

Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2018.1.10.13.1
LEGISLATURA	X

Il giorno 24 febbraio 2020 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI	Presidente
ALFONSO UMBERTO CALABRESE	Vicepresidente
MARIA GIOVANNA ADDARIO	Componente

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

OGGETTO: APPROVAZIONE DELLA RELAZIONE CONSUNTIVA SULL'ATTIVITÀ SVOLTA DAL CORECOM EMILIA-ROMAGNA NEL 2019, 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](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) – PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

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



## Il 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 2019, dal Comitato e dalla struttura amministrativa di supporto per l’attuazione degli obiettivi previsti dal Programma di attività approvato con propria deliberazione n. 143 del 12 settembre 2019;

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 2019, 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](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) – PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

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

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 2019 sul sito web del Corecom e di darne diffusione attraverso ogni idoneo strumento informativo.

*Firmato digitalmente*

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

*Firmato digitalmente*

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi



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

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

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

# Relazione del Corecom sull'Attività svolta nel 2019

	<b>Introduzione del Presidente Corecom</b>	Pag. 3
<b>1</b>	<b>Il Corecom Emilia-Romagna: ruolo, funzioni, risorse</b>	
1.1	Il ruolo e le funzioni	Pag. 6
1.2	Le persone e l'organizzazione	Pag. 7
1.3	Le risorse finanziarie	Pag. 9
<b>2</b>	<b>Le funzioni di garanzia per i cittadini e le imprese</b>	
2.1	La conciliazione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti	Pag. 11
2.1.1	Supporto al servizio di conciliazione	Pag. 15
2.1.2	Sportelli decentrati Conciliaweb	Pag. 15
2.2	La definizione delle controversie	Pag. 15
2.2.1	Verifica degli adempimenti da parte degli operatori Tlc	Pag. 18
2.2.2	Altri servizi per gli utenti	Pag. 18
2.3	La riattivazione dei servizi di telecomunicazione	Pag. 19
2.4	I programmi dell'accesso a RA13 Emilia-Romagna	Pag. 21
2.5	Il riparto degli spazi di comunicazione politica radiotelevisiva in campagna elettorale	Pag. 21
2.6	Il diritto di rettifica	Pag. 22
<b>3</b>	<b>Le funzioni di controllo sul sistema regionale della comunicazione</b>	
3.1	La vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale	Pag. 24
3.2	La vigilanza sulla pubblicazione e diffusione di sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa locali	Pag. 25
3.3	La par condicio - verifica del rispetto normativo in materia di campagne elettorali	Pag. 27
3.4	La par condicio e la parità di genere	Pag. 28
3.5	La gestione del Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC)	Pag. 31
<b>4</b>	<b>Le attività per le imprese e funzioni di consulenza per gli Organi della Regione</b>	
4.1	Banche dati emittenti radio-televisive dell'Emilia-Romagna	Pag. 34
4.2	L'attività istruttoria per l'erogazione di contributi regionali all'editoria locale	Pag. 34
4.3	Elenco di merito per l'editoria	Pag. 35
4.4	Attività di analisi della diffusione del fenomeno Fake News	Pag. 36
4.5	L'educazione ai media	Pag. 36
4.5.1	Laboratori nelle scuole: "A scuola coi media"	Pag. 37
4.5.2	"Protocollo di intesa per le scuole sull'uso consapevole delle nuove tecnologie da parte dei giovani e sulla prevenzione del cyberbullismo"	Pag. 38
4.5.3	Catalogo per le scuole	Pag. 39
4.5.4	Progetto "I videogiochi, i bambini, i preadolescenti e gli adolescenti della Emilia Romagna"	Pag. 39
4.5.5	L'educazione ai media – Parità di genere, Donne e Media	Pag. 40
4.5.6	"Protocollo metropolitano sulla comunicazione di genere e sul linguaggio non discriminatorio"	Pag. 40
4.5.7	Tavolo tecnico Rai-Corecom sulla qualità del servizio pubblico radiotelevisivo	Pag. 41
4.5.8	Verifiche sulla qualità del segnale di Rai in Emilia-Romagna	Pag. 42

4.6	La comunicazione delle attività del Corecom attraverso il proprio Sito istituzionale e la pagina Facebook	Pag. 42
4.7	Convegni e seminari	Pag. 46
4.8	Il gradimento degli utenti e la Carta dei Servizi	Pag. 48

## Introduzione

### Stefano Cuppi, Presidente Corecom Emilia- Romagna

Nel 2019 il Comitato Regionale per le Comunicazioni dell'Emilia-Romagna ha svolto come da mandato le sue attività in una molteplicità di ambiti, su cui il consuntivo che segue offre un riscontro dettagliato. Ci limitiamo, in questa introduzione, a riassumere gli aspetti principali che hanno contraddistinto il lavoro dell'anno passato.

#### **Controversie fra i cittadini e gli operatori delle telecomunicazioni**

Innanzitutto, si evidenzia come nel 2019 vi sia stato un notevole incremento delle istanze, confermando quindi la tendenza rilevata sin dall'avvio della piattaforma ConciliaWeb (fine luglio 2018) di presentare l'istanza in modo semplice e veloce.

Le istanze di conciliazione pervenute al Corecom Emilia-Romagna nel 2019 sono state ben 9.476, con un incremento del 10,61% sull'anno precedente

Peraltro, l'avvio della piattaforma ConciliaWeb è stato oggetto di una campagna pubblicitaria che ha consentito a un maggior numero di cittadini di venire a conoscenza dei servizi offerti dal Corecom. A tal fine è stata realizzata una campagna pubblicitaria a mezzo stampa e spot televisivi riguardante il servizio ConciliaWeb, per far conoscere al maggior numero possibile di cittadini l'esistenza e le modalità di accesso digitale al servizio medesimo.

Inoltre, nel 2019 il Corecom ER ha deciso di promuovere l'attivazione di sportelli decentrati; per raggiungere questo obiettivo ha sottoscritto il 2 maggio 2019 un Accordo con Anci ER finalizzato alla diffusione regionale di postazioni Conciliaweb" nonché lo "Schema tipo di accordo attuativo di collaborazione tra Comune e/o Unione di Comuni e Corecom" al fine di agevolare la diffusione sul territorio di postazioni Conciliaweb. A seguito della sottoscrizione del sopra citato Accordo con Anci e della definizione degli impegni delle parti è stata avviata, anche per il tramite di Anci, l'attività di pubblicizzazione dell'iniziativa, inizialmente attraverso un incontro pubblico (tenutosi il 3 luglio 2019) cui sono stati invitati tutti gli organismi associati all'Ance e successivamente pubblicando un avviso finalizzato a raccogliere le prime adesioni. Nel termine previsto per manifestare l'adesione (31/08/2019) sono pervenute 6 candidature: Monterenzio, Sant'Agata Bolognese, Cesena, Rimini, Unione della Bassa Romagna, Finale Emilia. L'attivazione delle postazioni è previsto nei primi mesi del 2020.

Anche le attività di definizione delle controversie ha avuto un notevole incremento; infatti Nel corso del 2019 si è registrata un'impennata delle istanze di definizione rispetto al 2018, passando da 801 a 1056. Inoltre, nel 2019 è stata portata a compimento l'attività di recupero delle istanze arretrate, così come previsto dal piano di rientro approvato nel 2017, al fine di smaltire le giacenze.

Allo scopo di fornire sempre maggiore assistenza agli utenti, anche a seguito dell'istituzione di Conciliaweb, nel 2019 il Corecom Emilia-Romagna ha deciso di potenziare il servizio di ricevimento telefonico gratuito (800 967701) estendendolo a tutti i giorni lavorativi della settimana; attualmente gli operatori sono disponibili dal lunedì al venerdì con orario 10.00 – 12.00.

#### **Le funzioni di controllo sul sistema regionale della comunicazione**

Il Corecom esercita le funzioni di controllo sul sistema regionale delle comunicazioni attraverso la vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale, sulla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa locali e sulla verifica del rispetto della normativa in materia di campagne elettorali (par condicio).

Per quanto riguarda la vigilanza sulla programmazione nel 2019 sono state monitorate 23 emittenti per un totale di 8.844 ore, mentre per la par condicio ha riguardato la campagna elettorale relativa alle elezioni europee ed amministrative del 26 maggio 2019 e l'attività preparatoria alla messa in onda di MAG per le elezioni regionali del 26 gennaio 2020;

nel periodo sono pervenute tredici 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 le Garanzie nelle Comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

In concomitanza con l'avvio del periodo di par condicio per le elezioni europee il Comitato ha disposto una sessione di verifica per 13 emittenti per l'intero mese di campagna elettorale; in tale occasione, oltre alle rilevazioni inerenti il rispetto della par condicio e del pluralismo nei telegiornali dell'Emilia-Romagna, il Corecom ha deciso effettuare una analisi sui dati di genere raccolti durante il monitoraggio tv; una relazione dettagliata con gli esiti rilevati sulla presenza di genere è stata inviata alla Commissione per la parità e per i diritti delle persone dell'Assemblea Legislativa.

### **Le attività per le imprese e funzioni di consulenza per gli Organi della Regione**

Previsto dalla legge regionale 23 giugno 2017, n. 11 "Sostegno all'editoria locale", l'elenco di merito per l'editoria persegue finalità fondamentali sulla legalità; i criteri adottati per la realizzazione dell'elenco sono previsti dalla D.G.R. n. 2072 del 3 dicembre 2018 che demanda alla Direzione generale dell'Assemblea Legislativa tramite il Corecom Emilia-Romagna, l'attuazione dell'elenco e la sua tenuta. L'importanza dell'elenco di merito per l'editoria è stata altresì rilevata dall'Autorità per le Garanzie delle Comunicazioni, che ha chiesto al Corecom ER di presentare in sede nazionale le linee guide di questa iniziativa al fine di poterla estenderla, in ipotesi, al R.O.C, il registro nazionale degli operatori della comunicazione.

### **L'educazione ai media e la tutela dei minori**

L'educazione ai media intende favorire in bambini e ragazzi l'uso responsabile dei mezzi di comunicazione per una miglior capacità di analisi critica rispetto ai contenuti trasmessi in ogni forma di messaggio e in particolare circa l'uso consapevole del web. In tale contesto il Corecom organizza e coordina laboratori e incontri di educazione ai media rivolti in particolare ai ragazzi delle scuole secondarie di primo grado.

Il progetto "A scuola coi media" ha portato, anche nel 2019, alla realizzazione di 50 laboratori e incontri di educazione ai media rivolti agli studenti delle scuole secondarie di primo grado. Queste attività sono finalizzate a promuovere un uso consapevole dei mezzi di comunicazione (in particolare Internet, TV, cellulari, videogiochi); l'obiettivo primario è quello di aiutare la scuola nella media education, rafforzando conoscenze e competenze sia negli studenti sia negli insegnanti. In questo modo, il lavoro cominciato dal Corecom con gli interventi educativi previsti e realizzati per i minori può proseguire nelle singole scuole con ulteriori momenti di lavoro curati direttamente dai docenti coinvolti.

### **Convegni e seminari**

Martedì 8 ottobre 2019, il Corecom ER, in collaborazione con Lepida sspa e con la Fondazione Guglielmo Marconi ha organizzato a Villa Griffone – Pontecchio Marconi un Convegno nazionale inerente "LA LIBERAZIONE DELLA BANDA 700MHZ: ROAD MAP E CONTRIBUTI PER I CITTADINI" per fare il punto sul processo di liberazione della banda 700MHz. All'incontro hanno partecipato tra gli altri i presidenti ed i dirigenti dei Corecom delle diverse regioni; le relazioni sono state tenute dai rappresentanti delle istituzioni pubbliche coinvolte (Ministero dello Sviluppo Economico, Agcom) delle imprese televisive (Confindustria Radio Tv, Aeranti-Corallo, RAI, Tivusat) e degli altri soggetti coinvolti nel processo (ANITEC-ASSINFORM, AIRE, CDCRAEE).

