Assemblea Legislativa della Regione Emilia-Romagna (r_emilia)
Assemblea Legislativa (AOO_AL)
DELC/2018/66 del 30/03/2018

Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2017.1.10.13.2
LEGISLATURA	X

Il giorno 30 marzo 2018 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 2017, AI SENSI DELL'ART. 15 DELLA LEGGE REGIONALE 30 GENNAIO 2001, N. 1 E SUCCESSIVE MODIFICHE E INTEGRAZIONI.

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:

- l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

-la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionale per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Preso atto dell'attività svolta, nell'anno 2017, dal Comitato e dalla struttura amministrativa di supporto per l'attuazione degli obiettivi previsti dal Programma di attività approvato, modificato ed integrato con proprie deliberazioni nn. 66/2016, 134/2016 e 11/2017;

Vista la Relazione allegata quale parte integrante e sostanziale del presente atto;

Acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA

1) di approvare, ai sensi dell'art 15 della legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1 "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom*)", e sue successive modifiche ed integrazioni, la Relazione consuntiva sull'attività svolta nell'anno 2017, 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 2017 sul sito web del Corecom e di darne diffusione attraverso ogni idoneo strumento informativo.

Firmato digitalmente	*Firmato digitalmente*
Il Segretario	La Presidente
Dott.ssa Rita Filippini	Prof.ssa Giovanna Cosenza

Sommario

		Introduzione	1
	1	Controversie fra i cittadini e gli operatori delle telecomunicazioni	1
	2	La comunicazione politica radiotelevisiva in campagna elettorale	1
	3	L'educazione ai media e la tutela dei minori	2
1		**Il Corecom Emilia-Romagna: Ruolo, funzioni e risorse**	**3**
	1.1	Il ruolo e le funzioni	3
	1.2	Le persone e l'organizzazione	3
	1.3	Le risorse finanziarie	7
2		**Le funzioni di garanzie per i cittadini e le imprese**	**9**
	2.1	La conciliazione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti	9
	2.1.1	Supporto al servizio di conciliazione	13
	2.1.2	L'udienza di conciliazione in videoconferenza	13
	2.2	La definizione delle controversie	14
	2.2.1	Servizi per gli utenti	18
	2.3	La riattivazione dei servizi di telecomunicazioni	19
	2.4	I programmi dell'accesso RAI 3 Emilia-Romagna	19
	2.5	Il riparto degli spazi di comunicazione politica radiotelevisiva in campagna elettorale	20
	2.6	Il diritto di rettifica	21
3		**Le funzioni di controllo sul sistema regionale della comunicazione**	**22**
	3.1	La vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale	22
	3.2	La vigilanza sulla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa locali	23
	3.3	La gestione del Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC)	24
	3.4	Banche dati emittenti radio-televisive dell'Emilia-Romagna	26
	3.5	La par condicio – verifica del rispetto della normativa in materia di campagne elettorali	26

4 Le funzioni di consulenza per gli Organi della Regione e la comunità nazionale 28

4.1 L'educazione ai media 28

4.1.1 L'accordo di collaborazione istituzionale con la Fondazione Cineteca di Bologna 28

4.1.2 Il Catalogo per le scuole 28

4.1.3 Protocollo d'intesa per l'uso consapevole delle nuove tecnologie da parte dei giovani e sulla prevenzione del cyberbullismo 30

4.1.4 I "Social servono o no? Istruzioni per l'uso" 30

4.1.5 conCittadini: visita in Assemblea legislativa del Consiglio Comunale dei Ragazzi di Finale Emilia 30

4.1.6 Focus media e legalità 31

4.2 Il Corecom Emilia-Romagna nel sistema regionale della comunicazione 31

4.2.1 Il tavolo Corecom-RAI sulla qualità del servizio pubblico radiotelevisivo 31

4.2.2 Attuazione del Protocollo d'intesa "Donne e Media" 31

4.2.3 La comunicazione delle attività del Corecom attraverso il proprio Sito Istituzionale 32

4.2.4 La comunicazione delle attività del Corecom attraverso la propria pagina istituzionale Facebook 34

Introduzione

Giovanna Cosenza, Presidente del Corecom Emilia-Romagna

Nel 2017 il Comitato Regionale per le Comunicazioni dell'Emilia-Romagna ha svolto come sempre le sue attività in una molteplicità di ambiti, su cui il consuntivo che segue offre un riscontro dettagliato. Ci limitiamo, in questa introduzione, a riassumere gli aspetti principali che hanno contraddistinto il lavoro dell'anno passato.

1. Controversie fra i cittadini e gli operatori delle telecomunicazioni

Nel 2017 la conciliazione ha compiuto 13 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 2017 il numero di **conciliazioni** è aumentato del 2,96% rispetto al 2016, con **6.398 istanze pervenute** contro le 6.214 dell'anno prima. Molto più spiccato l'aumento dei procedimenti di conciliazione **portati a conclusione** dal servizio Corecom: nel 2017 se ne sono chiusi ben 8.013, cioè 2246 in più rispetto al 2016. Il notevole incremento è dipeso dall'attuazione di un piano di rientro delle controversie, dal rafforzamento del personale interno e dall'esternalizzazione di parte dell'attività. Nel 2017 si è invece registrato un leggero calo delle istanze di **definizione di controversie** rispetto al 2016, perché si è passati da 702 a **639**, mentre i provvedimenti di definizione adottate sono state **156**, contro le 133 del 2016, il che nel 2017 ha permesso di restituire ai cittadini e alle imprese € 252.468,00.

Sia per i procedimenti di conciliazione sia per quelli relativi alla definizione delle controversie, le misure organizzative mirate a smaltire le pratiche arretrate già messe in atto nel 2015 e nel 2016 sono continuate per tutto il 2017. Nello specifico, in accordo con Agcom e con l'impegno attivo della Direzione Generale dell'Assemblea regionale, nel 2017 si definito un piano di rientro e un rafforzamento del personale dedicato alle funzioni delegate, con l'obiettivo di smaltire le giacenze e di procedere a un riequilibrio delle tempistiche procedimentali.

Nel complesso, dunque, nonostante le difficoltà dovute alla riorganizzazione del personale – che è in atto da un paio di anni ed è proseguita nel 2017 – consideriamo soddisfacenti le attività di conciliazione e definizione delle controversie svolte nel 2017. Queste hanno permesso di restituire ai cittadini e alle imprese emiliano-romagnole un **valore complessivo di euro 2.661.084,62** (che include le somme derivanti sia dai procedimenti di conciliazione sia da quelli di definizione delle controversie), valore superiore rispetto ai 2.373.760,58 riconosciuti a favore degli utenti nel 2016.

2. 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 2017, tutte le diverse aree individuate dall'Agcom: pluralismo politico-istituzionale e socio-culturale, obblighi di programmazione, pubblicità, garanzia dell'utenza e tutela dei minori.

In particolare l'attività del 2017 ha riguardato le campagne relative a queste competizioni elettorali:

- Le elezioni amministrative dell'11 giugno 2017;
- Il *referendum* regionale consultivo del 28 maggio 2017 per la fusione dei Comuni di Caminata, Nibbiano e Pecorara, nella Provincia di Piacenza;
- I *referendum* popolari per l'abrogazione degli articoli 48, 49 (come modificato al suo terzo comma dal decreto legislativo n. 185/2016) e 50 del decreto legislativo 15 giugno 2015, n. 81, recante

"*Disciplina organica dei contratti di lavoro e revisione della normativa in tema di mansioni, a norma dell'articolo 1, comma 7, della legge 10 dicembre 2014, n. 183 (voucher)" e* l'abrogazione di una parte dell'articolo 29, comma 2, del decreto legislativo 10 settembre 2003, n. 276, recante *"Attuazione delle deleghe in materia di occupazione e mercato del lavoro, di cui alla legge 14 febbraio 2003, n. 30*", indetti per il giorno 28 maggio 2017**.**

Per quel che riguarda la "legge sulla Par Condicio", l'attività del 2017 ha riguardato le citate competizione elettorali.

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

Nel 2017 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'educazioni 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.

