

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2024.1.10.4.1
	2023.1.10.13.1
LEGISLATURA	XII

Il giorno 20 marzo 2025 si è riunito il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIANCARLO MAZZUCA
GIORGIO TONELLI
CARLOTTA MARÙ

Presidente
Vice Presidente
Componente

Svolge le funzioni di segretario il dott. GINO PASSARINI.

OGGETTO: APPROVAZIONE DELLA RELAZIONE CONSUNTIVA SULL'ATTIVITÀ SVOLTA DAL CORECOM EMILIA-ROMAGNA NEL 2024, AI SENSI DELL'ART. 15 DELLA LEGGE REGIONALE 30 GENNAIO 2001, N. 1 E SUCCESSIVE MODIFICHE E INTEGRAZIONI.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - 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 e 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. 3 del 17 febbraio 2023 e n. 244 del 28 febbraio 2023, formalizzata agli atti con nostro prot. n. 5645 del 06.03.2023, avente decorrenza dal 01.01.2023 e scadenza al 31.12.2027, 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 2024, dal Comitato medesimo e dalla struttura amministrativa di supporto per l’attuazione degli obiettivi previsti dal Programma di attività del Corecom Emilia-Romagna per l’anno 2024 che è stato approvato con deliberazione del Corecom Emilia-Romagna n. 54 del 14 settembre 2023 recante “Programma delle attività del Corecom per l’anno 2024”, successivamente modificato ed integrato con deliberazione del Corecom n. 7 dell’8 febbraio 2024;

Vista la Relazione allegata quale parte integrante e sostanziale del presente atto;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom



Dato atto della regolarità amministrativa del presente atto espressa dal Responsabile del Settore Diritti dei Cittadini - Corecom, dott. Gino Passarini;

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 dal Corecom Emilia-Romagna nell'anno 2024, 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 2024 sul sito web del Corecom e a darne diffusione attraverso ogni idoneo strumento informativo.

Firmato digitalmente

Il Segretario
Gino Passarini

Firmato digitalmente

Il Presidente
Giancarlo Mazzuca



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna

e-mail 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. 8 del 20/03/2025

Relazione consuntiva sull'attività svolta dal Corecom Emilia-Romagna nell'anno 2024

r_emiro.Assemblea Legislativa - Rep. DELC 20/03/2025.0000008.I



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom



Sommario

Sommario	2
Introduzione	3
1. Il Corecom Emilia-Romagna: Ruolo, funzioni e risorse.....	6
1.1 Il ruolo e le funzioni	6
1.2 Le persone e l'organizzazione	8
1.3 Le risorse finanziarie.....	9
2. Le funzioni di garanzia per i cittadini e le imprese	11
2.1 La conciliazione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti.....	12
2.2 La definizione delle controversie.....	20
2.2.1 Verifica degli adempimenti da parte degli operatori Tlc.....	27
2.2.2 Altri servizi per gli utenti – Numero Verde.....	27
2.3 La riattivazione dei servizi di telecomunicazioni (procedimenti d'urgenza GU5)	30
2.4 Apertura di sportelli territoriali decentrati ConciliaWeb in collaborazione con le Associazioni degli enti locali	31
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	32
2.6 I programmi dell'accesso su Rai Emilia-Romagna.....	32
2.7 Il riparto degli spazi di comunicazione politica radiotelevisiva in campagna elettorale	33
2.8 Il diritto di rettifica	35
3. Le funzioni di controllo sul sistema regionale della comunicazione.....	35
3.1 La vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale	35
3.2 La vigilanza sulla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa locali	37
3.3 Verifica del rispetto della normativa in materia di par condicio	38
3.4 La par condicio e la parità di genere	38
3.5 La gestione del Registro degli Operatori di Comunicazione e Postali (ROC)	39
3.6 Manutenzione e Smaltimento Impianto di monitoraggio televisivo.....	42
4. Le attività per le imprese e funzioni di consulenza per gli Organi della Regione.....	43
4.1. L'attività istruttoria per l'erogazione di contributi regionali all'editoria locale	43
4.2 Liberazione della banda 700 e switch off	44
4.3 L'educazione ai media	44
4.3.1 Laboratori nelle scuole: "A scuola coi media"	45
4.3.2 Pubblicazioni del Corecom	45
4.4 Tavolo tecnico Rai-Corecom sulla qualità del servizio pubblico radiotelevisivo	45
4.5 Verifiche sulla qualità del segnale di Rai in Emilia-Romagna	46
4.6 La comunicazione delle attività del Corecom attraverso il proprio Sito istituzionale e la pagina Facebook - Instagram	46
4.7 Il gradimento degli utenti e la Carta dei Servizi.....	56



Introduzione

Giancarlo Mazzuca, Presidente Corecom Emilia-Romagna

Nel corso del 2024 il Comitato del Corecom della Regione Emilia-Romagna, insediato il 12 ottobre 2023 e composto da Giancarlo Mazzuca (Presidente) Giorgio Tonelli (Vicepresidente) e Carlotta Marù (Componente), ha proseguito nel lavoro delle attività delegate e delle funzioni proprie.

Nello specifico, nell'anno 2024, 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 2024. Per quel che riguarda i dettagli delle attività svolte il Comitato accoglie e sottoscrive la relazione consuntiva qui di seguito presentata.

Controversie fra i cittadini e gli operatori delle telecomunicazioni

Le nuove istanze di conciliazione pervenute al Corecom Emilia-Romagna dal 1.1.2024 al 31.12.2024 sono state 4.397, in lieve calo rispetto al 2023 (meno 384 istanze); la statistica relativa invece al totale dei procedimenti di conciliazione conclusi nel 2024, evidenzia una ulteriore diminuzione rispetto all'anno 2023, passando da 5.119 a 4.329; dal dato si evince che quasi la totalità delle istanze pervenute si sono anche chiuse nell'annualità, azzerando così completamente l'arretrato e garantendo il rispetto dei tempi procedurali previsti dalla normativa e della regolamentazione Agcom. La quasi sovrapposizione dei due dati, e la differenza di sole 68 istanze tra le istanze pervenute (4.397) ed i procedimenti conclusi (4.329) dimostra la raggiunta efficienza del sistema.

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, e rinnovato nel 2023 per un ulteriore triennio, 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".

Sempre nell'ottica di prosecuzione dell'obiettivo 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.



Tali Accordi di collaborazione hanno trovato concreta attuazione attraverso l'apertura di 7 sportelli territoriali decentrati ConciliaWeb, che anche nel 2024 sono stati attivi presso le sedi dei Comuni di Sant'Agata Bolognese, di Monterenzio, di Cesena, nonché nelle Province di Piacenza, Reggio Emilia e Ravenna.

Riguardo all'attività di definizione delle controversie, il numero delle nuove istanze pervenute nel 2024 è stato di 386 (contro le 459 dell'anno precedente), mentre il totale delle somme restituite ai cittadini grazie all'attività di conciliazione e di definizione è stato pari ad € 558.153,75.

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 è stato rinnovato dal nuovo Comitato nel novembre 2023 per un ulteriore triennio, e anche nel 2024 è proseguita l'attività di collaborazione.

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).

Nel corso del 2024 si svolte due importanti tornate di consultazioni elettorali: elezioni europee e amministrative a giugno 2024 e le elezioni regionali del novembre 2024. Il Corecom, tramite i suoi uffici, ha gestito l'istruttoria delle venti segnalazioni e il Comitato ha inviato ad AGCOM sette proposte di deliberazione, tutte confermate.

Durante il cosiddetto periodo di par condicio delle due elezioni, il Corecom ha anche monitorato la parità di genere non riscontrando violazioni.

Sempre nel periodo delle due tornate elettorali le emittenti televisive e radiofoniche locali possono trasmettere messaggi politici autogestiti gratuiti (MAG). Il Corecom ha deliberato la messa in onda di oltre 3000 messaggi complessivamente.

Per quanto riguarda la vigilanza sulla programmazione nel 2024 sono state monitorate le emittenti locali per un totale di circa 29.800 ore.

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 2024 ha completato un accordo con Lepida per via delle varie interferenze presenti sul territorio regionale



ed in collaborazione con Lepida, ed ha avviato un'intensa attività di informazione e comunicazione rivolta sia ai Comuni che a tutti i cittadini, gestendo e aggiornando anche un sito dedicato: www.tvdigitaler.it

Giancarlo Mazzuca

Presidente Corecom Emilia-Romagna



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom



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 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 2024.