Il 26 novembre 2019 il Corecom ER in collaborazione con l'Ufficio Studi della RAI ha realizzato un workshop su "DIVERSITA', ALGORITMI DI RACCOMANDAZIONE e PSM: salvaguardare gli obiettivi del Servizio pubblico multimediale" partendo dalla considerazione che nei prossimi anni assisteremo ad una crescita

esponenziale dei consumi audiovisivi on demand, e che il servizio pubblico del nostro Paese ha già gettato le basi per essere protagonista in questo scenario.

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 Comitato attualmente in carica è composto dal dott. Stefano Cuppi (Presidente), dal dott. Alfonso Umberto Calabrese (Vicepresidente) e dall'avv. Maria Giovanna Addario (componente). L'avv. Maria Giovanna Addario è subentrata, quale componente, il 18/12/2018, in seguito alle dimissioni del dott. Stefano Cavedagna.

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 (ad esempio, nel 2019 il Corecom ha espresso parere su richiesta della competente commissione, in merito al PDL "contro l'omotransnegatività e le violenze determinate dall'orientamento sessuale o dall'identità di genere" (febbraio 19));
- 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 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:

- svolga tutti i controlli previsti per l'erogazione dei contributi alle imprese operanti nel settore dell'editoria locale;
- la Giunta 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. Successivamente la D.G.R. n. 2072 del 3 dicembre 2018 ha demandato alla Direzione generale dell'Assemblea Legislativa tramite il Corecom Emilia-Romagna, l'attuazione dell'elenco e la sua tenuta.

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 relativamente 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 2019.

## Collaboratori interni

Collaboratori	Categoria professionale	Tipologia contrattuale
<b>Rita Filippini</b>	<b>Dirigente</b>	<b>T. IND.</b>
Agostini Renato	Tecnico di applicazioni informatiche (cat. C)	T. IND.
Baratelli Angelo	Specialista giuridico amministrativo di supporto agli Organi assembleari (cat. D)	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.
Dionisio Alfredo	Operatore di segreteria (cat. B)	T. IND.
Gnesin Anna	Funzionario titolare di Posizione Organizzativa Definizione delle controversie, vigilanza e controllo sulla par condicio	T. IND.
Guidi Silvia	Specialista giuridico amministrativo di supporto agli Organi assembleari (cat. D)	T. IND.
Lorenzetti Pier Paolo	Specialista giuridico amministrativo di supporto agli Organi assembleari (cat. D)	T. IND.
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 con delega di funzioni dirigenziali (ROC) dal 27/8/2019 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	Funzionario titolare di Posizione Organizzativa Conciliazioni e contratti	T. IND.

## Collaborazioni esterne

Gasparini avv. Giulia	Conciliatrice TLC Group	Rinnovo affidamento ex art. 36 D. lgs. n. 50/2016
Govoni abg. Fabio	Conciliatore TLC Group	
Paschetto dr. Marco	Conciliatore mandatario TLC Group	
Toti avv. Cristina	Conciliatrice TLC Group	
Zaga avv. Daniele	Conciliatore TLC Group	Affidamento ex art. 36 D. lgs. n. 50/2016
Istituto Piepoli S.p.A.	Supporto all'attività di monitoraggio	Affidamento ex art. 36 D. lgs. n. 50/2016
Baseggio avv. Carlo	Specialista a supporto dell'attività di definizione	Affidamento ex art. 36 D. lgs. n. 50/2016
La Carovana o.n.l.u.s.	Laboratori didattici in tema di educazione ai media	Affidamento ex art. 36 D. lgs. n. 50/2016
Testate giornalistiche ed emittenti tv reg.li	Spot televisivi e a mezzo stampa servizi di conciliazione	Affidamento ex art. 36 D. lgs. n. 50/2016
Ditte specializzate	Servizi di trasferimento. e implementazione impianto monitoraggio e acquisto hardware	Affidamento ex art. 36 D. lgs. n. 50/2016
Telpress Italia s.r.l.	Servizio monitoraggio pubblicazione e diffusione sondaggi	Affidamento ex art. 36 D. lgs. n. 50/2016
Studio Leg. Le Zunarelli	Servizio di studio siti social network PP. AA. e riflessi su par condicio	Affidamento ex art. 36 D. lgs. n. 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 2019 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>).

Il "Programma delle attività del Corecom Emilia-Romagna per l'anno 2020" è stato approvato il 12 settembre 2019 con deliberazione Corecom n. 143. L'Ufficio di presidenza dell'Assemblea Legislativa ne ha preso atto nella seduta del 10 ottobre 2019.

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 della convenzione 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 2019.

## Rendicontazione economica del contributo dell'AGCOM - Anno 2019

Materie delegate	Utilizzo del contributo a consuntivo	
	Euro	%
Tentativo obbligatorio di conciliazione	<b>64.019,39</b>	<b>38,86</b>
Definizione delle controversie	<b>13.468,80</b>	<b>8,17</b>
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	<b>9.896,71</b>	<b>6,01</b>
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	<b>77.372,40</b>	<b>46,96</b>
Gestione delle posizioni degli operatori nell'ambito del Registro degli Operatori di Comunicazione	/	/
Tutela e garanzia dell'utenza, con particolare riferimento ai minori	/	/
<b>Totale</b>	<b>164.757,30 (*)</b>	<b>100%</b>

(\*) Nel 2019 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 31/12/2019 è stato di Euro 164.757,30, pertanto si sono registrate economie di impegno pari ad Euro 17.483,08.

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

La piattaforma Conciliaweb di AGCOM, entrata in funzione il 23 luglio 2018, consente l'avvio e la gestione dei procedimenti di conciliazione, definizione e di emissione di provvedimenti temporanei in modalità quasi totalmente digitale e telematica. Alcune funzioni, in particolare riguardanti le ricerche e i report, non sono ancora state rilasciate.

Secondo la disciplina dettata dalla delibera 353/19/CONS "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", come previsto all'art. 2 comma 2 "Sono escluse dall'applicazione del presente regolamento le controversie attinenti unicamente al recupero di crediti relativi alle prestazioni effettuate dall'operatore, a eccezione di quelle inerenti a crediti o prestazioni contestate dall'utente." Per tali controversie non è fruibile la piattaforma Conciliaweb.

La piattaforma CSI precedentemente utilizzata dalla regione Emilia-Romagna è in fase di dismissione, rimane tuttora in funzione proprio per le istanze di conciliazione presentate dagli operatori telefonici nei confronti degli utenti.

I dati 2019, che vengono riportati nei paragrafi successivi, in alcuni casi, non possono essere valutati in relazione a quelli del 2018, sia per le modifiche che sono state apportate al Regolamento sia a causa di Conciliaweb che, in molti casi, non permette di consultare le informazioni memorizzate così come lo consentiva la piattaforma CSI.

### 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; nel caso di conciliazioni che richiedono un'udienza, invece, si procede alla convocazione.

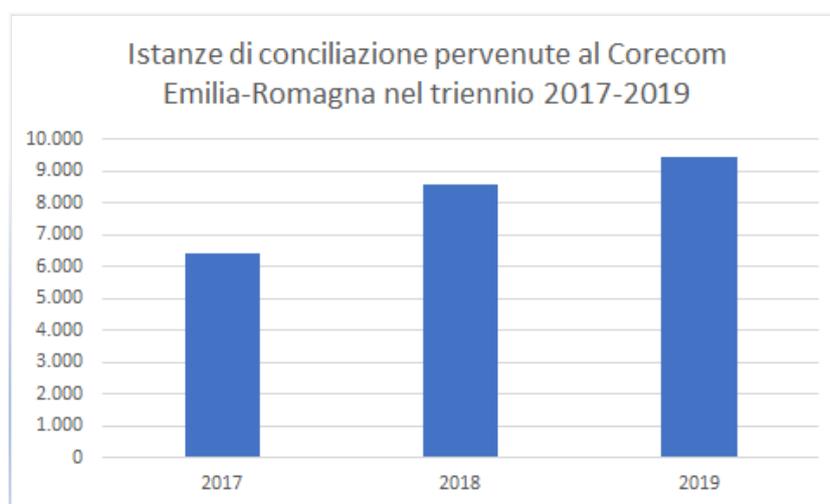
Il conciliatore redige un verbale che riporta l'accordo raggiunto tra le parti oppure che dà atto del mancato accordo, che sarà sottoscritto dalle parti e dal conciliatore stesso.

Le udienze si svolgono prevalentemente in videoconferenza. Nel caso in cui l'istante o il rappresentante del gestore non possano partecipare in videoconferenza, le udienze si svolgono telefonicamente.

L'istante può comunque partecipare anche di persona presso gli uffici del Corecom.

Di seguito alcuni dati significativi sull'attività svolta nell'anno 2019 e raffronto con dati delle annualità precedenti.

Istanze di conciliazione pervenute al Corecom Emilia-Romagna		
Anni 2013/2019		
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%
2019	9.476	10,61%



Le istanze pervenute nel 2019 sono 9.476, di queste 2.814 vengono trattate su Conciliaweb in modalità semplificata, le rimanenti 6.932 in udienza.

Si evidenzia come nel 2019 vi sia stato un notevole incremento delle istanze, confermando quindi la tendenza rilevata sin dall'avvio della piattaforma Conciliaweb che permette, per quanto riguarda i cittadini con competenze digitali, di presentare l'istanza in modo semplice e veloce.

Inoltre, l'avvio della piattaforma Conciliaweb è stato oggetto di una campagna pubblicitaria che ha consentito a un maggior numero di cittadini di venire a conoscenza dei servizi offerti dal Corecom. Infatti, come previsto dal Programma di attività del Corecom per l'anno 2019, è stata realizzata una campagna pubblicitaria a mezzo stampa e spot televisivi riguardante il servizio ConciliaWeb, per far conoscere al maggior numero possibile di cittadini l'esistenza e le modalità di accesso digitale al servizio stesso.

Il Comitato con deliberazione n. 117/2019 ha stabilito di promuovere la diffusione di ConciliaWeb primariamente nelle province diverse da Bologna, tenuto conto della maggiore difficoltà di accesso agli uffici del Corecom ivi ubicati, da parte dei cittadini residenti, appunto, in altre province del territorio regionale.

A tal fine sono state quindi realizzate su diverse testate ed emittenti regionali, campagne di sensibilizzazione che hanno riguardato le province di Piacenza, Parma, Forlì, Ferrara, Reggio Emilia, Rimini e Ravenna, con la messa in onda di 4 spot giornalieri della durata di 30" ciascuno, posizionati, per due settimane, nella fascia oraria a ridosso dei notiziari e con la pubblicazione settimanale di 4 annunci stampa.

<b>Procedimenti di conciliazione conclusi - Anni 2013/2019</b>		
<b>Anno</b>	<b>Numero</b>	<b>%</b>
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%
2019	5.971	4,28%

La statistica relativa ai procedimenti di conciliazione conclusi nel 2019 evidenzia un incremento rispetto all'anno 2018, passando da 5.726 a 5.971.

Anche per il 2019 l'esito positivo delle conciliazioni si è confermato come dato preponderante.

Il numero degli accordi è in percentuale il medesimo del 2018.

La rilevazione dei dati relativi alle istanze concluse per estinzione della materia del contendere non è comparabile con quella rilevata nell'anno 2018 poiché la piattaforma Conciliaweb consente la sola estrazione del dato relativo alle conciliazioni in udienza.

Per quanto riguarda le conciliazioni semplificate, non è possibile fruendo della piattaforma Conciliaweb distinguere gli accordi in fase di negoziazione da quelli conclusi con il verbale redatto dal personale del Corecom.

Le conciliazioni che si sono concluse nel 2019 con un mancato accordo sono 1429, mentre nel 2018 erano 667. I dati non sono però confrontabili, in quanto, per effetto dell'art. 12 del "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", la mancata adesione del gestore è considerata anch'essa mancato accordo. Il precedente regolamento, invece, in caso di mancata partecipazione dell'operatore prevedeva l'archiviazione dell'istanza specificando, tuttavia, che in tal caso era pressibile esperire il ricorso in definizione proprio come nel caso del "mancato accordo".

In sostanza, attualmente il dato del mancato accordo comprende anche la mancata adesione del gestore; il vecchio regolamento invece distingueva gli esiti negativi per mancato accordo dagli esiti negativi per mancata comparizione dell'operatore, prevedendo comunque anche allora per entrambi la possibilità di ricorrere in definizione.