Le scuole coinvolte, che hanno ricoperto la quasi totalità delle province emiliano-romagnole, sono state 18 (1 centro di formazione professionale, 5 istituti superiori, 9 scuole medie, 3 scuole elementari), per un totale di **145 classi** e **3.045 alunni/e** coinvolti7e (oltre ai/alle rispettivi/e docenti).

Una novità importante, nel 2017, è stata l'accordo di collaborazione istituzionale fra il Corecom e la Fondazione Cineteca di Bologna – che possiede il più vasto **Archivio videoludico** in Italia, con circa **5000 titoli**, tutti giocabili in sede – per condurre, con il supporto cruciale dell'Ufficio Scolastico Regionale, una ricerca sull'uso che gli/le adolescenti del territorio emiliano-romagnolo fanno dei **videogiochi**. La ricerca ha implicato la progettazione, realizzazione e distribuzione all'inizio dell'anno scolastico 2017-2018 di questionari ai/alle ragazzi/e fra 10 e 13 anni, afferenti a un campione di scuole primarie e secondarie di primo grado dell'Emilia-Romagna e ai loro genitori. I questionari rivolti ai ragazzi e alle ragazze indagano le loro abitudini quotidiane nell'uso dei videogiochi, a casa e a scuola, la loro consapevolezza su alcuni vantaggi e rischi, sui significati, sui valori e sulle emozioni che più comunemente associano all'attività videoludica. I questionari rivolti ai genitori indagano, d'altra parte, cosa pensano dell'uso dei videogiochi da parte dei/delle loro figli/e, a quali valori o disvalori li associano, fino a che punto li conoscono e praticano a loro volta.

La ricerca avrà termine nel giugno 2018. I risultati saranno condivisi con tutte le scuole e i formatori della Regione e saranno divulgati con iniziative rivolte a ragazzi/e, genitori, insegnanti, educatori e educatrici, formatori e formatrici, giornalisti, addetti ai lavori. Alcune di queste iniziative saranno aperte al pubblico generico. Si prevedono pubblicazioni sui diversi aspetti disciplinari e metodologici da cui si potranno analizzare e valutare i risultati della ricerca, con particolare riguardo a quelli pedagogici, semiotico-comunicativi e giuridici.

La Presidente
Prof. Giovanna Cosenza

1. Il Corecom Emilia – Romagna: Ruolo, funzioni e risorse

1.1 Il ruolo e le funzioni

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni dell'Emilia-Romagna (Corecom) è organo della Regione Emilia-Romagna e, nello stesso tempo, organo funzionale dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (Agcom); svolge funzioni di governo, controllo e garanzia del sistema delle comunicazioni sul territorio regionale, indirizzando la propria attività alla comunità regionale (cittadini, associazioni, imprese, studenti, operatori delle telecomunicazioni e sistema dei media locali).

È stato istituito con la Legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1.

Il Corecom si è dotato di un proprio Regolamento interno di organizzazione e funzionamento, approvato con delibera del 23 giugno 2008, n. 9.

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

Dal 2 luglio 2013, e fino al 2 luglio 2018, è in carica il Comitato composto da Giovanna Cosenza (Presidente), Marina Caporale (Vicepresidente) e Mauro Raparelli (Componente).

Il Corecom è titolare di funzioni proprie, individuate dalla legge istitutiva, nonché di funzioni ad esso delegate dall'Agcom, attraverso un Accordo quadro sottoscritto in data 25 giugno 2003 ed una Convenzione attuativa sottoscritta in data 5 febbraio 2004; in particolare esso svolge:

- funzioni di educazione ai media (iniziative di studio, analisi ed educazione all'utilizzo dei media tradizionali e dei nuovi media, con particolare riferimento ai minori);
- 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 dei contributi all'editoria locale);
- 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; gestione di specifiche banche dati sui media locali; gestione del Registro Operatori della Comunicazione);
- funzioni di supporto alle decisioni (attività consultive e di studio in materia di comunicazione, verifica della qualità del segnale Rai, Fact checking, comunicazione delle iniziative e dei servizi resi dal Corecom).

1.2 Le persone e l'organizzazione

Per l'esercizio delle sue funzioni il Corecom si avvale di una apposita struttura amministrativa di supporto, individuata all'interno del personale dell'Assemblea legislativa regionale e posta alle dipendenze funzionali del Comitato medesimo. Il Comitato gode altresì di autonomia gestionale ed operativa, nell'ambito delle previsioni contenute nel programma annuale di attività e della corrispondente dotazione finanziaria.

L'organigramma che segue rappresenta l'assetto della struttura di supporto al Corecom al 31 dicembre 2017.

Collaboratori interni

Collaboratori	Categoria professionale	Tipologia contrattuale
Rita Filippini	**Dirigente**	**T. IND.**
Baratelli Angelo	Funzionario titolare di P. O. Coordinamento delle attività trasversali di supporto al Servizio Diritti dei cittadini e al Comitato, con presidio dell'area Servizi alle imprese (cat. D + P.O. tipologia A)	T. IND.
Bergamini Lorena	Tecnico di comunicazione pubblica e immagine (cat. C)	T. IND.
Bolognesi Barbara	Assistente amministrativo (cat. C)	T. IND.
Cevenini Alberto	Assistente amministrativo al sistema regionale della comunicazione (cat. C)	T. D.
Collinelli Sara	Assistente amministrativo al sistema regionale della comunicazione (cat. C)	T. D.
Di Girolamo Annarita Silvia	Funzionario titolare di P. O. Coordinamento delle attività di risoluzione delle controversie tra utenti e gestori dei servizi di telecomunicazioni e di controllo dei media (cat. D + P.O. tipologia A)	T. IND.
Dionisio Alfredo	Operatore di segreteria (cat. B)	T. IND.
Drusiani Alberto	Specialista in consulenza giuridica e procedimenti amministrativi (cat. D)	T. IND.
Gnesin Anna	Specialista giuridico amministrativo di supporto agli Organi assembleari (cat. D)	T. IND.
Lorenzetti Pier Paolo	Specialista giuridico amministrativo di supporto agli Organi assembleari (cat. D)	T. IND.
Lucertini Antonella	Assistente amministrativo (cat. C)	T. IND.
Malossi Elena	Assistente amministrativo al sistema regionale della comunicazione (cat. C)	T. D.
Marzo Nicola	Assistente amministrativo al sistema regionale della comunicazione (cat. C)	T. D.
Nulli o Rinalducci Bruna	Specialista giuridico amministrativo di supporto agli Organi assembleari (cat. D)	T. IND.
Paoletti Sabrina	Assistente amministrativo al sistema regionale della comunicazione (cat. C)	T. D.
Pasqualini Donatella	Assistente amministrativo (cat. C)	T. IND.
Platis Antonio	Assistente amministrativo al sistema regionale della comunicazione (cat. C)	T. D.
Sarti Grazia	Assistente amministrativo (cat. C)	T. IND.
Tarantelli Concetta	Specialista giuridico amministrativo di supporto agli Organi assembleari (cat. D)	T. IND.
Tarozzo Antonella	Operatore di segreteria (cat. B)	T. IND.
Zotti Carla	Specialista giuridico amministrativo di supporto agli Organi assembleari (cat. D)	T. IND.