Collaboratori interni - Personale in servizio nel corso del 2024

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 (AR4) 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"	T. IND.
Guidi Silvia	Funzionario (AR4)	T. IND.
letto Domenico	Istruttore (AR3)	T. IND.
Iodi Mirko	Funzionario (AR4) – fino alla data del 30 giugno 2024	T. IND.
Ippoliti Silvia	Funzionario (AR4) titolare di posizione Elevata Qualificazione "Conciliazioni telefoniche su ConciliaWeb e Provvedimenti temporanei, 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.
Moschella Giovanni	Funzionario (AR4) - In servizio dalla data del 1° aprile 2024	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) - In servizio fino alla data del 3 aprile 2024	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 nel 2024

Axel Technology s.r.l.	Impianti monitoraggio gestione e manutenzione.
Infojuice s.r.l.	Supporto attività di vigilanza e monitoraggio televisivo.
Lepida S.c.p.a. Soc. in house	Servizi di supporto tecnico connessi alla liberazione della banda 700 MHz e switch off e connettività.
ARUBA PEC S.p.A.	Dispositivi per firma digitale (per piattaforma ConciliaWeb).
ISIMM RICERCHE s.r.l.	Servizio in ambito social media per migliorare il posizionamento del sito web del Corecom nei principali motori di ricerca.
I.E.C. s.r.l.	Servizio di adeguamento dell'impianto di ricezione sito in Parma del segnale televisivo del Corecom
Pirene S.r.l.	Servizi di organizzazione integrata di eventi.
HT Eventi e Formazione S.r.l.	Servizi di organizzazione integrata di eventi.
Amministrazioni locali regionali, AUSL e Associazioni dei consumatori	Promozione sul territorio di "Sportelli ConciliaWeb" e ospitalità antenne impianto monitoraggio.
Open Formazione s.r.l	Laboratori didattici in materia di Educazione ai Media
FORNARI LUCIANO & C. - S.A.S. DI FORNARI DAVIDE	Fornitura gadget pubblicitari
Associazione LIBERA UNIVERSITA' DEL GIOCO APS	Ricerca inerente all'analisi della Media Education nelle esperienze svolte dal Corecom Emilia-Romagna e sulle sue ricadute nel territorio regionale

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 2024:

- 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 2024 la somma stanziata da Agcom per le attività delegate è stata di euro 171.728,19; AGCOM ha inoltre introdotto quote di premialità particolari, legate al raggiungimento di determinati standards di efficienza nella gestione delle controversie telefoniche, da commisurarsi e corrispondersi nell'annualità previo accertamento del conseguimento degli obiettivi. Il valore complessivo che il nostro Corecom ha raggiunto è stato pari a 26.960,55 euro.

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 2024" è stato approvato con deliberazione del Corecom Emilia-Romagna n. 54 del 14 settembre 2023 recante "Programma delle attività del Corecom per l'anno 2024", successivamente modificata ed integrata con deliberazione del Corecom n. 7 dell'8 febbraio 2024.

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 2024, riguardanti sia le attività delegate da Agcom che quelle inerenti funzioni proprie.

Tabelle utilizzo risorse finanziarie - anno 2024

Si evidenzia che per quanto riguarda la realizzazione di attività delegate, finanziate interamente con i fondi trasferiti dall'Agcom per l'anno 2024 oltre che con l'utilizzo dell'avanzo vincolato derivante dall'anno precedente, l'impegnato al 31/12/2024 è stato di euro 248.883,68.



Attività realizzate inerenti FUNZIONI DELEGATE	Importo impegnato sul 2024
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
Convenzioni ex art. 15, l. 241/90, tra Corecom Emilia-Romagna, Provincia di Parma e AUSL di Piacenza per ospitalità di impianti di registrazione.	2.000,00
Esternalizzazione servizio supporto per vigilanza e monitoraggio.	57.169,20
Manutenzione impianti monitoraggio delle trasmissioni tv.	6.448,00
Fornitura gadget pubblicitari	3.805,18
Servizio di adeguamento dell'impianto di ricezione sito in Parma del segnale televisivo del Corecom	6.924,72
Servizi connettività impianti monitoraggio.	3.000,00
Servizio in ambito social media per migliorare il posizionamento del sito web del Corecom nei principali motori di ricerca.	33.604,90
Laboratori didattici in materia di Educazione ai Media	47.980,62
Acquisto n. 9 chiavette firma digitale per conciliatori.	733,22
Spese per progetti congiunti con associazioni di consumatori.	15.000,00
Rimborso alla Giunta regionale della somma remunerativa per EQ del Corecom	44.717,84
TOTALE	248.883,68

Attività realizzate inerenti FUNZIONI PROPRIE	Importo impegnato sul 2024
Servizi di supporto tecnico alle attività del Corecom Emilia-Romagna.	15.000,00
Convegni, eventi, altre attività, Compreso incentivi (vecchio e nuovo contratto)	21.453,53
Laboratori didattici in materia di Educazione ai Media	14.546,46
Ricerca inerente all'analisi della Media Education nelle esperienze svolte dal Corecom Emilia-Romagna e sulle sue ricadute nel territorio regionale	2.500,00
TOTALE	53.499,99

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. Inoltre, dal 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 e nel luglio 2023 è entrato in vigore il nuovo regolamento approvato con delibera 194/23/CONS recante “Modifica del quadro regolamentare in 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”.

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.

L’istanza può essere inserita direttamente dall’istante, persona fisica o dal legale rappresentante della persona giuridica, oppure anche per il tramite di un soggetto accreditato al quale l’istante dà mandato e che si occuperà di tutte le fasi del procedimento.

A seconda della materia oggetto della controversia esposta in istanza, ai sensi dell’art. 8 c. 2 del Regolamento di Procedura, la conciliazione può svolgersi come conciliazione semplificate, mediante lo scambio non simultaneo di comunicazioni tra le parti e il Conciliatore; in tutti gli altri casi non rientranti nella previsione dell’art. 8 comma 2, la conciliazione si svolge in udienza, alla presenza del conciliatore responsabile del procedimento.

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; in caso le parti raggiungano una transazione, l’istanza viene archiviata per accordo tra le parti in negoziazione diretta.

Il conciliatore del Corecom, nel caso che l’istanza sia trattata come “semplificata” 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, fuori dalla piattaforma.



Istanze di conciliazione pervenute al Corecom Emilia-Romagna		
Anni 2013/2024		
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%
2024	4.397	-1,54%

Le istanze pervenute nel 2024 sono state **4.397**, di queste **1.116** sono state trattate su ConciliaWeb in modalità semplificata, le rimanenti **3.281** convocate in udienza.

Il numero di istanze pervenute nel 2024, in leggero calo rispetto ai dati del 2023 e del 2022 ma sostanzialmente 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 2023 e confermato nel 2024, 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, 2023 e anche nel 2024 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 2024 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 triennio, 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 diretta tra le parti.

Procedimenti di conciliazione conclusi - Anni 2013/2024		
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%
2024	4.329	-15,43%

La statistica relativa ai procedimenti di conciliazione conclusi nel 2024 ha registrato un ulteriore calo del 15,43%, dovuto alla diminuzione del numero di istanze pervenute e all'azzeramento dell'arretrato.

Nel 2024 il Corecom ha concluso sostanzialmente lo stesso numero di conciliazioni rispetto a quante ne sono pervenute 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.

L'esito positivo delle conciliazioni, con la verbalizzazione di un accordo tra le parti, è il dato preponderante. Le conciliazioni che si sono concluse nel 2024 con un mancato accordo sono state soltanto 433 delle 4.329 istanze concluse, ovvero il 10,00% del totale, in ulteriore calo quindi rispetto al dato del 2023 (l'11,94%). Le istanze pervenute che sono state dichiarate improcedibili sono state 479, in linea con il 2023. 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 2024:

Procedimenti di conciliazione concluse - anno 2024			
	ESITO	NUMERO	%
Positivo	Accordo	2.799	64,65
	Estinzione materia del contendere (archiviazioni richieste dall'istante, rinunce)	568	13,12
Negativo	Mancata comparizione dell'istante	37	0,85
	Mancato accordo	443	10,23
	Istanze improcedibili (mancanza dei requisiti fondamentali per lo svolgersi del procedimento), istanze inammissibili o trasmesse ad altro Corecom (mancanza dei i requisiti fondamentali dell'istanza) (vedi delibera n. 203/18/CONS e s.m.i.)	482	11,13
	Totale	4.329	100

Quanto alla classificazione con riguardo all'operatore convenuto, negli anni precedenti circa la metà delle istanze pervenute al Corecom era rivolta all'operatore Telecom Italia. Nel 2024 la percentuale si è abbassata al 39,32%, in linea con il dato 2023, probabilmente per effetto della diminuzione delle richieste di conciliazione rivolte al settore Tim Business.

Operatore - Anno 2024	Istanze per operatore	%
Telecom Italia S.p.A.	1.729	39,322
Vodafone Italia S.p.A.	962	21,878
Wind Tre S.p.A.	710	16,147
Fastweb S.p.A.	575	13,077
Iliad	108	2,456
Sky	85	1,933
Tiscali	43	0,977
Irideos	30	0,682
Eolo SpA	19	0,432
PostePay	17	0,386
Coop Italia Società Cooperativa (COOP Voce)	12	0,272
Enel Energia S.p.A	10	0,227



Fibracity - Power & Telco S.r.l.	6	0,136
Nextus Telecom Srl (NT mobile)	6	0,136
Shellnet S.p.A. (già Opnet S.p.A., già Linkem)	6	0,136
1Mobile (Compagnia Italia Mobile srl)	5	0,113
Acantho S.p.A.	5	0,113
Enegan Spa	4	0,090
Retelit S.p.A. (IRIDEOS - Brennercom)	4	0,090
Fibraweb Spa	4	0,090
Sorgenia S.p.A.	4	0,090
Active Network Spa	3	0,068
Iren Mercato S.p.A.	3	0,068
Retelit Etnia S.p.A.	3	0,068
AIRCOM SERVICE S.R.L.	2	0,045
Aruba Spa	2	0,045
Comeser srl	2	0,045
FIVE NETWORKS S.r.l. (KLIK)	2	0,045
Optima Italia Spa	2	0,045
Xstreams	2	0,045
Pluscom srl	2	0,045
RTI S.p.A. (Infinity - Mediaset Premium)	2	0,045
Altri (1 istanza per operatore minore)	28	0,636
Totale	4.379	100,00

