

Programma di attività 2017

Approvato dal Corecom nella seduta del 5 settembre 2016



Corecom della Toscana:

Sandro Vannini (Presidente), Giancarlo Magni (Vice Presidente), Renato Burigana, Letizia Salvestrini, Maurizio Zingoni.

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, Luciano Dell'Anna, Vanna Giacobbe, Mario Ginanni, Iolanda Giusteschi Conti, 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.

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.

©2016 – Corecom della Toscana

Via Cavour, 18

50129 Firenze

Indice

- 5 **Introduzione**
- 13 **Prima sezione - Funzioni proprie**
- 15 **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
 - 1.5 Condivisione e patrocinio di Agcom su progetti del Corecom Toscana anche di rilevanza nazionale
- 20 **2. Funzioni derivanti dalla legislazione nazionale**
 - 2.1. Comunicazione politica e istituzionale
 - 2.2. Accesso radiotelevisivo
 - 2.3. Elaborazione delle graduatorie per i contributi alle emittenti televisive locali
- 23 **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
- 29 **Risorse finanziarie richieste dal Corecom per l'anno 2017**

Introduzione

Introduzione

Corecom Toscana tra unanimità e condivisione, riconoscimento nazionale dell'attività e attenzione ai territori decentrati della regione

Le deliberazioni e le scelte del Corecom Toscana, in questi anni di attività, sono sempre state adottate all'unanimità, interpretando al meglio la ratio istituzionale di Authority regionale nell'ambito della comunicazione. Tale modalità istituzionale non è scontata nel panorama nazionale, ove altri Corecom registrano, talvolta, livelli di conflittualità. Mettere in risalto questo elemento è, a parere del Corecom Toscana, interpretabile certamente come modalità virtuosa e rappresentativa di **un'impostazione basata sul senso dell'equilibrio**, per esempio nella valutazione delle istanze sul rispetto della par condicio, e della responsabilità e uniformità, per esempio in tema di monitoraggio e proposte di sanzione all'emittenza televisiva locale.

Nella prima parte del 2016 il Corecom Toscana ha concluso, per conto del suo Presidente, la funzione di segreteria del Coordinamento Nazionale dei Corecom Italiani, ruolo effettuato per tutto il 2015. A conclusione di questa esperienza si è potuto accertare, senza volere scadere in una presuntuosa autovalutazione, che **il Corecom Toscana presenta, oggi, elementi virtuosi** anche grazie alla struttura amministrativa di supporto. Infatti, è tra i primi Corecom nel contesto nazionale ad approvare la graduatoria per i contributi ministeriali alle emittenti televisive locali senza ricorsi e controricorsi; nell'ambito del monitoraggio e della vigilanza dell'emittenza radiotelevisiva locale ha raggiunto l'obiettivo, a differenza di altri Comitati, di notificare le contestazioni alle aziende nel corso dell'anno di riferimento ed ha, altresì, acquisito un efficace sistema hardware e software che consente la registrazione del trasmesso delle emittenti non solo nella provincia di Firenze ma anche in altre province toscane; è l'unico Corecom ad avere realizzato, assieme all'Ispettorato territoriale del Ministero dello Sviluppo Economico, **la mappatura della copertura del segnale digitale terrestre televisivo** nella propria regione.

