

Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2020.1.10.4.1
	2021.1.10.13.1
LEGISLATURA	XI

Il giorno 30 marzo 2023 si è riunito 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 2022, AI SENSI DELL'ART. 15 DELLA LEGGE REGIONALE 30 GENNAIO 2001, N. 1 E SUCCESSIVE MODIFICHE E INTEGRAZIONI.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna

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

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



## IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Viste:

- la legge 31 luglio 1997, n. 249, e le sue successive modifiche e integrazioni, recante “*Istituzione dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*” e, in particolare, l’articolo 1, comma 13, che disciplina i Comitati Regionali per le Comunicazioni (Corecom), funzionalmente organi dell’autorità per le esigenze di decentramento sul territorio;
- la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, e successive modifiche ed integrazioni, recante *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)* e, in particolare, l’articolo 15 (*Programmazione delle attività del Comitato*), che stabilisce che, entro il 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 del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;
- la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017, che individua le funzioni delegate dall’Autorità al CORECOM, originariamente in scadenza il 31 dicembre 2020, poi prorogata al 31 dicembre 2021 a seguito della delibera AGCOM n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020 e ulteriormente prorogata al 31/12/2022 con la delibera AGCOM n. 374/21/CONS approvata il 18 novembre 2021;

Visti:

- l’Accordo Quadro del 22 dicembre 2022 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2023-2027, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS;
- la delibera approvata il 17 febbraio 2023 del Corecom Emilia-Romagna di adesione al processo di conferimento di funzioni delegate in tema di comunicazioni previsto dall’Accordo Quadro sottoscritto in data 20 dicembre 2022 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;
- la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Emilia -Romagna sottoscritta in data 28 febbraio 2023 per il quinquennio 2023-2027, che individua all’art. 5 le funzioni delegate dall’Autorità al CORECOM, e che prevede, all’art. 10 che il CO.RE.COM. predisponga una relazione annuale adeguatamente documentata sull’attività svolta in base al programma di attività e sulla realizzazione degli obiettivi connessi all’esercizio delle funzioni delegate, da inviare all’Autorità entro e non oltre il 31 marzo di ogni anno;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna

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

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



Preso atto dell'attività svolta, nell'anno 2022, dal Comitato e dalla struttura amministrativa di supporto per l'attuazione degli obiettivi previsti dal Programma di attività del Corecom Emilia-Romagna per l'anno 2022 approvato con propria deliberazione. 91 del 14 settembre 2021 e successivamente integrato e modificato con deliberazione Corecom n. 35 del 21 luglio 2022;

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 Settore dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità

#### **DELIBERA**

- 1) di approvare, ai sensi dell'art 15 della legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1 "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)", e sue successive modifiche ed integrazioni, la Relazione consuntiva sull'attività svolta nell'anno 2022, 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 2022 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

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

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



Allegato parte integrante alla deliberazione Corecom n. 18 del 30.03.2023

## Relazione consuntiva sull'attività svolta dal Corecom Emilia-Romagna nell'anno 2022



## Sommario

<b>Sommario</b> .....	<b>2</b>
<b>Introduzione</b> .....	<b>3</b>
<b>1. Il Corecom Emilia-Romagna: Ruolo, funzioni e risorse</b> .....	<b>5</b>
1.1 Il ruolo e le funzioni .....	5
1.2 Le persone e l'organizzazione .....	6
1.3 Le risorse finanziarie.....	8
<b>2. Le funzioni di garanzia per i cittadini e le imprese</b> .....	<b>11</b>
2.1 La conciliazione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti .....	11
2.2 La definizione delle controversie .....	16
2.2.1 Verifica degli adempimenti da parte degli operatori Tlc.....	19
2.2.2 Altri servizi per gli utenti – Numero Verde.....	20
2.3 La riattivazione dei servizi di telecomunicazioni .....	22
2.4. Apertura di sportelli territoriali decentrati ConciliaWeb in collaborazione con le Associazioni degli enti locali	23
2.5 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 .....	23
2.6. Formazione specialistica per il personale addetto alle conciliazioni telefoniche sulle tecniche di comunicazione per le mediazioni on line .....	24
2.7 I programmi dell'accesso su Rai Emilia-Romagna.....	25
2.8 Il riparto degli spazi di comunicazione politica radiotelevisiva in campagna elettorale .....	25
2.9 Il diritto di rettifica .....	27
<b>3. Le funzioni di controllo sul sistema regionale della comunicazione</b> .....	<b>28</b>
3.1 La vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale.....	28
3.2 La vigilanza sulla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa locali .....	29
3.3 La par condicio - verifica del rispetto della normativa in materia di campagne elettorali.....	30
3.4 La par condicio e la parità di genere .....	31
3.5 La gestione del Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) .....	32
3.6 Manutenzione e Smaltimento Impianto di monitoraggio televisivo.....	35
<b>4. Le attività per le imprese e funzioni di consulenza per gli Organi della Regione</b> .....	<b>36</b>
4.1. L'attività istruttoria per l'erogazione di contributi regionali all'editoria locale .....	36
4.2 Liberazione della banda 700 e switch off .....	37
4.3 Attività di analisi della diffusione del fenomeno delle Fake News .....	37
4.4 L'educazione ai media .....	38
4.4.1 Laboratori nelle scuole: "A scuola coi media" .....	38
4.5 Progetto in collaborazione con il Comune di Bologna – Settore Biblioteche "I videogiochi come prodotto culturale. La produzione videoludica a Bologna ed in Emilia-Romagna".....	39
4.6 Tavolo tecnico Rai-Corecom sulla qualità del servizio pubblico radiotelevisivo .....	40
4.7 Verifiche sulla qualità del segnale di Rai in Emilia-Romagna .....	40
4.8 La comunicazione delle attività del Corecom attraverso il proprio Sito istituzionale e la pagina Facebook .....	40
4.9 Il gradimento degli utenti e la Carta dei Servizi.....	45



## Introduzione

### *Stefano Cuppi, Presidente Corecom Emilia-Romagna*

Nonostante la crisi pandemica abbia notevolmente complicato l'operatività della struttura anche nel 2022, il Comitato Regionale per le Comunicazioni dell'Emilia-Romagna ha svolto, come da mandato, le sue attività in una molteplicità di ambiti, ed il presente consuntivo intende offrirne un riscontro dettagliato. In questa introduzione ci limitiamo a riassumere alcuni aspetti che hanno contraddistinto il lavoro dell'anno passato.

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

Le istanze di conciliazione pervenute al Corecom Emilia-Romagna nel 2022 sono state 4.961, in diminuzione rispetto al 2021; anche la statistica relativa ai procedimenti di conciliazione conclusi nel 2022 evidenzia una diminuzione rispetto all'anno 2021, pari al 25,50%, passando da 8.530 a 6.355; peraltro le udienze svolte sono state in numero superiore alle istanze pervenute nel corso dell'anno e in tal modo si è giunti ad azzerare completamente l'arretrato.

La finalità di accrescere la conoscenza del servizio ConciliaWeb a tutela degli utenti è stata perseguita nel 2022 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

Uno dei principali obiettivi che l'attuale Comitato si era prefissato è stato quello di garantire la tutela dei diritti delle persone prive di conoscenze informatiche e che pertanto possono avere 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. Tale Accordo nel mese di Gennaio 2023 è stato rinnovato per un ulteriore triennio. Poiché l'obiettivo di disseminazione di postazioni periferiche assistite rappresenta uno degli obiettivi prioritari del Corecom nel dicembre 2020 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.

Nonostante i numerosi rinvii legati alla situazione pandemica, tali accordi di collaborazione hanno finalmente trovato attuazione a partire dal 2021, attraverso l'apertura di 8 sportelli decentrati ConciliaWeb nelle sedi dei Comuni di Sant'Agata Bolognese, di Monterenzio di Cesena e della Unione dei Comuni della Bassa Romagna e nelle Province di Piacenza, Parma, Reggio Emilia e Ravenna. Le Amministrazioni locali hanno adeguatamente pubblicizzato l'evento anche attraverso inaugurazioni pubbliche cui hanno partecipato componenti del Corecom.

Riguardo alle attività di definizione delle controversie, il numero delle nuove istanze pervenute è stato di 742, mentre il totale delle somme restituite ai cittadini grazie all'attività di conciliazione e di definizione è stato pari ad € 2.202.216)

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 2022 tale servizio ha gestito circa 1100 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; nell'ambito di tale accordo nel corso del 2022 sono state svolte diverse attività di formazione e di promozione dei servizi del 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 2022 sono state monitorate le emittenti locali per un totale di circa 30.000 ore. Per quanto riguarda la par condicio, l'attività ha riguardato la campagna elettorale relativa ai *referendum* popolari abrogativi ed alle elezioni amministrative del 12 giugno 2022 e la campagna elettorale relativa alle elezioni politiche del 25 settembre; 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 effettuato un'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.

In seguito al processo di liberazione delle frequenze della banda 700 MHz ed al cambiamento della codifica di trasmissione in standard Mpeg4, attuato nella nostra regione nel mese di Marzo 2022, il Corecom nel corso del 2022 ha svolto, in collaborazione con Lepida, un'intensa attività di informazione e comunicazione rivolta sia ai Comuni che a tutti i cittadini, attivando anche un sito dedicato: [www.tvdigitaler.it](http://www.tvdigitaler.it)

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). Con deliberazione del Corecom n. 322 del 2018 recante "Attribuzione ai componenti del comitato di funzioni istruttorie e preparatorie su materie specifiche" sono state attribuite le seguenti competenze istruttorie:

- al Presidente: attività connesse alla tenuta dei rapporti con il sistema regionale della informazione, in particolare: tavolo tecnico RAI-Corecom sulla qualità del segnale del servizio pubblico radiotelevisivo e relative verifiche, trasmissioni televisive a favore delle persone non udenti, collaborazione fra Corecom e Coordinamento regionale dei Corecom, diffusione di ricerche e iniziative divulgative-informative in collaborazione con istituzioni del territorio regionale;

- al Vicepresidente: attività connesse alla conciliazione e definizione delle controversie in materia di telecomunicazioni ed alla adozione dei relativi provvedimenti di urgenza;

Con successive deliberazioni n. 101 del 18.4.2019 e n. 83 dell'8.11.2021 sono state attribuite all'avv. Maria Giovanna Addario, rispettivamente, le seguenti competenze:

- attività connesse all'utilizzo dei fondi Agcom per l'istituzione di Posizioni Organizzative e di forme di incentivazione del personale;
- attività preparatorie ed istruttorie connesse all'educazione ai Media.

Il Corecom è titolare di funzioni proprie:

- 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;
- 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;
- **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 funzioni ad esso delegate dall’AGCOM attraverso l’Accordo quadro sottoscritto il 20/12/2022 e la Convenzione attuativa sottoscritta nel mese di febbraio 2023 (dal Presidente dell’Autorità, dal Presidente della Giunta regionale d’intesa con la Presidente dell’Assemblea legislativa e dall’allora Presidente del Corecom) con decorrenza 1.1.2023 e scadenza al 31.12.2027.