Anche nel 2024 sono pervenute 3 istanze presentate dai gestori telefonici nei confronti dei loro clienti, tutte gestite e chiuse con il seguente esito conclude:

Istanze degli operatori contro i loro utenti anno 2024

Operatore	Istanze aperte	Istanze concluse
Vodafone	1	Verbale di mancato accordo
Wind Tre S.p.A.	2	Verbale di mancata comparizione
Totale	3	3

Le tabella sottostante rileva, sul totale dei procedimenti avviati, quanti sono stati gestiti in modalità semplificata, ai sensi del regolamento di procedura e quante invece sono state trattate in udienza:

Tipologia di procedimento		%
Conciliazioni in udienza	3281	74,62



Conciliazioni semplificate	1116	25,38
Totale	4397	100,00

La tabella di seguito riporta il dato di “performance” raggiunto nel 2024, ovvero la percentuale delle conciliazioni in udienza convocate nei termini regolamentari:

Rispetto termini procedurali		%
Conciliazioni in udienza entro 30 giorni	2991	98,45
Conciliazioni in udienza entro 60 giorni	3037	99,97
Totale conciliazioni in udienza	3038	100,00

Rispetto, alle tipologie delle controversie instaurate, invece, è importante notare come oltre la metà dei procedimenti venga avviato da utenti che hanno utenze dedicate all’attività professionali, quindi con contratti business/affari e, inoltre, come nel 40% circa dei procedimenti l’istante (persona fisica o persona giuridica) scelga di farsi rappresentare da un delegato/soggetto accreditato/associazione:

Tipologia di contratto		%
privato	1935	44,00
affari	2462	56,00
Totale	4397	100,00
Referenti delle istanze		%
Privato/persona fisica – persona giuridica	2664	60,59
Delegati/soggetti accreditati/associazioni	1733	39,41
Totale	4397	100,00

Motivazioni della controversia (inserite come prima voce)		%
Addebito per costi di recesso/disattivazione	987	22,45
Addebito per traffico	230	5,23
Applicazione di condizioni contrattuali diverse	431	9,80



Attivazione profilo tariffario non richiesto	48	1,09
Attivazione servizi non richiesti	150	3,41
Contestazione fatture/doppia fatturazione	917	20,86
Interruzione/malfunzionamento linea	593	13,49
Mancata attivazione del servizio	127	2,89
Mancata cessazione del contratto	220	5,00
Mancata/tardiva risposta a reclami	91	2,07
Mancato/tardivo trasloco utenza	34	0,77
Modifica condizioni contrattuali	20	0,46
Perdita numerazione	16	0,36
Restituzione addebiti/credito	44	1,00
Ritardo attivazione/portabilità/trasloco servizio	87	1,97
Sospensione amministrativa dell'utenza	46	1,07
altro	356	8,1
Totale	4397	100,00

In relazione alle motivazioni della controversia, nella tabella precedente, vengono evidenziate le indicazioni che gli istanti individuano come prima motivazione della controversia, anche se spesso, a seguire, ne aggiungono anche altre, che poi saranno oggetto della conciliazione.

Indennizzi/Rimborsi

Innanzitutto, occorre rilevare che, come da indicazioni dell’Autorità non vengono più computati a fini statici gli importi per i quali gli operatori accordano in conciliazione storni di somme già fatturate o scontistiche da applicarsi mensilmente al piano tariffario ma, esclusivamente somme concesse a titolo omnicomprensivo ed erogate direttamente all’istante tramite bonifico o accredito. Per questo, essendo cambiato il metodo di rilevazione, l’importo risulta inferiore alle precedenti annualità.

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

Le somme stornate e quindi annullate da parte degli operatori, non devono essere inserite ai fini statistici; inoltre, 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 comunque essere quantificato.



Operatore	Totale somme	%
Tim	273.810,71	57%
Wind Tre	32.832,33	7%
Vodafone	83.959,72	18%
Fastweb	53.493,68	11%
Altri	31.361,81	7%
Totale	475.458,25	100%

Operatore	Istanze	%	Totale	Media
Tim	1675	39%	273.810,71	163,46
Wind Tre	735	17%	32.832,33	44,66
Vodafone	981	23%	83.959,72	85,58
Fastweb	535	12%	53.493,68	99,98
Altri	403	9%	31.361,81	77,82
Totale	4329	100%	475.458,25	109,83

Il totale delle somme così restituite nel 2024 grazie all'attività di conciliazione è pari ad euro 475.458,25. Si rileva che, a fronte del 39% di conciliazioni concluse con Tim, il gestore ha corrisposto il 57% del totale dei rimborsi.

La distribuzione per provincia di provenienza delle istanze di conciliazione non è disponibile dalla piattaforma ConciliaWeb.

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 nel 2024, includendo solo le somme restituite tramite bonifico/accredito non può essere direttamente confrontato con quello delle annualità precedenti; ma, tenendo in considerazione che il totale delle somme è poco meno del 50% del totale di quanto registrato nel 2023 e che l'importo medio del 2024 (pari a 100,00 euro) è anche esso inferiore di poco meno della metà del valore medio del 2023 (euro 222,00) possiamo comunque ritenere che anche per questo dato vi sia stato un andamento stabile rispetto all'anno precedente, tenendo conto del calo delle istanze pervenute e del cambio di metodo adottato in corso d'anno.

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, in linea generale, 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 2024, 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 i dati complessivi relativi all'anno 2024.

Mancati accordi in conciliazione/Istanze di definizione presentate – Anno 2024		
Mancati accordi in conciliazione	443	
Istanze di definizione presentate	386	87,13%

La tabella che precede indica che l'87,13% delle conciliazioni terminate con mancato accordo sono proseguite in definizione, a seguito di deposito della relativa istanza (formulario GU14).

Dati generali relativi ad attività di definizione delle controversie - Anno 2024	
Istanze di definizione pervenute	386
Istanze archiviate per eccezione d'inammissibilità dell'operatore	3



Istanze archiviate per rinuncia dell'utente	99
Istanze archiviate (d'ufficio)	17
Accordi in udienza	231
Provvedimenti decisori, di cui:	57
➤ Determine di definizione	17
➤ Delibere di definizione	40 (18 d'accoglimento, 22 di rigetto)

La tabella che precede riporta i dati generali relativi all'attività di definizione svolta nel 2024 (n. istanze depositate, n. archiviazioni a vario titolo, n. accordi in udienza, n. provvedimenti adottati).

Numero istanze di definizione per singolo operatore		
1Mobile (Compagnia Italia Mobile srl)	2	0,5%
Aruba Spa	2	0,5%
A.R.T.I. S.R.L.	1	0,3%
BT Italia SpA	1	0,3%
CMLink - China Mobile International (Italy) S.r.l.	1	0,3%
CO.MI.TEL. S.R.L.	1	0,3%
Colt Technology Services S.p.A.	1	0,3%
Coop Italia Società Cooperativa (COOP Voce)	6	1,6%
Elite Mobile S.p.A.	1	0,3%
Enegan Spa	2	0,5%
Enel Energia S.p.A.	1	0,3%
Eolo SpA	3	0,8%
Fastweb SpA	30	7,8%
Feder Mobile Srl	1	0,3%
Fibracity - Power & Telco S.r.l.	3	0,8%
Iliad Italia S.p.A.10	11	2,8%
IRIDEOS S.p.A.	1	0,3%



Italiaonline S.p.A.	1	0,3%
PAY STORE SRL	1	0,3%
PostePay SpA (PosteMobile)	1	0,3%
Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV)	3	0,8%
TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile)	100	25,9%
Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A. - Linkem Retail)	5	1,3%
Ultracomm Incorporated (Ultracall)	1	0,3%
VIRGIN FIBRA S.R.L.	1	0,3%
Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)	143	37,0%
Wind Tre (Very Mobile)	68	17,6%
Totale istanze	386	100%

La tabella che precede indica, nello specifico, il numero complessivo di istanze ricevute ripartite per singolo operatore.

Tipologia di contratto		
privato	188 istanze pervenute	48,70%
affari	198 istanze pervenute	51,30%
Totale	386 istanze totali pervenute	100%

La tabella che precede distingue, rispetto al totale di istanze depositate, quelle relative a contratto “privato” e quelle relative a contratto “affari”.

Utenti presenti personalmente/rappresentati		
Privati (persona fisica o giuridica)	152 istanze	39,38%
Rappresentanti	234 istanze	60,62%
Totale	386 istanze totali	100%



La tabella che precede distingue, rispetto al totale di istanze depositate, quelle in cui l'utente è presente personalmente da quelle in cui l'utente è invece, a vario titolo, rappresentato (ad esempio, da soggetti accreditati).