Collaborazioni esterne

Gasparini dott.ssa Giulia	Conciliatrice TLC Group	Affidamento ex art. 36 D.Lgs 50/2016
Govoni abg. Fabio	Conciliatore TLC Group e specialista a supporto dell'attività di definizione	Affidamento ex art. 36 D.Lgs 50/2016
Paschetto dott. Marco	Mandatario TLC Group	Affidamento ex art. 36 D.Lgs 50/2016
Santamaria avv. Luca	Conciliatore	Volontario
Toti avv. Cristina	Conciliatrice TLC Group	Affidamento ex art. 36 D.Lgs 50/2016.
Zaga dott. Daniele	Conciliatore TLC Group	Affidamento ex art. 36 D.Lgs 50/2016.
Isimm ricerche S.r.l.	Supporto all'attività di monitoraggio	Affidamento ex art. 36 D.Lgs 50/2016.
Sirti Spa	Supporto nella rilevazione qualità del segnale RAI	Affidamento ex art. 36 D.Lgs 50/2016
La Carovana onlus	Laboratori didattici in tema di educazione ai media ed uso sicuro delle nuove tecnologie	Affidamento ex art. 36 D.Lgs 50/2016

L'anno 2017 si è contraddistinto per alcuni fattori peculiari:

- sono state confermate in organico le sei unità di personale di categoria C con contratto a tempo determinato per profili professionali espressamente riservati al Corecom fino alla loro definitiva stabilizzazione entro il 30 giugno 2018;
- si è assistito ad un aumento dell'organico nel settore delle controversie in materia di telecomunicazioni, per far fronte agli arretrati;
- nel dicembre 2017 è stata bandita una nuova Posizione Organizzativa con n materia di editoria locale, Roc e fact checking;
- è stato ulteriormente potenziato il modello gestionale, che si era uniformato alle logiche del Sistema di Qualità (SGQ) dal 2010. Anche nel 2017, l'azione più significativa si è incentrata nella verifica di congruità delle procedure codificate nell'SGQ; la visita ispettiva da parte di Bureau Veritas ha valutato e giudicato il sistema di gestione del Corecom conforme ai requisiti della norma ISO 9001:2015.

L'organigramma che segue rappresenta l'assetto del Servizio nel corso del 2017, suddiviso per funzioni (proprie, delegate, trasversali).

Organigramma del Corecom Emilia-Romagna Anno 2017

Resp. Servizio Diritti dei cittadini
(Dirigente)
Rita Filippini

Conciliazione controversie nel settore TLC

A. S. Di Girolamo (P.O.)
B. Bolognesi
S. Collinelli (TD)
A. Dionisio
A. Drusiani
G. Gasparini (esterno)
F. Govoni (esterno)
N. Marzo (TD)
B. Nulli o Rinalducci
M. Paschetto (esterno)
D. Pasqualini
A. Platis (TD)
L. Santamaria (Volontario)
C. Tarantelli
A. Tarozzo
C. Toti (esterno)
D. Zaga (esterno)
C. Zotti

Definizione controversie nel settore TLC

A.S. Di Girolamo (P.O.)
L. Bergamini
A. Dionisio
A. Gnesin
F. Govoni (esterno)
P. Lorenzetti
E. Malossi (TD)
S. Paoletti (TD)
C. Tarantelli
C. Zotti

Attività trasversali al Servizio e supporto alle attività del Comitato

A. Baratelli (P.O.)
L. Bergamini
B. Bolognesi
A. Lucertini
G. Sarti

Sistema qualità

A. Baratelli (P.O.)
A. S. Di Girolamo (P.O.)
L. Bergamini
A. Lucertini

Educazione ai Media e tutela minori

A. Baratelli (P.O.)
L. Bergamini
La Carovana Onlus (esterno)

Controllo dei media, programmi accesso Rai3, diritto rettifica

A. S. Di Girolamo (P.O.)
S. Collinelli (TD)
A. Gnesin
A. Platis (TD)
Isimm ricerche S.r.l. (esterno)

Contributi alle emittenti televisive locali, alla editoria e Roc

A. Baratelli (P.O.)
A. Cevenini (TD)

Comunicazione, web, monitoraggio segnale Rai, banche dati

A. Baratelli (P.O.)
L. Bergamini
A. Platis (TD)
Sirti S.p.A. (esterno)

Legenda: gli sfondi di diverso colore individuano le diverse funzioni (**proprie**, **delegate** e **trasversali**)

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 rinnovatasi tacitamente fino al 28 dicembre 2017, quando è stata sottoscritta una nuova Convenzione ;
- il Piano di attività annuale;
- la Relazione a consuntivo dell'attività svolta;
- il Fabbisogno finanziario e il relativo Rendiconto.

La convenzione, sottoscritta dal Presidente dell'Autorità, dal Presidente della Giunta regionale (d'intesa con la Presidente dell'Assemblea legislativa) e dalla Presidente del Comitato specifica le singole funzioni delegate e le risorse finanziarie assegnate a titolo di contributo per il loro esercizio.

Nel 2017 la somma stanziata da Agcom per le attività delegate è stata di Euro 182.241,06.

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.

Il Piano di attività annuale approvato dal Comitato 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 dopo la presentazione della relazione a consuntivo dell'attività. Entro il 31 marzo di ogni anno il Comitato presenta all'Assemblea legislativa e all'Autorità una relazione sul sistema delle comunicazioni in ambito regionale e sull'attività svolta nell'anno precedente nonché il rendiconto della gestione della propria dotazione finanziaria, che viene allegato al rendiconto annuale dell'Assemblea. Il sistema ed i tempi muteranno con l'applicazione del nuovo accordo sottoscritto nel dicembre 2017.

A seguire viene riportata una tabella relativa alla Rendicontazione economica del contributo AGCOM per l'anno 2017.

Rendicontazione economica del contributo dell'AGCOM - Anno 2017

Materie delegate	Utilizzo del contributo a consuntivo	
	In Euro	In %
Tentativo obbligatorio di conciliazione	**86.766,66**	**55,45**
Definizione delle controversie	**26.666,66**	**17,04**
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**	**2,13**
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	**26.376,24**	**16,86**
Gestione delle posizioni degli operatori nell'ambito del Registro degli Operatori di Comunicazione	**13.333,33**	**8,52**
Totale	**156.476,22 (*)**	**100%**

(*) Nel 2017 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 31/12/2017 è stato di Euro 156.476,22. Si sono registrate economie di impegno pari ad Euro 25.764,84.

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 seguenti, anche nel corso del 2017 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. In particolare, nel 2017, si è proceduto alla stesura di un piano di rientro dall'arretrato cumulatosi nella gestione delle controversie e ad un rafforzamento del personale dedicato alle funzioni delegate, al fine di smaltire le giacenze e di procedere ad un riequilibrio delle tempistiche procedimentali.

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).

Tali discipline e le relative procedure di gestione delle controversie saranno modificate e semplificate in modo rilevante non appena sarà introdotta la nuova piattaforma telematica Concilia web gestita centralmente da AGCOM: è attesa una sensibile diminuzione delle istanze di conciliazione da quando si applicherà il nuovo sistema già posto in consultazione .

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

Nel corso del 2017 tali attività sono state svolte mediante l'utilizzo di una piattaforma informatica di gestione delle controversie, che non sempre ha agevolato l'ordinaria gestione delle attività, soprattutto sotto il profilo della calendarizzazione delle udienze, con disagi per i soggetti esterni (utenti, associazioni dei consumatori, operatori di TLC, studi legali).

Nel 2017 è stata sospesa l'attività di somministrazione dei questionari di gradimento al fine di individuare una modalità di gestione online, conseguentemente all'aumento delle richieste di svolgimento delle udienze in videoconferenza, che tenesse conto anche dell'anonimato e della privacy. Inoltre sono stati avviati i lavori per la realizzazione di focus group con associazioni dei consumatori ed operatori di TLC.

Di seguito alcuni dati significativi sull'attività svolta nell'anno 2017.

Istanze di conciliazione pervenute al Corecom Emilia-Romagna Anni 2013/2017		
Anno	**numero**	**%**
2013	4.757	+2,55%
2014	6.078	+27,77%
2015	6.297	+3,60%
2016	6.214	-1,32%
2017	6.398	+2,96%

Nel 2017 si è assistito ad un aumento delle istanze, essendo pervenute 184 pratiche in più rispetto al 2016.

Procedimenti di conciliazione conclusi - Anni 2013/2017		
Anno	**numero**	**%**
2013	4.805	-4,62%
2014	4.607	-4,12%
2015	5.839	+26,74%
2016	5.567	-4,66%
2017	8.013	+43,94%

Nel corso del 2017 sono stati conclusi 8.013 procedimenti (come indicato nella tabella precedente), cioè 2246 procedimenti in più rispetto al 2016. Il notevole aumento è dipeso dall'attuazione di un piano di rientro dall'arretrato nella gestione delle controversie, dal rafforzamento del personale interno e dall'esternalizzazione di parte dell'attività.

