

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2020.1.10.4.1
	2022.1.10.13.1
LEGISLATURA	XI

Il giorno 20 marzo 2024 si è riunito il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIANCARLO MAZZUCA

Presidente

GIORGIO TONELLI

Vice Presidente

CARLOTTA MARÙ

Componente

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

OGGETTO: APPROVAZIONE DELLA RELAZIONE CONSUNTIVA SULL'ATTIVITÀ SVOLTA DAL CORECOM EMILIA-ROMAGNA NEL 2023, AI SENSI DELL'ART. 15 DELLA LEGGE REGIONALE 30 GENNAIO 2001, N. 1 E SUCCESSIVE MODIFICHE E INTEGRAZIONI.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna

email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom



IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Viste:

- la legge 31 luglio 1997, n. 249, e le sue successive modifiche e integrazioni, recante “Istituzione dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo” e, in particolare, l’articolo 1, comma 13, che disciplina i Comitati Regionali per le Comunicazioni (Corecom), funzionalmente organi dell’autorità per le esigenze di decentramento sul territorio;
- la delibera dell’Autorità n. 52/99/CONS del 28 aprile 1999 recante “Individuazione degli indirizzi generali relativi ai Comitati Regionali per le Comunicazioni”;
- la delibera dell’Autorità n. 53/99/CONS recante “Regolamento relativo alla definizione delle materie di competenza dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni delegabili ai Comitati Regionali per le comunicazioni” (allegato A) e in particolare l’art. 2 secondo cui le funzioni dell’Autorità sono delegate ai Corecom mediante la stipula di apposite convenzioni;

Visti, altresì:

- la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, e successive modifiche e integrazioni, recante “Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)” e , in particolare, l’articolo 15 (Programmazione delle attività del Comitato), che stabilisce che, entro 31 marzo di ogni anno il Comitato presenti al Consiglio regionale (ora Assemblea legislativa) e all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni una relazione sul sistema delle comunicazioni in ambito regionale nonché sull’attività svolta nell’anno precedente;
- l’Accordo Quadro del 14 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, di seguito denominato Accordo Quadro 2023, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS;
- la convenzione tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Comitato regionale per le Comunicazioni dell’Emilia -Romagna per l’esercizio di funzioni delegate, di cui alle deliberazioni di adesione del Corecom e della Giunta Regionale, rispettivamente n.03 del 17 febbraio 2023 e m.244 del 28 febbraio 2023, formalizzata agli atti con nostro prot.5645 del 06.03.2023, avente decorrenza dal 01.01.2023 e scadenza al 31.12.202, denominata “nuova Convenzione” che individua all’art. 5 le funzioni delegate dall’Autorità al Corecom e che prevede, all’art.10, che il Corecom 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.

Preso atto dell’attività svolta, nell’anno 2023, 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 2023 approvato con deliberazione del Corecom Emilia-Romagna n. 38 del 15 settembre 2022 recante “Programma delle attività del Corecom per l’anno 2023” e modificata ed integrata con deliberazioni del Corecom n. 58 del 19 dicembre 2022 e n. 33 del 9 maggio 2023;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna

email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom



Vista la Relazione allegata quale parte integrante e sostanziale del presente atto;
Dato atto della regolarità amministrativa del presente atto espressa dalla Responsabile del Settore Diritti dei Cittadini dott.ssa Rita Filippini;

A voti unanimi e palesi

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 2023, 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 2023 sul sito web del Corecom e a darne diffusione attraverso ogni idoneo strumento informativo.

Firmato digitalmente

Il Segretario
Rita Filippini

Firmato digitalmente

Il Presidente
Giancarlo Mazzuca



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna

email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom



Allegato parte integrante alla deliberazione Corecom n. 13 del 20/03/2024

Relazione consuntiva sull'attività svolta dal Corecom Emilia-Romagna nell'anno 2023

r_emiro.Assemblea Legislativa - Rep. DELC 20/03/2024.0000013.I



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna

email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom



Sommario

Sommario	5
Introduzione	6
1. Il Corecom Emilia-Romagna: Ruolo, funzioni e risorse	8
1.1 Il ruolo e le funzioni	8
1.2 Le persone e l'organizzazione	10
1.3 Le risorse finanziarie.....	12
2. Le funzioni di garanzia per i cittadini e le imprese	14
2.1 La conciliazione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti	15
2.2 La definizione delle controversie	20
2.2.1 Verifica degli adempimenti da parte degli operatori Tlc.....	24
2.2.2 Altri servizi per gli utenti – Numero Verde.....	24
2.3 La riattivazione dei servizi di telecomunicazioni	26
2.4. Apertura di sportelli territoriali decentrati ConciliaWeb in collaborazione con le Associazioni degli enti locali	27
2.5 Accordo di collaborazione tra Corecom e Associazioni dei consumatori iscritte nel Registro regionale di consumatori e utenti per promuovere la conoscenza e lo sviluppo delle funzioni esercitate dal Corecom a tutela dei cittadini e degli utenti	28
2.6 I programmi dell'accesso su Rai Emilia-Romagna.....	29
2.7 Il riparto degli spazi di comunicazione politica radiotelevisiva in campagna elettorale	29
2.8 Il diritto di rettifica.	30
3. Le funzioni di controllo sul sistema regionale della comunicazione.....	31
3.1 La vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale	31
3.2 La vigilanza sulla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa locali	32
3.3 Verifica del rispetto della normativa in materia di par condicio.	33
3.4 La par condicio e la parità di genere	33
3.5 La gestione del Registro degli Operatori di Comunicazione e Postali (ROC)	35
3.6 Manutenzione e Smaltimento Impianto di monitoraggio televisivo.....	38
4. Le attività per le imprese e funzioni di consulenza per gli Organi della Regione.....	39
4.1. L'attività istruttoria per l'erogazione di contributi regionali all'editoria locale	39
4.2 Liberazione della banda 700 e switch off	40
4.3 L'educazione ai media	40
4.3.1 Laboratori nelle scuole: "A scuola coi media"	41
4.4 Tavolo tecnico Rai-Corecom sulla qualità del servizio pubblico radiotelevisivo	42
4.5 Verifiche sulla qualità del segnale di Rai in Emilia-Romagna	42
4.6 La comunicazione delle attività del Corecom attraverso il proprio Sito istituzionale e la pagina Facebook	42
4.7 Il gradimento degli utenti e la Carta dei Servizi.....	50



Introduzione

Giancarlo Mazzuca, Presidente Corecom Emilia-Romagna

Nel settembre 2023 l'Assemblea legislativa della Regione Emilia-Romagna ha rinnovato le cariche del Corecom e il 12 ottobre 2023 si è insediato il nuovo Comitato composto da Giancarlo Mazzuca (Presidente) Giorgio Tonelli (Vicepresidente) e Carlotta Marù (Componente).

Nei tre mesi di attività del 2023, il nuovo Comitato ha potuto, in sostanza, raccogliere e gestire l'eredità del precedente Consesso, avviare e consolidare i rapporti con il personale in servizio presso il Corecom, con gli Organi politici, le Strutture e i Servizi della Regione Emilia-Romagna con cui il Corecom collabora quotidianamente; il collegio fin da subito si è espresso nel senso di dare continuità all'attività sviluppata nel corso del mandato precedente, introducendo progressivamente alcuni elementi di novità. Di conseguenza questo Comitato essendosi insediato verso la fine dell'anno 2023 è chiamato a redigere la presente Relazione Consuntiva che si riferisce però ad attività che sono state svolte, per larga parte, nell'ultimo periodo di mandato del Comitato uscente.

Anche nell'anno 2023 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 2023. Per quel che riguarda i dettagli delle attività svolte, sia precedenti sia successivi al settembre 2023, il nuovo Comitato accoglie e sottoscrive la relazione consuntiva qui di seguito presentata.

Controversie fra i cittadini e gli operatori delle telecomunicazioni

Le istanze di conciliazione pervenute al Corecom Emilia-Romagna nel 2023 sono state 4.871, sostanzialmente un dato stabile rispetto al 2022; la statistica relativa ai procedimenti di conciliazione conclusi nel 2023, invece, evidenzia una diminuzione rispetto all'anno 2022, passando da 6.355 a 5.119, anche in ragione della diminuzione del backlog precedente; 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 2023 attraverso la realizzazione e diffusione di dépliant informativi e la realizzazione di incontri sul territorio.

Uno dei principali obiettivi che il Comitato si era da tempo prefissato era 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 già nel 2019 venne sottoscritto tra Corecom ed ANCI 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 2023 è stato rinnovato, per un ulteriore triennio anche l'accordo di collaborazione



istituzionale fra Corecom Emilia-Romagna ed UPI – Unione Province Italiane - finalizzato all'apertura di una postazione decentrata auspicabilmente presso ogni sede provinciale.

