



Il Corecom Piemonte

I tascabili di Palazzo Lascaris



Il Corecom Piemonte

I tascabili di Palazzo Lascaris



n. 98

Torino, marzo 2023

Direzione Amministrazione, Personale,
Sistemi Informativi e Organismi di garanzia

Direttore
Michele Pantè

Settore Corecom
Dirigente
Cosimo Poppa

Testi
Carlo Lomonte

Cura redazionale
Federica Calosso

Immagini
Paolo Siccardi, Archivio fotografico Consiglio regionale del Piemonte

Impaginazione e stampa



Marzo 2023

Prefazione

Il Corecom Piemonte nei suoi oltre venti anni di attività, ha rappresentato un esempio virtuoso di controllo e vigilanza, un luogo di prossimità dove far valere i propri diritti. Un organo capace, attraverso le sue numerose funzioni, di avvicinare l'amministrazione alla cittadinanza grazie ad una crescente azione dinamica che ha contribuito a creare un dialogo fruttuoso con tutti i soggetti del territorio.

In questo mio primo periodo di mandato ho potuto infatti accertare le molte attività svolte dal Comitato. In primis l'attività di conciliazione e definizione tra utenti ed operatori delle comunicazioni, delega conferita dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), che gestisce ogni anno migliaia di istanze di risoluzione delle controversie, con un servizio sempre più efficace e innovativo in termini di tecnologie impiegate, che ha permesso una significativa riduzione dei tempi di attesa a favore dei cittadini e delle imprese del Piemonte.

Tra le altre numerose funzioni svolte dal Corecom, mi preme sottolineare il monitoraggio dell'emittenza radiotelevisiva locale, l'esercizio del diritto di rettifica e la vigilanza sul rispetto della "Par condicio" durante i periodi di campagna elettorale e referendaria.

In questo Tascabile troverete un compendio di tutte le funzioni proprie e delegate gestite dal Corecom, affinché la cittadinanza sia a conoscenza delle molteplici attività e servizi che il Comitato svolge per garantire quei principi costituzionali, come la tutela del pluralismo informativo e la salvaguardia dei diritti alla persona, capisaldi del nostro sistema democratico.

Vincenzo Lilli

Presidente del Corecom Piemonte

IL CORECOM PIEMONTE: CHE COSA FA E DA CHI È COMPOSTO

Il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (Corecom), fermo restando il suo inserimento nell'organizzazione regionale, è organo funzionale dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM) ed è organo di consulenza, di gestione e di controllo della Regione in materia di comunicazioni. Il Corecom è costituito da tre componenti, scelti tra persone che diano garanzia di assoluta indipendenza sia dal sistema politico istituzionale, sia dal sistema degli interessi di settore nel campo delle telecomunicazioni e che posseggano comprovata competenza ed esperienza nel settore delle telecomunicazioni nei suoi aspetti culturali, giuridici, economici e tecnologici.

Il Comitato è titolare di Funzioni proprie e delegate. Queste ultime sono demandate al Corecom dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Ministero dello Sviluppo economico e dalla Commissione parlamentare di vigilanza sui servizi radiotelevisivi. Tra le principali il Comitato svolge il tentativo di conciliazione e definizione nelle controversie tra utenti e gestori dei servizi di comunicazione elettronica (telefonia e pay-tv), vigila sul rispetto delle norme in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, gestisce il registro degli operatori di comunicazione (ROC).

Le Funzioni proprie sono conferite invece dalla legislazione statale e regionale. In particolare il Comitato provvede all'attività di monitoraggio di ogni forma di comunicazione politico-istituzionale di interesse regionale, vigila sull'applicazione della normativa in materia di par condicio nel periodo elettorale, promuove attività di studio e ricerca anche attraverso la stipula di convenzioni per la prevenzione e contrasto al cyberbullismo e contro ogni forma di discriminazione e violenza di genere.



La sede del Corecom Piemonte in piazza Solferino 22 a Torino

I Componenti del Corecom Piemonte

Con decreto del presidente del Consiglio regionale Stefano Allasia, sono stati nominati nel dicembre del 2021 (per il quinquennio 2021-2026) gli attuali componenti del Comitato regionale per le Comunicazioni (Corecom): **Vincenzo Lilli** (con funzioni di Presidente), **Alessia Caserio** (Vicepresidente) e **Marco Briamonte** (Commissario).



Al centro il Presidente Vincenzo Lilli, alla sua sinistra il Commissario Marco Briamonte e alla sua destra la Vicepresidente Alessia Caserio

LE FUNZIONI DELEGATE

Conciliazioni e definizioni delle controversie

La conciliazione è uno strumento di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori delle comunicazioni (servizi di telefonia mobile e fissa, operatori internet, telefonia pubblica, servizi di televisione a pagamento) basato su una procedura nel corso della quale, alla presenza di un soggetto neutrale (il conciliatore), le parti cercano di trovare un componimento bonario alla controversia. È una procedura completamente gratuita e obbligatoria prima di poter eventualmente ricorrere alla giustizia ordinaria. Non è necessaria l'assistenza di un avvocato, l'utente può gestire autonomamente il tentativo di conciliazione.

Per attivare quindi la procedura presso il Corecom Piemonte, dopo essere entrati nella pagina all'indirizzo www.conciliaweb.agcom.it, l'intestatario del contratto sottoscritto con l'operatore deve registrarsi sulla piattaforma CONCILIAWEB, accedendo con SPID o Carta Identità Elettronica (CIE) e creare il proprio account. La procedura di conciliazione si conclude entro 30 giorni dal ricevimento dell'istanza.

Negoziazione diretta e conciliazione

La fase di conciliazione è preceduta da un periodo durante il quale le parti hanno la possibilità di negoziare direttamente (utente ed operatore) scambiandosi proposte tramite la piattaforma senza il coinvolgimento del Corecom, fino alle 24.00 del giorno precedente l'udienza. Se l'esito di tale attività di negoziazione è favorevole, la piattaforma rilascia un'attestazione dell'accordo raggiunto con la conseguente archiviazione del procedimento.

