

Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2020.1.10.4.1
	2019.1.10.13.1
LEGISLATURA	XI

Il giorno 25 marzo 2021 si è riunito a distanza, in collegamento telematico, ai sensi dell'art.7, comma 1 del Regolamento per l'organizzazione e il funzionamento interno del Corecom, approvato con deliberazione n. 321 del 18/10/2018, 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 2020, 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. 051 527.6296

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Viste:

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

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

Richiamati:

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

- la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionale per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna, con scadenza in data 31 dicembre 2020;

- la deliberazione Corecom n. 206 del 28 dicembre 2020 recante "Convenzione per il conferimento e la delega dell'esercizio delle funzioni ai Comitati regionali delle comunicazioni tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni dell'Emilia-Romagna in scadenza il 31 dicembre 2020: accettazione della proroga al 31 dicembre 2021";

Preso atto dell’attività svolta, nell’anno 2020, 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 successivamente modificata e integrata dalla deliberazione n. 82 del 21 maggio 2020;

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



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6296

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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 2020, il cui testo è allegato alla presente deliberazione quale parte integrante e sostanziale;
- 2) di trasmettere copia del presente provvedimento all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e all'Assemblea legislativa regionale;
- 3) di procedere, d'intesa con l'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea legislativa, alla pubblicazione della Relazione consuntiva 2020 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. 051 527.6296

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Relazione del Corecom Emilia-Romagna sull'Attività svolta nel 2020

Indice

Introduzione del Presidente Corecom		Pag. 3
1	Il Corecom Emilia-Romagna: ruolo, funzioni, risorse	Pag. 6
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
2	Le funzioni di garanzia per i cittadini e le imprese	Pag. 11
2.1	La conciliazione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti	Pag. 11
2.2	La definizione delle controversie	Pag. 16
2.2.1	<i>Verifica degli adempimenti da parte degli operatori Tlc</i>	Pag. 19
2.2.2	<i>Altri servizi per gli utenti – Numero verde</i>	Pag. 19
2.3	La riattivazione dei servizi di telecomunicazione	Pag. 21
2.4	Attività di informazione e promozione e apertura di sportelli territoriali in collaborazione con le Associazioni degli enti locali e con le associazioni dei consumatori.	Pag. 22
2.4.1.	Avvio di sportelli decentrati Conciliaweb in collaborazione con le Amministrazioni locali	Pag. 22
2.4.2	Sottoscrizione di un accordo quadro con UPI regionale per la promozione dell'avvio di sportelli decentrati Conciliaweb anche presso le sedi delle amministrazioni provinciali.	Pag. 23
2.4.3.	Accordo di collaborazione tra Corecom e Associazioni dei consumatori iscritte nel Registro regionale per promuovere la conoscenza e lo sviluppo delle funzioni esercitate dal Corecom a tutela dei cittadini e degli utenti	Pag. 23
2.4.4	Attività di promozione e pubblicizzazione del Corecom anche attraverso la piattaforma Google ADS	Pag. 24
2.5	I programmi dell'accesso a RA13 Emilia-Romagna	Pag. 24
2.6	Il riparto degli spazi di comunicazione politica radiotelevisiva in campagna elettorale	Pag. 25
2.7	Il diritto di rettifica	Pag. 26
3	Le funzioni di controllo sul sistema regionale della comunicazione	Pag. 27
3.1	La vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale	Pag. 27
3.2	La vigilanza sulla pubblicazione e diffusione di sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa locali	Pag. 28
3.3	La par condicio - verifica del rispetto normativo in materia di campagne elettorali	Pag. 29
3.4	La par condicio e la parità di genere	Pag. 29
3.5	GLocal Media Monitoring Project 2020	Pag. 31
3.6	La gestione del Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC)	Pag. 32
4	Le attività per le imprese e funzioni di consulenza per gli Organi della Regione	Pag. 35
4.1	L'attività istruttoria per l'erogazione di contributi regionali all'editoria locale	Pag. 35
4.2	Elenco di merito per l'editoria	Pag. 36
4.3	Attività di analisi della diffusione del fenomeno Fake News	Pag. 37

4.4	L'educazione ai media	Pag. 37
4.4.1	<i>Laboratori nelle scuole: "A scuola coi media"</i>	Pag. 38
4.4.2	<i>Catalogo per le scuole</i>	Pag. 39
4.4.3	<i>Analisi e approfondimento del fenomeno del cyberbullismo in collaborazione con la Garante Regionale per l'Infanzia e l'adolescenza – PRIMA FASE</i>	Pag. 39
4.5.	Le attività per le imprese e funzioni di consulenza per gli Organi della Regione	Pag. 40
4. 6	Convegni e seminari	Pag. 40
4.6.1.	<i>Predisposizione di uno studio sull'utilizzo dei social network da parte della Pubblica amministrazione e predisposizione di uno schema di regolamento</i>	Pag. 40
4.7	"Protocollo metropolitano sulla comunicazione di genere e sul linguaggio non discriminatorio"	Pag. 41
4.8	Tavolo tecnico Rai-Corecom sulla qualità del servizio pubblico radiotelevisivo	Pag. 42
4.9	Verifiche sulla qualità del segnale di Rai in Emilia-Romagna	Pag. 42
4.10	La comunicazione delle attività del Corecom attraverso il proprio Sito istituzionale e la pagina Facebook	Pag. 42
4.11	Il gradimento degli utenti e la Carta dei Servizi	Pag. 46

Introduzione

Stefano Cuppi, Presidente Corecom Emilia- Romagna

Nonostante la crisi pandemica abbia notevolmente complicato l'operatività della struttura, nel 2020 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 2020 vi sia stato un incremento delle istanze, confermando quindi la tendenza rilevata sin dall'avvio della piattaforma ConciliaWeb (fine luglio 2018) che consente di presentare l'istanza in modo semplice e veloce.

Le istanze di conciliazione pervenute al Corecom Emilia-Romagna nel 2019 sono state ben 10.200, con un incremento del 7,64% sull'anno precedente; peraltro, la statistica relativa ai procedimenti di conciliazione conclusi nel 2020 evidenzia un incremento notevole rispetto all'anno 2019, passando da 5.971 a 8.096.

La finalità di accrescere la conoscenza del servizio Conciliaweb a tutela degli utenti è stata perseguita nel 2020 anche attraverso la realizzazione di una campagna pubblicitaria a mezzo stampa e a mezzo spot televisivi. La pubblicità è stata effettuata sulle edizioni locali dei quotidiani a maggiore diffusione nel territorio regionale e sulle televisioni locali; in particolare la campagna ha interessato le province di Parma e Piacenza che, sulla base dell'analisi dei contatti al numero verde Corecom, paiono quelle in cui sia meno diffusa la conoscenza del servizio Conciliaweb stante il marginale numero di contatti rispetto alle altre realtà territoriali.

Uno dei principali obiettivi che l'attuale Comitato si è prefissato è quello di garantire la tutela dei diritti delle persone prive di conoscenze informatiche che hanno difficoltà di accesso alla piattaforma digitale Conciliaweb. A questo scopo nel 2019 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. L'accordo di collaborazione ha finalmente trovato attuazione nel 2020, nonostante i numerosi rinvii legati alla situazione pandemica, attraverso l'apertura degli sportelli decentrati Conciliaweb nelle sedi dei Comuni e/o Unioni che hanno sottoscritto l'Accordo attuativo di collaborazione con il Corecom. Nel mese di settembre 2020 sono stati adottati gli atti di adesione dei Comuni di Sant'Agata Bolognese, di Monterenzio e della Unione dei Comuni della Bassa Romagna e, a seguito della formazione impartita agli addetti degli sportelli decentrati individuati dalle Amministrazioni locali, le attività hanno preso avvio. Le Amministrazioni locali hanno adeguatamente pubblicizzato l'evento anche attraverso inaugurazioni pubbliche cui hanno partecipato componenti del Corecom. Nel mese di novembre 2020 è stato formalizzato anche l'accordo con il comune di Cesena.

Poiché l'obiettivo di disseminazione di postazioni periferiche assistite continua ad essere uno degli obiettivi prioritari del Corecom lo scorso 22 dicembre è stato sottoscritto un ulteriore accordo di collaborazione istituzionale fra Corecom Emilia-Romagna ed UPI – Unione Province Italiane - finalizzato all'apertura di una postazione decentrata in ogni sede provinciale.

Riguardo le attività di definizione delle controversie, nel corso dell'anno 2020 si è provveduto a recuperare completamente l'arretrato, mentre il numero delle nuove istanze pervenute è stato di 867. Il totale delle somme restituite ai cittadini grazie all'attività di conciliazione e di definizione è stato pari ad € 2.093.540,00.

Dal marzo 2020, a seguito della pandemia, l'attività di ricevimento del pubblico in presenza è stata purtroppo sospesa; tuttavia, allo scopo di fornire sempre maggiore assistenza agli utenti, il Corecom ha mantenuto il

servizio di ricevimento telefonico gratuito (800 967701) attivo dal lunedì al venerdì con orario 10.00 – 12.00; nel 2020 tale servizio ha gestito 2148 chiamate.

Nel contesto emergenziale verificatosi nel 2020 il Corecom ha ritenuto strategico instaurare un dialogo costruttivo con le Associazioni consumeristiche per rafforzare la conoscenza e lo sviluppo di tutte le funzioni esercitate dal Corecom a tutela di cittadini e utenti. Con queste finalità il 3/11/2020 è stato sottoscritto un accordo di collaborazione con tutte le Associazioni iscritte nel Registro regionale; tale accordo prevede momenti di confronto e proposta, occasioni di scambio formativo, organizzazione e partecipazione congiunta ad eventi di promozione delle attività e collaborazione in campagne informative e divulgative dei servizi e di tutte le attività messe a disposizione gratuitamente dal Corecom.

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 2020 sono state monitorate le emittenti locali per un totale di 8.776 ore. Per quanto riguarda la *par condicio*, l'attività ha riguardato sia la campagna elettorale relativa alle elezioni regionali del 26 gennaio 2020 sia le campagne elettorali relative al *referendum* popolare confermativo ed alle elezioni amministrative del 20 e 21 settembre 2020; in totale sono state monitorate 11 emittenti televisive locali, tra le quali anche Rai Emilia-Romagna. In tale occasione sono state effettuate rilevazioni inerenti il rispetto della *par condicio* ed il pluralismo nei telegiornali dell'Emilia-Romagna; inoltre, 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).

Nel periodo elettorale sono pervenute otto 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.