A dimostrazione di quanto sopra sono continuati a pervenire, al nostro Comitato, anche significativi segnali di apprezzamento di livello nazionale in tema di monitoraggio della tutela dei minori, anche a seguito di una spiccata operatività effettuata con il **Vademecum Internet@Minori@Adulti**, riconosciuto a livello nazionale, diffuso e rappresentato nelle scuole secondarie di primo e secondo grado della Toscana. Questa progettualità e quella della "famiglia nell'era digitale", rivolta alle scuole elementari, sono state condivise dall'Agcom tanto da permettere la loro realizzazione anche con l'utilizzazione di risorse dell'Autorità. A tale riguardo preme, altresì, evidenziare la messa a regime a **Firenze dell'Osservatorio Nazionale Internet@Minori**, da parte, oltre che del Corecom Toscana, dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, dell'Istituto degli Innocenti e del Coordinamento Nazionale dei Corecom, e che rappresenta oggi un punto di riferimento, unico a livello nazionale per gli studi e le iniziative nell'ambito della media education. Presso l'Osservatorio è operativo il **Centro di Formazione Permanente per gli insegnanti di ogni ordine e grado sul tema Internet e Minori e la prevenzione informatica**. Firenze e la Toscana sono state nel 2016 e potranno ancor più esserlo nel 2017 e negli anni a venire, punto di riferimento nazionale per formare insegnanti 2.0 capaci di interagire con i nativi digitali sui rischi e le opportunità del web, un tema di grandissima attualità e di preoccupazione alla luce dei continui accadimenti

che sempre più occupano spazi di rilievo nell'agenda informativa nazionale.

Infine, una filiera di operatività sulla quale, nell'ultimo anno, il Comitato si è particolarmente speso è quella della razionalizzazione amministrativa dei processi di conciliazione e definizione delle controversie tra utenti e gestori dei servizi di telecomunicazioni, funzione delegata da Agcom, attività prevalente dei Corecom italiani negli ultimi anni. È nostra intenzione proseguire ed intensificare, nel 2017, le azioni già impostate ed attuate per la riorganizzazione degli uffici al fine di ridurre i tempi di risposta all'utenza nei tentativi di conciliazione, incentivando la presentazione online delle istanze da parte degli utenti.

Internet@Minori: la Toscana capofila nazionale

Nel 2017 proseguiranno le azioni informative indirizzate a studenti, insegnanti, genitori e nonni sull'uso appropriato di internet attraverso il vademecum Internet@Minori@Adulti, avviate nel 2013 e proseguite nel 2014, 2015 e 2016 con la **diffusione presso numerose scuole secondarie di primo e secondo grado della regione del vademecum** (oltre 20 scuole e più di 2.000 famiglie), realizzato in collaborazione con le Università degli Studi di Siena e Pisa. In questi anni sono state coperte tutte le province della regione, nessuna esclusa. Il vademecum e le azioni didattico-informative nelle scuole con gli insegnanti, con gli studenti e con le famiglie per la sensibilizzazione ad un uso sicuro e consapevole della rete rappresentano una progettualità che ha caratterizzato il Corecom Toscana a livello nazionale con la considerazione e il riconoscimento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

È divenuto pienamente operativo l'Osservatorio Nazionale Internet@minori, costituito 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. A fine 2015 è iniziata, in via sperimentale, l'attività del **Centro di Formazione permanente per gli insegnanti** sui temi delle competenze digitali con la realizzazione dei primi moduli formativi di 12 ore presso l'Istituto degli Innocenti. Nel 2016 sono stati effettuati con regolarità e continuità, nei mesi di attività scolastica, otto corsi di formazione per gli insegnanti. La finalità di questi percorsi didattici è quella di rendere gli insegnanti specializzati sul nuovo tema, Internet e minori, affinché possano loro stessi effettuare le azioni di *media education* nelle scuole. Il proseguimento sistemico e continuativo nel 2017 è rafforzato dal **riconoscimento ufficiale del progetto e dei relativi corsi con l'accreditamento, dal settembre 2016, presso il MIUR Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca**. Pertanto, gli insegnanti potranno frequentare i corsi come formazione riconosciuta ed accreditata, in normale orario di lavoro, e tale attività gli sarà riconosciuta dal Ministero stesso per il loro percorso professionale. Si ha contezza e informazione che a seguito di tale riconoscimento, assolutamente non scontato, anche gli insegnanti delle regioni limitrofe, in primis l'Emilia Romagna e l'Umbria potranno usufruire di tale servizio di alta qualità formativa, anche in considerazione dell'interesse manifestato tramite i rispettivi Corecom. Gli *short course* sono tenuti da accademici, esperti in nuovi media, magistrati ed hacker.