Nel caso non ci sia accordo tra le parti, si procede con due possibili tipi di

conciliazione:

- *Conciliazione semplificata* che si applica alle controversie aventi a oggetto le materie che riguardano addebiti per traffico in Roaming europeo e internazionale e per servizi a sovrapprezzo; restituzione del credito residuo e del deposito cauzionale; spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore; omessa o ritardata cessazione del servizio a seguito di disdetta o recesso. Questa procedura si svolge mediante lo scambio di proposte tra le parti e il Conciliatore in qualsiasi momento può formulare una soluzione conciliativa della controversia.
- *Conciliazione in udienza* che si svolge con le parti in audio o videoconferenza e si conclude con la stesura di un verbale che può essere positivo (o di accordo) negativo (o di mancata conciliazione) o, nel caso in cui il conciliatore lo ritenga necessario al fine di acquisire nuovi elementi per la soluzione della controversia, di rinvio a nuova udienza.

Nel caso in cui nel corso dell'udienza le parti non trovino un accordo per risolvere in maniera amichevole la controversia, oppure nel caso in cui l'udienza non si svolga per assenza di una o di entrambe le parti e quindi il tentativo abbia un esito negativo, si possono percorrere due strade:

- entro tre mesi dalla data di conclusione della procedura conciliativa, si può rimettere la decisione della controversia al Corecom Piemonte presentando una domanda di definizione.
- alternativamente a ciò si può ricorrere alla giustizia ordinaria (Giudice di Pace, per controversie di valore inferiore o pari a 5.000€ oppure al Tribunale per controversie di valore superiore).

Procedura di definizione

Qualora il tentativo di conciliazione abbia avuto un esito negativo, gli utenti possono chiedere al Corecom di definire la controversia, se non sono decorsi più di tre mesi dalla data di conclusione del tentativo di conciliazione e se non sia già stata coinvolta l'autorità giudiziaria. Con il provvedimento di definizione, il Comitato può ordinare all'operatore la cessazione della condotta lesiva nei confronti dell'utente, di effettuare rimborsi di somme non dovute e il pagamento di indennizzi.

Procedura di urgenza ripristino della linea telefonica GU5

Nel caso l'operatore dovesse interrompere improvvisamente il servizio o dovesse sopraggiungere un guasto, l'utente può chiedere al Corecom, tramite il portale di conciliazione CONCILIAWEB, un provvedimento d'urgenza GU5 per la riattivazione della linea interrotta o sospesa. I provvedimenti sono temporanei, hanno natura provvisoria ma permangono nella loro efficacia fino alla conclusione della procedura di conciliazione o definizione. Una volta emesso l'atto che ordina la riattivazione, qualora il

gestore non adempia, il Corecom provvederà ad inviare segnalazione di inottemperanza ad AGCOM.

In conclusione si può affermare che l'istituto della conciliazione in materia di comunicazioni elettroniche, ha dimostrato nel corso degli anni di avere una ricaduta positiva, in termini di costi-benefici, per la collettività e per le singole persone che si avvalgono di tale strumento quale esercizio di "giustizia alternativa" a quella ordinaria. In effetti i Corecom non solo hanno abbattuto gli alti costi e tempi derivanti dall'instaurazione dei contenziosi davanti al giudice ordinario, ma hanno consentito di migliorare l'accesso alla giustizia, ampliando e differenziando le possibilità di tutela e fornendo una maggiore adeguatezza e specificità nella risposta.

Monitoraggio sulla programmazione televisiva locale

La trasmissione dei contenuti da parte degli operatori televisivi è regolata da norme che garantiscono alcuni principi fondamentali, come il diritto all'informazione, il pluralismo sociale e politico, la tutela degli utenti e dei minori. Il Corecom ha il compito di verificare il rispetto di questi principi nel sistema televisivo locale. Per svolgerlo nel migliore dei modi, effettua controlli periodici sulle messe in onda del territorio regionale rilevando, anche con l'aiuto dei cittadini, l'eventuale programmazione di contenuti in contrasto con le regole poste a difesa dei telespettatori.

L'attività di monitoraggio svolta dal Corecom è un insieme di attività che comprende la raccolta sistematica, la rilevazione e l'analisi dei dati e delle informazioni sui programmi trasmessi dalle emittenti televisive locali. Il monitoraggio si articola in quattro macro aree: obblighi di programmazione, pubblicità, pluralismo socio-politico, garanzie dell'utenza e tutela dei minori.

La vigilanza sulla tutela dei minori nel settore televisivo

Il rapporto tra minori e media è al centro dei dibattiti da molti anni. Nell'andare ad analizzare il fenomeno, l'influenza che ha la televisione su menti sensibili come quelle dei minori, riveste una duplice importanza. Per i minori infatti la televisione in molti casi diventa il principale veicolo informativo su valori, visioni della vita, prima ancora di avere avuto esperienze reali. La tv infatti rappresenta oggi di fatto una delle principali fonti del sapere, in quanto il suo utilizzo a volte distorto, influenza milioni di minori che non hanno gli strumenti per filtrare le innumerevoli informazioni che la televisione fornisce.

Purtroppo molti di loro, a causa di una superficiale presenza da parte della famiglia, passano molte ore davanti alla Tv, spesso in completa solitudine, dedicando ad essa, un tempo superiore a quello dedicato alle attività scolastiche, sportive e relazionali. La mancanza di un'adeguata politica per un uso consapevole della televisione, rischia di compromettere l'equilibrio intellettuale delle future generazioni. Il Corecom Piemonte svolge per questo un'azione di vigilanza a tutela dei minori e dei diritti fondamentali della persona, attraverso la gestione delle segnalazioni di violazione e il monitoraggio delle trasmissioni televisive locali.

A queste attività si affianca la diffusione di buone pratiche mediante un'azione educativa attraverso progetti, collaborazioni, iniziative e pubblicazioni. Grazie anche all'adempimento della propria funzione, negli ultimi anni non sono pervenute segnalazioni né sono state riscontrate violazioni relativamente alla normativa a tutela dei minori a seguito dell'attività di monitoraggio h24, per cui il Corecom non ha attivato alcun procedimento di contestazione. Come accennato, all'attività di vigilanza si affianca quella diretta a diffondere modi, tempi, qualità e quantità sull'uso e consumo di televisione da parte dei minori e favorire, allo stesso tempo, il miglioramento della qualità del panorama dell'emittenza televisiva piemontese.