Social network, cyberbullismo e comunicazione di genere

Il Corecom Emilia-Romagna, reputando di grande attualità e delicatezza il tema dell'utilizzo dei social media da parte delle Pubbliche amministrazioni, ha acquisito, nel corso dell'anno 2020, uno studio giuridico finalizzato ad una ricognizione e ad un approfondimento delle implicazioni derivanti dall'utilizzo dei social network da parte della Pubblica amministrazione, distinguendo, in particolare, tra gli account personali e quelli istituzionali, con particolare riguardo al monitoraggio della comunicazione istituzionale durante i periodi di *par condicio*. Lo studio è stato finalizzato anche alla predisposizione di uno schema di regolamento da adottarsi per meglio definire i rapporti fra datore di lavoro e dipendente incaricato di gestire i social network della PA; nel giugno 2020 lo studio è stato presentato alla Commissione per la parità e per i diritti delle persone, e successivamente inviato agli organi istituzionali della Regione Emilia-Romagna.

Nel 2020 il Corecom ha avviato una ricerca di analisi ed approfondimento del fenomeno del cyberbullismo, affidandone la direzione scientifica alla Garante regionale per l'infanzia e l'adolescenza. La ricerca, anche alla luce del quadro normativo nazionale e di alcune Leggi regionali sul tema, intende analizzare in profondità i principali aspetti fenomenologici e socio giuridici legati ai comportamenti di cyberbullismo, visti in raffronto agli altri profili di comportamenti devianti online.

Il Corecom inoltre ha aderito al Protocollo metropolitano sulla comunicazione di genere e sul linguaggio non discriminatorio, 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.

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;
- 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 e s.m.i., 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 seguenti funzioni ad esso delegate dall'AGCOM attraverso l'Accordo quadro del 28/11/17 e la Convenzione attuativa sottoscritta il 28 dicembre 2017 (dal Presidente dell'Autorità, dal Presidente della Giunta regionale d'intesa con la Presidente dell'Assemblea legislativa e dall'allora Presidente del Corecom) con scadenza al 31.12.2020, la cui durata è stata prorogata al 31.12.2021 (con deliberazione di AGCOM e deliberazione di adesione del Corecom n. 206 del 28 dicembre 2020):

- 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)
- funzioni di **educazione ai media** (iniziative di studio, analisi, educazione all'utilizzo dei media - nuovi e tradizionali - con particolare riferimento ai minori.

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 2020.

Collaboratori interni -Personale in servizio al 31.12.2020

Collaboratori	Categoria professionale	Tipologia contrattuale
Rita Filippini	Dirigente	T. IND.
Agostini Renato	Tecnico di applicazioni informatiche (cat. C)	T. IND.
Bergamini Lorena	Tecnico di comunicazione pubblica e immagine (cat. C)	T. IND.
Bognesi 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.
Favale Maria Matilde	Assistente amministrativo (cat. C)	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.
Ietto Domenico	Assistente amministrativo (cat. B)	T. IND.
Lorenzetti Pier Paolo	Specialista giuridico amministrativo di supporto agli Organi assembleari (cat. D)	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.
Parrucci Massimo	Funzionario titolare di Posizione Organizzativa con delega di funzioni dirigenziali dal 27/8/2019 "Coordinamento delle attività in materia di editoria locale a supporto del Corecom"	T. IND.
Pasqualini Donatella	Assistente amministrativo (cat. C)	T. IND.
Pellegrino Renata	Specialista in consulenza giuridica e procedimenti amministrativi (cat. D)	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.
Zotti Carla	Funzionario titolare di Posizione Organizzativa "Conciliazioni e contratti"	T. IND.

Collaborazioni esterne

Istituto Piepoli S.p.A.	Supporto all'attività di monitoraggio
Govoni Fabio	Supporto all'attività di definizione
L'ARCO soc. coop. a r.l.	Laboratori didattici in tema di educazione ai media
Mediagraphic s.r.l.	Servizi di promozione e pubblicizzazione del Corecom
Axel Technology s.r.l.	Rinnovo impianti monitoraggio e relativa installazione e manutenzione
ETIC s.r.l.	Realizzazione ricerca sul fenomeno del cyberbullismo
CARES s.c.r.l.	Progetto "GLocal Media Monitoring"
Amministrazioni locali regionali e Associazioni	Promozione sul territorio di "Sportelli ConciliaWeb"

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 con scadenza al 31.12.2020, la cui durata è stata prorogata al 31.12.2021 con deliberazione Corecom n. 206 del 28 dicembre 2020;
- il Programma annuale di attività;
- la Relazione a consuntivo dell’attività svolta;
- il Fabbisogno finanziario e il relativo Rendiconto.

La sopra citata Convenzione specifica le singole funzioni delegate e le risorse finanziarie assegnate da AGCOM a titolo di contributo per il loro esercizio.

Nel 2020 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 e successivamente aggiornato dalla deliberazione n. 82 del 21/05/2020.

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 2020.

Rendicontazione economica del contributo dell'AGCOM - Anno 2020

Materie delegate	Utilizzo del contributo a consuntivo	
	Euro	%
Conciliazione delle controversie	31.388,00	18,24
Definizione delle controversie	5.000,00	2,91
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	/	/
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	135.681,23	78,85
Gestione delle posizioni degli operatori nell'ambito del Registro degli Operatori di Comunicazione	/	/
Tutela e garanzia dell'utenza, con particolare riferimento ai minori	/	/
Totale	172.069,23 (*)	100%

(*) Nel 2020 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 31/12/2020 è stato di euro 172.069,23, pertanto si sono registrate economie di impegno pari ad euro 10.171,15.

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 ed emissione di provvedimenti temporanei in modalità quasi totalmente digitale e telematica. Nel 2020 sono state rese disponibili le principali funzioni di ricerca e di estrazione dei dati.

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, utilizzata dalla regione Emilia-Romagna per la gestione delle conciliazioni prima di luglio 2018 e in uso residuale per le sole istanze presentate dagli operatori telefonici nei confronti degli utenti, è in dismissione e non più oggetto di manutenzione. Nel corso del 2020 si è avviato il passaggio della gestione di queste conciliazioni sulla piattaforma Defendo, nella nuova versione in corso di sviluppo. Al momento, però, in attesa delle funzionalità del nuovo applicativo regionale, queste istanze (operatori contro utenti) sono gestite manualmente dal personale che provvede alla protocollazione, alle convocazioni e ai verbali delle udienze, tenendo traccia di ogni attività svolta.

2.1 La conciliazione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti

La fase di conciliazione

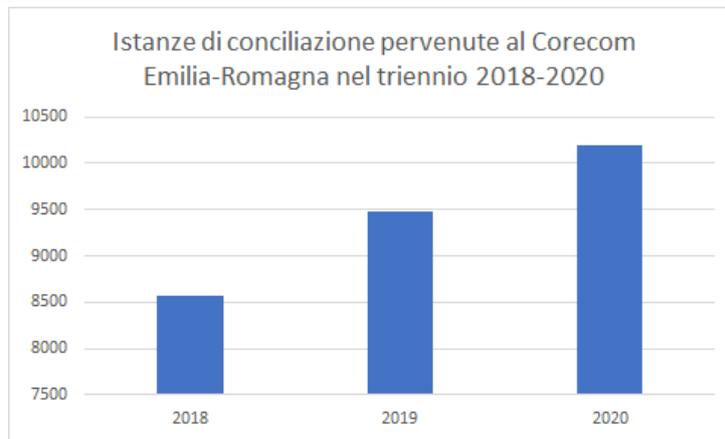
Il procedimento (nell'anno 2020, quindi prima del rilascio della nuova piattaforma di Conciliaweb 2.0) ha inizio con la registrazione dell'istante sulla piattaforma Conciliaweb attraverso la creazione di un account personale e prosegue con la presentazione dell'istanza per via telematica attraverso la 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 specificamente individuate dal regolamento Agcom sulla gestione delle controversie) 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 richiedano 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.

Istanze di conciliazione pervenute al Corecom Emilia-Romagna		
Anni 2013/2020		
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%
2020	10.200	7,64%



Le istanze pervenute nel 2020 sono 10.200, di queste 2.002 vengono trattate su Conciliaweb in modalità semplificata, le rimanenti 8.198 in udienza.

Si evidenzia come, anche nel 2020, così come negli anni precedenti, vi sia stato un notevole incremento delle istanze, confermando quindi la tendenza rilevata sin dall'avvio della piattaforma Conciliaweb. Gli utenti hanno dimostrato di apprezzare la possibilità di presentare le istanze e di seguirne l'iter in modalità telematica.

Procedimenti di conciliazione conclusi - Anni 2013/2020		
Anno	Numero	%
2013	4.805	-4,62%
2014	4.607	-4,12%
2015	5.839	26,74%
2016	5.567	-4,66%
2017	8.013	43,94%
2018	5.726	-28,54%
2019	5.971	4,28%
2020	8.096	35,59%

La statistica relativa ai procedimenti di conciliazione conclusi nel 2020 evidenzia un incremento notevole rispetto all'anno 2019, passando da 5.971 a 8.096. Il dato del 2019, poiché alcune funzioni di ricerca non erano ancora disponibili, per alcune voci non teneva in considerazione le conciliazioni semplificate; possiamo considerare quindi che il numero di conciliazioni concluse nel 2020 sia comunque degno di nota, confrontandolo con tutti i valori precedenti, nonostante la percentuale di incremento sia in parte sovrastimata.

Anche per il 2020 l'esito positivo delle conciliazioni si è confermato come dato preponderante.

La rilevazione dei dati relativi alle istanze concluse per estinzione della materia del contendere è relativa alle sole conciliazioni in udienza ed è quindi un dato parziale; per quanto riguarda le conciliazioni semplificate, non è possibile distinguere gli accordi in fase di negoziazione da quelli conclusi con il verbale redatto dal personale del Corecom. Le conciliazioni semplificate concluse con accordo comprendono quindi sia quelle che derivano dalla sola attività di negoziazione diretta da parte dell'operatore su Conciliaweb, sia gli accordi conclusi a seguito di conciliazioni gestite dal Corecom.

Le conciliazioni che si sono concluse nel 2020 con un mancato accordo sono 1039, mentre nel 2019 erano 1.429. Si evidenzia un calo notevole degli esiti negativi. Si tratta di un risultato importante per l'attività conciliativa che comporta anche una diminuzione delle istanze di definizione.

Il numero delle istanze improcedibili è in diminuzione rispetto al 2019, passando da 590 a 538. Il dato risulta ancora abbastanza alto. La causa principale di improcedibilità è la carenza di legittimazione attiva. La nuova versione di Conciliaweb, almeno per quanto riguarda le conciliazioni gestite da soggetti accreditati, potrebbe consentirne la riduzione.

L'esame della tabella che segue evidenzia, in particolare, le varie tipologie di esiti che hanno caratterizzato le conciliazioni nel 2020.