Le funzioni svolte nel corso del 2022 scaturivano, invece, dall’Accordo quadro sottoscritto il 28.11.2017 e successivamente prorogato sino al 31.12.2022 e dalla Convenzione attuativa anch’essa sottoscritta nel 2017 e successivamente prorogata da ultimo al 31.12.2022 sulla base della deliberazione Agcom n. 374/21/CONS del 18 novembre 2021, accettata dal Corecom con deliberazione n. 110 del 09 dicembre 2021 e con deliberazione della Giunta regionale n. 2139 del 20/12/2021; le funzioni così delegate erano le seguenti:

- 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;
- 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 che segue rappresenta l’assetto della struttura di supporto al Corecom nel corso del 2022.



**Collaboratori interni - Personale in servizio nel corso del 2022**

Collaboratori	Posizione lavorativa e Categoria professionale	Tipologia contrattuale
<b>Rita Filippini</b>	<b>Dirigente</b>	<b>T. IND.</b>
Bergamini Lorena	Tecnico di comunicazione pubblica e immagine (cat. C) - <b>fino al 30.04.2022</b>	T. IND.
Bolognesi Barbara	Assistente amministrativo (cat. C)	T. IND.
Cevenini Alberto	Assistente amministrativo (cat. C)	T. IND.
Collinelli Sara	Assistente amministrativo (cat. C)	T. IND.
Dionisio Alfredo	Operatore di segreteria (cat. B)	T. IND.
Favale Maria Matilde	Assistente amministrativo (cat. C)	T. IND.
Gentilini Devis	Specialista in consulenza giuridica e procedimenti amministrativi (cat. D) - <b>dal 01.03.2022 e fino al 31.07.2022</b>	T. IND.
Giacobello Elena Fabiana	Specialista giuridico amministrativo di supporto agli Organi assembleari (cat. D) - <b>fino al 30.06.2022</b>	T. IND.
Gualandi Paola	Specialista in consulenza giuridica e procedimenti amministrativi (cat. D) - <b>dal 01.10.2022</b>	T. IND.
Guidi Silvia	Specialista giuridico amministrativo di supporto agli Organi assembleari (cat. D)	T. IND.
letto Domenico	Assistente amministrativo (cat. B)	T. IND.
Ippoliti Silvia	Specialista giuridico amministrativo di supporto agli Organi assembleari (cat. D) - <b>dal 01.02.2022</b>	T. IND.
Laghi Roberto	Assistente amministrativo-contabile (cat. C)	T. IND.
Lorenzetti Pier Paolo	Funzionario titolare di Posizione Organizzativa "Definizione delle controversie tra gestori di telecomunicazioni e utenti" (cat. D)	T. IND.
Marzo Nicola	Assistente amministrativo (cat. C)	T. IND.
Mazzola Carola	Assistente amministrativo (cat. C) - <b>dal 01.02.2022</b>	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 "Coordinamento delle attività di monitoraggio, educazione ai media e aiuti alle imprese del Corecom Emilia-Romagna" (cat. D), con delega di funzioni dirigenziali	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.
Toselli Davide	Specialista in informatica e telematica (cat. D) - <b>dal 01.03.2022</b>	T. IND.
Zotti Carla	Funzionario titolare di Posizione Organizzativa "Conciliazioni telefoniche su ConciliaWeb e provvedimenti temporanei" (cat. D) <b>fino a 31.12.2022 (poi in quiescenza)</b>	T. IND.



### Collaborazioni esterne

Axel Technology s.r.l.	Rinnovo impianti monitoraggio e relativa installazione e manutenzione.
Open Group soc. coop. soc.	Laboratori didattici in tema di educazione ai media.
Studi Frasi s.a.s.	Elaborazione dati Auditel per valutare l'impatto del refarming della banda 700Mhz sugli ascolti delle tv nazionali e locali.
CEDAT 85 s.r.l.	Supporto attività di vigilanza e monitoraggio televisivo.
Mediagraphic s.r.l.	Servizio di promozione e pubblicizzazione del Corecom.
Lepida s.c.p.a. soc. in house	Servizi di supporto tecnico connessi alla liberazione della banda 700 MHz e switch off e connettività.
PAS. SAT ditta individuale	Servizio di installazione dispositivi antifulmine per impianti di monitoraggio.
ARUBA PEC S.p.A.	Acquisto dispositivi per firma digitale (per piattaforma ConciliaWeb).
Associazione Parole Ostili	Acquisizione pro quota, unitamente ad altri Corecom e Difensori civici di un percorso educativo/formativo finalizzato al contrasto delle azioni violente e del linguaggio ostile nel tifo e nella comunicazione sportiva.
D'vel s.r.l.	Acquisizione di un servizio in ambito social media per migliorare il posizionamento del sito web del Corecom nei principali motori di ricerca.
Amministrazioni locali regionali e Associazioni	Promozione sul territorio di "Sportelli ConciliaWeb" e ospitalità antenne impianto monitoraggio.
EUROVIDEO di Caccuri M.	Acquisizione di un "Servizio per la realizzazione di n. 8 spot radiofonici per il Corecom Emilia-Romagna".
Comune di Bologna - Settore Biblioteche	Progetto di collaborazione col Comune di Bologna per un'attività di ricerca di individuazione delle caratteristiche della produzione di videogiochi in ambito regionale/nazionale.

### 1.3 Le risorse finanziarie

Gli strumenti di pianificazione cui fa riferimento il Corecom per la programmazione e il controllo delle proprie attività sono, con riferimento all'anno 2022:

- 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 e al 31.12.2022 con deliberazione Corecom n. 110 del 09 dicembre 2021 (successivamente prorogata al 31.12.2022);
- il Programma annuale di attività;
- la Relazione a consuntiva 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 2022 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 2022" è stato approvato con deliberazione n. 91 del 14 settembre 2021 ed è stato successivamente integrato e modificato con deliberazione Corecom n. 35 del 21 luglio 2022.



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.

Nelle pagine seguenti si riportano le Tabelle relative all'utilizzo delle risorse finanziarie per l'anno 2022, riguardanti sia le attività delegate da Agcom che quelle inerenti funzioni proprie.



**Tabelle utilizzo risorse finanziarie - anno 2022**

Si evidenzia che per quanto riguarda la realizzazione di attività delegate, finanziate interamente con i fondi trasferiti dall'Agcom per l'anno 2022 pari ad Euro 182.240,38 oltre che con l'utilizzo dell'avanzo vincolato derivante dall'anno precedente; l'impegnato al 31/12/2022 è stato di Euro 241.433,08.

<b>Attività realizzate inerenti FUNZIONI DELEGATE</b>	<b>Importo impegnato sul 2022</b>
Accordi per supporto utenza ConciliaWeb con: - i Comuni di Monterenzio, Sant'Agata Bolognese e Unione Comuni Bassa Romagna e Cesena; - le Province di Ravenna, Parma, Piacenza e Reggio Emilia.	30.500,00
Esternalizzazione servizio supporto per vigilanza e monitoraggio.	35.506,21
Incentivi al personale per procedura "servizio supporto per vigilanza e monitoraggio".	315,60
Rinnovo impianti monitoraggio delle trasmissioni tv e servizi di assistenza tecnica.	3.084,16
Incentivi al personale per procedura "Rinnovo impianti di monitoraggio".	26,10
Attività di promozione e pubblicizzazione del Corecom, sportelli ConciliaWeb.	79.651,85
Incentivi al personale per procedura "attività di promozione e pubblicizzazione Corecom, sportelli ConciliaWeb".	944,03
Servizi connettività impianti monitoraggio.	6.750,00
Aggiornamento impianti di monitoraggio.	2.379,00
Servizio di realizzazione di n. 8 spot radiofonici per il Corecom	683,20
Servizio in ambito di sviluppo web, per migliorare la "trovabilità" del sito web del Corecom	14.945,00
Convenzione con Provincia di Parma e Comune di Rimini per ospitalità impianto di registrazione.	2.000,00
Acquisto chiavette firma digitale per conciliatori.	461,16
Spese per progetti congiunti con associazioni di consumatori.	15.000,00
Rimborso alla Giunta regionale della somma remunerativa per PO del Corecom	49.186,77
<b>TOTALE</b>	<b>241.433,08</b>

<b>Attività realizzate inerenti FUNZIONI PROPRIE</b>	<b>Importo impegnato sul 2022</b>
Progetto di collaborazione col Comune di Bologna per un'attività di ricerca di individuazione delle caratteristiche della produzione di videogiochi in ambito regionale/nazionale.	15.000,00
Acquisizione di servizi connessi alla liberazione della banda 700 MHz e switch off.	20.000,00
Convegni, eventi, altre attività.	8.235,00
Incentivi al personale per procedura "Organizzazione integrata eventi per le strutture dell'Assemblea legislativa".	248,03



Progetto "A scuola coi media" a. s. 2022-2023	34.250,00
Incentivi al personale per procedura "A scuola coi media"	799,54
Elaborazione dati auditel banda 700 MHz	3.599,00
<b>TOTALE</b>	<b>82.131,57</b>

## 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 totalmente digitale e telematica. Nel 2020 sono state rese disponibili le principali funzioni di ricerca e di estrazione dei dati, mentre dal 1° marzo 2021 per la presentazione di nuove istanze è possibile accedere alla piattaforma ConciliaWeb esclusivamente mediante SPID o Carta d'identità elettronica (CIE).

Nel corso del 2022 è stata rilasciata la nuova versione (3.0) della Piattaforma ConciliaWeb. (PPL)

Secondo la disciplina dettata dalla delibera n. 203/18/CONS, come modificata dalla delibera n. 353/19/CONS "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", poi ulteriormente modificata, a partire dal 24 dicembre 2021, dalla delibera 390/21/CONS, e, infine, a partire dal 27 ottobre 2022, dalla delibera n. 358/22/CONS, (PPL) 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.

### 2.1 La conciliazione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti

#### La fase di conciliazione

Il procedimento 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.

L'istanza può essere inserita anche da un soggetto accreditato al quale l'istante dà mandato e che si occuperà di tutte le fasi, dalla negoziazione alla conclusione in gestione semplificata o in udienza.

Il conciliatore del Corecom, nel caso che l'istanza sia trattata come "semplificata" (in quanto rientra fra le materie specificamente individuate dal regolamento Agcom) interviene, via chat, delineando un'ipotesi di accordo; nel caso di conciliazioni che richiedano un'udienza, invece, si procede alla convocazione secondo un calendario prestabilito e concordato con i gestori.

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 utilizzando la piattaforma Conciliaweb, prevalentemente in videoconferenza (virtual room) o in audio conferenza (tramite numero telefonico ID, sempre presenti in piattaforma). Solo eccezionalmente, nel caso in cui l'istante o suo delegato o il rappresentante del gestore non possano partecipare con le modalità messe a disposizione da Conciliaweb, le udienze si svolgono telefonicamente.

<b>Istanze di conciliazione pervenute al Corecom Emilia-Romagna</b>		
<b>Anni 2013/2022</b>		
<b>Anno</b>	<b>numero</b>	<b>%</b>
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%
2021	6.394	-37,31%
<b>2022</b>	<b>4.961</b>	<b>-22,42%</b>

Le istanze pervenute nel 2022 sono state 4.961, di queste 1.384 sono state trattate su ConciliaWeb in modalità semplificata, le rimanenti 3.577 convocate in udienza.