Va in questa direzione la partecipazione all'attività di Tuttinrete, a cui il Corecom ha aderito nel 2018 firmando il Protocollo d'Intesa. Un Tavolo formato da rappresentanti di diverse Istituzioni (Regione Piemonte, A.I.A.F. Piemonte e Valle d'Aosta - Associazione Italiana degli Avvocati per la Famiglia e i Minori, Associazione Italiana dei Magistrati per i Minorenni e per la Famiglia - Sezione Piemonte e Valle d'Aosta, Camera Minorile di Torino, Centro per la Giustizia Minorile del Piemonte, Valle d'Aosta e Liguria e provincia di Massa Carrara, Città di Torino – Assessorato alla salute, politiche sociali e abitative, Città di Torino – Comando della Polizia Municipale, Comando provinciale Carabinieri Torino, Comando Regionale Piemonte della Guardia di Finanza, Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Torino, Consiglio Provinciale di Torino dell'Ordine dei Medici Chirurghi e Odontoiatri, Ordine degli Psicologi - Consiglio Regionale del Piemonte, Consiglio Regionale del Piemonte – Consulta regionale dei Giovani, Ordine dei Giornalisti - Consiglio Regionale del Piemonte, MIUR - Ufficio Scolastico Regionale per il Piemonte, Polizia di



Stato - Questura di Torino, Università degli Studi di Torino – Dipartimento di Filosofia e Scienze dell’Educazione) che si riconoscono nei contenuti sintetizzati nella Carta dei Valori elaborata dal Tavolo, in base alle rispettive competenze in materia ed alla propria appartenenza professionale, avente come obiettivo la salvaguardia del diritto dei minori ad essere protetti nelle varie fasi di crescita per un armonico sviluppo psico-fisico e morale della persona, nonché la promozione e la cultura di tutela dei minori nel rapporto con i mezzi di informazione.

Il diritto di rettifica

Il diritto di rettifica è un’altra delle funzioni delegate da AGCOM e consiste nella facoltà, da parte dei 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, di chiedere all’emittente privata o pubblica, la diffusione di proprie dichiarazioni di replica, in condizioni paritarie rispetto all’affermazione che vi ha dato causa. Presupposto fondamentale per l’esercizio di tale diritto è l’oggettiva difformità dell’informazione diffusa dall’emittente rispetto al vero.

Per questo motivo l’accertamento di tale circostanza deve essere necessariamente condotto prendendo in considerazione sia le valutazioni operate dalle parti (richiedente ed emittente televisiva) e rappresentate nelle rispettive memorie, sia altri elementi oggettivi quali l’esattezza delle fonti, le modalità di esposizione dei fatti nel corso della trasmissione, il contesto in cui gli stessi vengono riferiti (elementi desumibili dalla visione della registrazione della trasmissione).

Il Corecom Piemonte verificata la fondatezza della richiesta e se ci sono i presupposti 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 può decidere l'irrogazione di sanzioni. Le competenze del Comitato in materia di rettifica, attengono esclusivamente al settore radiotelevisivo regionale. Ne deriva che tutte le istanze di rettifica riguardanti il settore della carta stampata non possono essere prese in considerazione dal Corecom. La procedura attivata presso il Comitato è completamente gratuita e viene completata in tempi estremamente brevi, in modo da assicurare la necessaria effettività ed efficacia della rettifica.

La tenuta del Registro degli operatori di comunicazioni (ROC)

Il Registro degli operatori di comunicazione, il ROC, è l'anagrafe degli operatori presenti in Piemonte. La tenuta e l'organizzazione rientra anch'essa tra le funzioni delegate dall'AGCOM e garantisce la trasparenza e la pubblicità degli assetti proprietari, il rispetto della disciplina anti-



concentrazione, la tutela del pluralismo informativo, il rispetto dei limiti previsti per le partecipazioni di società estere, relativamente alle società che operano nel settore delle comunicazioni elettroniche.

LE FUNZIONI PROPRIE

Il sistema radiotelevisivo locale, la rivoluzione digitale

Le TV locali e le radio costituiscono, seppur vi sia stata la moltiplicazione delle piattaforme tecnologiche, un segmento importante nel panorama informativo italiano per la garanzia del pluralismo e la rappresentanza dei territori. Negli ultimi anni le nostre emittenti televisive locali hanno avuto una crescita degli ascolti, segno di come questi strumenti raccolgano ancora fiducia e rafforzino l'identità locale. Questo ha determinato il mantenimento dei livelli di occupazione, con addirittura una piccola crescita, in netta controtendenza con il resto del mondo dei servizi e dell'attività manifatturiera. Dal punto di vista storico, si può affermare che il Piemonte ha avuto da sempre un ruolo da protagonista, infatti la maggior parte delle televisioni e radio, nascono in Piemonte fra la metà degli anni '70 e i primissimi anni '80. Non a caso la prima tv privata in Italia nacque nel 1971 proprio nella nostra regione con Telebiella.

Quella fu una svolta epocale che segnò la fine del monopolio della Tv di Stato con la conseguente moltiplicazione delle televisioni private sul territorio nazionale. Un fenomeno che ha portato nei palinsesti delle nuove emittenti una maggiore attenzione alla dimensione locale. Nasce l'esigenza di raccontare i fatti del territorio, una nuova tv che col tempo contribuirà ad accrescere il principio del pluralismo nell'informazione.

A distanza di cinquanta anni molte cose sono cambiate, oggi si parla di "Nuova tv digitale". Di recente c'è stata una riorganizzazione delle frequenze

televisive che ha comportato per i cittadini la sintonizzazione dei canali tv. In Piemonte molti marchi locali hanno dismesso la trasmissione dei loro programmi con la codifica MPEG-2 in favore della codifica MPEG-4 per la trasmissione in alta qualità (HD). Anche nelle Radio come è successo per le tv, gli anni 70 segnarono un punto di cambiamento radicale con la fine del monopolio Rai.