Nonostante i numerosi rinvii legati alla situazione pandemica, tali accordi di collaborazione hanno trovato attuazione attraverso l'apertura di 7 sportelli decentrati ConciliaWeb, che nel 2023 sono stati attivi nelle sedi dei Comuni di Sant'Agata Bolognese, di Monterenzio, di Cesena e dell' Unione dei Comuni della Bassa Romagna, nonché nelle Province di Piacenza, Reggio Emilia e Ravenna. Le Amministrazioni locali hanno adeguatamente pubblicizzato l'evento anche attraverso inaugurazioni pubbliche cui hanno partecipato componenti del Corecom.

Riguardo all'attività di definizione delle controversie, il numero delle nuove istanze pervenute nel 2023 è stato di 459 (contro le 742 dell'anno precedente), mentre il totale delle somme restituite ai cittadini grazie all'attività di conciliazione e di definizione è stato pari ad € 1.586.887,3.

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 2023 tale servizio ha gestito circa 910 chiamate. Il servizio di assistenza in presenza dell'utenza fragile o priva di connessione Internet verrà ripreso a all'inizio del 2024 su appuntamento.

Nel contesto emergenziale verificatosi nel 2020 il Corecom aveva 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 nel 2020 venne sottoscritto un accordo di collaborazione con tutte le Associazioni iscritte nel Registro regionale delle Associazioni di consumatori ed utenti; nell'ambito di tale accordo nel corso del 2023 sono state svolte diverse attività di formazione e di promozione dei servizi del Corecom. Tale accordo di collaborazione è stato rinnovato dal nuovo Comitato nel novembre 2023 per un ulteriore triennio.

Le funzioni di controllo sul sistema regionale della comunicazione

Il Corecom esercita inoltre importanti 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 2023 sono state monitorate le emittenti locali per un totale di circa 26.000 ore. Per quanto riguarda la par condicio, in occasione della campagna elettorale per le elezioni amministrative del 14 e 15 maggio 2023, visto l'esiguo numero di Comuni al voto, il Corecom ha disposto una sessione di verifica per sole 3 emittenti con servizi di informazione (2 tv locali e Rai ER).

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 2023 ha svolto, per via delle varie interferenze presenti sul territorio regionale ed 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



Giancarlo Mazzuca

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 da ultimo 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. Giancarlo Mazzuca (Presidente), dal dott. Giorgio Tonelli (Vicepresidente) e dalla dr.ssa Carlotta Marù (Componente). Con deliberazione del Corecom n. 62 del 2023 recante "Attribuzione ai componenti del comitato di funzioni istruttorie e preparatorie su materie specifiche" sono state attribuite le seguenti competenze istruttorie:

-Giancarlo Mazzuca Presidente: attività connesse alla collaborazione fra Corecom e Coordinamento regionale dei Corecom, diffusione di ricerche e iniziative divulgative-informative in collaborazione con istituzioni del territorio regionale;

-Giorgio Tonelli Vicepresidente: 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, vigilanza sul rispetto delle norme in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale privata, e della concessionaria pubblica con particolare riferimento agli obblighi in materia di programmazione, anche a tutela delle minoranze linguistiche e dei minori, pubblicità e contenuti radiotelevisivi previsti dal TUSMA, come integrato dai Regolamenti attuativi dell'Autorità e dalle L.R. 15/2019 e L.R. 6/2014; vigilanza sul rispetto della

8



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna

email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom



normativa in materia di par condicio; diffusione di ricerche e iniziative divulgative-informative in collaborazione con istituzioni del territorio regionale; tutela e garanzia dell'utenza, con particolare riferimento ai minori, attraverso iniziative di educazione all'utilizzo dei media decentrate sul territorio nazionale da svolgersi nell'ambito delle attività di alfabetizzazione mediatica e digitale promosse dall'Autorità, ma anche da questo CO.RE.COM. nell'ambito di funzioni proprie previste dalle rispettive leggi regionali; analisi della diffusione del fenomeno delle fake news ed alla comunicazione del Corecom attraverso il sito istituzionale, la pagina Facebook ed i media regionali

-Carlotta Marù Componente: attività connesse alla conciliazione e definizione delle controversie in materia di telecomunicazioni ed all'adozione dei relativi provvedimenti di urgenza.

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, dispone 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 il 06/03/2023 (dal Presidente dell'Autorità, dal Presidente della Giunta regionale d'intesa con la Presidente dell'Assemblea legislativa e dal Presidente del Corecom) con decorrenza 1.1.2023 e scadenza al 31.12.2027.

Le funzioni così delegate sono 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 **media education** ovvero 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 2023.

Collaboratori interni - Personale in servizio nel corso del 2023

Collaboratori	Posizione lavorativa e Categoria professionale	Tipologia contrattuale
Rita Filippini	Dirigente	T. IND.
Bolognesi Barbara	Istruttore (AR3)	T. IND.
Cevenini Alberto	Istruttore (AR3)	T. IND.
Collinelli Sara	Istruttore (AR3)	T. IND.
Dionisio Alfredo	Istruttore (AR3)	T. IND.
Favale Maria Matilde	Istruttore (AR3)	T. IND.
Gualandi Paola	Funzionario titolare di posizione di Elevata Qualificazione "Supporto alle attività trasversali del Corecom e presidio delle relazioni interistituzionali e collaborazioni esterne per l'esercizio delle funzioni delegate" (AR4) dal 1° maggio 2023	T. IND.
Guidi Silvia	Funzionario (AR4)	T. IND.
letto Domenico	Istruttore (AR3)	T. IND.

10



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna

email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom



Iodi Mirko	Funzionario (AR4)	T. IND.
Ippoliti Silvia	Funzionario titolare di posizione Elevata Qualificazione "Conciliazioni telefoniche su Conciliaweb e Provvedimenti temporanei" (AR4), con delega di funzioni dirigenziali	T. IND.
Laghi Roberto	Istruttore (AR3)	T. IND.
Lorenzetti Pier Paolo	Funzionario titolare di posizione di Elevata Qualificazione "Definizione delle controversie tra gestori di telecomunicazioni e utenti" (AR4)	T. IND.
Mazzola Carola	Istruttore (AR3)	T. IND.
Nulli o Rinalducci Bruna	Funzionario (AR4)	T. IND.
Parrucci Massimo	Funzionario titolare di posizione di Elevata Qualificazione "Coordinamento delle attività di monitoraggio, educazione ai media e aiuti alle imprese del Corecom Emilia-Romagna" (AR4), con delega di funzioni dirigenziali	T. IND.
Pasqualini Donatella	Istruttore (AR3)	T. IND.
Pellegrino Renata	Funzionario (AR4)	T. IND.
Poli Alessandra	Istruttore (AR3)	T. IND.
Sarti Grazia	Istruttore (AR3)	T. IND.
Tarantelli Concetta	Funzionario (AR4)	T. IND.
Tarozzo Antonella	Operatore (AR2)	T. IND.
Toselli Davide	Funzionario (AR4)	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.
CEDAT 85 s.r.l.	Supporto attività di vigilanza e monitoraggio televisivo; contratto in essere fino al 31.12.2023.
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).
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.
Pirene S.r.l.	Acquisizione di servizi di organizzazione integrata di eventi.
Amministrazioni locali regionali e Associazioni dei consumatori	Promozione sul territorio di "Sportelli ConciliaWeb" e ospitalità antenne impianto monitoraggio.
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 2023:

- l'Accordo quadro sottoscritto il 20/12/2022 e la Convenzione attuativa sottoscritta il 06/03/2023 (dal Presidente dell'Autorità, dal Presidente della Giunta regionale d'intesa con la Presidente dell'Assemblea legislativa e dal Presidente del Corecom) con decorrenza 1.1.2023 e scadenza al 31.12.2027.
- il Programma annuale di attività;
- la Relazione 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 2023 la somma stanziata da Agcom per le attività delegate è stata di euro 171.728,19; sono state contemporaneamente introdotte tre quote di premialità particolari, legate al raggiungimento di determinati standards di efficienza nella gestione delle controversie telefoniche, da commisurarsi e corrispondersi nell'annualità successiva (e, quindi, dal 2024) previo accertamento del conseguimento degli obiettivi (del valore complessivo e meramente indicativo per il nostro Corecom di circa 25.000 euro se si conseguono tutti e tre gli obiettivi di efficienza).

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 2023” è stato approvato con deliberazione del Corecom Emilia-Romagna n. 38 del 15 settembre 2022 recante “Programma delle attività del Corecom per l’anno 2023”, successivamente modificata ed integrata con deliberazioni del Corecom n. 33 del 9 maggio 2023 e n. 58 del 19 dicembre 2022.