Il numero di istanze pervenute nel 2022, in calo rispetto al 2021, torna ad assestarsi sui valori dell'annualità 2013, precedente all'avvento della piattaforma Conciliaweb. Nel 2020 il numero delle istanze pervenute al Corecom Emilia-Romagna era risultato molto superiore rispetto a quelle del 2021 ed in controtendenza rispetto alla media nazionale (già in calo rispetto agli anni precedenti) in quanto una parte consistente delle istanze afferiva a richieste di rimborso della fatturazione a 28 giorni, fattispecie peculiare conseguente ad orientamenti giurisprudenziali maturati in quel periodo.

L'ulteriore successivo calo delle istanze, continuato nel 2022, è ascrivibile essenzialmente a due fattori conseguenti all'entrata in vigore al 1° marzo 2021 delle disposizioni del nuovo Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb. Infatti, le associazioni di consumatori rientranti nel novero dei "soggetti accreditati" possono presentare istanze in nome e per conto dei loro assistiti tramite ConciliaWeb nella sola ipotesi in cui non sia possibile ricorrere alle procedure di negoziazione paritetica di cui all'art. 141-Ter del D. Lgs. 6 settembre 2005, n. 206, recante il Codice del Consumo" (così prevede l'art. 4 bis del vigente Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche), ad esempio nel caso delle conciliazioni in cui sono coinvolti più operatori. L'accesso alla piattaforma è possibile solo tramite SPID o CIE, ormai molto diffusi ma che ancora possono far ritenere necessario agli utenti di rivolgersi a soggetti accreditati che si occuperanno della loro istanza dal momento dell'inserimento fino alla conclusione.

Nel 2022 si è evidenziata anche una migliore gestione dei reclami dei clienti da parte degli operatori. L'attività di negoziazione diretta, nel caso di Tim, è stata davvero intensa fino al termine del 2022. Le controversie che



arrivano alla convocazione dell'udienza o alla gestione della conciliazione semplificata sono le più complesse, in quanto le più semplici e quelle per le quali gli utenti collaborano, vengono facilmente chiuse in negoziazione.

<b>Procedimenti di conciliazione conclusi - Anni 2013/2022</b>		
<b>Anno</b>	<b>Numero</b>	<b>%</b>
2013	4.805	-4,62%
2014	4.607	-4,12%
2015	5.839	26,74%
2016	5.567	-4,66%
2017	8.013	43,94%
2018	5.726	-28,54%
2019	5.971	4,28%
2020	8.096	35,59%
2021	8.530	5,36%
2022	6.355	-25,50%

La statistica relativa ai procedimenti di conciliazione conclusi nel 2022 ha registrato un calo del 25,50%, dovuto alla diminuzione del numero di istanze pervenute e lo smaltimento dell'arretrato.

Anche nel 2022, il Corecom conclude più conciliazioni di quante non ne siano pervenute annualmente. L'attività del Corecom sta cambiando, l'arretrato è stato smaltito e anche gli operatori hanno modificato il loro approccio al customer care; gli utenti possono quindi risolvere le problematiche segnalate in tempi più brevi. Si tratta di un risultato importante che si spera di consolidare nel tempo, anche se già dal 1° febbraio 2023 tramite Conciliaweb è possibile risolvere le controversie riguardanti i servizi di streaming accessibili tramite internet. Al momento di questa attività si fa carico Agcom ma non è escluso che i Corecom possano essere coinvolti in futuro.

L'esito positivo delle conciliazioni è il dato preponderante. Le conciliazioni che si sono concluse nel 2022 con un mancato accordo sono state soltanto 940 delle 6.355 istanze concluse, il 14,79% del totale. Il dato è diminuito ulteriormente rispetto al 2021.

Le istanze dichiarate improcedibili sono state 363, in netto calo (circa la metà) rispetto all'anno precedente. I controlli effettuati dal personale di segreteria del Corecom, necessari a partire dall'inserimento delle istanze in piattaforma ConciliaWeb in particolare per le disposizioni riguardanti i mandati ad avvocati e ai soggetti accreditati, comportano un maggior impegno di lavoro ma consentono di individuare da subito le cause di inammissibilità e improcedibilità. Nel caso le anomalie delle istanze risultino sanabili, la segreteria richiede le necessarie modifiche e integrazioni.

L'esame della tabella che segue riporta le diverse tipologie di esiti che hanno caratterizzato le conciliazioni nel 2022.



<b>Procedimenti di conciliazione conclusi</b>			
	<b>ESITO</b>	<b>NUMERO</b>	<b>%</b>
<b>Positivo</b>	Accordo	4.393	69,13
	Estinzione materia del contendere (archiviazioni richieste dall'istante, rinunce)	570	8,97
<b>Negativo</b>	Mancata comparizione dell'istante	89	1,40
	Mancato accordo	940	14,79
	Istanze improcedibili (mancanza dei requisiti fondamentali per lo svolgersi del procedimento) e istanze inammissibili (mancanza dei i requisiti fondamentali dell'istanza) (vedi delibera n. 203/18/CONS e s.m.i.)	363	5,71
	<b>Totale</b>	<b>6.355</b>	<b>100</b>

Quanto alla classificazione con riguardo all'operatore convenuto, quasi la metà delle istanze è rivolta all'operatore Telecom Italia.

<b>Operatore - Anno 2022</b>	<b>%</b>
Telecom Italia S.p.A.	43,62
Vodafone Italia S.p.A.	20,99
Wind Tre S.p.A.	14,20
Fastweb S.p.A.	12,48
Tiscali	1,00
Altri operatori	7,71
<b>Totale</b>	<b>100,00</b>

Nel 2022 sono pervenute 3 istanze presentate dai gestori telefonici nei confronti dei loro clienti, tutte concluse:

***Istanze degli operatori contro i loro utenti anno 2022***

<b>Operatore</b>	<b>Istanze aperte</b>	<b>Istanze concluse</b>
Telecom Italia S.p.A.	2	2
Vodafone Italia	1	1
<b>Totale</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

La piattaforma ConciliaWeb, a conclusione delle udienze, richiede di inserire le somme restituite agli utenti a titolo di indennizzo, storno di fatture o rimborso, indicando un unico importo complessivo.

In alcuni casi la conciliazione termina con uno storno integrale il cui importo non è ancora definito, in quanto devono ancora essere emesse le fatture di chiusura, oppure non quantificabile perché riferito all'abbuono di



canoni, a sconti in fattura o all'applicazione di offerte il cui valore, distribuito in un arco temporale, non può essere quantificato.

### Indennizzi/Rimborsi/Storni

Operatore	Istanze	%	Totale	Media
Tim	2.630	41%	992.534,37	377,39
Wind Tre	926	15%	72.949,71	78,78
Vodafone	1.596	25%	355.531,76	222,76
Fastweb	690	11%	140.563,25	203,71
Altri	513	8%	46.154,14	89,96
<b>Totale</b>	<b>6.355</b>	<b>100%</b>	<b>1.607.733,23</b>	<b>252,99</b>

### Somme restituite

Operatore	Totale somme	%
Tim	992.534,37	62%
Wind Tre	72.949,71	4%
Vodafone	355.531,76	22%
Fastweb	140.563,25	9%
Altri	46.154,14	3%
<b>Totale</b>	<b>1.607.733,23</b>	<b>100,00</b>

Il totale delle somme restituite grazie all'attività di conciliazione è pari ad euro 1.607.733,23. Si rileva che, a fronte del 41% di conciliazioni concluse con Tim, il gestore ha corrisposto il 62% 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.

Per quanto concerne i principali gestori telefonici che fino ad oggi abbiamo analizzato, ci siamo attenuti alla valutazione di importanza definita dalla piattaforma Conciliaweb e abbiamo riunito in una sola voce tutti gli operatori minori. In passato si riteneva utile estrapolare i dati di Sky e Tiscali ma ad oggi le istanze ricevute anche da altri gestori, quali ad esempio Iliad oppure Irideos, sono numericamente simili.

Il valore totale delle somme restituite mediante l'attività di conciliazione risulta stabile rispetto all'anno precedente, nonostante il calo delle istanze pervenute. Come già accennato, le conciliazioni che non trovano soluzione nella gestione dei reclami e nella successiva negoziazione diretta da parte degli operatori, sono generalmente le più complesse. La diminuzione delle istanze semplici e il tipo di controversie di cui si occupa attualmente il Corecom sono da ritenersi quindi un dato positivo che tende alla soluzione delle questioni più semplici in modo veloce direttamente da parte dell'operatore e l'utilizzo della conciliazione per raggiungere un accordo nei casi più complessi, quando è necessario l'aiuto di un soggetto non coinvolto nella questione.



## 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 ottenere dal 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 sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (all. A alla delibera n. 203/18/CONS come sostituito, da ultimo, dall'allegato B della delibera n. 358/22/CONS). 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 della controversia e, per l'utente, di depositare le proprie repliche.

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

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 (di mancato accordo) 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 propria competenza.

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

Le controversie che hanno un valore inferiore o pari a 500,00 euro sono invece decise con un provvedimento amministrativo del Responsabile del Settore (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 da 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 sua comunicazione.

Continua nel 2022, come disposto dal Comitato, l’attività di monitoraggio dell’avvenuto adempimento dei provvedimenti di definizione (delibere e determine) da parte dei gestori/operatori telefonici, i quali sono tenuti a ottemperare e a darne relativa comunicazione al Corecom entro il termine di 30 giorni dalla notifica degli stessi. Si precisa che, a partire dalla seduta del 24 febbraio 2022, il Corecom Emilia-Romagna ha deliberato di inserire, nei provvedimenti di definizione, il richiamo esplicito alla normativa regolamentare dell’Autorità, ovvero all’art. 20, comma 4, ultimo periodo, del Regolamento allegato alla delibera n. 203/18/CONS, come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS, (PPL) il quale prevede che “Se non diversamente indicato, il termine per ottemperare al provvedimento è di trenta 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.

Nelle tabelle seguenti sono riportati, rispettivamente, i dati relativi all’anno 2022 e i dati comparativi con gli anni precedenti.

<b>Attività di definizione delle controversie - Anno 2022</b>	
	<b>Totale</b>
Istanze di definizione pervenute	742
Istanze inammissibili	13
Istanze archiviate	58
Provvedimenti decisori, di cui:	58
➤ Determine di definizione	16
➤ Delibere di definizione	42

<b>Attività di definizione delle controversie - Anni 2014-2022</b>									
	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Istanze di definizione pervenute	474	633	702	639	801	1056	867	819	742
Numero di accordi in udienza	548	353	295	364	290	283	393	422	567
Provvedimenti di definizione adottati	43	104	133	151	450	214	224	123	58
Istanze inammissibili	33	16	23	20	53	143	49	8	13
Numero di rinunce	59	16	38	135	101	197	236	172	131



Nel corso dell'anno 2022, il numero delle nuove istanze pervenute è lievemente diminuito rispetto all'anno precedente (77 istanze in meno).

Ulteriormente aumentato rispetto agli anni precedenti è stato invece il numero di accordi raggiunti in udienza, avendo comportato ciò una corrispondente ed inevitabile diminuzione del numero di provvedimenti (delibere e determine) adottati.