Inoltre il numero delle istanze improcedibili notevolmente incrementate rispetto al 2018 è probabilmente conseguenza delle maggiori difficoltà incontrate, almeno inizialmente, dagli istanti nell'utilizzo della procedura on line, a partire dagli errori spesso compiuti già nella creazione dell'account personale; il precedente sistema cartaceo consentiva maggiore elasticità nel correggere eventuali refusi o nel consentire pronte integrazioni documentali, senza dover procedere ad archiviazioni con successiva ripresentazione in forma corretta dell'istanza.

L'esame della tabella che segue evidenzia, in particolare, le varie tipologie di esiti che hanno caratterizzato le conciliazioni nel 2019.

Procedimenti di conciliazione conclusi - Anno 2019			
	ESITO	NUMERO	%
Positivo	Accordo	3.537	59,24
	Estinzione materia del contendere	290	4,86
Negativo	Mancata comparizione delle parti	125	2,09
	Mancato accordo	1429	23,93
	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)	590	9,88
	<b>Totale</b>	<b>5971</b>	<b>100</b>

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 - Anno 2019	%
Telecom Italia S.p.A.	48,3
Vodafone Italia S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A.-Tele2	18,8
Wind Telecomunicazioni S.p.A. + H3G (ora Wind Tre S.p.A.)	17,3
Fastweb S.p.A.	8,6
Tiscali	1,9
Altri operatori	5,1
<b>Totale</b>	<b>100</b>

Si evidenzia inoltre che sono pervenute 76 istanze presentate dagli operatori telefonici nei confronti dei loro clienti.

OPERATORE	Istanze aperte	Istanze concluse
Wind Telecomunicazioni S.p.A. + H3G (ora Wind Tre S.p.A.)	11	7
Vodafone Italia S.p.A.	55	66
Altri	10	3
<b>Totale</b>	<b>76</b>	<b>76</b>

La piattaforma Conciliaweb, allo stato attuale, non consente di ottenere i dati concernenti il valore economico totale degli storni di fatture, rimborsi e indennizzi ottenuti dai cittadini grazie all'attività del Corecom, così come non permette di disporre di una suddivisione in base alle tipologie di disservizio.

Il Corecom, ritenendo fondamentale fornire informazioni riguardanti le somme restituite ai cittadini mediante l'attività di conciliazione e definizione, sta predisponendo un'apposita banca dati aggiornata giornalmente con dati riferibili ai singoli gestori.

La distribuzione per provincia di provenienza delle istanze di conciliazione, seppur non resa disponibile dalla piattaforma Conciliaweb, può essere comunque parametrata con le percentuali indicate nella tabella di analisi dei prefissi delle telefonate ricevute al numero verde del Corecom.

### 2.1.1 Supporto al servizio di conciliazione

Anche nel 2019 il Corecom si è avvalso, fino al 31/12/2019, 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 Sportelli decentrati Conciliaweb

Con deliberazione 104 del 18 aprile 2019 il Corecom ha approvato lo "Schema di Accordo di collaborazione istituzionale fra il Corecom Emilia-Romagna e l'Associazione regionale dei Comuni dell'Emilia-Romagna (Anci Emilia-Romagna) finalizzato alla diffusione regionale di postazioni Conciliaweb" nonché lo "Schema tipo di accordo attuativo di collaborazione tra Comune e/o Unione di Comuni e Corecom".

Lo schema di Accordo con l'Anci è stato sottoscritto lo scorso 2 maggio 2019 (Prot. AL/2019/10907 del 6/5/2017) dando avvio all'attuazione dell'obiettivo, esplicitato nel programma del Corecom del 2019, di agevolare la diffusione sul territorio di postazioni Conciliaweb.

Il raggiungimento di tale obiettivo trova la sua realizzazione attraverso l'installazione progressiva "... nei Comuni o nelle Unioni di Comuni ove più alto è il numero di controversie generato o in luoghi dove la copertura territoriale offerta dagli operatori pubblici è scarsa o assente." di postazioni ove i cittadini possano ricevere adeguata assistenza per l'inserimento delle proprie istanze e per lo svolgimento delle udienze di conciliazione.

In seguito alla sottoscrizione dell'accordo con Anci sono stati meglio definiti (con deliberazione Corecom n. 177 del 20/06/2019) gli impegni reciproci che il Corecom e il Comune e/o Unione di Comuni assumono per l'attivazione delle postazioni decentrate.

A seguito della sottoscrizione del sopra citato Accordo con Anci e della definizione degli impegni delle parti è stata avviata, anche per il tramite di Anci, l'attività di pubblicizzazione dell'iniziativa, inizialmente attraverso un incontro pubblico (tenutosi il 3 luglio 2019) cui sono stati invitati tutti gli organismi associati all'Anci e successivamente pubblicando un avviso finalizzato a raccogliere le prime adesioni.

Nel termine previsto per manifestare l'adesione (31/08/2019) sono pervenute 6 candidature: Monterenzio, Sant'Agata Bolognese, Cesena, Rimini, Unione della Bassa Romagna, Finale Emilia. L'attivazione delle postazioni è prevista nei primi mesi del 2020.

## 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.

Nel caso di controversie aventi ad oggetto disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori la definizione è invece di competenza dell'Autorità. Come previsto all'art. 22 del Regolamento, infatti, "La definizione delle controversie aventi a oggetto disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori è di competenza dell'Autorità."

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 per l'operatore di presentare memorie (scritti difensivi) e documenti ulteriori utili a definire i contenuti delle controversie e per l'utente di depositare le proprie repliche.

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, sottoscritto dalle parti, che ha valore di 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 che può essere di accoglimento delle richieste avanzate dagli utenti oppure di rigetto delle stesse.

In caso di accoglimento, il provvedimento può prevedere l'ordine all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e/o 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.

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), quelle con valore superiore a 500,00 euro, di entità indeterminata, di rigetto totale o che prevedono un ordine nei confronti dell'operatore sono adottate con delibera del Comitato sulla base di una relazione istruttoria e di una proposta di decisione del Responsabile del Servizio.

Continua nel 2019, come disposto dal Comitato, il servizio di attività, verifica e monitoraggio dell'avvenuto adempimento da parte del gestore/operatore telefonico che è tenuto a comunicare al Corecom l'avvenuta esecuzione del dispositivo del provvedimento di definizione entro il termine di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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 udienze di definizione, invece, si svolgono sempre fuori piattaforma.

Nelle tabelle seguenti sono riportati, rispettivamente, i dati relativi all'anno 2019 e i dati comparativi con gli anni precedenti.

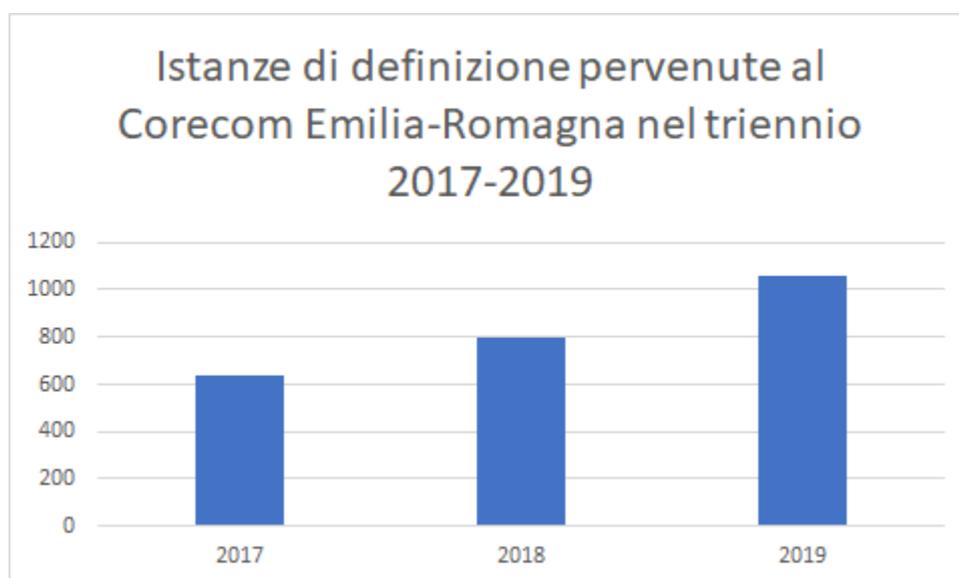
<b>Attività di definizione delle controversie - Anno 2019</b>	
	<b>Totale</b>

Istanze di definizione pervenute	1056
Istanze inammissibili	143
Istanze archiviate	197
Provvedimenti decisori, di cui:	214
➤ Determine di definizione	40
➤ Delibere di definizione	174

Attività di definizione delle controversie - Anni 2014-2019						
	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Istanze di definizione pervenute	474	633	702	639	801	1056
Numero di accordi in udienza	548	353	295	364	290	283
Provvedimenti di definizione adottati	43	104	133	151	450	214
Istanze inammissibili	33	16	23	20	53	143
Numero di rinunce	59	16	38	135	101	197

Come già rilevato per le conciliazioni, la piattaforma Conciliaweb, allo stato attuale, non consente di ottenere i dati concernenti il valore economico totale degli storni di fatture, rimborsi e indennizzi ottenuti dai cittadini grazie all'attività del Corecom, così come non permette di disporre di una suddivisione in base alle tipologie di disservizio.

Il Corecom, ritenendo fondamentale fornire informazioni riguardanti le somme restituite ai cittadini mediante l'attività di conciliazione e definizione, sta predisponendo un'apposita banca dati aggiornata giornalmente con dati riferibili ai singoli gestori.



Nel corso del 2019 si è registrato un incremento delle istanze di definizione rispetto al 2018, passando da 801 a 1056.

Nel 2019 è stata portata a compimento l'attività di recupero 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 procedimentali che si stima verrà raggiunto nel 2020.

## 2.2.1 Verifica degli adempimenti da parte degli operatori Tlc

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 di definizione.

Infatti, come espressamente previsto nei singoli provvedimenti decisori, l'operatore Tlc è tenuto a dare comunicazione dell'avvenuto adempimento entro tale termine. In mancanza di tale comunicazione e decorsi infruttuosamente 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 al Comitato un Report-con cadenza mensile.

Nel 2019 sono stati oggetto di verifica n. 141 provvedimenti di definizione e n. 46 provvedimenti di determine direttoriali. Relativamente a questi, le segnalazioni inoltrate ad AGCOM sono state 17.

## 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 14.00 alle 16.00 (Viale A. Moro 44 – 9° piano – Bologna).

Per le definizioni il ricevimento si tiene il primo e il terzo venerdì del mese dalle 10.00 alle 11.30. (Viale A. Moro 44 – 10° piano – Bologna).

Di seguito, nelle tabelle e grafici, si evidenziano:

- Tabella 1: il numero delle chiamate gestite nel periodo marzo-dicembre 2019, il numero dei giorni in cui il servizio è stato attivo nei mesi di riferimento e, infine, il numero medio delle assistenze giornaliere;
- Grafico 1: le chiamate gestite in numero assoluto;
- Grafico 2: il numero medio delle assistenze giornaliere fornite agli utenti;
- Tabella 2: il numero di telefonate ricevute in tutto il periodo distribuite per Provincia (valori percentuali).