Il fabbisogno finanziario viene allegato al Programma di attività del Corecom, e classifica le spese previste collegate alle azioni del programma 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, circa il 50% dell’importo annuo ordinario, escluse dunque le quote efficienza, è liquidato da AGCOM, a titolo di acconto, nel mese di giugno dell’anno di competenza. Il saldo del contributo ordinario e la quota efficienza conciliazioni sono liquidati nel mese di aprile 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; la liquidazione della “quota efficienza definizioni” avviene entro il 31 luglio sempre dell’anno successivo (previsioni contenute nell’art. 7 della Convenzione con Agcom).

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 2023, riguardanti sia le attività delegate da Agcom che quelle inerenti funzioni proprie.

Tabelle utilizzo risorse finanziarie - anno 2023

- Si evidenzia che per quanto riguarda la realizzazione di attività delegate, finanziate interamente con i fondi trasferiti dall’Agcom per l’anno 2023 pari ad euro 171.728,19 oltre che con l’utilizzo dell’avanzo vincolato derivante dall’anno precedente; l’impegnato al 31/12/2023 è stato di euro 157.291,29.

Attività realizzate inerenti FUNZIONI DELEGATE	Importo impegnato sul 2023
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.	27.500,00
Convenzione ex art. 15, l. 241/90, tra Corecom Emilia-Romagna e AUSL di Piacenza per l’allocazione di nuovo impianto di registrazione.	1.000,00
Esternalizzazione servizio supporto per vigilanza e monitoraggio.	35.506,21
Incentivi al personale per procedura “servizio supporto per vigilanza e monitoraggio”.	324,25



Rinnovo impianti monitoraggio delle trasmissioni tv e servizi di assistenza tecnica.	3.084,16
Incentivi al personale per procedura "Rinnovo impianti di monitoraggio".	26,11
Servizi di trasloco rack di monitoraggio Corecom da Rimini a Piacenza, supplementari a quelli acquisiti con determinazione n. 682 del 10/11/2020.	3.172,00
Servizio d'installazione dell'antenna presso il Polichirurgico dell'AUSL di Piacenza	5.612,00
Servizi connettività impianti monitoraggio.	3.000,00
Variante di esecuzione in corso d'opera del contratto di affidamento di servizi di supporto tecnico previsti per il Corecom Emilia-Romagna dalla convenzione sottoscritta dalla Direzione Generale dell'Assemblea legislativa e Lepida s.c.p.a.	1.250,00
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 n. 2 chiavette firma digitale per conciliatori.	153,72
Spese per progetti congiunti con associazioni di consumatori.	15.000,00
Rimborso alla Giunta regionale della somma remunerativa per PO del Corecom	44.717,84
TOTALE	157.291,29

Attività realizzate inerenti FUNZIONI PROPRIE	Importo impegnato sul 2023
Acquisizione di servizi connessi alla liberazione della banda 700 MHz e switch off.	20.000,00
Convegni, eventi, altre attività.	9.939,34
Incentivi al personale per procedura "Organizzazione integrata eventi per le strutture dell'Assemblea legislativa".	86,03
Progetto "A scuola coi media" a. s. 2022-2023	34.250,00
Incentivi al personale per procedura "A scuola coi media"	296,46
TOTALE	64.571,83

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) e nel luglio 2023 è entrato in vigore il nuovo regolamento approvato con delibera 194/23/CONS recante "Modifica del quadro regolamentare in

14



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna

email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom



materia di procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi e per l'attuazione dell'articolo 42, comma 9, del TUSMA con riferimento alle piattaforme di condivisione di video”.

Secondo la disciplina dettata dalla delibera n. 194/23/CONS, sopra richiamata, 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 e le stesse vengono gestite su piattaforma regionale.

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, rispettando il termine regolamentare di convocazione, entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza.

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 e ID conferenza, 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.

Istanze di conciliazione pervenute al Corecom Emilia-Romagna		
Anni 2013/2023		
Anno	numero	%
2013	4.757	2,55%



2014	6.078	27,77%
2015	6.297	3,60%
2016	6.214	-1,32%
2017	6.398	2,96%
2018	8.567	33,90%
2019	9.476	10,61%
2020	10.200	7,64%
2021	6.394	-37,31%
2022	4.961	-22,42%
2023	4.781	-3,62%

Le istanze pervenute nel 2023 sono state 4.781, di queste 1.261 sono state trattate su ConciliaWeb in modalità semplificata, le rimanenti 3.520 convocate in udienza.

Il numero di istanze pervenute nel 2023, in linea con i dati del 2022, si assesta 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. Il primo aspetto attiene alle Associazioni di consumatori rientranti nel novero dei "soggetti accreditati" che 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. Il secondo aspetto riguarda invece l'accesso alla piattaforma, che 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 e nel 2023 si è evidenziata anche una migliore gestione dei reclami dei clienti da parte degli operatori. L'attività di negoziazione diretta, soprattutto nel caso di Tim, è stata davvero intensa fino al termine del 2023 e, in particolare, sono diminuite le istanze di Tim Business presumibilmente proprio per una migliore gestione dei reclami, ancora prima della presentazione dell'istanza; mentre per le istanze relative ai clienti Tim Consumer l'attività di negoziazione ha inciso positivamente sulla chiusura delle conciliazioni prima dell'udienza attraverso il raggiungimento dell'accordo in negoziazione diretta tra le parti.

Questi fattori, confermati anche dall'andamento a livello nazionale, sono da valutarsi come decisivi nella diminuzione, nell'ultimo biennio, del numero di istanze pervenute.

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.



Procedimenti di conciliazione conclusi - Anni 2013/2023		
Anno	Numero	%
2013	4.805	-4,62%
2014	4.607	-4,12%
2015	5.839	26,74%
2016	5.567	-4,66%
2017	8.013	43,94%
2018	5.726	-28,54%
2019	5.971	4,28%
2020	8.096	35,59%
2021	8.530	5,36%
2022	6.355	-25,50%
2023	5.119	-19,94%

La statistica relativa ai procedimenti di conciliazione conclusi nel 2023 ha registrato un calo del 19,44%, dovuto alla diminuzione del numero di istanze pervenute e al completato smaltimento dell'arretrato.

Anche nel 2023 il Corecom conclude più conciliazioni di quante non ne siano pervenute annualmente ed è un fattore positivo, di efficienza ed efficacia dell'intero sistema.

Infatti, 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 dal 1° febbraio 2023, tramite istanza di conciliazione semplificata, è possibile risolvere le controversie riguardanti i Servizi Media Audiovisivi che, attualmente, sono di competenza diretta dell'Autorità ma se in futuro venissero assegnate anch'esse alle competenze dei Corecom, potrebbe essere necessario rivedere l'organizzazione perché i carichi di lavoro aumenterebbero, in particolare per l'area delle conciliazioni semplificate.

L'esito positivo delle conciliazioni è il dato preponderante. Le conciliazioni che si sono concluse nel 2023 con un mancato accordo sono state soltanto 611 delle 5.119 istanze concluse, ovvero l'11,94% del totale. Il dato è diminuito ulteriormente rispetto al 2022.

Le istanze pervenute che sono state dichiarate improcedibili sono state 427, in linea con il 2022. 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 a 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 2023

Procedimenti di conciliazione conclusi anno 2023			
	ESITO	NUMERO	%
Positivo	Accordo	3.298	64,43
	Estinzione materia del contendere (archiviazioni richieste dall'istante, rinunce)	742	14,49
Negativo	Mancata comparizione dell'istante	41	0,80
	Mancato accordo	611	11,94
	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.)	427	8,34
	Totale	5.119	100

Quanto alla classificazione con riguardo all'operatore convenuto, negli anni precedenti la metà delle istanze pervenute al Corecom era rivolta all'operatore Telecom Italia. Nel 2023 la percentuale si è abbassata al 38,30%, probabilmente per effetto della diminuzione delle richieste di conciliazione rivolte al settore Tim Business

Operatore - Anno 2023	%
Telecom Italia S.p.A.	38,30
Vodafone Italia S.p.A.	20,39
Wind Tre S.p.A.	17,78
Fastweb S.p.A.	14,79
Tiscali	1,00
Altri operatori	7,74
Totale	100,00

Nel 2023 sono pervenute 3 istanze presentate dai gestori telefonici nei confronti dei loro clienti, tutte concluse:

Istanze degli operatori contro i loro utenti anno 2023



Operatore	Istanze aperte	Istanze concluse
Telecom Italia S.p.A.	1	1
Wind Tre S.p.A.	2	2
Totale	3	3

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	1.957	38%	639.344,45	326,70
Wind Tre	903	18%	51.392,83	56,91
Vodafone	1.050	21%	252.241,14	240,23
Fastweb	774	15%	160.025,58	206,75
Altri	435	8%	36.191,80	83,20
Totale	5.119	100%	1.139.195,80	222,54

Somme restituite

Operatore	Totale somme	%
Tim	639.344,45	56%
Wind Tre	51.392,83	5%
Vodafone	252.241,14	22%
Fastweb	160.025,58	14%
Altri	36.191,80	3%
Totale	1.139.195,80	100,00

Il totale delle somme restituite grazie all'attività di conciliazione è pari ad euro 1.139.195,80. Si rileva che, a fronte del 38% di conciliazioni concluse con Tim, il gestore ha corrisposto il 56% 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.

