

Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2017.1.10.13.2
LEGISLATURA	X

Il giorno 20 marzo 2019 si è riunito, in modalità telematica ai sensi dell'art. 7 co. 1 del Regolamento per l'Organizzazione e il Funzionamento del Comitato regionale per le Comunicazioni così come modificato con delibera Corecom n. 321/2018, il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI	Presidente – presente in sede
ALFONSO UMBERTO CALABRESE	Vicepresidente – collegato in modalità telematica
MARIA GIOVANNA ADDARIO	Componente – collegato in modalità telematica

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa RITA FILIPPINI.

OGGETTO: APPROVAZIONE DELLA RELAZIONE CONSUNTIVA SULL'ATTIVITÀ SVOLTA DAL CORECOM EMILIA-ROMAGNA NEL 2018, AI SENSI DELL'ART. 15 DELLA LEGGE REGIONALE 30 GENNAIO 2001, N. 1 E SUCCESSIVE MODIFICHE E INTEGRAZIONI.



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it – PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

Viste:

- la legge 31 luglio 1997, n. 249, e le sue successive modifiche e integrazioni, recante *“Istituzione dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”* e, in particolare, l’articolo 1, comma 13, che disciplina i Comitati Regionali per le Comunicazioni (Corecom), funzionalmente organi dell’autorità per le esigenze di decentramento sul territorio;

- la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, e successive modifiche ed integrazioni, recante *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)* e, in particolare, l’articolo 15 (*Programmazione delle attività del Comitato*), che stabilisce che, entro 31 marzo di ogni anno il Comitato presenti al Consiglio regionale (ora Assemblea legislativa) e all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni una relazione sul sistema delle comunicazioni in ambito regionale nonché sull’attività svolta nell’anno precedente;

Richiamati:

- 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 regionali per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Preso atto dell’attività svolta, nell’anno 2018, dal Comitato e dalla struttura amministrativa di supporto per l’attuazione degli obiettivi previsti dal Programma di attività approvato con propria deliberazione n. 76 del 14 settembre 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 2018, il cui testo è allegato alla presente deliberazione quale parte integrante e sostanziale;



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it – PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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 2018 sul sito web del Corecom e di darne diffusione attraverso ogni idoneo strumento informativo.

Firmato digitalmente

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it – PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

RELAZIONE CONSUNTIVA 2018



Regione Emilia-Romagna
Assemblea legislativa

Corecom
Comitato regionale
per le comunicazioni

SOMMARIO

	Introduzione del Presidente Corecom	2
1	Il Corecom Emilia-Romagna: ruolo, funzioni, risorse	
1.1	Il ruolo e le funzioni	3
1.2	Le persone e l'organizzazione	5
1.3	Le risorse finanziarie	7
2	Le funzioni di garanzia per i cittadini e le imprese	
2.1	La conciliazione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti	9
2.1.1	Supporto al servizio di conciliazione	12
2.1.2	Le udienze di conciliazione in videoconferenza	13
2.2	La definizione delle controversie	14
2.2.1	Verifica degli adempimenti da parte degli operatori Tlc	17
2.2.2	Altri servizi per gli utenti	18
2.3	La riattivazione dei servizi di telecomunicazione	19
2.4	I programmi dell'accesso a RA13 Emilia-Romagna	20
2.5	Il riparto degli spazi di comunicazione politica radiotelevisiva in campagna elettorale	21
2.6	Il diritto di rettifica	23
3	Le funzioni di controllo sul sistema regionale della comunicazione	
3.1	La vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale	24
3.2	La vigilanza sulla pubblicazione e diffusione di sondaggi sui media locali	25
3.3	La gestione del Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC)	26
3.4	La par condicio e la verifica del rispetto normativo in materia di campagne elettorali	28
4	Il Corecom Emilia-Romagna nel sistema regionale della comunicazione	
4.1	Banche dati emittenti radio-televisive dell'Emilia-Romagna	30
4.2	L'attività istruttoria per l'erogazione di contributi regionali all'editoria locale	30
4.3	L'elenco di merito per l'editoria	30
4.4	L'attività di analisi della diffusione del fenomeno Fake News	31
4.5	L'educazione ai media	31
4.5.1	Laboratori nelle scuole: "A scuola coi media"	31
4.5.2	"Protocollo di intesa per le scuole sull'uso consapevole delle nuove tecnologie da parte dei giovani e sulla prevenzione del cyberbullismo"	33
4.5.3	Catalogo per le scuole	33
4.5.4	Progetto "I videogiochi, i bambini, i preadolescenti e gli adolescenti della Emilia Romagna"	34
4.5.5	Tavolo tecnico Rai-Corecom sulla qualità del servizio pubblico radiotelevisivo	34
4.5.6	Verifiche sulla qualità del segnale di Rai in Emilia-Romagna	34
4.6	La comunicazione delle attività del Corecom attraverso il proprio Sito istituzionale e la pagina Facebook	35
4.6.1	Il gradimento degli utenti e la Carta dei Servizi	39

Introduzione del Presidente Corecom, Stefano Cuppi

Il 3 luglio 2018 si è insediato il nuovo Comitato composto da Stefano Cuppi (Presidente), Alfonso Umberto Calabrese (Vicepresidente), Stefano Cavedagna (Componente).

In seguito alle dimissioni del dott. Stefano Cavedagna, il 18/12/2018 è subentrata quale componente l'Avv. Maria Giovanna Addario.

Nei quasi sei mesi di attività del 2018, il nuovo Comitato ha potuto in sostanza raccogliere e gestire l'eredità di quello precedente, avviare e consolidare i rapporti con il personale in servizio presso il Corecom, con gli Organi politici, le Strutture e i Servizi della Regione Emilia-Romagna con cui il Corecom collabora quotidianamente, e cominciare infine a lavorare alla pianificazione delle attività del 2019.

Per quel che riguarda i dettagli delle attività svolte nel 2018, sia precedenti sia successivi al 3 luglio 2018, il nuovo Comitato accoglie e sottoscrive la relazione consuntiva qui di seguito presentata.

Stefano Cuppi

Presidente Corecom Emilia-Romagna

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 collegiale della Regione Emilia-Romagna.

Istituito con legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, è dotato di un proprio Regolamento interno di organizzazione e funzionamento approvato con delibera 9 del 23 giugno 2008 e modificato con delibera Corecom n. 321 del 18 ottobre 2018.

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.

Il 2 luglio 2018 il Comitato composto da prof.ssa Giovanna Cosenza (Presidente), prof.ssa Marina Caporale (Vicepresidente) e geom. Mauro Raparelli (Componente) ha terminato il proprio mandato; ad esso è subentrato, in data 3 luglio 2018, il Comitato composto da dott. Stefano Cuppi (Presidente), dott. Alfonso Umberto Calabrese (Vicepresidente) e dott. Stefano Cavedagna (componente).

In seguito alle dimissioni del dott. Stefano Cavedagna, il 18/12/2018 è stata eletta ed è quindi subentrata quale componente l'Avv. Maria Giovanna Addario.

Il Corecom è titolare di funzioni proprie, individuate dalla legge istitutiva:

- formula **proposte di parere** sullo schema di piano nazionale di assegnazione e di ripartizione delle frequenze;
- esprime **pareri alle commissioni consiliari** competenti sui progetti di legge regionale disciplinanti in tutto o in parte la materia rientrante nel settore delle comunicazioni;
- svolge funzioni di **analisi** e di **studio** sul sistema dell'informazione e della comunicazione in ambito regionale, a supporto delle attività della Giunta, del Consiglio e dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio nel campo della informazione e della comunicazione, accogliendo, elaborando ed organizzando elementi di conoscenza;
- **regolazione dell'accesso** alle trasmissioni televisive di RAI 3 Emilia-Romagna da parte di soggetti collettivi organizzati;
- verifica della qualità del **segnale Rai**
- **comunicazione** delle iniziative e dei servizi resi dal Corecom

La Legge Regionale 23 giugno 2017, n. 11, recante "Sostegno all'editoria locale", ha attribuito al Corecom ulteriori compiti.

In particolare, prevede che:

- a) svolga tutti i controlli previsti per l'erogazione dei **contributi alle imprese** operanti nel settore dell'editoria locale;
- b) istituisca e curi l'aggiornamento di un **elenco di merito** delle imprese operanti nel settore dell'editoria locale in quanto l'appartenenza a questo elenco sarà condizione per l'ottenimento di misure economiche di sostegno.

Il Corecom è altresì **organo funzionale dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (Agcom)**, in quanto svolge funzioni di governo e controllo del sistema delle comunicazioni sul territorio regionale indirizzando la propria attività alla comunità emiliano-romagnola.