Descrizione	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Sett	Ott	Nov	Dic	TOT
<b>Chiamate gestite</b>	266	241	281	227	354	195	361	337	308	181	2751
<b>Nr giorni servizio attivo</b>	16	17	22	20	23	12	20	19	19	14	182
<b>N° Medio di assistenze al giorno</b>	17	14	13	11	15	16	18	18	16	13	15

Tabella 1

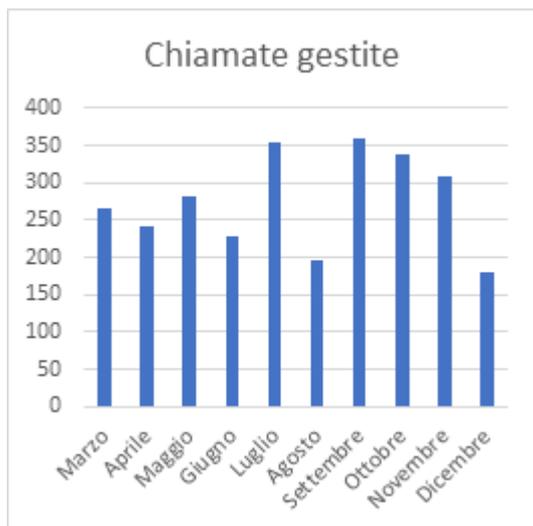


Grafico 1

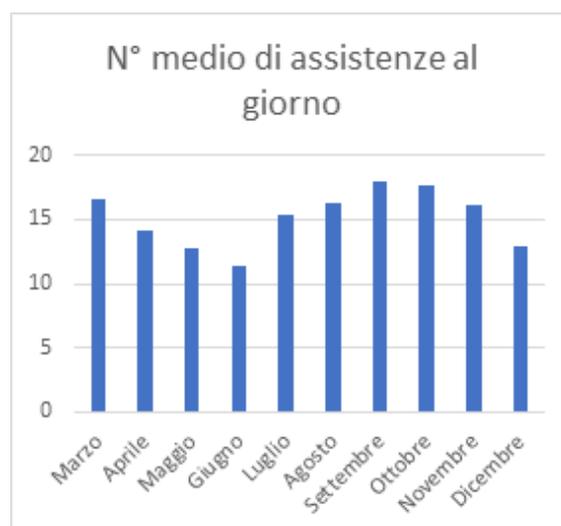


Grafico 2

Province E-R	% Chiamate per Provincia
<b>Bologna</b>	43,6%
<b>Modena</b>	11,7%
<b>Rimini</b>	8,3%
<b>Reggio Emilia</b>	8,2%
<b>Parma</b>	6,9%
<b>Forlì - Cesena</b>	6,6%
<b>Ravenna</b>	5,9%
<b>Ferrara</b>	5,9%
<b>Piacenza</b>	2,9%
<b>Totale</b>	<b>100%</b>

Tabella 2

Il monitoraggio del servizio di ricevimento telefonico gratuito, Numero Verde Co.Re.Com, è stato introdotto nel mese di marzo 2019 ed è stato utilizzato per analizzare mensilmente alcuni parametri utili per intraprendere o pianificare eventuali azioni migliorative.

Si evidenzia come il servizio sia stato utilizzato in media da 275 utenti mensili ma, come descritto dalla "tabella 2", la maggior parte delle telefonate siano state effettuate da Bologna.

Per cercare di uniformare l'uso del servizio in tutta la Regione Emilia-Romagna sono state proposte le seguenti iniziative:

- la programmazione per il dispiegamento di postazioni "Conciliaweb" in province/comuni diversi da Bologna (conclusione dei lavori prevista nel corso del 2020);
- la pubblicizzazione del servizio, nel secondo semestre del 2019, attraverso spot televisivi nelle province in cui il numero delle telefonate ricevute e gestite è sensibilmente più basso.

In generale il servizio è utilizzato da una media di 15 utenti giornalieri, ma come rappresentato nel Grafico 2, si riscontra un numero medio di utenti giornaliero più elevato proprio nel secondo semestre, in corrispondenza della promozione dell'attività che ha permesso ad un bacino di utenti più ampio di venire a conoscenza di un servizio che facilita e supporta cittadini e imprese.

Dal Grafico 2 si evidenzia come da luglio il servizio sia stato più utilizzato, fatta eccezione per i mesi di agosto e dicembre in quanto le attività erano state sospese.

## 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 o di definizione della controversia può richiedere al Corecom, tramite Conciliaweb, l'adozione di un provvedimento temporaneo per garantire la continuità del servizio.

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, dandone comunicazione alle parti.

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 2019 sia nelle procedure di conciliazione che in quelle di definizione.

<b>Attività riguardante i provvedimenti di riattivazione dei servizi di telecomunicazioni nelle conciliazioni e definizioni - Anno 2019</b>		
	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Numero di richieste di riattivazioni d'urgenza pervenute	866	969
Numero di richieste di riattivazioni d'urgenza dichiarate inammissibili	24	47
Numero di richieste di riattivazioni d'urgenza accolte dall'operatore e archiviate dal Corecom	540	505
Numero di richieste di riattivazioni d'urgenza non accolte dall'operatore	4	6
Numero di provvedimenti di riattivazione adottati dal Corecom	298	392

Come evidenzia la tabella sopra riportata, la maggior parte delle richieste di provvedimenti temporanei pervenute si sono concluse con l'accoglimento della richiesta da parte dell'operatore e archiviate dal Corecom.

Rispetto all'anno 2018 si è registrata una piccola diminuzione delle richieste di provvedimenti pervenute. Si è passati infatti da 969 nel 2018 a 866 istanze nel 2019, con un aumento però di quelle archiviate dal Corecom e una diminuzione dei provvedimenti adottati.

## 2.4 I programmi dell'accesso su RAI 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 ricevute.

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.

	1° trimestre 2019	2° trimestre 2019	3° trimestre 2019	4° trimestre 2019	Totale
N. domande pervenute	5	5	5	7	22
N. soggetti richiedenti	5	5	5	7	9
N. rinunce alla messa in onda	/	/	/	/	/
N. trasmissioni autorizzate	5	5	5	7	22

## 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. 313/2003) e dai regolamenti dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. 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 2019 ha riguardato le campagne elettorali relative a:

- elezioni europee ed amministrative del 26 maggio 2019;
- elezioni regionali del 26 gennaio 2020 (limitatamente all'attività preparatoria alla messa in onda di MAG).

Con riferimento alle elezioni europee del 26 maggio 2019 - nelle more dell'adozione del decreto ministeriale di riparto relativo allo stanziamento, da parte del Ministero dello Sviluppo Economico, per l'anno 2019 - 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 2019 (Euro 96.152,00, di cui Euro 32.051,00 per le radio ed Euro 64.101,00 per le televisioni), destinando Euro 55.555,00 per le elezioni europee ed Euro 30.445,00 per le ulteriori tornate elettorali.

Il Corecom ha, quindi, autorizzato la messa in onda di MAG, per le elezioni europee, da lunedì 20 maggio a venerdì 24 maggio, per un totale di cinque giorni.

Con riferimento, invece, alle elezioni amministrative del 26 maggio 2019 il Corecom non ha autorizzato la messa in onda di MAG perché le emittenti non hanno ricevuto richieste di messa in onda da parte dei soggetti politici.

I MAG mandati in onda nel corso delle elezioni europee sono, ad oggi, in fase di rimborso poiché il giorno 4 luglio 2019 il Ministero dello Sviluppo Economico - Direzione Generale per i Servizi di Comunicazione Elettronica di Radiodiffusione e Postali ha inoltrato comunicazione relativa al decreto del Ministero delle Comunicazioni del 16 maggio 2019, adottato di concerto con il Ministero dell'Economia e delle Finanze e recante "Rimborso 2019 alle emittenti televisive e radiofoniche locali per la trasmissione di messaggi autogestiti nelle campagne elettorali e referendarie"; lo stesso ha assegnato alla Regione Emilia-Romagna, per l'anno 2019, la somma di Euro 97.830,00, di cui Euro 32.610,00 per le radio ed Euro 65.220,00 per le televisioni.

Per quanto riguarda le elezioni regionali del 26 gennaio 2020 - considerato che la data di convocazione dei comizi elettorali è stata sabato 7 dicembre 2019 - nell'anno 2019 è stata svolta tutta l'attività preparatoria alla messa in onda di MAG: tale attività è stata completata nel corso del 2020.

	<b>Elezioni europee 26 maggio 2019</b>	<b>Elezioni amministrative 26 maggio 2019</b>	<b>Elezioni regionali 26 gennaio 2020</b>
N. emittenti radiofoniche	6	3	7
N. emittenti televisive	17	10	16
N. MAG radio mandati in onda	316	/	Dato che sarà indicato nel 2020
N. MAG tv mandati in onda	1334	/	Dato che sarà indicato nel 2020

## 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 2019 non sono state ricevute richieste di verifica dell'applicazione dell'esercizio del diritto di rettifica *ex art. 32-quinquies* del *Tusmar* (D. Lgs 31 luglio 2005, n. 177).

## 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 tre postazioni periferiche (Forlì, Parma e Rimini).

L'attività di monitoraggio svolta dal Corecom nel 2019 su 12 emittenti tv 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, Istituto Piepoli Spa, istituto di ricerca specializzato nell'analisi della comunicazione nei media, selezionato mediante procedura ad evidenza pubblica.

Per quanto riguarda la corretta tenuta delle registrazioni, l'attività è stata condotta internamente dal Corecom su 10 emittenti televisive locali. La verifica del pluralismo socio-politico nei Tg durante le campagne elettorali (elezioni europee del 26-5-19 ed elezioni regionali del 26-1-20) ha interessato 12 emittenti tv locali, oltre alla TGR di Rai Emilia-Romagna.

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

- Obiettivo: verifica del rispetto del pluralismo politico-istituzionale e socioculturale da parte delle emittenti locali.
- Emittenti monitorate: 12 emittenti televisive.
- Programmi monitorati: intero palinsesto per una settimana (H 24).
- Tempo: in totale sono state monitorate 2.016 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: 12 emittenti televisive locali e Rai Emilia-Romagna.
- Programmi monitorati: telegiornali durante il periodo di par condicio (elezioni politiche del 26 maggio 2019)
- Tempo: in totale sono state monitorate 780 ore di telegiornali.

#### B) Area "Obblighi di programmazione"

- Obiettivo: verifica obblighi di programmazione.
- Emittenti monitorate: 12 emittenti televisive locali.
- Programmi monitorati: intero palinsesto (H 24).
- Tempo: in totale sono state monitorate 2.016 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: 12 emittenti televisive locali.
- Programmi monitorati: intero palinsesto (H 24).
- Tempo: in totale sono state monitorate 2.016 ore.

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

- Obiettivo: verifica del rispetto della normativa di riferimento.
- Emittenti monitorate: 12 emittenti televisive locali.
- Programmi monitorati: intero palinsesto (H 24).
- Tempo: in totale sono state monitorate 2.016 ore.

<b>Vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale</b>	
<b>Anno 2019</b>	
Totale ore monitorate	8.844
Totale emittenti monitorate	23
Totale proposte di sanzione avviate	7

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

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

L’attività di monitoraggio d’ufficio è stata effettuata - sulla base dei criteri contenuti nelle Linee guida definite da Agcom - su un campione di dodici televisioni locali e su Rai Emilia-Romagna, nel periodo compreso tra il 27 aprile 2019 ed il 24 maggio 2019. Non si sono rilevate violazioni della regolamentazione in materia. Tale

verifica è stata effettuata anche su tutte le testate giornalistiche locali dell'Emilia-Romagna - tramite il servizio di vigilanza, affidato ad una società esterna. Si è proceduto alla verifica del rispetto delle disposizioni in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi politici ed elettorali (consultazione quotidiana delle testate giornalistiche locali, sia cartacee che on line, per la verifica della corretta pubblicazione dei citati sondaggi, che devono essere accompagnati dalla nota informativa, da pubblicare unitamente al sondaggio stesso) - nel periodo ricompreso tra l'11 aprile 2019 ed il 10 maggio 2019, senza rilevare violazioni della regolamentazione in materia.