Per quanto attiene la tipologia di esiti delle conciliazioni, si sono registrati: 4.797 accordi in udienza (59,87%), 42 accordi parziali, 1.258 estinzioni della materia del contendere (15,70%), 1.085 mancati accordi (13,54%), 490 mancate comparizioni (4,26%), 341 inammissibilità/improcedibilità (4,26%). L'esito positivo, anche per il 2017, si è confermato come il dato preponderante, costituendo il 76,09% degli esiti.
L'esame della tabella che segue evidenzia, in particolare, le varie tipologie di esiti che hanno caratterizzato le conciliazioni nel 2017.

Procedimenti di conciliazione conclusi - Anno 2017			
	ESITO	**NUMERO**	**%**
Positivo	Accordo	4.797	59,87%
	Accordo Parziale	42	0,52%
	Estinzione materia del contendere	1.258	15,70%
Negativo	Mancata comparizione delle parti	490	6,11%
	Mancato accordo	1.085	13,54%
	Istanze improcedibili (mancanza dei requisiti fondamentali per lo svolgersi del procedimento) e istanze inammissibili (mancanza dei i requisiti fondamentali dell'istanza (vedi delibera 173/07/CONS)	341	4,26%
	Totale	**8.013**	**100**

I dati di valore riferiti ai 4.839 esiti positivi (costituiti dagli accordi e parziali accordi conclusi in udienza) registrano una leggera diminuzione degli importi riconosciuti dai gestori a favore degli utenti.

Si è passati, dal valore medio di euro 532,00 nel 2016 a euro 415,58 nel 2017 come importo a favore dell'utente.
Per quanto riguarda gli importi corrisposti dagli utenti a favore dell'operatore si individua una leggera crescita, passando da euro 272.098,53 nel 2017 a euro 293.670,14 nel 2017.

Valori delle conciliazioni concluse con accordo o parziale accordo - Anno 2017	
Numero di conciliazioni	
Importo medio a favore dell'utente	€ 415,58
Totale importi a favore dell'utente	€ 825.448,29
Totale importi a favore dell'operatore	€ 293.670,14
Importo massimo a favore dell'utente	€ 5.000,00
Importo massimo a favore dell'operatore	€ 25.000,00
Storno massimo a favore dell'utente	€ 60.263,09
Totale storni di somme non dovute a favore dell'utente	€ 1.296.854,33

Diversamente, in relazione al valore totale degli importi a favore degli utenti, si evidenzia un aumento rispetto al 2016:

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
nel 2017 euro 2.122.342,62

Relativamente alla tipologia di controversie, la voce "Spese/fatturazioni non giustificate" si conferma la percentuale più alta con il 49,57%. La seconda voce percentualmente più elevata, anche nel 2017, risulta quella della "Mancata o parziale fornitura del servizio", con il 20,72% (dato comunque sostanzialmente costante anche rispetto all'anno precedente pari al 19,92%).
Il passaggio dell'utenza telefonica da un operatore all'altro, definita "Mancata portabilità/migrazione" registra un calo, attestandosi al 3,01% contro il 7,92% dell'anno precedente.
Si rimanda alla tabella per la lettura delle restanti tipologie di controversie.

Istanze di conciliazione pervenute per tipologia *Anno 2017*	
Tipo Controversia	**%**
Spese / fatturazioni non giustificate	49,57%
Mancata o parziale fornitura del servizio	20,72%
Prodotti / servizi non richiesti	5,49%
Costi per recesso	4,79%
Interruzione / sospensione del servizio	4,60%
Modifiche contrattuali	3,49%
Mancata portabilità / migrazione	3,01%
Trasparenza contrattuale	2,08%
Ritardo nella fornitura del servizio	1,00%
Traffico non riconosciuto	0,90%
Mancato / errato inserimento nell'elenco	0,06%
Altro	4,28%
Totale	**100,00%**

Relativamente alle istanze suddivise su base territoriale la provincia di Bologna registra anche per il 2017 la percentuale più elevata (33,40%); seguono la provincia di Forlì-Cesena con il 12,50% e la provincia di Modena

con l'12,14%. Quindi, Ravenna (9,14%), Parma (8,28%), Reggio Emilia (7,63%); Rimini (6,68%); Ferrara (5,38%) e Piacenza (2,28%).

Istanze di conciliazione pervenute per Provincia *Anno 2017*	
PROVINCIA	**%**
BO	33,40
FC	12,50
MO	12,14
RA	9,14
PR	8,28
RE	7,63
RN	6,68
FE	5,38
PC	2,57
Fuori Regione	2,28
Totale	**100%**

Per quel che riguarda la classificazione delle istanze per tipologia di rete, occorre evidenziare, per quanto riguarda la linea fissa, una diminuzione nel 2017 con una percentuale del 65,18 a fronte del 67,93%, nel 2016. Relativamente alla linea mobile, invece, si è assistito ad un leggero aumento passando al 31,27% dal 29,50% del 2016. In leggero aumento, infine, le istanze riguardanti la Pay Tv, che dal 2,00% nel 2016 passano al 2,67% nel 2017.

Suddivisione delle istanze presentate secondo la tipologia di rete *Anno* 2017	
TIPOLOGIA DI RETE	**%**
Fissa	65,18
Mobile	31,78
Pay Tv	2,67
Altro	0,37
Totale	**100%**

La percentuale delle istanze presentate direttamente dagli utenti e dagli studi legali risulta del 69,43%. Le istanze presentate dalle associazioni di consumatori risultano del 30,57%, percentuale pari a quella dello scorso anno.

Suddivisione delle istanze presentate secondo il rappresentante/presentatore *Anno 2017*	
RAPPRESENTANTE/PRESENTATORE	**%**
Associazioni di consumatori	30,57
Utenti e studi legali	69,43
Totale	**100**

Anche nel 2017 Telecom Italia S.p.A. si attesta l'operatore con il maggior numero di istanze di conciliazione (38,54%). Segue Vodafone Italia S.p.A., con una percentuale del 21,24%. L'operatore Wind Telecomunicazioni S.p.A., ora Wind Tre S.p.A., (14,21%) registra un aumento rispetto all'anno precedente, nel corso del quale aveva registrato il 10,02%. Se consideriamo complessivamente il gruppo Wind Tre S.p.A. emerge che complessivamente raggiunge il 22,68%.

Suddivisione per operatore delle istanze pervenute *Anno 2017*		
OPERATORE	**NUMERO**	**%**
Telecom Italia S.p.A.	2.722	38,54
Vodafone Italia S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A.-Tele2	1.500	21,24
Wind Telecomunicazioni S.p.A. ora Wind Tre S.p.A.	1.000	14,21
Fastweb S.p.A.	734	10,46
H3G S.p.A. ora Wind Tre S.p.A.	598	8,47
Altro	500	7,08
Totale	**6.398 di cui circa 665 istanze congiunte**	**100**

2.1.1 Supporto al servizio di conciliazione

Nella seconda parte del 2017 il Corecom si è avvalso, previo esperimento di procedura ad evidenza pubblica, del supporto del RTI TLC GROUP per lo svolgimento delle udienze di conciliazione.

In particolare, l'attività oggetto del contratto ha riguardato la conduzione, in qualità di conciliatori, di una parte di udienze presso la sede del Corecom Emilia-Romagna, nonché la stesura dei verbali di udienza secondo i modelli predefiniti dal Corecom stesso.

Il contratto è stato avviato nel mese di luglio 2017.

2.1.2 L'udienza di conciliazione in videoconferenza

È proseguito, anche nel 2017, 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 2017, 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, da un lato consente ad una delle parti di evitare il disagio di raggiungere Bologna per lo svolgimento dell'udienza di conciliazione, dall'altro evidenzia 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 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 seguenti sono riportate le istanze provenienti dalle province di Rimini e Cesena e trattate con il sistema di videoconferenza.