Procedimenti di conciliazione conclusi - Anno 2020			
	ESITO	NUMERO	%
Positivo	Accordo	5.226	64,55
	Estinzione materia del contendere	1.249	15,43
Negativo	Mancata comparizione delle parti	44	0,54
	Mancato accordo	1.039	12,84
	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)	538	6,64
	Totale	8.096	100

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

OPERATORE - Anno 2020	%
Telecom Italia S.p.A.	44,88
Vodafone Italia S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A.-Tele2	21,26
Wind Telecomunicazioni S.p.A. + H3G (ora Wind Tre S.p.A.)	17,66
Fastweb S.p.A.	10,56
Tiscali	1,29
Altri operatori	4,35
Totale	100

Passando invece alle istanze presentate dagli operatori telefonici nei confronti dei loro clienti, che come si è detto non sono gestite sulla piattaforma Conciliaweb, si evidenzia che nel 2020 sono pervenute 19 istanze, mentre ne sono state concluse in totale 35, alcune pervenute nel 2019.

La gestione delle istanze degli operatori è spesso complicata da diversi fattori. Non sempre è disponibile una PEC, quindi la convocazione deve avvenire per raccomandata, non sempre gli indirizzi forniti sono aggiornati oppure si tratta di attività cessate. Inoltre, non è sempre possibile avere certezza dell'avvenuta giacenza delle raccomandate non ritirate dai destinatari. Il Corecom, nel caso non sia verificabile che il destinatario ha ricevuto la convocazione, oppure se non è evidente che il destinatario sia irreperibile, deve rinviare l'udienza. Nell'anno 2020, il Corecom ha recuperato l'arretrato e, nello stesso periodo, il numero delle nuove istanze pervenute è diminuito.

Istanze degli operatori contro i loro utenti anno 2020

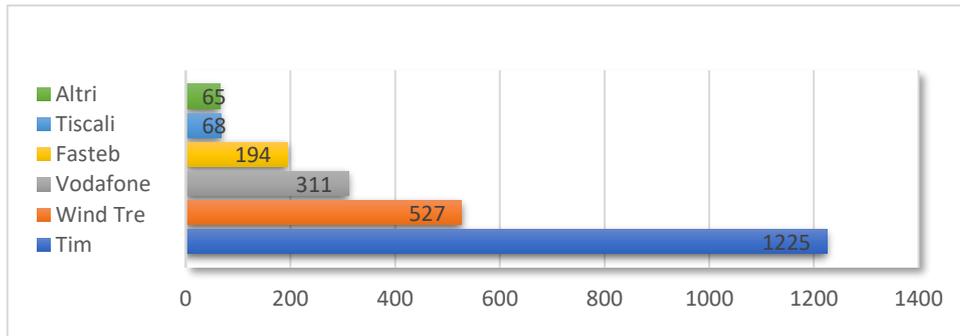
Operatore	Istanze aperte	Istanze concluse
Wind Tre	3	3
Vodafone Italia	11	26
Altri	5	6
Totale	19	35

La piattaforma Conciliaweb, per l'anno 2020, non ha consentito di ottenere in modo completo i dati concernenti il valore economico totale degli storni di fatture, rimborsi e indennizzi ottenuti dai cittadini grazie all'attività del Corecom. Ritenendo fondamentale fornire informazioni riguardanti le somme restituite ai cittadini mediante l'attività di conciliazione e definizione, il Corecom ha salvato in un'apposita banca dati aggiornata giornalmente i dati riferibili ai singoli gestori.

Si evidenzia, inoltre, che a volte si conclude la conciliazione con uno storno integrale del quale non viene specificato il valore oppure con sconti in fattura o applicazione di offerte il cui valore, distribuito in un arco temporale, non può essere quantificato. Pertanto, i dati riportati nelle tabelle che seguono sono parziali ed il valore effettivamente riconosciuto è notevolmente superiore.

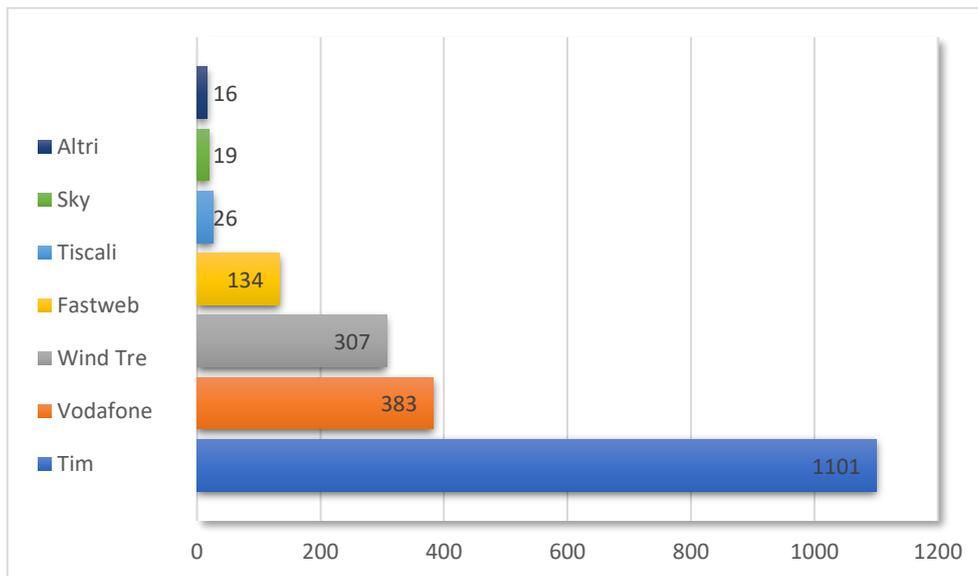
Indennizzi/Rimborsi

Operatore	Istanze	%	Totale	Media
Tim	1225	51,3%	334.492,72	273,06
Wind Tre	527	22,1%	79.405,33	150,67
Vodafone	311	13,0%	63.239,81	203,34
Fastweb	194	8,1%	65.401,88	337,12
Tiscali	68	2,8%	11.002,26	161,80
Altri	65	2,7%	12.704,13	195,45
Totale	2390	100,0%	566.246,13	236,92



Storni

Operatore	Istanze	%	Totale	Media
Tim	1101	55,4%	767.036,82	696,67
Vodafone	383	19,3%	158.343,42	413,43
Wind Tre	307	15,5%	68.276,01	222,40
Fastweb	134	6,7%	73.599,86	549,25
Tiscali	26	1,3%	8.471,28	325,82
Sky	19	1,0%	3.180,67	167,40
Altri	16	0,8%	3.545,36	221,59
Totale	1986	100,0%	1.082.453,42	545,04



Somme restituite

Operatore	Totale somma	%
Tim	1.101.529,54	66,81
Vodafone	221.583,23	13,44
Wind Tre	147.681,34	8,96
Fastweb	139.001,74	8,43
Tiscali	19.473,54	1,18
Sky e altri	19.430,16	1,18
Totale	1.648.699,55	100,00

Il totale delle somme restituite grazie all'attività di conciliazione è pari ad euro 1.648.699,55. Si rileva che, a fronte del 44,88% di istanze pervenute nei confronti di Tim, il gestore ha corrisposto il 66,81% del totale degli indennizzi, rimborsi e storni.

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.

2.2 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 possibilità 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.

Il responsabile del procedimento, tramite la piattaforma Conciliaweb, genera la relazione istruttoria; il Dirigente Responsabile della struttura sulla base della relazione istruttoria formula una proposta che trasmette all'Organo deliberante per la decisione di competenza.

La fase decisoria è di competenza dell'Organo deliberante collegiale, formato dai componenti del Comitato del Corecom, prevede l'adozione di un provvedimento amministrativo con cui si risolve la controversia che può essere di accoglimento, totale o parziale, delle richieste avanzate dagli utenti oppure di rigetto delle stesse, riguarda controversie di valore superiore ad euro 500,00 o di entità indeterminata.

Le controversie che hanno un valore inferiore o pari a 500,00 euro sono decise con un provvedimento amministrativo del Responsabile del Servizio (determina).

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.

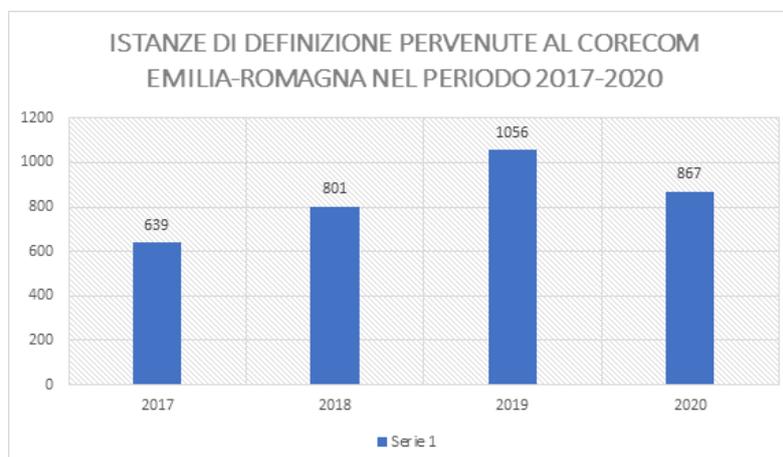
Continua nel 2020, come disposto dal Comitato, il servizio di attività, verifica e monitoraggio dell'avvenuto adempimento da parte del gestore/operatore telefonico che è tenuto a comunicare al Corecom l'avvenuta esecuzione del dispositivo del provvedimento di definizione entro il termine di 60 giorni 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 2020 e i dati comparativi con gli anni precedenti.

Attività di definizione delle controversie - Anno 2020	
	Totale
Istanze di definizione pervenute	867
Istanze inammissibili	49
Istanze archiviate	236
Provvedimenti decisorii, di cui:	224
➤ Determine di definizione	47
➤ Delibere di definizione	177

Attività di definizione delle controversie - Anni 2014-2020							
	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Istanze di definizione pervenute	474	633	702	639	801	1056	867
Numero di accordi in udienza	548	353	295	364	290	283	393
Provvedimenti di definizione adottati	43	104	133	151	450	214	224
Istanze inammissibili	33	16	23	20	53	143	49
Numero di rinunce	59	16	38	135	101	197	236



Nel corso dell'anno 2020, si è provveduto a recuperare completamente l'arretrato e, nello stesso periodo, il numero delle nuove istanze pervenute è diminuito.

Come già rilevato per le conciliazioni, la piattaforma Conciliaweb, per l'anno 2020, non ha consentito di ottenere in modo completo i dati concernenti il valore economico totale degli storni di fatture, rimborsi e indennizzi ottenuti dai cittadini grazie all'attività del Corecom. Pertanto, ritenendo fondamentale fornire informazioni riguardanti le somme restituite ai cittadini mediante l'attività di definizione, il Corecom ha salvato in un'apposita banca dati aggiornata giornalmente i dati riferibili ai singoli gestori, differenziando quanto disposto nei provvedimenti adottati dal Dirigente e dal Comitato e quanto invece riconosciuto nell'ambito delle udienze concluse positivamente con un accordo tra le parti.

