

**corecom toscana** *Regione Toscana  
Comitato Regionale per le Comunicazioni*

# Programma di attività 2018

Approvato dal Corecom  
nella seduta del 16 ottobre 2017





# **Programma di attività 2018**

**Approvato dal Corecom nella seduta del 16 ottobre 2017**



Corecom della Toscana:

Enzo Brogi (Presidente), Cheti Cafissi, Alberto Lapenna (Vice Presidente), Massimo Sandrelli, Elettra Pinzani..

La struttura di supporto al Corecom, presso la Direzione Generale del Consiglio Regionale della Toscana, è composta da:

Luciano Moretti (responsabile), Elisabetta Agnoloni, Giacomo Amalfitano, Simona Bonatti, Vanna Castaldi, Elisabetta Castelli, Silvia Chiarantini, Vanna Giacobbe, Mario Ginanni, Antonella Gori, Massimo Gradi, Alessandra Mariani, Claudia Napoletti, Federica Nebbiai, Stefania Nesi, Anna Maria Petrella, Francesca Sarti Fantoni, Luciano Senni, Alessandro Zanelli Quarantini.

Per avere informazioni sulle attività del Corecom, è possibile consultare il sito del Corecom: [www.corecom.toscana.it](http://www.corecom.toscana.it).

Per le conciliazioni sono attivi il numero verde 800 561 541, il numero della segreteria 055 2387974 e il fax 055 2387874.

La segreteria del Corecom è raggiungibile al tel. 055 2387880 e al fax 055 2387871.

©2017 – Corecom della Toscana

Via Cavour, 18

50129 Firenze

# Indice

- 5 **Introduzione**
- 9 **Prima sezione - Funzioni proprie**
- 11 1. **Funzioni derivanti dalla Legge regionale 22/2002**
  - 1.1 Attività di ricerca e monitoraggio
  - 1.2 Audizioni con gli operatori della comunicazione
  - 1.3 Attività convegnistica e seminariale
  - 1.4 Comunicazione esterna
- 16 2. **Funzioni derivanti dalla legislazione nazionale**
  - 2.1. Comunicazione politica e istituzionale
  - 2.2. Accesso radiotelevisivo
- 19 **Seconda sezione - Funzioni delegate**
  - 1. Tentativo di conciliazione nelle controversie tra gestori dei servizi di telecomunicazione ed utenti in ambito locale
  - 2. Vigilanza nella materia di tutela dei minori con riferimento al settore radiotelevisivo locale
  - 3. Esercizio del diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale
  - 4. Vigilanza sul rispetto dei criteri fissati nel regolamento relativo alla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale
  - 5. Gestione locale del Registro degli Operatori della Comunicazione
  - 6. Monitoraggio dell'emittenza radiotelevisiva locale: adempimenti, miglioramenti e internalizzazione delle registrazioni
  - 7. Definizione delle controversie tra gestori dei servizi di telecomunicazione e utenti in ambito locale
- 25 **Risorse finanziarie richieste dal Corecom per l'anno 2018**



## **Introduzione**





## Introduzione

**Enzo Brogi**, *Presidente Corecom Toscana*

Nel programmare le attività per il 2018 del nuovo Comitato Regionale per le Comunicazioni, insediatosi il 19 settembre 2017, è impegno mio personale e di tutti i componenti garantire continuità all'eccellente lavoro svolto negli ultimi anni, introducendo al contempo nuove iniziative, sulla base delle competenze che fanno parte della storia di ciascuno di noi.

La continuità riguarderà, in particolare, le azioni messe in campo dal Corecom sul versante “internet e minori”, con le iniziative di diffusione del vademecum “Internet@minori@adulti” nelle scuole della Toscana, in collaborazione con le Università di Siena e Pisa, e i workshop formativi gratuiti per insegnanti delle scuole primarie e secondarie, realizzati nell'ambito dell'Osservatorio nazionale “Internet@minori”, in collaborazione con Istituto degli Innocenti, Consiglio regionale della Toscana, Coordinamento nazionale dei Corecom e Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Le azioni di mappatura e censimento degli operatori del settore, dalla copertura del segnale televisivo in digitale terrestre alle testate giornalistiche online, fino alla copertura wi-fi free delle pubbliche amministrazioni. Le azioni ricorrenti, assegnate dalla normativa nazionale e regionale, come la vigilanza sulla par condicio, la gestione delle trasmissioni dell'accesso, il monitoraggio sulla rappresentazione della sicurezza stradale nelle tv locali della Toscana e le audizioni degli operatori locali della comunicazione.

Le funzioni del Corecom sono numerose e diversificate e coinvolgono i tanti settori del comparto della comunicazione. Televisioni, radio, editoria, gestori di servizi di telecomunicazioni, internet e social network, compongono un universo complesso e articolato, con dinamiche particolarmente accelerate e logiche non sempre comuni. I flussi informativi, comunicativi e relazionali a cui danno vita tutti questi attori riguardano tutti noi, nella nostra vita quotidiana, e pongono al centro della discussione pubblica temi relativi alla tutela di diritti fondamentali, alla necessità di regole condivise, alla valorizzazione della qualità e della verità.

