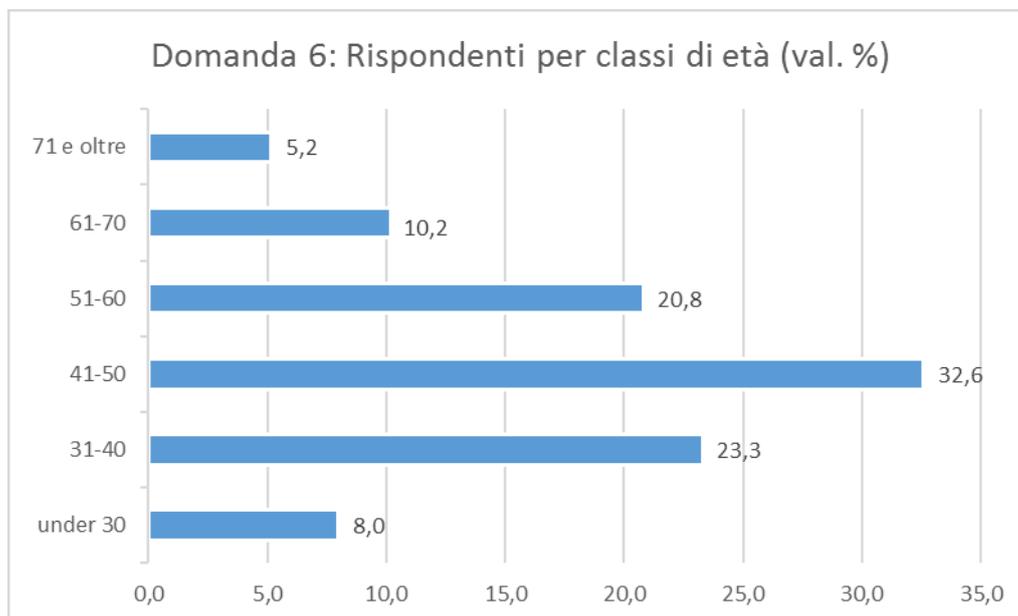
5. Conciliazioni

Per quanto riguarda le **caratteristiche socio-demografiche** dei rispondenti, il 65% sono “utenti”, il 15% sono rappresentati da associazioni di categoria, il 20% quelli rappresentati da legali.



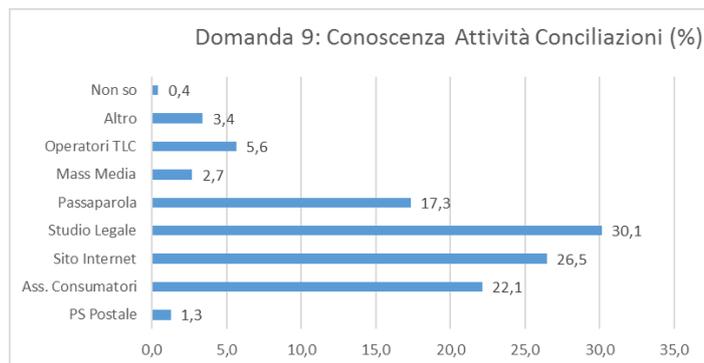
Nel complesso, tra quelli che hanno selezionato la modalità **sesso**, circa 3/5 sono uomini e 2/5 donne. Questa percentuale è abbastanza simile in tutte le sedi. A Cesena, il “divario” risulta più elevato, poiché i maschi superano i 2/3 e le donne sono meno di 1/3.

L'**età media** dei rispondenti è di poco inferiore ai 48 anni: quasi un terzo dei rispondenti ha infatti un'età compresa tra i 40 ed i 50 anni. Meno del 10% gli *under 30* e gli *over 70*.



In merito alla **professione**, oltre l'85 % dei rispondenti ha un lavoro (percentuale pressoché simile all'anno scorso e che non differisce di molto tra le sedi di conciliazione), tra questi i più rappresentati sono i “liberi professionisti”, tra i quali molti avvocati (a volte in rappresentanza di qualche utente, a volte in rappresentanza di qualche azienda/società, a volte per questioni personali) e qualche ingegnere/architetto. Tanti anche gli imprenditori, i commercianti ed i lavoratori autonomi, tra i quali molti artigiani. Discreto il numero di utenti

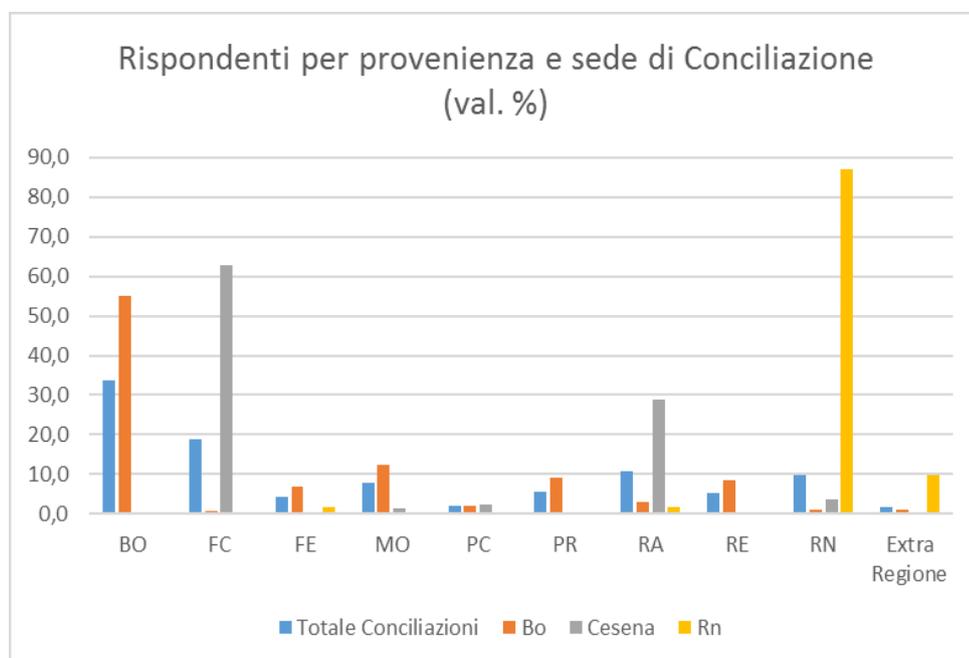
“rappresentati” da Associazioni di Consumatori e/o Legali. Un centinaio di utenti ha scritto di non lavorare, 2/3 di essi sono pensionati, mentre il 20% è in cerca di occupazione. Pochi i rappresentanti delle altre “modalità”.



Per quanto riguarda la provenienza, bisogna differenziare le tre sedi dove è possibile fare un’udienza di conciliazione. Nel complesso, un terzo dei rispondenti è rappresentato da cittadini residenti nella provincia di

Bologna.