Somme erogate negli atti di definizione suddivise per Operatore Anno 2020		
Operatore	Somma Erogata	%
TIM	25.085,38	31,47%
WIND	19.983,58	25,07%
VODAFONE	18.927,63	23,75%
POWER & TELCO	4.064,18	5,10%
FASTWEB	3.922,94	4,92%
SKY	3.062,55	3,84%
ULTRACOMM	2.385,26	2,99%
OPTIMA	845,00	1,06%
TISCALI	624,00	0,78%
MASTER TRAINING	518,50	0,65%
EOLO	232,50	0,29%
RTI MEDIASET	31,50	0,04%
ILIAD	20,00	0,03%
NOVERCA	-	0,00%
ACHANTO	-	0,00%
TOTALE	79.703,02	100,0%

Somme definite in Udienza Anno 2020		
OPERATORE	SOMMA EROGATA	%
TIM	182.783,25	50,06%
VODAFONE	125.287,70	34,31%
WIND	35.196,27	9,64%
FASTWEB	13.551,71	3,71%
ALTRI	8.319,31	2,28%
SKY	-	0,00%
ILIAD	-	0,00%
TOTALE	365.138,24	100,0%

2.2.1 Verifica degli adempimenti da parte degli operatori Tlc

Il Corecom Emilia-Romagna, allo scopo di verificare se gli operatori Tlc provvedono in modo tempestivo ad ottemperare alle disposizioni indicate nei provvedimenti di definizione delle controversie, mantiene 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 di telecomunicazioni è tenuto a dare comunicazione dell'avvenuto adempimento entro tale termine. In mancanza di tale comunicazione e decorsi infruttuosamente ulteriori 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 2020 sono stati oggetto di verifica n. 144 provvedimenti di definizione (94 delibere e 50 determine). Relativamente a questi, le segnalazioni inoltrate ad Agcom sono state 6 (4 per delibere, 2 per determine).

2.2.2 Altri servizi per gli utenti – Numero Verde

Allo scopo di fornire sempre maggiore assistenza agli utenti, anche a seguito dell'istituzione di Conciliaweb, il Corecom Emilia-Romagna offre il servizio di Numero Verde 800.967.701 completamente gratuito. Gli operatori sono disponibili dal lunedì al venerdì con orario 10.00 – 12.00.

Dal marzo 2020, a seguito della pandemia, l'attività di ricevimento del pubblico in presenza è stata sospesa.

Di seguito, nelle tabelle e grafici, si evidenziano i dati relativi alle chiamate ricevute al numero verde gratuito nel periodo **Gennaio-Dicembre 2020**:

- **Tabella 1:** il numero delle chiamate gestite nel periodo, 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:** telefonate ricevute in tutto il periodo distribuite per Provincia (valori percentuali);
- **Tabella 3:** Motivo delle chiamate – introdotto a Marzo 2020 (valori percentuali).

Descrizione	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Sett	Ott	Nov	Dic	TOT
Chiamate gestite	216	267	210	155	183	168	206	85	194	196	165	103	2.148
Nr giorni servizio attivo	18	20	22	19	20	20	23	11	22	21	21	14	231
N° Medio di assistenze al giorno	12	13	10	8	9	8	9	8	9	9	8	7	9

Tabella 1

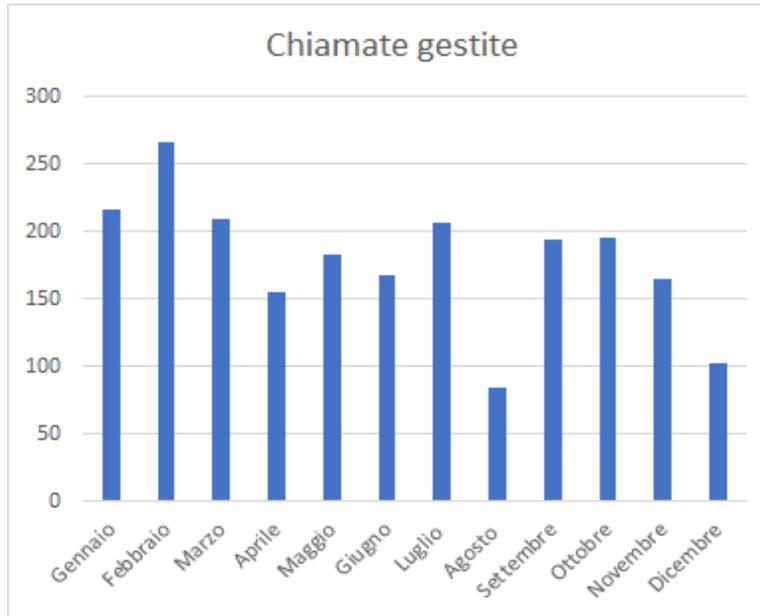


Grafico 1

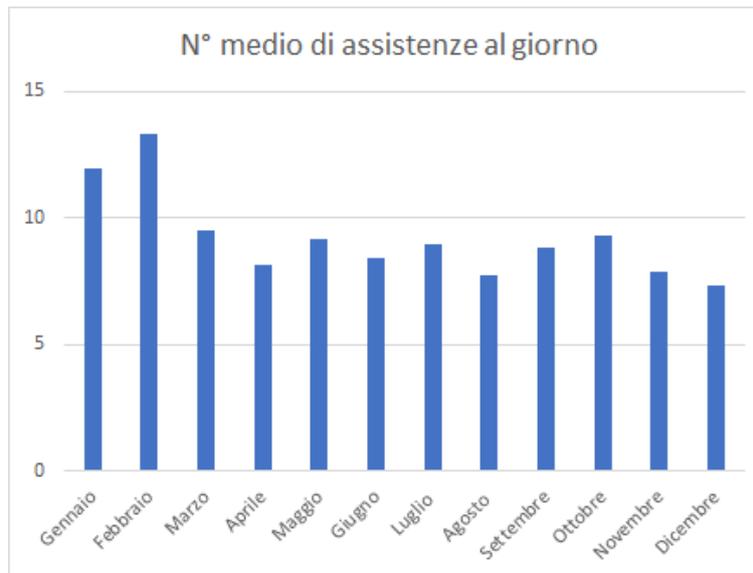


Grafico 2

Province E-R	% Chiamate per Provincia
Bologna	53%
Modena	9%
Rimini	7%
Reggio Emilia	7%
Ferrara	6%
Parma	5%
Forlì - Cesena	5%
Ravenna	5%
Piacenza	3%
Totale	100%

Tabella 2

Motivo chiamate	%
Istanze in corso info-proposte-solleciti recupero credito	39%
Info su recesso-modem-reclamo	24%
Gestione Udienze-rinvii-rinunce	13%
INFO GU14	5%
Info Firma Verbale-inserimento documenti	5%
Disservizi-distacchi linea-GU5	5%
Info mancato adempimento verbale	3%
Info varie Corecom/ExtraCorecom	3%
Info Assistenza Registrazione Account / Istanza	3%
TOTALE	100%

Tabella 3

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

Il servizio è stato utilizzato mensilmente da circa 180 utenti con una focalizzazione di circa il 50% nella provincia di Bologna.

Dal Grafico 1 si evidenzia un calo del numero assoluto di chiamate ricevute in concomitanza della sospensione delle attività, per chiusura degli uffici, nei mesi di Agosto e Dicembre.

In generale il servizio è stato utilizzato da una media di 9 utenti giornalieri, ma come rappresentato nel Grafico 2, si riscontra un numero medio di utenti giornaliero più elevato nel primo bimestre, ovvero prima del lockdown di Marzo 2020. Tuttavia, nonostante le difficoltà dovute alla pandemia, non solo il servizio è rimasto attivo per un totale di giorni pari all'anno precedente, senza subire pertanto sospensioni forzate, ma è stata introdotta anche la registrazione puntuale della "Motivazione delle chiamate" - Tabella 3, per cercare di comprendere le principali difficoltà degli utenti.

Per ampliare la platea degli utenti e aumentare l'utilizzo dei servizi offerti dal Corecom sono stati sottoscritti protocolli di intesa con ANCI (Associazione Nazionale Comuni italiani) UPI (Unione Province Italiane) e Associazioni dei consumatori che vengono meglio descritte nel prosieguo di questa relazione

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 di telecomunicazione 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 2020 sia nelle procedure di conciliazione che in quelle di definizione.

Attività riguardante i provvedimenti di riattivazione dei servizi di telecomunicazioni nelle conciliazioni e definizioni - Anno 2020			
	2018	2019	2020
Numero di richieste di riattivazioni d’urgenza pervenute	969	866	759
Numero di richieste di riattivazioni d’urgenza dichiarate inammissibili	47	24	24
Numero di richieste di riattivazioni d’urgenza accolte dall’operatore e archiviate dal Corecom	505	540	481
Numero di richieste di riattivazioni d’urgenza non accolte dall’operatore	6	4	2
Numero di provvedimenti di riattivazione adottati dal Corecom	392	298	227

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 e con solo 2 richieste non accolte dall’operatore.

Rispetto all’anno 2019 si è registrata una diminuzione delle richieste di provvedimenti pervenute. Si è passati infatti da 866 nel 2019 a 759 istanze nel 2020. Sensibilmente diminuito anche il numero di richieste di riattivazioni d’urgenza non accolte dall’operatore, ovvero i casi in cui a seguito dell’istruttoria comunicata dal gestore le istanze vengono archiviate perché risultano non essere meritevoli di tutela (es: utenti morosi da tempo).

2.4. Attività di informazione e promozione e apertura di sportelli territoriali in collaborazione con le Associazioni degli enti locali e con le associazioni dei consumatori.

2.4.1. Avvio di sportelli decentrati Conciliaweb in collaborazione con le Amministrazioni locali

Uno dei principali obiettivi che l’attuale Comitato si è prefissato è quello di ampliare la diffusione della conoscenza dei servizi resi ai cittadini dal Corecom e soprattutto garantire la tutela dei diritti delle persone prive di conoscenze informatiche che hanno difficoltà di accesso alla piattaforma digitale Conciliaweb per la risoluzione delle controversie in materia di telecomunicazioni. A questo scopo nel 2019 è stato 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”. L’accordo è stato sottoscritto il successivo 2 maggio 2019 dal presidente del Corecom e dal Presidente di ANCI regionale. A seguito della sottoscrizione il Corecom ha raccolto, nel 2019, le adesioni dei Comuni e loro Unioni disponibili ad ospitare l’apertura dei primi sportelli decentrati territoriali.

Gli accordi di collaborazione con i Comuni hanno trovato concreta realizzazione soltanto nel 2020, a seguito dei numerosi rinvii legati alla situazione pandemica; sono infatti stati finalmente aperti i primi sportelli

decentrati Conciliaweb nelle sedi dei Comuni e/o Unioni di Comuni che hanno sottoscritto gli Accordi attuativi di collaborazione con il Corecom.