Progettualità non episodiche ma continuative

Le progettualità del 2016 e degli anni precedenti e, pertanto, anche quelle del 2017 hanno il carattere della continuità, nella direzione dell'approfondimento.

Nel 2017 provvederemo, come nell'anno 2016, alla manutenzione e all'aggiornamento di quello che gli addetti ai lavori hanno definito un gioiello informativo: la **mappatura del digitale terrestre**. Grazie a questa mappatura, unica nel panorama nazionale, utilizzata proficuamente dall'Ufficio di Presidenza del Consiglio Regionale nel corso del 2016 per la definizione dei criteri di assegnazione dei contributi alle emittenti locali per i servizi di comunicazione istituzionale del Consiglio Regionale, il Corecom potrà proseguire ed approfondire, nel 2017, la propria attività di osservazione del complesso e mutevole panorama delle emittenti televisive della regione, anche attraverso le periodiche audizioni con gli operatori, quest'ultima nuova prassi intrapresa dal Comitato come momento di ascolto e confronto, in precedenza mai effettuato. In parallelo, in collaborazione con Giunta e Consiglio regionale, sulla base di loro eventuali necessità conoscitive, il Corecom potrebbe verificare nel 2017 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.

Nel 2017 il Corecom sarà a disposizione dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale per fornire, 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, al fine di tenere sotto controllo il settore e fornire informazioni sull'andamento degli ascolti.

Per quanto riguarda il **censimento delle web tv, delle web radio e della web press in Toscana**, con la conclusione della seconda fase del censimento dei soggetti presenti sul territorio toscano, avvenuta nel 2015 e 2016, potrà proseguire nel 2017 l'attività di aggiornamento dell'elenco delle testate online, consultabile e implementabile direttamente dal sito istituzionale del Corecom e a disposizione degli utenti e degli operatori della comunicazione.

Il Corecom nel corso del 2016 ha impostato il **nuovo servizio per la certificazione degli accessi e delle visite dei portali di comunicazione e della web press**, che sarebbe auspicabile proseguire nel 2017. Un servizio, attuato in sinergia con l'Agenzia di Comunicazione della Giunta Regionale, che permette di fornire dati certificati sui quali basare eventuali bandi per l'erogazione di sostegni economici a favore del comparto della comunicazione 2.0, deliberati dagli Organi regionali.

Continuerà nel 2017 il **monitoraggio sulla rappresentazione della sicurezza stradale nelle emittenti televisive locali della Toscana**. Infatti, la Legge Regionale 11 maggio 2011 n. 19 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. L'attenzione del Corecom 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. 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. Dall'esperienza di questo progetto periodico e continuativo di questi anni, denominato "**Toscana in Spot**", il Corecom intende proseguire nel 2017 su un ulteriore e specifico tema. In questi anni la progettualità ha premiato i migliori messaggi televisivi e radiofonici che riuscivano a interpretare al meglio il tema (nel 2013 il sociale, nel 2014 il lavoro, nel 2015 internet@minori, nel 2016 la sicurezza stradale). I premi in questi anni sono stati vincolati, al 50%, alla messa in onda degli spot sulle emittenti locali con un riconoscimento di un valore aggiuntivo ai messaggi prodotti da giovani videomaker o da soggetti rientranti nei requisiti dell'imprenditoria giovanile. Nel 2017 proseguirà anche la manutenzione del lavoro concluso nel 2016 relativo alla **mappatura delle aree wi-fi free pubbliche**, alla luce delle ultime previsioni normative in tema di liberalizzazione dell'allacciamento dei terminali di comunicazione alle interfacce della rete pubblica.