Svolge, pertanto le funzioni ad esso delegate dall'Agcom attraverso l'Accordo quadro del 28/11/17 e la Convenzione attuativa del 28/12/17:

- funzioni di **educazione ai media** (iniziative di studio, analisi ed educazione all'utilizzo dei media - nuovi e tradizionali - con particolare riferimento ai minori);
- esercizio del **diritto di rettifica** con riferimento al settore radiotelevisivo locale;
- vigilanza sul rispetto dei criteri fissati relativo alla pubblicazione e diffusione dei **sondaggi** sui mezzi di comunicazione di massa diffusi in ambito locale;
- svolgimento del tentativo obbligatorio di **conciliazione** nelle controversie tra operatori di telecomunicazione e utenti;
- definizione delle **controversie** tra operatori di telecomunicazione e utenti;
- assunzione dei **provvedimenti temporanei** in caso di interruzione del servizio;
- **monitoraggio** delle trasmissioni radiotelevisive locali relativamente a: obblighi di programmazione, pubblicità, pluralismo sociopolitico, garanzie dell'utenza e tutela dei minori;
- vigilanza sulla **par condicio** per garantire l'osservanza, da parte delle emittenti radiotelevisive locali, dei principi generali di pluralismo, obiettività, completezza ed imparzialità dell'informazione nel rispetto della Legge 28/2000, supportando l'Autorità con lo svolgimento di attività istruttorie;
- gestione del Registro Operatori della Comunicazione (ROC).

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 del programma annuale di attività e della corrispondente dotazione finanziaria.

L'organigramma della pagina seguente rappresenta l'assetto della struttura di supporto al Corecom al 31 dicembre 2018.

Collaboratori interni

Collaboratori	Categoria professionale	Tipologia contrattuale
Rita Filippini	Dirigente	T. IND.
Agostini Renato	Tecnico di applicazioni informatiche (cat. C)	T. IND.
Baratelli Angelo	Funzionario titolare di Posizione Organizzativa. Coordinamento delle attività trasversali di supporto al Servizio Diritti dei cittadini e al Comitato, con presidio dell'area Servizi alle imprese	T. IND.
Bernardi Monica	Specialista giuridico amministrativo di supporto agli Organi assembleari (cat. D)	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 (cat. C)	T. IND.
Collinelli Sara	Assistente amministrativo (cat. C)	T. IND.
Di Girolamo Annarita Silvia	Funzionario titolare di Posizione Organizzativa. Coordinamento delle attività di risoluzione delle controversie tra utenti e gestori dei servizi di telecomunicazioni e di controllo dei media	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.
Guidi Silvia	Specialista amministrativo contabile (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 (cat. C)	T. IND.
Marzo Nicola	Assistente amministrativo (cat. C)	T. IND.
Nulli o Rinalducci Bruna	Specialista giuridico amministrativo di supporto agli Organi assembleari (cat. D)	T. IND.
Paoletti Sabrina	Assistente amministrativo (cat. C)	T. IND.
Pasqualini Donatella	Assistente amministrativo (cat. C)	T. IND.
Parrucci Massimo	Funzionario titolare di Posizione Organizzativa. Coordinamento delle attività in materia di editoria locale a supporto del Corecom	T. IND.
Platis Antonio	Assistente amministrativo al sistema regionale della comunicazione (cat. C)	T. IND.
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.
Zocca Anna Maria	Assistente amministrativo (cat. C)	T. IND.
Zotti Carla	Specialista giuridico amministrativo di supporto agli Organi assembleari (cat. D)	T. IND.

* fino al 31.07.18; dall'1 agosto 2018 in quiescenza

Collaborazioni esterne

Gasparini avv. 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 dr. 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 avv. 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.
Baseggio avv. Carlo	Specialista a supporto dell'attività di definizione	Affidamento ex art. 36 D.Lgs 50/2016
La Carovana o.n.l.u.s.	Laboratori didattici in tema di educazione ai media ed uso sicuro delle nuove tecnologie	Affidamento ex art. 36 D.Lgs 50/2016

1.3 Le risorse finanziarie

Gli strumenti di pianificazione cui fa riferimento il Corecom per la programmazione e il controllo 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 il 28 dicembre 2017 e con durata triennale;
- il Programma annuale di attività;
- 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 dall'allora Presidente del Comitato, specifica le singole funzioni delegate e le risorse finanziarie assegnate a titolo di contributo per il loro esercizio.

Nel 2018 la somma stanziata da Agcom per le attività delegate è stata di Euro 182.240,38.

Il Programma annuale di attività, adottato con delibera del Comitato entro il 15 settembre dell'anno precedente l'esercizio finanziario cui si riferisce, viene presentato entro lo stesso termine all'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea legislativa e all'Agcom. D'intesa fra Comitato e Ufficio di Presidenza, è pubblicato sul sito web del Corecom (<http://www.assemblea.emr.it/corecom/attivita/programmi-risorse/bilanci>).

L'ultimo "Programma delle attività del Corecom Emilia-Romagna per l'anno 2019" è stato approvato il 14 settembre 2018 con deliberazione Corecom n. 305.

Il fabbisogno finanziario viene allegato al Programma di attività del Corecom, e classifica le spese previste collegate alle azioni del piano stesso secondo la struttura di 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.

Ogni anno, il 50% dell'importo annuo massimo è liquidato da AGCOM, a titolo di acconto, nel mese di giugno dell'anno di competenza. Il saldo è liquidato nel mese di marzo dell'anno successivo alla luce delle risultanze della relazione di cui all'art. 10 e delle verifiche svolte sull'operatività delle funzioni esercitate.

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.

Nella pagina seguente viene riportata una tabella relativa alla Rendicontazione economica del contributo AGCOM per l'anno 2018.

Rendicontazione economica del contributo dell'AGCOM - Anno 2018

Materie delegate	Utilizzo del contributo a consuntivo	
	In Euro	In %
Tentativo obbligatorio di conciliazione	96.217	57
Definizione delle controversie	30.034	18
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	2
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	25.223	15
Gestione delle posizioni degli operatori nell'ambito del Registro degli Operatori di Comunicazione	13.333	8
Tutela e garanzia dell'utenza, con particolare riferimento ai minori	/	/
Totale	168.140 (*)	100%

(*) Nel 2018 la somma stanziata per le attività delegate è stata di Euro 182.240,38, finanziata interamente con i fondi trasferiti dall'Agcom. L'impegnato al 31/12/2018 è stato di Euro 168.140,52, pertanto si sono registrate economie di impegno pari ad Euro 14.099,86 re imputate ai pertinenti capitoli di bilancio per le funzioni delegate al Corecom nell'annualità successiva.

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

L'anno 2018 è stato caratterizzato dalla introduzione della piattaforma Conciliaweb che, entrata in funzione il 23 luglio 2018, come previsto dalle delibere Agcom n. 203 e n. 296 del 2018, prevede l'avvio e la gestione dei procedimenti di conciliazione, definizione e di emissione di provvedimenti temporanei in modalità quasi totalmente digitale e telematica.

Fino a tale data si è utilizzata la piattaforma CSI, che peraltro rimane tuttora in funzione per le istanze di conciliazione presentate dagli operatori telefonici nei confronti degli utenti.

2.1 La conciliazione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti

La fase di conciliazione

Questa fase ha inizio con la registrazione dell'istante sulla piattaforma Conciliaweb attraverso la creazione di un account personale e prosegue con la presentazione dell'istanza per via telematica attraverso la piattaforma stessa. Dopo che l'utente ha caricato la propria istanza corredata della pertinente documentazione su Conciliaweb, potrebbe essere contattato dall'operatore telefonico al fine di addivenire ad un primo tentativo di composizione della vertenza (cd. "negoziazione diretta"). Se questo tentativo non va a buon fine, e qualora l'istanza sia risultata ammissibile, nelle conciliazioni semplificate (relative a materie di minore complessità) interviene, via chat, un conciliatore del Corecom che avanza ipotesi di conciliazione per indurre le parti a raggiungere un accordo.

Se la proposta viene accolta dalle parti, il conciliatore redige un verbale di accordo sottoscritto dalle parti e dal conciliatore; diversamente viene redatto un verbale di mancato accordo, anch'esso sottoscritto dalle parti e dal conciliatore.

Nei casi che riguardano più operatori telefonici o che coinvolgono un utente informaticamente debole o privo di connessione internet, le istanze vengono invece affrontate in una udienza convocata preferibilmente tramite la piattaforma Conciliaweb.

Di seguito alcuni dati significativi sull'attività svolta nell'anno 2018 e raffronto con dati delle annualità precedenti.

Istanze di conciliazione pervenute al Corecom Emilia-Romagna Anni 2013/2018		
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%
2018	8.567	+ 33,90%

Di queste 8567 istanze, 5.180 sono state presentate prima del 23 luglio 2018, le rimanenti 3.347 dopo tale data. Di queste 3.347, 1.264 vengono trattate su Conciliaweb in modalità semplificata, le rimanenti 2.083 in udienza.

Si evidenzia come nel 2018 vi sia stato un notevolissimo incremento delle istanze, dovuto all'avvio di Conciliaweb che permette a quella fascia di cittadini cosiddetti "digitali" di presentare l'istanza con maggiore facilità.

Procedimenti di conciliazione conclusi - Anni 2013/2018		
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%
2018	5.726	-28,54%

La statistica relativa ai procedimenti di conciliazione conclusi nel 2018 merita un commento particolare: nel 2018 sono stati conclusi 5.726 procedimenti, cioè 2.287 procedimenti in meno rispetto al 2017.