Il valore medio delle somme restituite mediante l'attività di conciliazione risulta stabile rispetto all'anno precedente, tenendo conto del calo delle istanze pervenute.

Come già indicato, 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 in negoziazione diretta, 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. B alla delibera n. 194/23/CONS), infatti, "La definizione delle controversie aventi ad 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 viene poi archiviato.

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 integrale 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 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 2023, 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, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS 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 2023 e i dati comparativi con gli anni precedenti.

Attività di definizione delle controversie - Anno 2023	
	Totale
Istanze di definizione pervenute	459
Istanze inammissibili	6
Istanze archiviate	32
Provvedimenti decisori, di cui:	67
➤ Determine di definizione	10



➤ Delibere di definizione	57
---------------------------	----

Attività di definizione delle controversie - Anni 2014-2023										
	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Istanze di definizione pervenute	474	633	702	639	801	1056	867	819	742	459
Numero di accordi in udienza	548	353	295	364	290	283	393	422	567	345
Provvedimenti di definizione adottati	43	104	133	151	450	214	224	123	58	67
Istanze inammissibili	33	16	23	20	53	143	49	8	13	6
Numero di rinunce	59	16	38	135	101	197	236	172	131	91

Nel corso dell'anno 2023, il numero delle nuove istanze pervenute è sensibilmente diminuito rispetto all'anno precedente (283 istanze in meno).

Pressoché invariata rispetto all'anno precedente è stata invece la percentuale del numero di accordi raggiunti in udienza rispetto al totale delle istanze depositate (come detto, in calo rispetto al 2022), avendo comportato, anche per il 2023, tale alto numero di accordi raggiunti, una corrispondente ed inevitabile diminuzione del numero di provvedimenti (delibere e determine) adottati (peraltro, in misura lievemente superiore rispetto al 2022).

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 in precedenza 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 2023, distinte per operatori, precisandosi, a tal riguardo, quanto segue.

I suddetti 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 un sensibile aumento della somma complessiva riconosciuta nel 2023 (euro 54.654,50) rispetto all'anno 2022 (euro 21.507).

Tale aumento è da ricondursi, principalmente, ad un fattore:

- in due provvedimenti emessi nel corso dell'anno 2023 (contro l'operatore TIM e contro l'operatore Fastweb) è stato previsto, complessivamente, il riconoscimento in favore degli istanti di una somma ammontante, complessivamente, a ben 28.000 euro; tale situazione, viceversa, non si era mai verificata per nessuno dei provvedimenti emessi nel corso del 2022.

Somme erogate negli atti di definizione suddivise per Operatore Anno 2023		
Operatore	Somma Erogata	%
TIM	18.981	34,72
WIND	2.443,50	4,47
VODAFONE	3.499	6,40
FASTWEB	25.891	47,37
Altri	3.840	7,02
TOTALE	54.654,50	100

Di seguito, si riportano invece le somme, distinte per operatori, da questi ultimi complessivamente riconosciute agli utenti in udienza nel corso del 2023 (storni, indennizzi e rimborsi).

Si registra una sensibile riduzione di tali somme riconosciute nel 2023 (euro 393.037 complessivi) rispetto all'anno 2022 (euro 572.976 complessivi). Tale dato è spiegabile alla luce del minor numero di udienze svolte nell'anno 2023 rispetto all'anno 2022, in considerazione del minor numero di istanze depositate, come più sopra specificato.

Somme definite in Udienza Anno 2023



OPERATORE	SOMMA EROGATA (euro)	%
TIM	98.615	25,09
VODAFONE	254.360	64,71
WIND	8.828	2,24
FASTWEB	27.817	7,07
ALTRI	3.417	0,97
TOTALE	393.037	100

Nel 2023, l'importo complessivo restituito ai cittadini a seguito di procedimenti di definizione conclusi positivamente è stato, dunque, complessivamente (importi riconosciuti in udienza + importi riconosciuti con provvedimento), pari ad euro 447.691,50 (contro i 594.483 euro raggiunti nel 2022, nel corso del quale, peraltro, vi era stato, come detto, un maggior numero di istanze depositate).

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 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. 194/23/CONS), pari a 30 giorni.

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

Nel 2023 sono stati oggetto di verifica n. 38 provvedimenti di definizione (28 delibere e 10 determine). Relativamente ad essi, non vi è stata alcuna segnalazione inoltrata ad Agcom relativa a delibera o determina 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	1097
Nr giorni servizio attivo	15	20	23	19	22	21	20	16	21	20	18	13	208
N° Medio di assistenze al giorno	7	7	5	6	4	4	5	4	5	4	5	3	5

Grafico 1

Grafico 2

Province E-R	% Chiamate per Provincia
Bologna	47%
Modena	11%
Rimini	5%
Reggio Emilia	7%
Ferrara	7%
Parma	6%
Forlì - Cesena	4%



Ravenna	4%
Piacenza	3%
Fuori regione	6%
Totale	100%

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%
TOTALE	100%

Tabella 3

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

Il servizio è stato utilizzato mensilmente da circa 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 2023 sia nelle procedure di conciliazione che in quelle di definizione.

Attività riguardante i provvedimenti di riattivazione dei servizi di telecomunicazioni nelle conciliazioni e definizioni - Anno 2023				
	2020	2021	2022	2023
Numero di richieste di riattivazioni d'urgenza pervenute	759	620	498	528
Numero di richieste di riattivazioni d'urgenza dichiarate inammissibili	24	23	19	15
Numero di richieste di riattivazioni d'urgenza accolte dall'operatore e archiviate dal Corecom	481	399	344	296
Numero di richieste di riattivazioni d'urgenza non accolte dall'operatore	2	1	1	1
Numero di provvedimenti di riattivazione adottati dal Corecom	227	174	134	124

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. Vi è una inversione rispetto alla tendenza, iniziata dal 2020, di diminuzione delle richieste di provvedimenti pervenute che quest'anno segnano invece un lieve incremento.

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 già nel 2019 era 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 dal 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.

Inoltre nel corso del 2023 sono state prorogati per un ulteriore triennio gli accordi di collaborazione sopra menzionati sottoscritti tra il Corecom ed Anci ed Upi regionali.

2.5 Accordo di collaborazione tra Corecom e Associazioni dei consumatori iscritte nel Registro regionale di consumatori e utenti 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 accrescere 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 2023 sono state programmate e svolte attività e progettualità condivise in virtù di tale accordo, che è stato prorogato per un ulteriore triennio. 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 ed anche in presenza, realizzati a cura del personale stesso del Corecom, sulle problematiche legate alla procedura di conciliazione, finalizzati ad offrire alla Associazioni elementi conoscitivi per poter rispondere alle esigenze informative dei consumatori.



2.6 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 2023 risultano pervenute analoghe domande (37 rispetto alle 36 del 2022), ma sono in diminuzione i soggetti richiedenti (12 rispetto ai 17 nel 2022).

	1° trimestre 2023	2° trimestre 2023	3° trimestre 2023	4° trimestre 2023	Totale
N. domande pervenute	9	10	11	7	37
N. soggetti richiedenti	9	10	11	7	12
N. rinunce alla messa in onda	1	/	/	/	1
N. trasmissioni autorizzate	8	10	11	7	36

2.7 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 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 2023 ha riguardato la campagna elettorale relativa alle elezioni amministrative del 14 e 15 maggio 2023.

Con riferimento alle citate elezioni amministrative - nonostante la nota del 12 luglio 2023 del Ministero delle Imprese e del Made in Italy-Direzione Generale per i Servizi di Comunicazione Elettronica, di Radiodiffusione e Postali, relativa al decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 22 maggio 2023, adottato di concerto con il Ministero dell'Economia e delle Finanze e recante "Definizione dello stanziamento per il 2023 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 2023, la somma di euro 98.620,38, di cui euro 32.873,46 per le radio ed euro 65.746,92 per le televisioni, sulla base di un rimborso pari ad euro 11,58 per le radio e di euro 31,38 per le televisioni - non è stata autorizzata la messa in onda di MAG, considerato che, visto l'esiguo numero di Comuni al voto, nessuna emittente televisiva e radiofonica locale ha dato disponibilità per la messa in onda di MAG/EC; non sono, inoltre, state ricevute richieste di messa in onda da parte dei soggetti politici (MAG/3/EC).