Nella nostra regione come nel resto d'Italia, sono nate le prime radio libere che sono diventate in breve tempo, grazie all'aumento degli introiti pubblicitari, radio private. Nell'ultimo decennio poi, anche nelle radio c'è stato l'avvento della tecnologia digitale. In Piemonte prosegue infatti



da alcuni anni il percorso per la radiodiffusione sonora in tecnica digitale DAB+: una tecnologia che regala una qualità del suono molto maggiore, azzerando le interferenze e consente la presenza di contenuti multimediali.

La “Par condicio” per garantire l’equilibrio tra le forze politiche

In ogni tornata elettorale (che si tratti di votazioni amministrative, regionali, politiche o referendum), si sente spesso parlare di “Par condicio”, espressione latina che significa "parità di trattamento" ovvero "pari condizioni". Con tale espressione riferita ai mezzi di comunicazione, si intende l'insieme dei criteri previsti dalla Legge n. 28/2000 ai quali i mezzi di comunicazione devono attenersi, al fine di garantire la parità di trattamento e l'imparzialità rispetto a tutti i soggetti politici, relativamente all'accesso ai mezzi di informazione per la comunicazione politica.

La Par Condicio disciplina anche la comunicazione istituzionale delle amministrazioni pubbliche in periodo elettorale. In tale contesto, i Corecom regionali svolgono un ruolo estremamente delicato, in particolare assolvono i compiti di vigilanza sulla corretta ed uniforme applicazione della normativa per quanto concerne le emittenti radiotelevisive locali e accertano le eventuali violazioni, ivi comprese quelle relative in materia di comunicazione istituzionale e obblighi di informazione.

Il Corecom Piemonte in particolare, durante i periodi elettorali, al fine di espletare con efficacia il potere di vigilanza, chiede alle tv locali copia dei palinsesti con particolare riguardo ai programmi di informazione e di comunicazione politica. La normativa sulla par condicio disciplina inoltre i sondaggi politico-elettorali. In particolare, la pubblicazione e la diffusione totale o parziale dei sondaggi su edizioni cartacee o elettroniche

di quotidiani o periodici, può avvenire unicamente se accompagnata da una nota, riportante specifiche informazioni. Inoltre nei quindici giorni precedenti la data delle votazioni e fino alla chiusura delle operazioni di voto, è vietato rendere pubblici o comunque diffondere i risultati, anche parziali, di sondaggi sull'esito delle elezioni e sugli orientamenti politici e di voto degli elettori.

In occasione delle consultazioni elettorali amministrative, il Corecom sovrintende altresì all'organizzazione delle tribune elettorali che devono essere obbligatoriamente messe in onda dalla testata giornalistica Rai regionale, in attuazione della delibera della Commissione di Vigilanza Rai.

Comunicazione istituzionale nei periodi elettorali

La legge che regola la "Par condicio" ha introdotto il divieto per tutte le amministrazioni pubbliche, per il periodo che si estende dalla data di convocazione dei comizi elettorali e fino alla chiusura delle operazioni di voto, di svolgere attività di comunicazione, ad eccezione di quelle effettuate in forma impersonale e indispensabili per l'efficace svolgimento delle proprie funzioni.

La norma è stata posta a presidio del principio costituzionale di imparzialità della Pubblica Amministrazione (articolo 97 della Costituzione) al fine di evitare che nel periodo elettorale le forze politiche di maggioranza beneficino delle opportunità connesse alla titolarità di cariche di governo, sfruttando occasioni di comunicazione non soggette a vincoli regolamentari quali forme illegittime di propaganda politica. Infatti, il divieto è finalizzato ad evitare il rischio che le amministrazioni, nello svolgere attività di comunicazione istituzionale in periodo elettorale, possano fornire, attraverso modalità e contenuti informativi non neutrali,



una rappresentazione suggestiva, a fini elettorali, dell'amministrazione e dei suoi organi titolari, sovrapponendo, in tal modo, l'attività di comunicazione istituzionale a quella propria dei soggetti politici.

In tale ottica, il Corecom Piemonte, durante le competizioni elettorali svolge una attività di supervisione dei siti istituzionali e di tutte quelle comunicazioni che possano violare i principi di impersonalità della comunicazione istituzionale. In caso di violazioni, il Comitato segnala ad AGCOM le irregolarità al fine di ripristinare nel minore tempo possibile l'equilibrio nell'accesso della comunicazione politica.

I programmi dell'accesso

Le trasmissioni dell'accesso sono un prezioso strumento dato ad associazioni, enti e istituzioni per accedere a spazi radiofonici e televisivi messi a disposizione da una legge nazionale che risale agli anni settanta. Attraverso il protocollo d'intesa tra Corecom Piemonte e Rai – Centro di Produzione di Torino, sottoscritto nel 2015, sono state definite le modalità organizzative dei programmi per l'accesso che, tutelando il pluralismo, offrono il diritto di partecipazione e la promozione dell'associazionismo.

In particolare sono ammessi secondo la normativa nazionale i seguenti soggetti: i partiti e i gruppi rappresentati in Parlamento, le organizzazioni associative delle autonomie locali, i sindacati nazionali, le confessioni religiose, i movimenti politici, gli enti e le associazioni politiche e culturali, le associazioni nazionali del movimento cooperativo giuridicamente riconosciute, i gruppi etnici e linguistici e gli altri gruppi di rilevante interesse sociale che ne facciano richiesta. Gli spazi hanno una durata di



5 minuti, sono autogestiti e consentono di raccontare la propria attività attraverso il supporto tecnico gratuito della Rai.

Il Corecom Piemonte esamina le richieste di accesso, ne valuta l'ammissibilità e adotta lo schema per la predisposizione della graduatoria, nonché il piano trimestrale delle trasmissioni radiofoniche e televisive che tiene conto delle priorità stabilite dalla normativa, indicando quelle per le quali è richiesta la realizzazione in collaborazione con la Rai e ripartendo tra i soggetti ammessi il tempo di trasmissione messo a disposizione. Il Comitato svolge, inoltre, attività di vigilanza sul rispetto degli impegni assunti dai soggetti ammessi e sulla corretta messa in onda da parte della concessionaria del servizio radiotelevisivo pubblico.