Nel mese di settembre 2020 sono stati adottati gli atti di adesione dei Comuni di Sant'Agata Bolognese e di Monterenzio in Provincia di Bologna e quello dell'Unione dei Comuni della Bassa Romagna (in provincia di Ravenna). A seguito della formazione impartita a cura del Corecom a favore degli addetti degli sportelli decentrati individuati dalle Amministrazioni locali, le attività hanno preso avvio. Le Amministrazioni locali hanno adeguatamente pubblicizzato l'evento anche attraverso inaugurazioni pubbliche cui hanno partecipato i componenti del Corecom.

Nel mese di novembre 2020 è stato formalizzato anche l'ulteriore Accordo con il comune di Cesena.

2.4.2 Sottoscrizione di un accordo quadro con UPI regionale per la promozione dell'avvio di sportelli decentrati Conciliaweb anche presso le sedi delle amministrazioni provinciali.

Poiché l'obiettivo di "disseminazione" di postazioni periferiche continua ad essere uno degli obiettivi prioritari del Corecom lo scorso 22 dicembre 2020, a seguito di una intensa attività di confronto e collaborazione, è stato sottoscritto dal Presidente del Corecom e dal presidente di UPI provinciale un ulteriore accordo quadro di collaborazione fra il Corecom e UPI – Unione Province Italiane - finalizzato all'apertura di postazioni decentrate presso le sedi delle amministrazioni provinciali per inaugurare, nel 2021, nuovi sportelli presso le Province.

2.4.3. Accordo di collaborazione tra Corecom e Associazioni dei consumatori iscritte nel Registro regionale per promuovere la conoscenza e lo sviluppo delle funzioni esercitate dal Corecom a tutela dei cittadini e degli utenti

Il Corecom ha ritenuto strategico, nel contesto emergenziale verificatosi nel 2020, determinato dalla emergenza sanitaria a causa della pandemia, rafforzare il dialogo costruttivo con le Associazioni dei consumatori per rafforzare la conoscenza e lo sviluppo di tutte le funzioni esercitate dal Corecom a tutela di cittadini e utenti.

Lo scorso 3/11/2020 è stato sottoscritto dal Presidente del Corecom e dai Presidenti di ben undici delle dodici Associazioni iscritte nel Registro regionale dei consumatori e utenti, un accordo di collaborazione che prevede momenti di confronto e proposta, occasioni di scambio formativo, organizzazione e partecipazione congiunta ad eventi di promozione delle attività e collaborazione in campagne informative e divulgative dei servizi e di tutte le attività messe a disposizione gratuitamente dal Corecom.

La prima attività svolta congiuntamente è stata la diffusione, presso i propri associati, da parte di alcune tra le Associazioni che hanno aderito a uno specifico progetto scaturito dall'accordo, di un pieghevole informativo di agile lettura sulle attività del Corecom, realizzato internamente dal Corecom stesso che ne ha curato la grafica e la stampa.

Le brochure inviate agli utenti sono state 6.000 ed altre 5.200 sono state inviate via mail. Il Corecom ha rimborsato alle associazioni i costi preventivati e sostenuti per la divulgazione dei pieghevoli informativi.

2.4.4 Attività di promozione e pubblicizzazione del Corecom anche attraverso la piattaforma Google ADS

La finalità di accrescere la conoscenza del servizio Conciliaweb a tutela degli utenti è stata perseguita nel 2020 anche attraverso la realizzazione di una campagna pubblicitaria a mezzo stampa e a mezzo spot televisivi. La pubblicità è stata effettuata sulle edizioni locali dei quotidiani a maggiore diffusione nel territorio regionale e in due televisioni locali ed in particolare ha interessato le province di Parma e Piacenza

che, sulla base dell'analisi dei contatti al numero verde Corecom, paiono quelle in cui sia meno diffusa la conoscenza del servizio Conciliaweb stante il marginale numero di contatti rispetto ad altre realtà territoriali.

Inoltre, nel secondo semestre del 2020, attraverso *banner* pubblicitari, si sono utilizzate le "Google Ads" per promuovere i servizi del Corecom e sempre in particolare la piattaforma Conciliaweb. Nel periodo di utilizzo si sono registrati contatti di circa 1.500 utenti unici al giorno.

2.5 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. Purtroppo, causa emergenza sanitaria, non è stato sempre possibile l'autorizzazione alla registrazione e conseguente messa in onda.

	1° trimestre 2020	2° trimestre 2020	3° trimestre 2020	4° trimestre 2020	Totale
N. domande pervenute	7	9	5	3	24
N. soggetti richiedenti	7	9	5	3	12
N. rinunce alla messa in onda	/	/	/	/	/
N. trasmissioni autorizzate	Nessuna trasmissione autorizzata a causa della pandemia da SARS COVID-19	Nessuna trasmissione autorizzata a causa della pandemia da SARS COVID-19	Nessuna trasmissione autorizzata a causa della pandemia da SARS COVID-19	12 (autorizzato un solo passaggio televisivo per ciascuno dei soggetti richiedenti, a prescindere dal numero di richieste presentate)	12

2.6 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 2020 ha riguardato le campagne elettorali relative a:

- elezioni regionali del 26 gennaio 2020;
- *referendum* popolare confermativo del 29 marzo 2020, revocato a causa della pandemia da SARS COVID-19 e riconvocato per i giorni 20 e 21 settembre 2020;
- elezioni amministrative del 20 e 21 settembre 2020.

Con riferimento alle elezioni regionali del 26 gennaio 2020 - nelle more dell'adozione del decreto ministeriale di riparto relativo allo stanziamento, da parte del Ministero dello Sviluppo Economico, per l'anno 2020 - il Comitato ha approvato la proposta di riparto delle somme da destinare al rimborso dei messaggi autogestiti gratuiti, sulla base degli importi stanziati per l'anno 2019 (Euro 97.830,00, di cui Euro 32.610,00 per le radio ed Euro 65.220,00 per le televisioni), destinando Euro 27.191,50 per le elezioni regionali ed Euro 60.805,50 per le ulteriori tornate elettorali.

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

Con riferimento al *referendum* popolare confermativo del 20 e 21 settembre 2020 - vista la nota del 20 maggio 2020 del Ministero dello Sviluppo Economico-Direzione Generale per i Servizi di Comunicazione Elettronica di Radiodiffusione e Postali, relativa al decreto del Ministero delle Comunicazioni del 3 aprile 2020, adottato di concerto con il Ministero dell'Economia e delle Finanze e recante "*Stanziamento per il 2020 in favore delle emittenti radiofoniche e televisive che accettano di trasmettere messaggi autogestiti a titolo gratuito nelle campagne elettorali o referendarie*"; lo stesso assegnava alla Regione Emilia-Romagna, per l'anno 2020, la somma di Euro 98.053,00, di cui Euro 32.684,00 per le radio ed Euro 65.369,00 per le televisioni, sulla base di un rimborso pari ad Euro 10,90 per le radio e di Euro 29,50 per le televisioni - il Comitato ha approvato la proposta di riparto delle somme da destinare al rimborso dei messaggi autogestiti gratuiti, destinando Euro 40.113,00 per il citato *referendum*.

Il Corecom ha, quindi, autorizzato la messa in onda di MAG, per il *referendum* popolare confermativo, da lunedì 14 settembre a venerdì 18 settembre, per un totale di cinque giorni.

Con riferimento, invece, alle elezioni amministrative del 20 e 21 settembre 2020 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 regionali e del *referendum* popolare confermativo sono, ad oggi, in fase di liquidazione, vista la nota del 30 settembre 2020 del Ministero dello Sviluppo Economico-Direzione Generale per i Servizi di Comunicazione Elettronica di Radiodiffusione e Postali relativa al rimborso oneri 2020 alle emittenti radiofoniche e televisive locali.

	Elezioni regionali del 26 gennaio 2020	Referendum popolare confermativo del 20 e 21 settembre 2020	Elezioni amministrative del 20 e 21 settembre 2020
N. emittenti radiofoniche	7	3	2
N. emittenti televisive	16	14	4
N. MAG radio mandati in onda	339	216	/
N. MAG tv mandati in onda	665	910	/

2.7 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 2020 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 2020 ha riguardato tutte le diverse aree tematiche individuate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni: pluralismo socio-politico (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.

A) Area “Pluralismo Socio-Politico” e Pluralismo Socio-Politico nei TG durante le campagne elettorali”

- Obiettivo: verifica del rispetto del pluralismo politico-istituzionale e socioculturale da parte delle emittenti locali.
- Emittenti monitorate: 20 emittenti televisive locali (tra le quali anche Rai Emilia-Romagna per quanto riguarda il Pluralismo Socio-Politico nei TG durante le campagne elettorali).
- Programmi monitorati: intero palinsesto per una settimana (H 24) e telegiornali durante i periodi di *par condicio* relativi alle citate campagne elettorali.
- Tempo: in totale sono state monitorate 2.632 ore (palinsesto e 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: 11 emittenti televisive locali.
- Programmi monitorati: intero palinsesto (H 24).
- Tempo: in totale sono state monitorate 1.848 ore.

D) Area “Garanzia dell’utenza” (inclusa la “Tutela dei minori”)

- Obiettivo: verifica del rispetto della normativa di riferimento.
- Emittenti monitorate: 14 emittenti televisive locali (11 emittenti televisive locali, oltre alle 3 emittenti televisive locali interessate da richiesta istruttoria di AGCOM [n.d.r.: Life 120]).
- Programmi monitorati: intero palinsesto (H 24).
- Tempo: in totale sono state monitorate 2.280 ore.

Vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale	
Anno 2020	
Totale ore monitorate	8.776
Totale emittenti monitorate	65 (alcune emittenti sono state monitorate per più aree e per periodi differenti)
Totale proposte di sanzione avviate	9

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 undici televisioni locali e su Rai Emilia-Romagna, nel periodo compreso tra il 12 settembre 2020 ed il 18 settembre 2020. Non si sono rilevate violazioni della regolamentazione in materia. Tale verifica è stata effettuata anche su un campione di dieci testate giornalistiche locali dell’Emilia-Romagna, nel periodo compreso tra il 4 ottobre 2020 ed il 10 ottobre 2020, anche in questo caso senza rilevare violazioni della regolamentazione in materia.

Le testate giornalistiche locali controllate sono state le seguenti:

- 1) Il Resto del Carlino Nazionale - Edizione Bologna;
- 2) Il Resto del Carlino - Imola;
- 3) La Nuova Ferrara;
- 4) Corriere di Forlì-Cesena;
- 5) Il Resto del Carlino - Cesena;
- 6) Nuova Gazzetta di Modena;
- 7) Gazzetta di Parma;
- 8) Il Resto del Carlino - Reggio Emilia;
- 9) Corriere di Ravenna Faenza Lugo e Imola;
- 10) Il Resto del Carlino - Rimini.

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 radiotelevisive private locali e dalle disposizioni attuative specifiche emanate, in occasione di ogni singola elezione, dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e dalla Commissione parlamentare di vigilanza per i servizi radiotelevisivi.