Il Corecom rappresenta oggi un presidio per la tutela del “cittadino digitale”, ed è chiamato a garantire un'azione costantemente aggiornata ed efficace.

Per questi motivi, riteniamo che non sia più rinviabile una revisione della legge che disciplina il Corecom della Toscana. La legge regionale istitutiva, la n. 22 del 2002, appare inevitabilmente superata, in particolare nel suo articolo 29, che ne elenca le funzioni. In questi quindici anni il mondo della comunicazione è stato completamente ridisegnato dalle innovazioni tecnologiche e dai cambiamenti culturali e sociali in atto con la cosiddetta “rivoluzione digitale”. Una rivoluzione che investe ogni spazio, pubblico e privato, della nostra vita. Straordinarie opportunità di conoscenza e di innovazione corrono accanto a rischi e minacce finora sconosciuti. La cittadinanza digitale, la dematerializzazione, l'allargamento degli spazi di partecipazione pubblica, l'accesso alle informazioni, da un lato, devono fare i conti con fenomeni come le *fake news*, il cyberbullismo, il *digital divide*, il diritto all'oblio, la tutela della privacy. Serve, quindi, una regolamentazione del ruolo del Corecom capace di ridefinirne le funzioni e gli strumenti e, possibilmente, di anticipare le tendenze in atto.

Come prima traccia di lavoro, a partire dal 2018 vorremmo dare visibilità in tutto il territorio regionale alle attività di questo Corecom. Saranno, dunque, realizzati eventi in tutta la regione e cercheremo di veicolare le nostre iniziative e la nostra comunicazione anche

attraverso testimonial significativi e riconoscibili.

Già nell'ultimo scorcio del 2017 ci siamo mossi in questa direzione, con il bando "Toscana in spot 2017", dedicato al tema del contrasto al gioco d'azzardo patologico, che ha visto la presenza di Pupo come testimone diretto della sua personale esperienza con la dipendenza dal gioco, e con il bando per un nuovo logo del Corecom. Nel 2018 procederemo, poi, al restyling del sito web e dei profili social del Corecom. Sempre su questo solco, abbiamo inaugurato a dicembre 2017 la prima edizione del riconoscimento al "Comunicatore toscano dell'anno", una personalità che si sia distinta per la capacità di divulgare, coinvolgere e comunicare un tema, un'opera, un'immagine positiva della nostra regione, collegato a un premio alla migliore tesi di laurea in materia di comunicazione discussa da un neolaureato in Toscana.

Un secondo filone di intervento è quello che riguarda le attività di comunicazione messe in atto dalle pubbliche amministrazioni, che saranno indagate alla luce delle opportunità offerte dalle nuove tecnologie digitali. Un mondo, anche questo, variegato e con luci ed ombre, su cui abbiamo iniziato a riflettere a fine 2017 con il convegno "Comunicare l'emergenza. La rete e i social per PA e cittadini".

Relativamente alle attività delegate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la novità più rilevante sarà determinata dalla firma del nuovo accordo quadro tra Agcom e Regioni, a cui seguiranno le singole convenzioni regionali, con una complessiva ridefinizione delle funzioni delegate ai Corecom.

Acquisiti i pregevoli risultati raggiunti, cercheremo ulteriormente di valorizzare, in particolare, le attività di conciliazione e definizione in materia di telecomunicazione, con l'obiettivo primario di informare i cittadini sull'opportunità e sull'efficacia di ricorrere all'intervento del Corecom per risolvere le proprie controversie con i gestori delle telecomunicazioni. Particolarmente impegnativa sarà l'implementazione della nuova procedura informatica di gestione delle istanze, attualmente in fase di rilascio da parte di Agcom, che segue la revisione del regolamento sulle procedure di conciliazione.

Proseguirà l'impegno sulle altre funzioni delegate, dalla vigilanza sulle emittenti televisive locali al Registro degli Operatori della Comunicazione, fino alla vigilanza sulla diffusione e pubblicazione dei sondaggi e il diritto di rettifica.

Dunque, un 2018 nel segno della continuità, dell'assunzione di responsabilità verso quei cambiamenti nell'uso delle tecnologie che richiedono il nostro rapido ed efficace intervento, sia sul fronte dell'analisi che della proposta normativa, ed una visione del Corecom che coinvolga la cittadinanza e dia a questo organismo la visibilità che merita.

**Prima sezione**  
**Funzioni proprie**



## Prima sezione

### Funzioni proprie

Le funzioni proprie che il Corecom svolge si dividono in quelle ricorrenti, che derivano dalla legislazione nazionale e regionale, e in quelle che di anno in anno il Comitato decide di realizzare di sua iniziativa o su richiesta del Consiglio e della Giunta Regionale. Queste ultime attività, che comprendono tutto il campo della ricerca, della formazione e della documentazione, hanno anche l'obiettivo di migliorare la realizzazione delle funzioni ricorrenti e delegate dall'Autorità, con sperimentazioni e indagini atte a meglio comprendere i problemi e a suggerire iniziative a chi è impegnato professionalmente nel settore.