Pochi i ferraresi e soprattutto i piacentini. Tanti i rispondenti della Romagna.



A Bologna, oltre il 55% dei rispondenti al questionario arriva dalla provincia di Bologna, seguiti da modenesi (oltre il 12%), parmensi e reggiani (circa il 9%), mentre sono “rari” i residenti fuori Regione (poco più del 1%). Nelle altre sedi non ci sono variazioni

significative rispetto all’anno scorso. A Cesena, quasi 2/3 sono della provincia di Forlì-Cesena e quasi un terzo di ravennati, mentre a Rimini sono quasi tutti (circa il 90%) residenti nella provincia.

Tra coloro che hanno compilato il modulo, l’attività di conciliazione è conosciuta soprattutto grazie al sito Internet (in modo particolare gli utenti) e agli studi legali e/o alle associazioni di categorie (soprattutto per quelli rappresentati in udienza da altri). Sempre tra gli utenti, inoltre, si riscontrano alte percentuali della conoscenza grazie al “passaparola”.

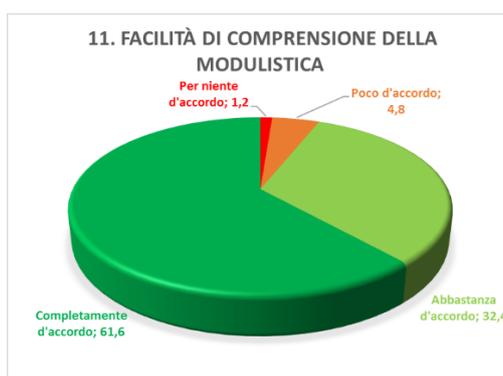
N. 1) GRADIMENTO SULLE INFORMAZIONI



Quasi 4/5 di coloro che hanno compilato il questionario hanno consultato il sito internet (soprattutto gli utenti e i legali).

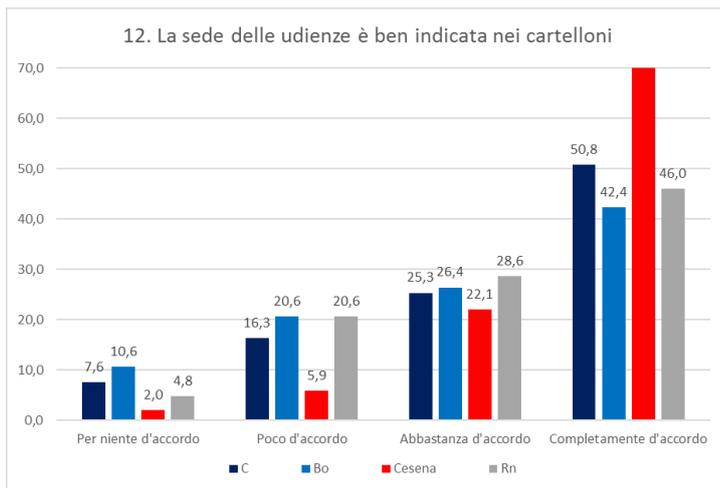
Nei quesiti sull'adeguatezza/chiarzza delle informazioni e sulla reperibilità e comprensione della modulistica disponibile sul sito Web, una "fetta consistente" (oltre il 90%) dei rispondenti si è dichiarato abbastanza d'accordo o completamente d'accordo, valutando, pertanto, in modo assolutamente positivo.

Pochi gli utenti che hanno espresso una valutazione totalmente negativa (modalità 1).



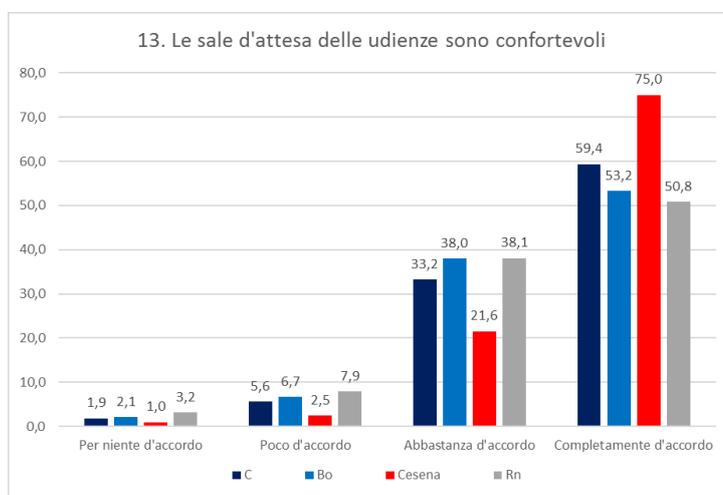
N. 2) GRADIMENTO SULLA LOGISTICA

Come gli anni scorsi, il giudizio relativo alle due domande sulla logistica, pur essendo nel complesso positivo, presenta il maggior numero di risposte negative rispetto agli altri quesiti (solitamente a Bologna, quest'anno anche a Rimini).



Infatti, circa un terzo dei rispondenti a Bologna e un quarto a Rimini non è d'accordo o è poco d'accordo sul fatto che i cartelli stradali indicanti la sede delle conciliazioni siano ben visibili. Questo "disagio" non si evidenzia nella sede di Cesena dove si svolgono le audio/videoconferenze.

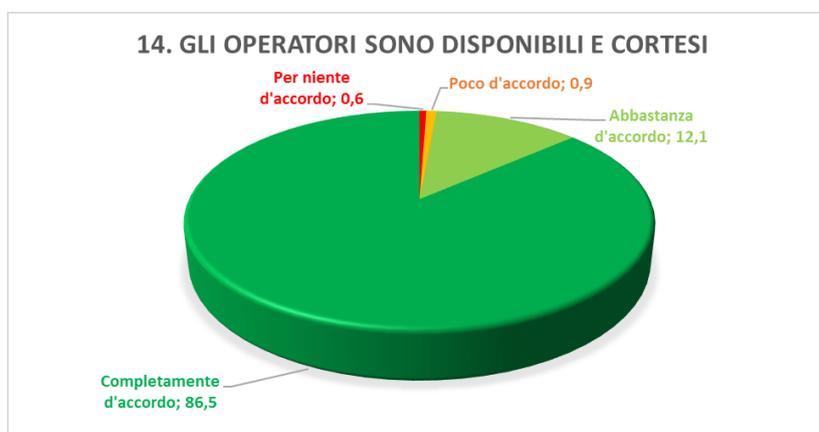
In merito alla confortevolezza delle sale di udienza di conciliazione più o meno il 10% dei rispondenti è poco d'accordo o per niente d'accordo, mentre più della metà dei rispondenti ha evidenziato il pieno gradimento (modalità 4).