Istanze relative alla sede di Cesena - *Anno 2017*		
Istanze pervenute		562
Istanze concluse		567
Esito	**Numero**	**%**
Accordi	312	55,02646
Accordi Parziali	4	0,705467
Estinzione materia del contendere	116	20,45855
Mancato accordo	81	14,28571
Mancata comparizione	53	9,347443
Mancata adesione	1	0,176367
Totale	**567**	**100**

Istanze relative alla sede di Rimini - *Anno 2017*		
Istanze pervenute		349
Istanze concluse		305
Esito	**Numero**	**%**
Accordi	182	59,67
Accordi Parziali	0	-
Estinzione materia del contendere	61	0,00
Mancato accordo	40	13,11
Mancata comparizione	19	6,23
Mancata adesione	3	0,98
Totale	**305**	**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. 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, ad 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 inferiore o 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 seguenti sono riportati, rispettivamente, i dati relativi all'anno 2017 e i dati comparativi.

Attività di definizione delle controversie - *Anno 2017*	
	Totale
Istanze di definizione pervenute	639
Istanze inammissibili	20
Istanze archiviate	135
Istanze per le quali si è convocata l'udienza di discussione	718
Provvedimenti decisori, di cui:	156
Determine di definizione	30
Delibere di definizione	126
Sospensioni per richiesta di atto di indirizzo ad Agcom	0
Istanze di provvedimenti temporanei, di cui:	23
Inammissibili	0
Accolte dall'operatore	7
Rigettate	2
Risolte con provvedimento temporaneo	14
Segnalazioni all'Agcom di inottemperanze	0

Attività di definizione delle controversie - *Anni -2013-2014-2015-2016-2017*					
	2013	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**
Istanze di definizione pervenute	764	474	633	702	639
Numero di accordi in udienza	197	548	353	295	364
Numero di accordi fuori udienza	131	206	78	66	135
Provvedimenti di definizione adottati	52	43	104	133	156
Istanze inammissibili	42	33	16	23	20
Numero di rinunce	33	59	16	38	135
Provvedimenti di riattivazione dei servizi adottati per le istanze di definizione	12	2	6	14	14

Nel corso del 2017 si è registrato un leggero calo delle istanze di definizione rispetto al 2016, passando da 702 a 639 istanze. Anche nel 2017, 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.
In particolare, nel 2017, si è proceduto alla stesura di un piano di rientro delle controversie e ad un rafforzamento del personale dedicato alle funzioni delegate, al fine di smaltire le giacenze e di procedere ad un riequilibrio delle tempistiche procedimentali.
Si è assistito, dunque, ad un proseguimento della calendarizzazione delle udienze, che ha condotto alla conclusione di 364 accordi, dato in aumento rispetto ai 295 accordi in udienza registrati nel 2016. Altro dato in aumento è quello riguardante l'attività di rinuncia per conclusione degli accordi al di fuori del Corecom, che risulta di 135 accordi. Un dato in notevole aumento attiene ai provvedimenti di definizione adottati, che risultano 156 rispetto ai 133 dello scorso anno.
La tabella seguente indica i valori economici relativi alle controversie che hanno avuto quale esito un accordo o parziale accordo in sede di udienza di discussione.

Valori delle definizioni concluse con accordo o parziale accordo - *Anni 2013-2014-2015-2016-2017*					
	2013	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**
Numero di accordi in udienza (totali o parziali)	197	548	353	295	364
Importo medio a favore dell'utente	€ 666,86	€ 757,93	€ 719,81	€ 416,77	€ 389,45
Importo medio a favore dell'operatore	€ 115,09	€ 122,02	€ 232,01	€ 272,97	€ 452,95
Totale importi a favore degli utenti	€ 130.705,00	€ 415.345,00	€ 254.094,00	€ 122.531,00	€ 141.758,00
Totale importi a favore degli operatori	€ 22.557,00	€ 66.868,00	€ 81.900,00	€ 80.252,00	€ 164.874,00
Massimo importo a favore dell'utente	€ 4.099,00	€ 30.000,00	€ 48.000,00	€ 7.500,00	€ 11.000,00
Massimo importo a favore dell'operatore	€ 4.500,00	€ 6.000,00	€ 18.129,00	€ 8.000,00	€ 20.000,00
Totale somme stornate a favore degli utenti **(*)**	€ 171.039,00	€ 321.326,00	€ 154.855,00	€ 114.710,00	€ 252.468,00

(*) 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 successive, invece, mostrano i valori economici relativi ai provvedimenti di definizione delle controversie adottati nel triennio di riferimento dal Comitato oppure dal Dirigente.

Valori delle definizioni concluse con delibera del Comitato - *Anni 2013-2014-2015-2016-2017*					
	2013	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**
Numero di delibere adottate	37	33	83	108	126
Importo medio a favore dell'utente	€ 1.982,84	€ 1.397,15	€ 1.015,49	€ 1.276,83	€ 578,18
Importo medio a favore dell'operatore	€ 0,00	€ 504,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
Totale importi a favore degli utenti	€ 73.365,00	€ 47.503,00	€ 84.286,00	€ 137.898,00	€ 74.585,00
Totale importi a favore degli operatori	€ 0,00	€ 17.136,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
Massimo importo a favore dell'utente	€ 9.110,00	€ 5.800,00	€ 7.859,00	€ 8.164,00	€ 7.224,00
Massimo importo a favore dell'operatore	€ 0,00	€ 17.136,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
Totale somme stornate a favore degli utenti **(*)**	€ 18.229,00	€ 5.662,00	€ 50.758,00	€ 39.996,00	€ 63.530,00

(*) 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.

Valori delle definizioni concluse con determina del dirigente - *Anni 2013-2014-2015-2016-2017*					
	2013	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**
Numero di determine adottate	15	10	21	25	30
Importo medio a favore dell'utente	€ 192,47	€ 199,30	€ 135,70	€ 195,72	212,52
Importo medio a favore dell'operatore	€ 0, 00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
Totale importi a favore degli utenti	€ 2.887,00	€ 1.993,00	€ 2.714,00	€ 4.893,00	€ 5.738,00
Totale importi a favore degli operatori	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
Massimo importo a favore dell'utente	€ 560,00	€ 550,00	€ 430,00	€ 725,00	€ 499,00
Massimo importo a favore dell'operatore	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
Totale somme stornate a favore degli utenti **(*)**	€ 4.807,00	€ 798,00	€ 689,00	€ 605,00	€ 641,00

(*) 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 2017 il valore totale degli importi a favore degli utenti, riconosciuto nell'ambito dell'attività di definizione delle controversie, risulta di euro 538.742,00, valore in aumento rispetto ai 420.633,00 relativi al 2016.
Tale valore, sommato a quello riconosciuto nell'ambito dell'attività di conciliazione pari ad euro 2.122.342,62, conduce ad un valore complessivo di euro 2.661.084,62 valore superiore rispetto ai 2.373.760,58 riconosciuti in favore degli utenti in materia di controversie nel 2016.

Anche nel 2017 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 300 ipotesi di decisione.

2.2.1 Servizi per gli utenti

Per quanto riguarda i servizi informativi resi in favore dell'utenza, nel 2017, 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, e del giovedì, dalle ore 14.00 alle ore 16.00.

Questi servizi di orientamento e di consulenza si sono rilevati particolarmente utili per gli utenti.

Il numero di richieste telefoniche evase si mantiene elevato; si sta valutando l'opportunità di aumentare le risorse dedicate al numero verde, al fine di evitare tempi di attesa troppo lunghi per gli utenti.

Anche per le definizioni delle controversie, nel 2017, 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.

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 seguente sono riportati alcuni dati di sintesi sull'attività svolta nel 2016 e nel 2017.

Attività riguardante i provvedimenti di riattivazione dei servizi di telecomunicazioni nelle conciliazioni
Anni 2016-2017

	2016	2017
Numero di richieste di riattivazioni d'urgenza pervenute	818	888
Numero di richieste di riattivazioni d'urgenza dichiarate inammissibili	26	55
Numero di richieste di riattivazioni d'urgenza accolte dall'operatore	412	418
Numero di richieste di riattivazioni d'urgenza non accolte dall'operatore	9	25
Numero di provvedimenti di riattivazione adottati dal Corecom	369	383

Come evidenzia la tabella sopra riportata, la maggior parte 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 2016 si è registrata un aumento delle richieste di provvedimenti pervenute. Si è passati infatti da 818 nel 2016 a 888 istanze nel 2017. Inoltre, si è assistito ad un leggero aumento delle riattivazioni accolte dall'operatore e dei provvedimenti temporanei. Anche nel corso del 2017 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 2017 risultano in leggero aumento le domande pervenute (29 rispetto alle 27 del 2016) ed in leggero calo i soggetti richiedenti (11 nel 2017, rispetto a 13 nel 2016).