#### 1. Funzioni derivanti dalla Legge regionale 22/2002

Il Corecom svolge funzioni proprie di consulenza e di proposta per il Consiglio e per la Giunta Regionale come previsto dalla legge regionale 22/2002. In particolare, assumono una rilevanza crescente le attività di ricerca e monitoraggio, quelle di incentivazione della qualità dei contenuti della comunicazione regionale, le audizioni con gli operatori della comunicazione, l'attività convegnistica e seminariale e, infine, la comunicazione esterna.

Un primo impegno del Comitato per il 2018 sarà quello di supportare il Consiglio regionale nella necessaria revisione della legge che disciplina le attività del Corecom e, più in generale, la comunicazione a livello regionale, ormai superata dalle rapide trasformazioni di un settore dinamico e volatile come quello, appunto della comunicazione.

#### 1.1 Attività di ricerca e monitoraggio

Ogni anno il Corecom svolge alcune attività di ricerca e monitoraggio nei campi attinenti alle tematiche di propria competenza. Queste attività hanno sempre caratterizzato la peculiarità del Corecom della Toscana, oltre ad essere un veicolo di supporto e consulenza per la Regione. Lo scopo è quello alla base della nostra *mission*: conoscere per prevenire e coinvolgere i diversi target (pubblici particolari meno colti, nuove generazioni, emittenti con scarse capacità di ricerca e approfondimento) nella fruizione mediale a livello della comunicazione nel territorio, partendo dal presupposto che "locale" è particolarmente importante nel produrre effetti e determinare modalità partecipative.

Le iniziative in programma nel 2018 riguarderanno:

***La tutela dei minori con azioni informative indirizzate a studenti, insegnanti, genitori e nonni sull'uso appropriato di internet. Il vademecum "Internet@Minori@Adulti"***

L'iniziativa "Internet@Minori@Adulti" è stata avviata nel 2013 ed è proseguita nel 2014, 2015, 2016 e 2017 con la diffusione presso numerose scuole medie inferiori di tutta la regione del vademecum "Internet@Minori@Adulti" realizzato in collaborazione con le Università degli Studi di Siena e Pisa. Il vademecum fa parte della più ampia attività di tutela dei minori, estesa dai media tradizionali ai nuovi strumenti di comunicazione digitale, con l'obiettivo di sensibilizzare i cosiddetti "nativi digitali", le loro famiglie e gli insegnanti riguardo ad un uso consapevole e sicuro della rete e

dei social network.

Il format degli interventi, ampiamente collaudato, verrà rivisto nel 2018 per apportare miglioramenti sul versante dell'efficacia e della verifica dei risultati ottenuti, con la stipula di nuove convenzioni con i Dipartimenti delle Università per lo svolgimento di incontri con esperti, tecnici della Polizia Postale, magistrati e hacker informatici con gli insegnanti, con gli studenti e con le famiglie al fine di introdurre nell'ambiente scolastico e familiare la discussione sui rischi e le opportunità del web.

### ***Le attività dell'Osservatorio Nazionale Internet@minori***

L'Osservatorio Nazionale Internet@Minori, avviato nel 2014 con il coinvolgimento, oltre che del Corecom Toscana, dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, dell'Istituto degli Innocenti e del Coordinamento Nazionale dei Corecom, rappresenta oggi un punto di riferimento a livello nazionale per gli studi e le iniziative in questo ambito, sempre più delicato e al centro dell'attenzione di famiglie e istituzioni.

Dal 2015, nell'ambito dell'Osservatorio, sono stati programmati workshop formativi rivolti agli insegnanti delle scuole primarie e secondarie della Toscana sul tema delle competenze digitali. Nel corso di questi anni la strutturazione e i contenuti dei moduli formativi, svolti presso l'Istituto degli Innocenti e in sedi decentrate sul territorio regionale, sono stati aggiornati, arrivando oggi ad una proposta di 20 ore di formazione, delle quali 8 ore in aula e 12 ore a distanza, con la finalità di rendere gli insegnanti specializzati sul nuovo tema, internet e minori, affinché possano loro stessi effettuare azioni di media education nelle scuole.

Questa attività proseguirà nel 2018 con l'organizzazione di ulteriori workshop - i cui contenuti saranno ulteriormente arricchiti con temi di stretta attualità, a partire dal tema delle *fake news* - a favore degli insegnanti delle diverse scuole delle varie aree territoriali della Toscana. Dal secondo semestre 2017 alcuni Corecom di altre regioni (Veneto e Abruzzo, in particolare) hanno utilizzato il format e i contenuti proposti per edizioni sui propri territori, estendendo così l'azione dell'Osservatorio ad altre realtà extraregionali.

Sempre nell'ambito dell'Osservatorio, anche in relazione a un'ipotesi di regolamentazione regionale in materia di bullismo e cyberbullismo, il Corecom valuterà, per il 2018, l'opportunità di avviare iniziative volte a tutelare la reputazione online dei cittadini toscani, come l'eventuale apertura di uno sportello gratuito al quale rivolgersi per segnalare episodi di cyberbullismo e presunte violazioni dell'identità digitale o della propria *web reputation*, così come è stato già realizzato da altri Corecom regionali (Lombardia, Abruzzo, Lazio, Marche).