A questo proposito è necessario considerare tuttavia alcuni importanti fattori:

- Nel 2018 sono state concluse quasi tutte le conciliazioni presentate prima del 23 luglio 2018, così come richiesto da Agcom. Nel mese di gennaio 2019 sono state smaltite le residue 104 istanze.
- Conciliaweb ha consentito l'espletamento delle udienze di conciliazione solo a partire dall'inizio di dicembre e in via di prima sperimentazione per numeri decisamente bassi, trattandosi di un periodo di collaudo della nuova procedura.
- Per quello che riguarda le conciliazioni semplificate, (le quali, come accennato, non prevedono udienze ma si svolgono interamente in chat), anch'esse sono state rese disponibili all'intervento dei conciliatori Corecom solo da ottobre inoltrato; si segnala altresì che molti operatori telefonici, nella prima fase di avvio, non hanno partecipato alla procedura facendo attivamente proposte in chat di accordo agli utenti; si è comunque preferito mantenere aperte queste posizioni anche oltre il termine previsto dal regolamento, per evitare la formazione di mancati accordi, anche in considerazione del fatto che la maggioranza degli operatori ha comunicato che avrebbe prevalentemente destinato, in tutto il 2018, le proprie risorse umane e finanziarie alla definizione delle istanze di conciliazione pervenute prima del 23 luglio al fine di azzerare l'arretrato ante Conciliaweb.

Anche per il 2018 l'esito positivo delle conciliazioni si è confermato come il dato preponderante, costituendo complessivamente il 75,57% degli esiti.

L'esame della tabella che segue evidenzia, in particolare, le varie tipologie di esiti che hanno caratterizzato le conciliazioni nel 2018.

Procedimenti di conciliazione conclusi - Anno 2018			
	ESITO	NUMERO	%
Positivo	Accordo	3.357	60
	Estinzione materia del contendere	1.139	16
Negativo	Mancata comparizione delle parti	306	6
	Mancato accordo	667	14
	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 e n. 203/18/CONS)	257	4
	Totale	5.726	100

Nell'anno 2018 il valore medio delle conciliazioni, calcolato come rapporto fra il valore complessivo dei crediti riconosciuti dagli operatori e il numero delle controversie conciliate è di Euro 354,00.

Si sottolinea che questa cifra è stata estrapolata dalla piattaforma CSI, precedentemente in dotazione al Corecom Emilia-Romagna, in quanto la piattaforma Conciliaweb non fornisce tali dati in modo aggregato.

Moltiplicando il valore medio di 354 Euro ad accordo per il numero di accordi raggiunti, si ottiene un totale di 1.188.378,00 di Euro che il Corecom ha restituito ai cittadini con gli accordi maturati a seguito di udienza.

A questa somma va aggiunta quella relativa alla conciliazione diretta per la quale non è possibile avere dati aggregati poiché anche in questo caso Conciliaweb non ne consente l'estrapolazione.

Relativamente alla tipologia di controversie, la voce "Spese/fatturazioni non giustificate" si conferma quella con la percentuale più alta con il 50,80%. La seconda voce percentualmente più elevata, anche nel 2018, risulta quella della "Mancata o parziale fornitura del servizio", con il 16,35%.

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

Istanze di conciliazione pervenute per tipologia - Anno 2018	
Tipo Controversia	%
Spese / fatturazioni non giustificate	51
Mancata o parziale fornitura del servizio	16
Prodotti / servizi non richiesti	6
Costi per recesso	5
Interruzione / sospensione del servizio	6
Modifiche contrattuali	3
Mancata portabilità / migrazione	3
Trasparenza contrattuale	2
Ritardo nella fornitura del servizio	2
Traffico non riconosciuto	1
Mancato / errato inserimento nell'elenco	0
Altro	5
Totale	100%

Relativamente alle istanze suddivise su base territoriale la provincia di Bologna registra anche per il 2018 la percentuale più elevata (31%); seguono la provincia di Forlì-Cesena con il 14% e la provincia di Modena con il 12%. Quindi, Ravenna (9%), Parma (9%), Reggio Emilia (8%); Rimini (6%); Ferrara (5%) e Piacenza (2%). I dati sono stati estrapolati dalla sola piattaforma CSI, in quanto Conciliaweb non consente tale operazione.

Istanze di conciliazione pervenute per Provincia Anno 2018	
PROVINCIA	%
BO	31
FC	14
MO	12
RA	9
PR	9
RE	8
RN	6
FE	5
PC	2
Fuori Regione	4
Totale	100%

L'esame delle istanze per tipologia di rete mostra che prevalgono nettamente le istanze per rete fissa, il 64% del totale, che sopravanzano di 35 punti percentuali quelle per rete mobile

Suddivisione delle istanze presentate secondo la tipologia di rete Anno 2018	
TIPOLOGIA DI RETE	%
Fissa	64
Mobile	29
Pay Tv	2
Fisso + mobile	4
Telefonia – pay tv	1
Altro	0
Totale	100%

Quanto alla classificazione con riguardo all'operatore convenuto quasi la metà delle istanze è rivolta all'operatore Telecom, e si rimanda alla lettura della tabella per i dati degli altri operatori

OPERATORE	%
Telecom Italia S.p.A.	49
Wind Telecomunicazioni S.p.A. + H3G (ora Wind Tre S.p.A.)	19
Vodafone Italia S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A.-Tele2	18
Fastweb S.p.A.	9
Tiscali	1
Altri operatori	4
Totale	100

Si evidenzia inoltre che sono pervenute 107 istanze presentate dagli operatori telefonici nei confronti dei loro clienti e di queste ne sono state concluse 104, alcune delle quali relative all'anno precedente.

OPERATORE	Istanze aperte	Istanze concluse
Wind Telecomunicazioni S.p.A. + H3G (ora Wind Tre S.p.A.)	38	46
Vodafone Italia S.p.A.	65	53
Sky	4	5
Totale	107	104

2.1.1 Supporto al servizio di conciliazione

Anche nel 2018 il Corecom si è avvalso, previo rinnovo del contratto (che terminerà nel mese di luglio 2019), del supporto della RTI TLC GROUP per lo svolgimento delle udienze di conciliazione.

In particolare, l'attività oggetto dell'appalto di servizi ha riguardato la conduzione da parte dei conciliatori RTI di una parte di udienze presso la sede del Corecom Emilia-Romagna e della stesura dei relativi verbali di udienza.

2.1.2 L'udienza di conciliazione in videoconferenza

È terminato, nel 2018, il servizio di conciliazione a distanza presso le Amministrazioni comunali di Cesena e di Rimini (due giorni di udienza settimanali a Cesena, un giorno la settimana a Rimini) con l'utilizzo della piattaforma CSI per la gestione delle istanze e della rete di Lepida per le videoconferenze.

Nel 2019 il Comitato intende attivare presso ulteriori amministrazioni locali uno sportello di prossimità, ove per i cittadini sarà disponibile un punto di accesso a Conciliaweb con personale appositamente formato. Nel tempo, l'obiettivo è quello di coprire tutte le province della Regione.

Nelle tabelle seguenti sono riportate le istanze trattate dalle sedi di Rimini e Cesena: i dati sono parziali in quanto, come detto, si riferiscono alle sole istanze trattate sulla piattaforma CSI (nel 2018 Conciliaweb non era predisposto per la trattazione delle udienze dalle sedi decentrate).

Istanze relative alla sede di Cesena - Anno 2018		
Istanze pervenute		398
Istanze concluse		764
Esito	Numero	%
Accordi	503	67
Accordi Parziali	10	1
Estinzione materia del contendere	125	16
Mancato accordo	78	10
Mancata comparizione	32	4
Mancata adesione	16	2
Totale	764	100

Istanze relative alla sede di Rimini - Anno 2018		
Istanze pervenute		258
Istanze concluse		501
Esito	Numero	%
Accordi	327	66
Accordi Parziali	0	0
Estinzione materia del contendere	50	9
Mancato accordo	83	17
Mancata comparizione	32	6
Mancata adesione	9	2
Totale	501	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 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.

Nel 2° semestre del 2018 il Comitato ha disposto un nuovo servizio di attività, verifica e monitoraggio dell'avvenuto adempimento da parte del gestore/operatore telefonico, il quale è tenuto a comunicare al Corecom l'avvenuta esecuzione del dispositivo della delibera di definizione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

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), salvo che non siano di entità indeterminata o di rigetto totale, nel qual caso sono decise con delibera; quelle con valore superiore a 500,00 euro sono sempre decise con un provvedimento amministrativo del Comitato (delibera) sulla base di una relazione istruttoria e di una proposta di decisione del Responsabile del Servizio.

Anche l'intero ciclo dei procedimenti di definizione e degli eventuali provvedimenti temporanei ad essi relativi viene gestito attraverso la piattaforma Conciliaweb a decorrere dalla sua entrata in funzione, ovvero dal 23 luglio 2018; le eventuali udienze di definizione, però, si svolgono sempre fuori piattaforma.

