

Programma di attività 2019

Approvato dal Corecom nella
seduta del 25 settembre 2018

corecom toscana

*Regione Toscana
Comitato Regionale per le Comunicazioni*

Programma di attività 2019

Approvato dal Corecom nella seduta del 25 settembre 2018



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, Carla Campana, 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, 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.

©2018 - Corecom della Toscana

Via Cavour, 18

50129 Firenze

Indice

- 5 Introduzione**
- 11 Prima sezione - Funzioni proprie**
- 13 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
- 19 2. Funzioni derivanti dalla legislazione nazionale**
 - 2.1. Comunicazione politica e istituzionale
 - 2.2. Accesso radiotelevisivo
- 23 Seconda sezione - Funzioni delegate**
- 25 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**
- 31 Risorse finanziarie richieste dal Corecom per l'anno 2019**

Introduzione

Introduzione

Enzo Brogi, Presidente Corecom Toscana

Ad un anno dall'insediamento del nuovo Comitato Regionale per le Comunicazioni, avvenuto il 19 settembre 2017, la programmazione delle attività per il 2019 può contare sull'esperienza maturata in questi primi 12 mesi di lavoro, che ci ha consentito di verificare "sul campo" le grandi potenzialità di un organismo che opera in un settore strategico e su tematiche di interesse quotidiano per cittadini, imprese e istituzioni.

Un primo obiettivo del Comitato è dunque quello di portare alla conoscenza del più ampio numero di cittadini-utenti del ruolo e delle funzioni su cui abbiamo competenza. Lo faremo sia con gli strumenti di comunicazione a disposizione (dal nuovo sito web, che sarà pronto a cavallo tra 2018 e 2019, alla presenza sui social network), sia con un contatto diretto con i territori, dove vogliamo svolgere incontri e sedute per informare ma soprattutto per ascoltare le esigenze e le problematiche su cui possiamo intervenire. Anche per questo, abbiamo intenzione, in collaborazione con ANCI, di proporre ai Sindaci toscani l'apertura di "sportelli Corecom" presso gli URP dei Comuni interessati, in particolare quelli più lontani dalla nostra sede fiorentina, ai quali i cittadini possano rivolgersi per tutte le problematiche legate alle controversie con i gestori dei servizi di telecomunicazione e per segnalazioni di altro genere connesse al mondo della comunicazione locale.

Sul fronte del vasto e complesso tema del rapporto tra la Rete, i social network e i minori, su cui dal 2018 il Corecom ha avuto anche la delega funzionale dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, lavoreremo in una logica di "continuità critica", con l'obiettivo di proseguire l'eccellente lavoro svolto negli ultimi anni partendo da una revisione sostanziale dei format didattico-formativi proposti a studenti, insegnanti, famiglie, istituzioni. Anche su questo punto, rafforzare la conoscenza del Corecom come uno dei soggetti istituzionali a cui i cittadini possono rivolgersi per segnalare comportamenti scorretti in rete (cyberbullismo, hate speech, sexting, ecc.) è un obiettivo da perseguire attraverso la comunicazione e le azioni di intervento. Valuteremo la possibilità di introdurre, probabilmente primi in Italia, una sorta di "patentino per il web" che, al termine di un percorso formativo breve ma denso, consenta ai giovani di ottenere la certificazione di "navigatore consapevole", consapevole delle opportunità offerte dal web ma attento ai rischi potenziali. I soggetti con i quali continueremo a collaborare (Università toscane, Istituto degli Innocenti, Ufficio scolastico regionale, Polizia postale) saranno affiancati da altre realtà particolarmente attive sul tema come, ad esempio, la Nazionale italiana Cyber Defender e il CNR di Pisa.

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 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.

Sul versante dei premi e dei riconoscimenti pubblici, il 2019 vedrà nuovi bandi di concorso per i videomaker e gli autori radiofonici (Toscana in spot), per la migliore tesi di laurea in comunicazione, per la migliore trasmissione televisiva locale, e individueremo il terzo "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.

Nel 2019 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 il 29 giugno presso la sede dell'Istituto Universitario Europeo di Fiesole, trovi una conclusione che ci consenta di operare in un quadro normativo aggiornato.