Gli spazi televisivi e radiofonici utilizzati sono:

- 30 minuti su RAITRE il sabato a partire dalle ore 7.30
- 20 minuti su RADIOUNO in modulazione di frequenza il sabato a partire dalle ore 23.30

Prevenzione e contrasto del cyberbullismo

Negli ultimi anni queste forme di comportamento violento ed intenzionale hanno fatto da sfondo a molti casi di cronaca, con risvolti talvolta drammatici. Questi fenomeni sono da considerarsi una vera piaga sociale, un virus letale e subdolo che continua a creare seri danni, con conseguenze anche gravi soprattutto tra i più giovani. Per questo il Consiglio regionale del Piemonte ha approvato nel 2018 una legge per contrastare e prevenire i fenomeni del bullismo e del cyberbullismo, una tra le norme più avanzate a livello nazionale, con l'obiettivo di avere informazioni di contesto e capire gli ambiti di prevenzione e intervento. La sua entrata in vigore ha visto il coinvolgimento del Corecom Piemonte in questa materia così complessa,

investendolo anche del ruolo di osservatorio.

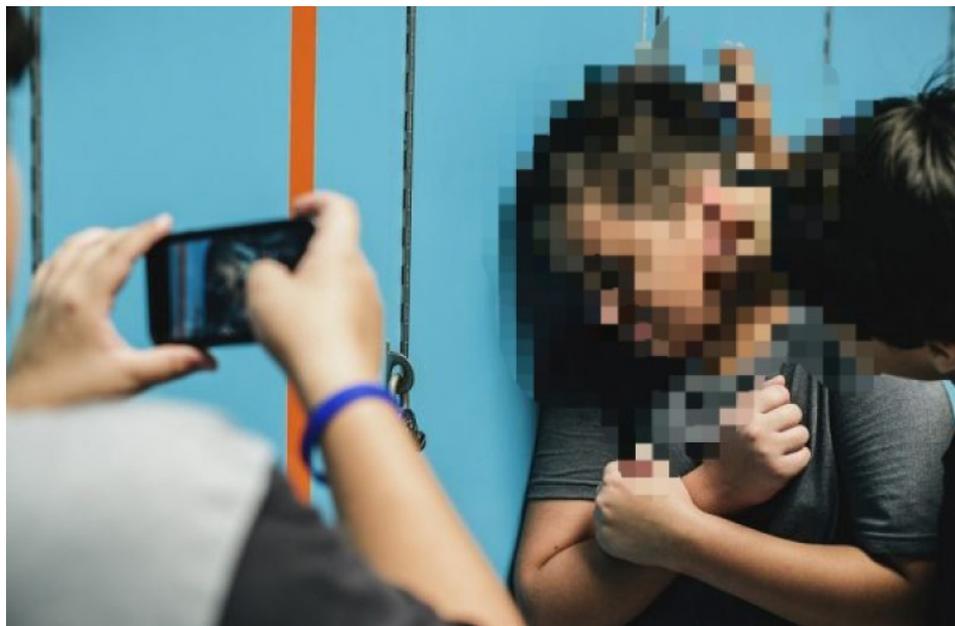
Il compito dell'osservatorio è in generale quello di svolgere e coordinare attività di ricerca, monitorare l'andamento di un fenomeno, diffondere il più possibile le informazioni e i dati acquisiti.

L'Osservatorio risponde quindi all'esigenza di:

- acquisire informazioni con un sistema di monitoraggio permanente;
- individuare, riconoscere e analizzare i problemi e i bisogni rilevati dagli esiti del monitoraggio, affinché gli amministratori locali possano calibrare al meglio gli interventi normativi di propria competenza e orientare in modo adeguato le politiche pubbliche.

L'Osservatorio sul Cyberbullismo del Corecom Piemonte è strutturato in modo da fornire agli amministratori della Pubblica amministrazione, agli operatori dei settori coinvolti nelle materie afferenti al cyberbullismo, agli insegnanti, ai genitori e ai cittadini, la più ampia conoscenza sul fenomeno dei bullismi online affinché sia possibile, per i soggetti interessati, adottare politiche, misure e interventi adeguati a prevenire e contrastare i comportamenti di cyberbullismo.

Nel corso del 2019 il Comitato ha poi sottoscritto un Protocollo d'Intesa con il Garante per la protezione dei dati personali volto all'attivazione di una collaborazione strategica tra le parti, nell'ambito delle rispettive competenze, per la realizzazione dei compiti demandati al Garante e al Corecom nel quadro degli obiettivi di prevenzione e contrasto del fenomeno del cyberbullismo. Inoltre, sempre nel 2019 il Comitato, in accordo con la Giunta regionale del Piemonte, l'Ufficio scolastico regionale del Piemonte, l'Università degli studi di Torino, l'Università degli Studi del Piemonte Orientale, la Garante regionale per l'infanzia e l'adolescenza e la Procura della Repubblica presso il Tribunale dei minorenni di Torino,



si è attivato per la sottoscrizione di un Protocollo di intesa volto alla promozione congiunta di azioni ed interventi idonei a prevenire e contrastare il fenomeno del cyberbullismo.

Tra gli obiettivi del Protocollo vi è quello di collaborare nella realizzazione di attività di studio, ricerca, divulgazione e sensibilizzazione sui temi del cyberbullismo, con lo scopo di contrastare il fenomeno in tutte le sue manifestazioni. A tal proposito è operativo lo sportello informativo al numero telefonico 011.5757.575 e la casella di posta elettronica nocyberbullismo@cr.piemonte.it per il ricevimento delle segnalazioni da parte dei soggetti interessati. Le comunicazioni potranno essere effettuate da ragazzi e ragazze che hanno compiuto 14 anni, nonché da genitori con minori che abbiano subito atti di cyberbullismo.

Glossario del Cyberbullismo

Il mondo del web è costellato di termini in inglese che fanno riferimento al cyberbullismo e ai comportamenti ad esso riferibili. Di seguito è elencato il significato delle parole più utilizzate per costruire sull'argomento un linguaggio comune e condiviso.

Cyberbashing

Diffusione di video contenenti immagini in cui la vittima è ripresa mentre subisce violenza fisica e psicologica.