Numero istanze di definizione per singolo disservizio lamentato (inseriti come prima voce)		
Addebito per costi di recesso/disattivazione	82	21,24%
Addebito per traffico extra-soglia	1	0,26%
Addebito per traffico non riconosciuto	9	2,33%
Addebito per traffico roaming	6	1,55%
Applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite	30	7,77%
Attivazione profilo tariffario non richiesto	8	2,07%
Attivazione servizi non richiesti	13	3,37%
Cessazione amministrativa dell'utenza	1	0,26%
Contestazione fatture	54	13,99%
Doppia fatturazione a seguito di passaggio tra operatori	4	1,04%
Errato/mancato inserimento elenchi telefonici	2	0,52%
Interruzione della linea per motivi tecnici	35	9,07%
Malfunzionamento della linea	19	4,92%
Mancata attivazione del servizio	14	3,63%
Mancata lavorazione disdetta	10	2,59%
Mancata/tardiva risposta a reclami	37	9,58%
Mancato trasloco utenza	2	0,52%
Modifica delle condizioni contrattuali	5	1,29%
Restituzione credito residuo	3	0,78%
Ritardo attivazione del servizio	4	1,04%
Ritardo trasloco utenza	1	0,26%
Sospensione amministrativa dell'utenza	3	0,78%
Sospensione del servizio per motivi amministrativi	2	0,52%



Altro	41	10,63%
Totale istanze	386	100%

La tabella che precede indica, nello specifico, il numero complessivo di istanze ricevute ripartite per singolo disservizio (indicato come prima voce all'interno dell'istanza).

Rispetto termini procedimentali		
<i>(Accordo Quadro funzioni delegate: La "quota efficienza definizioni" sarà assegnata, in proporzione alla popolazione residente in ciascuna Regione, al raggiungimento del seguente obiettivo: conclusione dell'80% dei procedimenti di definizione avviati nell'anno, entro 180 giorni. Al fine di poter effettuare le verifiche su tutte le definizioni avviate nell'anno di riferimento, tale quota sarà erogata entro il 31 luglio dell'anno successivo.)</i>		
Procedimenti chiusi entro i 180 giorni	161	98%
Procedimenti chiusi oltre i 180 giorni	4	2%
Totale procedimenti monitorati (primo semestre 2024)	165	100%

La tabella che precede riporta la percentuale di procedimenti chiusi entro il termine assegnato, pari a 180 giorni, decorrente dal deposito dell'istanza.

Tale tabella, naturalmente, è riferita alle sole istanze monitorabili nel 2024, ovvero a quelle depositate nel primo semestre 2024, in considerazione della durata (appunto, 180 gg.) dei relativi procedimenti (v. Accordo Quadro funzioni delegate, sopra riportato).

Nel corso dell'anno 2024, il numero delle nuove istanze pervenute è, dunque, lievemente diminuito rispetto all'anno precedente (73 istanze in meno).

Lievemente diminuita rispetto all'anno precedente è stata anche la percentuale del numero di accordi raggiunti in udienza rispetto al totale delle udienze svolte (67% contro il 77% del 2023), avendo, comunque, comportato, anche per il 2024, tale alto numero di accordi raggiunti, una corrispondente ed inevitabile diminuzione del numero di provvedimenti (delibere e determine) adottati (10 in meno rispetto al 2023).

Tale importante dato, come già evidenziato in occasione della precedente Relazione consuntiva, è da correlarsi a diversi fattori, tra cui, in particolare:

- un mutato approccio, decisamente meno conflittuale e più collaborativo/costruttivo, manifestato dalle parti (sia operatori che utenti), grazie anche alla massiccia presenza dei cd. "soggetti accreditati";
- 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.



Di seguito, si riportano ora i dati relativi alle somme (a titolo di indennizzi e rimborsi e non anche di storni, tale ultima voce, pur importante, essendo infatti, il più delle volte, generica e dunque impossibile da quantificare con esattezza) riconosciute agli utenti nei provvedimenti di definizione adottati nel corso del 2024, distinti per operatori.

Somme erogate a titolo di rimborsi/indennizzi negli atti di definizione, suddivise per Operatore - Anno 2024		
Operatore	Somma erogata (euro)	%
TIM	6.986,50	31,58
Wind	5.005,96	22,62
Vodafone	3.272,75	14,79
Fastweb	6.064	27,41
Altri	799,14	3,6
TOTALE	22.128,35	100

Di seguito, si riportano poi le somme (sempre a titolo di indennizzi/rimborsi e non anche di storni, per le stesse ragioni sopra riportate), distinte per operatori, da questi ultimi complessivamente riconosciute agli utenti in udienza nel corso del 2024.

Somme erogate in udienza a titolo di rimborsi/indennizzi Anno 2024		
Operatore	Somma erogata (euro)	%
TIM	23.765	39,24
Vodafone	30.150	49,78
Wind	1.390	2,3
Fastweb	3.610	6
Altri	1.652,15	2,73
TOTALE	60.567,15	100

Nel 2024, l'importo complessivo restituito ai cittadini a seguito di procedimenti di definizione conclusi positivamente (indennizzi/rimborsi riconosciuti in udienza, esclusi gli storni + indennizzi/rimborsi riconosciuti con provvedimento, esclusi gli storni) è stato, dunque, pari ad euro 82.695,50.



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 2024 sono stati oggetto di verifica n. 33 provvedimenti di definizione (17 delibere e 16 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 ed è ripresa solo alla fine del 2024 per l'utenza priva di strumentazione informatica e per gli utenti deboli; attualmente, quindi, il Corecom riceve o 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 2024**:

- **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:

Descrizione	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Sett	Ott	Nov	Dic	TOT
Chiamate gestite	68	76	68	73	73	49	70	19	59	88	59	47	749
Nr giorni servizio attivo	19	18	18	17	22	20	22	10	20	22	20	15	223

27



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom



N° Medio di assistenze al giorno	4	4	4	4	3	2	3	2	3	4	3	3	3,25
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	------

Tabella 2: telefonate ricevute in tutto il periodo distribuite per Provincia (valori percentuali e numero telefonate):

Province E-R	% Chiamate per Provincia	
Bologna	44,20%	331
Modena	10,41%	78
Rimini	4,40%	33
Reggio Emilia	7,48%	56
Ferrara	6,28%	47
Parma	6,67%	50
Forlì - Cesena	5,74%	43
Ravenna	4,00%	30
Piacenza	1,74%	13
Fuori regione	9,08%	68
non indicato		0
Totale	100,00%	749

➤ **Tabella 3:** motivo delle chiamate (valori percentuali):



Tabella 3

Motivo chiamate	%
Istanze in corso info-proposte-solleciti recupero credito	13,89
Info su recesso-modem-reclamo	9,35
Gestione udienze-rinvii-rinunce	14,95
Info GU14	5,35
Disservizi-distacchi linea-GU5	2,27
Info mancato adempimento verbale	3,07
Info Firma Verbale-inserimento documenti	2,8
attività varie corecom	7,35
Info non pertinenti al Corecom	7,61
Info Assistenza Registrazione Account / Istanza	27,9
indirizzati altri corecom	3,6
appuntamenti	0,13
altro	1,73
TOTALE	100

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.

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 75 utenti, esclusi i periodi di sospensione, con una focalizzazione di circa il 44% nella provincia di Bologna; le richieste di informazioni principalmente hanno riguardo la registrazione del proprio account in ConciliaWeb per intraprendere il procedimento, pari al 27,9% e, in second'ordine, alla gestione delle udienze, pari al 14,95%.

In generale il servizio è stato utilizzato da una media di poco più di 3 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 (procedimenti d'urgenza GU5)

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 2024 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 2024					
	2020	2021	2022	2023	2024
Numero di richieste di riattivazioni d'urgenza pervenute	759	620	498	528	516
Numero di richieste di riattivazioni d'urgenza dichiarate inammissibili	24	23	19	15	16
Numero di richieste di riattivazioni d'urgenza accolte dall'operatore e archiviate dal Corecom	481	399	344	296	335
Numero di richieste di riattivazioni d'urgenza non accolte dall'operatore	2	1	1	1	1



Numero di provvedimenti di riattivazione adottati dal Corecom	227	174	134	124	146
---	-----	-----	-----	-----	-----

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 (65%).

Vi è stata, dal 2023 una inversione rispetto alla tendenza, iniziata dal 2020, di diminuzione delle richieste di provvedimenti pervenute, confermata anche nel 2024.

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 perfezionato un Accordo quadro di collaborazione istituzionale fra il Corecom Emilia-Romagna e l'Associazione regionale dei Comuni dell'Emilia-Romagna (Anci Emilia-Romagna) finalizzato alla diffusione sul territorio regionale di postazioni ConciliaWeb", al quale hanno fatto seguito Accordi operativi di collaborazione con gli EE.LL. 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 è stato sottoscritto dal Presidente del Corecom e dal Presidente di UPI Emilia-Romagna un ulteriore Accordo quadro di collaborazione finalizzato all'apertura di ulteriori postazioni decentrate presso le sedi delle amministrazioni provinciali., al quale hanno fatto seguito ulteriori Accordi operativi in attuazione dei quali 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 territoriali 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.

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.

Nel corso del 2023 sono stati rinnovati per un ulteriore triennio gli accordi di collaborazione sopra menzionati sottoscritti tra il Corecom ed Anci e Upi regionali e pertanto l'attività è proseguita anche nell'anno 2024.



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.

Nell'anno 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 2024 sono state programmate e svolte attività e progettualità condivise in virtù di tale Accordo, che nel 2023 è stato rinnovato per un ulteriore triennio con nove delle Associazioni iscritte nel Registro regionale dei consumatori e utenti. La prima ha riguardato la diffusione, presso gli associati o presso banchetti organizzati dalle Associazioni medesime di un pieghevole informativo di agile lettura sulle attività del Corecom, il pieghevole è stato realizzato internamente dal Corecom stesso che ne ha curato la grafica e la stampa, le brochure distribuite nel 2024 sono state 4.000. A tale attività sono stati affiancati una serie di eventi divulgativi, i funzionari del Corecom hanno partecipato, in qualità di esperti. A quattro eventi organizzati congiuntamente con le Associazioni e tenuti a Ferrara, Modena, Bologna e Forlì ai quali hanno partecipato in qualità di esperti del Corecom.