Tra le novità che intendiamo proporre e realizzare, mi piace sottolineare il lavoro di indagine dell'articolato mondo dell'informazione locale, sia dal punto di vista dell'offerta che da quello del consumo. In collaborazione con il Consiglio regionale e con Agcom, nel 2019 porteremo a termine uno studio sullo stato delle imprese di comunicazione e informazione della Toscana, affidato all'Istituto per la Programmazione Economica della Toscana (IRPET) e la prima indagine regionale sul consumo di informazione da parte dei cittadini della nostra regione. Un lavoro utile anche ai nostri interlocutori istituzionali, ai fini della programmazione delle azioni di comunicazione istituzionale e delle campagne informative.

Infine, nel 2019 inaugureremo un filone di approfondimento sui nuovi linguaggi della comunicazione, con particolare attenzione al mondo dei giovani. Lo faremo con un convegno sulla musica rap, trap e hip hop come forma dirompente e pervasiva di comunicazione giovanile, chiamando a discuterne studiosi, artisti, produttori, oltre agli stessi teenager.

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 2019 il suo notevole impegno nella gestione delle controversie tra utenti e gestori dei servizi di telecomunicazioni, che ha vissuto nella seconda parte dell'anno scorso il passaggio alla nuova procedura telematica Conciliaweb, ancora in fase di rodaggio. In questo contesto, in collaborazione con il Coordina-

mento dei Corecom e Agcom organizzeremo il terzo seminario biennale sulle controversie telefoniche, al quale parteciperanno i gestori e le associazioni dei consumatori.

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 il 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 nel 2018 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 nel mese di maggio, che ha iniziato a confrontarsi sulla base di una bozza di lavoro predisposta dagli uffici. Il 29 giugno 2018, presso la sede dell'Istituto Universitario Europeo, si è svolto il convegno "La comunicazione cambia, cambiamo le regole", nel corso del quale il dibattito ha fatto un ulteriore passo avanti. L'auspicio è che nel corso del 2019 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 2019 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.

Per il 2019 è intenzione del Comitato rivedere in modo complessivo il format degli interventi, per tentare di aggiornarlo alle continue e rapide mutazioni che inevitabilmente attraversano questo mondo. Saranno coinvolti i soggetti che tradizionalmente hanno collaborato con noi in questi anni, dalle Università alla Polizia Postale, dall'Ufficio scolastico regionale all'Istituto degli Innocenti, a cui vorremmo affiancare soggetti nuovi, particolarmente attivi negli ultimi anni, come la nazionale italiana cyber defender e il CNR di Pisa.

L'idea di fondo è quella di arrivare a condividere una metodologia di intervento che consenta ai giovani studenti di conseguire una sorta di "patentino per il web" al termine di un percorso formativo e di sensibilizzazione ad un uso responsabile della rete.

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, inter-

net e minori, affinché possano loro stessi effettuare azioni di media education nelle scuole.

Questa attività proseguirà nel 2019 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.

L'offerta e il consumo di comunicazione in Toscana. Monitorare la qualità produttiva e l'accesso ai media locali

Una delle sfide più complesse per le autorità di garanzia e vigilanza nel settore della comunicazione è senza dubbio quella di monitorare i rapidi mutamenti che attraversano questo settore, sia sul fronte dell'offerta che su quello del consumo.

Per tentare di affrontare questa sfida in modo adeguato, il Corecom della Toscana ha avviato a partire dalla fine del 2018 un percorso con l'obiettivo di fornire un quadro conoscitivo aggiornato dell'offerta comunicativa e informativa dei media locali e, al tempo stesso, dei comportamenti di consumo dei toscani.

Nel 2019 presenteremo i risultati dello studio, affidato all'Istituto Regionale per la Programmazione Economica della Toscana (IRPET), sullo stato delle imprese dell'informazione e della comunicazione in Toscana, finalizzato a distinguere queste ultime a seconda della loro dimensione e distribuzione territoriale, con informazioni dettagliate sul numero di imprese e la tipologia di servizio offerto, le nuove costituzioni di società nel periodo di riferimento e quelle che hanno cessato l'attività, il numero di addetti e le diverse tipologie di contratto presenti, il fatturato distinto per tipologia di attività, con particolare riferimento alle entrate derivanti da pubblicità.