Cyberbullismo

Qualunque forma di bullismo attuato sui social network, su internet o sulla telefonia mobile. Le azioni ostili si configurano sottoforma di pressione, aggressione, molestia, ricatto, ingiuria, denigrazione, diffamazione, furto d'identità, alterazione, acquisizione illecita, manipolazione, trattamento illecito di dati personali a danno di minorenni, realizzata per via telematica, nonché la diffusione di contenuti on line aventi ad oggetto anche uno o più componenti della famiglia del minore il cui scopo intenzionale e predominante sia quello di isolare un minore o un gruppo di minori ponendo in atto un serio abuso, un attacco dannoso o la loro messa in ridicolo.

Cyberstalking

È l'insieme di comportamenti che nel web mira ad offendere e molestare insistentemente la vittima, tanto da farla sentire perseguitata e impaurita per la sua incolumità.

Denigration

Divulgazione di notizie false o dispregiative con cui l'aggressore intende danneggiare la reputazione o i rapporti d'amicizia di un'altra persona.

Si concretizza all'interno delle comunità virtuali con il contributo di altri utenti di internet che diventano dei complici ignari.

Doxing

Il termine indica la ricerca e la diffusione online di informazioni private che vengono utilizzate con una finalità ostile.

Effetto Proteo (Proteus Effect)

È il comportamento di chi si immedesima in un avatar all'interno di un mondo virtuale e tende a mantenere questi comportamenti anche nella vita reale

Ego Surfing

La consuetudine di cercare il proprio nome e cognome su Internet, utilizzando i motori di ricerca, per controllare se sono state pubblicate notizie che lo riguardano, in modo da verificare la propria popolarità.

Exclusion (Esclusione)

È un atto intenzionale che vede l'isolamento di un soggetto. Questo sabotaggio è compiuto a opera di un aggressore che esclude un utente da un gruppo online come ad esempio un gioco interattivo, o una chat. L'esclusione riduce la popolarità della persona esclusa all'interno della community.

Exposure (Rivelazione)

Rendere pubblici i contenuti personali della vittima, postandoli o inoltrandoli.

Firewall

È un programma che permette di controllare le richieste di accesso effettuate attraverso internet. La sua funzione è impedire che software o persone esterne entrino nel computer.

Flaming

Deriva dal termine inglese flame con cui si indica un insieme di messaggi elettronici intenzionalmente provocatori e ostili che hanno lo scopo di scatenare battaglie verbali online tra due o più utenti.

Happy slapping

Il significato letterale è "schiaffo allegro". È la diffusione online di video in cui la vittima viene picchiata da uno o più bulli. Il materiale viene pubblicato su Internet e può diventare virale, alimentando la condivisione in rete.

Harassment

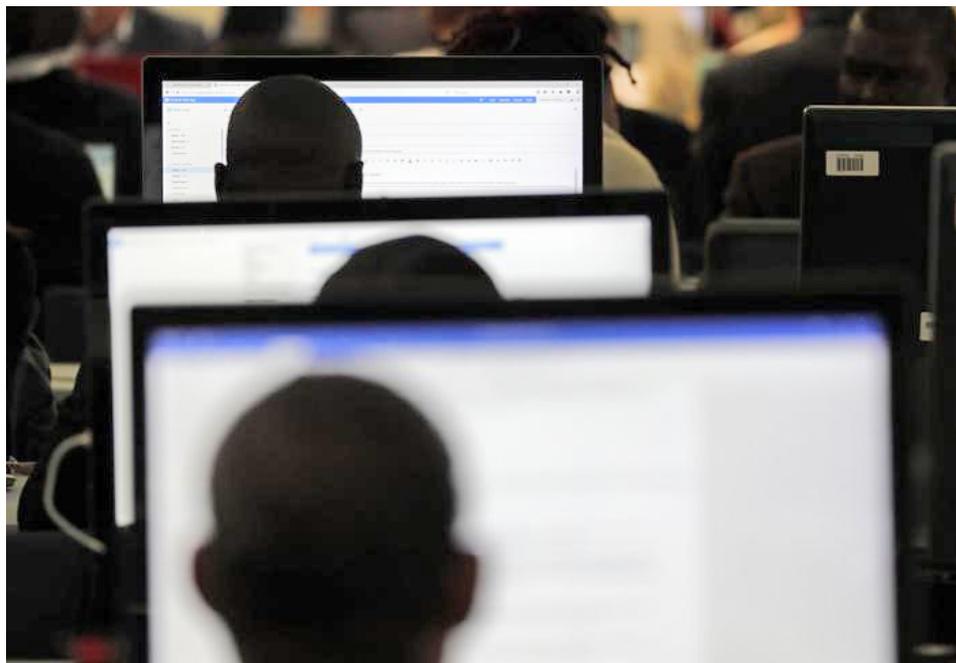
È l'insieme di messaggi offensivi persistenti nel tempo inviati ripetutamente ad un soggetto tramite email, sms, mms, pubblicazioni su blog, forum etc. Esiste anche il cyber sexual harassment, in cui la vittima riceve materiale sessuale o pornografico (video, foto, messaggi). Difficilmente la vittima riesce a convincere il persecutore a terminare le aggressioni, subendo passivamente le molestie.

Hate speech

Significa "incitamento all'odio". È una comunicazione che esprime intolleranza e odio. L'obiettivo è discriminare una persona o un gruppo di persone per motivi diversi, come ad esempio: nazionalità, caratteristiche genetiche, lingua, religione o convinzioni personali, disabilità, orientamento sessuale, etc.

Hikikomori

Il significato è "isolarsi" ed è una forma di ritiro dalla vita sociale. La vittima utilizza solo internet come mezzo per entrare in diretto contatto con il mondo esterno senza dover uscire dalla propria stanza.



Impersonation

Significa “impersonificazione” e consiste nel furto d’identità. Il cyberbullo crea un profilo parallelo a quello della vittima designata, riuscendo così ad accedere a programmi e contenuti per compiere azioni che causano difficoltà relazionali e imbarazzo alla persona intestataria dell’account.

Intimidation

È un comportamento intenzionale il cui obiettivo è intimidire qualcuno, facendogli temere di poter subire danni o lesioni che possono portare anche alla morte.

L’istigazione è l’atto di incoraggiare a compiere del male su sé stessi e a volte può portare fino al suicidio.