2.8 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 contrarie 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 6 marzo 2023.



Nel corso del 2023 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 Piacenza).

L'attività di monitoraggio svolta dal Corecom nel 2023 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: 3 emittenti televisive locali (tra le quali anche Rai Emilia-Romagna per quanto riguarda il Pluralismo nei TG durante le campagne elettorali) nel corso della campagna elettorale relativa alle elezioni amministrative del 14 e 15 maggio 2023;
- Programmi monitorati: i telegiornali durante i periodi di *par condicio* relativi alle citate campagne elettorali.
- Tempo: in totale sono state monitorate 116 ore di telegiornali.

B) Area "Obblighi di programmazione"

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



B bis) Area “Tenuta delle registrazioni”

- Obiettivo: verifica corretta conservazione delle registrazioni.
- Emittenti monitorate: 10 emittenti televisive locali.
- Programmi monitorati: intero palinsesto (H 24).
- Tempo: verifica degli ultimi tre mesi di registrazioni (21.600 ore).

C) Area “Pubblicità”

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

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

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

Vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale	
Anno 2023	
Totale ore monitorate	26.640
Totale emittenti monitorate	30 (alcune emittenti sono state monitorate per più aree e per periodi differenti)
Totale proposte di sanzione avviate	2 (chiusura del procedimento: luglio 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 10 aprile e il 16 aprile 2023. 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 6 novembre ed il 12 novembre 2023, anche in questo caso senza rilevare violazioni della regolamentazione in materia.

Le testate giornalistiche locali controllate sono state le seguenti:

- 1) Libertà;
- 2) Corriere di Romagna - Ed. Ravenna, Faenza-Lugo e Imola;
- 3) Il Resto del Carlino - Ed. Romagna - Lunedì;
- 4) Il Resto del Carlino - Ed. Reggio Emilia;
- 5) Gazzetta di Parma;
- 6) Il Resto del Carlino - Ed. Rimini. (PPL)

3.3 Verifica del rispetto della normativa in materia di par condicio.

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.

Nel 2023, in occasione delle elezioni amministrative del 14 e 15 maggio 2023, visto l'esiguo numero di Comuni al voto, non sono state ricevute segnalazioni di violazione della normativa in materia di par condicio.

3.4 La par condicio e la parità di genere



In occasione della campagna elettorale per le elezioni amministrative del 14 e 15 maggio 2023, visto l'esiguo numero di Comuni al voto, il Corecom ha disposto una sessione di verifica per 3 emittenti (2 tv locali e Rai ER) a partire dal 14 aprile 2023 al 12 maggio 2023.

Oltre alla Testata Giornalistica Regionale di Rai Emilia-Romagna, sono stati monitorati i notiziari di 2 emittenti televisive locali: 12 Tv Parma e Telereggio.

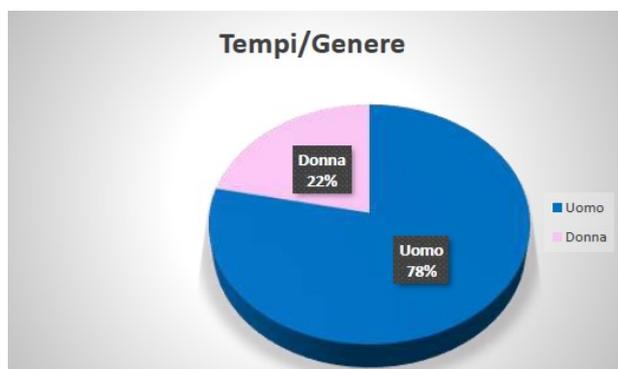
Il periodo oggetto di monitoraggio è stato dal 14 aprile 2023 al 12 maggio 2023 e sono stati complessivamente visionati circa 116 notiziari (edizioni principali, senza repliche).

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

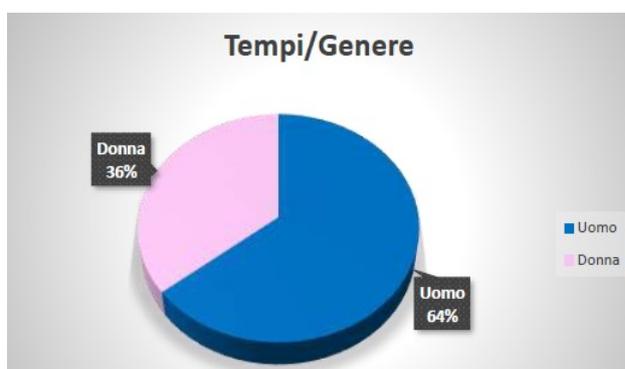
Si riportano, di seguito, alcune slide riassuntive dei dati raccolti.

Tempo parola dei soggetti istituzionali nazionali

all'interno della TGR



all'interno delle due emittenti locali



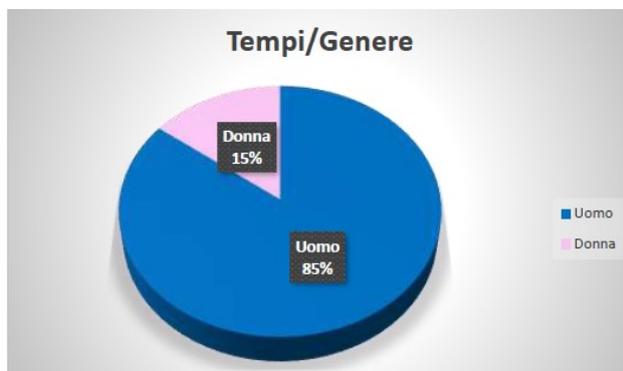
I Soggetti Istituzionali oggetto del monitoraggio sono ricompresi tra le seguenti cariche:

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

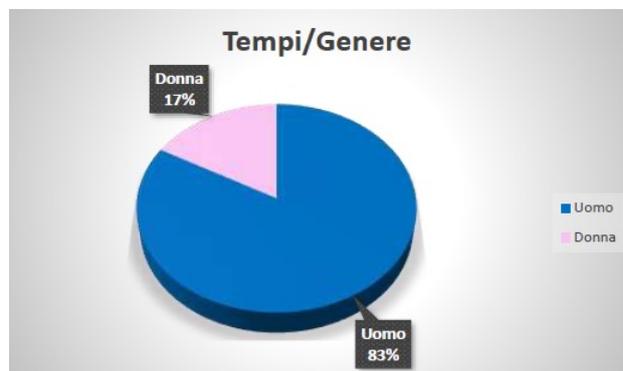


Tempo parola degli amministratori locali

all'interno del TGR



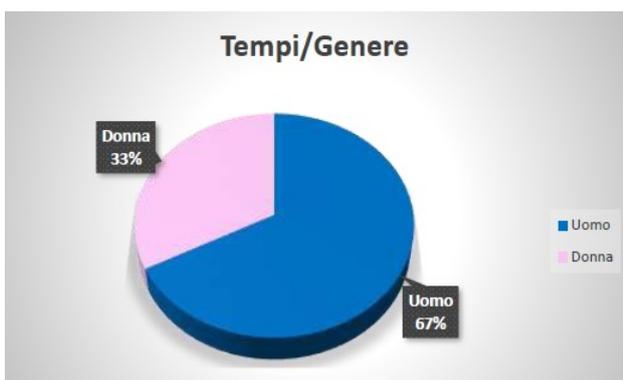
all'interno delle due emittenti locali



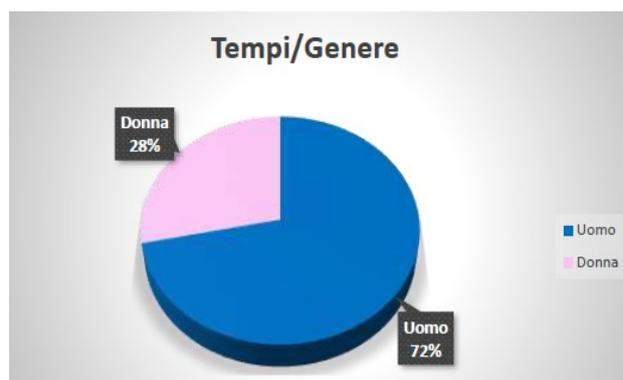
Gli Amministratori locali costituiscono la “sottocategoria” dei soggetti istituzionali riferiti alle sole cariche comunali, provinciali e regionali.

Tempo parola dei soggetti politici

all'interno del TGR



all'interno delle due emittenti locali



I Soggetti politici oggetto del monitoraggio comprendono soggetti/candidati di tutti gli schieramenti politici (centrodestra, centrosinistra e liste civiche).

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

La gestione del ROC è una delle materie delegate al Corecom Emilia-Romagna dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) mediante convenzioni – la più recente delle quali sottoscritta il 28 febbraio 2023 – ed è disciplinata dal Regolamento, approvato con delibera AGCOM n. 666/08/CONS e successive modifiche ed integrazioni, in vigore dal 2 marzo 2009.