Parallelamente, è intenzione del Comitato, in stretta collaborazione con Agcom, realizzare uno studio sul consumo di informazione in Toscana, un'indagine campionaria rappresentativa della popolazione toscana sui percorsi e sulle scelte dei cittadini per acquisire le informazioni di carattere "locale".

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 2019 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 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 2018 e proseguirà anche nel 2019 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

Nel 2015, 2016, 2017 e 2018 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 2019 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 2019 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.

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 2018 altri cinque 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 e sulla violenza di genere.

Nel 2019 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.

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 2019 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

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 2019 il Corecom assegnerà per il terzo 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 2019 sono dunque previsti appuntamenti pubblici sui temi di intervento del Corecom, e in particolare:

L'urlo del rap. Nuovi linguaggi della comunicazione giovanile

Con quali linguaggi comunicano le nuove generazioni? Da dove traggono ispirazione? Quali contenuti passano attraverso i testi della nuova scena musicale italiana? Rap, trap, hip hop, sono etichette musicali dietro le quali esiste un mondo variegato, multiforme e spesso non omogeneo di artisti contemporanei che riempiono le giornate dei giovani. Spesso gli adulti tendono a condannare sommariamente i consumi musicali dei propri figli, senza conoscerli a fondo. Per questo, il Corecom della Toscana vuole avviare a partire dal 2019 una riflessione sui nuovi linguaggi giovanili, invitando a un confronto studiosi, produttori, artisti e gli stessi protagonisti diretti di una silenziosa rivoluzione linguistica con cui è doveroso fare i conti.

Terza edizione del Seminario biennale sulle controversie tra utenti e gestori dei servizi di telecomunicazione

Nel 2015 e 2017 il Corecom Toscana ha organizzato a Firenze le prime due edizioni del Seminario biennale sul tema della risoluzione

delle controversie tra utenti e gestori dei servizi di telecomunicazioni, in collaborazione con Agcom e con il Coordinamento nazionale dei Corecom. Il seminario si alterna con l'analoga iniziativa organizzativa dal Corecom Valle d'Aosta.

Nel 2019 sarà dunque organizzata la terza edizione del seminario, nel corso della quale saranno invitati tutti i soggetti interessati, dai rappresentanti dei gestori alle associazioni dei consumatori, dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni agli altri Corecom regionali.

1.4 Audizioni con gli operatori della comunicazione

Nel 2019 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 2019 saranno rafforzati gli strumenti di comunicazione istituzionale del Corecom in merito alle attività previste dal programma 2019 e, più in generale, alla conoscenza sul territorio delle attività e del ruolo del Corecom. In particolare, sarà attivo il nuovo sito web istituzionale, più attuale e orientato all'utenza. Parallelamente, saranno potenziati i profili social del Corecom, in particolare la pagina Facebook, il profilo Twitter e il canale YouTube. Nel 2019 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 medial. 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 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 2019, in occasione delle elezioni europee e amministrative (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 RAI3 Toscana delle Trasmissioni dell'accesso, grazie alla positiva collaborazione della dirigenza e del personale della Sede Rai regionale.

Nel 2019 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 2019 rappresenterà il sedicesimo 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 2019.

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 2019 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 quindici anni di gestione della funzione delegata dal 2004 al 2018, fino a superare la soglia complessiva delle 60.000 e quella annuale delle 7.000. 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.

Obiettivi per il 2019 sono dunque la messa a regime della gestione delle istanze con la nuova procedura, interamente telematica, e il potenziamento 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, è intenzione del Corecom avviare, in sinergia con ANCI Toscana, una collaborazione con tutti i Comuni della Toscana per consentire agli utenti di rivolgersi agli sportelli URP del proprio territorio per poter compilare le istanze e seguirne l'andamento. Il Corecom fornirà la formazione necessaria agli addetti delle amministrazioni locali coinvolte.

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 2019 con le attività intraprese ai fini dello snaltimento 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 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 2019, 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.

**Risorse finanziarie richieste dal
Corecom per l'anno 2019**

Risorse finanziarie richieste dal Corecom per l'anno 2019

Si riportano di seguito le risorse finanziarie richieste sul bilancio di previsione del Consiglio regionale per l'anno 2019 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 128.234,04
Missioni Corecom	Euro 4.000,00
Spese per l'attuazione del piano di attività	Euro 87.750,00
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 172.676,07
TOTALE RISORSE	Euro 398.660,11