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 con mezzi propri.

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, da parte dei soggetti ammessi, del divieto di fare comunicazione politica o di inserire pubblicità commerciale nei relativi contributi e sull'esecuzione, da parte della Rai



regionale, dei piani trimestrali approvati. Nel 2024 risultano pervenute analoghe domande (37, come nel 2023), presentate da un analogo numero di soggetti richiedenti (16 rispetto ai 17 nel 2023).

	1° trimestre 2024	2° trimestre 2024	3° trimestre 2024	4° trimestre 2024	Totale
N. domande pervenute	12	11	9	5	37
N. soggetti richiedenti	12	11	9	5	16
N. rinunce alla messa in onda	/	/	1	/	1
N. trasmissioni autorizzate	12	11	8	5	36

2.7 Il riparto degli spazi di comunicazione politica radiotelevisiva in campagna elettorale

In occasione di ogni consultazione elettorale o referendaria, 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 e s.m.i. 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 2024 ha riguardato la campagna elettorale relativa alle elezioni europee ed alle elezioni amministrative del 8 e 9 giugno 2024 e la campagna elettorale relativa alle elezioni regionali del 17 e 18 novembre 2024.

Con riferimento alle elezioni europee ed alle elezioni amministrative del 8 e 9 giugno 2024, considerato che non era ancora stato emanato il Decreto del Ministero delle Imprese e del Made in Italy, adottato di concerto con il Ministero dell'Economia e delle Finanze, relativo alla determinazione e ripartizione, tra le regioni e le province autonome, dei contributi da erogare alle emittenti locali - in attuazione dell'art. 4, comma 5, della legge 22 febbraio 2000, n. 28 - per l'anno 2024, il Comitato, nelle more dell'emanazione del citato Decreto



ministeriale, per non pregiudicare il diritto, per il cittadino, di essere informato in merito ai soggetti politici partecipanti alla competizione elettorale in corso, ha ritenuto di procedere al riparto delle somme da destinare al rimborso dei messaggi autogestiti gratuiti, sulla base degli importi presuntivamente stanziati per l'anno 2024 - commisurati allo stanziamento dell'anno 2023 di euro 98.629,38, di cui 32.873,46 per le radio ed euro 65.746,92 per le televisioni, ridotto, a titolo prudenziale, del 10% (circa euro 89.000,00, di cui circa euro 29.000 per le radio e circa euro 60.000 per le televisioni) - per la Regione Emilia-Romagna, destinando euro 37.000,00 per le citate elezioni europee ed euro 3.000,00 per le citate elezioni amministrative ed euro 49.000,00 per ulteriori, eventuali, tornate elettorali.

Il Corecom ha, quindi, autorizzato la messa in onda di MAG, per le elezioni europee, da venerdì 31 maggio a venerdì 7 giugno, per un totale di otto giorni; anche per le elezioni amministrative la messa in onda di MAG è stata autorizzata da venerdì 31 maggio a venerdì 7 giugno, per un totale di otto giorni.

Con riferimento alle elezioni regionali del 17 e 18 novembre 2024 - vista la nota del 6 settembre 2024 del Ministero delle Imprese e del Made in Italy, relativa al decreto del 15 luglio 2024, adottato di concerto con il Ministero dell'Economia e delle Finanze e recante *Definizione dello stanziamento per il 2024 in favore delle emittenti radiofoniche e televisive che accettano di trasmettere messaggi autogestiti a titolo gratuito nelle campagne elettorali o referendarie*; lo stesso decreto assegnava alla Regione Emilia-Romagna, per l'anno 2024, la somma di euro 94.032,01, di cui euro 31.344,00 per le radio ed euro 62.688,01 per le televisioni, sulla base di un rimborso pari ad euro 11,85 per le radio e ad euro 32,10 per le televisioni - il Comitato ha approvato la proposta di riparto delle somme da destinare al rimborso dei messaggi autogestiti gratuiti, destinando euro 52.575,30 per le citate elezioni regionali.

Il Corecom ha, quindi, autorizzato la messa in onda di MAG, per le elezioni regionali, da lunedì 11 novembre a venerdì 15 novembre 2024, per un totale di cinque giorni.

I MAG mandati in onda nel corso delle elezioni europee e delle elezioni amministrative del 8 e 9 giugno 2024 e delle elezioni regionali del 17 e 18 novembre 2024 sono, ad oggi, in corso di liquidazione, vista la citata nota del 6 settembre 2024 del Ministero delle Imprese e del Made in Italy - Dipartimento per il digitale, la connettività e le nuove tecnologie, relativa al rimborso oneri 2024 alle emittenti radiofoniche e televisive locali.

	Elezioni europee del 8 e 9 giugno 2024	Elezioni amministrative del 8 e 9 giugno 2024	Elezioni regionali del 17 e 18 novembre 2024
<i>N. emittenti radiofoniche</i>	5	/	15
<i>N. emittenti televisive</i>	12	1	17
<i>N. MAG radio mandati in onda</i>	474	/	741
<i>N. MAG tv mandati in onda</i>	940	80	851



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 contrari a verità, di richiedere la diffusione di dichiarazioni di replica, in condizioni paritarie rispetto all'affermazione ritenuta diffamatoria.

Se un cittadino ritiene lesi i suoi interessi morali o materiali da trasmissioni radiotelevisive contrarie a verità deve, innanzitutto, chiedere all'emittente stessa la diffusione di dichiarazioni di replica.

Se l'emittente non accoglie tale richiesta, il cittadino può rivolgersi al Corecom che, verificata la fondatezza della richiesta, ordina all'emittente la rettifica. Nel caso in cui l'emittente non rispetti l'ordine impartito, il Corecom trasmette la relativa documentazione all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che potrà applicare sanzioni amministrative.

Le funzioni riguardanti il diritto di rettifica sono una delle materie delegate al Corecom Emilia-Romagna dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la convenzione sottoscritta il 6 marzo 2023.

Nel corso del 2024 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 2024 ha riguardato tutte le diverse aree tematiche individuate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni: pluralismo politico (pluralismo politico-istituzionale); 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, Infojuice 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 Politico” e Pluralismo nei TG durante le campagne elettorali

- Obiettivo: verifica del rispetto del pluralismo politico-istituzionale da parte delle emittenti locali.
- Emittenti monitorate: Rai Emilia-Romagna, per quanto riguarda il Pluralismo nei TG durante le campagne elettorali, nel corso della campagna elettorale relativa alle elezioni europee ed alle elezioni amministrative del 8 e 9 giugno 2024 (tempo: 60 ore);
- 10 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 regionali del 17 e 18 novembre 2024 (tempo: 60 ore Rai Emilia-Romagna e 270 ore emittenti televisive locali).
- Programmi monitorati: i telegiornali durante i periodi di *par condicio* relativi alle citate campagne elettorali.

B) Area “Obblighi di programmazione”

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

B bis) Area “Tenuta delle registrazioni”

- Obiettivo: verifica corretta conservazione delle registrazioni.
- Emittenti monitorate: 11 emittenti televisive locali.
- Programmi monitorati: intero palinsesto (H 24).

C) Area “Pubblicità”

- Obiettivo: verifica del rispetto della normativa di riferimento.
- Emittenti monitorate: 11 emittenti televisive locali.
- Programmi monitorati: intero palinsesto (H 24).

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

- Obiettivo: verifica del rispetto della normativa di riferimento.
- Emittenti monitorate: 11 emittenti televisive locali;
- Programmi monitorati: intero palinsesto (H 24).

Vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale - Anno 2024	
A) Area “Pluralismo Politico” e Pluralismo nei TG durante le campagne elettorali: ore di telegiornali monitorate:	390
B) Area “Obblighi di programmazione”: ore di programmazione monitorate	1.848



B bis) Area "Tenuta delle registrazioni": ore di programmazione monitorate	24.288
C) Area "Pubblicità": ore di programmazione monitorate	1.848
D) Area "Garanzia dell'utenza" (inclusa la "Tutela dei minori"): ore di programmazione monitorate	1848
Totale ore monitorate	30.222
Totale emittenti considerate nel monitoraggio	33
Totale proposte di sanzione avviate	/

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 18 ottobre e il 16 novembre 2024. 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 18 novembre e il 24 novembre 2024, anche in questo caso senza rilevare violazioni della regolamentazione in materia.

Le testate giornalistiche locali controllate sono state le seguenti:

- 1) Il Resto del Carlino - Edizione Ravenna;
- 2) Il Resto del Carlino - Edizione Modena;



- 3) Corriere di Romagna - Edizione del Lunedì;
- 4) Il Resto del Carlino - Edizione Bologna;
- 5) Nuova Gazzetta di Modena;
- 6) Il Resto del Carlino - Edizione Imola.

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 e s.m.i., dal Codice di Autoregolamentazione delle emittenti radiotelevisive private locali e dalle disposizioni attuative emanate, in occasione di ogni singola elezione, dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e dalla Commissione parlamentare di vigilanza per i servizi radiotelevisivi.