Nelle tabelle seguenti sono riportati, rispettivamente, i dati relativi all'anno 2018 e i dati comparativi.

Attività di definizione delle controversie - Anno 2018	
	Totale
Istanze di definizione pervenute	801
Istanze inammissibili	53
Istanze archiviate	276
Provvedimenti decisori, di cui:	450
Determine di definizione	81
Delibere di definizione	369 (di cui 5 di rettifica)
Istanze di provvedimenti temporanei, di cui:	14
Inammissibili	1
Accolte dall'operatore ed archiviate dal Corecom	8
Rigettate	0
Provvedimenti temporanei adottati dal Corecom	5

Attività di definizione delle controversie - Anni 2014-2015-2016-2017-2018					
	2014	2015	2016	2017	2018
Istanze di definizione pervenute	474	633	702	639	801
Numero di accordi in udienza	548	353	295	364	290
Numero di accordi fuori udienza	206	78	66	135	132
Provvedimenti di definizione adottati	43	104	133	151	450
Istanze inammissibili	33	16	23	20	53
Numero di rinunce	59	16	38	135	101
Provvedimenti di riattivazione dei servizi adottati per le istanze di definizione	2	6	14	14	5

Nel corso del 2018 si è registrato un incremento delle istanze di definizione rispetto al 2017, passando da 639 a 801.

Nel 2018 è proseguita l'attività di smaltimento delle istanze arretrate, così come previsto dal piano di rientro approvato nel 2017, al fine di smaltire le giacenze e di procedere ad un riequilibrio delle tempistiche procedurali.

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 2014-2015-2016-2017-2018					
	2014	2015	2016	2017	2018
Numero di accordi in udienza (totali o parziali)	548	353	295	364	290
Importo medio a favore dell'utente	€ 757,93	€ 719,81	€ 416,77	€ 389,45	€ 423,54
Importo medio a favore dell'operatore	€ 122,02	€ 232,01	€ 272,97	€ 452,95	€ 484,82
Totale importi a favore degli utenti	€ 415.345,00	€ 254.094,00	€ 122.531,00	€ 141.758,00	€ 178.733,00
Totale importi a favore degli operatori	€ 66.868,00	€ 81.900,00	€ 80.252,00	€ 164.874,00	€ 204.593,00
Massimo importo a favore dell'utente	€ 30.000,00	€ 48.000,00	€ 7.500,00	€ 11.000,00	€ 14.111,00
Massimo importo a favore dell'operatore	€ 6.000,00	€ 18.129,00	€ 8.000,00	€ 20.000,00	€ 60.000,00
Totale somme stornate a favore degli utenti (*)	€ 321.326,00	€ 154.855,00	€ 114.710,00	€ 252.468,00	€ 338.618,00

(*) 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 2014-2015-2016-2017-2018					
	2014	2015	2016	2017	2018
Numero di delibere adottate	33	83	108	129	364
Importo medio a favore dell'utente	€ 1.397,15	€ 1.015,49	€ 1.276,83	€ 578,18	€ 648,39
Importo medio a favore dell'operatore	€ 504,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,27
Totale importi a favore degli utenti	€ 47.503,00	€ 84.286,00	€ 37.898,00	€ 74.585,00	€ 236.662,00
Totale importi a favore degli operatori	€ 17.136,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
Massimo importo a favore dell'utente	€ 5.800,00	€ 7.859,00	€ 8.164,00	€ 7.224,00	€ 10.559,00
Massimo importo a favore dell'operatore	€ 17.136,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
Totale somme stornate a favore degli utenti (*)	€ 5.662,00	€ 50.758,00	€ 39.996,00	€ 63.530,00	€ 17.041,00

(*) 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 2014-2015-2016-2017-2018					
	2014	2015	2016	2017	2018
Numero di determinate adottate	10	21	25	27	80
Importo medio a favore dell'utente	€ 199,30	€ 135,70	€ 195,72	212,52	€ 163,25
Importo medio a favore dell'operatore	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 125,00
Totale importi a favore degli utenti	€ 1.993,00	€ 2.714,00	€ 4.893,00	€ 5.738,00	€ 13.060,00
Totale importi a favore degli operatori	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
Massimo importo a favore dell'utente	€ 550,00	€ 430,00	€ 725,00	€ 499,00	€ 485,00
Massimo importo a favore dell'operatore	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
Totale somme stornate a favore degli utenti (*)	€ 798,00	€ 689,00	€ 605,00	€ 641,00	€ 9.505,00

(*) 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 2018 il valore totale degli importi a favore degli utenti, riconosciuto nell'ambito dell'attività di definizione delle controversie, risulta di euro 428.455,00, valore in diminuzione rispetto ai 538.742,00 relativi al 2017. Tale valore, sommato a quello riconosciuto nell'ambito dell'attività di conciliazione pari ad euro 1.188.378,00, conduce ad un valore complessivo di euro 1.616.833,00, valore approssimativo, perché, come già sottolineato, non tiene conto della conciliazione diretta e semplificata i cui dati non sono estraibili dalla piattaforma Conciliaweb.

2.2.1 Verifica degli adempimenti da parte degli operatori Tlc

Nel secondo semestre 2018 il Corecom Emilia-Romagna, allo scopo di verificare se gli operatori Tlc hanno provveduto in modo tempestivo ad ottemperare alle disposizioni indicate nei provvedimenti di definizione delle controversie, ha disposto di tenere costantemente monitorate le comunicazioni di avvenuto adempimento che devono essere effettuate entro 60 giorni dalla notifica dell'atto.

Infatti, come espressamente previsto nei singoli provvedimenti di condanna, l'operatore Tlc è tenuto a dare comunicazione dell'avvenuto adempimento entro tale termine, in mancanza della quale, decorsi inutilmente quindici giorni dal sollecito del Corecom, quest'ultimo procede a darne comunicazione ad AGCOM per l'adozione di ogni provvedimento ritenuto opportuno.

Dei risultati di tale attività di monitoraggio viene fornito un Report in occasione di ogni seduta del Comitato.

Le segnalazioni inoltrate ad AGCOM, nel 2018, sono state 16.

2.2.2 Altri servizi per gli utenti

Allo scopo di fornire sempre maggiore assistenza agli utenti, anche a seguito dell'istituzione di Conciliaweb, il Corecom Emilia-Romagna offre il servizio di ricevimento telefonico gratuito (800 967701)

Gli operatori sono disponibili dal lunedì al venerdì con orario 10.00 – 12.00.

Il cittadino può rivolgersi direttamente al CORECOM per ottenere informazioni e supporto alla presentazione delle istanze sia di conciliazione che di definizione nelle giornate di martedì dalle ore 9.30 alle ore 12.30 e giovedì pomeriggio dalle 14 alle 16. (Viale A. Moro 44 – 9° piano – Bologna). Per le definizioni il ricevimento si tiene il primo e il terzo venerdì del mese dalle 10 alle 11.30. (Viale A. Moro 44 – 10° piano – Bologna).

2.3 La riattivazione dei servizi di telecomunicazioni

Nelle controversie fra utenti e operatori di comunicazioni può accadere che l'operatore TLC sospenda i servizi.

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 scorretto funzionamento da parte dell'operatore di telecomunicazioni.

Il Corecom, verificata l'ammissibilità della richiesta da parte dell'utente, la trasmette all'operatore TLC 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 2017 e nel 2018. . Anche per questo tipo di istanze dal luglio 2018 è entrata in funzione la nuova modalità telematica di inoltro attraverso la piattaforma Conciliaweb.

Attività riguardante i provvedimenti di riattivazione dei servizi di telecomunicazioni nelle conciliazioni		
Anni 2017-2018		
	2017	2018
Numero di richieste di riattivazioni d'urgenza pervenute	888	969
Numero di richieste di riattivazioni d'urgenza dichiarate inammissibili	55	47
Numero di richieste di riattivazioni d'urgenza accolte dall'operatore	418	505
Numero di richieste di riattivazioni d'urgenza non accolte dall'operatore	25	6
Numero di provvedimenti di riattivazione adottati dal Corecom	383	392

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.

Rispetto all'anno 2017 si è registrato un aumento delle richieste di provvedimenti pervenute. Si è passati infatti da 888 nel 2017 a 969 istanze nel 2018.

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 oppure 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/parzialmente con mezzi propri - oppure 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 effettivo messo a disposizione dalla sede regionale della Rai; svolge, inoltre, attività di vigilanza sul rispetto degli impegni assunti dai soggetti ammessi all'accesso e sull'esecuzione, da parte della Rai regionale, dei piani trimestrali approvati.

Nel 2018 risultano in calo le domande pervenute (24 rispetto alle 29 del 2017) ed in leggero calo i soggetti richiedenti (10 nel 2018, rispetto agli 11 del 2017).