Tale importante dato, come già evidenziato in occasione della precedente Relazione consuntiva, è da correlarsi a diversi fattori: le ottime capacità professionali, in termini negoziali e conciliativi, possedute dal personale della struttura interna del Corecom Emilia-Romagna; un mutato approccio, decisamente meno conflittuale e più collaborativo/costruttivo, manifestato dalle parti (sia operatori che utenti); la convocazione in udienza, a partire dalla seconda metà del 2021, di tutti gli operatori, e non più solo di quelli maggiori (Tim, Vodafone, Wind, Fastweb), con ottimi risultati, in termini di numero di accordi raggiunti, anche rispetto a quelli sinora non convocati.

Inoltre, in ottica di *favor utentis*, grande attenzione è stata rivolta anche alla fase di avvio delle vertenze, essendosi sempre provveduto a segnalare all'utente eventuali carenze o errori presenti nell'istanza dal medesimo depositata, tali da comportare, se non sanati, una dichiarazione di inammissibilità/improcedibilità (sovente su richiesta dell'operatore) con conseguente archiviazione della stessa.

Infine, rispetto alle udienze concluse con accordo, ritenendo fondamentale raccogliere informazioni precise e dettagliate riguardanti le somme restituite ai cittadini mediante l'attività di definizione, ciascun conciliatore aggiorna, al termine di ogni udienza, un proprio documento Excel, all'interno del quale riporta, suddivisi per singoli operatori, i dati relativi agli storni ed alle somme omnicomprensive (a titolo di rimborsi e/o indennizzi) di volta in volta riconosciuti.

Si riportano, di seguito, i dati relativi alle somme (a titolo di storni, indennizzi, rimborsi) riconosciute agli utenti nei provvedimenti di definizione adottati nel corso del 2022, distinte per operatori, precisandosi, a tal riguardo, quanto segue.

I succitati dati sono stati ricavati applicandosi, nei casi di importi generici o parzialmente generici (ad es., storni non quantificati o solo in parte quantificati), i criteri, rispettivamente, dell'"importo medio" (applicato ai provvedimenti totalmente generici) o della "metà dell'importo medio" (applicato ai provvedimenti solo parzialmente generici).

In particolare, l'"importo medio" relativo ad ogni singolo operatore è stato calcolato sommando tutti gli importi totalmente certi e dividendo la somma così ottenuta per il numero di provvedimenti che tali importi certi contenevano.

Ciò premesso, si registra una sensibile riduzione della somma complessiva riconosciuta nel 2022 (euro 21.507) rispetto all'anno 2021 (euro 113.495).

Tale riduzione è da ricondursi, principalmente, a due fattori:

- in due provvedimenti emessi nel corso dell'anno 2021 (contro l'operatore TIM) era previsto il riconoscimento in favore degli istanti di una somma ammontante, complessivamente, a ben 50.000 euro; tale situazione, viceversa, non si è mai verificata per nessuno dei provvedimenti emessi nel corso del 2022;
- il considerevole aumento del numero di accordi raggiunti in udienza, il che, come detto, ha, ovviamente, comportato una corrispondente ed inevitabile riduzione del numero di provvedimenti (delibere e determine) adottati e, quindi, dell'importo complessivo con essi riconosciuto.



<b>Somme erogate negli atti di definizione suddivise per Operatore Anno 2022</b>		
<b>Operatore</b>	<b>Somma Erogata</b>	<b>%</b>
TIM	4.678	21,75
WIND	5.955	27,69
VODAFONE	7.275	33,83
FASTWEB	2.532	11,77
Altri (ULTRACOMM, OPTIMA, VOIPTEL)	1.067	4,96
<b>TOTALE</b>	<b>21.507</b>	<b>100</b>

Di seguito, si riportano invece le somme, distinte per operatori, da questi ultimi complessivamente riconosciute agli utenti in udienza nel corso del 2022 (storni, indennizzi e rimborsi).

Si registra un sensibile incremento di tali somme riconosciute nel 2022 (euro 572.976 complessivi) rispetto all'anno 2021 (euro 381.494 complessivi). Tale dato è spiegabile alla luce dell'aumento del numero di accordi raggiunti in udienza nell'anno 2022 rispetto all'anno 2021, come più sopra specificato.

<b>Somme definite in Udienza Anno 2022</b>		
<b>OPERATORE</b>	<b>SOMMA EROGATA (euro)</b>	<b>%</b>
TIM	200.541	35
VODAFONE	276.403	48,24
WIND	13.436	2,35
FASTWEB	49.141	8,58
ALTRI	33.455	5,84
<b>TOTALE</b>	<b>572.976</b>	<b>100</b>

### 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 a quanto disposto nei provvedimenti di definizione delle controversie, mantiene costantemente monitorate le comunicazioni di avvenuto adempimento, che, a partire da febbraio 2022, devono essere effettuate entro 30 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.

Il Corecom, come detto, ha deciso, a partire e da febbraio 2022, di attenersi nei provvedimenti decisori al termine per adempiere previsto dall'art. 20, comma 4, del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (come modificato, da ultimo, con delibera n. 358/22/CONS), pari a 30 giorni.

Dei risultati dell'attività di monitoraggio viene fornito al Comitato un Report con cadenza mensile.

Nel 2022 sono stati oggetto di verifica n. 44 provvedimenti di definizione (27 delibere e 17 determinine). Relativamente ad essi, vi è stata una sola segnalazione inoltrata ad Agcom relativa a delibera inottemperata.

## 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. Attualmente, il Corecom riceve il pubblico solo previo appuntamento.

Di seguito, nelle tabelle e grafici, si evidenziano i dati relativi alle chiamate ricevute al numero verde gratuito nel periodo **Gennaio-Dicembre 2022**:

- **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 (valori percentuali).

Descrizione	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Sett	Ott	Nov	Dic	TOT
Chiamate gestite	85	146	121	115	92	94	90	62	98	75	86	33	<b>1097</b>
Nr giorni servizio attivo	15	20	23	19	22	21	20	16	21	20	18	13	<b>208</b>
N° Medio di assistenze al giorno	7	7	5	6	4	4	5	4	5	4	5	3	<b>5</b>



Grafico 1

Grafico 2

Province E-R	% Chiamate per Provincia
<b>Bologna</b>	<b>47%</b>
<b>Modena</b>	<b>11%</b>
<b>Rimini</b>	<b>5%</b>
<b>Reggio Emilia</b>	<b>7%</b>
<b>Ferrara</b>	<b>7%</b>
<b>Parma</b>	<b>6%</b>
<b>Forlì - Cesena</b>	<b>4%</b>
<b>Ravenna</b>	<b>4%</b>
<b>Piacenza</b>	<b>3%</b>
<b>Fuori regione</b>	<b>6%</b>
<b>Totale</b>	<b>100%</b>

Tabella 2

Motivo chiamate	%
Istanze in corso info-proposte-solleciti recupero credito	14%
Info su recesso-modem-reclamo	10%
Gestione udienze-rinvii-rinunce	14%
Info GU14	7%
Info Firma Verbale-inserimento documenti	4%
Disservizi-distacchi linea-GU5	4%
Info mancato adempimento verbale	4%
Info Firma Verbale-inserimento documenti	4%
Informazioni varie Corecom	14%
Info non pertinenti al Corecom	0%
Info Assistenza Registrazione Account / Istanza	25%
<b>TOTALE</b>	<b>100%</b>

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 90 utenti con una focalizzazione di circa il 47% 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. Le richieste di assistenza riguardano per il 25% le problematiche riguardanti la registrazione degli utenti alla piattaforma e la compilazione dell'istanza.

In generale il servizio è stato utilizzato da una media di 5 utenti giornalieri. 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 2022 sia nelle procedure di conciliazione che in quelle di definizione.

<b>Attività riguardante i provvedimenti di riattivazione dei servizi di telecomunicazioni nelle conciliazioni e definizioni - Anno 2022</b>			
	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Numero di richieste di riattivazioni d'urgenza pervenute	759	620	498
Numero di richieste di riattivazioni d'urgenza dichiarate inammissibili	24	23	19
Numero di richieste di riattivazioni d'urgenza accolte dall'operatore e archiviate dal Corecom	481	399	344
Numero di richieste di riattivazioni d'urgenza non accolte dall'operatore	2	1	1
Numero di provvedimenti di riattivazione adottati dal Corecom	227	174	134

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.



Prosegue il trend, iniziato nel 2020, di diminuzione delle richieste di provvedimenti pervenute. È rimasto invariato invece il numero di richieste di riattivazione 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. Apertura di sportelli territoriali decentrati ConciliaWeb in collaborazione con le Associazioni degli enti 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". 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 aperti i primi sportelli decentrati ConciliaWeb nei Comuni di Sant'Agata Bolognese e di Monterenzio in Provincia di Bologna, nella sede della Unione dei Comuni della Bassa Romagna (in provincia di Ravenna) e nel Comune di Cesena.

Nel mese di 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 ulteriori postazioni decentrate presso le sedi delle amministrazioni provinciali. In seguito a questo ulteriore accordo nel 2021 sono stati aperti gli sportelli decentrati delle Province di Ravenna, Piacenza, Parma e Reggio Emilia.

Al fine di offrire agli utenti che accedono ai vari sportelli decentrati la medesima qualità ed uniformità del servizio è stato appositamente ideato e gestito un corso informativo/formativo da parte del personale Corecom, nei confronti del personale degli sportelli decentrati.

I contenuti di tale attività formativa/informativa sono stati prevalentemente di carattere tecnico e pratico.

Gli incontri di formazione sono stati 6 ed hanno riguardato 18 addetti agli 8 sportelli decentrati.

Nel corso del 2022 l'attività attraverso gli sportelli decentrati ha avuto seguito; alla fine dell'anno, la Provincia di Parma ha comunicato di non essere più disponibile a proseguire l'attività nell'anno successivo, mentre tutte le altre amministrazioni hanno invece manifestato la volontà di proseguire anche per il 2023.

#### **2.5 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 e negli anni a seguire, 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.

In data 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 triennale 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.

Anche nel corso del 2022 sono state programmate e svolte attività e progettualità condivise in virtù di tale accordo. La prima ha riguardato la diffusione, presso gli associati ad alcune organizzazioni consumeristiche in



virtù di un progetto ad hoc, 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 sono state oltre 8.000. A tale attività sono stati affiancati una serie di eventi formativi in videoconferenza, realizzati a cura del personale stesso del Corecom, e svolti nel corso della primavera 2022, sulle problematiche legate alla procedura di conciliazione, finalizzati ad offrire alle Associazioni elementi conoscitivi per poter rispondere alle esigenze informative dei consumatori.

## 2.6. Formazione specialistica per il personale addetto alle conciliazioni telefoniche sulle tecniche di comunicazione per le mediazioni on line

Nei mesi di novembre e dicembre 2022 i collaboratori del Corecom che si occupano di: conciliazioni, conciliazioni semplificate, provvedimenti di urgenza, definizioni, numero verde, segreteria di conciliazione e definizione hanno frequentato un corso di formazione sulle “tecniche di comunicazione applicabili alle mediazioni gestite in videoconferenza, audioconferenza e via chat” appositamente organizzato per rafforzare specifiche competenze di mediazione cruciali per lo svolgimento dei loro compiti istituzionali. Il corso si è sviluppato in tre mattinate (14/11/2022, 28/11/2022 e 02/12/2022) di tre ore ciascuna per un totale di 9 ore complessive.