Con la delibera AGCOM n. 270/23/CONS dell’8 novembre 2023 – che ha modificato il suddetto Regolamento – il ROC ha mutato denominazione divenendo Registro degli Operatori di Comunicazione E POSTALI (mantiene,



comunque, invariato il proprio acronimo). Tale modifica si accompagna all'estensione dell'obbligo di iscrizione per una nuova categoria di soggetti: "i fornitori di servizi postali, compresi i fornitori di servizi di consegna dei pacchi".

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 tenuta 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 (1132, alla data del 31 dicembre 2023). 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 e postali iscritti al ROC per provincia (al 31/12/2023)

Provincia	Nr.	%
Bologna	364	32,15
Ferrara	47	4,15
Forlì – Cesena	98	8,66
Modena	158	13,96
Parma	110	9,72
Piacenza	51	4,50
Ravenna	86	7,60
Reggio Emilia	119	10,51
Rimini	99	8,75
Totale	1132	100,00



Tabella 3.5.2 - Distribuzione degli operatori di comunicazione e postali iscritti al ROC per tipologia di attività (al 31/12/2023)

Attività	Nr.	%
Agenzie di stampa a rilevanza nazionale	0	0,00
Editoria cartacea	399	30,44
Editoria elettronica	207	15,79
Radiodiffusione	52	3,97
Operatori di rete	10	0,76
Soggetti controllanti le emittenti nazionali	0	0,00
Fornitori di servizi di media audiovisivi o radiofonici	29	2,21
Fornitori di contenuti	39	2,97
Fornitori di servizi interattivi associati o di accesso condizionato	2	0,15
Produttori / distributori di programmi	82	6,25
Produttori indipendenti	0	0,00
Concessionarie di pubblicità	42	3,20
Operatori economici esercenti l'attività di <i>call center</i>	280	21,36
Fornitori di servizi di comunicazione elettronica (<i>Internet service provider, reseller, phone center, internet point, ecc.</i>)	167	12,74
Soggetti che usano indirettamente risorse nazionali di numerazione	1	0,08
Fornitori di servizi di intermediazione <i>online</i>	1	0,08
Fornitori di motori di ricerca <i>online</i>	0	0,00
Fornitori di servizi postali, compresi i fornitori di servizi di consegna dei pacchi	0	0,00
Altri	0	0,00
Totale	1311*	100,00

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

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

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

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



È disponibile il Registro Pubblico degli Operatori di Comunicazione e Postali (<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 pubblico è stata una prima risposta alle richieste dei Corecom di aumentare la fruibilità del ROC sfruttandone, allo stesso tempo, le potenzialità, anche ai fini di una più efficace pianificazione e conoscenza del sistema regionale delle comunicazioni.

Per concludere, si sottolinea che il Registro degli Operatori di Comunicazione e Postali è oggetto ogni 6 mesi – da parte di strutture interne all'Assemblea Legislativa ed in ottemperanza a quanto previsto dalla deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 13 del 7 marzo 2019, oltre che dalle specifiche normative in tema di anticorruzione – di periodici controlli a campione delle numerose dichiarazioni di autocertificazione da esso ricevute. Nel 2019 a tutt'oggi sono state verificate quasi 70 dichiarazioni di autocertificazione relative ad altrettanti procedimenti afferenti il ROC: l'esito di tutti gli accertamenti effettuati è stato positivo.

3.6 Manutenzione e Smaltimento Impianto di monitoraggio televisivo

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 avvenuto lo spostamento della postazione presente a Rimini, verso Piacenza.

L'intervento ha previsto: la realizzazione, presso il Ced del Polichirurgico dell'Ausl di Piacenza, di un nuovo impianto antenna; successivamente è stata attivata la connettività di rete necessaria ed è stato spostato l'impianto 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.

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 2023 è stato emanato un bando con DGR 2009/2023 e Determina n. 22263 del 25 ottobre 2023; a seguito della sua pubblicazione sono iniziate le attività per le verifiche sulle domande presentate relativamente al bando sopra descritto, il più recente a tutt'oggi emanato.

4.2 Liberazione della banda 700 e switch off

Nel corso del 2023 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 31/12/2023, 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;
- aggiornamento dei contenuti del sito regionale 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 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.



4.3.1 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, mentre altri 144 laboratori sono stati realizzati nel 2023 secondo la seguente distribuzione territoriale:

Provincia	#
Bologna	28
Forlì-Cesena	16
Ferrara	21
Ravenna	23
Reggio Emilia	21
Rimini	10
Modena	25

In conclusione, nel corso del 2023, sono stati effettuati 144 laboratori, coinvolgendo 48 Istituti di scuole superiori di I grado, 236 classi e coinvolgendo oltre 5.000 studenti e studentesse.



4.4 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.

4.5 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.

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

La conoscenza del portale ConciliaWeb da parte degli utenti – anche grazie alle pubblicità effettuate dal Corecom sui social media - ha avuto come conseguenza anche quella del reperimento da parte degli utenti di informazioni, concernenti il procedimento di gestione delle controversie, direttamente sulla pagina di Agcom, anziché sul sito del Corecom regionale che precedentemente era il principale ambito di consultazione

Non secondaria è stata l'attività di "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 2023.

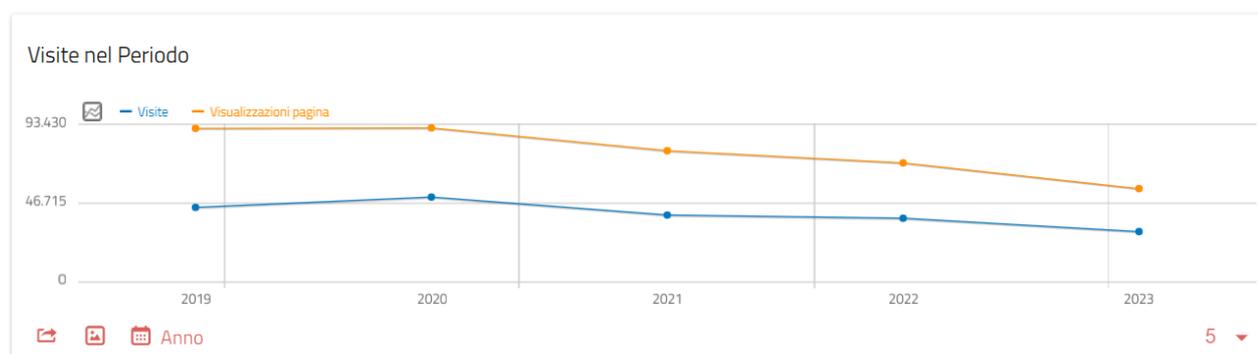
Il numero degli accessi

Si nota una tendenza in diminuzione negli anni da quando la pagina di ConciliaWeb è esterna al sito Corecom.



Sito Corecom Emilia-Romagna Anni 2018 - 2019 – 2020 - 2021 – 2022 - 2023

Anno	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Visite	67.250	43.415	49.543	38.859	36.950	29042
Pagine visualizzate	158.000	90.437	90.704	77.119	69.878	54591



Le visite totali sono state 29042 (con una perdita del 21,4% rispetto al precedente anno), le visualizzazioni 54591 (-21,9%); le ricerche 358 (-20,8%); i download (-44,4%); pagine uniche viste 40726 (-5,9%). Si conferma un calo tendenziale che prosegue l'andamento degli anni precedenti.

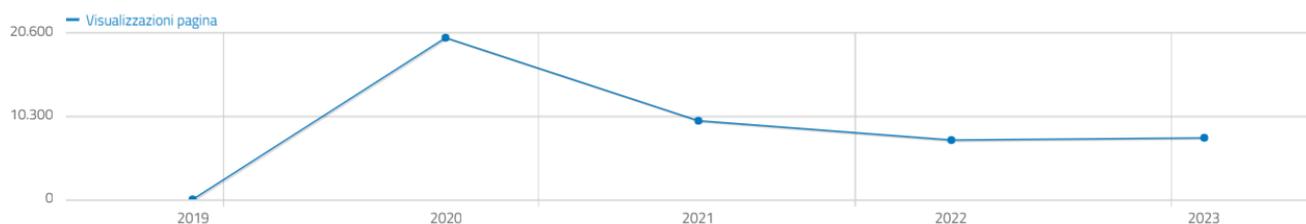
Per far fronte al calo, a fine 2022, è stato attivato un contratto con l'azienda D'Vel specialista nel web marketing. La campagna è partita a fine febbraio 2023 ed è durata 3 mesi.