	1° trimestre 2018	2° trimestre 2018	3° trimestre 2018	4° trimestre 2018	Totale
N. domande pervenute	7	7	4	6	24
N. soggetti richiedenti	7	7	4	6	10
N. rinunce alla messa in onda	/	/	/	/	/
N. trasmissioni autorizzate	7	7	4	6	24

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 2018 ha riguardato la campagna elettorale relativa a:

- elezioni politiche del 4 marzo 2018;
- elezioni amministrative del 10 giugno 2018;
- 7 referendum regionali consultivi del 7 ottobre 2018 per la fusione dei Comuni di Castenaso e Granarolo dell'Emilia, nella Città Metropolitana di Bologna; dei Comuni di Baricella e Malalbergo, nella Città Metropolitana di Bologna; dei Comuni di Formignana e Tresigallo, nella Provincia di Ferrara; dei Comuni di Berra e Ro, nella Provincia di Ferrara; dei Comuni di Lama Mocogno e Montecreto, nella Provincia di Modena; dei Comuni di Colorno e Torrile, nella Provincia di Parma; dei Comuni di Mezzani e Sorbolo, nella Provincia di Parma;
- 2 referendum regionali consultivi del 2 dicembre 2018 per la fusione dei Comuni di Goro e Mesola, nella Provincia di Ferrara; dei Comuni di Fiscaglia e Ostellato, nella Provincia di Ferrara.

Con riferimento alle elezioni politiche del 4 marzo 2018, in seguito a comunicazione del Ministero dello Sviluppo Economico ed in merito alla quantificazione delle somme massime rimborsabili - nelle more dell'adozione del decreto ministeriale di riparto relativo allo stanziamento per l'anno 2018 - 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 2018: Euro 96.152, di cui Euro 32.051 per le radio ed Euro 64.101 per le televisioni - destinando Euro 69.351 per le elezioni politiche ed Euro 26.80 per le ulteriori tornate elettorali. Il Corecom ha, quindi, autorizzato la messa in onda di MAG, per le elezioni politiche, da lunedì 26 febbraio a venerdì 2 marzo, per un totale di cinque giorni.

Con riferimento, invece, alle elezioni amministrative del 10 giugno 2018, il Corecom ha autorizzato - sulla base di uno stanziamento di Euro 18.195 - la messa in onda di MAG da venerdì 1 giugno a venerdì 8 giugno, per un totale di otto giorni.

I MAG mandati in onda nel corso delle due tornate elettorali sono, ad oggi, in fase di rimborso poiché il giorno 31 ottobre 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 24 aprile 2018, 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 2018, la somma di Euro 96.152, di cui Euro 32.051 per le radio ed Euro 64.101 per le televisioni.

Per quanto riguarda *referendum* regionali consultivi di fusione comuni del 7 ottobre 2018 e i *referendum* regionali consultivi di fusione comuni del 2 dicembre 2018, 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 politiche del 4 marzo 2018	Elezioni amministrative del 10 giugno 2018	Referendum regionale consultivo del 7 ottobre 2018	Referendum regionale consultivo del 2 dicembre 2018
N. emittenti radiofoniche	10	/	/	/
N. emittenti televisive	17	4	/	/
N. MAG radio mandati in onda	376	/	/	/
N. MAG tv mandati in onda	799	312	/	/

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, 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.

Nel corso del 2018 è stata ricevuta una richiesta di verifica dell'applicazione dell'esercizio del diritto di rettifica *ex art. 32-quinquies* del *Tusmar* (D.Lgs 31 luglio 2005, n. 177) in relazione ad un servizio giornalistico andato in onda su un'emittente televisiva locale. La relativa attività istruttoria si è conclusa con una delibera di archiviazione in considerazione del fatto che il contenuto del servizio di rettifica andato in onda corrispondeva sostanzialmente a quanto indicato dal soggetto richiedente nella sua richiesta nel rispetto, quindi, dell'esercizio del diritto previsto dall'art. 32-*quinquies* citato.

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 quali 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 regionali sulla base delle 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 2018 ha riguardato tutte le diverse aree tematiche individuate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni: pluralismo politico-istituzionale e socioculturale; 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 dal Corecom su 10 emittenti televisive locali.

A) Area "Pluralismo Socio-Politico"

- Obiettivo: verifica del rispetto del pluralismo politico-istituzionale e socioculturale 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 socioculturale da parte delle emittenti locali.
- Emittenti monitorate: 10 emittenti televisive locali e Rai Emilia-Romagna.
- Programmi monitorati: telegiornali durante il periodo di par condicio (elezioni politiche del 4 marzo 2018)
- Tempo: in totale sono state monitorate 168 ore di telegiornali.

B) Area "Obblighi di programmazione"

- Obiettivo: verifica obblighi di programmazione.
- Emittenti monitorate: 10 emittenti televisive locali.
- Programmi monitorati: intero palinsesto (H 24).
- Tempo: in totale sono state monitorate 1.680 ore.

B bis) Area "Tenuta delle registrazioni"

- Obiettivo: verifica corretta conservazione delle registrazioni.

- Emittenti monitorate: 10 emittenti televisive locali.
- Programmi monitorati: intero palinsesto (H 24).
- Tempo: verifica degli ultimi tre mesi di registrazioni.

C) Area “Pubblicità”

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

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

- Obiettivo: verifica del rispetto della normativa di riferimento.
- Emittenti monitorate: 10 emittenti televisive locali.
- Programmi monitorati: intero palinsesto (H 24).
- Tempo: in totale sono state monitorate 1680 ore.

Vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale	
Anno 2018	
Totale ore monitorate	8414
Totale emittenti monitorate	21
Totale proposte di sanzione avanzate ad Agcom	3

Il Corecom si è pronunciato su quattro ipotesi di violazione, avanzando - con delibera n. 231 del 31/5/2018, delibera n. 277 del 19/7/2018 e delibera n. 278 del 26/7/2018 - tre proposte di sanzione. Riguardo all’ultima ipotesi, il Corecom ha, invece, avanzato - con delibera n. 320 del 28/9/2018 - proposta di archiviazione.

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, sia 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 qualora accompagnati da una nota informativa e, contestualmente, resi disponibili nella loro integralità attraverso un documento, pubblicato sul sito Internet dell’Autorità (per i sondaggi d’opinione) o sul sito Internet della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per l’informazione e l’editoria (per i sondaggi politici ed elettorali).

L’attività - che riguarda le emittenti radiotelevisive locali, i quotidiani e i periodici locali (i sondaggi diffusi su Internet sono di esclusiva competenza dell’AGCOM, in quanto equiparati ai sondaggi diffusi in ambito nazionale) - si sviluppa attraverso il monitoraggio d’ufficio e sulla base delle segnalazioni da parte di utenti, associazioni e organizzazioni relativamente 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 televisioni locali nel periodo, ricompreso tra il 3 febbraio 2018 ed il 2 marzo 2018 (senza rilevare violazioni della regolamentazione in materia) e su un campione di dieci quotidiani locali nel periodo ricompreso tra il 3 novembre ed il 9 novembre 2018 (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, consentendo 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;
- i soggetti che usano indirettamente risorse nazionali di numerazione: questa nuova categoria è stata introdotta dal 1° novembre 2018, stabilendo l'obbligo di iscrizione al Registro anche per ogni impresa che utilizza indirettamente una risorsa nazionale di numerazione, assegnata ad un operatore di rete mobile, anche virtuale, come mero identificativo dell'utente del servizio di comunicazioni mobili e personali.

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 e nel quale - ad ogni soggetto iscritto, in ragione del codice fiscale - è attribuito un univoco numero progressivo di posizione.

Le attività di gestione del ROC di competenza del Corecom, ai sensi del Regolamento, 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 (898, alla data del 31 dicembre 2018). 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 31/12/2018)		
Provincia	Nr.	%
Bologna	297	34
Ferrara	36	4
Forlì – Cesena	80	9
Modena	123	14
Parma	91	10
Piacenza	32	4
Ravenna	74	7
Reggio Emilia	86	10
Rimini	79	9
Totale	898	100,00

Distribuzione degli operatori di comunicazione iscritti al ROC per tipologia di attività (al 31/12/2018)		
Attività	Nr.	%
Concessionarie di pubblicità	39	4
Editoria cartacea	389	36
Editoria elettronica	167	15
Fornitori di contenuti	24	2
Fornitori di servizi di comunicazione elettronica (phone center, internet point, ecc.)	120	11
Radiodiffusione	55	5
Operatori di rete	22	2
Fornitori di servizi di media audiovisivi o radiofonici	29	3
Fornitori di servizi interattivi	2	0
Produttori / distributori di programmi	64	6
Operatori economici esercenti l'attività di call center	168	16
Soggetti che usano indirettamente risorse nazionali di numerazione	0	0
Totale	1079*	100,00

* Il valore è superiore a quello riportato nella precedente tabella 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 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 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 concernenti la comunicazione politica e la 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 2018 ha riguardato la campagna elettorale relativa a:

- elezioni politiche del 4 marzo 2018;
- elezioni amministrative del 10 giugno 2018;
- 7 referendum regionali consultivi del 7 ottobre 2018 per la fusione dei Comuni di Castenaso e Granarolo dell'Emilia, nella Città Metropolitana di Bologna; dei Comuni di Baricella e Malalbergo, nella Città Metropolitana di Bologna; dei Comuni di Formignana e Tresigallo, nella Provincia di Ferrara; dei Comuni di Berra e Ro, nella Provincia di Ferrara; dei Comuni di Lama Mocogno e

- Montecreto, nella Provincia di Modena; dei Comuni di Colorno e Torrile, nella Provincia di Parma; dei Comuni di Mezzani e Sorbolo, nella Provincia di Parma;
- 2 referendum regionali consultivi del 2 dicembre 2018 per la fusione dei Comuni di Goro e Mesola, nella Provincia di Ferrara; dei Comuni di Fiscaglia e Ostellato, nella Provincia di Ferrara.