Il corso, che si è tenuto on line a cura di una docente universitaria e mediatrice civile e commerciale nazionale ed internazionale accreditata al Ministero della Giustizia, è stato seguito da circa una ventina di collaboratori ed è stato acquistato a catalogo da un' Associazione specializzata per un costo complessivo di 1.800 euro IVA esente, a carico del bilancio regionale.

Il contenuto del corso è stato **concordato tenendo conto della specifica modalità di gestione delle conciliazioni che si svolgono esclusivamente, come da dettato normativo, in videoconferenza, audioconferenza e via chat** ed è una iniziativa autonoma del Corecom Emilia-Romagna. Agcom, infatti, negli ultimi anni ha finalizzato la formazione essenzialmente all'aggiornamento rispetto alle modifiche normative ed operative della Piattaforma Conciliaweb, senza tuttavia proporre alcun tipo di formazione relativa alle tecniche di negoziazione, anch'esse assai importanti per gestire al meglio le conciliazioni.

Gli argomenti trattati nel corso dei tre incontri programmati sono stati i seguenti:

- Le tecniche di comunicazione applicabili alle mediazioni gestite in Videoconferenza, audioconferenza e via chat;
- Tecniche di negoziazione alla luce del Modello della scuola di Harvard: i sette elementi;
- La conciliazione in materia puramente economica quando l'interesse coincide con la posizione. Tecniche specifiche;
- Bias cognitivi, emotivi e percettivi che incidono nelle trattative, anche alla luce delle ultime scoperte delle neuroscienze;
- Come creare empatia on line?

Al termine del corso, seguito con partecipazione e profitto da tutti i collaboratori coinvolti, è stata depositata documentazione di approfondimento e sono stati rilasciati attestati di frequenza. Ad una verifica effettuata a posteriori il personale ha affermato di aver tratto giovamento dal corso, e di aver messo in pratica le tecniche acquisite con risultati tangibili in termine di miglioramento della propria attività lavorativa.



## 2.7 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. Nel 2022 risultano pervenute analoghe domande (36 rispetto alle 37 del 2021), ma sono in aumento i soggetti richiedenti (17 rispetto a 13 nel 2021).

	1° trimestre 2022	2° trimestre 2022	3° trimestre 2022	4° trimestre 2022	Totale
N. domande pervenute	6	9	10	11	36
N. soggetti richiedenti	6	9	10	11	17
N. rinunce alla messa in onda	/	1	/	/	1
N. trasmissioni autorizzate	6	8	10	11	35

## 2.8 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 delle Imprese e del Made in Italy (già MISE) 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 delle Imprese e del Made in Italy 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 2022 ha riguardato la campagna elettorale relativa ai *referendum* popolari abrogativi ed alle elezioni amministrative del 12 giugno 2022 e la campagna elettorale relativa alle elezioni politiche del 25 settembre 2022.

Con riferimento ai *referendum* popolari abrogativi ed alle elezioni amministrative del 12 giugno 2022 - vista la nota del 21 aprile 2022 del Ministero dello Sviluppo Economico-Direzione Generale per i Servizi di Comunicazione Elettronica di Radiodiffusione e Postali, relativa al decreto del Ministero dello Sviluppo Economico - ora Ministero delle Imprese e del Made in Italy - del 18 febbraio 2022, adottato di concerto con il Ministero dell'Economia e delle Finanze e recante "*Definizione dello stanziamento per il 2022 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 2022, la somma di euro 98.261,04, di cui euro 32.753,68 per le radio ed euro 65.507,36 per le televisioni, sulla base di un rimborso pari ad euro 11,11 per le radio e di euro 30,09 per le televisioni - il Comitato ha approvato la proposta di riparto delle somme da destinare al rimborso dei messaggi autogestiti gratuiti, destinando euro 84.492,30 per i citati *referendum* popolari abrogativi ed euro 10.026,90 per le citate elezioni amministrative. Il Corecom ha, quindi, autorizzato la messa in onda di MAG, per i *referendum* popolari abrogativi, da venerdì 27 maggio a venerdì 10 giugno, per un totale di quindici giorni; anche per le elezioni amministrative la messa in onda di MAG è stata autorizzata da venerdì 27 maggio a venerdì 10 giugno, per un totale di quindici giorni.

Per quanto riguarda le elezioni politiche del 25 settembre 2022, non è stata autorizzata la messa in onda di MAG avendo già impegnato pressoché totalmente lo stanziamento assegnato, a norma di legge, dal Ministero delle Imprese e del Made in Italy per l'anno 2022. Nel corso della campagna elettorale relativa ai *referendum* popolari abrogativi ed alle elezioni amministrative del 12 giugno 2022, nella presunzione che non sarebbero state sciolte le Camere anticipatamente rispetto alla scadenza naturale del 2023, sono stati, infatti, stanziati per il rimborso MAG alle emittenti radiofoniche e televisive euro 94.519,20, rispetto ai totali euro 98.261,04 assegnati alla Regione Emilia-Romagna.

I MAG mandati in onda nel corso dei *referendum* popolari abrogativi e delle elezioni amministrative del 12 giugno 2022 sono, ad oggi, in corso di liquidazione, vista la nota del 21 aprile 2022 del Ministero dello Sviluppo Economico-Direzione Generale per i Servizi di Comunicazione Elettronica di Radiodiffusione e Postali relativa al rimborso oneri 2022 alle emittenti radiofoniche e televisive locali.

	<b>Referendum popolari abrogativi del 12 giugno 2022</b>	<b>Elezioni amministrative del 12 giugno 2022</b>
N. emittenti radiofoniche	14	1
N. emittenti televisive	15	3
N. MAG radio mandati in onda	2193	90
N. MAG tv mandati in onda	1634	278



## 2.9 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'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, 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 e successivamente prorogata fino al 31 dicembre 2022.

Nel corso del 2022 non sono state ricevute richieste di verifica dell'applicazione dell'esercizio del diritto di rettifica ex art. 35 del D.Lgs 8 novembre 2021, n. 208 - Testo unico dei servizi di media audiovisivi (TUSMA).



## 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 e la parità di genere. Il Corecom ha il compito di verificare il rispetto di questi principi nel sistema radiotelevisivo locale, mediante il monitoraggio della programmazione delle emittenti regionali sulla base delle indicazioni definite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

L'attività di monitoraggio comprende la raccolta sistematica dei dati, la rilevazione e l'analisi delle trasmissioni. La registrazione delle trasmissioni televisive viene effettuata direttamente dal Corecom, grazie ad un sistema di registrazione digitale, recentemente revisionato ed assoggettato ad interventi di manutenzione comprendente una centrale operativa a Bologna e due postazioni periferiche (Parma e Rimini). Per permettere la ricezione di alcune emittenti a confine con la Lombardia, che con le operazioni di refarming è confluita nell'area tecnica lombarda, è in atto uno spostamento della postazione presente a Rimini, verso Piacenza. L'intervento prevede la realizzazione presso il Ced del Polichirurgico dell'Ausl di Piacenza di un nuovo impianto antenna; successivamente, con l'intervento di Lepida, verrà attivata la connettività di rete necessaria per collegare il nostro server che sarà spostato da Rimini a Piacenza.

L'attività di monitoraggio svolta dal Corecom nel 2022 ha riguardato tutte le diverse aree tematiche individuate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni: pluralismo sociopolitico (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, CEDAT 85 Srl 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 completamente gestita da risorse interne del Corecom.

#### A) Area "Pluralismo Socio-Politico" e Pluralismo nei TG durante le campagne elettorali"

- Obiettivo: verifica del rispetto del pluralismo politico-istituzionale e socioculturale da parte delle emittenti locali.
- Emittenti monitorate: 11 emittenti televisive locali (tra le quali anche Rai Emilia-Romagna per quanto riguarda il Pluralismo Socio-Politico nei TG durante le campagne elettorali) nel corso della campagna elettorale relativa ai *referendum* popolari abrogativi ed alle elezioni amministrative del 12 giugno 2022; 11 emittenti televisive locali (tra le quali anche Rai Emilia-Romagna per quanto riguarda il Pluralismo Socio-Politico nei TG durante le campagne elettorali) nel corso della campagna elettorale relativa elezioni politiche del 25 settembre 2022 .
- Programmi monitorati: i telegiornali durante i periodi di *par condicio* relativi alle citate campagne elettorali.
- Tempo: in totale sono state monitorate 696 ore di telegiornali.

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

- Obiettivo: verifica obblighi di programmazione.
- Emittenti monitorate: 11 emittenti televisive locali.
- Programmi monitorati: intero palinsesto (H 24).



- Tempo: in totale sono state monitorate 1.848 ore.

**B bis) Area “Tenuta delle registrazioni”**

- Obiettivo: verifica corretta conservazione delle registrazioni.
- Emittenti monitorate: 11 emittenti televisive locali.
- Programmi monitorati: intero palinsesto (H 24).
- Tempo: verifica degli ultimi tre mesi di registrazioni (23.760 ore).

**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: 11 emittenti televisive locali;
- Programmi monitorati: intero palinsesto (H 24).
- Tempo: in totale sono state monitorate 1.848 ore.

Vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale	
Anno 2022	
Totale ore monitorate	30.000
Totale emittenti monitorate	33 (alcune emittenti sono state monitorate per più aree e per periodi differenti)
Totale proposte di sanzione avviate	2 (chiusura del procedimento: maggio 2023)

### 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 dieci televisioni locali, nel periodo compreso tra il 13 maggio ed il 10 giugno 2022. Non si sono rilevate violazioni della regolamentazione in materia. Tale verifica è stata effettuata anche su un campione di sei testate giornalistiche locali dell'Emilia-Romagna, nel periodo compreso tra il 14 novembre 2022 ed il 20 novembre 2022, 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 - Ed. Bologna;
- 2) Il Resto del Carlino - Ed. Imola;
- 3) Gazzetta di Parma;
- 4) Gazzetta di Reggio;
- 5) Corriere di Romagna - Ed. Forlì e Cesena;
- 6) Corriere di Romagna - Ed. Ravenna, Faenza-Lugo e Imola. (PPL)

### 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 2022 ha riguardato la campagna elettorale relativa ai *referendum* popolari abrogativi ed alle elezioni amministrative del 12 giugno 2022 e la campagna elettorale relativa alle elezioni politiche del 25 settembre 2022.

Nel 2022 sono pervenute due 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 ha trasmesso gli esiti all'Autorità per gli eventuali adempimenti conseguenti.



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

In occasione della campagna elettorale per le elezioni politiche del 25 settembre 2022, il Corecom ha disposto una sessione di verifica per 11 emittenti (10 tv locali e Rai ER) a partire dal 26 agosto 2022 al 23 settembre 2022.

Oltre alla Testata Giornalistica Regionale di Rai Emilia-Romagna, sono stati monitorati i notiziari di 10 emittenti televisive locali: 7 Gold, 12 Tv Parma, E' Tv, Icaro Tv, Telereggio, Teleromagna, Telestense, TRC Bologna, TRC Modena e Tv qui.