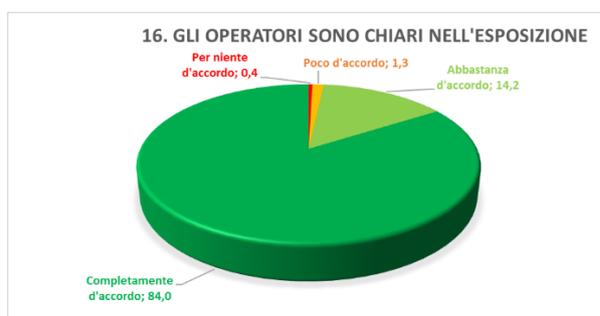
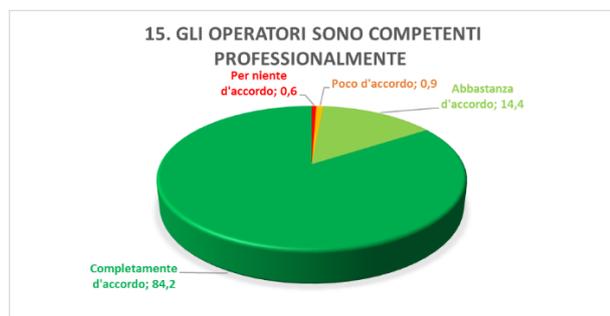
Anche in questo caso, il problema non si evidenzia nella sede di Cesena dove si svolgono le audio/videoconferenze.

N. 3) GRADIMENTO SULLA COMPETENZA E CORTESIA

Come sempre, da quando è stato predisposto il questionario di gradimento, tra le 4 aree è sicuramente quella che risulta essere la più positiva, in quanto presenta le più alte percentuali della modalità "completamente d'accordo" (sempre superiori all'80%).



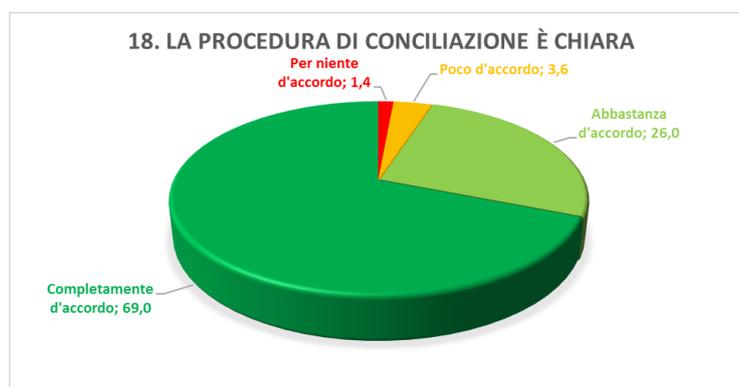
In tutti e 4 i quesiti, la quasi totalità dei rispondenti si è dichiarata d'accordo sulla professionalità complessiva degli operatori/collaboratori. Le domande erano relative a questi argomenti: cortesia e disponibilità, competenza, chiarezza nell'esposizione e imparzialità.



Non si evidenziano differenze significative in base alla sede di compilazione.

N. 4) GRADIMENTO EFFICACIA DELLE PRESTAZIONI OFFERTE

La procedura di conciliazione, nel complesso, risulta chiara per quasi tutti i rispondenti. Quasi tutti, inoltre, si sono dichiarati d'accordo o completamente d'accordo sulla adeguatezza della durata delle udienze.

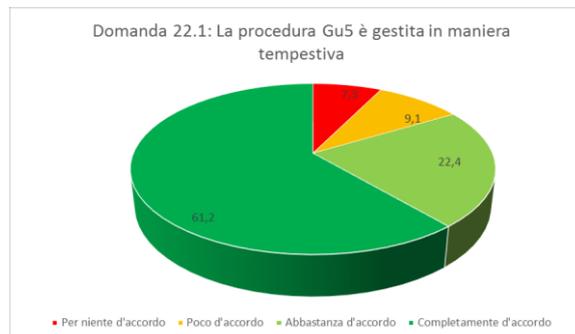


In quest'area, però, si riconfermano alcune criticità, che nel 2016 risultano percentualmente peggiorate: il quesito che presenta valori negativi "relativamente più elevati" è sicuramente

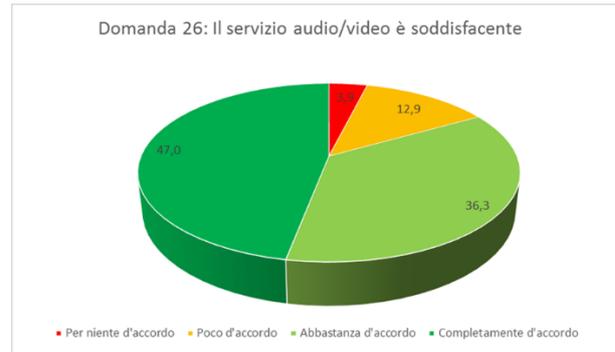
quello sulla **congruità del tempo** trascorso tra la presentazione della domanda e la data dell'istanza (domanda 19). Complessivamente, oltre un terzo dei rispondenti ha espresso voti tra 1 e 2. Tra coloro che hanno compilato il questionario, l'86% di essi rileva che la tempistica di conclusione della procedura di conciliazione è accettabile, mentre per i restanti non lo è.



Tra coloro che hanno utilizzato la **procedura di urgenza (GU5)**, quasi 170 rispondenti, più di 8 persone su 10 hanno ritenuto soddisfacente la sua gestione e l'hanno giudicata tempestiva.