Per quel periodo, infatti, le visite sono aumentate notevolmente, inoltre abbiamo:

- riscontrato una percentuale di CTR (indice di click sull'annuncio pubblicitario) molto elevata (7,81%) rispetto alla media dello stesso settore (3,27%)
- ricevuto 55 richieste di informazioni-contatti da parte di cittadini

Come suggeriscono le best practice, le campagne social sarebbero da ripetere con periodicità per mantenere un hype sul nostro sito. La campagna, non è riuscita a rallentare la tendenza relativa al sito Corecom, ma ha confermato, anzi incrementato le visualizzazioni della pagina di ConcilaWeb. Passando da 7339 visualizzazioni nel 2022 a 7623 nel 2023.

assemblea.emr.it/corecom/le-attivita/controversie/conciliaweb



Sovrapponendo le visite al sito del Corecom del 2022 con il 2023 si vede 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 567 dell'anno corrente. Anomalia già notata nella precedente relazione.

Visite nel Periodo

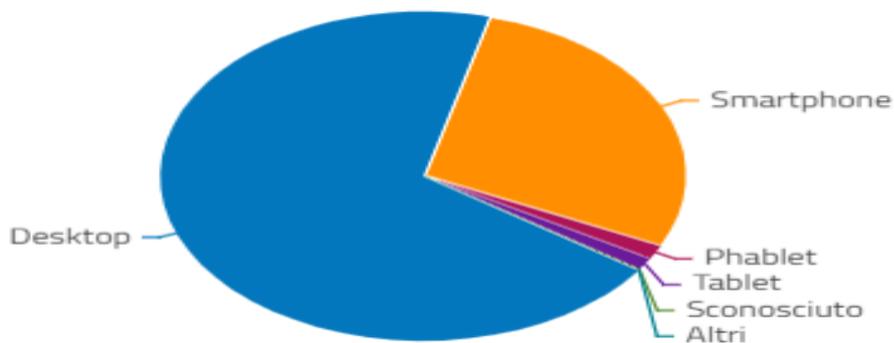


Come, e quando, ci seguono gli utenti

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

Tipo di dispositivo

📊 — Visite



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



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna

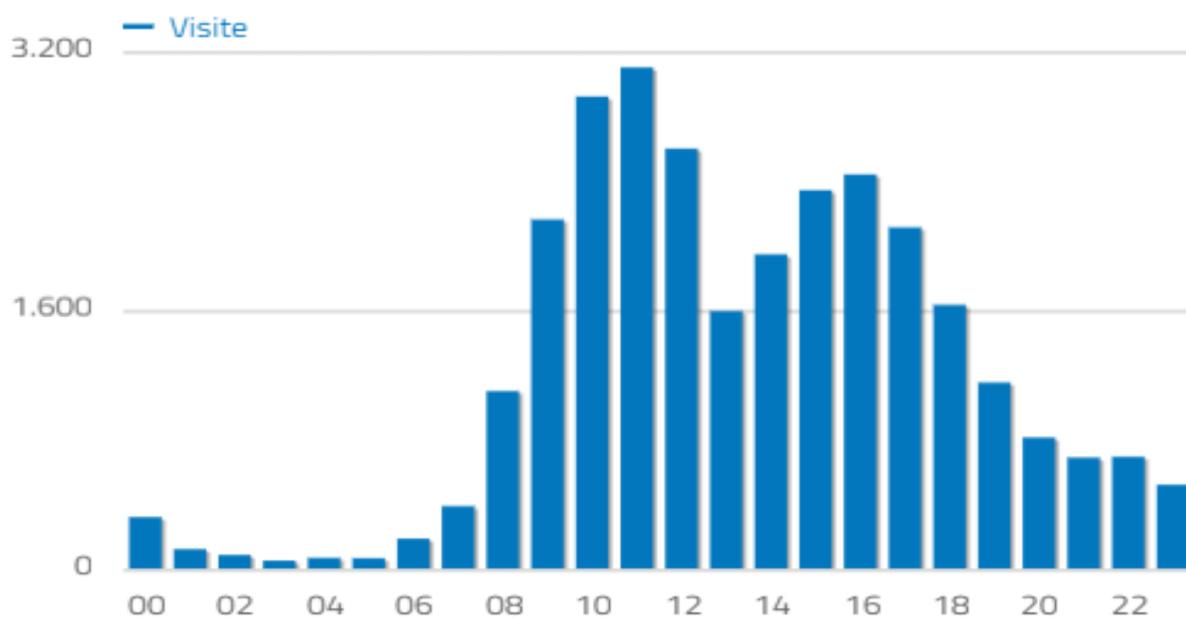
email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom



Browser	
BROWSER	VISITE
Chrome	14.573
Chrome Mobile	4.832
Mobile Safari	2.837
Microsoft Edge	2.515
Firefox	1.726

ORARI: gli accessi sono avvenuti per la maggior parte durante gli orari di lavoro.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna

email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom



Qual è la provenienza degli utenti

Sono prevalentemente italiani a seguire il nostro sito, ma non sono i soli: ci sono anche Stati Uniti, Regno Unito, Germania e Francia.

Paese		Lingua del browser	
PAESE	▼ VISITE	LINGUA	▼ VISITE
 Italia	27.759	Italiano	27.461
		Inglese	1.216
		Tedesco	120
		Sconosciuto	67
		Francese	41
		Spagnolo	39
		Cinese	24
 Stati Uniti	446	Russo	21
		Polacco	8
 Regno Unito	188	Rumeno	8
 Germania	169		
 Francia	56		

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 (fenomeno presente da tempo).

Le principali Regioni



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna

email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom



Regione

REGIONE	VISITE
 Sconosciuto	24.014
 Emilia-Romagna, Italia	1.505
 Lazio, Italia	1.081
 Campania, Italia	1.015
 Veneto, Italia	474
 Liguria, Italia	206
 Umbria, Italia	132
 Trentino-Alto Adige, Italia	122
 Abruzzo, Italia	110
 Calabria, Italia	77
 England, Regno Unito	33
 Île-de-France, Francia	23
 Molise, Italia	22
 Texas, Stati Uniti	22
 Madrid, Spagna	17

Le principali città

Città

CITTÀ	VISITE
 Sconosciuto	14.421
 Milan, Italia	5.762
 Rho, Italia	1.034
 Rome, Lazio, Italia	749
 Naples, Campania, Italia	649
 Bologna, Emilia-Romagna, Italia	469
 Turin, Italia	202
 Genoa, Liguria, Italia	134
 Florence, Italia	117
 Casalecchio di Reno, Emilia-Romagna, Italia	100



Titoli delle pagine

Le pagine con più visualizzazioni sono: Conciliaweb, Homepage e Faq sul Roc.

Titoli delle pagine

TITOLO PAGINA	VISUALIZZAZIONI PAGINA	VISUALIZZAZIONI UNICHE	% RIMBALZI	TEMPO MEDIO SULLA PAGINA	% USCITE	TEMPO MEDIO DI CARICAMENTO PAGINA
www.assemblea.emr.it/Conciliaweb — Corecom	7.623	4.970	40%	00:00:59	84%	1,64s
www.assemblea.emr.it/Homepage — Corecom	6.791	4.857	29%	00:00:31	38%	1,49s
www.assemblea.emr.it/Domande frequenti sul Roc (FAQ) — Corecom	6.742	4.990	63%	00:01:26	89%	1,57s
www.assemblea.emr.it/Procedura di conciliazione — Corecom	4.406	3.157	54%	00:01:07	75%	1,26s
www.assemblea.emr.it/QUALI SONO I SOGGETTI CHE DEVONO ISCRIVERSI AL ROC — Corecom	4.073	3.040	60%	00:01:20	83%	2,67s
www.assemblea.emr.it/Contatti — Corecom	2.418	1.831	68%	00:00:48	76%	31,87s
www.assemblea.emr.it/Fake News — Corecom	2.153	1.729	82%	00:00:39	96%	0,73s
www.assemblea.emr.it/Piano di Localizzazione delle Emittenti RadioTelevisive - Plert — Corecom	1.450	915	62%	00:00:56	92%	4,06s
www.assemblea.emr.it/Che cos'è — Corecom	1.410	1.165	58%	00:00:37	53%	0,96s
www.assemblea.emr.it/Registro degli Operatori di comunicazione - ROC — Corecom	1.068	787	42%	00:01:10	66%	1,11s

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
conciliaweb.agcom.it	49,7% 2.564	3.044
www.agcom.it	15,2% 784	873
www.impresainungiorno.gov.it	11,5% 594	712
conciliadocs.agcom.it	9,6% 497	516
www.elencopubblico.roc.agcom.it	3,1% 162	177
demetra.regione.emilia-romagna.it	2,5% 131	147
www.catastofrequenze.agcom.it	0,9% 46	52
www.rainews.it	0,9% 44	50
cronacabianca.eu	0,6% 31	36
www.normattiva.it	0,5% 28	31