Sinergie e collaborazioni

Il Corecom Toscana si impegnerà ancor più nel favorire contatti e scambi con i Corecom di altre Regioni anche nell'ambito del Coordinamento Nazionale: molte delle iniziative qui attuate possono avere ulteriore e maggiore efficacia se applicate anche in più contesti regionali. A tale proposito è intenzione di questo Corecom lasciare tutti i presupposti per concretizzare le iniziative citate che divengano di sistema con altri Corecom territorialmente limitrofi. Si auspica il consolidamento dei rapporti del Corecom Toscana con gli istituti e organismi di riferimento quali le Associazioni dei Consumatori, l'Ordine dei Giornalisti della Toscana, l'Associazione Stampa Toscana, le Università della regione e gli altri Istituti di ricerca, l'Istituto degli Innocenti, il Garante per l'Infanzia e l'Adolescenza, il Difensore Civico Regionale, l'Anci Toscana, le Comunità Montane (Uncem) ed altri, con i quali la sinergia è stata eccellente ed efficace con un'intesa sempre più crescente. Il Comitato si è rapportato e continuerà a rapportarsi con alto spirito di servizio e di collaborazione con i diversi uffici della Regione e dell'Autorità allo scopo di operare non solo come controllore delle possibili deviazioni ma anche nella prospettiva della formazione, promozione e sviluppo di forme virtuose di comunicazione.

Il Comitato continuerà a lavorare nella direzione del sostegno alla partecipazione socio-politica degli utenti, dell'assistenza ai cittadini nelle controversie con i gestori dei servizi di telecomunicazione (nel 2016 le controversie supereranno i 6.000 casi), dei monitoraggi atti a sottolineare i casi di distorsione comunicativa con particolare riferimento alle fasce deboli, alla pubblicità invasiva, al mancato rispetto del pluralismo.

L'esperienza di Coordinamento Nazionale del Corecom Toscana e le prospettive aperte

Il Corecom, alla luce degli oltre quattordici anni di attività, si dovrà caratterizzare sempre più come una “Authority” regionale nel campo della comunicazione nel complesso processo di delega delle funzioni. Rimane aperto il problema nazionale delle risorse economiche e professionali a disposizione dei Corecom per l'assolvimento delle funzioni delegate dall'Autorità nazionale (nel 2017 sarà sicuramente rinnovato l'accordo quadro con Agcom, scaduto dal 2008) mentre forse verrà meno la funzione connessa all'elaborazione delle graduatorie per i contributi ministeriali alle emittenti televisive locali, che sarà accentrata dal MISE a livello nazionale.

Altra riflessione riguarda l'opportunità che il Consiglio Regionale preveda uno stanziamento significativo per le attività proprie del Corecom, riportandolo almeno ai livelli del 2012, al fine di mantenere un certo equilibrio tra risorse regionali e risorse trasferite da Agcom in modo da garantire la funzione che la legge istitutiva dei Corecom assegna a questi organismi, ovvero il controllo del pluralismo radiotelevisivo e della correttezza dell'informazione. Come ampiamente illustrato, il quinquennio 2012-2017 si è anche caratterizzato per l'intensa attività formativa ed educativa sui pericoli che Internet può riservare ai minori. Firenze, grazie ai rapporti instaurati dal Comitato, in collaborazione con l'Istituto degli Innocenti, è diventato un punto di riferimento a livello nazionale con il Centro di Formazione sul tema per gli insegnanti, recentemente riconosciuto ufficialmente anche a livello ministeriale. Per proseguire efficacemente anche tale attività nei prossimi anni, cosa fortemente auspicata da Agcom, e per far assumere al Corecom Toscana il ruolo di coordinamento di tutte le iniziative che si stanno sviluppando sul territorio regionale e anche nazionale sull'uso consapevole di Internet per minori e adulti, è però indispensabile usufruire di un adeguato livello di risorse regionali.

In conclusione, preme evidenziare, come sopra accennato, che il Corecom Toscana, da ottobre 2014 ai primi mesi del 2016, ha svolto per conto del suo presidente la funzione di segreteria del Coordinamento Nazionale dei Corecom Italiani. Tale attività ha comportato un'articolata tenuta amministrativa dei rapporti con Agcom, con il Dipartimento Comunicazioni del Ministero Sviluppo Economico e, ovviamente, con tutti i Corecom italiani. Questo impegno ha permesso **al Corecom Toscana di fare un'ulteriore salto qualitativo in termini di immagine, informazioni ma, soprattutto, di proposte progettuali** come nell'ambito “Internet e minori”, ove la Toscana è divenuta punto di riferimento nazionale. *Best practices* che si auspica non vadano perse ma proseguite in considerazione che tale tema è al centro delle preoccupazioni familiari, quello appunto della navigazione protetta e dell'uso improprio della rete e dei social, che certo non cesseranno negli anni a venire e rappresenterà un filiera di grande centralità nel nostro futuro e in quello delle future generazioni.