Nel 2018 sono pervenute undici segnalazioni relative alla presunta violazione dell'art. 9 della Legge 22 febbraio 2000, n. 28. Per tali segnalazioni il Corecom ha espletato l'attività istruttoria prevista dalla normativa vigente, e ne ha trasmesso gli esiti all'Autorità per gli eventuali adempimenti conseguenti, proponendo l'archiviazione per sei delle segnalazioni ricevute e la sanzione per avvenuta violazione relativamente alle cinque residue. Il Corecom ha ricevuto due ulteriori segnalazioni, archiviate per incompetenza in quanto riferite alla stampa quotidiana/periodica e al web, non disciplinati dalla legge n. 28/2000 (tranne che per la diffusione di sondaggi e di messaggi elettorali).

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

4.1 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 online a disposizione del pubblico 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>

4.2 L'attività istruttoria per l'erogazione di contributi regionali all'editoria locale

L'Assemblea Legislativa della Regione Emilia-Romagna ha approvato la nuova legge 23 giugno 2017, n. 11 "Sostegno all'editoria locale", modificata e integrata nel 2018. In base alla nuova legge il soggetto richiedente sarà ammesso al contributo qualora risulti in possesso di determinati requisiti. I soggetti esercenti l'attività di editoria (le testate giornalistiche, ad esempio) potranno accedere alle provvidenze se l'intero personale giornalistico utilizzato risulta iscritto all'Albo dei Giornalisti, oltre che assunto rispettando il contratto collettivo nazionale di categoria – o, comunque, nel rispetto del principio dell'equo compenso. L'impresa deve, inoltre, essere in regola con il versamento dei contributi previdenziali e dimostrare di produrre almeno il 60% di informazione locale. Anche per questa procedura sono previste delle esclusioni: non sono ammessi ai contributi, ad esempio, le emittenti di televendite, quelle che trasmettono programmi vietati ai minori e tutte le testate di partiti, movimenti politici, sindacali, di associazioni professionali o di categoria. La nuova legge, inoltre, riconduce al ROC (registro degli operatori della comunicazione) la ricognizione delle imprese che possono avere titolo per accedere ai contributi, purché in possesso dei requisiti di legge. La Giunta regionale, sentito il Corecom, ha approvato il 2 agosto 2018 la delibera n. 1293 di "APPROVAZIONE DEL PROGRAMMA DEGLI INTERVENTI DELLE IMPRESE DELL'INFORMAZIONE OPERANTI A LIVELLO LOCALE DA FINANZIARE PER L'ANNO 2018", e con delibera n. 1466 del 10 settembre ha prorogato i termini per la presentazione delle domande di accesso ai contributi; tale delibera demanda al Corecom l'attività di controllo sulle dichiarazioni rese nella forma di dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, impegnando lo stesso a effettuare le verifiche e trasmettere i relativi esiti al responsabile del procedimento.

Nel 2018 è stato effettuato, non appena emanato il bando, un complesso esame istruttorio per supportare la Giunta nella attuazione della legge, verificando le modalità con cui il Corecom potrà coadiuvare la verifica del possesso in capo alle imprese iscritte nel ROC dei prerequisiti che consentiranno di accedere ai benefici di legge.

4.3 Elenco di merito per l'editoria

La formazione dell'elenco di merito persegue due principali finalità. La prima è rivolta alla costituzione di una banca dati di riferimento e di controllo sia per il territorio, sia per la gestione nazionale del ROC. La seconda attua il principio della semplificazione, offrendo la possibilità, ove si realizzino le condizioni normative ed organizzative, di non dover ripresentare i medesimi documenti previsti per altri adempimenti. L'Elenco è

previsto dalla legge regionale n.11/2017 (art.4) sul sostegno all'editoria locale. L'elenco sarà realizzato anche con l'accordo e la collaborazione delle associazioni e sindacati di categoria.

Nel corso del 2018 sono state effettuate le attività preparatorie alla sua realizzazione ed il dicembre dello stesso anno è stata bandita la gara, aggiudicata nel febbraio 2019, per acquisire il SERVIZIO DI PROGETTAZIONE, REALIZZAZIONE, MANUTENZIONE DI UN APPLICATIVO WEB-BASED A SUPPORTO DELLA GESTIONE DELL'ELENCO DI MERITO DELLE IMPRESE OPERANTI NEL SETTORE DELL'EDITORIA LOCALE.

4.4 Attività di analisi della diffusione del fenomeno delle Fake News

Negli ultimi anni l'influenza delle Fake News nel dibattito pubblico è sempre più rilevante. La facilità e la velocità con cui le persone si informano su Internet, ed in particolare sui Social Network, facilita la diffusione di contenuti non verificati o addirittura completamente falsi. Per analizzare la diffusione e contrastare questo fenomeno è possibile ricorrere all'utilizzo di moderne tecniche di analisi dati come le advanced analytics e il machine learning.

In letteratura esistono varie tipologie di approccio: sulla base di esperienze e letteratura in questa prima fase è stato realizzato un applicativo impostato sulla tipologia di approccio definito "bolle di filtraggio" (o "bolle informative") e analisi delle correlazioni fra gli utenti che condividono contenuti inaffidabili. I primi risultati sono in via di ricognizione nei primi mesi del 2019.

4.5 L'educazione ai media

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

In particolare, la Regione Emilia-Romagna si è dotata anche di una specifica legge (LR 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 tale contesto il Corecom organizza e coordina laboratori e incontri di educazione ai media rivolti in particolare ai ragazzi delle scuole superiori di primo grado; realizza 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 reputazione on line) ed alla promozione delle strategie per la navigazione sicura e responsabile in rete.

A tal fine, collabora con la Garante regionale per l'infanzia e l'adolescenza mediante 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).

4.5.1 Laboratori nelle scuole: "A scuola coi media"

Il progetto "A scuola coi media" ha portato, anche nel 2018, alla realizzazione di laboratori e incontri di educazione ai media rivolti agli studenti delle scuole secondarie di primo grado.

Queste attività, gestite in collaborazione con la Cooperativa "La Carovana", selezionata ad esito di una procedura selettiva pubblica, sono finalizzate a promuovere un uso consapevole dei mezzi di comunicazione (in particolare Internet, TV, cellulari, videogiochi, web reputation); l'obiettivo primario è come sempre quello di rendere la scuola maggiormente consapevole dell'importanza della media education, rafforzando 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 frequente richiesta di attività relative all'utilizzo responsabile della rete, degli smartphone e dei videogiochi. 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 attivamente in un percorso condiviso di 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 di adesione finalizzata a stabilire esperienze, bisogni e aspettative di ciascuna classe.

Per l'A.S. 2017-2018 sono stati predisposti laboratori di 3 ore ciascuno (non più di 2, come in precedenza, allo scopo di meglio approfondire il tema individuato dai referenti informatici scolastici) su argomenti quali:

- la tutela dei minori on line;
- il rapporto tra messaggi in chat e le emozioni;
- il cyberbullismo ed il fenomeno degli hater;
- i videogiochi;
- le immagini pubblicitarie e le pubblicità;
- i social network (quali sono, come funzionano, come guadagnano);
- le condivisioni dei dati personali e la privacy;
- la reputazione on line;
- l'interpretazione delle immagini;
- la gestione del tempo libero;
- la netiquette;
- la dipendenza da web;
- il linguaggio dei media e le fake news;
- i blogger e gli youtuber;
- i codici e le normative di settore (Codice Tv e Minori, Codice Media e Sport, Carta di Treviso, Convenzione Onu sui Diritti del fanciullo, Legge 71/2017 "Disposizioni a tutela dei minori per la prevenzione ed il contrasto del fenomeno del cyberbullismo")
- i reati che si possono commettere sul web, ecc....

I moduli maggiormente richiesti dai referenti informatici delle varie scuole sono stati:

- Modulo 1: "Tu chattale se vuoi emozioni", relativo agli effetti della comunicazione in rete;
- Modulo 5: "Emozioni quelle sconosciute", su ciò che fa stare bene e male in chat;
- Modulo 9: "Allevatori di bufale", durante il quale gli alunni e le alunne hanno acquisito gli strumenti per riconoscere una fake news.

I laboratori, svolti tra gennaio e maggio 2018, hanno visto l'utilizzo di strumenti multimediali quali video, canzoni, cartoni animati, spot e slide. 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, un questionario di gradimento dell'attività ed un piccolo gadget del Corecom E-R.