Le testate giornalistiche locali controllate sono state le seguenti:

➤ **TESTATE CARTACEE:**

1. Il Resto del Carlino E-R
2. Il Resto del Carlino Bologna
3. Il Resto del Carlino Ferrara
4. Il Resto del Carlino Ravenna
5. Il Resto del Carlino Forlì-Cesena
6. Il Resto del Carlino Rimini
7. Il Resto del Carlino Modena
8. Il Resto del Carlino Reggio Emilia
9. Il Resto del Carlino Imola
10. Avvenire – Bologna sette edizione domenica
11. La Repubblica Bologna
12. Corriere Bologna
13. La Nuova Ferrara
14. Gazzetta di Modena
15. Gazzetta di Reggio
16. Gazzetta di Parma
17. Libertà
18. Corriere di Romagna – Ravenna-Faenza-Lugo e Imola
19. Corriere di Romagna – Forlì e Cesena
20. Corriere di Romagna – Rimini e San Marino
21. Corriere di Romagna esce solo il lunedì
22. La Voce di Reggio Emilia

➤ **FONTI WEB**

23. 24EMILIA.COM - <http://24emilia.com/>
24. ALTARIMINI.IT - <http://www.altarimini.it/>
25. BOLOGNA NOTIZIE - <http://www.bolognanotizie.com/>
26. BOLOGNA TODAY – <http://bolognatoday.it/>
27. CESENA TODAY - <http://www.cesenatoday.it/>
28. CORRIERE DI BOLOGNA – <http://corrieredibologna.corriere.it/>
29. CORRIERE DI ROMAGNA - <http://www.corriereromagna.it/>
30. ESTENSE.COM - <http://www.estense.com/>
31. FAENZA WEBTV.IT - <http://www.faenzawebtv.it/>
32. FERRARA24ORE.IT - <http://www.ferrara24ore.it/>
33. FORLI24ORE.IT - <http://www.forli24ore.it/>
34. FORLÌ TODAY - <http://www.forlitaly.it/>
35. GAZZETTA DI MODENA – <http://gazzettadimodena.gelocal.it/>
36. GAZZETTA DI PARMA - <http://www.gazzettadiparma.it/>
37. GAZZETTA DI REGGIO – <http://gazzettadireggio.gelocal.it/>

38. IL GIORNALE DI REGGIO – 4 MINUTI – <http://www.4minuti.it/Tnewsreggio.html>
39. IL PIACENZA - <http://www.ilpiacenza.it/>
40. IL PONTE – <http://www.ilponte.com>
41. L'ECO DI PARMA - <http://ecodiparma.it/>
42. LA NUOVA FERRARA – <http://lanuovaferrara.gelocal.it/>
43. LA PRESSA – <http://lapressa.it>
44. LA REPUBBLICA BOLOGNA – <http://bologna.repubblica.it/>
45. LA VOCE DI REGGIO EMILIA – <http://www.lavocedireggioemilia.it/>
46. LIBERTÀ - <http://www.liberta.it/>
47. LUNGO PARMA - <http://www.lungoparma.com/>
48. MODENA ONLINE - <http://www.modenaonline.info/>
49. MODENA TODAY - <http://www.modenatoday.it/>
50. NEWSRIMINI.IT - <http://www.newsrimini.it/>
51. PARMA.IT - <http://parma.repubblica.it/>
52. PARMADAILY.IT - <http://www.parmadaily.it/>
53. PARMA ON LINE - <http://www.parmaonline.com/>
54. PARMA TODAY - <http://www.parmatoday.it/>
55. PIACENZA 24 - <http://www.piacenza24.eu/>
56. PIACENZANIGHT.COM - <http://www.piacenzanight.com/>
57. PIACENZA SERA - <http://www.piacenzasera.it/>
58. PIÙNOTIZIE.IT - <http://www.piunotizie.it/>
59. RAVENNA24ORE.IT - <http://www.ravenna24ore.it/>
60. RAVENNA&DINTORNI.IT – <http://www.ravennaedintorni.it/>
61. RAVENNA NOTIZIE.IT – <http://www.ravennanotizie.it/>
62. RAVENNA TODAY - <http://www.ravennatoday.it/>
63. RAVENNA WEBTV.IT - <http://www.ravennawebtv.it/>
64. REGGIO NEL WEB - <http://www.reggionelweb.it/>
65. REGGIO ON LINE - <http://www.telereggio.it/>
66. REGGIO REPORT – <http://www.reggioreport.it/>
67. REGGIO SERA - <http://www.reggiosera.it/>
68. REPORTER.IT - <http://reporter.it/>
69. RIMINI TODAY - <http://www.riminitoday.it/>
70. ROMAGNANOI.IT - <http://www.romagnanoi.it/>
71. ROMAGNAOGGI - <http://www.romagnaoggi.it/>
72. SABATO SERA – <http://www.sabatosera.it>
73. SASSUOLO 2000 - <http://www.sassuolo2000.it/>
74. SASSUOLO OGGI - <http://www.sassuolooggi.it/>
75. SETTESEREQUI.IT - <http://www.settesere.it/>
76. VIAEMILIANET.IT - <http://www.viaemilianet.it/>
77. REPUBBLICA EDIZIONE DI PARMA – <http://www.parma.repubblica.it>

### 3.3 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 (come modificata dalla legge n. 313/2003), dal Codice di Autoregolamentazione delle emittenti radiotelesive 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 2019 ha riguardato le campagne elettorali relative a:

- elezioni europee ed amministrative del 26 maggio 2019;
- elezioni regionali del 26 gennaio 2020 (attività preparatoria alla messa in onda di MAG).

Nel 2019 sono pervenute tredici 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 undici delle segnalazioni ricevute e la sanzione per avvenuta violazione relativamente alle due residue.

Il Corecom ha ricevuto undici 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), alla propaganda elettorale, alla cartellonistica ed alla privacy.

### 3.4 La par condicio e la parità di genere

In concomitanza con l'avvio del periodo di par condicio per le elezioni europee il Comitato ha disposto una sessione di verifica per 13 emittenti per l'intero mese di campagna elettorale.

Oltre alla Testa Giornalistica Regionale di Rai Emilia-Romagna, infatti, sono stati monitorati i notiziari di 12 emittenti televisive locali: TRC Telemodena, Telereggio, E' tv, 7 Gold, Tv Parma, Telesanerno, TRC Bologna, Telestense, Teleromagna, Telelibertà, TV Qui e Nettuno Tv.

Il periodo oggetto di monitoraggio va dal 26 aprile al 24 maggio 2019, e sono stati complessivamente visionati 363 notiziari (nelle edizioni principali, senza repliche) pari a circa 129 ore di registrazioni e a 1291 notizie relative alla comunicazione politica-istituzionale.

La rilevazione viene svolta seguendo i criteri e le schede di monitoraggio previsti da Agcom.

Per ciascuna trasmissione, oggetto di monitoraggio, la raccolta dei dati viene effettuata sulla base di una scheda di rilevazione predisposta ad hoc. Nella scheda vengono registrate informazioni/dati elementari relativi a:

- gli elementi identificativi del programma;
- i diversi soggetti individuali e collettivi che appaiono in video per rappresentare le proprie tesi - cioè i "soggetti che parlano" - e i diversi soggetti di cui si parla nei programmi;
- gli argomenti, vale a dire i temi trattati nel corso di un programma, anche in relazione ai soggetti che hanno spazio in video;

- i tempi fruiti dai diversi soggetti, anche in relazione agli argomenti esposti, e i tempi di trattazione dei diversi argomenti.

Di tutti i soggetti politici e istituzionali vengono rilevati:

- il tempo di notizia, ossia il tempo dedicato ad illustrare il tema con riferimento al soggetto politico/istituzionale rilevato;
- il tempo di parola, ossia il tempo in cui il soggetto politico/istituzionale parla direttamente in voce;
- il tempo di antenna, corrispondente al tempo complessivamente dedicato a ciascun soggetto individuale e collettivo (sommatoria di tempo di notizia e di parola).

Per la rilevazione dei tempi relativi ad esponenti politici con cariche istituzionali, si adottano i seguenti criteri:

- nel caso in cui l'esponente politico con cariche istituzionali partecipa a manifestazioni di partito, il suo tempo viene attribuito al partito;
- se l'esponente politico interviene in qualità della carica istituzionale che ricopre, il tempo è attribuito al soggetto istituzionale.

Gli argomenti trattati sono stati rilevati con una descrizione sintetica, e poi classificati sulla base dell'elenco predefinito previsto da Agcom.

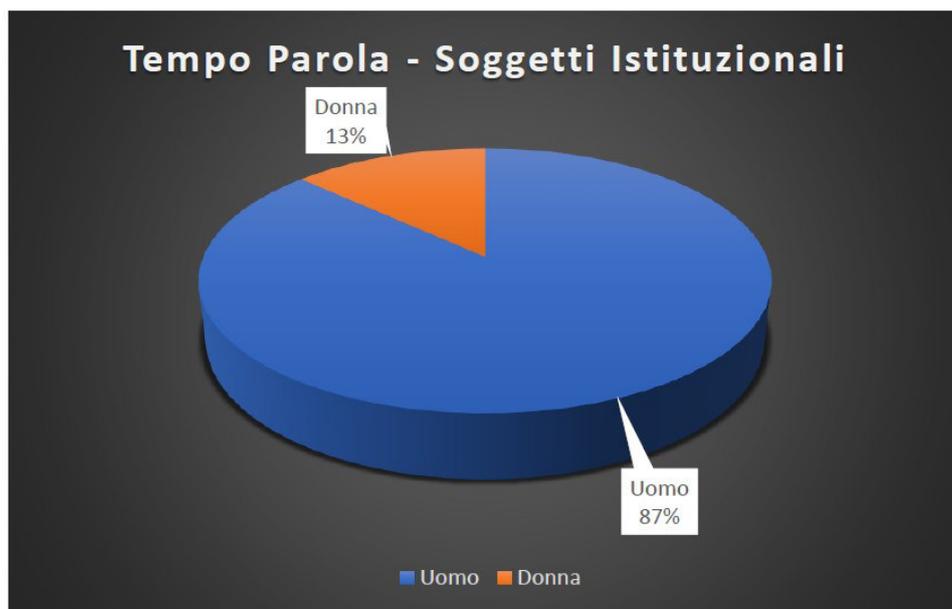
I dati rilevati sono organizzati e analizzati secondo le direttive Agcom, prevedendo l'indicazione dei tempi di parola, notizia e antenna per:

- i soggetti politici, con specifica classificazione relativa ai partiti e alle sigle politiche che si sono presentati alle Elezioni Europee del 26 maggio
- i soggetti istituzionali nazionali, con adozione della classificazione prevista da Agcom
- i soggetti istituzionali locali, con adozione della classificazione prevista da Agcom
- la distribuzione per genere dei tempi di parola a livello complessivo, per i soggetti politici e istituzionale con esclusione del governo nazionale e locale, e per i soli membri del governo nazionale e locale.

Il monitoraggio ha previsto anche la rilevazione della comunicazione politica, attraverso la diffusione di messaggi autogestiti gratuiti e a pagamento, verificandone la corretta segnalazione e il posizionamento nell'ambito delle ore di programmazione visionate.

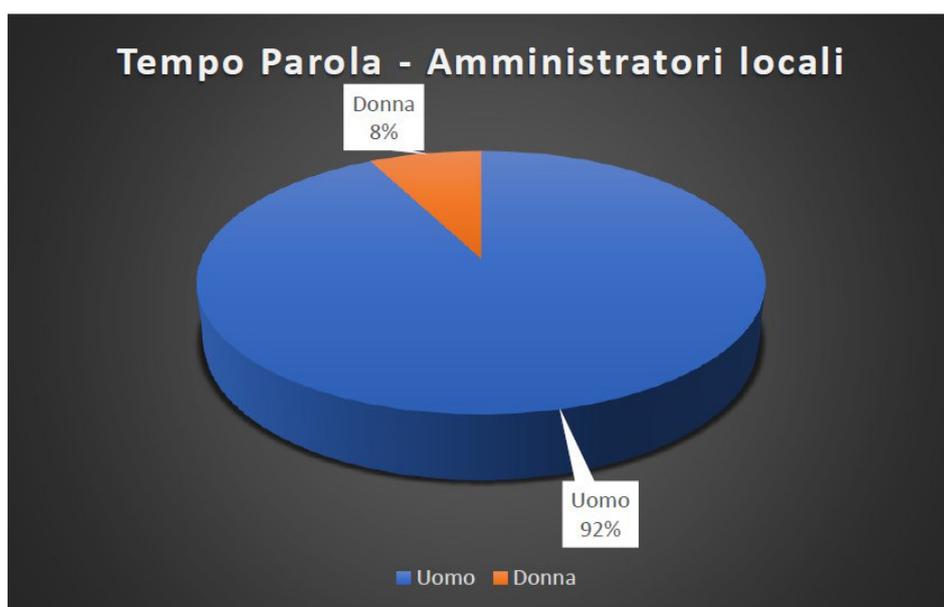
In occasione delle sopracitate rilevazioni Corecom in merito al rispetto della par condicio e del pluralismo nei telegiornali dell'Emilia-Romagna, si è effettuata una analisi sui dati di genere raccolti durante il monitoraggio tv.