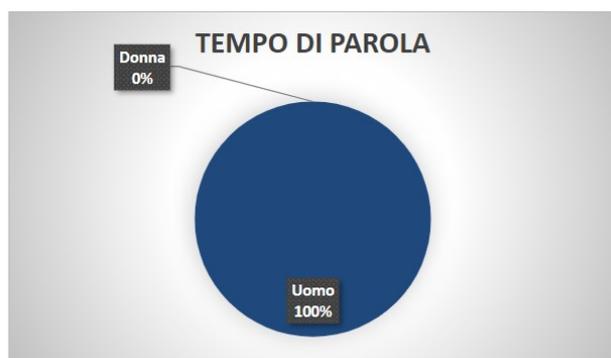
Il periodo oggetto di monitoraggio è stato dal 26 agosto 2022 al 23 settembre 2022 e sono stati complessivamente visionati circa 348 notiziari (edizioni principali senza repliche).

In occasione delle sopracitate rilevazioni 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, di seguito, alcune slide riassuntive dei dati raccolti

#### Tempo parola dei soggetti istituzionali

##### all'interno della TGR



##### all'interno delle 10 emittenti locali



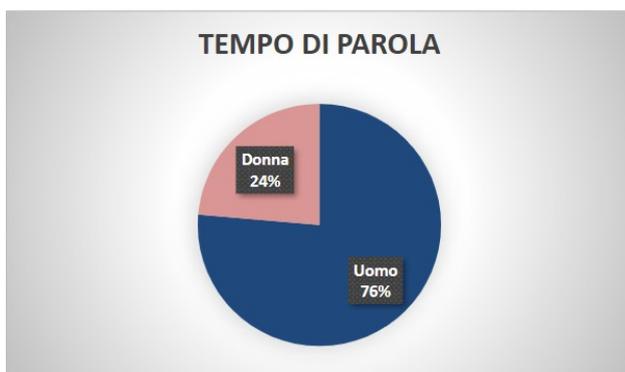
I Soggetti Istituzionali oggetto del monitoraggio sono ricompresi tra le seguenti cariche:

- Presidente del Consiglio
- Ministri
- Sottosegretari
- Presidente della Camera
- Presidente del Senato
- Membri delle Istituzioni europee
- Presidenti e Commissari delle Autorità Indipendenti

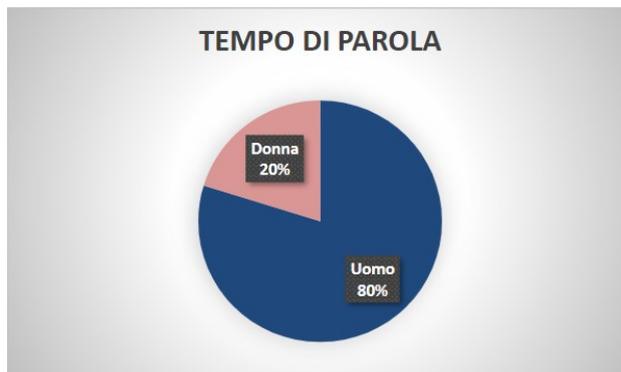


### Tempo parola degli amministratori locali

#### all'interno del TGR



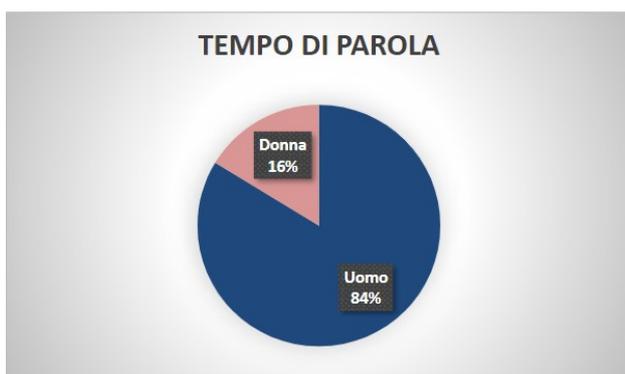
#### all'interno delle 10 emittenti locali



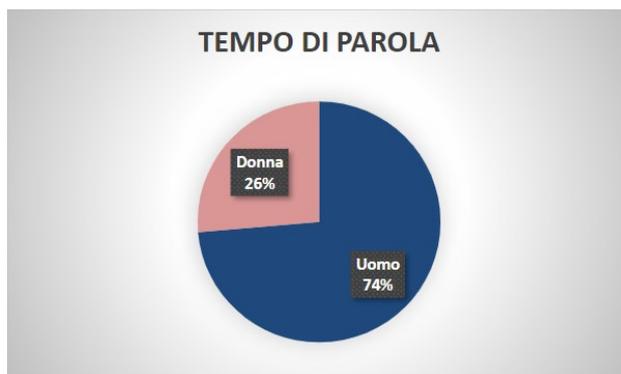
Gli Amministratori locali costituiscono la “sottocategoria” dei soggetti istituzionali riferiti alle sole cariche comunali, provinciali e regionali.

### Tempo parola dei soggetti politici

#### all'interno del TGR



#### all'interno delle 10 emittenti locali



I Soggetti politici oggetto del monitoraggio sono stati i candidati alla carica di deputati e comprendono soggetti di tutti gli schieramenti politici (centrodestra, centrosinistra e liste civiche).

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

La gestione del ROC è una delle materie delegate al Corecom Emilia-Romagna dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) già con la convenzione sottoscritta il 10 luglio 2009 – accordo in seguito rinnovato con la convenzione sottoscritta il 28 dicembre 2017, poi prorogata fino al 31 dicembre 2022 – ed è disciplinata dal Regolamento approvato con delibera AGCOM n. 666/08/CONS e successive modifiche ed integrazioni, 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 (1093, alla data del 31 dicembre 2022). 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 31/12/2022)**

Provincia	Nr.	%
<b>Bologna</b>	354	32,39
<b>Ferrara</b>	47	4,30
<b>Forlì – Cesena</b>	93	8,51
<b>Modena</b>	155	14,18
<b>Parma</b>	108	9,88
<b>Piacenza</b>	48	4,39
<b>Ravenna</b>	81	7,41
<b>Reggio Emilia</b>	114	10,43
<b>Rimini</b>	93	8,51
<b>Totale</b>	<b>1093</b>	<b>100,00</b>



Tabella 3.5.2 - Distribuzione degli operatori di comunicazione iscritti al ROC per tipologia di attività (al 31/12/2022)

Attività	Nr.	%
Agenzie di stampa a rilevanza nazionale	0	0,00
Editoria cartacea	397	30,75
Editoria elettronica	202	15,65
Radiodiffusione	53	4,10
Operatori di rete	10	0,77
Soggetti controllanti le emittenti nazionali	0	0,00
Fornitori di servizi di media audiovisivi o radiofonici	29	2,25
Fornitori di contenuti	33	2,56
Fornitori di servizi interattivi associati o di accesso condizionato	2	0,15
Produttori / distributori di programmi	84	6,51
Produttori indipendenti	0	0,00
Concessionarie di pubblicità	43	3,33
Operatori economici esercenti l'attività di <i>call center</i>	265	20,53
Fornitori di servizi di comunicazione elettronica ( <i>Internet service provider, reseller, phone center, internet point, ecc.</i> )	172	13,32
Soggetti che usano indirettamente risorse nazionali di numerazione	1	0,08
Fornitori di servizi di intermediazione <i>online</i>	0	0,00
Fornitori di motori di ricerca <i>online</i>	0	0,00
Altri	0	0,00
<b>Totale</b>	<b>1291*</b>	<b>100,00</b>

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

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

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

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

All'innovazione introdotta con l'attivazione del sistema telematico è conseguita anche una trasformazione del lavoro richiesto ai funzionari Corecom incaricati della tenuta del Registro, con una compressione delle attività di mero inserimento dati ed una contestuale valorizzazione delle funzioni di controllo e verifica delle dichiarazioni rese dagli operatori.



Dal 2011 è disponibile il Registro Pubblico degli Operatori di Comunicazione (<http://www.elencopubblico.roc.agcom.it/roc-epo/index.html>), che consente a tutti i cittadini – e non più soltanto agli addetti ai lavori – di consultare una serie di dati di pubblica rilevanza del ROC.

L'attivazione del registro è stata una prima risposta alle richieste dei Corecom di aumentare la fruibilità del Registro sfruttandone, nel contempo, le potenzialità, anche ai fini di una più efficace pianificazione e conoscenza del sistema regionale delle comunicazioni.

Si segnala tuttavia una lacuna: è consentito solamente lo svolgimento di ricerche riferite al presente; sarebbe invece utile prevedere la possibilità di impostare una data di riferimento, per effettuare rilevazioni statistiche riferite anche a situazioni pregresse.

### 3.6 Manutenzione e Smaltimento Impianto di monitoraggio televisivo

Nel corso del 2022 si è provveduto allo smaltimento del precedente impianto di monitoraggio ormai in disuso. Il vecchio impianto, presente presso la Provincia di Parma, è stato rimosso e smaltito. Del vecchio impianto resta ancora presente un punto di registrazione a Forlì che dovrà essere rimosso e smaltito.

Nel corso dell'anno è stato necessario risintonizzare anche i nuovi impianti presenti nel territorio, a seguito dei cambiamenti dovuti al refarming della banda 700MHz e successivamente al definitivo abbandono della codifica Mpeg-2 avvenuto solo a fine 2022.

Per permettere la recettività di alcune emittenti a confine con la Lombardia, che con le operazioni di refarming è confluita nell'area tecnica lombarda, è in atto uno spostamento della postazione presente a Rimini, verso Piacenza.

L'intervento prevede: la realizzazione presso il Ced del Polichirurgico dell'Ausl di Piacenza di un nuovo impianto antenna, successivamente con l'intervento di Lepida, verrà attivata la connettività di rete necessaria per collegare il nostro server che sarà spostato da Rimini a Piacenza.



## 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 2021 e del 2022, è stato chiamato a svolgere un ruolo significativo: ha effettuato, infatti, un complesso esame istruttorio di alcune istanze pervenute e sorteggiate dalla Giunta che ha poi predisposto 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, Registri della Stampa tenuti presso le Cancellerie dei competenti Tribunali, Camere di Commercio, ecc.) con competenze molto diversificate.

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) [vedere paragrafo 3.5].

Nel corso del 2022 sono state completate le attività sui controlli Bando 2021, il più recente a tutt'oggi emanato.



## 4.2 Liberazione della banda 700 e switch off

Nel corso del 2022 nel mondo delle televisioni presenti nel digitale terrestre è proseguito il cambiamento, iniziato nel 2021, dovuto alla migrazione delle frequenze della banda 700 Mhz e al cambiamento della codifica di trasmissione in standard Mpeg4.

Pertanto, per consentire una migliore gestione e l'opportuno monitoraggio del sistema, sono stati acquisiti una serie di servizi finalizzati, in particolare, al superamento delle eventuali problematiche.

Tali servizi sono stati implementati con il supporto di Lepida S.p.A., già in convenzione con la Regione Emilia-Romagna che, entro la scadenza del 31/12/2022, ha realizzato le necessarie attività relative allo switch off e alla liberazione della banda 700 Mhz, tra le quali:

- gestione dei rapporti con gli antennisti e gli amministratori di condominio;
- promozione dei contributi concessi per il corretto smaltimento dei televisori obsoleti;
- realizzazione della campagna di comunicazione generale sulle varie scadenze del processo di liberazione banda 700 MHz e dello switch off (Mpeg4 e/o DVB-T2 HEVC);
- comunicazione con RAI Way per un aggiornamento sui tempi di intervento per risolvere i problemi di auto-interferenza dei MUX Rai dal ripetitore di Velo Veronese e conseguente soluzione dei principali disagi registrati dopo il refarming nell'area di Modena;
- aggiornamento dei contenuti del sito regionale [www.tvdigitaler.it](http://www.tvdigitaler.it) coordinato con la piattaforma nazionale del MIMIT;
- informazione e assistenza ai Comuni titolari di autorizzazioni ai sensi dell'Art.27 TUSMA per l'aggiornamento degli impianti, predisponendo uno specifico report per poter prevenire situazioni di mancata copertura;
- periodici incontri informativi con le Associazioni dei Consumatori durante le varie fasi del processo di liberazione della banda 700 MHz nell'ambito dell'Accordo Quadro in vigore.