Nei periodi non interessati da campagna elettorale o referendaria, il Corecom svolge attività di vigilanza sul rispetto, da parte delle emittenti radiotelevisive locali, dei principi generali del pluralismo, dell'obiettività, della completezza e dell'imparzialità dell'informazione sanciti dal Codice di Autoregolamentazione delle emittenti radiofoniche e televisive locali e supporta l'Autorità nello svolgimento di attività preparatorie e istruttorie.

Tale attività comprende il monitoraggio delle trasmissioni, l'istruttoria in merito ad eventuali violazioni rilevate autonomamente o segnalate da soggetti esterni, la ricerca di accordi in caso di contenziosi e una costante attività di raccordo informativo con le emittenti, i soggetti politici e l'Agcom.

L'attività svolta nel 2020 ha riguardato le campagne elettorali relative a:

- elezioni regionali del 26 gennaio 2020;
- *referendum* popolare confermativo del 29 marzo 2020, revocato a causa della pandemia da SARS COVID-19 e riconvocato per i giorni 20 e 21 settembre 2020;
- elezioni amministrative del 20 e 21 settembre 2020.

Nel 2020 sono pervenute otto 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.

3.4 La par condicio e la parità di genere

In occasione della campagna elettorale per le Elezioni dell'Assemblea legislativa della Regione Emilia-Romagna, il Corecom ha avviato un monitoraggio sul pluralismo politico istituzionale su un campione di emittenti televisive locali.

Oltre alla Testata Giornalistica Regionale di Rai Emilia-Romagna sono stati monitorati i notiziari di 12 emittenti televisive locali: TRC TELEMEDENA, TELEREGGIO, E' TV, 7 GOLD, TV PARMA, TELESANTERNO, TRC BOLOGNA, TELESTENSE, TELEROMAGNA, TELELIBERTA', TV QUI e ICARO RIMINI TV.

Il periodo oggetto di monitoraggio è stato dal 27 dicembre 2019 al 24 gennaio 2020 e sono stati complessivamente visionati circa 360 notiziari (edizioni principali senza repliche) per un totale di circa 3.365 notizie monitorate.

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.

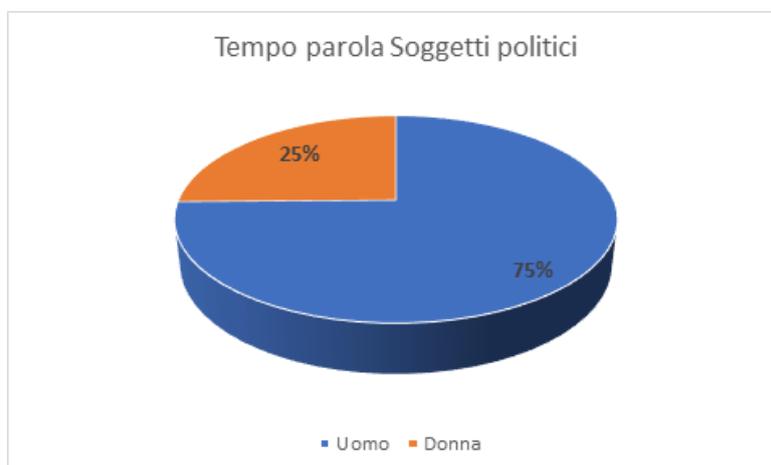


I Soggetti Istituzionali oggetto del monitoraggio sono ricompresi tra le seguenti cariche:

- 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 è 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 Regionali del 26 gennaio 2020. In tale competizione elettorale, per ogni lista, i rappresentanti di ciascun genere devono essere presenti in misura uguale se il numero totale è pari, se è dispari ogni genere deve essere rappresentato in numero non superiore di una unità rispetto all’altro.



3.5 GLocal Media Monitoring Project 2020

Il Comitato, nel 2020, ha aderito al *GLocal Media Monitoring Project (GLocal)* - progetto avviato dall’Osservatorio di Pavia nel 2010, in occasione della IV edizione italiana del *Global Media Monitoring Project (GMMP)* - il più vasto studio a livello internazionale sulla rappresentazione delle donne nell’informazione e anche un’iniziativa volta a promuovere l’uguaglianza di genere nei media. Il GMMP si collega agli obiettivi della *section J* (donne e media) della Piattaforma di Azione approvata nel 1995, in occasione della IV Conferenza mondiale sulle donne convocata dall’ONU a Pechino nel 1995.

Il *GLocal Media Monitoring Project 2020* è stato realizzato dall’Osservatorio di Pavia, con il supporto del Corecom Emilia-Romagna che ha finanziato il progetto insieme al Corecom Sardegna ed al Comitato provinciale per le comunicazioni della Provincia autonoma di Bolzano.

Scopo di tale progetto è l'analisi della rappresentanza e rappresentazione delle donne nei telegiornali delle TV locali, secondo la griglia di analisi del *Global Media Monitoring Project 2020*, attraverso lo studio di TG specificamente individuati ed andati in onda il 29 settembre 2020 (*global media monitoring day*). Nello specifico, per l'Emilia-Romagna, il monitoraggio della rappresentazione delle donne nei mezzi di informazione è stato effettuato sui TG andati in onda su E' TV - Rete7 Srl e su Rai Emilia-Romagna nelle seguenti fasce orarie: dalle 13:15 alle 14:30, dalle 19:15 alle 21, dalle 23 alle 24.

Il *GLocal Media Monitoring Project 2020* ha evidenziato - come dato complessivo - che l'informazione locale, guardata da una prospettiva di genere, presenta zone di luce e zone d'ombra. Per quanto riguarda le persone di cui si parla o che sono intervistate nelle notizie, le donne, con una percentuale di presenza del 24,06%, rimangono marginali, in particolare nelle cosiddette *hard news* di Politica e Governo (18,46%) e di Economia (23,23%) e anche in quelle afferenti alla categoria Celebrità, arti, media e sport (19,49%), che aggrega però due macro-ambiti con caratteristiche differenti: da un lato l'arte e la cultura che favoriscono la visibilità femminile (38,78%), dall'altro lo sport, più esclusivamente maschile (donne 5,88% vs. uomini 94,12%).

3.6 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 (1044, alla data del 31 dicembre 2020). 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 31/12/2020)

Provincia	Nr.	%
Bologna	347	33,24
Ferrara	46	4,41
Forlì – Cesena	92	8,81
Modena	152	14,56
Parma	105	10,06
Piacenza	43	4,12
Ravenna	80	7,66
Reggio Emilia	97	9,29
Rimini	82	7,85
Totale	1044	100,00

Tabella 3.5.2 - Distribuzione degli operatori di comunicazione iscritti al ROC per tipologia di attività (al 31/12/2020)

Attività	Nr.	%
Concessionarie di pubblicità	43	3,46
Editoria cartacea	399	32,13
Editoria elettronica	186	14,98
Fornitori di contenuti	33	2,66
Fornitori di servizi di comunicazione elettronica (<i>phone center, internet point, ecc.</i>)	157	12,64
Radiodiffusione	55	4,43
Operatori di rete	22	1,77
Fornitori di servizi di media audiovisivi o radiofonici	30	2,41
Fornitori di servizi interattivi	2	0,16
Produttori / distributori di programmi	82	6,60
Operatori economici esercenti l'attività di <i>call center</i>	232	18,68
Soggetti che usano indirettamente risorse nazionali di numerazione	1	0,08
Totale	1242*	100,00

* 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

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. 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, nel corso del 2020, è stato chiamato a svolgere un ruolo significativo: ha effettuato, infatti, un complesso esame istruttorio di alcune istanze pervenute e sorteggiate dalla Giunta che predisporrà la graduatoria finale.

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).

4.2 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. Dal mese di ottobre 2020 l'elenco è pubblico con la possibilità di iscrizione delle aziende del settore. (<https://editoria.regione.emilia-romagna.it/edm/>)

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 L.R. 11/2017, 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.

4.3 Attività di analisi della diffusione del fenomeno delle Fake News

La quantità di notizie disponibili sui social media è in costante aumento e questo introduce dei problemi legati alla difficoltà di controllare puntualmente la VERIDICITÀ di tutti i contenuti (*fact checking*). La soluzione proposta si pone questo obiettivo.

Sui social network le relazioni fra utenti e informazioni formano un gigantesco reticolo. Il fenomeno delle “bolle di filtraggio” fa sì che il reticolo non sia casuale, ma che sia fortemente polarizzato e quindi sfruttando questa polarizzazione è possibile inferire l’affidabilità delle notizie sulla base delle persone che ci hanno interagito. Tramite meccanismi di *machine learning* (ad es: regressione) è possibile estrapolare:

- informazioni di tipo statistico sull’andamento generale del fenomeno delle *fake news*
- indicazioni di dettaglio per orientare indagini più approfondite (es: basate sul contenuto delle news).

ALGORITMO

Il primo passo è popolare un database a grafo in cui le entità principali sono i singoli post e utenti; queste entità vengono collegate tra loro in base alle condivisioni effettuate sul social network Twitter.

Per innescare l’algoritmo è necessario inserire nel sistema una base di conoscenza iniziale (*dataset di training*), costituita da tweet precedentemente etichettati come “attendibili” o “*fake news*”: questo lavoro è stato effettuato partendo dalle informazioni fornite dal popolare sito di *debunking* BUTAC (www.butac.it), grazie al quale sono stati censiti e classificati 46 profili Twitter (23 certificati come attendibili e 23 certificati come non attendibili).

Partendo da questo dataset di training, l’algoritmo attribuisce un valore di attendibilità ai nuovi contenuti da classificare, sfruttando le interazioni che gli utenti hanno avuto con essi su Twitter.

REALIZZAZIONE

La realizzazione è stata resa possibile da un Ordine del Giorno collegato alla L.R. 11/2017 “Sostegno all’editoria locale”. Il progetto è stato realizzato in due stralci: nel primo veniva realizzato il vero e proprio algoritmo (2019), anche per testarne la reale veridicità e funzionalità, mentre nel 2020 sono state predisposte le interfacce utente e altri processi che hanno portato all’ingegnerizzazione dell’algoritmo.

4.4 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).

4.4.1 Laboratori nelle scuole: "A scuola coi media"

Il progetto "A scuola coi media" ha portato, nell'AS 2020-2021, alla progettazione e organizzazione di 54 laboratori e incontri di educazione ai media rivolti agli studenti delle scuole secondarie di primo grado delle Province emiliano-romagnole.

Nella prima parte dell'anno scolastico sono state avviate le procedure di gara che hanno portato all'individuazione del fornitore nella Cooperativa "L'Arco", che realizzerà le attività 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.