Le scuole aderenti, che hanno ricoperto la quasi totalità delle province emiliano-romagnole, sono state 21 per un totale di 62 classi + il Consiglio comunale dei ragazzi di Castelfranco Emilia (MO) e 1.049 alunni coinvolti (oltre ai rispettivi docenti).

4.5.2 “Protocollo di intesa per le scuole sull’uso consapevole delle nuove tecnologie da parte dei giovani e sulla prevenzione del cyberbullismo”

Sottoscritto nell’ottobre 2016 - da 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 - il Protocollo d’intesa si prefigge la promozione congiunta di progetti formativi non onerosi sull’uso consapevole delle nuove tecnologie da parte dei giovani e sulla prevenzione del cyberbullismo.

Ai sottoscrittori del Protocollo si sono aggiunti, collaborando attivamente già dal 2018, il Dipartimento di Filosofia e Comunicazione dell’Università di Bologna e la Siae Emilia-Romagna e Marche.

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.

4.5.3 Catalogo per le scuole

L’Assemblea legislativa 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 ed alla partecipazione democratica. Nel Catalogo sono raccolti servizi, attività e progetti realizzati dall’Assemblea: 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 2017-2018 del Catalogo sono rientrati servizi del Corecom quali: i laboratori di Educazione ai media rivolti agli studenti delle secondarie di primo grado; il monitoraggio delle emittenti televisive locali finalizzato alla tutela dei minori; il sito Internet Corecom Ragazzi (www.corecomragazziemiliaromagna.it) e alcuni 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>

4.5.4 Progetto “I videogiochi, i bambini, i preadolescenti e gli adolescenti della Emilia Romagna”

Nel 2017 il Corecom Emilia-Romagna e la Fondazione Cineteca di Bologna – che ospita al proprio interno un archivio video-ludico di quasi 5.000 titoli, unico in Europa - hanno siglato un accordo di collaborazione istituzionale per indagare gli usi che i preadolescenti e gli adolescenti del territorio emiliano-romagnolo fanno dei videogiochi. Data l'assenza, nella nostra regione e in Italia, di analisi approfondite e aggiornate su questo tema, il Corecom e la Fondazione Cineteca di Bologna hanno condotto un'attività d'indagine scientifica sul campo, in collaborazione con l'Ufficio Scolastico Regionale (USRER). La ricerca ha previsto la progettazione, la realizzazione e la distribuzione di questionari ai/alle ragazzi/e afferenti a un campione di scuole secondarie di primo grado dell'Emilia-Romagna – campione selezionato per rappresentatività qualitativa dall'USRER – e ai loro genitori.

I questionari rivolti ai ragazzi e alle ragazze hanno indagato le loro abitudini quotidiane nell'uso dei videogiochi, a casa e a scuola, la loro consapevolezza su alcuni vantaggi e rischi, i significati, i valori e le emozioni che più comunemente associano all'attività videoludica.

I questionari rivolti ai genitori indagavano, d'altra parte, cosa essi pensino circa i videogiochi da parte dei/delle loro figli/e, a casa e a scuola, a quali valori o disvalori li associno, fino a che punto li conoscano e li pratichino a loro volta.

Complessivamente, l'indagine sull'uso dei videogiochi ha coinvolto 432 ragazzi/e frequentanti l'Istituto Comprensivo Statale n.5 di Ferrara, l'Istituto Comprensivo Statale di Santa Sofia, l'Istituto Comprensivo statale di Ozzano dell'Emilia, l'Istituto Comprensivo Statale Ugo Amaldi, l'Istituto Comprensivo Statale Loris Malaguzzi e 354 loro genitori.

I primi risultati della ricerca: “Come usano i videogiochi le ragazzine e i ragazzini tra 10 e 13 anni in Emilia Romagna” sono stati presentati dalla Professoressa Giovanna Cosenza del Dipartimento di Filosofia e Comunicazione-Università di Bologna in occasione del Seminario “Riflessioni social...con le mani in rete” organizzato a Bologna il 6 novembre 2018 dall'Ufficio Scolastico Regionale per l'Emilia-Romagna presso l'Opificio Golinelli.

4.5.5 Tavolo tecnico Rai-Corecom sulla qualità del servizio pubblico radiotelevisivo

Da diversi anni il Corecom coordina un tavolo tecnico sulla qualità del segnale Rai in Emilia-Romagna, composto da Rai, Rai Way, Assessorato regionale alle Infrastrutture, Lepida spa e dai rappresentanti degli Enti locali interessati.

In particolare, nel secondo semestre dell'anno gli incontri sono stati dedicati all'analisi delle possibili criticità implicite al processo di liberazione della banda 700 Mhz, anche alla luce delle disposizioni introdotte dalla legge di bilancio 2018.

In seguito a questa analisi ed alle numerose criticità rilevate il Corecom Emilia-Romagna e Lepida hanno segnalato alla Rai ed ai diversi rappresentanti istituzionali - rappresentati al Tavolo TV 4.0, istituito dal Ministero dello Sviluppo economico - la necessità di apportare significativi aggiustamenti alle previsioni normative in essere.

La legge di Bilancio 2019 ha profondamente emendato le previsioni della Bilancio 2018 accogliendo in buona parte le osservazioni ed i rilievi avanzati, in particolare per quanto riguarda la futura distribuzione del segnale regionale della Rai.

4.5.6 Verifiche sulla qualità del segnale di Rai in Emilia-Romagna.

Anche alla luce delle positive risultanze delle precedenti campagne di monitoraggio, il Corecom ha ritenuto di sospendere nel 2018 le attività di verifica della qualità del segnale Rai in Emilia-Romagna, scegliendo pertanto di concentrare tutte le attenzioni sull'imminente processo di liberazione della banda 700 Mhz.

4.6 La comunicazione delle attività del Corecom attraverso il proprio Sito istituzionale e la pagina Facebook

Occorre innanzitutto segnalare che il 2018 ha visto, con l'avvento di Conciliaweb dal 23 luglio, delinearsi una sorta di spartiacque anche nella fruizione del Sito, in particolare nelle ricerche al suo interno e nei download della documentazione ivi contenuta (ad es.: per le controversie non vi sono più moduli da scaricare, in quanto tutto il processo viene svolto direttamente on line; per la medesima ragione, ovviamente, aumenta la ricerca di info sulle novità introdotte da Agcom).

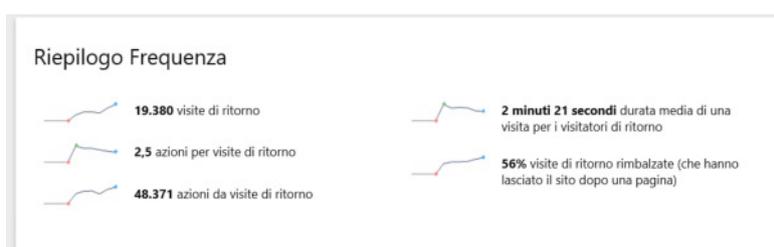
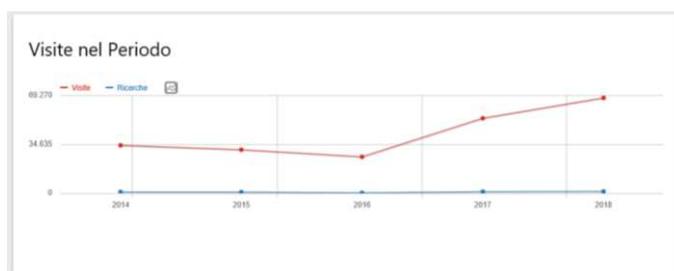
Gli accessi

Da un'attenta analisi delle statistiche il primo dato in evidenza è costituito dal numero degli accessi, che aumenta notevolmente e costantemente di anno in anno: infatti le visite e le pagine visualizzate, rispetto al 2017, sono decisamente cresciute (+ **14.288 le visite**, + **25.462 le pagine visualizzate**).

Sito Corecom Emilia-Romagna					
Anni 2014 – 2015 – 2016 – 2017 – 2018					
Anno	2014	2015	2016	2017	2018
Visite	33.965	30.879	25.927*	52.962	67.250
Pagine visualizzate	92.075	83.299	62.437*	132.538	158.000

(* 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 “**pagine uniche viste**” sono state **109.528** (si può dedurre 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 50% dei visitatori ha lasciato il sito dopo aver visitato una sola pagina, ed il 56% dopo visite successive); **1.622 le ricerche effettuate**; **8.688 i download** (principalmente riferiti alla modulistica per le Controversie - ossia a conciliazioni, definizioni e riattivazione dei servizi - che però, come detto, dal 23 luglio 2018 possono essere intraprese esclusivamente on line tramite Conciliaweb).



Come, e quando, ci seguono gli utenti

Il PC tradizionale fa ancora la parte del leone, doppiando i dispositivi mobili (che, comunque, aumentano anno dopo anno).