In data 20 marzo 2024, è stato realizzato, in collaborazione con l’Ordine dei Giornalisti e la Fondazione Giornalisti dell’Emilia-Romagna, un convegno dal titolo “Obiettivi e limiti della legge sulla par condicio”, con la presenza di un funzionario di AGCOM esperto in materia.

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 2024, in occasione delle elezioni europee e delle elezioni amministrative del 8 e 9 giugno 2024 e delle elezioni regionali del 17 e 18 novembre 2024, sono pervenute ventidue segnalazioni, tutte relative alla presunta violazione dell’art. 9 della Legge 22 febbraio 2000, n. 28.

Per tutte le segnalazioni ricevute il Corecom ha espletato l’attività istruttoria prevista dalla normativa vigente. Per sette di tali segnalazioni sono stati trasmessi all’Autorità, la quale ha accolto tutte le proposte, gli esiti dell’attività istruttoria svolta, proponendo la sanzione per avvenuta violazione per cinque delle citate segnalazioni e l’archiviazione per le due restanti. Per quanto riguarda le ulteriori quindici segnalazioni ricevute, cinque segnalazioni sono state archiviate per avvenuto adeguamento spontaneo alle disposizioni normative, mentre dieci sono state dichiarate inammissibili per mancata integrazione o per mancata sussistenza di elementi in violazione dell’art. 9.

3.4 La par condicio e la parità di genere

In occasione della campagna elettorale relativa alle elezioni europee ed alle elezioni amministrative del 8 e 9 giugno 2024, il Corecom ha disposto una sessione di verifica per la Testata Giornalistica Regionale di Rai Emilia-Romagna a partire dal 9 maggio 2024 al 7 giugno 2024.

Nel citato periodo oggetto di monitoraggio, sono stati complessivamente visionati circa 120 notiziari (edizioni principali, senza repliche).



In occasione della campagna elettorale relativa alle elezioni regionali del 17 e 18 novembre 2024, il Corecom ha disposto una ulteriore sessione di verifica per dieci emittenti (nove tv locali e Rai Emilia-Romagna) a partire dal 18 ottobre 2024 al 16 novembre 2024.

Oltre alla Testata Giornalistica Regionale di Rai Emilia-Romagna, sono stati monitorati i notiziari delle seguenti emittenti televisive locali: Telereggio, È Tv, Teleromagna, TRC Modena, Tv Qui, Telelibertà, TRC Bologna, 7G e 12 Tv Parma.

Nel citato periodo oggetto di monitoraggio, sono stati complessivamente visionati circa 660 notiziari (edizioni principali, senza repliche).

Il Corecom, oltre al sopracitato monitoraggio del pluralismo politico-istituzionale, ha svolto l'attività di monitoraggio generale delegata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, verificando le diverse aree tematiche individuate dalla stessa: obblighi di programmazione, pubblicità e garanzia dell'utenza, inclusa la tutela dei minori. Il periodo oggetto di monitoraggio è stato dal 15 al 21 luglio 2024.

In occasione delle sopracitate rilevazioni, è stata effettuata un'analisi dei dati di genere raccolti senza rilevare criticità riferite a contenuti discriminatori rispetto alla pari dignità riconosciuta ai diversi orientamenti sessuali o all'identità di genere della persona.

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 (1150, alla data del 31 dicembre 2024). 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 31/12/2024)

Provincia	Nr.	%
Bologna	367	31,91
Ferrara	46	4,00
Forlì – Cesena	98	8,52
Modena	163	14,17
Parma	109	9,48
Piacenza	55	4,78
Ravenna	90	7,83
Reggio Emilia	125	10,87
Rimini	97	8,44
Totale	1150	100,00

Tabella 3.5.2 - Distribuzione degli operatori di comunicazione e postali iscritti al ROC per tipologia di attività (al 31/12/2024)

Attività	Nr.	%
Agenzie di stampa a rilevanza nazionale	0	0,00
Editoria cartacea	395	29,37
Editoria elettronica	209	15,54
Radiodiffusione	52	3,87
Operatori di rete	9	0,67
Fornitori di servizi di media audiovisivi o radiofonici	40	2,97
Fornitori di servizi interattivi associati o di accesso condizionato	1	0,07
Produttori / distributori di programmi	87	6,47
Concessionarie di pubblicità	40	2,97
Operatori economici esercenti l'attività di <i>call center</i>	298	22,16
Fornitori di servizi di comunicazione elettronica (Internet service provider, reseller, phone center, internet point, ecc.)	184	13,68



Soggetti che usano indirettamente risorse nazionali di numerazione	2	0,15
Fornitori di servizi di intermediazione <i>online</i>	2	0,15
Fornitori di motori di ricerca <i>online</i>	1	0,07
Fornitori di servizi postali, compresi i fornitori di servizi di consegna dei pacchi	25	1,86
Altri	0	0,00
Totale	1345*	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.

Dal 2019 ad oggi sono state verificate 93 dichiarazioni di autocertificazione relative ad altrettanti procedimenti afferenti il ROC: tali controlli vengo effettuati pe le finalità previste dalla delibera dell’Ufficio di Presidenza dell’Assemblea legislativa n.6/2024. L’esito di tutti gli accertamenti effettuati è stato positivo.



3.6 Manutenzione e Smaltimento Impianto di monitoraggio televisivo

Presso l'impianto Corecom, situato nel Centro Elaborazione Dati (CED) della Provincia di Parma, è stato apportato un miglioramento significativo. La Provincia ha eseguito interventi per potenziare l'isolamento elettrico del CED e, sebbene il nostro impianto fosse già sicuro, presentava una potenziale vulnerabilità nella nuova configurazione. Per rispondere a queste esigenze, abbiamo aggiornato l'impianto antenna, sostituendo i cavi coassiali con una nuova tratta in fibra ottica, garantendo così un elevato livello di isolamento elettrico.

Nel corso dell'anno, si è reso necessario un intervento presso il CED del Polichirurgico dell'Ausl di Piacenza, dove il segnale aveva perso intensità.



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 e, i suoi risultati definitivi, sono stati inviati alla Giunta Regionale in data 10 maggio 2024

4.2 Liberazione della banda 700 e switch off

Nel corso del 2024 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 acquisiti, con il supporto di Lepida S.p.A., per il biennio 2024 –2025: l'obiettivo è quello di assistere cittadini, imprese ed enti locali per le attività conseguenti allo switch off e alla liberazione della banda 700 Mhz, tra le quali:

- individuazione delle aree del territorio che potrebbero presentare un'alta criticità relativamente alla ricezione dei segnali delle nuove reti DVB-T2;
- partecipazione al tavolo di confronto permanente con la concessionaria del servizio pubblico sul progetto ed il dispiegamento della nuova rete DVB-T2 Rai regionale;
- attività di promozione della piattaforma satellitare gratuita Tivusat nelle aree montane a forte rischio di copertura terrestre;
- gestione dei rapporti con gli antennisti e gli amministratori di condominio
- realizzazione della campagna di comunicazione generale sulle varie scadenze del processo di passaggio al T2.

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).

Nel corso del 2024 sono state completate le attività di progettazione dei nuovi laboratori e concluse le attività per l'aggiudicazione ad un nuovo fornitore la realizzazione di 360 laboratori sul territorio regionale. E' iniziata, a fine anno, la pianificazione e il calendario per la realizzazione dei laboratori per l'anno scolastico 2024-2025

4.3.2 Pubblicazioni del Corecom

Nel corso del 2024, il Corecom ha realizzato, il volume “Non è mai troppo presto: la media education a 100 anni dalla nascita di Alberto Manzi” edito dalla Regione Emilia-Romagna e a cura di Roberto Farnè e Rosy Nardone

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 - Instagram

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 2024.