	1° trimestre 2017	2° trimestre 2017	3° trimestre 2017	4° trimestre 2017	Totale
N. domande pervenute	9	7	7	6	29
N. soggetti richiedenti	9	7	7	6	11
N. rinunce alla messa in onda	1	/	/	/	1
N. trasmissioni autorizzate	8 (per una trasmissione, mancata autorizzazione da parte di Rai Parlamento)	7	7	6	28

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 2017 ha riguardato la campagna elettorale relativa a:

- elezioni amministrative dell'11 giugno 2017;
- *referendum* regionale consultivo del 28 maggio 2017 per la fusione dei Comuni di Caminata, Nibbiano e Pecorara, nella Provincia di Piacenza;
- *referendum* popolari per l'abrogazione degli articoli 48, 49 (come modificato al suo terzo comma dal decreto legislativo n. 185/2016) e 50 del decreto legislativo 15 giugno 2015, n. 81, recante "*Disciplina organica dei contratti di lavoro e revisione della normativa in tema di mansioni, a norma dell'articolo 1, comma 7, della legge 10 dicembre 2014, n. 183 (voucher)" e* l'abrogazione di una parte dell'articolo 29,

comma 2, del decreto legislativo 10 settembre 2003, n. 276, recante *"Attuazione delle deleghe in materia di occupazione e mercato del lavoro, di cui alla legge 14 febbraio 2003, n. 30"*, indetti per il giorno 28 maggio 2017**.**

Con riferimento alle elezioni amministrative dell'11 giugno 2017, 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 2017 - commisurati allo stanziamento dell'anno 2016, ridotto del 10% (circa Euro 85.000,00), per la Regione Emilia-Romagna - destinando Euro 7.214,08 alle elezioni comunali ed Euro 77.785,92 per le ulteriori tornate elettorali. Il Corecom ha, quindi, autorizzato la messa in onda di MAG, per le elezioni amministrative, per le sole quattro tv che hanno ricevuto MAG/3/EC da venerdì 2 giugno, fino a venerdì 9 giugno, per un totale di otto giorni. I MAG mandati in onda sono, ad oggi, in fase di rimborso poiché il giorno 23 febbraio 2018 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 14 aprile 2017, 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 2017, la somma di Euro 97.598,92, di cui Euro 32.532,97 per le radio ed Euro 65.065,95 per le televisioni.

In merito, invece, al *referendum* regionale consultivo di fusione comuni in provincia di Piacenza ed al "*referendum* voucher", 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.

	Elezioni amministrative dell'11 giugno 2017	**Referendum consultivo regionale in provincia di Piacenza 2017**	**Referendum "voucher" 2017**
N. emittenti radiofoniche	/	/	/
N. emittenti televisive	/	/	/
N. MAG radio mandati in onda	/	/	/
N. MAG tv mandati in onda	**252**	**/**	**/**

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 28 dicembre 2017. Tale funzione delegata, per l'anno 2017, 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 revisionato ed assoggettato ad interventi di manutenzione, 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 2017 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: 6 emittenti televisive locali.
- Programmi monitorati: telegiornali durante il periodo di par condicio (amministrative 11 giugno 2017)
- Tempo: in totale sono state monitorate 648 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: 11 emittenti televisive locali.
- Programmi monitorati: intero palinsesto (H 24).
- Tempo: in totale sono state monitorate 1681 ore**.**

Vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale Anno 2017	
Totale ore monitorate	7369
Totale emittenti monitorate	21
Totale proposte di sanzione avanzate ad Agcom	8

Dai monitoraggi effettuati sono emerse, come si legge nella tabella soprastante, otto violazioni, con proposta di sanzione: due in materia di pubblicità, quattro in materia di obblighi di programmazione, una con riguardo ai principi generali del sistema radiotelevisivo a garanzia degli utenti (propaganda di servizi di cartomanzia ed assimilabili) ed una con riferimento alla tutela dei minori (media e sport).

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 dieci televisioni locali, nel periodo ricompreso tra il 2 dicembre e l'8 dicembre 2017, senza rilevare violazioni della regolamentazione in materia.

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

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

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

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

La gestione del ROC è una delle materie delegate al Corecom Emilia-Romagna dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Agcom) già con la convenzione sottoscritta il 10 luglio 2009 – accordo successivamente rinnovato con la convenzione sottoscritta il 28 dicembre 2017 – 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 (854, alla data del 31 dicembre 2017). 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.

Distribuzione degli operatori di comunicazione iscritti al ROC per provincia (al 31/12/2017)		
Provincia	Nr.	%
Bologna	292	34,19
Ferrara	34	3,98
Forlì – Cesena	80	9,37
Modena	122	14,29
Parma	78	9,13
Piacenza	31	3,63
Ravenna	67	7,84
Reggio Emilia	77	9,02
Rimini	73	8,55
Totale	**854**	**100,00**

Distribuzione degli operatori di comunicazione iscritti al ROC per tipologia di attività (al 31/12/2017)		
Attività	Nr.	%
Concessionarie di pubblicità	43	4,17
Editoria cartacea	391	37,92
Editoria elettronica	151	14,65
Fornitori di contenuti	24	2,33
Fornitori di servizi di comunicazione elettronica (phone center, internet point, ecc.)	110	10,67
Radiodiffusione	57	5,53
Operatori di rete	20	1,94
Fornitori di servizi di media audiovisivi o radiofonici	30	2,91
Fornitori di servizi interattivi	2	0,19
Produttori / distributori di programmi	61	5,92
Operatori economici esercenti l'attività di call center	142	13,77
Totale	1031*	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 il 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.
Tale 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 sistema telematico è conseguita anche una trasformazione del lavoro richiesto ai funzionari Corecom incaricati della tenuta del Registro, con una compressione delle attività di mero inserimento dati ed una contestuale valorizzazione delle funzioni di controllo e verifica delle dichiarazioni rese dagli operatori.

Dal 2011 è disponibile il Registro Pubblico degli Operatori di Comunicazione (http://www.elencopubblico.roc.agcom.it/roc-epo/index.html), che consente a tutti i cittadini – e non più soltanto agli addetti ai lavori – di consultare una serie di dati di pubblica rilevanza del ROC.
L'attivazione del registro è stata una prima risposta alle richieste dei Corecom di aumentare la fruibilità del Registro sfruttandone, nel contempo, le potenzialità, anche ai fini di una più efficace pianificazione e conoscenza del sistema regionale delle comunicazioni.
Si segnala tuttavia una lacuna: è consentito solamente lo svolgimento di ricerche riferite al presente; sarebbe invece utile prevedere la possibilità di impostare una data di riferimento, per effettuare rilevazioni statistiche riferite anche a situazioni pregresse.

3.4 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) aggiorna periodicamente tale data-base, mettendolo a disposizione del pubblico online e rendendolo 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

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

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

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

L'attività svolta nel 2017 ha riguardato la campagna elettorale relativa a:

- elezioni amministrative dell'11 giugno 2017;
- *referendum* regionale consultivo del 28 maggio 2017 per la fusione dei Comuni di Caminata, Nibbiano e Pecorara, nella Provincia di Piacenza;
- *referendum* popolari per l'abrogazione degli articoli 48, 49 (come modificato al suo terzo comma dal decreto legislativo n. 185/2016) e 50 del decreto legislativo 15 giugno 2015, n. 81, recante "*Disciplina organica dei contratti di lavoro e revisione della normativa in tema di mansioni, a norma dell'articolo 1, comma 7, della legge 10 dicembre 2014, n. 183 (voucher)" e* l'abrogazione di una parte dell'articolo 29, comma 2, del decreto legislativo 10 settembre 2003, n. 276, recante *"Attuazione delle deleghe in materia di occupazione e mercato del lavoro, di cui alla legge 14 febbraio 2003, n. 30"*, indetti per il giorno 28 maggio 2017**.**

Al Corecom sono pervenute cinque segnalazioni, di cui quattro relative alla presunta violazione dell'art. 9 della Legge 22 febbraio 2000, n. 28 e una riguardante la violazione della regolamentazione in materia di svolgimento della campagna elettorale (banchetto elettorale). 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 due delle segnalazioni ricevute. Inoltre, il Corecom ha provveduto, vista l'incompetenza, a trasmettere alla Prefettura territorialmente competente la segnalazione relativa alla violazione della regolamentazione in materia di svolgimento della campagna elettorale.