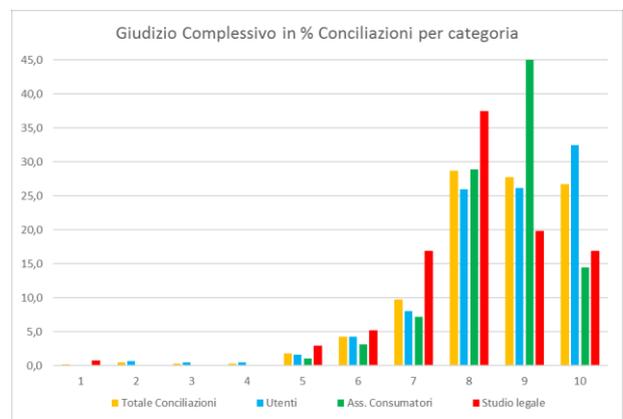
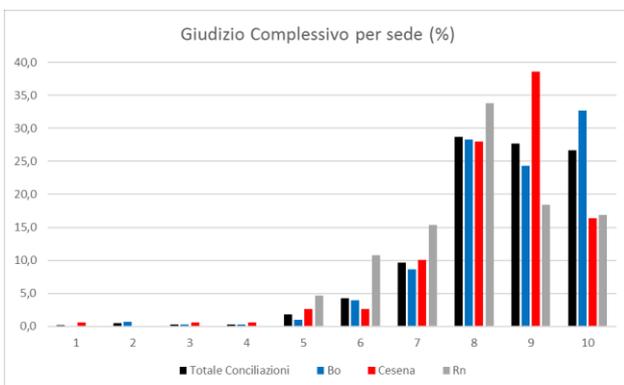
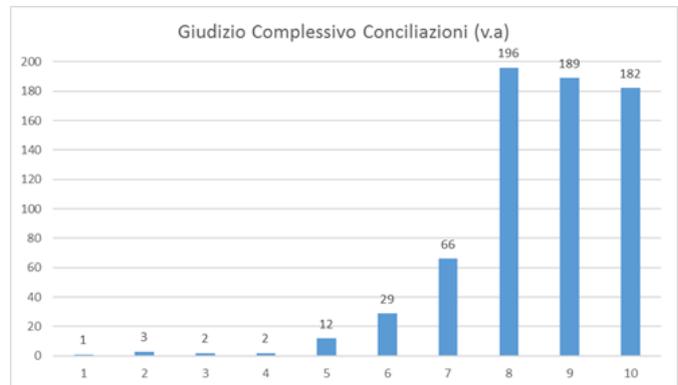
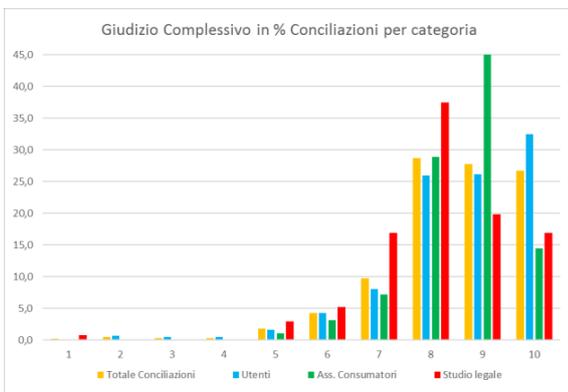
Buona la percentuale tra i rispondenti al questionario di coloro che hanno utilizzato l'**audio/videoconferenza**. Nel complesso circa 3/4 dei rispondenti, di cui oltre il 17% non è rimasto soddisfatto. A tal proposito è opportuno segnalare che si registra qualche lamentela da parte degli utenti sulla qualità dell'audio nelle videoconferenze dalla sede di Cesena.



5) GIUDIZIO COMPLESSIVO

Il giudizio complessivo espresso è simile all'anno scorso ed è molto buono perché, in una scala da 1 a 10, il voto medio è risultato di **8,5**, con valori leggermente più alti nelle preferenze espresse direttamente dagli utenti (voto medio 8,6).

Solo venti utenti si sono dichiarati insoddisfatti. Di contro, più di un quarto dei rispondenti (oltre 180) ha espresso un giudizio ottimo (10). Oltre il 54% dei rispondenti ha assegnato un valore uguale o superiore a 9.



6) SUGGERIMENTI/OSSERVAZIONI

Nel quesito su eventuali suggerimenti/osservazioni, si registrano più o meno le stesse positività degli anni precedenti. Vale a dire, i numerosi **complimenti sul servizio offerto** agli utenti e la **disponibilità/cortesìa degli operatori del Servizio**.

Tra le **criticità riconfermate**, invece, la **difficoltà a trovare la sede del Corecom** di molti utenti, i **tempi “troppo lunghi” per la fissazione delle udienze** (in alcuni questionari si parla di sei mesi o più) e la **poca “visibilità /pubblicizzazione” del servizio** offerto agli utenti.

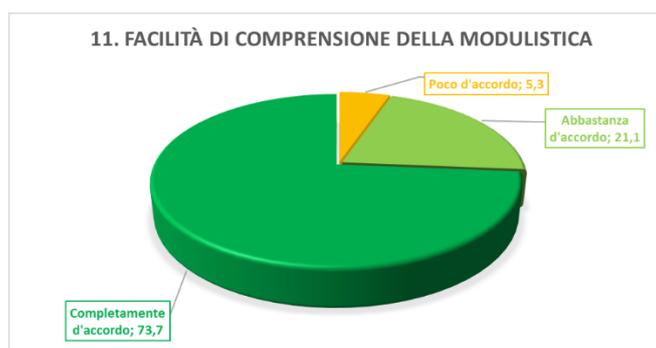
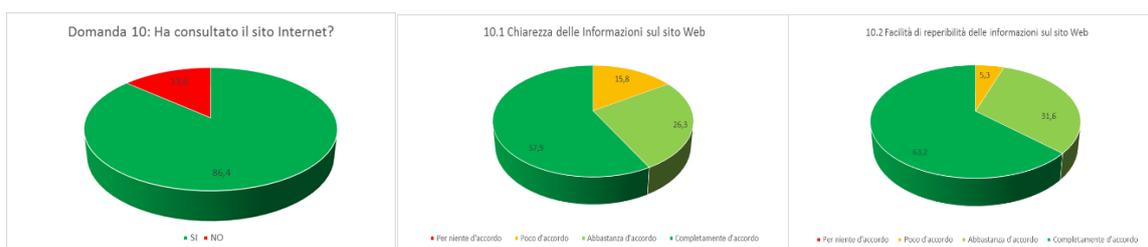
Qualche critica espressa, infine, alla **qualità dell’audio nelle audio/videoconferenze**, in modo particolare a Cesena.

6. Definizioni

Come detto in premessa, il numero di questionari relativi alle definizioni è davvero esiguo. Solo 22. Tra i pochi che hanno compilato il questionario di gradimento vi sono in prevalenza utenti. La maggioranza è rappresentata da maschi. L’età media è di circa 50 anni. Oltre il 90% lavora.