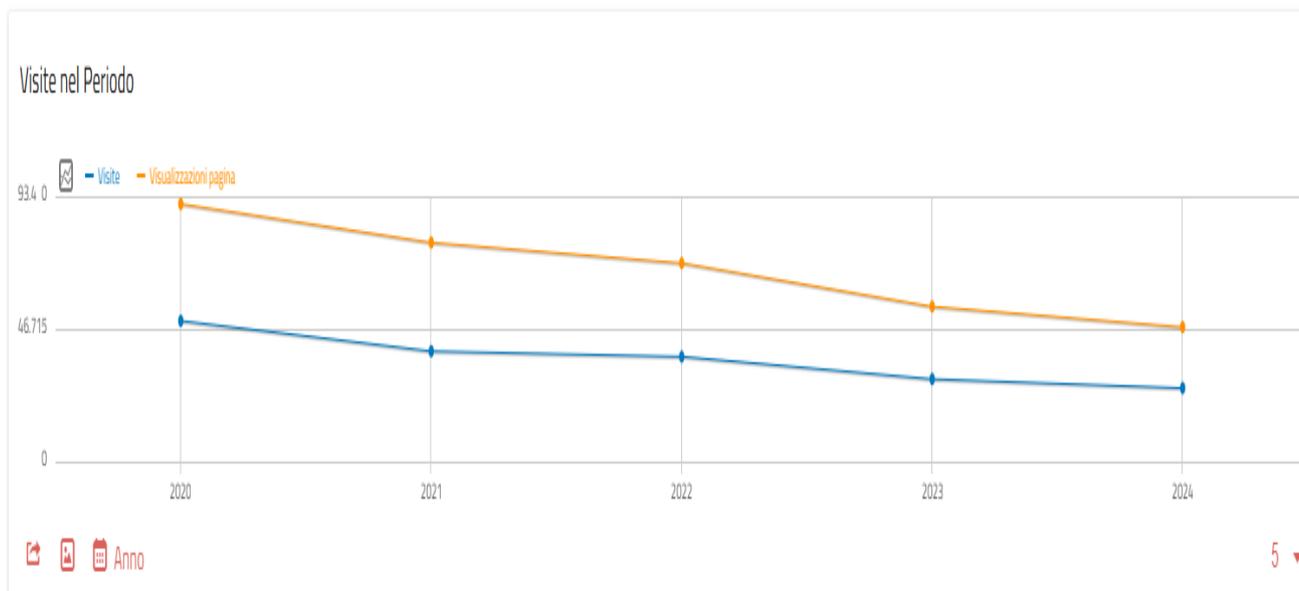
Il numero degli accessi

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 - 2024

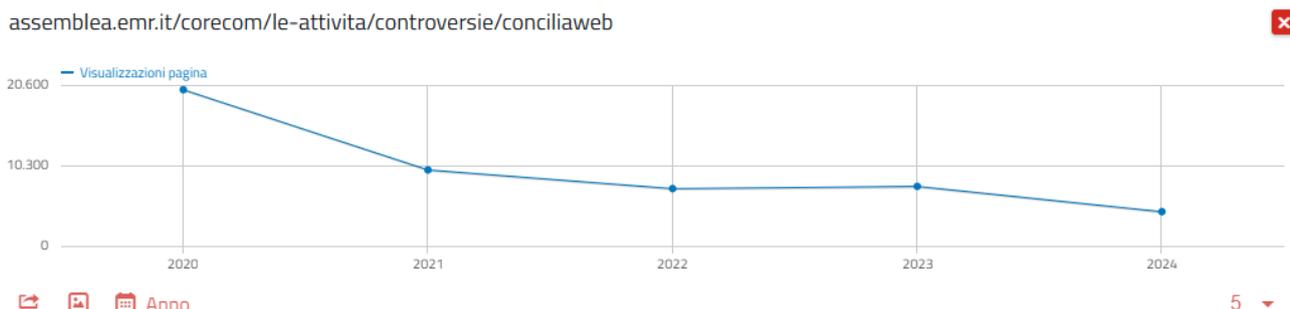
Anno	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Visite	67.250	43.415	49.543	38.859	36.950	29042	25885
Pagine visualizzate	158.000	90.437	90.704	77.119	69.878	54591	47352





Le visite totali sono state 25885 (con una perdita del 10,9% rispetto al precedente anno), le visualizzazioni 47352 (-13,3%); le ricerche 188 (-47,5%); i download (-14,6%); pagine uniche viste 36198. Si conferma un calo tendenziale che prosegue l'andamento degli anni precedenti.

La pagina ConciliaWeb segue anche lei questo andamento:



Metriche per URL pagina: assemblea.emr.it/corecom/le-attivit/controversie/conciliaweb

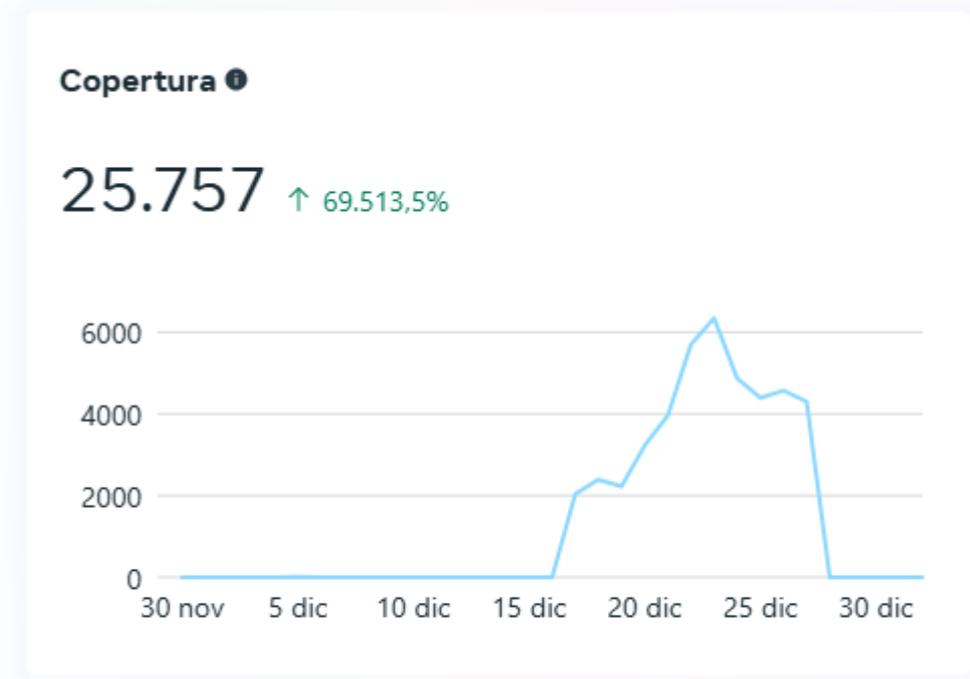
Per far fronte al calo, nel 2024, è stato attivato un contratto con l'azienda ISIMM specialista nel web marketing. La campagna è partita a fine 2024 ed è durata 2 mesi.

Per quel periodo, infatti, le visite sono aumentate (triplicando i valori mensili di ConciliaWeb), inoltre abbiamo:

- ricevute 10 richieste di informazioni-contatti da parte di cittadini
- aperto profilo Instagram del Corecom

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 individuato in grande interesse soprattutto su Instagram nella fascia di età 25-34 (con 67,7%) e ha raggiunto visualizzazioni totali per 66.659 con una copertura (numero di account unici che hanno visto i contenuti almeno una volta) di 25.700.





Come, e quando, ci seguono gli utenti

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

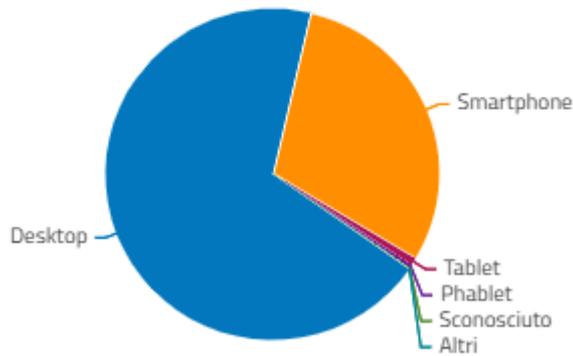


Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom





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

Browser

BROWSER	VISITE
Chrome	12.683
Chrome Mobile	3.865
Mobile Safari	2.483
Microsoft Edge	2.474
Firefox	1.454

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

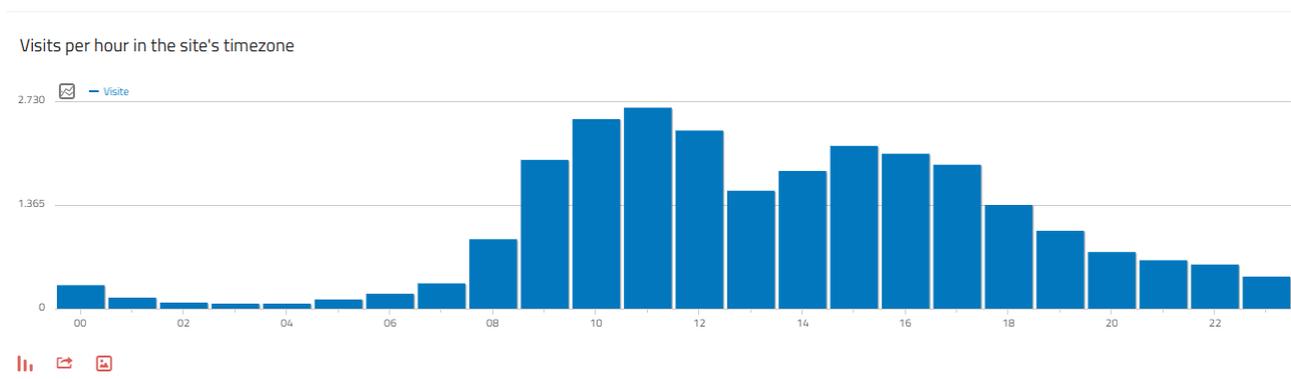


Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom





La provenienza degli utenti

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

Paese		Lingua del browser	
PAESE	VISITE	LINGUA	VISITE
Italia	24.522	Italiano	24.248
Stati Uniti	458	Inglese	1.345
Germania	183	Tedesco	95
Albania	126	Sconosciuto	76
Regno Unito	75	Spagnolo	31
		Francese	30
		Russo	22
		Cinese	10
		Rumeno	7
		Portoghese	5

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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom



Regione

REGIONE	VISITE
? Sconosciuto	16.087
 Emilia-Romagna, Italia	3.237
 Lazio, Italia	2.430
 Campania, Italia	1.386
 Veneto, Italia	759
 Liguria, Italia	367
 Virginia, Stati Uniti	321
 Trentino-Alto Adige, Italia	278
 Umbria, Italia	228
 Abruzzo, Italia	180
 Calabria, Italia	137
 England, Regno Unito	72
 Molise, Italia	47
 California, Stati Uniti	43
 Texas, Stati Uniti	35
 Leinster, Irlanda	28