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

All'approvazione della legge regionale n. 11 del 2017 "Sostegno all'editoria locale" ha fatto seguito un ordine del giorno che chiedeva all'Assemblea legislativa e alla Giunta dell'Emilia-Romagna di impegnare risorse proprie per studiare e prevenire il fenomeno delle Fake news.

La Direzione generale dell'Assemblea legislativa e il Corecom hanno sviluppato il progetto Attendibilità delle notizie nei social media che ha consentito la realizzazione di un sistema di Big Data Analytics basato su informazioni provenienti dal social network Twitter, che, attraverso processi automatici di data collection e interfacce utente, consente di:

- scaricare informazioni da Twitter in modalità on-demand, focalizzando il contenuto della ricerca tramite parametri impostabili dall'utente attraverso una semplice interfaccia grafica;
- abilitare logiche di masking del dato individuale;
- effettuare processi di data enrichment per la categorizzazione degli utenti al fine di estrapolare dai dati dinamiche di carattere generale;
- analizzare i principali insight rispetto alle notizie condivise sul social network, in termini di trend, argomenti e hashtag più utilizzati;
- analizzare il livello di attendibilità delle notizie provenienti da Twitter, attraverso l'applicazione di un algoritmo di Machine Learning basato su grafi di relazioni fra utenti e notizie e sul concetto di "bolle informative".



Ai fini di evolvere il sistema, rendendolo ulteriormente interessante e completo ai fini dell'analisi del contesto emiliano-romagnolo, nel 2022 sono state realizzate una ulteriore attività per estendere il contenuto informativo attraverso i seguenti interventi:

1. Implementazione di algoritmi di classificazione degli argomenti trattati: il sistema esistente è stato evoluto introducendo meccanismi di analisi che utilizzino anche le altre parole contenute nei Tweet per fare selezioni e approfondimenti di analisi, anche implementando meccanismi di intelligenza artificiale (in particolare algoritmi di NLP – Natural Language Processing) per correlare gli argomenti fra loro. È stato inoltre implementato un algoritmo di valutazione del Sentiment del Tweet, che cerca di intuire se lo stato d'animo con cui il mittente ha scritto il messaggio è positivo o negativo: è stata quindi predisposta la dashboard di analisi dei Tweet è stata estesa con una ulteriore interfaccia di analisi.

2. Migrazione del sistema su *subscription Azure* regionale: l'intera soluzione software di Analisi dell'attendibilità delle news su Twitter è stata migrata sulla sottoscrizione Azure in carico a Regione Emilia-Romagna al fine di portare in casa il governo e la gestione della soluzione. L'ambiente è ora accessibile e monitorabile attraverso la console di gestione della sottoscrizione Azure di Regione Emilia-Romagna.

#### 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.

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.

##### 4.4.1 Laboratori nelle scuole: "A scuola coi media"

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni annovera, tra i suoi compiti, lo svolgimento di attività di educazione ai media rivolte a minori, genitori, insegnanti, formatori/educatori, lo svolgimento di attività consultiva e di studio sul sistema dell'informazione e della comunicazione.

Tra gli ambiti di intervento in tema di educazione ai media rivolti a studenti, genitori ed insegnanti, il Corecom, ha, fin dal 2010, attivato diversi progetti per favorire lo sviluppo del senso critico, della capacità di analisi dei messaggi e delle strategie comunicative e l'uso consapevole dei diversi media; in particolare ha organizzato e coordinato molteplici laboratori e incontri di educazione ai media rivolti a bambini, ragazzi ed adulti; ha promosso progetti di ricerca sull'uso dei mezzi di comunicazione da parte di minori, famiglie e insegnanti e ha realizzato iniziative per la diffusione della conoscenza dei codici di autodisciplina che regolano il sistema dei media (es. Codice "TV e minori", Codice "Media e Sport", Carta di Treviso).



Nell'ambito dell'area della Comunicazione istituzionale, nel 2022 sono state svolte attività in tema di educazione ai media, come previsto dalla L.R. 14/2008 "Norme in materia di politiche per le giovani generazioni".

Nel corso del 2022 è stata affidata, tramite procedura pubblica, la realizzazione di circa 200 laboratori ad Open Group iniziando nell' a.s. 2022-2023. Al 31 dicembre 2022 sono stati realizzati circa 70 laboratori ed i restanti sono pianificati per il 2023: sono stati infatti pianificati, altri 130 laboratori.

Tali laboratori sono stati realizzati degli incontri che hanno visto la partecipazione di circa 800 studenti delle scuole secondarie di I grado della regione.

Nella tabella sottostante la distribuzione per province degli incontri già effettuati.

Provincia	#
Bologna	26
Forlì-Cesena	6
Ferrara	7
Ravenna	10
Reggio Emilia	6
Rimini	15

#### 4.5 Progetto in collaborazione con il Comune di Bologna – Settore Biblioteche “I videogiochi come prodotto culturale. La produzione videoludica a Bologna ed in Emilia-Romagna”.

La ricerca effettuata ha raggiunto i seguenti obiettivi e finalità:

- ha individuato le caratteristiche della produzione videoludica nazionale e locale (tipo di videogiochi, caratteristiche e categorizzazione, classificazione...) e ne ha verificato i punti di forza, di debolezza e, complessivamente, la connotazione identitaria dell'offerta videoludica nazionale e locale;
- ha descritto ed evidenziato i punti di forza e di debolezza del comparto videoludico nazionale ed emiliano-romagnolo nel quadro europeo e mondiale secondo i dati esistenti;
- ha proposto alcuni indicatori emergenti dalla domanda (età, genere, scolarizzazione...) e offerta videoludica (imprese, professionalità, dotazioni) a livello nazionale e locale;
- ha descritto gli scenari normativi, territoriali (con particolare riferimento alla Città Metropolitana e al Comune di Bologna) e di contesto in cui le imprese videoludiche si collocano quali imprese creative, e il possibile contributo allo sviluppo territoriale.



## 4.6 Tavolo tecnico Rai-Corecom sulla qualità del servizio pubblico radiotelevisivo

Il Corecom, nella sua duplice natura di organo regionale ed organo funzionale Agcom, svolge funzioni di garanzia, consulenza, regolazione e supporto nei confronti della Regione. Nelle competenze del Corecom rientrano, tra le altre:

- la formulazione di pareri e proposte in materia di ordinamento delle comunicazioni e di informazione (sia per Organi e Servizi regionali, sia per soggetti esterni pubblici e privati);
- l'attività consultiva a supporto di iniziative, comprese quelle legislative, attinenti le politiche regionali dell'informazione e la comunicazione regionale di pubblica utilità;
- l'attività di analisi e studio sul sistema dell'informazione e della comunicazione in ambito regionale.

Inoltre, 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 da rappresentanti degli Enti locali quando interessati da eventuali disservizi.

## 4.7 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 diverse realtà territoriali ed anche da privati cittadini.

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

La sempre maggiore conoscenza del portale ConciliaWeb da parte degli utenti – anche grazie alle pubblicità effettuata dal Corecom sui quotidiani, emittenti locali e social media, ha avuto come conseguenza anche quello del reperimento di informazioni (FAQ) direttamente sulla pagina di Agcom, e non su quello delle controversie - che precedentemente venivano trovate 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: nonostante gli anni di pandemia, e l'impossibilità di ricevere personalmente i cittadini, il Corecom Emilia-Romagna si è speso al massimo per garantire agli utenti un'assistenza continua e capillare ampiamente dimostrata sia dal numero di istanze ricevute, sia dalla loro trattazione, sia dalle risposte tramite Numero Verde.

Partendo dalle considerazioni espresse, quanto segue è il frutto di una analisi delle statistiche relative al Sito Corecom per l'anno 2022.

### Il numero degli accessi

Sono diminuiti rispetto agli anni precedenti, probabilmente in quanto la pagina di ConciliaWeb (e l'alto numero di relativi accessi) è esterna al sito Corecom.



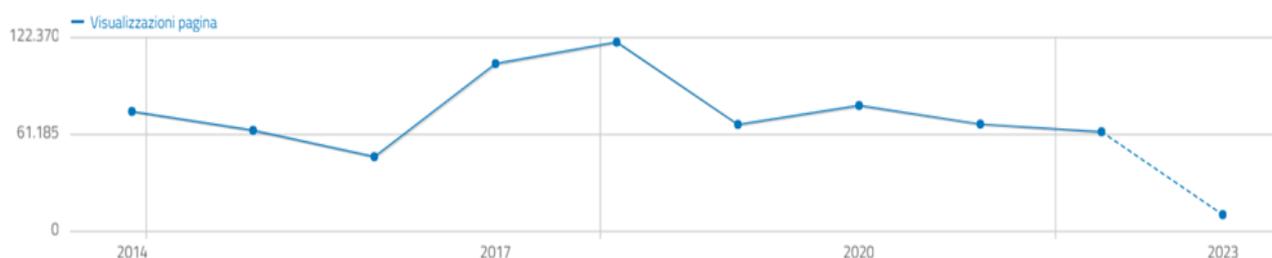
**Sito Corecom Emilia-Romagna Anni 2018 - 2019 – 2020 – 2021-2022**

Anno	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Visite</b>	67.250	43.415	49.543	38.859	36.950
<b>Pagine visualizzate</b>	158.000	90.437	90.704	77.119	69.878

Le visite totali sono state 36950 (con una perdita del 4,9% rispetto al precedente anno), le visualizzazioni 69878 (-9,4%); le ricerche 452(-28,3%); i download (-23,7%), pagine uniche viste 52315 (-5,9%).

Si conferma un calo tendenziale che prosegue il trend degli anni precedenti.

Per far fronte al calo tendenziale, a fine 2022, è stato attivato un contratto con l'azienda D'Vel specialista nel web marketing che dovrebbe far aumentare i visitatori del nostro sito istituzionale. Il contratto ha durata 3 mesi e la campagna social partirà con i primi mese dell'anno 2023.



Sovrapponendo le visite del 2021 con il 2022 si vede una perdita numerica in alcuni periodi dell'anno mentre in altri una sostanziale sovrapposizione. Unica eccezione: la settimana 25-31 luglio 2022 dove si è raggiunto un picco di oltre 3000 visite nella settimana contro le 700 dell'anno precedente.

**Visite nel Periodo**



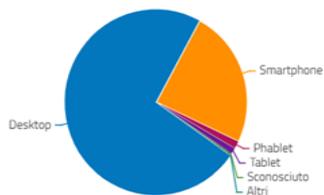
**Come, e quando, ci seguono gli utenti**

DISPOSITIVI: il Desktop ha un ruolo preminente nelle visite, seguito da Smartphone.