Netiquette

Il termine ha origine dalle parole network (rete) e étiquette (buona educazione). È l'insieme delle buone regole di comportamento che devono essere utilizzate per navigare in Internet affinché sia favorito il reciproco rispetto tra gli utenti.

Sexting

È la consuetudine di condividere foto e video di sé stessi in atteggiamenti esplicitamente di natura sessuale.

Trickery (Outing and Trickery)

È un inganno realizzato dal cyberbullo che guadagna prima la fiducia della vittima per ottenere informazioni confidenziali (Outing) che poi diffonde (Trickery) pubblicandole online.

Troll (Trolling)

È una persona che commenta provocatoriamente un post per generare una risposta astiosa. Lo scopo è generare commenti esasperanti.

Imparare a conoscere la disinformazione

Sempre più persone raccolgono informazioni online e condividono ogni giorno milioni di nuovi post, articoli e video su piattaforme come Facebook, Twitter e YouTube. Con il flusso concentrato di informazioni che deriva da questo maggiore utilizzo dei social network, anche le fake news sono entrate a far parte della nostra vita digitale quotidiana. Gli algoritmi dei social media hanno ancora problemi a determinare l'autenticità di una notizia, pertanto capita che si diffondano immagini e video dall'aspetto ingannevolmente reale ma che hanno subito una manipolazione professionale. È ormai noto che tale disinformazione possa condizionare le opinioni e le discussioni pubbliche.

Con la pandemia la situazione si è ancora più acuita, infatti c'è stato un aumento vertiginoso delle notizie false soprattutto in ambito sanitario. Per questo nel 2020 il Corecom Piemonte ha realizzato un vademecum condiviso con l'Ordine dei Giornalisti e con vari editori del mondo dell'informazione locale, inclusi Rai, La Stampa, La Repubblica e Il Corriere della Sera, il cui obiettivo è stato aiutare gli adolescenti a riconoscere e combattere la disinformazione. Ne è seguita una collaborazione con l'Ufficio Scolastico Regionale, uno dei firmatari del protocollo d'intesa per l'attuazione di interventi di prevenzione e contrasto del fenomeno del cyberbullismo, che ha organizzato un'attività dedicata al contrasto della disinformazione e delle fake news, rivolta agli studenti delle scuole secondarie inferiori e superiori. Il progetto Disinformazione Fake News ha visto coinvolti oltre settemila studenti piemontesi iscritti alle superiori

ed è servito a verificare la loro capacità di orientarsi nel mondo delle informazioni.

Cosa sono le fake news e come riconoscerle

Di seguito un breve vademecum per riconoscerle e difenderci dalla cattiva informazione.

Generalmente le fake news hanno le seguenti caratteristiche:

- utilizzano strategie di comunicazione molto efficaci e persuasive. Diffidate di chi vi dice "lo so cose che voi non sapete", "Vi racconto quello che nessuno vi vuole dire": nel 99% dei casi, si tratta di una fake news.
- sono costruite per fare in modo che una parte della notizia sia verosimile e verificabile, ma mai tutta.
- appaiono come credibili in quanto spesso trattano argomenti di cui non abbiamo conoscenza approfondita.
- fanno leva su deduzioni e su opinioni personali di chi le diffonde.
- tendono a confermare i nostri preconcetti e luoghi comuni.
- inducono a dubitare dell'informazione giornalistica, definendola mainstream, di massa, con accezione negativa.
- denigrano e mettono in dubbio le Autorità.
- spesso lo diventano con il tempo: un appello d'emergenza può continuare ad essere diffuso a distanza di molti anni, anche quando il problema è stato risolto.
- individuano sempre un nemico o un complotto da portare alla luce.
- sono quasi sempre comunicate con grande astio e rabbia, per far leva sul coinvolgimento emotivo.
- approfittano degli stati di paura e di ansia diffusa nei momenti di grave crisi o calamità naturali.

Come verificare una fake news

L'autore

Verificate che chi produce e diffonde la notizia sia davvero un giornalista o un esperto realmente accreditato: non è raro infatti che circolino contenuti autoprodotti da soggetti che non possiedono competenza scientifica o professionale della materia di cui parlano. Diffidate di chi non palesa la propria identità o di chi ha precedenti di disinformazione.

La fonte

Se non conoscete il sito, controllatene attendibilità e reputazione. Siti e blog di opinioni particolarmente controverse hanno spesso la finalità di divulgare una comunicazione distorta, tendente a confermare la propria tesi, spesso celando interessi economici.

L'indirizzo del sito

La URL del sito può rivelare il proprio grado di autorevolezza. Controllate attentamente che non vengano utilizzati nomi facilmente accomunabili a reali testate giornalistiche. Esempio: TG24-Ore, invece di Sky Tg 24; Il Fatto Quotidiano, invece di Il Fatto Quotidiano.

Titolo clickbaiting

Titoli urlati, sensazionalistici, scritti tutti in maiuscolo possono essere segnale di disinformazione. Può capitare spesso che un titolo molto forte nasconda al proprio interno un articolo di senso opposto oppure vi induca a presumere che una notizia sia riconducibile ad un grave evento in corso. I siti che ospitano questo tipo di notizie sono spesso invasi da pop-up pubblicitari.

Controllare la notizia

Verificate su Internet se la notizia è riportata da altre fonti di riconosciuta

autorevolezza e se il contenuto non sia già stato etichettato come bufala. Un processo di fact-checking ottimale dovrebbe consentirvi di reperire la medesima notizia in almeno altre 4-5 testate giornalistiche registrate.

Foto false

Può succedere che a corredo di una notizia vengano pubblicate immagini decontestualizzate, modificate o utilizzate in maniera scorretta. Potete verificare l'autenticità della fotografia tramite una ricerca testuale o per immagini sui motori di ricerca.



Autenticità dell'account

Sui social network gli account autorizzati a diffondere informazione possiedono la spunta blu certificata e sono sempre sottoposti a verifica dalla piattaforma stessa.

Furto dei dati personali e false raccolte fondi

In caso di gravi calamità, spesso succede che si attivino delle raccolte fondi per aiutare chi ha bisogno. È sempre necessario controllare l'attendibilità di chi avvia queste iniziative o di chi richiede dati personali sensibili.