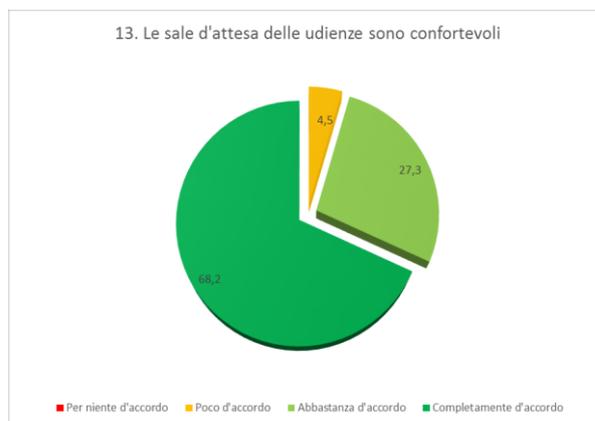
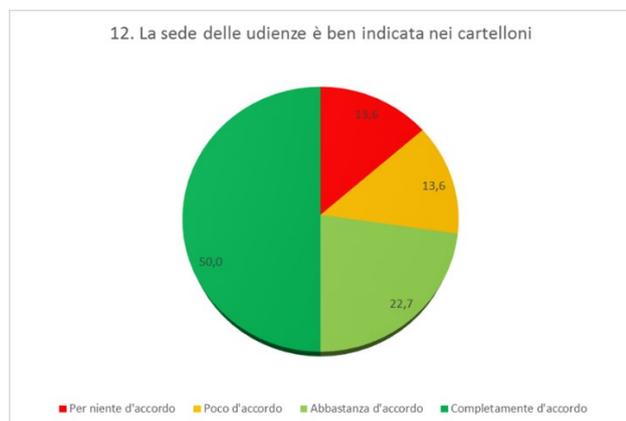
N. 1) GRADIMENTO SULLE INFORMAZIONI

Quasi tutti i rispondenti hanno consultato il sito. Per i 3 quesiti sull’adeguatezza delle informazioni e sulla modulistica disponibile sul sito Web, oltre l’85% dei rispondenti ha espresso una valutazione assolutamente positiva. Nessuno ha espresso una valutazione estremamente negativa.



N. 2) GRADIMENTO SULLA LOGISTICA

Per questa area, analogamente a quanto rilevato in merito all'attività di conciliazione, anche per le definizioni, si osserva che, a fronte di un giudizio complessivamente positivo per quel che concerne le due domande sulla logistica, si registra un numero più elevato di risposte negative rispetto ad altre aree.



N. 3) GRADIMENTO SULLA COMPETENZA E CORTESIA

Tutti i rispondenti si sono dichiarati d'accordo sulla professionalità complessiva degli operatori-collaboratori (i quesiti erano gli stessi della conciliazione). Nessuna segnalazione negativa in alcuno dei quattro quesiti.

Tra le 4 aree è sicuramente quella che risulta essere la più positiva.



N. 4) GRADIMENTO EFFICACIA DELLE PRESTAZIONI OFFERTE

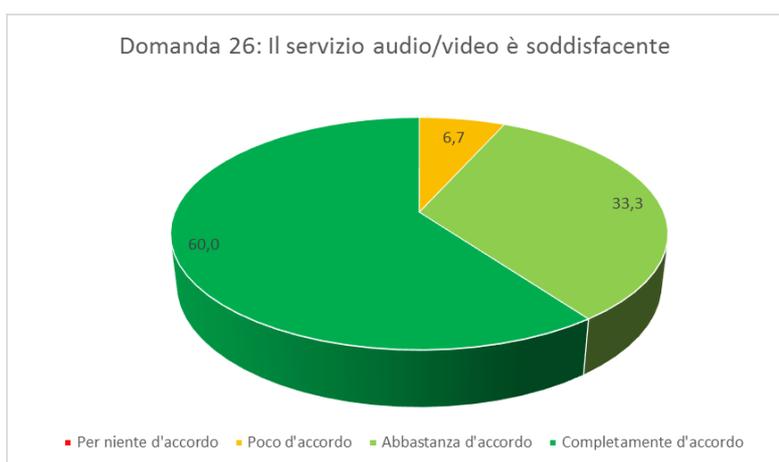
Tutti d'accordo sulla chiarezza della procedura di definizione e sull'adeguatezza della durata delle udienze di definizione.

Circa un quarto dei rispondenti non ritiene che i tempi siano congrui tra la presentazione della domanda e la data dell'istanza. In riferimento ai tempi di conclusione delle udienze, circa il 10% degli intervistati, non valuta tali tempi accettabili.



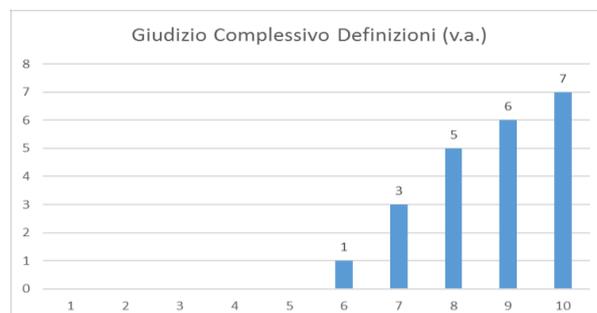
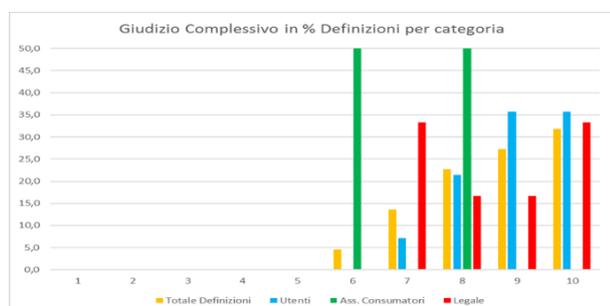
I pochi che hanno utilizzato la procedura di urgenza (GU5), l'hanno ritenuta soddisfacente e l'hanno giudicata tempestiva.

Oltre 2/3 i rispondenti che hanno utilizzato l'audioconferenza e quasi tutti sono risultati soddisfatti dell'audio.



5) GIUDIZIO COMPLESSIVO

Il giudizio complessivo espresso è molto buono perché, in una scala da 1 a 10, il voto medio è risultato di 8,62, con tutti i rispondenti che hanno assegnato un valore uguale o superiore a 6. Quasi un terzo dei rispondenti ha dato il massimo (10).



7) SUGGERIMENTI/OSSERVAZIONI

Nel quesito su eventuali suggerimenti da parte degli utenti, si registrano pochissime osservazioni. Anche in questo caso, come per le conciliazioni, qualche rispondente ha fatto i **complimenti** per il servizio offerto agli utenti.

Tra le criticità evidenziate da pochissimi utenti, anche qui, la **difficoltà a trovare la sede** del Corecom e i **tempi di attesa** per la fissazione delle udienze.

7. CONCLUSIONI

Il *trend* delle valutazioni di gradimento sulla attività di conciliazione e definizione, come gli altri anni, continua ad essere molto positivo.

Si continuano a registrare alcune “lamentele” sui tempi di attesa (troppo lunghi) per la fissazione delle udienze e sulla cartellonistica che dovrebbe indicare la sede del Corecom. Quest’anno, è stata segnalata da diversi utenti qualche “critica” all’audio delle videoconferenze soprattutto nelle sedi “decentrate”.

Va tenuto in considerazione che l’indagine è risultata da un numero di questionari compilati dagli utenti di gran lunga inferiore rispetto allo scorso anno. Resta il fatto che si tratta di un questionario non obbligatorio, che può essere compilato solo *in loco*, al termine dell’udienza, e non nelle udienze svolte a distanza se non nelle sedi dei Comuni di Cesena e Rimini.