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 (L.R. n. 14/2008) 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) ed 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 L'accordo di collaborazione istituzionale con la Fondazione Cineteca di Bologna

Nel 2017, è stato siglato un accordo di collaborazione istituzionale fra il Corecom e la Fondazione Cineteca di Bologna per realizzare una ricerca sull'uso che gli/le adolescenti del territorio emiliano-romagnolo fanno dei videogiochi, in collaborazione con l'Ufficio Scolastico Regionale. La ricerca si avvale dell'Archivio videoludico di proprietà della Fondazione Cineteca, archivio unico in Italia, con circa 5000 titoli, tutti giocabili in sede. La ricerca ha previsto la progettazione, realizzazione e distribuzione all'inizio dell'anno scolastico 2017-2018 di questionari ai/alle ragazzi/e fra 10 e 13 anni, afferenti a un campione di scuole primarie e secondarie di primo grado dell'Emilia-Romagna e ai loro genitori, per indagare le loro abitudini quotidiane nell'uso dei videogiochi, a casa e a scuola, la loro consapevolezza su alcuni vantaggi e rischi, sui significati, sui valori e sulle emozioni che più comunemente associano all'attività videoludica. I questionari rivolti ai genitori indagano invece cosa pensano dell'uso dei videogiochi da parte dei/delle loro figli/e, a quali valori o disvalori li associano, fino a che punto li conoscono e praticano a loro volta.

La ricerca avrà termine nel giugno 2018 e sono previste pubblicazioni sui diversi aspetti disciplinari e metodologici con particolare riguardo a quelli pedagogici, semiotico-comunicativi e giuridici.

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

Nell'edizione 2016-2017 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, aggiornato all'A.S. in corso, all'indirizzo: http://www.assemblea.emr.it/cittadinanza/servizi/catalogo/catalogo-per-le-scuole

Al suo interno, sotto la dicitura "A scuola coi media", è stato indicato il progetto riguardante 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 lo scorso anno, alla realizzazione di laboratori e incontri di educazione ai media rivolti a studenti delle scuole di ogni ordine e grado.

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; l'obiettivo primario è come sempre quello di rendere la scuola maggiormente consapevole dell'importanza della media education rinforzando conoscenze e competenze non solo negli studenti, ma anche negli insegnanti. In questo modo, il lavoro cominciato dal Corecom con gli interventi educativi previsti e realizzati per i minori può essere implementato dalle singole scuole con ulteriori momenti di lavoro curati direttamente dai docenti coinvolti.

La diffusione delle tecnologie all'interno della didattica e della vita quotidiana dei ragazzi ha portato, come già evidenziato negli anni passati, alla richiesta frequente, da parte di insegnanti e genitori, 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.

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.

Nel corso dell'A.S. 2016-2017 sono stati predisposti laboratori in tema di:

- videogiochi, cartoons, immagini pubblicitarie e rappresentazioni di genere;
- spot pubblicitari come storie (trama, ambientazione, elementi della narrazione, stereotipi, trucchi ed espedienti di marketing, tutela dei minori);
- interpretazione e contestualizzazione delle immagini, aumento del pensiero critico e creativo;

- tutela dei minori nei media: Internet e smartphone; decodifica dei messaggi nelle chat e nei social network; rapporto tra messaggi ed emozioni;
- dichiarazione ONU sui diritti dei minori e Carta di Treviso;
- tutela della privacy, diritto all'oblio e codici di autotutela, utilizzo critico e responsabile dei media;
- vignette e fumetti come costruzione di sapere e di informazione (da consumatore passivo a produttore di conoscenza);
- cyberbullismo e utilizzo responsabile della Rete; tutela della privacy;
- informazione, sensazionalismo, ricerca delle fonti corrette e loro approfondimento

I laboratori, svolti tra gennaio e maggio, hanno visto l'utilizzo di strumenti multimediali (video, canzoni, spot e materiale giornalistico). Al termine di ciascuno di essi, alle classi è stato consegnato, leggendolo e commentandolo, il manifesto con le "7 regole" per una navigazione consapevole e per evitare alcuni degli errori più frequenti in rete (le medesime regole promosse dal sito www.generazioniconnesse.it del Safer Internet Centre cofinanziato dalla Commissione europea). Sono stati altresì consegnati i riferimenti all'helpline di Telefono Azzurro ed un questionario di gradimento dell'attività.

Le scuole coinvolte, che hanno ricoperto la quasi totalità delle province emiliano-romagnole, sono state 18 (1 Centro di formazione professionale, 5 istituti superiori, 9 scuole medie, 3 scuole elementari), per un totale di 145 classi e 3.045 alunni coinvolti (oltre ai rispettivi docenti).

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

Nell'ottobre dello 2016 Corecom Emilia-Romagna, Garante regionale per l'infanzia e l'adolescenza, Dipartimento di psicologia dell'Università di Bologna, Ufficio scolastico regionale, Questura di Bologna e Polizia di Stato 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.

Questi progetti, 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 per 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.

4.1.4 "I Social servono o no? Istruzioni per l'uso"

Nell'ambito delle iniziative previste dal Protocollo, il 9 febbraio 2017 la Presidente del Corecom è intervenuta alla giornata di formazione, svoltasi a Bologna presso Ufficio scolastico regionale e rivolta agli insegnanti delle scuole dell'Emilia-Romagna, sull'uso dei social media e sui conseguenti rischi.

4.1.5 conCittadini: visita in Assemblea legislativa del Consiglio Comunale Ragazzi di Finale Emilia

Il 24 ottobre, nell'ambito di un progetto sulla Convenzione Internazionale dell'ONU per i diritti dell'Infanzia e dell'adolescenza (art. 13: "Tutti i bambini hanno il diritto di esprimersi per mezzo delle parole, della scrittura,

dell'arte e di ogni altro mezzo espressivo, rispettando i diritti e la dignità delle altre persone"), i ragazzi del Consiglio comunale di Finale Emilia (MO), accompagnati dai loro insegnanti e da una rappresentanza del Consiglio Comunale di Alfonsine (RA), hanno presentato quanto da loro realizzato lo scorso anno scolastico ed un sondaggio somministrato ai compagni di scuola sull'uso del cellulare e i rischi insiti in un suo utilizzo improprio, specie sui social network. Su questi argomenti si sono confrontati, nell'Aula assembleare, con la Presidente del Corecom, Prof.ssa Giovanna Cosenza, e con la Garante regionale per l'infanzia e l'adolescenza, Clede Maria Garavini.

4.1.6 *Focus media e legalità*

Il 30 novembre si è svolto in Assemblea un seminario su giovani, media e cyberbullismo dal titolo "Focus media e legalità" organizzato da Associazione D.E-R (Documentaristi Emilia-Romagna), Servizio Diritti dei cittadini dell'Assemblea Legislativa e Corecom.
Agli studenti di alcuni licei di Bologna e Forlì, Marina Caporale, vicepresidente Corecom Emilia-Romagna, ha illustrato (anche attraverso l'uso di apposite slides) la recente legge sul cyberbullismo e spiegato come non interpreti tale atteggiamento come reato, bensì voglia creare maggiore consapevolezza del suo significato e dei suoi rischi attraverso una rete di informazione e prevenzione.

4.2 Il Corecom Emilia-Romagna nel sistema regionale della comunicazione

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

Il Corecom coordina un tavolo tecnico 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 nel territorio regionale, con l'obiettivo di assicurare il miglior livello di qualità tecnica dei programmi in ricezione e di garantire un costante rapporto con i cittadini, recependone esigenze ed istanze.