Mobile Vs Desktop

FAMIGLIA SISTEMA OPERATIVO	VISITE
Desktop	43.223
Mobile	24.026
Sconosciuto	1

1-3 di 3

Tipo di dispositivo

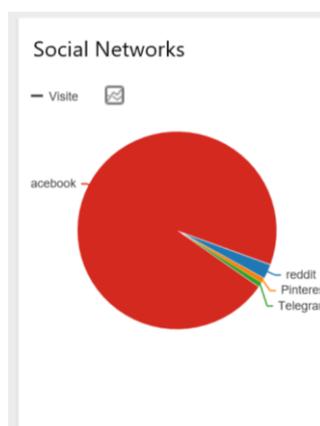
TIPO	VISITE
Desktop	43.074
Smartphone	21.175
Tablet	2.247
Phablet	636
Sconosciuto	115
Apparecchio TV	2
Console	1
Browser in auto	-

Gli accessi sono avvenuti:

- per la maggior parte durante gli orari di lavoro, mantenendosi comunque alti anche dopo le ore 22.00;
- soprattutto durante la settimana lavorativa;
- principalmente tramite i motori di ricerca, seguiti dagli accessi diretti e quindi da altri siti web.



Rispetto ai maggiori Social, la parte predominante di accessi proviene da Facebook.



Qual è la provenienza degli utenti

Oltre all'ovvia fruizione del sito da parte degli emiliano-romagnoli, si amplia sempre più la platea di visitatori dalle altre Regioni, anch'esso notevolmente aumentato rispetto al 2017, con ad es. 9.594 dalla Lombardia, 6.100 dal Lazio, 4.193 dal Veneto, 3.480 dalla Campania, 3.058 dalla Toscana, ecc.

Nelle tabelle di seguito, le regioni e le città di maggiore provenienza degli utenti.

Le principali Regioni

Regione		
REGIONE	VISITE	AZIONI NEL SITO
 Emilia-Romagna, Italia	18.734	61.839
 Lombardia, Italia	9.594	22.468
 Sconosciuto	8.006	19.629
 Lazio, Italia	6.100	14.306
 Veneto, Italia	4.193	10.883
 Campania, Italia	3.480	6.830
 Toscana, Italia	3.058	7.313
 Piemonte, Italia	2.539	6.329
 Puglia, Italia	1.745	3.983
 Sicilia, Italia	1.662	3.370

Le principali città

Città	
CITTÀ	VISITE
 Sconosciuto	8.025
 Bologna, Emilia...	5.973
 Rome, Lazio, It...	4.732
 Milan, Lombar...	3.765
 Modena, Emilia...	1.319
 Naples, Campa...	1.117
 Turin, Piemont...	955
 Reggio Emilia,...	785

 Ferrara, Emilia-...	774
 Parma, Emilia-...	750
 Florence, Tosca...	712
 Rimini, Emilia-R...	708
 Verona, Veneto...	551
 Ravenna, Emilia...	501
 Genova, Liguria...	485
 Palermo, Sicilia,...	447
 Bari, Puglia, Italia	436
 Padua, Veneto,...	420

 Forli, Emilia-Ro...	332
 Cesena, Emilia-...	276
 Imola, Emilia-R...	261
 Salerno, Camp...	243
 Brescia, Lomba...	239
 Monza, Lomba...	234
 Catania, Sicilia,...	227

Le parole-chiave utilizzate

Il 90% circa delle parole chiave utilizzate per le ricerche sul Sito del Corecom è relativo al settore “Controversie”.

Le pagine maggiormente consultate sono evidenziate nella tabella che segue:

PAROLA CHIAVE	RICERCHE	PAGINE DI RISULTATI	% ESITI RICERCA
formulario ug	37	1,3	5%
ug	28	1	7%
Rimborso	18	1,3	50%
formulario	15	1	7%
modulistica	15	1,1	7%
modulo	15	1,3	0%
modulo ug	15	1,1	7%
UG	13	1,4	8%
conciaweb	12	1,1	25%

FORMULARIO UG	11	1,2	9%
moduli	11	1,1	9%
rimborso	11	1,2	9%
concaiazione	9	1,4	0%
gu5	9	1,2	11%
formulario UG	8	1,3	25%
gu14	8	1,8	13%
GU14	7	1	29%
delega	6	1,2	17%
modulo UG	6	1,2	0%
Sky	6	1,2	83%
Ug	6	1,7	0%
Abbonamenti	5	1	20%
faq	5	1,2	0%

Il Sito Corecom rispetto agli altri Siti della Regione Emilia-Romagna

Rispetto ai 140 Siti della Regione Emilia-Romagna (13 dei quali assembleari), il Corecom è al 45° posto sul totale e al 4° posto rispetto ai Siti dell'Assemblea, con un incremento del 27% delle visite/visualizzazioni

Il Sito Corecom nelle ricerche on line

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 2018 si conferma tra quelli più visitati tra i tutti Corecom italiani.

La pagina Facebook del Corecom

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.

4.6.1 Il gradimento degli utenti e la Carta dei Servizi

La soddisfazione dei soggetti con cui il Corecom interagisce quotidianamente è uno dei pilastri della sua attività.

In quest'ottica, fin dal 2010, il Corecom ha adottato il Sistema di Gestione Qualità secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2008 e s.m.i., che gli consente di tenere sotto controllo la propria attività e di orientarla al potenziamento e al miglioramento degli standard qualitativi dei servizi offerti.

Nella stessa ottica, a partire dal 2011, il Corecom ha avviato indagini sul grado di soddisfazione dell'utenza rispetto ai servizi di conciliazione e definizione delle controversie, attraverso la somministrazione di un questionario, con l'obiettivo di affiancare ai dati statistici, rilevabili tramite i sistemi informatici in dotazione al Corecom, quelli relativi alla percezione dei fruitori finali (gestiti solamente in forma aggregata in modo da garantirne l'anonimato), al fine di ottenere dati di carattere più qualitativo dei rapporti Corecom/collettività.

La Carta dei Servizi e standard di qualità dei servizi del Corecom Emilia-Romagna (Allegato alla Delibera Corecom n. 46/2017), inoltre, è il documento con il quale il Corecom ha inteso stringere un patto con i soggetti destinatari della propria attività, dichiarando espressamente ciò che viene loro garantito e a cui hanno diritto, attraverso la definizione di livelli minimi (o standard) di qualità dei servizi.

La Carta dei Servizi è un documento, per sua stessa natura, dinamico, in continua evoluzione, che il Corecom si impegna ad aggiornare e modificare periodicamente, anche alla luce dei risultati raggiunti e del confronto con le indicazioni e i suggerimenti forniti dagli utenti.

Alla luce di tutto ciò, il Corecom è, dunque, interessato ad acquisire il parere dell'utenza sui servizi di conciliazione e definizione delle controversie, nell'intento di offrire prestazioni sempre più rispondenti alle aspettative manifestate.

La sfida che si vuole affrontare è, infatti, quella di conoscere meglio i propri interlocutori, capendone i bisogni, per migliorare le prestazioni attraverso l'ascolto e il dialogo.

Anche i Focus Group organizzati nel corso del 2018 con le Associazioni di consumatori e coi Gestori di telefonia hanno avuto lo scopo di fare emergere idee ed orientamenti attraverso la discussione di alcuni argomenti, ritenuti di particolare interesse ed oggetto delle domande somministrate nel corso degli incontri.

Al termine di ogni seduta di conciliazione o definizione, a tutti gli utenti è stato distribuito un questionario di gradimento, come negli anni scorsi ma in versione più snella, con l'obiettivo di sondare le opinioni, rilevare il livello di soddisfazione su vari aspetti del servizio ed ottenere "segnalazioni" su eventuali problematiche riscontrate e/o disservizi.

Da quest'anno, inoltre, è stato inviato all'utente il link, per poter compilare, eventualmente, il modulo online, in un momento successivo.

Di tale strumento si poteva avvalere anche, chi, avendo usufruito della audio/videoconferenza, non era presente in sede e non aveva potuto compilare il questionario cartaceo.

Prima di analizzare i risultati, è opportuno far presente che questa nuova possibilità data all'utente, non ha riscosso consenso, poiché al termine del 2018 non è stato compilato alcun modulo on-line.

Da Maggio 2018 al 31 dicembre 2018, sono stati compilati, circa 200 questionari cartacei. Dei 200 questionari, poco più della metà sono relativi alle conciliazioni, 75 hanno riguardato le definizioni ed in una ventina di casi non è stato specificato il tipo di servizio di cui si è usufruito.

Il dato relativo al giudizio complessivo su entrambi i servizi offerti dal Corecom è sempre molto buono, come gli anni scorsi, quando è stata effettuata la rilevazione.

Il voto medio complessivo, infatti, è di 8,65 con valori leggermente più alti per le Definizioni rispetto alle Conciliazioni (8,8 vs 8,6). Solo una decina di utenti hanno espresso valori inferiori alla sufficienza, mentre oltre il 45% dei rispondenti ha manifestato un giudizio ottimo (10).

Molto buone, inoltre, le valutazioni su tutte le domande relative all'organizzazione. I rispondenti che hanno espresso valutazioni positive (vale a dire modalità di risposta 3 o 4), sono stati sempre superiori al 90 %.