Si riportano, nelle pagine di seguito, alcune slide riassuntive dei dati raccolti.



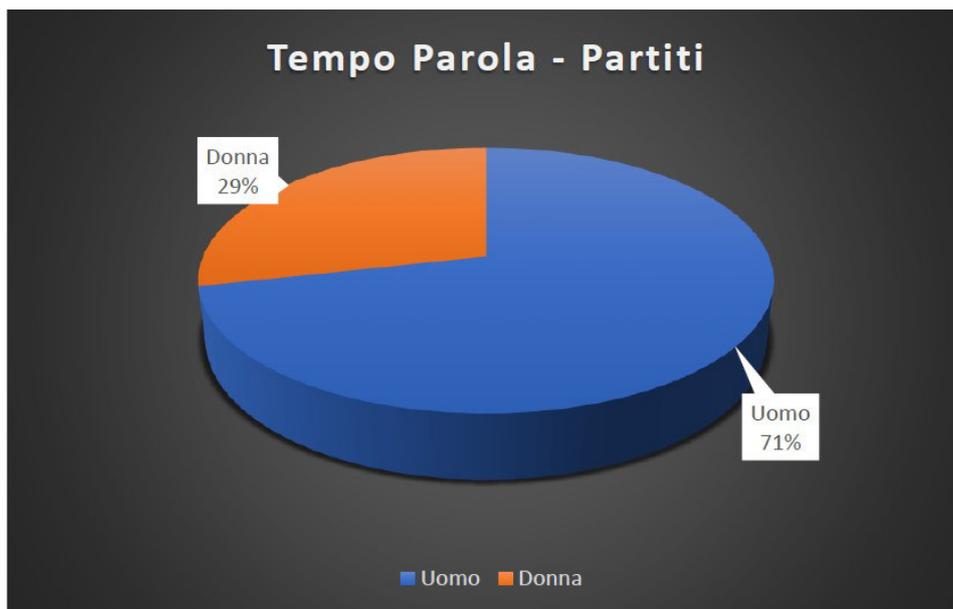
I Soggetti Istituzionali oggetto del monitoraggio sono ricompresi tra le seguenti cariche:

- Presidente del Consiglio
- Ministri
- Sottosegretari
- Membri del Governo
- Presidente della Camera
- Presidente del Senato
- Presidente di Commissioni o Giunte parlamentari
- Membri delle Istituzioni europee
- Presidenti e Commissari delle Autorità Indipendenti



Gli Amministratori locali costituiscono la “sottocategoria” dei soggetti istituzionali riferiti alle sole cariche comunali, provinciali e regionali.

In particolare, accorpano: amministratori, dipendenti e dirigenti di Comuni, Province, Regione, Anci, Upi.



Nella categoria “partiti” sono ricomprese tutte le liste presentate alle elezioni del Parlamento Europeo del 26 maggio 2019.

In tale competizione elettorale è fatto obbligo di presentare liste elettorali che prevedano quote paritarie tra i generi.

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

La gestione del ROC è una delle materie delegate al Corecom Emilia-Romagna dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) già con la convenzione sottoscritta il 10 luglio 2009 – accordo successivamente rinnovato con la convenzione sottoscritta il 28 dicembre 2017 – ed è disciplinata dal Regolamento approvato con delibera AGCOM n. 666/08/CONS, in vigore dal 2 marzo 2009.

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

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

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

L’attività per la gestione del ROC comporta - oltre allo svolgimento delle tipologie di pratiche sopra ricordate - la risposta a numerose richieste telefoniche di informazioni da parte degli operatori di comunicazione del territorio regionale (943, alla data del 31 dicembre 2019). 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.

**Tabella 3.5.1 - Distribuzione degli operatori di comunicazione iscritti al ROC per provincia (al 31/12/2019)**

Provincia	Nr.	%
Bologna	324	34,36
Ferrara	40	4,24
Forlì – Cesena	83	8,80
Modena	133	14,10
Parma	90	9,54
Piacenza	33	3,50
Ravenna	77	8,17
Reggio Emilia	86	9,12
Rimini	77	8,17
<b>Totale</b>	<b>943</b>	<b>100,00</b>

**Tabella 3.5.2 - Distribuzione degli operatori di comunicazione iscritti al ROC per tipologia di attività (al 31/12/2019)**

Attività	Nr.	%
Concessionarie di pubblicità	39	3,45
Editoria cartacea	387	34,19
Editoria elettronica	172	15,20
Fornitori di contenuti	32	2,82
Fornitori di servizi di comunicazione elettronica (phone center, internet point, ecc.)	144	12,72
Radiodiffusione	54	4,77
Operatori di rete	22	1,94
Fornitori di servizi di media audiovisivi o radiofonici	30	2,65
Fornitori di servizi interattivi	2	0,18
Produttori / distributori di programmi	74	6,54
Operatori economici esercenti l'attività di call center	176	15,54
Soggetti che usano indirettamente risorse nazionali di numerazione	0	0
<b>Totale</b>	<b>1132*</b>	<b>100,00</b>

\* Il valore è superiore a quello riportato nella tabella 3.5.1 degli operatori iscritti in quanto uno stesso soggetto può svolgere più attività.

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

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

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

All'innovazione introdotta con l'attivazione del 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.

## 4. Le attività per le imprese e funzioni di consulenza per gli Organi della Regione

### 4.1 Banche dati emittenti radio-televisive dell'Emilia-Romagna

Questa attività è stata eliminata in quanto viene sviluppata ed integrata con il settore editoria tramite il Registro degli Operatori della Comunicazione (ROC).

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

L'Assemblea Legislativa della Regione Emilia-Romagna ha approvato la legge 23 giugno 2017, n. 11 "Sostegno all'editoria locale".

La norma – nell'ottica di favorire il pluralismo dell'informazione – prevede meccanismi di finanziamento pubblico e di incentivi. Il novero dei possibili beneficiari è alquanto esteso: emittenti televisive e radiofoniche, agenzie di stampa e giornali (sia tradizionali, sia in formato digitale). Tra gli intenti di questa procedura vi sono quelli di salvaguardare i livelli occupazionali, contrastando la precarizzazione del lavoro giornalistico e dell'intera filiera tecnica di produzione dell'informazione, e sostenere l'avvio d'impresе fondate o composte da giovani giornalisti.

Il soggetto richiedente sarà ammesso al contributo se risulterà in possesso di determinati requisiti. I soggetti esercenti l'attività di editoria di testate giornalistiche, ad esempio, potranno accedere alle provvidenze se la redazione avrà una determinata composizione e se l'intero personale giornalistico utilizzato risulterà 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 dovrà, inoltre, essere in regola con il versamento dei contributi previdenziali e dimostrare di produrre almeno il 60% di informazione locale.

La testata giornalistica dovrà anche superare una determinata soglia, relativamente alla periodicità ed all'ambito di diffusione.

Questa procedura prevede anche delle esclusioni: non saranno ammesse 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.

Va sottolineato che questo meccanismo di finanziamento opererà nel pieno rispetto della normativa dell'Unione Europea sugli aiuti "de minimis", secondo cui possono essere erogati soldi pubblici ad una medesima impresa entro un preciso tetto.

Per tale attività il Corecom è stato chiamato a svolgere un ruolo significativo: ha effettuato, infatti, un complesso esame istruttorio delle istanze ricevute per la predisposizione della graduatoria degli aventi diritto alle provvidenze. La graduatoria finale è stata approvata invece dalla Giunta regionale.

L'attività istruttoria si è presentata molto complessa sul piano procedimentale in quanto ha implicato numerosi controlli ed accertamenti sulle dichiarazioni rese dai richiedenti, che hanno coinvolto organizzazioni di categoria (Ordine dei Giornalisti), enti previdenziali (INAIL-INPS ed INPGI) ed una pluralità di Pubbliche Amministrazioni (Ministero dello Sviluppo Economico e relativi Ispettorati Territoriali, Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, Agenzie Regionali per il Lavoro, ASL, ecc.) con competenze molto diversificate.

Dopo il controllo dei requisiti, l'attività del Servizio si è estesa alla successiva verifica, in capo agli aventi diritto ai contributi, della permanenza dei requisiti per l'ammissione.

Nel corso di questa attività il Corecom si è avvalso anche di importanti strumenti per il reperimento ed il raffronto dei dati, come il Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC).

### 4.3 Elenco di merito per l'editoria

Previsto dalla legge regionale 23 giugno 2017, n. 11 "Sostegno all'editoria locale", l'elenco di merito persegue le finalità principali sulla legalità attuata secondo i seguenti punti:

- costituzione di una banca dati telematica di riferimento e di controllo sia per il territorio, sia per una possibile integrazione con il ROC;
- attuazione del 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.

Nel febbraio 2019 è stata aggiudicata la gara, 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" si è proceduto alla sua realizzazione. Nei primi mesi del 2020 l'elenco sarà pubblico con la possibilità di iscrizione delle aziende del settore

I criteri adottati per la realizzazione dell'elenco sono previsti dalla D.G.R. n. 2072 del 3 dicembre 2018 che demanda alla Direzione generale dell'Assemblea Legislativa (tramite il Corecom) l'attuazione dell'elenco e la sua tenuta.

L'iscrizione nell'elenco sarà volontaria e vi potranno essere iscritti i soggetti in possesso di precisi requisiti – alcuni di carattere generale, altri più specifici e dipendenti dall'attività svolta dall'impresa – previsti dall'art. 3 della citata legge regionale.

A titolo esemplificativo ma non esaustivo, tra i requisiti di carattere generale si possono ricordare:

- la regolare iscrizione – presso la Cancelleria del Tribunale competente – della testata giornalistica pubblicata;
- il rispetto di una precisa composizione da parte della redazione giornalistica dell'impresa;
- l'iscrizione del personale della redazione all'Albo dei Giornalisti e l'assunzione di ciascun lavoratore operata nel rispetto della contrattazione collettiva nazionale del comparto;
- la regolarità dell'impresa con il versamento dei contributi previdenziali sia del personale giornalistico, sia delle altre categorie di lavoratori, oltre che con il pagamento degli stipendi.

La D.G.R. individua inoltre, i seguenti requisiti di merito e le relative modalità di accertamento:

Requisiti di merito	Modalità di accertamento	Stelle di merito
Possesso dei requisiti di cui all'art. 3 della L.R. n. 11/2017.	Verifiche delle autodichiarazioni rese degli operatori economici, ai sensi e per gli effetti del D.P.R. n. 445/2000.	1° stella
Comunicazione antimafia (art. 84, comma 2, del D. Lgs. n. 159/2011).	La verifica sarà effettuata con l'utilizzo degli attuali sistemi di verifica previsti dall'art. 82 del D.Lgs. n. 159/2011.	2° stella
Informazione antimafia (art. 84, comma 3, del D.Lgs. n. 159/2011).	La verifica sarà effettuata con l'utilizzo degli attuali sistemi di verifica previsti dall'art. 82 del D.Lgs. n. 159/2011.	3° stella

Per ottenere l'iscrizione all'elenco di merito sarà obbligatoria la dichiarazione, da parte del soggetto interessato, di impegnarsi a garantire lo svolgimento da parte del Corecom dei controlli previsti dall'art. 10 della legge regionale, volti all'accertamento della presenza e della successiva sussistenza dei citati requisiti.

Il Corecom curerà la formazione, l'aggiornamento e l'organizzazione dell'elenco di merito, indicando, per ognuna delle imprese ammesse, i punteggi relativi ai requisiti richiesti, secondo le indicazioni della D.G.R. n 2072 del 3 dicembre 2018.

#### 4.4 Attività di analisi della diffusione del fenomeno delle Fake News

La moltitudine dei canali di informazione ha generato, tra le altre conseguenze, anche un fenomeno increscioso: quello delle *fake news*.

Queste sono delle notizie parzialmente false o addirittura del tutto prive di fondamento, che si diffondono essenzialmente via web, in particolare tramite i *social network*, e hanno come effetto negativo quello di influenzare e indirizzare le opinioni, le scelte e le tendenze di una considerevole quantità di persone.