### ***Le pubbliche amministrazioni della Toscana e l'uso del web e dei social network***

Le profonde trasformazioni che hanno attraversato (e continuano ad attraversare) la comunicazione negli ultimi anni investono, inevitabilmente, anche la comunicazione istituzionale delle pubbliche amministrazioni locali, ponendo numerose questioni a chi deve veicolare i propri servizi e le proprie attività di informazione e comunicazio-

ne alla popolazione. La necessità di essere visibili e autorevoli in un magma indistinto di notizie, messaggi e *fake news*, come quello della rete, la costruzione di rapporti di scambio e partecipazione alla vita pubblica con i cittadini, il rischio della sovrapposizione tra comunicazione politica e comunicazione pubblica e istituzionale, il riconoscimento dei ruoli professionali dei comunicatori pubblici, sono tutti temi che in questi ultimi anni sono stati oggetto di studio e analisi.

Il Corecom Toscana ha intenzione, a partire dal 2018, di avviare un monitoraggio sulle pubbliche amministrazioni locali della regione per verificare lo “stato dell’arte” in questo settore, partendo da una analisi delle strategie e delle pratiche di comunicazione istituzionale utilizzate, in un panorama variegato che vede, da una parte PA all’avanguardia, capaci di sfruttare le nuove tecnologie e i nuovi spazi pubblici in modo innovativo e, dall’altra, PA in affannoso ritardo.

Nel 2018 sarà, quindi, individuato un soggetto a cui affidare una prima ricognizione a livello regionale, i cui risultati saranno illustrati nel corso di un convegno pubblico.

#### ***Comunicatore toscano dell’anno***

La Toscana è terra di talenti, di competenze e di eccellenze. Anche nel campo della comunicazione, tante e tanti sono i cittadini della nostra regione che si sono distinti per una particolare abilità nel veicolare messaggi, trasmettere immagini positive, raccontare la bellezza e i valori del territorio. Nel 2018 il Corecom assegnerà per il secondo anno (nel dicembre 2017 si è svolta la prima edizione) il riconoscimento pubblico “Comunicatore toscano dell’anno” ad una personalità che si sia distinta in un settore particolare grazie a spiccate capacità nel comunicare e divulgare, attraverso diversi canali, un tema, un messaggio di rilevanza sociale, un’immagine positiva della Toscana. Il riconoscimento, assegnato dal Comitato, verrà consegnato nel contesto di un’iniziativa pubblica, nel corso della quale affrontare anche una discussione sul tema portato alla luce grazie all’azione del premiato. Parallelamente a questa iniziativa, il Corecom premierà la migliore tesi di laurea magistrale discussa nel corso dell’anno in materia di comunicazione.

#### ***Manutenzione ed aggiornamento della mappatura della copertura del segnale digitale terrestre televisivo***

La mappatura dei soggetti operanti sul territorio a titolo di operatori di rete e di fornitori di servizi di media audiovisivi e della loro copertura del segnale di trasmissione in digitale, completata a fine 2014 e messa a regime nel 2015, in collaborazione con l’Ispettorato territoriale del Ministero dello Sviluppo Economico, Dipartimento Comunicazioni, è stata aggiornata nel 2017 e proseguirà anche nel 2018 con un’attività di ulteriore aggiornamento e manutenzione dei dati, indispensabile al fine di tenere conto dei rapidi e continui mutamenti che avvengono in questo settore.

#### ***Mappatura della copertura del segnale delle radio locali della Toscana***

In collaborazione con Giunta e Consiglio regionale, sulla base di eventuali necessità

conoscitive da questi avanzate, il Corecom verificherà la fattibilità di una mappatura del segnale delle radio locali presenti in Toscana, in analogia con quanto fatto sul versante delle tv locali. Questo lavoro, più complesso e oneroso rispetto alla mappatura del digitale terrestre a causa della numerosità dei soggetti e degli impianti di trasmissione sul territorio, potrà essere realizzato sempre in collaborazione con l'Ispettorato territoriale del Ministero dello Sviluppo Economico, Dipartimento Comunicazioni.

#### ***Aggiornamento ed analisi dei dati di ascolto delle tv e delle radio locali della Toscana***

Nel 2015, 2016 e 2017 il Corecom, su richiesta dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale, ha fornito, oltre alle informazioni sulla copertura del segnale digitale terrestre delle tv locali, un'elaborazione dei dati di ascolto delle emittenti radiotelevisive disponibili nelle rilevazioni Auditel e Radio Monitor. Nel 2018 questa attività di aggiornamento e analisi proseguirà, in modo da tenere sotto controllo il settore e fornire informazioni sull'andamento degli ascolti.

#### ***Censimento delle web tv, delle web radio e della web press in Toscana***

Nel 2018 proseguirà l'attività di aggiornamento dell'elenco delle testate online, disponibile e implementabile direttamente sul sito istituzionale del Corecom e a disposizione degli utenti e degli operatori della comunicazione.