Sarebbe forse opportuno, **per il 2017**, ripensare alla modalità di somministrazione: visto il crescente numero di udienze svolte a distanza (audio e video conferenza) si potrebbe fornire un questionario da compilarsi *on line*.

Vi sono poi, al di là dei cittadini che intervengono personalmente in udienza, alcune **categorie di utenti particolarmente tecniche e qualificate, quali le associazioni di categoria, di difesa dei consumatori, studi legali**. Per questi ultimi, sarebbe più opportuno “creare” un questionario *ad hoc* per sondare le esigenze ed il gradimento del servizio.

Altra ipotesi che si potrebbe considerare, in un’ottica di qualità del servizio, sarebbe quella di comunicare le azioni intraprese o programmate dal Servizio al fine di migliorare le criticità emerse dai dati risultanti dalle indagini effettuate nel 2015 e 2016 che sostanzialmente confermano gli stessi giudizi.

RELAZIONE ANNO 2016

Relazione sull'indagine di gradimento dell'attività istruttoria per l'erogazione dei contributi alle TV locali

Sommario

1. Contesto	1
2. La citizen satisfaction.....	1
3. Contenuto del questionario.....	1
4. I dati raccolti	2

1. Contesto

Le emittenti televisive locali possono beneficiare, ogni anno, di un contributo erogato dallo Stato per favorire l'ammodernamento degli impianti di trasmissione e il loro adeguamento al Piano nazionale di assegnazione delle frequenze. I requisiti per ottenere la concessione dei contributi (introdotta con la legge n. 448/1998 - Finanziaria 1999) sono dettagliati dal Decreto del Ministero delle Comunicazioni 5 novembre 2004, n. 292 e integrati da uno specifico bando che il Ministero dello Sviluppo Economico emana ogni anno.

L'istruttoria affidata al Servizio Corecom va dalla ricezione delle domande da parte delle emittenti alla predisposizione della graduatoria per la ripartizione del contributo. Essa è un'attività molto complessa e significativa tanto sul piano procedimentale, quanto su quello della rilevanza finanziaria e della responsabilità da parte della struttura e del Comitato.

2. La *citizen satisfaction*

In questo contesto, e nell'intento di garantire e migliorare continuamente la qualità del Servizio, è stata riproposta un'indagine di "gradimento". L'obiettivo prioritario è stato quello di conoscere il parere dei soggetti che hanno presentato domanda per l'attribuzione dei contributi alle TV locali previsti dal D.M. 292/2004 sulle prestazioni erogate nello svolgimento di tutta l'attività istruttoria.

A tal fine, come in precedenza, è stato utilizzato un questionario che è stato inviato via Pec ad ogni singola emittente locale, con preghiera di compilazione per il tramite del referente interno in materia e, per garantirne l'anonimato, con richiesta di restituzione al Servizio Corecom in busta chiusa e a mezzo posta ordinaria.

3. Contenuto del questionario

Tale questionario, rigorosamente anonimo, prevedeva la risposta a 10 quesiti a domanda chiusa articolati in 3 macroaree, per la rilevazione della qualità del servizio:

- 1) **INFORMAZIONI** con riferimento a quelle contenute sul sito Web e fornite dal personale Corecom, al fine di valutarne la chiarezza e l'adeguatezza (n° 3 quesiti);
- 2) **COMPETENZA E CORTESIA** dei collaboratori, al fine di valutarne il grado di professionalità (n° 3 quesiti);

3) **IDONEITA' DEL SERVIZIO**, con riferimento in particolare alle modalità e alla tempistica di gestione della procedura (4 quesiti).

Per ciascuna domanda è stata prevista una scala di gradimento da 1 a 4, dove per 1 si intende “per niente d'accordo” e per 4 “completamente d'accordo”; le modalità intermedie 2 e 3 sono state interpretate con i seguenti valori: 2 “poco d'accordo”, 3 “abbastanza d'accordo”.

Per l'analisi, è opportuno ricordare che nella scala di giudizio le risposte di cui ai nr° 3 e 4 sono state considerate positivamente, mentre quelle ai nr° 1 e 2 sono state considerate negativamente.

Al termine del questionario, infine, sono state previste due domande. Una mirata ad acquisire una valutazione complessiva sull'adeguatezza del servizio, con espressione di voto da 1 (per niente adeguato) a 10 (completamente adeguato) ed un'altra “aperta” per consentire “Eventuali osservazioni e suggerimenti”.

4. I dati raccolti

Il questionario, nei mesi scorsi, è stato spedito alle 20 emittenti che hanno presentato domanda per l'attribuzione dei benefici previsti dal D.M. 292/2004. Hanno risposto in 15, pertanto, il tasso di risposta definitivo della Customer Satisfaction è del 75%. Un risultato più che soddisfacente.

L'esame analitico delle risposte ai questionari ha evidenziato ottimi giudizi su ogni singolo aspetto che di seguito sono stati riportati in maniera più approfondita.

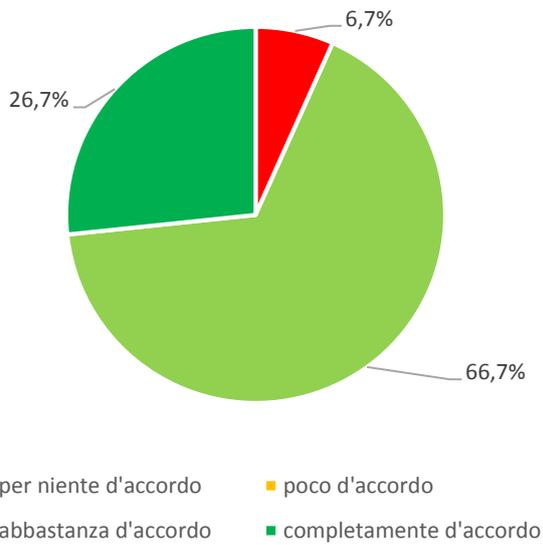
N. 1) INFORMAZIONI

Nei quesiti sull'adeguatezza/chiarità delle informazioni e sulla reperibilità e comprensione della modulistica disponibile sul sito Web, quasi la totalità dei rispondenti si è dichiarato d'accordo o completamente d'accordo, esprimendo, pertanto, una valutazione estremamente positiva.