È facile intuire la pericolosità di questo fenomeno, soprattutto in occasione di appuntamenti elettorali od eventi di importante rilevanza. Vere e proprie campagne di disinformazione possono influenzare e indirizzare l'opinione pubblica, bersagliata da una valanga di notizie false, messe in rete ad arte.

La Regione Emilia-Romagna, attraverso il coinvolgimento del Corecom, ha realizzato un progetto per monitorare questo fenomeno a livello territoriale.

Attualmente è stato realizzato un software in grado di analizzare i dati di un social network, sfruttando le tecniche di analisi delle reti sociali e il fenomeno delle "bolle informative", e valutare l'affidabilità dei post a partire da quella di altri post ad essi collegati, mediante specifici algoritmi e tecniche interattive.

L'output dell'algoritmo ha fornito una vista descrittiva della situazione, declinando la realtà di una serie di KPI (indicatori) quali:

quantità di fake news comparse su determinate pagine prese in considerazione;

- classificazione delle pagine sulla base della loro affidabilità;
- classificazione delle tipologie di utenti sulla base della "qualità" dei contenuti che seguono, condividono etc. etc....

Per evolvere e completare il sistema, si svilupperanno le seguenti attività:

- definire dei processi strutturati per rendere semplicemente configurabile il sistema: individuare modalità operative e tecniche per consentire facilmente agli utenti di utilizzare il sistema e monitorare attraverso di esso ulteriori differenti tematiche e differenti profili Twitter.
- completare e migliorare l'interfaccia di visualizzazione e reporting per analizzare le informazioni integrate per meglio coglierne evoluzioni e tendenze..
- individuare un percorso di "industrializzazione" del sistema per trasportarlo nella filiera dei sistemi regionali e metterlo a disposizione di tutte le strutture per le proprie analisi.

#### 4.5 L'educazione ai media

L'educazione ai media favorisce in bambini, ragazzi e adulti l'uso responsabile dei mezzi di comunicazione per una miglior capacità di analisi critica rispetto ai contenuti trasmessi in ogni forma di messaggio.



Il Corecom Emilia-Romagna, da anni, organizza iniziative finalizzate ad una sempre miglior conoscenza delle Leggi e dei Codici di autodisciplina per informare gli utenti di ogni età circa l'uso consapevole del web, la parità di genere, l'integrazione dei cittadini stranieri.

Il Corecom, avvalendosi di collaborazioni e Protocolli (con AGCOM, Giunta regionale E-R, Garante regionale per l'infanzia E-R, Polizia postale E-R, Università di Bologna, Ufficio scolastico regionale E-R, Ordine dei giornalisti e Aser E-R) esplica questa *mission* attraverso 3 direttrici:

- **Media e minori**
- **Donne e Media**
- **Comunicazione interculturale**

In particolare, la Regione Emilia-Romagna si è dotata anche di una specifica legge (L.R. n. 14/2008) che promuove l'educazione ai media sostenendo iniziative di ricerca e progetti di formazione destinati ai giovani, ed in cui affida espressamente al Corecom un ruolo di coordinamento.

In tale contesto il Corecom organizza e coordina laboratori e incontri di educazione ai media rivolti in particolare ai ragazzi delle scuole secondarie 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 2019, alla realizzazione di 50 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 mediante procedura pubblica, sono finalizzate a promuovere un uso consapevole dei mezzi di comunicazione (in particolare Internet, TV, cellulari, videogiochi); l'obiettivo primario è come sempre quello di aiutare la scuola nella *media education*, rafforzando conoscenze e competenze sia negli studenti sia negli insegnanti. In questo modo, il lavoro cominciato dal Corecom con gli interventi educativi previsti e realizzati per i minori può proseguire nelle singole scuole con ulteriori momenti di lavoro curati direttamente dai docenti coinvolti.

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. 2018-2019 sono stati predisposti laboratori di 4 ore (suddivise in due incontri di 2 ore ciascuno, 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....

L'aumento dei tempi di svolgimento (rispetto alle 3 ore dell'anno precedente) ha sicuramente consentito ai gruppi-classe di confrontarsi sulle tematiche individuate e di svolgere vari lavori in piccoli gruppi, in alcuni casi anche fra un incontro e l'altro.

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

- "Tu chattale se vuoi emozioni", relativo agli effetti della comunicazione in rete;
- "Allevatori di bufale", durante il quale gli alunni e le alunne hanno acquisito gli strumenti per riconoscere una fake news.

I laboratori, svolti tra febbraio e giugno 2019, hanno visto l'utilizzo di strumenti multimediali.

Il primo incontro si concludeva con la consegna di un compito da svolgere a casa in piccoli gruppi; nel secondo gli operatori hanno chiesto ad alunni volontari di riassumere i contenuti dell'incontro precedente per poi procedere alla visione ed al commento dei prodotti realizzati dagli studenti e dalle studentesse.

Al termine di ciascun laboratorio, 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 e la visione della miniserie "I Super Errori" (a cura di [www.generazioniconnesse.it](http://www.generazioniconnesse.it) del Safer Internet Centre, cofinanziato dalla Commissione europea).

Sono stati altresì consegnati i riferimenti all'*helpline* di Telefono Azzurro e un questionario di gradimento dell'attività svolta.

Le scuole aderenti (nelle province di Bologna, Ferrara Forlì-Cesena, Modena, Piacenza e Reggio Emilia) sono state 28, per un totale di 50 classi e 1.154 alunni (oltre ai rispettivi insegnanti).

#### **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.

Il Protocollo, di durata triennale, è scaduto nell'ottobre 2019. Ne è stato previsto il rinnovo.

#### 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 2018-2019 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](http://www.corecomragazziemiliaromagna.it)) e alcuni prodotti editoriali che affrontano la tematica dell'educazione ai media

#### 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 esplorato 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.

D'altra parte, i questionari facoltativi rivolti ai genitori verificavano cosa essi pensassero circa i videogiochi da parte dei/delle loro figli/e, a casa e a scuola, a quali valori o disvalori li associassero, 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 risultati finali della ricerca sono stati illustrati in un evento cui ha partecipato anche il Presidente Corecom E-R, Stefano Cuppi, in data 6 novembre 2018.

Inoltre, la tematica è stata ulteriormente sviluppata, nel 2019, nell'ambito dell'incontro "I videogiochi come prodotto culturale. Sfide e regole dell'industria videoludica" (Fiera del Libro per ragazzi - Bologna, 2 aprile 2019) nel corso del quale alcuni referenti dell'industria videoludica italiana ed emiliano-romagnola si sono confrontati per fare il punto sullo stato dell'arte dei videogiochi come industria creativa e culturale, con particolare riferimento a linguaggi, modelli, imprese, forme di sostegno e interazione con altri mondi, in primo luogo editoria e cinema.

#### **4.5.5 L'educazione ai media – Parità di genere, Donne e Media**

Anche nel 2019 il Corecom ha proseguito la collaborazione con l'Assessorato regionale alle Pari Opportunità per le attività derivanti dal Protocollo d'intesa "Donne e Media" sottoscritto a marzo 2014 e la Commissione assembleare competente, con l'obiettivo di favorire una presenza più equa e plurale delle donne nei media, garantire il rispetto della dignità della persona, promuovere l'uso di un linguaggio non sessista e una comunicazione priva di stereotipi legati al genere. Al documento hanno aderito, tra gli altri, l'Ordine dei Giornalisti dell'Emilia-Romagna, l'Università di Bologna (Scuola Superiore di Giornalismo, Master in Giornalismo, Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali), federazioni e associazioni della stampa (FNSI, ASER, Gi.U.Li.A.), rappresentanti delle emittenti locali (Aeranti-Corallo e Associazione TV Locali – FRT).

#### **4.5.6 "Protocollo metropolitano sulla comunicazione di genere e sul linguaggio non discriminatorio"**

Il Corecom ha aderito al protocollo promosso dalla Città metropolitana di Bologna che intende promuovere una cultura del rispetto nella comunicazione, sia nelle parole sia nelle immagini, attraverso una serie di azioni condivise per superare gli stereotipi e valorizzare le differenze di genere, per la salvaguardia della dignità dei soggetti femminili e maschili rappresentati.

I firmatari hanno ritenuto importante collaborare per:

- promuovere la conoscenza e la valorizzazione delle buone pratiche e del lavoro già sviluppato dai diversi soggetti nel territorio metropolitano;
- migliorare la qualità dell'informazione e della comunicazione sia esterna, sia interna alla pubblica amministrazione;

- superare gli stereotipi e valorizzare le differenze di genere, per la salvaguardia della dignità dei soggetti femminili e maschili rappresentati;
- promuovere percorsi di sensibilizzazione e in/formazione rivolti al mondo della scuola, delle istituzioni, delle associazioni;
- sensibilizzare e in/formare le/i referenti degli uffici stampa e della comunicazione della Città metropolitana e degli enti locali del territorio metropolitano, per promuovere strategie di comunicazione sia esterna, sia interna alla pubblica amministrazione, in ottica di genere;
- sensibilizzare gli organi di comunicazione su una comunicazione rispettosa in ottica di genere;
- sensibilizzare l'opinione pubblica a livello metropolitano, anche attraverso campagne di comunicazione ed iniziative pubbliche;
- promuovere azioni di contrasto in caso di comunicazioni non rispettose delle differenze di genere e discriminatorie.

Obiettivo generale del presente Protocollo è la promozione dell'uso di una comunicazione rispettosa delle differenze di genere.

Obiettivi specifici sono:

- educare a non usare un linguaggio sessista e/o discriminatorio;
- rappresentare il genere femminile nel linguaggio parlato e scritto;
- evitare di usare immagini di violenza in cui le donne siano rappresentate come vittime;
- evidenziare come la violenza sulle donne spesso nasca in contesti ordinari e domestici.

Rientra tra gli impegni assunti dal Corecom sottoscrivendo il "Protocollo metropolitano sulla comunicazione di genere e sul linguaggio non discriminatorio" l'attività, descritta al paragrafo 3.5, relativamente al monitoraggio TV della rappresentazione di genere: *"il Corecom, nello svolgimento delle funzioni delegate da Agcom, si impegna, nell'ambito del monitoraggio annuale delle emittenti televisive locali e nei periodi di par condicio, ad analizzare la rappresentazione di genere, in particolare nell'ambito politico istituzionale e all'interno dei telegiornali. Inoltre, in occasione delle elezioni regionali, verificherà la parità di accesso dei generi nell'utilizzo dei messaggi autogestiti gratuiti assegnati ai soggetti politici che concorreranno alla competizione elettorale.*

#### 4.5.7 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 - rappresentanti 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.



#### 4.5.8 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 2019 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

Il 2019 è stato un anno molto particolare per il sito per le osservazioni riportate di seguito:

In primo luogo, la sempre maggiore conoscenza del portale Conciliaweb da parte degli utenti ha avuto come conseguenza anche quello del reperimento di informazioni, FAQ sul tema delle controversie che precedentemente venivano recuperate nel sito del Corecom regionale.

Non secondaria è l'“assistenza diretta”, per l'inoltro delle richieste di conciliazione tramite Conciliaweb, fornita agli utenti dal personale Corecom nelle giornate di ricevimento del pubblico a Bologna.

A questi due fattori va altresì aggiunta la campagna di comunicazione effettuata dal Corecom E-R su quotidiani e televisioni locali, per diffondere la conoscenza di Conciliaweb e del Numero verde al maggior numero di utenti possibili tramite inserzioni e spot (per maggiori informazioni si rimanda ai relativi Capitoli).

Il Numero Verde è stato molto rafforzato, passando dalle 3 giornate settimanali del 2018 alle 5 del 2019: anche questo importante sforzo organizzativo e tecnologico, ha permesso a un numero maggiore di utenti di raggiungerci per ottenere risposte ed assistenza senza obbligatoriamente doverle reperire attraverso il sito web del Corecom.

Inoltre, la periodica revisione tecnica del sito ad opera del Servizio Informazione e Comunicazione Istituzionale ha prodotto alcuni inconvenienti di natura tecnica e funzionale che si protrarranno anche nei primi mesi del 2020.