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 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 previste 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 la comunicazione esterna.

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 2017 riguarderanno:

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 2016 e proseguirà anche nel 2017 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 e 2016 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 2017 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 2017 proseguirà l'attività di aggiornamento dell'elenco delle testate online, disponibile e implementabile direttamente dal sito istituzionale del Corecom e a disposizione degli utenti e degli operatori della comunicazione. Dal 2016 il Corecom, in collaborazione con l'Agenzia di Informazione della Giunta Regionale della Toscana ha avviato un'indagine sui dati di accesso alle testate online della regione, che proseguirà nel corso del 2017.

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 e proseguita nel 2014, 2015 e 2016 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, ormai ampiamente collaudato, prevede anche per il 2017 lo svolgimento di incontri di esperti universitari, 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. Nel secondo semestre del 2016 le attività di formazione permanente sui temi delle competenze digitali rivolte agli insegnanti di ogni ordine e grado, avviate a fine 2015, hanno ottenuto l'accreditamento presso il Ministero dell'Istruzione. La finalità dei moduli formativi di 12 ore, svolti presso l'Istituto degli Innocenti e in sedi decentrate sul territorio regionale è quella di rendere gli insegnanti specializzati sul nuovo tema, Internet@minori, affinché possano loro stessi effettuare le azioni di media education nelle scuole.

Questa attività proseguirà nel 2017 con l'organizzazione di *short course* intensivi a favore degli insegnanti delle diverse scuole delle varie aree territoriali della Toscana. C'è anche l'interesse degli insegnanti dell'Emilia Romagna, che attraverso il proprio Corecom ha manifestato disponibilità a coinvolgere gli insegnanti del territorio. Gli *short course* sono tenuti da accademici, esperti in nuovi media, magistrati ed hacker. Firenze e la Toscana sono così diventati punto di riferimento nazionale per formare insegnanti 2.0 capaci di interagire con i nativi digitali sui rischi e le opportunità del web.

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 2017 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 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 nel 2014, nel 2015 e nel 2016 altri tre bandi, denominati “Toscana in Spot” e tematizzati rispettivamente sul lavoro, sul rapporto Internet e minori e sulla sicurezza stradale.

Nel 2017 il bando sarà declinato su un tema che sarà individuato in collaborazione con le istituzioni regionali. Come per gli anni precedenti, il premio sarà vincolato, al 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.

Mappatura delle aree wi-fi free

In considerazione della vocazione turistica della nostra regione è intenzione aggiornare nel 2017 la mappatura delle aree wi-fi free pubbliche, pubblicata nel 2016, alla luce delle ultime previsioni normative in tema di liberalizzazione dell’allacciamento dei terminali di comunicazione alle interfacce della rete pubblica.

Collaborazioni con altri organismi istituzionali

Nel corso del 2017 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 Internet@Minori e con il sistema di rappresentanza delle associazioni dei consumatori.

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 (Emilia Romagna in primis, grazie al progetto di formazione permanente per gli insegnanti descritto a p. 21) 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 sempre sviluppato iniziative più di natura autoreferenziale che di sistema.

1.2 Audizioni con gli operatori della comunicazione

Nel 2017 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 periodici incontri.