#### ***Monitoraggio sulla rappresentazione della sicurezza stradale nelle emittenti televisive locali della Toscana***

La legge regionale 11 maggio 2011 n. 19 (Disposizioni per la promozione della sicurezza stradale in Toscana), all'art. 3 prevede che il Corecom, nell'ambito dell'attività propria di analisi delle programmazioni delle emittenti locali, svolga un monitoraggio finalizzato a verificare, particolarmente nei prodotti dedicati all'utenza giovanile, la sussistenza o meno di contenuti non conformi o contrastanti con la diffusione di una reale cultura della sicurezza stradale. A partire dal 2012, il Corecom ha dato attuazione a questa funzione attraverso l'analisi della programmazione delle tv locali monitorate, a rotazione, per una settimana completa. Ogni anno i risultati sono stati trasmessi all'Osservatorio Regionale sulla Sicurezza Stradale.

Nel 2018 il Corecom proseguirà l'analisi su un'ulteriore settimana di programmazione televisiva relativa a un campione diverso di emittenti, con l'obiettivo di evidenziare le modalità narrative e linguistiche adottate e l'eventuale presenza di stereotipi o modelli negativi per il pubblico giovanile.

#### ***Toscana in spot***

L'attenzione del Corecom della Toscana nei confronti della comunicazione dei soggetti associativi che operano sul territorio regionale e ne costituiscono una risorsa essenziale in termini di partecipazione alla vita pubblica, ha una lunga tradizione. Dal 2007 al 2009, con la sperimentazione dei "Programmi della partecipazione", l'accesso del terzo settore è stato esteso anche alle tv e alle radio private locali, in modo territo-



rialmente distribuito. Dall'esperienza del progetto "40 spot per la Toscana", realizzato nel 2013 con l'obiettivo di incentivare e premiare la produzione di spot televisivi e radiofonici promozionali delle associazioni e del volontariato operanti nella regione (il primo anno con un focus sul settore socio-assistenziale), il Corecom ha promosso nel 2014, nel 2015, nel 2016 e nel 2017 altri quattro bandi, denominati "Toscana in Spot" e tematizzati rispettivamente sul lavoro, sul rapporto Internet e minori, sulla sicurezza stradale e sul contrasto al gioco d'azzardo patologico.

Nel 2018 il bando sarà declinato su un tema che verrà individuato in collaborazione con le istituzioni regionali. Come per gli anni precedenti, il premio sarà vincolato, per il 50%, alla messa in onda degli spot sulle emittenti locali e riconoscerà un valore aggiunto ai messaggi prodotti da giovani videomaker o da soggetti rientranti nei requisiti dell'imprenditoria giovanile.

#### ***Collaborazioni con altri organismi istituzionali***

Nel corso del 2018 il Corecom della Toscana proseguirà le collaborazioni già avviate con gli altri organismi istituzionali della Regione Toscana, in particolare con il Garante dell'Infanzia e dell'Adolescenza nell'ambito dell'Osservatorio nazionale Internet@Minori e con il sistema di rappresentanza delle associazioni dei consumatori. Saranno avviati rapporti con alcune prestigiose istituzioni universitarie presenti sul territorio regionale, a partire dal *Centre for Media Pluralism and Media Freedom* (CMPF) dell'Istituto Universitario Europeo di Fiesole, che dal 2011 lavora sui temi del pluralismo e della libertà dei mezzi di comunicazione in Europa, e dal ricco panorama di Università straniere.

#### ***Collaborazioni con i Corecom territorialmente contigui***

La rete di relazioni con gli altri Corecom nazionali, di fondamentale importanza al fine di riconoscere e diffondere le buone pratiche realizzate sul territorio, costituirà la base per avviare progetti condivisi con i Comitati delle regioni territorialmente contigue sulle tematiche del settore della comunicazione locale, anche con iniziative sinergiche di diffusione e informazione nei territori. Le iniziative congiunte con altri Corecom territorialmente limitrofi rappresenterebbero un primo esempio di sinergia tra Comitati a livello nazionale in considerazione che tali organismi, in questi anni, hanno sviluppato iniziative più di natura autoreferenziale che di sistema.

### **1.2 Audizioni con gli operatori della comunicazione**

Nel 2018 il Corecom proseguirà l'attività di audizione degli operatori della comunicazione, con l'obiettivo di costruire una rete di relazioni e di scambio di informazioni utile a conoscere i problemi dei singoli comparti del settore della comunicazione in Toscana. Tale confronto è divenuto, in questi anni, continuativo con incontri periodici.

I risultati delle audizioni saranno resi disponibili al Consiglio e alla Giunta Regionale.

### **1.3 Attività convegnistica e seminariale**

L'attività convegnistica e seminariale del Corecom ha l'obiettivo di divulgare i risultati delle attività svolte e di fornire alla Giunta e al Consiglio Regionale un quadro conoscitivo utile a intervenire nel variegato settore della comunicazione a partire da dati certi e tendenze in atto.

Per il 2018 sono dunque previsti appuntamenti pubblici sui temi di intervento del Corecom: internet e minori, televisioni e radio locali, rapporto tra pubbliche amministrazioni e strumenti di comunicazione digitale. Inoltre, è nostra intenzione incrementare le forme di patrocinio e partecipazione (con propri rappresentanti istituzionali e tecnici della struttura di assistenza al Corecom) ad eventi e convegni, prioritariamente ad elevato tasso di specializzazione tecnico-scientifica (giuridica, amministrativa, sociologica, ecc.), promossi sui temi della comunicazione da parte di altri enti, istituzioni e associazioni.