Partendo dalle considerazioni espresse, quanto segue è il frutto di una analisi delle statistiche relative al Sito Corecom per l'anno 2019.

#### Il numero degli accessi

Dopo essere aumentato notevolmente e costantemente di anno in anno, per la prima volta diminuisce: infatti le visite e le pagine visualizzate, rispetto al 2018, sono decisamente in calo (vedi tabella).

**Sito Corecom Emilia-Romagna Anni 2017 – 2018 - 2019**

Anno	2017	2018	2019
Visite	52.962	67.250	43.415
Pagine visualizzate	132.538	158.000	90.437

Le **visite totali** sono state **43.415**; le **visualizzazioni pagina 90.437**; le **ricerche effettuate 1.029**; i **download 5.916**. le pagine viste **“pagine uniche viste” 63.367** (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

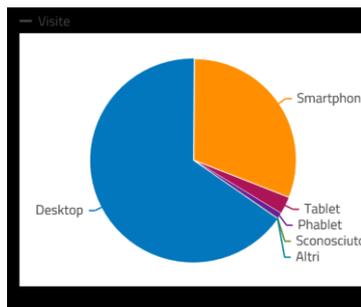
maggior interesse, come parrebbe confermare anche il dato secondo il quale il 50% dei visitatori ha lasciato il sito dopo aver visitato una sola pagina).



Sommaro delle visite		
<p>43.415 visite</p>	<p>2,5 azioni per visita (pagine viste, download, outlinks e ricerche interne al sito)</p>	<p>1.029 totale ricerche sul tuo sito, 622 keyword uniche</p>
<p>2 minuti 7 secondi durata media di una visita</p>	<p>0,57s tempo medio di generazione</p>	<p>5.916 downloads, 5.056 download unici</p>
<p>50% visite rimbalzate (che hanno lasciato il sito dopo una pagina)</p>	<p>90.437 pagine viste, 63.367 pagine viste uniche</p>	<p>9.095 outlinks, 7.869 outlinks unici</p>

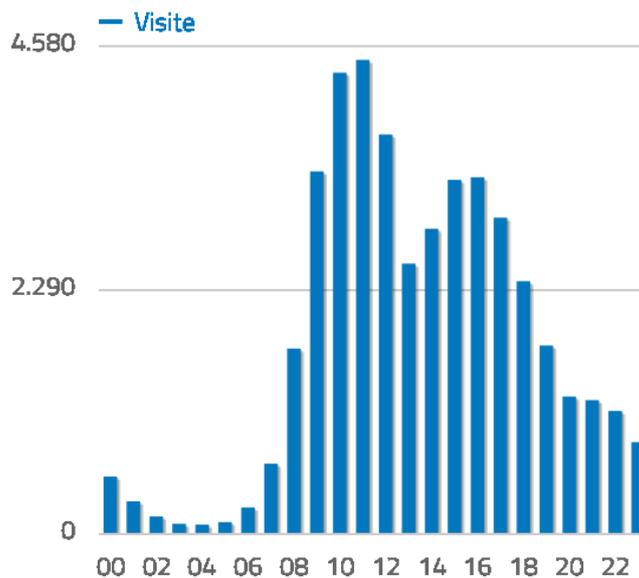
### Come, e quando, ci seguono gli utenti

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

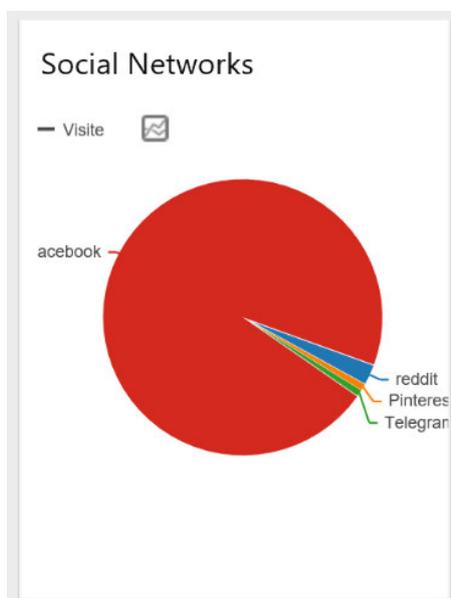


Gli accessi sono avvenuti:

- 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, resta sempre notevole la platea di visitatori dalle altre Regioni (con ad es. 6.205 dalla Lombardia, 3.582 dal Lazio, ecc.).

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

### Le principali Regioni

Regione			
REGIONE	VISITE		
 Emilia-Rom...	12.524	 Veneto, Italia	2.46
 Sconosciuto	6.852	 Toscana, Ita...	1.70
 Lombardia,...	6.205	 Piemonte, I...	1.54
 Lazio, Italia	3.582	 Campania, I...	1.42
		 Sicilia, Italia	80
		 Puglia, Italia	70
		 Liguria, Italia	63

### Le principali città

Città					
CITTÀ	VISITE				
 Sconosciuto	6.873	 Turin, Piemo...	663	 Turin, Piemo...	663
 Bologna, Emi...	4.134	 Ferrara, Emili...	550	 Ferrara, Emili...	550
 Milan, Lomb...	2.791	 Parma, Emili...	503	 Parma, Emili...	503
 Rome, Lazio,...	2.779	 Reggio Emili...	454	 Reggio Emili...	454
 Modena, Emi...	884	 Florence, Tos...	428	 Florence, Tos...	428
		 Naples, Cam...	424	 Naples, Cam...	424

### Le parole-chiave utilizzate

Rispetto agli anni precedenti, la maggior parte delle parole-chiave non è definita (mentre, come detto, in precedenza il 90% delle ricerche verteva su Conciliazioni, Definizioni, Riattivazione dei servizi, Controversie, ecc.).

Cominciano per contro le ricerche sullo switch off, ed è facile ritenere che saranno sempre maggiori nel 2020 e nel biennio successivo.

Keywords					
PAROLA CHIAVE	VISITE				
Parola chiave non d...	29.312	delibere corecom	0% 8	diritto di rettifica	4
corecom emilia rom...	143	corecom emilia rom...	0% 7	numero verde corec...	4
corecom	113	co.re.com	0% 5	co.re.com emilia-ro...	3
corecom bologna	39	corecom emilia	0% 5	corecom.it	3
corecom emilia rom...	8	iscrizione roc	0% 5	corecom er	3
		switch off 2020	0% 5	corecom torino	3
		amazon	0% 4	corecom toscana	3
				http://www.assem...	3

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

Rispetto ai 147 Siti della Regione Emilia-Romagna (16 dei quali assembleari), il Corecom è al 52° posto sul totale e al 7° posto rispetto ai Siti dell'Assemblea.

### 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 2019 si conferma uno di quelli più visitati tra tutti i 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.

## 4.7 Convegni e seminari

L'8 ottobre 2019, il Corecom, in collaborazione con Lepida scpa e con la Fondazione Guglielmo Marconi ha organizzato a Villa Griffone – Pontecchio Marconi (BO) – un Convegno nazionale inerente **“La liberazione della banda 700mhz: road map e contributi per i cittadini”** per fare il punto sul processo di liberazione della banda 700MHz. Il Convegno è stato articolato in due sessioni: la prima, in mattinata, dedicata alla Road Map (i tempi di passaggio dalla attuale tecnologia al DVBT-2); la seconda, pomeridiana, approfondito il tema dell'erogazione di contributi a favore dei cittadini per l'acquisto di apparecchiature televisive idonee alla ricezione dei programmi televisivi che verranno trasmessi con nuovi standard. All'incontro hanno partecipato tra gli altri i presidenti ed i dirigenti dei Corecom delle diverse regioni; le relazioni sono state tenute dai rappresentanti delle istituzioni pubbliche coinvolte (Ministero dello Sviluppo Economico, Agcom) delle imprese televisive (Confindustria Radio Tv, Aeranti-Corallo, RAI, Tivusat) e degli altri soggetti coinvolti nel processo (ANITEC-ASSINFORM, AIRES, CDCRAEE).

Il 26 novembre 2019 il Corecom, in collaborazione con l'Ufficio Studi della RAI, ha realizzato a Bologna un workshop su **“Diversità, algoritmi di raccomandazione e PSM: salvaguardare gli obiettivi del Servizio pubblico multimediale”** partendo dalla considerazione che nei prossimi anni assisteremo ad una crescita

esponenziale dei consumi audiovisivi *on demand*, e che il servizio pubblico del nostro Paese ha già gettato le basi per essere protagonista in questo scenario. Nella fruizione di contenuti audiovisivi online i sistemi di raccomandazione sono uno strumento indispensabile, capace di rendere più efficaci le ricerche per proporre e dare visibilità ai prodotti più adatti al singolo utente. Tuttavia, gli algoritmi che verranno implementati dai PSM dovranno tenere in considerazione il ruolo specifico del servizio pubblico multimediale. Per cominciare a discutere questo fondamentale aspetto sono stati invitati al seminario, a porte chiuse, i maggiori esperti italiani di algoritmi di raccomandazione, giuristi, ingegneri, ed esperti di media audiovisivi.

## 4.8 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, il Corecom applica il Sistema di gestione per la Qualità della Direzione generale - Assemblea legislativa, conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015, che gli consente di tenere sotto controllo la propria attività e di orientarla al potenziamento e al miglioramento degli standard qualitativi dei servizi offerti e per cui ha ottenuto, nel 2010, la certificazione di qualità, sempre confermata negli anni successivi.

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.

Risale, inoltre, al 2014 l'adozione della "Carta dei servizi e standard di qualità dei servizi", che rappresenta l'impegno che il Corecom della Regione Emilia-Romagna assume nei confronti dei propri utenti riguardo i servizi offerti e i livelli minimi di erogazione degli stessi. Si tratta di un documento dinamico, che il Comitato ha provveduto ad aggiornare puntualmente negli anni successivi, conformemente all'evoluzione del proprio ruolo e delle proprie attività, alla luce delle modifiche normative intervenute, dei risultati raggiunti e del confronto con i bisogni e con le aspettative dell'utenza, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

Al fine di rendere il testo aderente agli importanti cambiamenti organizzativi e procedurali recentemente intervenuti - si pensi all'operatività della piattaforma Concilia-Web dal 23/07/2018 o all'attività istruttoria per l'erogazione di contributi regionali all'editoria locale -, con delibera n. 170 del 24 ottobre 2019 il Corecom ha approvato "La Carta dei Servizi e standard di qualità dei servizi del Corecom Emilia-Romagna - Aggiornamento 2019", disponendone la pubblicazione sul proprio sito istituzionale.

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.

Come si diceva, fin dal 2011, il Servizio Diritti dei Cittadini - Area Corecom ha avviato indagini sul grado di soddisfazione dei servizi di conciliazione e definizione delle controversie attraverso la compilazione di un questionario proposto a tutti coloro che abbiano appena svolto una udienza di conciliazione o di definizione. Nel questionario, che annualmente viene revisionato e modificato, vengono chieste alcune valutazioni sul servizio in termini di informazioni, accoglienza, assistenza, professionalità ed efficienza.

L'obiettivo è quello di affiancare ai dati statistici, rilevabili tramite i sistemi informatici in dotazione al Servizio Diritti dei Cittadini - Area Corecom, i dati relativi alla percezione dei fruitori finali, al fine di ottenere dati di carattere più qualitativo dei rapporti Servizio Diritti dei Cittadini - Area Corecom/collettività.

Dal 2018, è stata predisposta la versione on-line di tale questionario, inviato, tramite apposito link, all'utente che usufruisca della audio/videoconferenza e, dunque, non presente personalmente, per consentirne la compilazione a distanza.

A partire dal 2019 è stato predisposto un questionario ad hoc per ognuno dei servizi offerti (conciliazioni (UG), definizioni (GU14) e provvedimenti d'urgenza (GU5))

Al termine di ogni anno viene predisposta apposita relazione sul grado di soddisfazione dell'utenza, alla luce delle risultanze dei questionari somministrati.

Prima di analizzare i risultati, è opportuno far presente che la nuova possibilità offerta all'utente di compilare online il questionario non ha riscosso consenso, poiché al termine del 2018 non ne è stato compilato nessuno.

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 %.