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 2017 sono dunque previsti appuntamenti pubblici in occasione della conclusione del mandato del Comitato, entro il mese di maggio, e la seconda edizione del Seminario biennale sulle attività di risoluzione delle controversie tra utenti e gestori di servizi di telecomunicazioni, la cui prima edizione si è svolta nel 2015 a Firenze. Inoltre, è nostra intenzione incrementare le forme di patrocinio e partecipazione (con i propri rappresentanti istituzionali e anche i 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 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 2017. Proseguiranno le attività di aggiornamento del nuovo sito web istituzionale del Comitato e la comunicazione 2.0 del Comitato attraverso i social network (il profilo Facebook è stato avviato nel 2012 con una costante azione di animazione e informazione), il canale YouTube che è stato arricchito nel 2013 e si pone tra i più dinamici nel panorama degli altri Comitati. Nel 2017 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.

1.5 Condivisione e patrocinio di Agcom su progetti del Corecom Toscana anche di rilevanza nazionale

Il Corecom Toscana ha fatto da apripista a livello nazionale per l'utilizzo delle risorse dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per progetti di sensibilizzazione sul tema internet e minori. Infatti, con nota ufficiale del 4 luglio 2014 Agcom ha dato parere positivo al cofinanziamento di attività che rientrino in un'interpretazione estensiva della delega in materia di tutela dei minori, includendovi, oltre a quelle nei confronti dell'emittenza locale, anche quelle relative ai nuovi media digitali. In questa direzione il Corecom si è dunque mosso fin dal 2014, consentendo di attingere anche da risorse statali per i progetti sui minori. Con il patrocinio dell'Agcom, e in collaborazione con Istituto degli Innocenti e Coordinamento dei Corecom, il Corecom Toscana ha inoltre messo in piedi l'Osservatorio Nazionale "Internet e Minori", già trattato nelle pagine precedenti.

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 una attività di informazione alle emittenti locali in ogni fase della campagna elettorale. Tali attività riguardano, per alcuni aspetti, anche il periodo non elettorale.

Nel 2017, in occasione delle elezioni amministrative 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 che va 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 2017 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.

2.3 Elaborazione delle graduatorie per i contributi alle emittenti televisive locali

Le televisioni locali che vogliono beneficiare dei contributi ministeriali, ex art. 45 comma 3 della legge 448/98, devono presentare domanda al Corecom che ha la funzione di accertare la sussistenza dei requisiti richiesti e di predisporre la relativa graduatoria per la ripartizione delle somme stanziare. L'attività istruttoria (ricezione delle domande, determinazione della graduatoria, verifica dei requisiti formali, deliberazione della graduatoria definitiva) avverrà nei modi e tempi consueti determinati dal Bando del Ministero dello Sviluppo Economico – Dipartimento delle Comunicazioni e dal Regolamento vigente.

Il Corecom Toscana, oltre all'assistenza alle emittenti fornita come di consueto tramite i propri uffici, sarà disponibile per chiarimenti sulla corretta compilazione delle domande per i contributi ministeriali anche nell'ambito delle periodiche audizioni con gli operatori del settore. Nel corso degli ultimi anni questo Comitato si è adoperato per essere tra i più tempestivi nell'approvazione delle graduatorie.

Seconda sezione
Funzioni delegate

Seconda sezione

Funzioni delegate

Il 2017 rappresenterà il quattordicesimo 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 2017.

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 2016, fino a superare la soglia complessiva delle 40.000 e quella annuale delle 6.000. 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.

Nel 2017 gli obiettivi da raggiungere riguardano la prosecuzione dell'impegno nella dematerializzazione delle procedure e nella riduzione dei tempi di conclusione. 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.

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 2017, 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 2017 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.

**Risorse finanziarie richieste dal Corecom
per l'anno 2017**

Risorse finanziarie richieste dal Corecom per l'anno 2017

Si riportano di seguito le risorse finanziarie richieste sul bilancio di previsione del Consiglio regionale per l'anno 2017 sul capitolo destinato al funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni, con la specifica delle voci macroaggregate:

Spese di rappresentanza	Euro 750,00
Indennità e rimborsi spese Corecom	Euro 128.234,04
Missioni Corecom	Euro 4.000,00
Spese per l'attuazione del piano di attività	Euro 55.000,00
Spese per relazioni pubbliche, mostre e convegni	Euro 3.500,00
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
TOTALE RISORSE	Euro 364.159,68