### **1.4 Comunicazione esterna**

Compatibilmente con il budget di bilancio saranno rafforzati gli strumenti di comunicazione istituzionale del Corecom in merito alle attività previste dal programma 2018 e, più in generale, alla conoscenza sul territorio delle attività e del ruolo del Corecom. In particolare, è intenzione del Comitato procedere ad un restyling grafico del logo del Corecom e del sito web istituzionale, per renderli più attuali e orientati all'utenza. Parallelamente, saranno potenziati i profili social del Corecom, in particolare la pagina Facebook, il profilo Twitter e il canale YouTube, a cui saranno affiancati anche altri social network. Nel 2018 proseguirà, inoltre, la realizzazione in proprio di servizi audiovisivi di informazione e promozione su iniziative e progetti, effettuati a cura del personale regionale del Corecom Toscana.

## **2. Funzioni derivanti dalla legislazione nazionale e regionale**

Le funzioni che discendono dalla legislazione regionale e nazionale riguardano attività di vigilanza, monitoraggio e istruttoria su diversi ambiti tematici e mediali. Le tre macroaree tematiche principali sono:

- *Comunicazione politica e istituzionale*
- *Accesso radiotelevisivo*
- *Elaborazione delle graduatorie per i contributi alle emittenti televisive locali*

### **2.1 Comunicazione politica e istituzionale**

Nell'ambito delle attività di monitoraggio e di vigilanza del Corecom della Toscana sul sistema dei media locali, sia durante che fuori i periodi di campagna elettorale o referendaria, una parte preponderante è quella che riguarda la comunicazione politica ed istituzionale, sia in qualità di organo di consulenza della Regione, che come organo funzionalmente decentrato dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

In particolare, le attività relative a questa macroarea tematica sono:

***Attività istruttorie e di controllo relative all'accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie e per la comunicazione politica***

Questa attività riguarda l'applicazione della legge 22 febbraio 2000, n. 28 così come modificata dalla legge 313/2003, dal Codice di autoregolamentazione delle emittenti private locali e integrata, per ciascuna elezione, da specifiche delibere di attuazione emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Ai Comitati regionali per le comunicazioni, in quanto organi funzionali dell'Autorità, sono affidati compiti di istruttoria sugli spazi resi disponibili dalle emittenti radiotelevisive e sulle domande presentate dai soggetti politici, la determinazione e la ripartizione dei messaggi autogestiti gratuiti (MAG) da trasmettere (con il relativo sorteggio), il calcolo delle somme da rimborsare alle emittenti.

Inoltre, particolarmente delicate sono le funzioni di controllo, che comprendono il monitoraggio delle trasmissioni di informazione e comunicazione politica, l'istruttoria su eventuali violazioni della normativa vigente rilevate autonomamente o segnalate da soggetti esterni, la ricerca di accordi in caso di contenziosi e un'attività di informazione rivolta alle emittenti locali in ogni fase della campagna elettorale. Tali attività riguardano, per alcuni aspetti, anche il periodo non elettorale.

Nel 2018, in occasione delle elezioni politiche e di eventuali altre tornate elettorali o referendarie, il Corecom interverrà con tempestività ed efficacia sulle segnalazioni di violazioni alla normativa vigente predisponendo gli approfondimenti specifici e i relativi adempimenti consequenziali.

***Trasmissione delle tribune politiche tematiche regionali***

Le tribune politiche tematiche regionali, disciplinate dalle delibere del 21 giugno 2000 e del 15 maggio 2002 della Commissione parlamentare per l'indirizzo generale e la vigilanza dei servizi radiotelevisivi, sono spazi riservati dalla Testata Servizi Parlamentari della Rai regionale a trasmissioni settimanali di 30 minuti sulla terza rete, alle quali seguono sette minuti e mezzo di messaggi autogestiti delle forze politiche. A causa dell'indisponibilità di spazi nel palinsesto della programmazione regionale, la messa in onda delle tribune è attualmente sospesa. Nel caso in cui si rendessero disponibili tali spazi, il Corecom è ovviamente pronto e disponibile a collaborare con la sede regionale della Rai per far riprendere le tribune.

**2.2 Accesso radiotelevisivo**

Il Corecom, in base alla legge 14 aprile 1975, n. 103, è competente in materia di trasmissioni dell'accesso, uno spazio di 30 minuti in onda su RAI 3 ogni sabato dalle 10,00 alle 10,30 a disposizione di soggetti collettivi (associazioni culturali, partiti, enti locali, sindacati, gruppi etnici e linguistici, confessioni religiose, ecc.) per attività di autopromozione.

Al Corecom competono l'istruttoria e l'esame delle richieste provenienti dai soggetti sopra indicati, nonché le deliberazioni di ammissione o esclusione dai programmi dell'accesso, secondo il nuovo regolamento, approvato il 5 dicembre 2011 e in vigore dal 1 marzo 2012. Il piano dei programmi dell'accesso è definito per ogni trimestre ed è inserito, per lo stesso

periodo, nel palinsesto delle trasmissioni della Sede Regionale RAI. La Toscana è una delle pochissime regioni ad aver garantito nel tempo la programmazione su RAI3 Toscana delle Trasmissioni dell'accesso, grazie alla positiva collaborazione della dirigenza e del personale della Sede Rai regionale.