### Tipo di dispositivo

📄 - Visite



### Modello dispositivo

MODELLO	VISITE
Generico Desktop	21.480
Apple - Generico Desktop	5.570
Apple - iPhone	3.697
Generico Smartphone	992
OPPO - Generico Smartphone	424
Apple - iPad	187
Xiaomi - Redmi Note 8	114
Huawei - P30 Lite Dual SIM	110
Xiaomi - Redmi Note 9	110
Samsung - GALAXY A20e	106

Il Browser più utilizzato dagli utenti risulta essere Chrome seguito da Safari.

### Browser

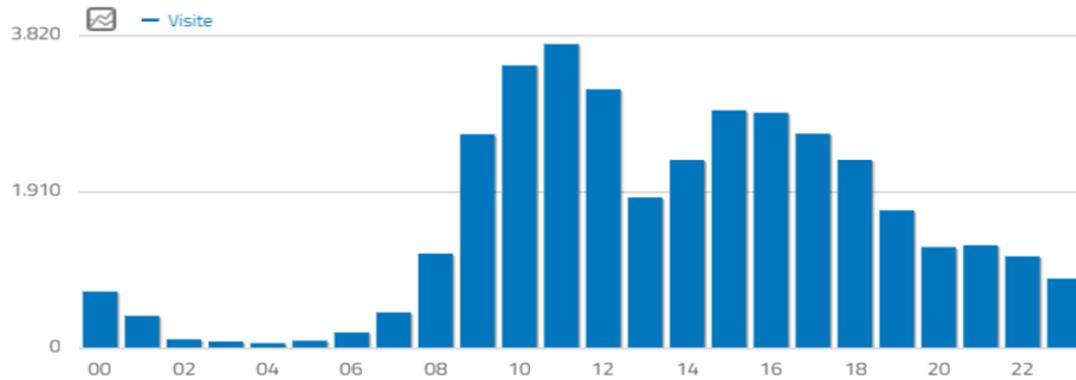
BROWSER	VISITE
Chrome	17.460
Chrome Mobile	5.160
Safari	4.125
Mobile Safari	3.205
Microsoft Edge	3.045
Firefox	2.275
Sconosciuto	484
Chrome Mobile iOS	294
Samsung Browser	250
Opera	173

ORARI: gli accessi sono avvenuti:

- per la maggior parte durante gli orari di lavoro, mantenendosi comunque notevoli anche dopo le ore 22.00.



## Visite per ora locale



### Qual è la provenienza degli utenti

Sono prevalentemente italiani a seguire il nostro sito, ma non sono i soli: ci sono anche francesi, cittadini degli Stati Uniti e dell'India.

Paese		Lingua del browser	
PAESE	VISITE	LINGUA	VISITE
Italia	33.943	Italiano	35.308
Francia	1.128	Inglese	1.367
Stati Uniti	609	Tedesco	100
India	429	Francese	43
Regno Unito	139	Spagnolo	40
		Sconosciuto	37
		Cinese	14
		Russo	14
		Rumeno	11
		Portoghese	6

Nelle tabelle di seguito, le regioni e le città di maggiore provenienza degli utenti. Interessante notare che il sito del Corecom ha più visualizzazioni, in alcune in alcune aree extra confine, che visitatori di alcune regioni italiane (era presente anche nell'anno precedente questo fenomeno).



## Le principali Regioni

### Regione

REGIONE	VISITE
? Sconosciuto	8.219
 Lazio, Italia	5.588
 Emilia-Romagna, Italia	5.459
 Lombardia, Italia	4.567
 Veneto, Italia	1.537
 Campania, Italia	1.526
 Toscana, Italia	1.486
 Piemonte, Italia	1.172
 Sicilia, Italia	862
 Puglia, Italia	757
 Île-de-France, Francia	696
 Abruzzo, Italia	486
 Liguria, Italia	477
 Marche, Italia	466
 Sardegna, Italia	461

 Calabria, Italia	405
 Friuli-Venezia Giulia, Italia	337
 Umbria, Italia	303
 Trentino-Alto Adige, Italia	297
 Maharashtra, India	276
 Basilicata, Italia	146
 California, Stati Uniti	125
 Auvergne-Rhône-Alpes, Francia	73
 Provence-Alpes-Côte-d'Azur, Francia	65
 Grand-Est, Francia	63

## Le principali città

### Città

CITTÀ	VISITE
? Sconosciuto	8.261
 Rome, Lazio, Italia	4.807
 Milan, Lombardia, Italia	1.908
 Bologna, Emilia-Romagna, Italia	1.114
 Modena, Emilia-Romagna, Italia	548
 Florence, Toscana, Italia	504
 Naples, Campania, Italia	500
 Turin, Piemonte, Italia	444
 Parma, Emilia-Romagna, Italia	395
 Mumbai, Maharashtra, India	272

CITTÀ	VISITE
 Genova, Liguria, Italia	264
 Ferrara, Emilia-Romagna, Italia	241
 Reggio Emilia, Emilia-Romagna, Italia	240
 Rimini, Emilia-Romagna, Italia	220
 Paris, Île-de-France, Francia	213
 Forlì, Emilia-Romagna, Italia	203
 Padova, Veneto, Italia	203
 Palermo, Sicilia, Italia	201
 Verona, Veneto, Italia	176
 Ravenna, Emilia-Romagna, Italia	157

CITTÀ	VISITE
 Catania, Sicilia, Italia	152
 Salerno, Campania, Italia	119
 Chieti, Abruzzo, Italia	118
 Ancona, Marche, Italia	113
 Cagliari, Sardegna, Italia	113
 Bari, Puglia, Italia	109
 Innoia, Emilia-Romagna, Italia	106
 Brescia, Lombardia, Italia	102
 Villa San Giovanni, Calabria, Italia	95
 Cesena, Emilia-Romagna, Italia	94



## Titoli delle pagine

Le pagine con più visualizzazioni uniche sono: Homepage e Conciliaweb.

### Titoli delle pagine

TITOLO PAGINA	VISUALIZZAZIONI PAGINA	VISUALIZZAZIONI UNICHE	% RIMBALZI	TEMPO MEDIO SULLA PAGINA	% USCITE	TEMPO MEDIO DI GENERAZIONE	TEMPO MEDIO DI CARICAMENTO PAGINA
www.assemblea.emr.it/Homepage — Corecom	8.675	6.078	27%	00:00:31	38%	0,32s	0,5s
www.assemblea.emr.it/Conciliaweb — Corecom	9.224	5.994	44%	00:01:05	83%	0,29s	0,58s
www.assemblea.emr.it/Domande frequenti sul Roc (FAQ) — Corecom	7.976	5.833	58%	00:01:32	89%	0,27s	0,28s
www.assemblea.emr.it/QUALI SONO I SOGGETTI CHE DEVONO ISCRIVERSI AL...	6.808	5.664	78%	00:00:53	90%	0,17s	0,32s
www.assemblea.emr.it/Procedura di conciliazione — Corecom	4.426	3.175	48%	00:01:17	74%	0,23s	0,74s
www.assemblea.emr.it/Contatti — Corecom	2.943	2.123	63%	00:00:50	73%	0,24s	0,69s
www.assemblea.emr.it/Fake News — Corecom	2.637	2.088	80%	00:00:32	96%	0,26s	0,34s
www.assemblea.emr.it/Che cos'è — Corecom	1.931	1.497	56%	00:00:38	57%	0,25s	0,37s
www.assemblea.emr.it/Piano di Localizzazione delle Emittenti RadioTelesive...	1.792	1.163	62%	00:01:05	93%	0,33s	-
www.assemblea.emr.it/Procedura di definizione — Corecom	1.340	983	52%	00:01:05	69%	0,27s	2,35s

Dopo aver vistato le nostre pagine, alcuni utenti si collegano a link esterni istituzionali proposti dalla nostra pagina.

Primo fra tutti il sito di Agcom. In particolare: Conciliaweb.

### Outlinks (link esterni)

LINK IN USCITA CLICCATO	CLICK UNICI	CLICK
<a href="https://conciliaweb.agcom.it">conciliaweb.agcom.it</a>	3.118	3.850
<a href="https://www.agcom.it">www.agcom.it</a>	1.017	1.122
<a href="https://www.impresainungiorno.gov.it">www.impresainungiorno.gov.it</a>	627	794
<a href="https://www.elencopubblico.roc.agcom.it">www.elencopubblico.roc.agcom.it</a>	197	227
<a href="https://conciliadocs.agcom.it">conciliadocs.agcom.it</a>	154	169
<a href="https://demetra.regione.emilia-romagna.it">demetra.regione.emilia-romagna.it</a>	100	114
<a href="https://www.misurainternet.it">www.misurainternet.it</a>	95	111
<a href="https://www.normattiva.it">www.normattiva.it</a>	74	79
<a href="https://www.mise.gov.it">www.mise.gov.it</a>	61	64
<a href="https://www.youtube.com">www.youtube.com</a>	36	40
<a href="https://youtu.be">youtu.be</a>	36	42
<a href="https://trasparenza.regione.emilia-romagna.it">trasparenza.regione.emilia-romagna.it</a>	34	39
<a href="https://nuovatvdigitale.mise.gov.it">nuovatvdigitale.mise.gov.it</a>	32	34

## 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 e numero verde, in particolare nei 2 anni in cui la pandemia ha costretto a sospendere il ricevimento del pubblico.

## 4.9 Il gradimento degli utenti e la Carta dei Servizi

Il Corecom Emilia-Romagna, sin dal 2011 effettua 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 hanno 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.



Nel questionario, aggiornato annualmente, 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, le valutazioni relative alla percezione dei fruitori finali, al fine di ottenere "un giudizio" qualitativo inerente ai rapporti tra il Settore Diritti dei Cittadini - Area Corecom e la collettività.

Per quanto riguarda le conciliazioni in udienza, dalla rilevazione effettuata emerge un giudizio complessivo sul servizio offerto dal Corecom estremamente positivo, come e più degli anni precedenti. Il voto medio complessivo è di **9,05** (leggermente più alto degli anni precedenti **9** il 2021 e **8,9** il 2020). Circa la metà dei rispondenti ha dato un giudizio ottimo. Nel 2021 per la prima volta è stato somministrato un questionario ad hoc agli utenti delle conciliazioni semplificate e l'attività di somministrazione è proseguita anche nel 2022. Anche in questo ambito il giudizio complessivo sul servizio è estremamente positivo. Il voto medio complessivo, infatti, è di **9,15**, un po' più alto dell'anno scorso (**8,9**). Moltissimi, infine, i commenti positivi per la competenza e la professionalità del personale Corecom.

Anche il dato relativo ai procedimenti di definizione è risultato molto buono, come gli anni scorsi. Il voto medio complessivo, infatti, è di 8,9 (un po' più alto della valutazione di 8,8 del 2021 e di 8,6 sia del 2020 che del 2019). (PPL)

Le critiche rilevate per le conciliazioni e le definizioni sono principalmente rivolte, anche per il 2022, alla lunghezza dei procedimenti e ad alcune difficoltà "tecniche" riscontrate nell'utilizzo della piattaforma ConciliaWeb.

Per quanto attiene i provvedimenti di urgenza GU5, infine, il dato relativo al giudizio complessivo sul servizio offerto dal Corecom è sempre molto buono. Il voto medio complessivo, infatti, è di 8,55.