Non condividere prima fact-checking

Non permettiamo di farci prendere in giro! Se leggiamo una notizia particolarmente sensazionalistica o incredibile, poniamoci questa domanda: "Ma è davvero possibile?". È necessario sviluppare senso critico, che può aiutarci a non diventare complici di chi dissemina disinformazione. La parola d'ordine è verificare sempre!



Contrastare discriminazioni e violenza di genere

La Regione Piemonte è stata la prima ad applicare esplicitamente il principio di parità di trattamento e non discriminazione, come indicato dalla Costituzione e dai Trattati europei. Attraverso la legge regionale approvata nel marzo del 2016, il Corecom Piemonte, nello svolgere le funzioni di consulenza e di controllo per il Consiglio e la Giunta regionale, effettua rilevazioni periodiche sui contenuti della programmazione di radio e tv locali, iniziative utili per promuovere l'affermazione dei principi antidiscriminatori. Nell'ambito poi delle funzioni gestionali, regola l'accesso radiofonico e televisivo regionale in modo da consentire adeguati spazi di espressione legati a tali tematiche.



L'approvazione della legge regionale del 2016, ha definito altresì il ruolo della Regione nell'attuazione e nella promozione del diritto antidiscriminatorio e nella tutela dei diritti in conformità con l'articolo 3 della nostra Costituzione. È stata sottoscritta a tal proposito la Carta d'intenti "Io parlo non discrimino" da Regione Piemonte, Città di Torino, Città metropolitana, Consiglio regionale del Piemonte e Università degli Studi di Torino, per impegnarsi ad adottare progressivamente corrette linee guida linguistiche al fine di eliminare ogni forma di discriminazione di genere negli atti, nella documentazione, nella modulistica e nella comunicazione.

Nei casi di utilizzo offensivo o discriminatorio dell'immagine della donna, il Corecom Piemonte si fa parte attiva per segnalare ai soggetti competenti la presenza di comportamenti non conformi ai codici di autodisciplina della comunicazione commerciale. A tal proposito, è stato predisposto un indirizzo di posta elettronica: nodiscriminazione.corecom@cr.piemonte.it dedicato all'accoglimento di segnalazioni di comportamenti antidiscriminatori da parte di enti pubblici e privati.



La Mole Antonelliana illuminata in occasione dei vent'anni del Corecom

INDICE

Prefazione del presidente del Corecom Piemonte.....	5
Corecom Piemonte: che cosa fa e da chi è composto.....	7
I Componenti del Corecom Piemonte.....	9
Funzioni delegate	
Conciliazioni e definizioni delle controversie.....	10
Monitoraggio sulla programmazione televisiva locale.....	13
La vigilanza sulla tutela dei minori nel settore televisivo.....	14
Il diritto di rettifica.....	16
La tenuta del Registro degli operatori di comunicazioni (ROC).....	17
Funzioni proprie	
Il sistema radiotelevisivo locale, la rivoluzione digitale.....	18
La “Par condicio” per garantire l’equilibrio tra le forze politiche.....	20
Comunicazione istituzionale nei periodi elettorali.....	21
I programmi dell’accesso.....	23
Prevenzione e contrasto del cyberbullismo.....	24
Imparare a conoscere la disinformazione.....	32
Contrastare discriminazioni e violenza di genere.....	37

I TASCABILI DI PALAZZO LASCARIS

[...]

65. La Cittadella di Alessandria (giugno 2016)
66. La via Francigena, itinerari in Piemonte (luglio 2016)
67. Gianni Oberto Tarena, politico e studioso piemontese (settembre 2016)
68. Il Garante regionale dei detenuti (ottobre 2016)
69. La strana araldica dei Comuni piemontesi (novembre 2016)
70. Il Sigillo della Regione Piemonte al Servizio missionario giovanile (dicembre 2016)
71. Il Vallo alpino in Piemonte (dicembre 2016)
72. Un Ducato per il Piemonte (dicembre 2016)
73. Il Piemonte contro la violenza di genere (novembre 2017)
74. La Cittadinanza attiva (dicembre 2017)
75. Il Garante regionale dell'infanzia e dell'adolescenza (dicembre 2017)
76. Il Garante dei diritti degli animali (dicembre 2017)
77. Un Consiglio per voi (settembre 2018)
78. Regione Piemonte: stemma, gonfalone e bandiera (ottobre 2018)
79. La musica dell'Olocausto. Suoni e canzoni dai lager (dicembre 2018)
80. Stati generali dello sport e del benessere (dicembre 2018)
81. Castelli e forti in Piemonte (dicembre 2018)
82. Da Mostar a Trieste, viaggio nel cuore del "secolo breve" (dicembre 2018)
83. Io parto per La Merica Canti dell'emigrazione piemontese (marzo 2020)
84. La battaglia dell'Assietta (marzo 2020)
85. Curiosità araldiche dei Comuni piemontesi (aprile 2020)
86. Parole di Piemonte 1861 – 2020 (aprile 2020)
87. Regione Piemonte stemma, gonfalone e bandiera (giugno 2020)
88. La sacra di San Michele monumento simbolo del Piemonte (dicembre 2020)
89. I Santi sociali del Piemonte (giugno 2021)
90. 75° anniversario del voto alle donne (giugno 2021)
91. Il Difensore Civico (marzo 2022)
92. I 200 anni della Scuola Allievi Carabinieri di Torino (ottobre 2022)
93. Il Sigillo della Regione Piemonte al Milite Ignoto (ottobre 2022)
94. Il Garante regionale per l'infanzia e l'adolescenza (ottobre 2022)
95. Il Garante regionale delle persone detenute (ottobre 2022)
96. Il Quadrilatero del pallone (ottobre 2022)
97. La battaglia dell'Assietta (marzo 2023)

La collana completa dei Tascabili di Palazzo Lascaris è consultabile e scaricabile sul sito Internet del Consiglio regionale del Piemonte in formato pdf, all'indirizzo: <http://www.cr.piemonte.it/web/comunicazione/pubblicazioni/collane>



CORECOM

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI DEL PIEMONTE



CONSIGLIO
REGIONALE
DEL PIEMONTE



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI