

# Programma di attività 2020

Approvato dal Corecom nella  
seduta del 9 settembre 2019

# Programma di attività 2020

Approvato dal Corecom nella seduta del 9 settembre 2019



Corecom della Toscana:

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

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

Cinzia Guerrini (responsabile), Elisabetta Agnoloni, Giacomo Amalfitano, Antonia Boccuti, Carla Campana, Vanna Castaldi, Elisabetta Castelli, Silvia Chiarantini, Mario Ginanni, Massimo Gradi, Alessandra Mariani, Claudia Napoletti, Federica Nebbiai, Stefania Nesi, Anna Maria Petrella, Luciano Senni, Claudia Tonon.

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.

©2019 - Corecom della Toscana  
Via Cavour, 18  
50129 Firenze

# Indice

- 5 Introduzione**
- 11 Prima sezione - Funzioni proprie**
  - 1. Funzioni derivanti dalla Legge regionale 22/2002**
    - 1.1 Attività di ricerca e monitoraggio
    - 1.2 Premi e riconoscimenti
    - 1.3 Attività convegnistica e seminariale
    - 1.4 Audizioni con gli operatori della comunicazione
    - 1.5 Comunicazione esterna
  - 2. Funzioni derivanti dalla legislazione nazionale**
    - 2.1. Comunicazione politica e istituzionale
    - 2.2. Accesso radiotelevisivo
- 23 Seconda sezione - Funzioni delegate**
  - 1. Tutela e garanzia dell'utenza, con particolare riferimento ai minori, attraverso iniziative di studio, analisi ed educazione all'utilizzo dei media tradizionali e dei nuovi media nel rispetto degli indirizzi stabiliti dall'Autorità e dalle Istituzioni competenti in materia, anche in attuazione di protocolli d'intesa per la migliore tutela decentrata dei minori sul territorio nazionale**
  - 2. Esercizio del diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale**
  - 3. Vigilanza sul rispetto dei criteri fissati nel regolamento relativo alla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale**
  - 4. Tentativo di conciliazione nelle controversie tra gestori dei servizi di telecomunicazione ed utenti in ambito locale**
  - 5. Definizione delle controversie tra gestori dei servizi di telecomunicazione e utenti in ambito locale**
  - 6. 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**
  - 7. Vigilanza ai sensi dell'articolo 41 del Tusmar previa adozione, da parte dell'Autorità, di apposite linee guida**
  - 8. Gestione locale del Registro degli Operatori della Comunicazione**
- 29 Risorse finanziarie richieste dal Corecom per il 2020**



# Introduzione



## Introduzione

### Enzo Brogi, Presidente Corecom Toscana

Il 2020 rappresenterà, per il Comitato insediatosi il 19 settembre 2017, il terzo anno di lavoro. Ci troviamo dunque a metà mandato, con la possibilità di rafforzare le attività e le iniziative che in questi primi due anni abbiamo messo in campo, aggiungendone, se possibile, di nuove. Partendo dal lavoro già avviato con l'individuazione del nuovo logo, la realizzazione del sito web istituzionale, gli incontri sul territorio, la comunicazione verso l'esterno e l'avvio della delocalizzazione dei servizi di assistenza agli utenti, proseguiremo gli sforzi per portare alla conoscenza del più ampio numero di cittadini-utenti del ruolo e delle funzioni su cui abbiamo competenza. Lo faremo sia grazie agli strumenti già a nostra disposizione, sia attraverso una campagna di comunicazione che si concretizzerà con la diffusione degli spot televisivi e radiofonici e dei manifesti realizzati alla fine del 2019. Oggetto della campagna sono le funzioni più rilevanti e orientate ai cittadini: risoluzione delle controversie telefoniche, tutela dei minori dalle insidie della rete e dei social, vigilanza sulla comunicazione politica.

Sul fronte del vasto e complesso tema del rapporto tra il web, i social network e i minori, su cui dal 2018 il Corecom opera anche come organo delegato dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il 2020 sarà per noi un anno particolarmente importante. È nostra intenzione, infatti, mettere a regime il progetto del "Patentino digitale", avviato in forma sperimentale nella seconda metà del 2019, come strumento di responsabilizzazione e diffusione di una cultura diffusa per una navigazione consapevole in rete e sui social. Il progetto, preceduto da un protocollo d'intesa sottoscritto insieme a Regione Toscana, Polizia postale, Istituto degli Innocenti e Ufficio scolastico regionale, prevede il trasferimento di un consistente e specifico bagaglio di competenze diversificate in varie aree tematiche che coinvolgono l'esperienza digitale dei minori (e non solo) agli insegnanti delle scuole secondarie di primo grado della Toscana, attraverso workshop formativi gratuiti. Grazie al contributo di esperti in materie giuridiche, tecnologiche, psicologiche e comportamentali, abbiamo lavorato in questi mesi alla realizzazione dei pacchetti didattici e alla strutturazione del percorso formativo che porterà, ci auguriamo, un numero consistente di studenti a conseguire le conoscenze di base per poter affrontare l'universo digitale con maggiori competenze e una sensibilità critica che riteniamo essenziali. Sempre in collaborazione con i soggetti firmatari del protocollo d'intesa, oltre ad eventuali altri soggetti pubblici e privati, vorremmo estendere il progetto anche al mondo degli adulti, intercettando così un'esigenza di formazione e di sensibilizzazione in questo ambito, che sentiamo forte ed urgente.



Con riferimento alle iniziative convegnistiche e seminariali, proseguiremo il lavoro di riflessione e approfondimento sui nuovi linguaggi della comunicazione, già avviato con il convegno del 2019 sulla musica rap, con una iniziativa pubblica sul linguaggio dei social network, chiamando a discuterne studiosi, linguisti, comunicatori, oltre agli stessi teenager. Inoltre, proveremo a lanciare dalla Toscana, con un'iniziativa pubblica, una campagna di sensibilizzazione sulla questione dell'uso nell'informazione (cartacea e online) delle immagini, che spesso non vengono pubblicate riportando i crediti dell'autore. Si tratta, a nostro avviso, di un tema che riguarda sia il legittimo riconoscimento del lavoro di fotografi e fotoreporter, sia una riflessione più generale sulla centralità dell'immagine nella comunicazione contemporanea.

Dal punto di vista della vigilanza sulla par condicio, in attesa di un'auspicata revisione della legge 28/2000 che renda anche l'azione dei Corecom all'altezza degli scenari mutati e delle nuove forme di comunicazione politico-elettorale, il 2020 vedrà l'importante appuntamento delle elezioni regionali, oltre ad eventuali elezioni politiche, su cui lavoreremo come sempre per garantirne un sereno ed equilibrato svolgimento.

Sul versante dei premi e dei riconoscimenti pubblici, il 2020 vedrà nuovi bandi di concorso per i videomaker (Toscana in spot), per la migliore tesi di laurea in comunicazione, per la migliore trasmissione televisiva locale, e individueremo il quarto "comunicatore toscano dell'anno", una personalità della nostra regione che si sia distinta per le capacità di comunicare all'esterno un tema, un'eccellenza, una buona pratica.

Proseguiranno le azioni di aggiornamento della 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, così come le azioni ricorrenti, assegnate dalla normativa nazionale e regionale, quali 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.

Nel 2020 auspichiamo inoltre che il percorso avviato nel 2018 per giungere ad una revisione della legge che disciplina il Corecom della Toscana (la legge regionale n. 22 del 2002) con la costituzione di un gruppo di lavoro incardinato presso la Prima commissione del Consiglio regionale e il convegno "La comunicazione cambia, cambiamo le regole" organizzato presso la sede dell'Istituto Universitario Europeo di Fiesole, trovi una con-

clusione che ci consenta di operare in un quadro normativo aggiornato.

Relativamente alle attività delegate dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, a seguito della firma della nuova convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate a inizio 2018, il Corecom proseguirà nel 2020 il suo notevole impegno nella gestione delle controversie tra utenti e gestori dei servizi di telecomunicazioni, ormai a pieno regime con la nuova procedura telematica Conciliaweb. Rafforzeremo i servizi di assistenza delocalizzata agli utenti, grazie alla rete delle Botteghe della Salute presso le quali, dalla seconda metà del 2019, i cittadini toscani possono trovare informazioni e un canale diretto per presentare le istanze e seguirne l’evoluzione. Di pari passo, continuerà 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 l’esercizio del diritto di rettifica.



**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. L'impegno assunto dal Comitato per supportare il Consiglio regionale nella necessaria revisione della legge che disciplina le attività del Corecom ha trovato la disponibilità della prima commissione consiliare, presieduta da Giacomo Bugliani, che ha costituito un gruppo di lavoro, che ha iniziato a confrontarsi sulla base di una bozza di lavoro predisposta dagli uffici. Il 14 maggio 2019 il Consiglio regionale, nell'approvare all'unanimità la relazione consuntiva sulle attività svolte dal Corecom nel 2018, ha ribadito l'impegno a proseguire l'attività del gruppo di lavoro tecnico, con l'obiettivo di predisporre in tempi ragionevoli, una proposta di legge con la revisione della disciplina dell'organismo di consulenza e di gestione della Regione in materia di comunicazione. L'auspicio è che nel corso del 2020, con la conclusione della legislatura, il Consiglio regionale faccia tesoro della discussione e del lavoro svolto, approvando la nuova legge regionale di disciplina del Corecom.

#### **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 2020 riguarderanno:

### ***La tutela dei minori nei confronti di internet e dei social network***

Le attività del Corecom Toscana nel settore della tutela dei minori nei confronti di internet e dei social network sono state avviate nel 2013 e proseguite fino al 2018 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. Dal 2018, la materia è stata formalmente delegata da Agcom al Corecom con la sottoscrizione della nuova convenzione.

Nel 2019 il Comitato ha rivisto il format degli interventi, con l’obiettivo di aggiornarlo alle continue e rapide mutazioni che inevitabilmente attraversano questo mondo. Con l’avvio e la sperimentazione del progetto “Patentino digitale” in tre scuole secondario di primo grado della Toscana, in collaborazione con Regione Toscana, Polizia postale, Istituto degli Innocenti e Ufficio scolastico regionale, nella seconda metà del 2019 è dunque iniziato il nuovo percorso.

Nel 2020 il progetto, che prevede la realizzazione di workshop formativi gratuiti per insegnanti (in particolare i cosiddetti “animatori digitali” e i “referenti per la lotta al cyberbullismo”), verrà esteso al più ampio numero di istituti scolastici possibile, per consentire ai giovani studenti di conseguire una sorta di certificazione di “navigatore consapevole” al termine di un percorso formativo e di sensibilizzazione ad un uso responsabile della rete.

L’idea progettuale, base di un protocollo d’intesa tra i soggetti che ne hanno condiviso le finalità sottoscritto nel 2019, prevede successivamente l’estensione della formazione propedeutica all’ottenimento del patentino anche agli adulti, in stretta collaborazione con le associazioni dei consumatori.

### ***Ciak... un processo simulato per evitare un vero processo***

Nel contesto delle attività a supporto della tutela dei minori nei confronti di internet e dei social network, il Corecom ha aderito nel 2019 al progetto sviluppato dal Tribunale dei minorenni di Firenze, e in particolare dal suo presidente Luciano Trovato, “Ciak... un processo

simulato per evitare un vero processo”. Si tratta di un percorso di educazione e sensibilizzazione alla legalità rivolto agli studenti delle scuole secondarie. Durante l’anno scolastico i ragazzi svolgono in classe un lavoro di approfondimento sui temi della legalità, per poi ritrovarsi attori in un processo simulato che si svolge in una vera aula di tribunale.

Nella messa in scena di questa vera e propria rappresentazione teatrale - con le toghe da indossare, le posizioni da tenere e alla presenza di veri giudici - gli studenti sperimentano emozioni ed una comprensione approfondita su cosa significhi essere vittima di violenza, esserne l’autore o dover difendere o giudicare comportamenti e operati. Tra i copioni teatrali messi in scena ci sono anche casi di cyberbullismo e di reati commessi in rete. Per il 2020 il Comitato ha intenzione di sostenere il progetto in modo ancora più diretto, nella convinzione che un approccio così coinvolgente rappresenti un modo particolarmente efficace per diffondere una consapevolezza profonda sulle conseguenze che i nostri comportamenti possono avere sugli altri e sulla nostra stessa vita.

### ***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 2020 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.

### ***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 coper-



tura 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 2019 e proseguirà anche nel 2020 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.

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

Dal 2015 al 2019 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 2020 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 2020 proseguirà anche 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.

## **1.2 Premi e riconoscimenti**

#### ***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 territorialmente 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 dal 2014 al 2019 altri sei bandi, denominati "Toscana in Spot" e tematizzati rispettivamente sul lavoro, sul rapporto Internet e minori, sulla sicurezza stradale, sul contrasto al gioco d'azzardo

patologico, sulla violenza di genere e sulla lotta ai cambiamenti climatici.

Nel 2020 il bando sarà declinato sul tema della legalità, ricollegandosi all'iniziativa del "processo simulato" descritto nella sezione precedente. Come per il 2019, il premio sarà rivolto ai soli spot televisivi e prevederà un riconoscimento anche al migliore spot realizzato da studenti.

### ***Premio alla migliore trasmissione televisiva locale***

Nel 2018 il Corecom Toscana ha inaugurato la prima edizione del "Premio alla migliore trasmissione televisiva locale", con un riconoscimento di 6.000 euro riservato alle autoproduzioni realizzate dalle emittenti della regione, con l'obiettivo di incentivare la qualità e le esperienze virtuose di comunicazione locale.

Nel 2020 il premio sarà declinato su un tema, scelto dal Comitato, che caratterizzi una peculiarità del territorio, della cultura e della tradizione della Toscana.

### ***Comunicatore toscano dell'anno e migliore tesi di laurea in comunicazione***

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 2020 il Corecom assegnerà per il quarto anno 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 in uno dei tre atenei della Toscana nel corso dell'anno in materia di comunicazione.

## **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.

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.

Per il 2020 sono dunque previsti appuntamenti pubblici sui temi di intervento del Corecom, e in particolare:

### ***Parlare social. Nuovi linguaggi della comunicazione giovanile***

Con quali linguaggi comunicano le nuove generazioni? Da dove traggono ispirazione? Quali contenuti passano attraverso le conversazioni sui social e in chat? Instagram, Facebook, Whatsapp, Telegram, sono luoghi virtuali nei quali i giovani sperimentano quotidianamente uno slang che si diffonde e plasma la loro (e spesso la nostra) lingua. Troppe volte gli adulti tendono a condannare sommariamente il linguaggio delle nuove generazioni, senza conoscerlo a fondo. Per questo, il Corecom della Toscana ha avviato a partire dal 2019, con un convegno sulle forme espressive del rap e delle altre tendenze musicali, una riflessione sui nuovi linguaggi giovanili. Nel 2020 sarà la volta del linguaggio dei social network, invitando a un confronto studiosi, linguisti, comunicatori e gli stessi protagonisti diretti di una silenziosa rivoluzione linguistica con cui è doveroso fare i conti.

### ***Chi ha tolto la firma ai fotografi? L'uso delle immagini nell'informazione***

Quante volte, nei quotidiani e in rete, vediamo immagini fotografiche a corredo di articoli di informazione, che non riportano l'autore? Da anni i fotografi e i fotoreporter lamentano un trattamento impari rispetto ai giornalisti, vendendosi spesso negare il diritto al legittimo riconoscimento del proprio lavoro. Nel 2020 il Corecom della Toscana, attraverso un'iniziativa seminariale, vuole portare questo tema all'attenzione pubblica, nella convinzione che l'immagine costituisca oggi un elemento sempre più essenziale dell'informazione e della comunicazione. Nel dibattito, saranno coinvolti esperti di diritto d'autore, fotografi, giornalisti, comunicatori, associazioni di categoria.

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

Nel 2020 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.

### **1.5 Comunicazione esterna**

Nel 2020 saranno ulteriormente rafforzati gli strumenti di comunicazione istituzionale del Corecom in merito alle attività previste dal programma annuale e, più in generale, alla conoscenza sul territorio delle attività e del ruolo del Corecom. In particolare, oltre a potenziare il nuovo sito web istituzionale, più attuale e orientato all'utenza, e i profili social del Corecom, è nostra intenzione diffondere la campagna di comunicazione su ruolo e attività del Comitato realizzata a fine 2019 con la produzione di tre spot televisivi, tre spot radiofonici e tre manifesti informativi.

Nel 2020 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 due macroaree tematiche principali sono la comunicazione politica e istituzionale e la gestione dell'accesso radiotelevisivo.

### **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 funzio-

nali 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 2020, in occasione delle elezioni regionali (oltre che 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 RA13 Toscana delle Trasmissioni dell'accesso, grazie alla positiva collaborazione della dirigenza e del personale della Sede Rai regionale. Nel 2020 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 2020 rappresenterà il diciassettesimo 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 2018, con la sottoscrizione della nuova convenzione triennale tra Agcom e Corecom della Toscana, le funzioni delegate sono salite ad otto:

1. tutela e garanzia dell'utenza, con particolare riferimento ai minori, attraverso iniziative di studio, analisi ed educazione all'utilizzo dei media tradizionali e dei nuovi media nel rispetto degli indirizzi stabiliti dall'Autorità e dalle Istituzioni competenti in materia, anche in attuazione di protocolli d'intesa per la migliore tutela decentrata dei minori sul territorio nazionale;
2. esercizio del diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale, relativamente alle funzioni istruttorie e decisorie in applicazione dell'articolo 32quinquies del Tusmar;
3. vigilanza sul rispetto dei criteri fissati nel regolamento relativo alla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale;
4. tentativo di conciliazione nelle controversie tra gestori dei servizi di telecomunicazione ed utenti in ambito locale;
5. definizione delle controversie tra utenti e gestori dei servizi di telecomunicazioni;
6. 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;
7. vigilanza ai sensi dell'articolo 41 del Tusmar previa adozione, da parte dell'Autorità, di apposite linee guida
8. gestione del Registro degli Operatori della Comunicazione in ambito locale;

Di seguito sono illustrati, per ciascuna funzione delegata, gli obiettivi che il Corecom si prefigge di raggiungere nel 2020.

### **1.1 Tutela e garanzia dell'utenza, con particolare riferimento ai minori, attraverso iniziative di studio, analisi ed educazione all'utilizzo dei media tradizionali e dei nuovi media nel rispetto degli indirizzi stabiliti dall'Autorità e dalle Istituzioni competenti in materia, anche in attuazione di protocolli d'intesa per la migliore tutela decentrata dei minori sul territorio nazionale**

Le attività previste per il 2020 dal Corecom Toscana relative a questa delega sono riportate nella prima sezione (paragrafo 1.1).

### **1.2 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.

### **1.3 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.

#### **1.4 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 dei sedici anni di gestione della funzione delegata dal 2004 al 2019, fino a superare la soglia complessiva delle 70.000 e quella annuale delle 9.000. 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.

A partire dal 23 luglio 2018 l'Autorità ha avviato una nuova fase nella gestione delle controversie, che si è concretizzata in un aggiornamento del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie e in una procedura informatica omogenea per tutti i Corecom (Conciliaweb). Questo ha comportato un impegno di tutto l'ufficio nel passaggio al nuovo procedimento e nella gestione del *backlog* delle istanze presentate con la precedente regolamentazione.

Obiettivo per il 2020 è dunque l'ulteriore potenziamento della gestione delle istanze con la nuova procedura, interamente telematica, e degli strumenti messi a disposizione degli utenti, in particolare i cosiddetti "utenti deboli", ossia coloro che hanno difficoltà nell'uso delle tecnologie informatiche, per la necessaria assistenza alla compilazione delle istanze. A questo proposito, dalla metà del 2019 è stata avviata, in sinergia con ANCI Toscana, una collaborazione con i Comuni della Toscana che ospitano le "Botteghe della Salute" per consentire agli utenti di rivolgersi a questi sportelli per ricevere assistenza nella compilazione delle istanze e seguirne l'andamento.

#### **1.5 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 2020 con le attività intraprese ai fini dello smaltimento delle istanze presentate prima dell'avvio della nuova procedura Conciliaweb ed al 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,

saranno gestite in modo da consentire agli utenti una fruizione sempre più efficace del servizio offerto.

### **1.6 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**

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 2020, 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 vigilanza ai sensi dell'articolo 41 del Tusmar previa adozione, da parte dell'Autorità, di apposite linee guida**

La gestione di questa delega è sospesa, in attesa dell'adozione da parte dell'Agcom delle apposite linee guida.

### **1.8 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).

**Risorse finanziarie richieste dal  
Corecom per l'anno 2020**



## Risorse finanziarie richieste dal Corecom per il 2020

Si riportano di seguito le risorse finanziarie richieste sul bilancio di previsione del Consiglio regionale per l'anno 2020 sul capitolo destinato al funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni, con la specifica delle voci macroaggregate:

Spese di rappresentanza	Euro 1.000,00
Indennità e rimborsi spese Corecom	Euro 148.574,86
Missioni Corecom	Euro 4.000,00
Spese per l'attuazione del piano di attività	Euro 85.000,00
Spese per relazioni pubbliche, mostre e convegni	Euro 7.750,00
Spese per la gestione delle deleghe dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (art. 30, L. R. 22 giugno 2006, n. 22)	Euro 172.676,07
<b>TOTALE RISORSE</b>	<b>Euro 419.000,93</b>