Per l'A.S. 2020-2021 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 per consentire 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) 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

Le scuole aderenti (nelle province di Bologna, Ferrara, Modena, Ravenna, Reggio Emilia e Rimini) sono state 27, per un totale di 54 classi

4.4.2 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 2020-2021 del Catalogo sono rientrati servizi del Corecom quali: i laboratori di Educazione ai media rivolti agli studenti delle secondarie di primo grado; il monitoraggio delle emittenti televisive locali finalizzato alla tutela dei minori; il sito Internet Corecom Ragazzi (www.corecomragazziemiliaromagna.it) e alcuni prodotti editoriali che affrontano la tematica dell'educazione ai media

4.4.3 Analisi e approfondimento del fenomeno del cyberbullismo in collaborazione con la Garante Regionale per l'Infanzia e l'adolescenza – PRIMA FASE

Il Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom) nell'ambito dei propri compiti di tutela dei minori in ambito televisivo locale e nell'utilizzo dei media, ha disposto l'acquisizione di una RICERCA DI ANALISI E APPROFONDIMENTO DEL FENOMENO DEL CYBERBULLISMO., affidandone la direzione scientifica alla Garante regionale per l'infanzia e l'adolescenza. Per lo svolgimento della ricerca potrà essere costituito un comitato scientifico.

La ricerca, anche alla luce del quadro normativo nazionale e delle recenti Leggi regionali sul tema del cyberbullismo, vuole mettere in luce i principali aspetti fenomenologici e socio giuridici legati ai comportamenti di cyberbullismo, visti in raffronto agli altri profili di comportamenti devianti online. Ad oggi sono portati all'attenzione pubblica, spesso grazie ai media, ricerche, dati ed evidenze, raccolti con modalità eterogenee e multiformi e spesso non organizzati in maniera appropriata. Serve quindi elaborare nuovi momenti di analisi e di riorganizzazione delle elaborazioni già esistenti per riuscire a trovare nuove chiavi di lettura utili a programmare e realizzare attività e interventi mirati ed efficaci. Si ritiene necessario, in un'ottica di prevenzione di situazioni ed eventi critici, avere un quadro conoscitivo e fenomenologico più ampio e puntuale, con particolare riguardo al territorio regionale, alle declinazioni ed espressioni che hanno sia il cyberbullismo che il complesso quadro di attività ed azioni online a questo correlate.

Il progetto è volto a realizzare un'analisi e ricerca sul tema del Cyberbullismo per mettere in luce, in una forma organizzata e strutturata, i principali aspetti fenomenologici e socio giuridici legati ai comportamenti di Cyberbullismo, visti in raffronto agli altri profili di comportamento derivanti online. Partendo dall'analisi e riorganizzazione di elaborazione già esistenti, così come da ulteriori approfondimenti del gruppo di lavoro, l'obiettivo del progetto è quello di trovare nuove chiavi di lettura per la programmazione e realizzazione di attività ed interventi mirati.

La ricerca, a seguito di procedura ad evidenza pubblica, è stata affidata alla Ditta ETIC S.R.L. di Bologna che opera attraverso un gruppo di lavoro composto da un team di professionisti con competenze differenti. L'attività prevista si articola in due step:

- Il primo step prevede una ANALISI DEL QUADRO NORMATIVO NAZIONALE E REGIONALE aggiornato, realizzata nel corso del 2020 e già acquisita dal servizio;

- Il secondo step, che verrà prodotto nel 2020 è costituito dalla ANALISI DEI COMPORTAMENTI DENOMINATI DI “CYBERBULLISMO” E DELLA LORO FENOMENOLOGIA, a partire da alcune Ricerche nazionali e Banche dati, fra cui: ISTAT multiscope e analisi dedicate: Telefono Azzurro e DoxaKids HBSC Emilia-Romagna, Osservatorio nazionale sull'adolescenza, Centro nazionale Contrasto pedopornografia Online; ricerche dei Corecom regionali e nazionale.

Nel primo report della ricerca già consegnato vengono analizzate e raffrontate diverse leggi regionali specialistiche sul tema del cyberbullismo approvate prima e dopo la recente Legge nazionale 71/2017. Il report, a partire da una analisi d'impatto della Legge 71/2017, “Disposizioni a tutela dei minori per la prevenzione ed il contrasto del fenomeno del cyberbullismo”, entrata in vigore il 18 giugno 2017 e da alcune interviste alle principali autorità e stakeholders esperti in materia, procede con un quadro di analisi, comparativo delle diverse leggi regionali già approvate (Lombardia, Piemonte, Umbria, Lazio...), oltre ai progetti in essere finanziati dalle norme regionali.

Dall'analisi dei progetti e delle migliori che nascono dalle leggi regionali specialistiche mette in evidenza possibili soluzioni e criticità da prendere in considerazione nello sviluppo di proposte future.

4.5. 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.

4.6 Convegni e seminari

Nel corso del 2020 il Corecom ha tentato in varie occasioni, l'organizzazione di convegni e seminari. Sono state organizzati e, poi successivamente annullate, la partecipazione alla Fiera del Libro per bambini ed un convegno sulle policy dei social media per la Pubblica amministrazione entrambe annullate causa l'emergenza Covid 19

4.6.1. Predisposizione di uno studio sull'utilizzo dei social network da parte della Pubblica amministrazione e predisposizione di uno schema di regolamento

Il Corecom Emilia-Romagna, in attuazione nel proprio programma di attività reputando di grande attualità e delicatezza il tema dell'utilizzo dei social media da parte delle Pubbliche amministrazioni, ha acquisito, nel corso dell'anno 2020, uno studio giuridico finalizzato ad una ricognizione e ad un approfondimento delle implicazioni derivanti dall'utilizzo dei social network da parte della Pubblica amministrazione, distinguendo, in particolare, tra gli account personali e quelli istituzionali, con particolare riguardo al monitoraggio della comunicazione istituzionale durante i periodi di par condicio. In particolare, ha convenuto l'acquisizione di un servizio di studio inerente all'utilizzo e gestione delle pagine istituzionali dei siti di social network delle PP.AA. ed ai riflessi sulla tutela della par condicio prevista dalla Legge 28/2000 e ss.mm.ii. Scopo dello studio è stato analizzare le conseguenze della triangolazione tra social network, persona fisica iscritta in “rappresentanza informale” dell'ente ed ente stesso secondo una pluralità di profili attinenti il rapporto di lavoro e/o il rapporto interorganico (che sussiste tra l'ente ed i propri organi) esplorando la questione sotto diversi ambiti: giuslavoristico e civilistico, non tralasciando anche eventuali profili di rilievo amministrativo. Particolare importanza assume la questione rispetto alla competenza del Corecom in materia di par condicio finalizzata a garantire la parità di accesso ai mezzi di informazione locale nei periodi elettorale e ordinario ai

sensi della Legge n. 28/2000, come modificata dalla Legge n. 313/2003. Rispetto a tale competenza diviene fondamentale acquisire gli strumenti conoscitivi atti a far comprendere quando il messaggio elettorale veicolato tramite un social network è ascrivibile all'ente in quanto tale (e quindi soggetto a controllo) seppur proveniente da un profilo privato e quando invece ci si trova di fronte ad interventi diversamente connotabili. La ricerca ha infine compreso anche uno schema tipo di regolamento per l'utilizzo delle pagine social istituzionali in cui si è prestata particolare attenzione ai temi connessi alla tutela dei dati personali degli utenti e dell'altrui diritto d'autore nonché delineate le regole di comportamento e di moderazione degli account social della pubblica amministrazione puntualizzando le modalità di gestione degli account social istituzionali da parte dei soggetti a ciò preposti dall'amministrazione.

In data 25 giugno 2020, il lavoro, è stato quindi presentato dal Presidente del Corecom alla Commissione per la parità e per i diritti delle persone e successivamente inviato agli organi politici della Regione Emilia-Romagna.

4.7 “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.*

4.8 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 rappresentati istituzionali - rappresentati al Tavolo TV 4.0, istituito dal Ministero dello Sviluppo economico - la necessità di apportare significativi aggiustamenti alle previsioni normative in essere.

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

4.9 Verifiche sulla qualità del segnale di Rai in Emilia-Romagna

Anche alla luce delle positive risultanze delle precedenti campagne di monitoraggio, il Corecom pur avendo sospeso le attività sistematiche di verifica della qualità del segnale Rai in Emilia-Romagna, ha ricevuto e gestito le segnalazioni di disservizi da parte di alcune realtà territoriali; ha inoltre intrapreso la progettazione di più sistematici interventi tesi a concentrare tutte le attenzioni sull’imminente processo di liberazione della banda 700 Mhz.

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

Il 2020 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, con 5 settimanali a partire dal 2019: anche questo importante sforzo organizzativo e tecnologico ha permesso a un numero sempre 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 nel 2020 si sono protratti anche causa Covid.

Partendo dalle considerazioni espresse, quanto segue è il frutto di una analisi delle statistiche relative al Sito Corecom per l'anno 2020.

Il numero degli accessi

Decisamente aumentati rispetto al 2019, probabilmente in quanto l'emergenza Covid ha portato più persone a dover lavorare in smart working e telelavoro.

Sito Corecom Emilia-Romagna Anni 2017 – 2018 – 2019- 2020

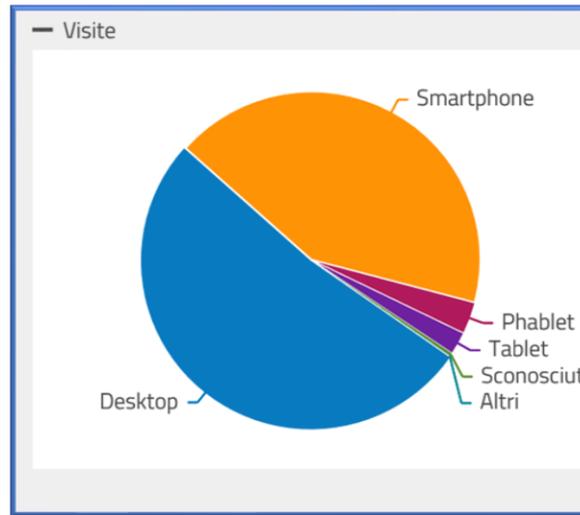
Anno	2017	2018	2019	2020
Visite	52.962	67.250	43.415	49.543
Pagine visualizzate	132.538	158.000	90.437	90.704

Le **visite totali** sono state **49.543**; le **visualizzazioni pagina 90.704**; le **ricerche effettuate 704**; i **download 4.650**; le pagine viste "**pagine uniche viste**" **67.163** (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 60% dei visitatori ha lasciato il sito dopo aver visitato una sola pagina).