Le principali città



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom



Città

CITTÀ	VISITE
 Milan, Italia	8.107
 Rome, Lazio, Italia	1.967
 Rho, Italia	1.529
 Sconosciuto	1.199
 Naples, Campania, Italia	839
 Bologna, Emilia-Romagna, Italia	834
 Turin, Italia	341
 Washington, Virginia, Stati Uniti	289
 Parma, Emilia-Romagna, Italia	214
 Florence, Italia	211

Titoli delle pagine

Le pagine con più visualizzazioni sono: Homepage, FAQ sul ROC e ConciliaWeb (nel 2023 erano in ordine: 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/Homepage — Corecom	7.517	4.808	30%	00:00:27	39%	1,44s
www.assemblea.emr.it/Domande frequenti sul Roc (FAQ) — Corecom	6.638	5.017	61%	00:01:23	88%	1,4s
www.assemblea.emr.it/Conciliaweb — Corecom	4.509	3.408	51%	00:01:09	90%	1,56s
www.assemblea.emr.it/QUALI SONO I SOGGETTI CHE DEVONO ISCRIVERSI AL ROC — Corecom	3.607	2.753	61%	00:01:14	83%	5,02s
www.assemblea.emr.it/Procedura di conciliazione — Corecom	2.447	1.935	60%	00:01:09	84%	1,57s
www.assemblea.emr.it/Contatti — Corecom	1.863	1.418	71%	00:00:41	79%	3,05s
www.assemblea.emr.it/Che cos'è — Corecom	1.337	1.156	78%	00:00:37	66%	0,98s
www.assemblea.emr.it/Piano di Localizzazione delle Emittenti RadioTelevisive - P1ert — Corecom	1.066	738	68%	00:00:49	98%	40,19s
www.assemblea.emr.it/Elezioni regionali del 17 e 18 novembre: dal 2 ottobre 2024 in vigore par c...	920	671	72%	00:00:46	93%	1,41s
www.assemblea.emr.it/Registro degli Operatori di comunicazione - ROC — Corecom	778	640	37%	00:01:18	70%	1,1s
www.assemblea.emr.it/Cosa fa — Corecom	704	615	72%	00:00:37	52%	0,98s
www.assemblea.emr.it/Sede e orari — Corecom	612	464	57%	00:00:58	53%	8,15s
www.assemblea.emr.it/Procedura di definizione — Corecom	603	477	57%	00:00:59	76%	1,08s
www.assemblea.emr.it/Elezione amministrative del 8 e 9 giugno 2024: da giovedì 25 aprile 2024 i...	596	479	82%	00:00:24	94%	0,39s
www.assemblea.emr.it/Vigilanza sulla par condicio — Corecom	524	408	58%	00:01:03	64%	1,41s
www.assemblea.emr.it/Componenti — Corecom	520	426	70%	00:00:48	52%	0,81s
www.assemblea.emr.it/Messaggi politici autogestiti gratuiti - MAG — Corecom	514	392	72%	00:00:33	86%	0,44s

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	1.607	2.033
www.agcom.it	816	902
www.impresainungiorno.gov.it	722	895
conciliadocs.agcom.it	301	316
www.elencopubblico.roc.agcom.it	166	204
www.rainews.it	121	132
demetra.regione.emilia-romagna.it	95	113
www.normattiva.it	79	90
cronacabianca.eu	43	54
trasparenza.regione.emilia-romagna.it	31	31
www.mise.gov.it	31	35
www.facebook.com	26	26

La pagina Facebook del Corecom



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna

e-mail 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 (<https://www.facebook.com/CorecomEmiliaRomagna/>) 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 357 followers in prevalenza donne.

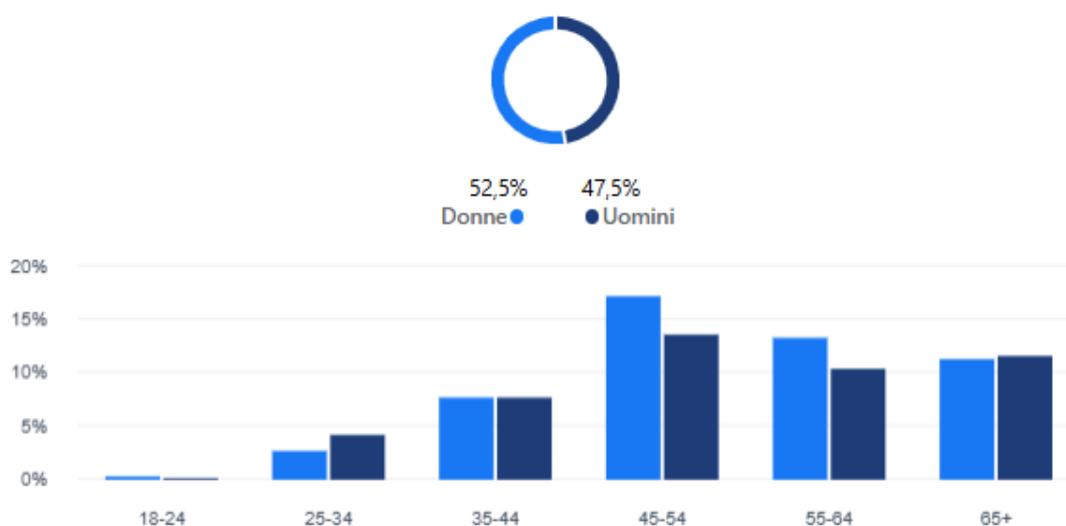
Dati demografici

Totale

Follower 

357

Età e genere



Luogo

Città

Paesi

Bologna, Emilia-Romagna	74
Ravenna, Emilia-Romagna	20
Reggio nell'Emilia, Emilia-Romagna	17
Rimini, Emilia-Romagna	13
Ferrara, Emilia-Romagna	12

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



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom



Pagina

Luogo

Città Paesi

Italia	358
Francia	1
Sudan	1
Svizzera	1
Thailandia	1

La copertura è molto variabile nel corso dell'anno.

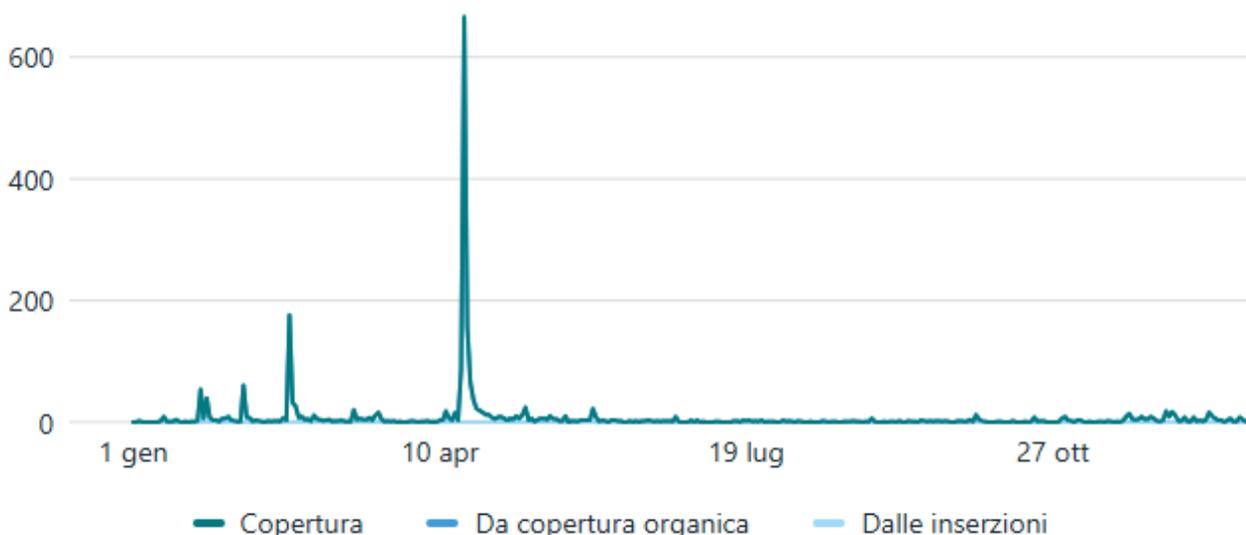
Sotto è evidenziato l'andamento nel 2024 che presenta picchi a febbraio-marzo e aprile.

Visualizzazioni 981

Copertura 1619 ↑ 30,2%

Visualizzazioni di 3 secondi 33 ↑ 106,3%

Visualizzazioni d 0 0%



Pagina Instagram

A fine del 2024 con la collaborazione di ISIMM abbiamo attivato la nostra pagina Instagram che con pochi post è riuscita a raggiungere un alto numero di visualizzazioni.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom



La sfida per i prossimi anni sarà di cercare di conquistare il pubblico più giovane, che segue preferisce questo social a Facebook.

Visualizzazioni ⓘ

66.654

Visualizzazioni

Follower **0,1%**

Non follower **99,9%**

Account raggiunti **25.757**

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 8,7 (8,9 nel 2023 e 2022, 8,8 nel 2021, 8,6 nel 2020 e 2019).

Le critiche rilevate per le conciliazioni e le definizioni sono principalmente rivolte, anche per il 2024, ad alcune difficoltà "tecniche" riscontrate nell'utilizzo della piattaforma ConciliaWeb.

Rispetto, in particolare, alle definizioni, si registrano poi due soli suggerimenti a svolgere le udienze in videoconferenza, anziché in audio conferenza (come sin qui fatto).