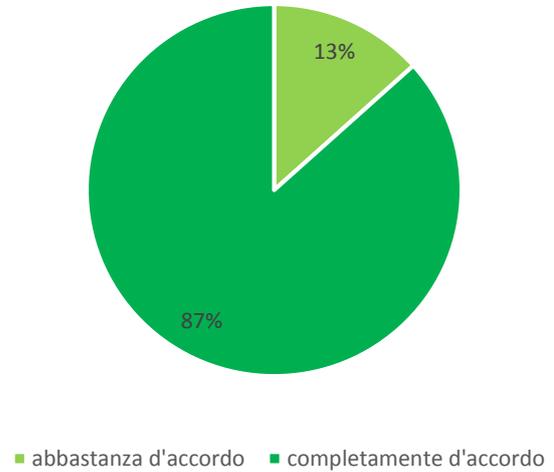
In merito al quesito relativo alla modulistica sul sito web, solo il 7% ha evidenziato una valutazione estremamente negativa.

Per gli altri due quesiti (relativi al personale Corecom), il 100% dei rispondenti ha espresso un giudizio positivo, soprattutto alla domanda 2 (informazioni fornite dal personale del servizio) che ha ottenuto quasi il 90% di completamente d'accordo.

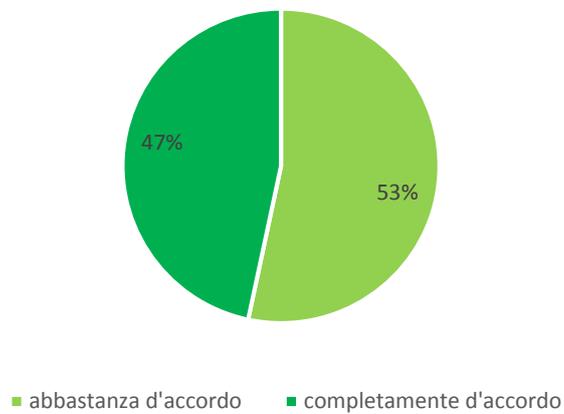
1.1 Chiarezza ed adeguatezza delle informazioni disponibili sul sito web



1.2 Chiarezza ed adeguatezza delle informazioni fornite dal personale



1.3 Chiarezza ed adeguatezza delle informazioni contenute nelle comunicazioni scritte

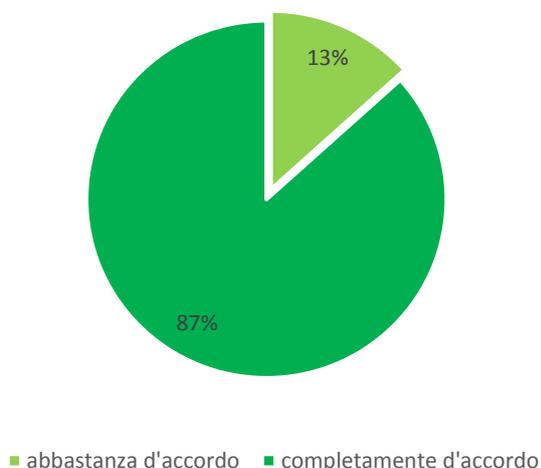


N. 2) COMPETENZA E CORTESIA

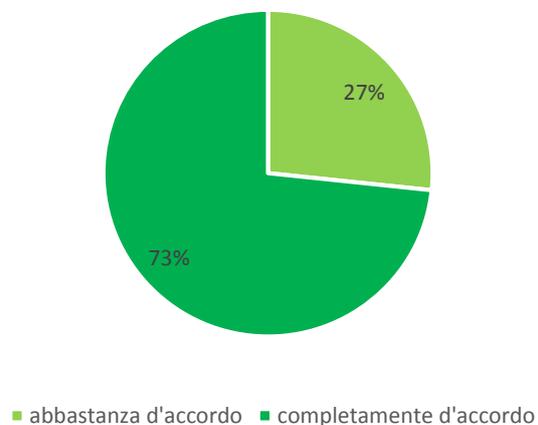
In tutti e 3 i quesiti, il 100% dei rispondenti si è dichiarato d'accordo sulla professionalità complessiva degli operatori-collaboratori. Non risulta alcuna valutazione negativa in merito ai seguenti argomenti: cortesia e disponibilità, competenza e preparazione, chiarezza nell'esposizione.

Tra le 3 aree, si riconferma come la rilevazione precedente, indiscutibilmente come la più positiva, in quanto presenta le più alte percentuali della modalità "completamente d'accordo", sempre superiori al 70%.

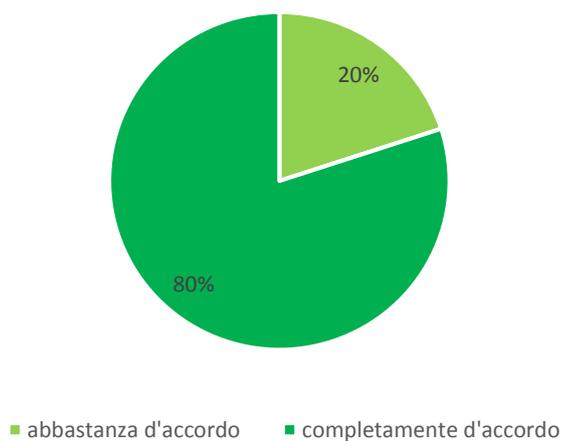
2.1 Disponibilità e cortesia degli operatori



2.2 Competenza professionale degli operatori



2.3 Chiarezza espositiva degli operatori

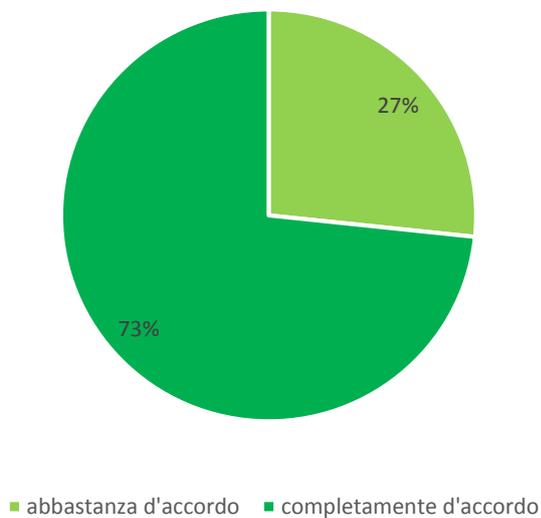


N. 3) EFFICACIA DELLE PRESTAZIONI OFFERTE

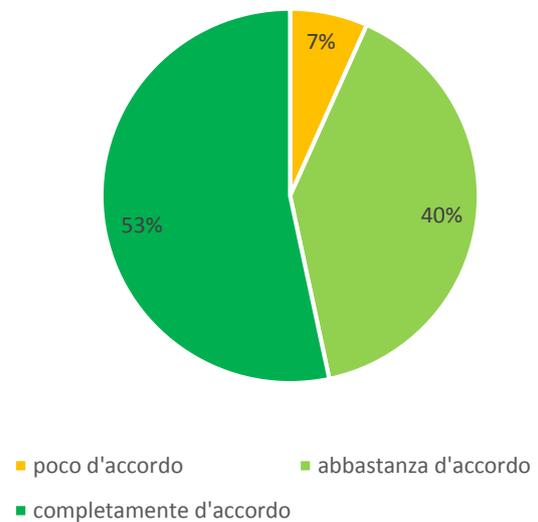
La procedura risulta chiara e facilmente comprensibile per quasi tutti i rispondenti. E' gestita complessivamente in modo soddisfacente e conclusa in tempi abbastanza ragionevoli.