Nel 2018 proseguirà l'attività del Corecom per promuovere questa possibilità presso la più ampia platea dei soggetti richiedenti, che a partire dall'ultimo trimestre 2012 ha portato ad aumentare in misura consistente il numero delle domande rispetto ai trimestri precedenti. L'obiettivo è di portare a conoscenza dei cittadini toscani le diverse attività svolte dai soggetti ammessi alle trasmissioni, favorendo l'impegno dei giovani verso la solidarietà e la sussidiarietà.

**Seconda sezione**  
**Funzioni delegate**



## Seconda sezione

### Funzioni delegate

Il 2018 rappresenterà il quindicesimo anno di gestione delle funzioni delegate da parte dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, grazie alle quali il ruolo del Corecom Toscana di Authority regionale nel settore della comunicazione locale si è ulteriormente consolidato.

Le attività delegate rappresentano per il Corecom toscano una parte molto consistente del proprio lavoro, in particolare sul fronte delle controversie tra gestori dei servizi di telecomunicazioni e gli utenti.

Dall'inizio del 2013 tutte e sette le funzioni delegate sono esercitate dal Corecom in via definitiva:

1. tentativo di conciliazione nelle controversie tra gestori dei servizi di telecomunicazione ed utenti in ambito locale;
2. vigilanza nella materia di tutela dei minori con riferimento al settore radiotelevisivo locale;
3. esercizio del diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale;
4. vigilanza sul rispetto dei criteri fissati nel regolamento relativo alla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale;
5. definizione delle controversie tra utenti e gestori dei servizi di telecomunicazioni;
6. gestione del Registro degli Operatori della Comunicazione in ambito locale;
7. vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale.

Di seguito sono illustrati, per ciascuna funzione delegata, gli obiettivi che il Corecom si prefigge di raggiungere nel 2018.

#### **1. Tentativo di conciliazione nelle controversie tra gestori dei servizi di telecomunicazione ed utenti in ambito locale**

Il numero di istanze di conciliazione presentate al Corecom della Toscana ha visto un costante aumento nel corso degli undici anni di gestione della funzione delegata dal 2004 al 2017, fino a superare la soglia complessiva delle 50.000 e quella annuale delle 6.500. Un volume di procedimenti a cui il Corecom ha fatto fronte attraverso un impegno crescente e processi di dematerializzazione delle procedure e un livello qualitativo di soddisfazione dell'utenza dimostrato, oltre che dall'elevata percentuale di accordi raggiunti (oltre l'80%), anche dalle risposte di grande apprezzamento per il lavoro svolto emersi dai questionari di *customer satisfaction* distribuiti agli utenti.

Nel 2018 l'Autorità ha previsto l'avvio di una nuova fase nella gestione delle controversie, che si concretizzerà in un aggiornamento del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie e in una procedura informatica omogenea per tutti i Corecom (Conciliaweb) che sarà disponibile da gennaio. Questo comporterà un impegno di tutto l'ufficio nel passaggio al nuovo procedimento con l'obiettivo di proseguire nella riduzione dei tempi di conclusione, già ampiamente accorciati nel corso degli ultimi due anni. Gli

obiettivi sopra richiamati saranno perseguiti anche con riferimento ai procedimenti relativi alle richieste di provvedimenti d'urgenza (c.d. GU5).

### **1.2 Vigilanza in materia di tutela dei minori con riferimento al settore radiotelevisivo locale**

La delega per la tutela dei minori, che riguarda le trasmissioni e i palinsesti delle televisioni locali, rientra dal 2010 nella più ampia delega sul monitoraggio dell'emittenza locale (punto 1.6). Dal 2013 questa attività trova inoltre una sua ampia trattazione nella diffusione del vademecum "Internet@Minori@Adulti" e del relativo Osservatorio Nazionale Internet@Minori, di cui abbiamo parlato nel paragrafo dedicato alle attività proprie di monitoraggio e ricerca.

### **1.3 Esercizio del diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale**

Per quanto riguarda l'esercizio del diritto di rettifica nel settore radiotelevisivo locale, il Corecom agirà, come di consueto, a seguito di denunce, garantendo ai soggetti di cui siano state diffuse immagini o ai quali siano stati attribuiti atti, pensieri, affermazioni, dichiarazioni contrari a verità da parte di una radio o una televisione la possibilità di richiedere all'emittente, privata o pubblica, la diffusione di proprie dichiarazioni di replica, in condizioni paritarie rispetto all'affermazione che vi ha dato causa.

Il Corecom, verificata la fondatezza della richiesta, ordina all'emittente la rettifica; nel caso in cui essa non ottemperi, il Corecom trasmette la relativa documentazione all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la quale potrà decidere l'irrogazione di sanzioni.