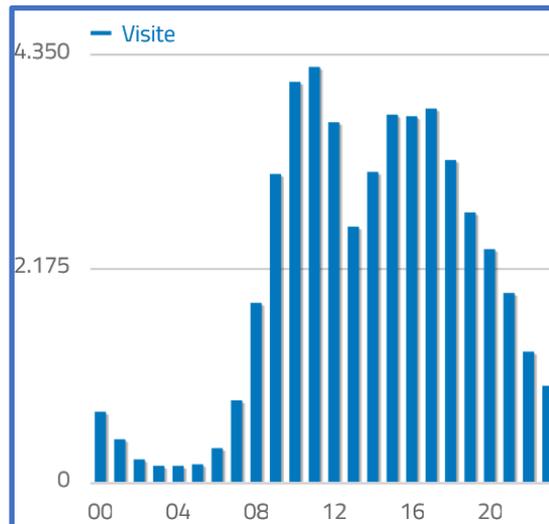
Come, e quando, ci seguono gli utenti

DISPOSITIVI: il PC tradizionale fa ancora la parte del leone, doppiando i dispositivi mobili (che, comunque, aumentano anno dopo anno – in particolare, traite gli accessi da smartphone).

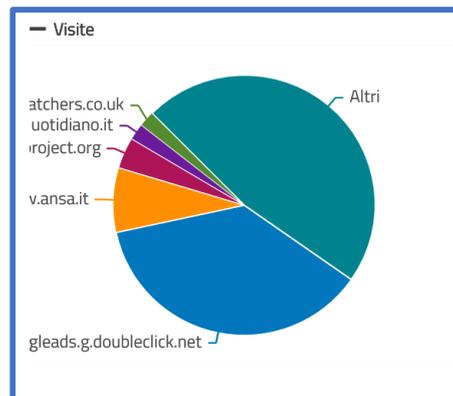
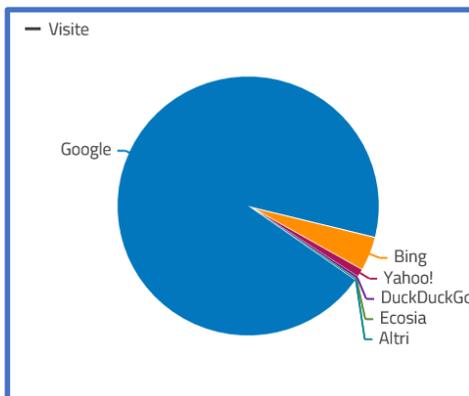


ORARI: gli accessi sono avvenuti:

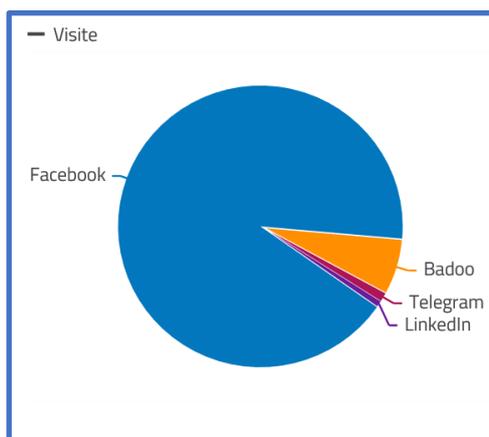
- per la maggior parte durante gli orari di lavoro, mantenendosi comunque alti anche dopo le ore 22.00;
- soprattutto durante la settimana lavorativa



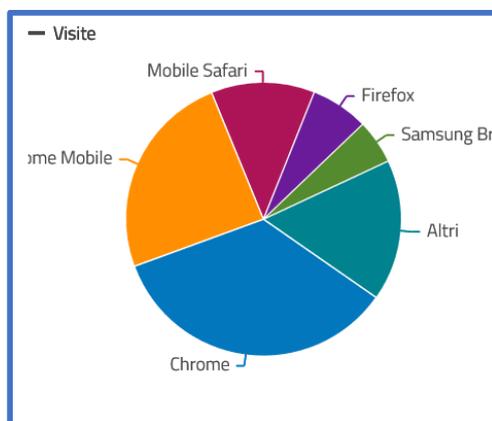
MOTORI DI RICERCA: rimangono i principali, seguiti dagli accessi diretti e quindi da altri siti web



SOCIAL NETWORK: resta predominante l'accesso da Facebook



BROWSER



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. 6.946 dalla Lombardia, 3.361 dal Lazio, ecc.).

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

Le principali Regioni

Regione	Visite
Emilia-Romagna, It...	11.836
Sconosciuto	10.846
Lombardia, Italia	6.946
Lazio, Italia	3.661
Veneto, Italia	2.454
Toscana, Italia	1.861
Campania, Italia	1.708
Piemonte, Italia	1.576

Sicilia, Italia	1.002
Marche, Italia	862
Sardegna, Italia	791
Puglia, Italia	774
Ile-de-France, Francia	766
Liguria, Italia	621
Friuli-Venezia Giulia...	605
Abruzzi, Italia	479
Trentino-Alto Adige,...	440

Calabria, Italia	397
Umbria, Italia	394
Basilicata, Italia	141
Provence-Alpes-Cot...	126
Rhone-Alpes, Francia	96
California, Stati Uniti	66
Molise, Italia	65
Picardie, Francia	56

Le principali città

Città	
CITTÀ	VISITE
? Sconosciuto	10.877
 Rome, Lazio, Italia	2.776
 Bologna, Emilia-Rom...	2.734
 Milan, Lombardia, Italia	2.709
 Modena, Emilia-Rom...	912
 Ferrara, Emilia-Roma...	669
 Turin, Piemonte, Italia	589

 Naples, Campania, Italia	564	 Palermo, Sicilia, Italia	275
 Parma, Emilia-Romag...	531	 Padua, Veneto, Italia	269
 Rimini, Emilia-Romag...	498	 Verona, Veneto, Italia	263
 Reggio Emilia, Emilia-...	461	 Pordenone, Friuli-Ven...	258
 Florence, Toscana, Italia	425	 Paris, Ile-de-France, F...	250
 Genova, Liguria, Italia	314	 Cesena, Emilia-Roma...	229
 Copparo, Emilia-Rom...	302	 Imola, Emilia-Romagn...	212
 Forlì, Emilia-Romagna...	277	 Brescia, Lombardia, It...	199
 Ravenna, Emilia-Rom...	277	 Monza, Lombardia, Ita...	170

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

Rispetto ai 151 Siti della Regione Emilia-Romagna (16 dei quali assembleari) il Corecom è al 52° posto sul totale, e passa dal 7° al 9° posto rispetto ai Siti dell'Assemblea – va comunque considerato che nel 2020 si sono svolte le elezioni regionali, pertanto alcuni tra i siti maggiormente visti sono quelli ad esse relativi.

La pagina Facebook del Corecom

Creata nel 2016, la pagina Corecom Emilia-Romagna viene utilizzata principalmente per informare circa le proprie attività istituzionali, ma consente 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.

4.11 Il gradimento degli utenti e la Carta dei Servizi

Il Corecom Emilia-Romagna, sin dal 2011 svolge indagini sul grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi di conciliazione e definizione delle controversie, attraverso la somministrazione di un questionario a coloro che abbiano appena svolto una udienza di conciliazione o di definizione o attivato un procedimento di urgenza per la riattivazione dei servizi. L'importanza della rilevazione della *customer satisfaction* è evidenziata nella Carta dei Servizi del Corecom revisionata da ultimo nel 2019 (approvata con deliberazione n. 170 del 24/10/2019).

Nel questionario, che periodicamente viene aggiornato, vengono chieste alcune valutazioni sul servizio in termini di informazioni, facilità di accesso alla piattaforma informatica, assistenza, professionalità ed efficienza.

L'obiettivo è quello di affiancare ai dati statistici relativi al numero di procedimenti gestiti, rilevabili tramite i sistemi informatici in dotazione al servizio, i dati relativi alla percezione dei fruitori finali, al fine di ottenere valutazioni di carattere più qualitativo dei rapporti tra il servizio Diritti dei Cittadini - Area Corecom e la collettività.

A seguito dell'entrata in funzione della piattaforma Conciliaweb (luglio 2018), con conseguente svolgimento delle procedure, tranne rare eccezioni, esclusivamente via web, è stata predisposta la versione on-line di tale questionario, inviato, tramite apposito link, all'utente che ha svolto la conciliazione (via chat o tramite audio/videoconferenza) o la definizione per consentirne la compilazione a distanza.

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

Il Corecom è, infatti, costantemente interessato ad acquisire il parere dell'utenza sui servizi di conciliazione e definizione delle controversie, nell'intento di offrire prestazioni sempre più adatte alle aspettative di coloro che usufruiscono di tali servizi. Come gli anni precedenti, anche in questa annata, al termine dell'anno, è stata predisposta un'apposita relazione sul grado di soddisfazione dell'utenza, alla luce delle risultanze dei questionari pervenuti. Per quanto riguarda il servizio delle conciliazioni/definizioni/ procedimenti di riattivazione dei servizi. Anche nel 2020 il giudizio complessivo sul servizio offerto dal Corecom è sempre estremamente positivo, come negli anni precedenti, quando è stata effettuata la rilevazione. Il voto medio complessivo, infatti, è di 8,83. Solo dodici utenti hanno espresso valori inferiori alla sufficienza, mentre ben il 42% dei rispondenti ha manifestato un giudizio ottimo₍₁₀₎.

Analizzando nel dettaglio le risposte ai quesiti, si evidenziano alcune valutazioni significative, determinate dalle risposte di chi ha compilato il questionario:

- E' prevalente la modalità telefonica (indicata da 2/3 dei rispondenti). Pochissimi hanno svolto di persona le udienze, ma prima del *lockdown*. Una trentina di rispondenti (7%) ha riscontrato difficoltà a connettersi telematicamente.
- Praticamente tutti (oltre il 98%) giudicano positivamente le informazioni reperite on-line e quelle fornite dal personale di segreteria;
- Oltre ¾ dei rispondenti ritiene congrua la durata del procedimento (vale a dire il tempo trascorso dal deposito dell'istanza al giorno dell'udienza);
- Ottima, inoltre, la valutazione sul quesito relativo al supporto fornito dal personale del Corecom. I rispondenti che hanno espresso valutazioni positive (modalità di risposta 3 o 4, vale a dire soddisfatti o pienamente soddisfatti), sono superiori al 97%;
- Quasi tutti (96%) sono soddisfatti del tempo assegnato in udienza e lo reputano adeguato.

Pochi, infine, gli spunti forniti dai rispondenti, nel quesito posto a risposta aperta, relativo ai suggerimenti. Tra le risposte, si evidenziano un paio di segnalazioni che si ripetono:

- Diversi utenti hanno registrato difficoltà nella connessione telematica delle videoconferenze ed hanno dovuto ripiegare in quelle telefoniche;
- Qualcuno ha riscontrato problemi "informatici" legati alla piattaforma Conciliaweb (difficoltà per presentazione domanda, visione allegati);
- Una ventina di utenti si sono lamentati della lungaggine dei tempi di attesa tra la presentazione della domanda e la fissazione dell'udienza di conciliazione;
- Qualche rispondente ha evidenziato che il servizio (sebbene sia considerato molto utile per i cittadini) è poco conosciuto e poco "pubblicizzato".

Di contro, invece, si segnalano diversi complimenti sulle competenze, la gentilezza e la professionalità del personale Corecom e su quanto fatto per la cittadinanza.