Anche su queste quattro domande, il giudizio che emerge è ottimo. Sostanzialmente, non si registrano "scontenti". E' opportuno segnalare che in questo blocco di domande, solo sul quesito riguardante la tempistica della conclusione della procedura, la modalità più "gettonata" è "abbastanza d'accordo". Nelle altre domande, coloro che hanno risposto "completamente d'accordo" rappresentano sempre la maggioranza.

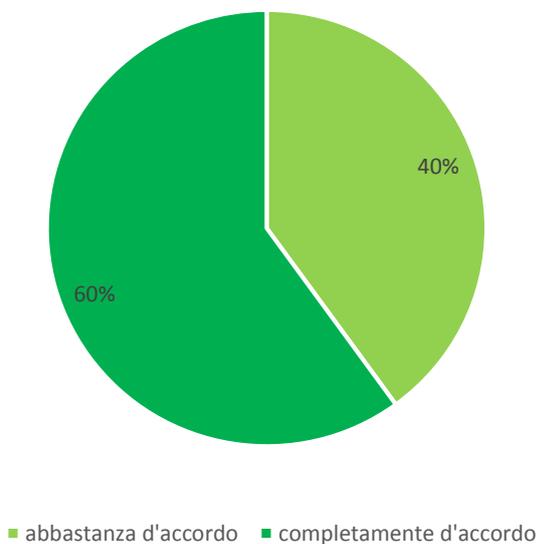
3.1 Chiarezza e trasparenza della Procedura



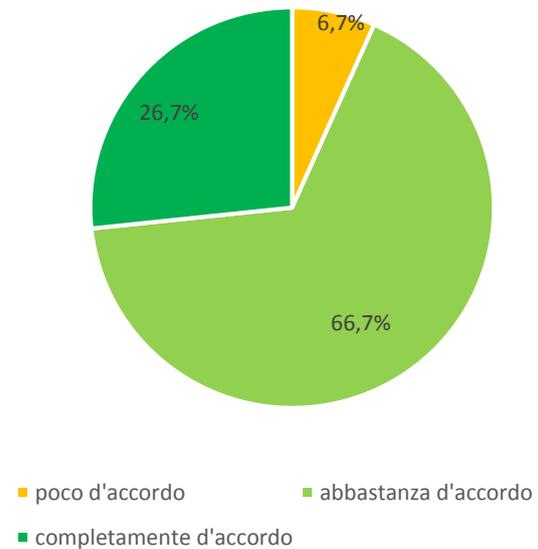
3.2 Procedura facilmente comprensibile



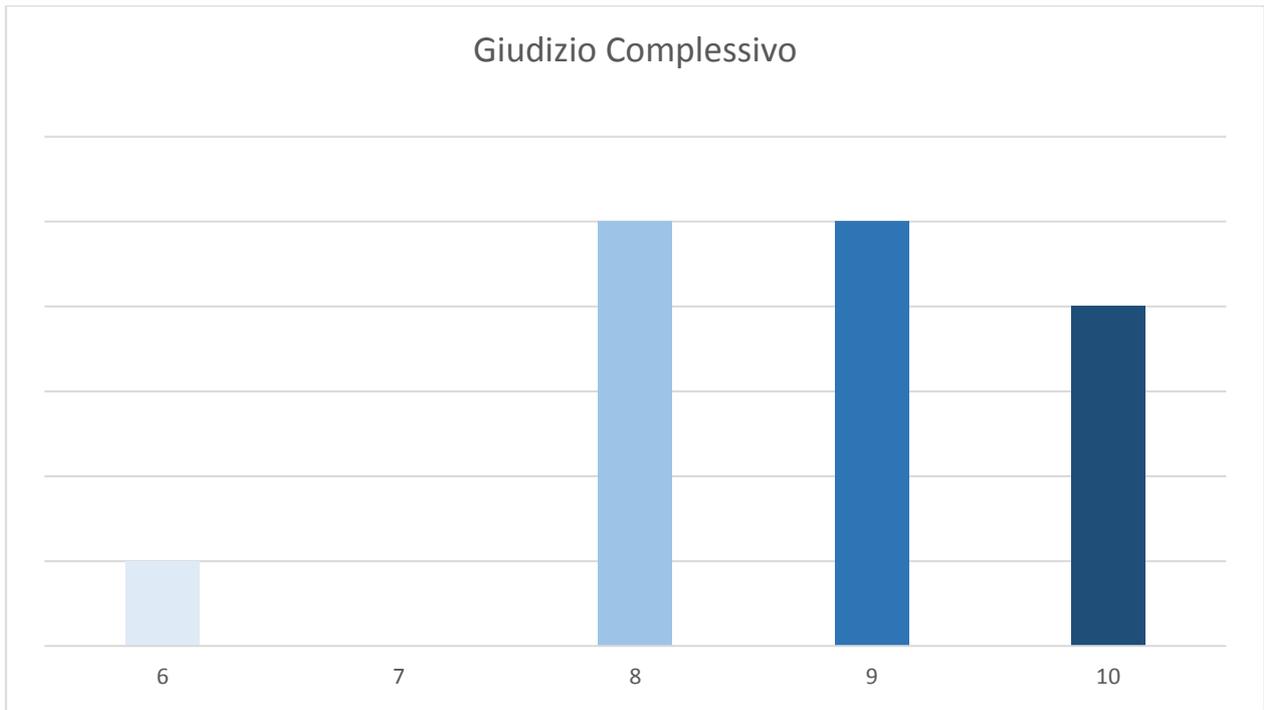
3.3 Gestione soddisfacente della procedura da parte del Servizio



3.4 Procedura conclusa in tempi ragionevoli



Quest'anno, la valutazione finale complessiva è superiore rispetto a quella dello scorso anno. Infatti, il giudizio complessivo espresso è ottimo perché, in una scala da 1 a 10, il voto medio è risultato di 8,73. Quasi la totalità dei rispondenti ha assegnato un valore uguale o superiore ad 8 e nessuno ha espresso valori inferiori alla sufficienza.



In ultimo, per quanto riguarda la domanda aperta, non si riscontrano osservazioni e/o suggerimenti.