### **1.4 Vigilanza sul rispetto dei criteri fissati nel regolamento relativo alla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale**

A partire dalla seconda metà del 2012, questa delega è esercitata anche d'ufficio, attraverso un monitoraggio su un campione di quotidiani e periodici locali, grazie ad un sistema di "alert" nella rassegna stampa del Consiglio regionale che consente al Corecom di individuare gli articoli contenenti la parola "sondaggio", su cui sono svolte le verifiche di conformità alla normativa vigente, e su un campione di emittenti televisive locali, grazie ad un analogo sistema di "alert" nella rassegna stampa audiovisiva disponibile presso la Giunta regionale, che segnala al Corecom i servizi giornalistici contenenti la parola "sondaggio", su cui svolgere le necessarie verifiche. La delega prevede, nel caso di violazione della legge, che il Corecom chieda al soggetto utilizzatore la pubblicazione completa della cosiddetta "nota informativa" del sondaggio, e all'istituto realizzatore l'invio del "documento informativo" all'Autorità. In caso di inottemperanza da parte di tali soggetti, il Corecom trasmette l'istruttoria e una proposta di sanzione all'Autorità per le eventuali irrogazioni delle stesse.

### **1.5 Gestione locale del Registro degli Operatori della Comunicazione**

La gestione del ROC (Registro degli Operatori della Comunicazione), istituito presso la sede dell'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, è stato trasferito dal 2010 al Corecom, che ne cura la tenuta e l'aggiornamento relativamente al territorio regionale di



competenza.

Dal 2013 il Corecom Toscana ha avviato la gestione in via definitiva del Registro, secondo le modalità entrate in vigore ad ottobre 2012, integrato nel portale [impresainungiorno.gov.it](http://impresainungiorno.gov.it).

### **1.6 Monitoraggio dell'emittenza radiotelevisiva locale: adempimenti, miglioramenti e internalizzazione delle registrazioni**

La delega relativa al monitoraggio dell'emittenza radiotelevisiva locale, caratterizzata da un'elevata onerosità sia finanziaria che di personale, riguarda quattro ambiti di vigilanza:

- obblighi di programmazione (presenza del logo, registri dei programmi e conservazione delle trasmissioni, medesimo programma su tutto il bacino);
- pubblicità (affollamenti pubblicitari, posizionamento all'interno e tra programmi, analisi contenuti spot);
- pluralismo politico-istituzionale e socio-culturale;
- garanzia dell'utenza e tutela dei minori (pornografia, contenuti lesivi dello sviluppo fisico e psichico, film vietati, trasmissioni sportive).

Per ciascuna di queste aree tematiche il Corecom dovrà verificare il rispetto delle previsioni di legge, sulla base delle linee guida emanate dall'Autorità, da parte delle emittenti radiotelevisive operanti in Toscana, attraverso il campionamento annuale previsto dalle linee guida dell'Autorità.

Nel corso del 2014 /2015 è stato acquisito un sistema hardware e software che consente la completa internalizzazione delle registrazioni delle emittenti televisive operanti in digitale terrestre in Toscana. Il sistema, messo in funzione grazie alla collaborazione con il Settore Tecnologie informatiche e di supporto ai processi ICT del Consiglio regionale, consiste in pc con schede di ricezione dei segnali televisivi e hard disk per l'archiviazione, delocalizzati presso le sedi dei geni Civili di Siena e Lucca, in una rete in grado di ricevere e registrare la grande maggioranza delle tv locali. Per le emittenti eventualmente escluse dal sistema, si ricorrerà alla richiesta diretta delle registrazioni.

Nel 2018, al fine di consentire la conclusione dei procedimenti in tempi ragionevoli, saranno registrate settimane di campionamento cadenzate a un mese di distanza l'una dall'altra.

### **1.7 Definizione delle controversie tra gestori dei servizi di telecomunicazione e utenti in ambito locale**

Anche per questa delega, operativa dal 1° gennaio 2010, consistente nell'emanazione di un provvedimento amministrativo di risoluzione di una controversia tra utenti e gestori dei servizi di telecomunicazione, si proseguirà nel 2018 con le attività intraprese ai fini del perfezionamento dei tempi di gestione, che attualmente non coincidono in pieno con i termini, comunque non perentori, indicati dalla delibera Agcom 173/07/CONS. Come nel caso delle conciliazioni, le modifiche al Regolamento e alla procedura informatica di gestione delle controversie, sarà gestita in modo da consentire agli utenti una fruizione sempre più efficace del servizio offerto.



**Risorse finanziarie richieste dal Corecom  
per l'anno 2018**



## Risorse finanziarie richieste dal Corecom per l'anno 2018

Si riportano di seguito le risorse finanziarie richieste sul bilancio di previsione del Consiglio regionale per l'anno 2018 sul capitolo destinato al funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni, con la specifica delle voci macroaggragate:

Spese di rappresentanza	Euro 1.000,00
Indennità e rimborsi spese Corecom	Euro 128.234,04
Missioni Corecom	Euro 4.000,00
Spese per l'attuazione del piano di attività	Euro 69.750,00
Spese per relazioni pubbliche, mostre e convegni	Euro 5.000,00
Spese per la gestione delle deleghe dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (art. 30, L. R. 22 giugno 2006, n. 22)	Euro 172.675,64
<b>TOTALE RISORSE</b>	<b>Euro 380.659,68</b>