La pagina Facebook del Corecom



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna

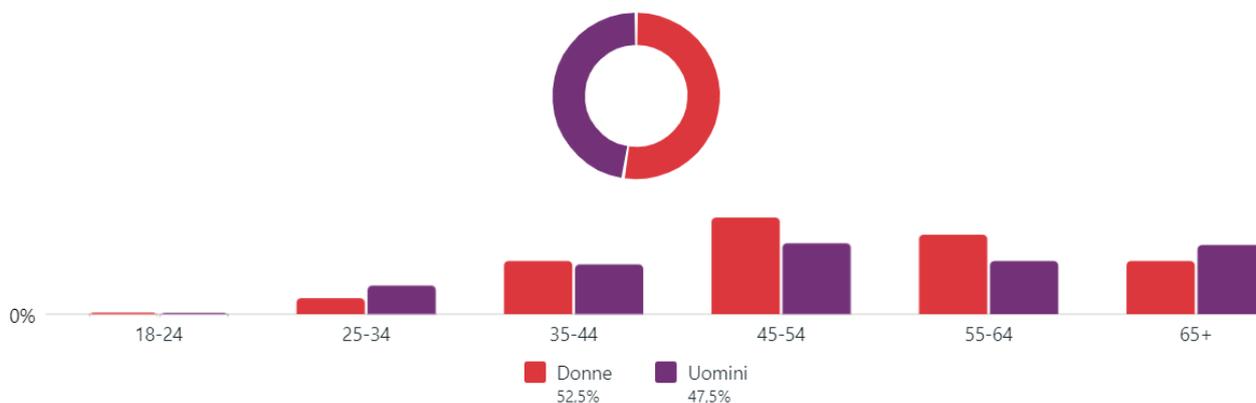
email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom



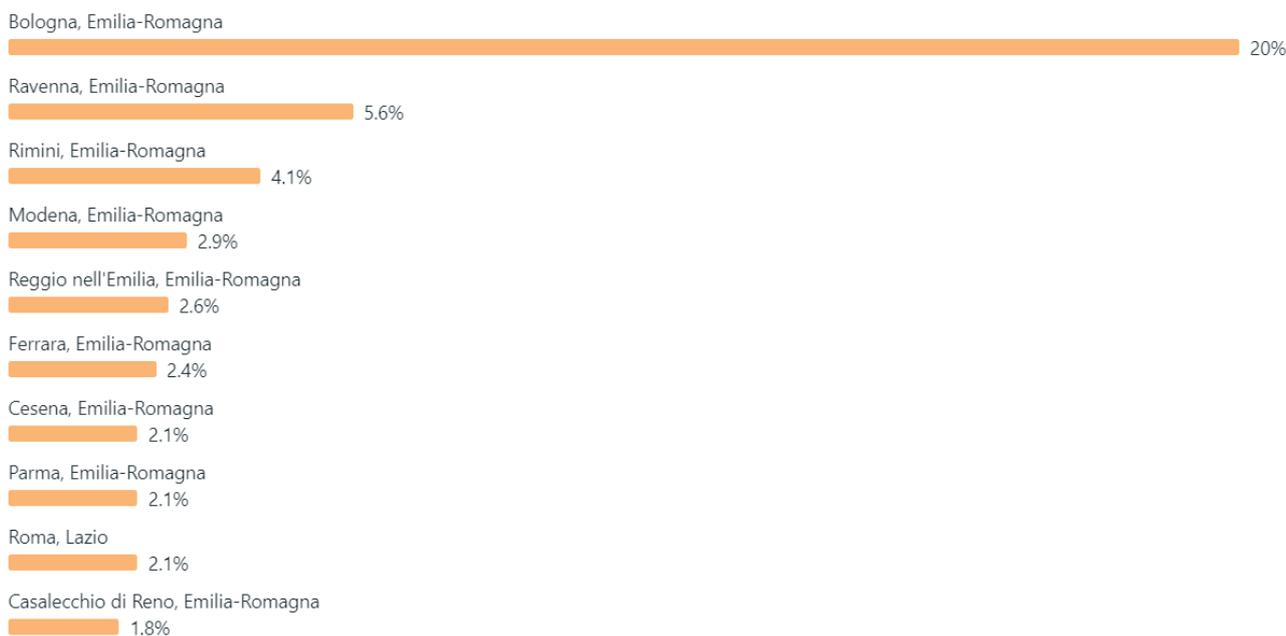
Creata nel 2016, la pagina Corecom Emilia-Romagna viene utilizzata principalmente per informare circa le proprie attività istituzionali, ma consente anche una forma di interazione più immediata con gli utenti rendendola uno strumento atto ad affiancare le richieste di informazioni via mail e numero verde. La pagina ha 340 followers in prevalenza donne.

Età e genere ⓘ



I nostri follower sono così distribuiti:

Città principali



Il nostro pubblico è italiano, ma abbiamo visite anche da altre nazioni.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna

email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom



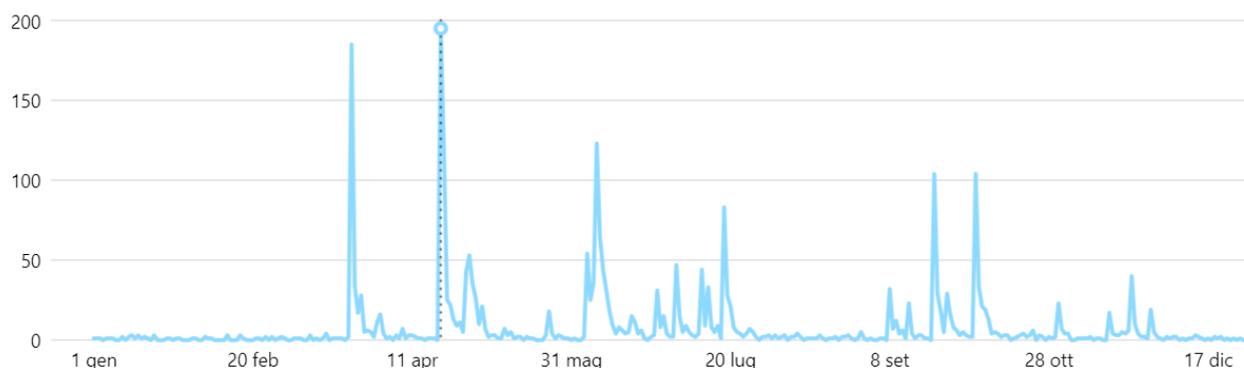
Paesi principali



La copertura è molto variabile nel corso dell'anno. Sotto è evidenziato l'andamento nel 2023

Copertura di Facebook

1254 ↑ 158%



4.7 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, il giudizio complessivo sul servizio offerto dal Corecom è sempre estremamente positivo, come gli anni scorsi. Il voto medio complessivo, infatti, è di **9,16** (leggermente più alto degli anni precedenti 9,06 nel 2022, 9 nel 2021 e 8,9 nel 2020). Solo sei utenti hanno espresso valori inferiori alla sufficienza, mentre più della metà dei rispondenti ha dato un giudizio ottimo (10). 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 2023. Anche in questo ambito il giudizio complessivo sul servizio è **eccellente**. Il voto medio complessivo, infatti, è di **9,4**, *trend* in crescita rispetto al **9,15** dell'anno scorso e **8,9** del 2021. Il giudizio espresso dalle utenti femmine (**9,6**) è stato in media più alto di quello espresso dai maschi (**9,3**). Solo un rispondente ha espresso valori inferiori alla sufficienza, mentre oltre il 62% dei rispondenti ha dato un giudizio **ottimo** (10).

Per quanto concerne i provvedimenti d'urgenza, nel 2023, sono stati compilati **solo 21** questionari. Un numero estremamente basso, in leggero calo rispetto al già modesto 25 del 2022 ed in netto calo rispetto al precedente biennio (rispettivamente **58** e **51**) ma il dato relativo al giudizio complessivo sul servizio offerto è **più che buono**. Il voto medio complessivo, infatti, è di **8,1**, in calo rispetto all'ultimo biennio (**8,6** circa). Tre utenti hanno espresso valori inferiori alla sufficienza, mentre oltre il 70% dei rispondenti hanno manifestato un giudizio **estremamente positivo** (9 o 10).

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 (come già avvenuto nel 2022 e un po' più alto della valutazione di 8,8 del 2021 e di 8,6 sia del 2020 che del 2019).

Le critiche rilevate per le conciliazioni e le definizioni sono principalmente rivolte, per il 2023, ad alcune difficoltà "tecniche" riscontrate nell'utilizzo della piattaforma ConciliaWeb. Rispetto, in particolare, alle definizioni, si registra poi qualche sparuto suggerimento di svolgere le udienze in videoconferenza, anziché in audio conferenza (come sin qui fatto).