Da alcuni anni, il Corecom ha intrapreso una campagna di rilevazioni sul campo per accertare la qualità tecnica del segnale Rai. In particolare, nel 2017, si è focalizzata l'attenzione sui comuni di Berceto, Camugnano, Lizzano in Belvedere, Borgo Tossignano, Fontanelice, Casalfiumanese, Monghidoro, Loiano, Monterenzio, Monte San Pietro Alto Reno Terme e su quattro località della Valle del fiume Savio (Borello, Mercato Saraceno, Sarsina, San Piero in Bagno) da cui erano pervenute segnalazioni di criticità

Alcune località sono risultate sprovviste del segnale Rai del Mux1 (Rai1, 2, 3 e Rai News), mentre in altre zone la situazione è migliorata rispetto alle rilevazioni compiute nell'anno 2016.

Per questo motivo, è stato deciso di proseguire con le rilevazioni anche nel corso del 2018, e di programmare un 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 2017 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).

a) "CambieRAI"

Il 23 gennaio, partecipazione della Presidente del Corecom Giovanna Cosenza, in qualità di relatrice, al Convegno "CambieRAI per non cambiare mai: donne vere in TV" presso Camera dei Deputati, Roma.

b) Le parole giuste

L'8 marzo è stata presentata alla stampa la serie di videoclip "Le parole giuste" sull'uso del linguaggio di genere nell'informazione, per favorire modelli di informazione e comunicazione attenti alle modalità di rappresentazione dei generi, rispettosi delle identità di donne e uomini e coerenti con l'evoluzione dei ruoli di genere nella società. I videoclip, co-prodotti dal Corecom, dall'associazione di giornaliste Gi.U.Li.A e dal Master in Giornalismo dell'Università di Bologna, contestualmente è stato diffuso tramite il canale web YouTube https://www.youtube.com/watch?v=lPHzORYgeFg.

4.2.3 La comunicazione delle attività del Corecom attraverso il proprio Sito istituzionale

Anche nel 2017, continuando il lavoro iniziato nel 2015 col progetto per la revisione del portale dell'Assemblea legislativa e con la finalità di creare "Un nuovo sito per avere più partecipazione", il Corecom ha proseguito l'attività di aggiornamento, snellimento e implementazione del proprio Sito con lo scopo di renderlo più facilmente fruibile agli utenti.
Da un'attenta analisi delle statistiche, la prima cosa che colpisce è il "boom" di accessi: infatti le visite e le pagine visualizzate, rispetto al 2016, sono più che raddoppiate **(+ 104%).**

Sito Corecom - *Anni 2013 – 2014 – 2015 – 2016 – 2017*					
Anno	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**
Visite	20.760	33.965	30.879	25.927*	52.962
Pagine visualizzate	70.237	92.075	83.299	62.437*	132.538

(***** nel mese di ottobre 2016 è avvenuto il passaggio al nuovo layout del Sito istituzionale e dei sotto siti, a cura del Servizio Informazione, ma non è stato effettuato l'aggiornamento del programma che elabora le statistiche di accesso. Pertanto, i mesi di ottobre e novembre sono stati elaborati solo in minima parte e non possono essere considerati completamente attendibili)

Le visite effettuate nel 2017 sono state 52.962 (delle quali 37.697 costituite da "visite uniche", ossia da utenti che hanno visitato il Sito Corecom per una sola volta, e circa 15.320 "visite di ritorno").

Le pagine visualizzate sono state 132.538, delle quali 91.659 costituiscono le "pagine uniche viste": si può dedurne che la maggior parte degli utenti abbia trovato immediatamente le informazioni che cercava e/o che abbia predisposto un link diretto alle pagine di maggior interesse, come parrebbe confermare anche il dato secondo il quale il 48% dei visitatori ha lasciato il sito dopo aver visitato una sola pagina.

I download sono stati complessivamente 9.513, quasi tutti riconducili alla modulistica necessaria per avviare conciliazioni, definizioni e riattivazione dei servizi.

Il 90% circa delle parole chiave utilizzate per le ricerche sul Sito del Corecom è relativo al settore "Controversie"; le pagine maggiormente consultate sono, nell'ordine:

- ✓ La conciliazione delle controversie
- ✓ FAQ – Domande frequenti sulle controversie
- ✓ FAQ – Domande frequenti sul Roc

- ✓ Ricevimento e modulistica
- ✓ Sede, orari, contatti

Gli accesi sono avvenuti:

- per la maggior parte durante gli orari di lavoro, mantenendosi comunque molto alti anche fino alle ore 23.00;
- soprattutto durante la settimana lavorativa;
- principalmente tramite i motori di ricerca, seguiti dagli accessi diretti e quindi da altri siti web.

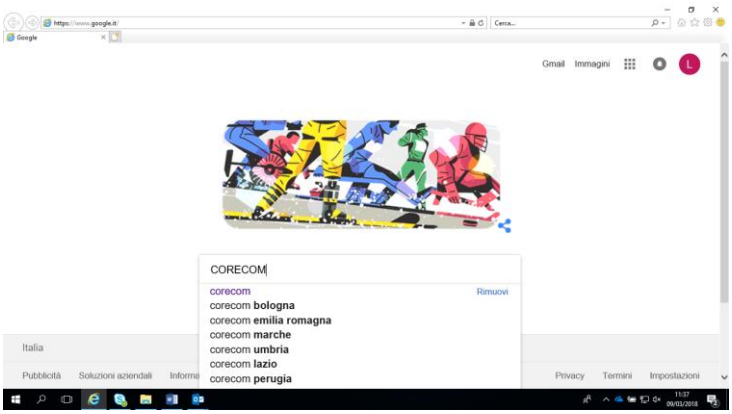
Sempre riguardo agli accessi, va evidenziato che oltre all'ovvia fruizione del sito da parte dei visitatori emiliano-romagnoli si amplia sempre più la platea dei visitatori dalle altre Regioni, anch'esso pressoché raddoppiato rispetto al 2017 con ad es. 6.252 dalla Lombardia, 4.668 dal Lazio, 2.951 dal Veneto, 2.425 dalla Campania, 2.211 dalla Toscana, ecc.

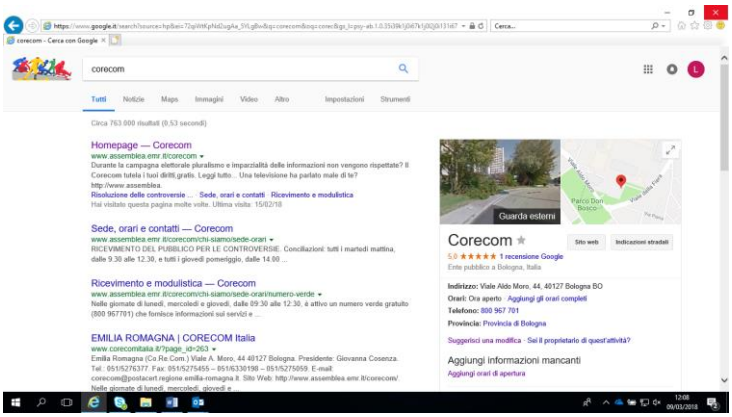
Rispetto al portale e agli 11 sotto-siti dell'Assemblea, nel 2017 il sito Corecom si è posizionato al 6° posto.
Rispetto ai 117 siti e sotto-siti della Regione, il sito Corecom si è posizionato:

- al 50° posto nel mese di gennaio
- al 49° nel mese di aprile
- al 48° nel mese di febbraio
- al 47° nei mesi di maggio e agosto
- al 45° nel mese di giugno
- al 44° nei mesi di marzo e luglio
- al 43° nei mesi di ottobre, novembre e dicembre
- al 42° nel mese di settembre

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

Infine, un breve cenno al principale motore di ricerca utilizzato: su Google, digitando la sola parola CORECOM si vede come i primi risultati riguardino il Corecom E-R, che pertanto anche nel 2017 si conferma quello più visitato in assoluto tra i tutti Corecom italiani:





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

Creata nel 2016, la pagina Corecom Emilia-Romagna viene utilizzata per informare circa le proprie attività istituzionali, ma si sta lavorando per consentirle anche una forma di interazione più immediata con gli utenti rendendola uno strumento atto ad affiancare le richieste di info via mail, numero verde e ricevimento del pubblico.