

PERFORMANCE 2022

TITOLO OBIETTIVO SPECIFICO

Contrasto alla povertà educativa in tempi di pandemia e contributo del sistema dei media regionali e locali, anche attraverso la definizione di un modello sperimentale di analisi dei contenuti comunicativi.

FASE OBIETTIVO: Indagine in ordine all'accessibilità dei servizi offerti dal CO.RE.COM.. Calabria all'utenza.

Premessa

Con la definizione *povertà educativa* ci si riferisce alla condizione in cui un bambino o un adolescente si trova privato del diritto all'apprendimento in senso lato, delle opportunità culturali ed educative, del diritto al gioco.

Il fenomeno è multifattoriale, strettamente connesso, sebbene non completamente dipendente, alla *povertà materiale*.

Dati ISTAT sulla povertà in Italia, relativi al 2020, hanno palesato la seguente situazione: sono in condizione di povertà assoluta poco più di due milioni di famiglie (7,7% del totale da 6,4% del 2019) e oltre 5,6 milioni di individui (9,4% da 7,7%). Dopo il miglioramento del 2019, nell'anno della pandemia la povertà assoluta aumenta raggiungendo il livello più elevato dal 2005 (inizio delle serie storiche). Il valore dell'intensità della povertà assoluta - che misura in termini percentuali quanto la spesa mensile delle famiglie povere è in media al di sotto della linea di povertà (cioè "quanto poveri sono i poveri") - registra una riduzione (dal 20,3% al 18,7%) in tutte le ripartizioni geografiche. Tale dinamica è frutto anche delle misure messe in campo a sostegno dei cittadini (reddito di cittadinanza, reddito di emergenza, estensione della Cassa integrazione, guadagni, ecc.) che hanno consentito alle famiglie in difficoltà economica - sia quelle scivolte sotto la soglia di povertà nel 2020, sia quelle che erano già povere - di mantenere una spesa per consumi non molto distante dalla soglia di povertà.

Per quanto riguarda la povertà relativa, le famiglie sotto la soglia sono poco più di 2,6 milioni (10,1%, da 11,4% del 2019).

Secondo un'indagine più recente dell'ISTAT, in Italia abbiamo attualmente 1 milione e 137 mila minori che vivono in povertà assoluta su un totale di 9 milioni e 800 mila. E secondo Save the Children dopo il COVID-19 sarebbero in aumento. A questi dobbiamo aggiungere, sempre secondo l'ISTAT, 2 milioni e 300 mila minori che sono in povertà relativa, alcuni dei quali stanno cadendo in povertà assoluta. Più bambini ci sono in queste famiglie, più aumenta la povertà, e in Italia, come negli altri paesi occidentali, i poveri fanno più figli dei ricchi.

Un primo fattore causale da considerare è la povertà di reddito, per i bambini e gli adolescenti è importante il reddito dei genitori e la certezza del reddito, mensile e annuale. La povertà si riverbera sull'educazione dei bambini e degli adolescenti in aspetti pratici: non poter acquistare quaderni e libri, vivere in una casa troppo piccola e non avere quindi uno spazio dedicato allo studio, non avere un device per svolgere la didattica a distanza.

Il secondo elemento da tenere presente è l'ambiente circostante. I minori poveri nella maggior parte dei casi vivono in quartieri dove non esistono questi elementi infrastrutturali.

Ci sono poi fattori ulteriori, diversificati per territorio, che amplificano il fenomeno:

- Vivere in una zona interna spopolata dove i coetanei sono a molti km di distanza.
- Appartenere a quartieri disperati, come le periferie del Mezzogiorno, dove spesso domina la cultura della criminalità organizzata.
- Risiedere in un quartiere degradato, non curato, senza verde e parchi giochi, dove i palazzi non hanno manutenzione e non ci sono servizi.

- Vivere in luoghi dove sono venute a mancare le occasioni di ritualità comune, tradizioni di carattere comunitario che trasmettono un senso di identità e di appartenenza, e questo elemento unisce i bambini ricchi e i poveri.

Altro aspetto, sul quale ci si vuole focalizzare con la presnet indagine è il *divario digitale*, che rappresenta un'ulteriore dimensione della povertà.

Rappresenta, infatti, un fattore che genera, alimenta e acuisce il fenomeno della povertà educativa; si va a sommare ai fattori di disuguaglianza già esistenti, ovvero la condizione sociale, il luogo di residenza che incide, in termini sia di accesso alla rete sia di velocità della rete, alla disparità subita dai bambini e dagli adolescenti, le cui famiglie non possono garantire loro computer adeguati e connessioni veloci, o anche ai livelli di competenza dei che in Italia sono inferiori alla media Ue, o alla disponibilità di pc e tablet nelle scuole.

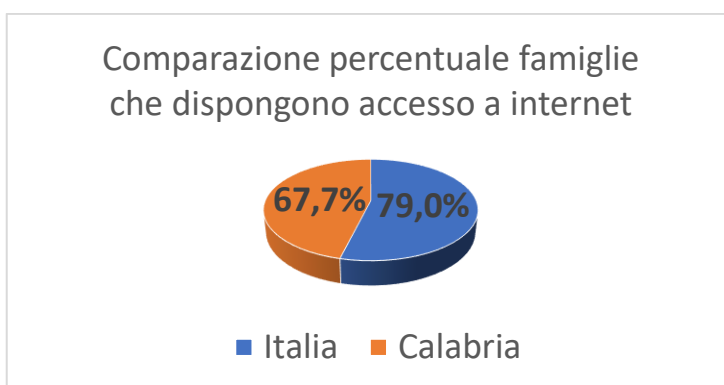
FOCUS SULLA REGIONE CALABRIA

1) Il divario digitale come aspetto della povertà educativa: CONNESSIONE INTERNET DELLE FAMIGLIE IN CALABRIA (DATI ISTAT anno 2020).

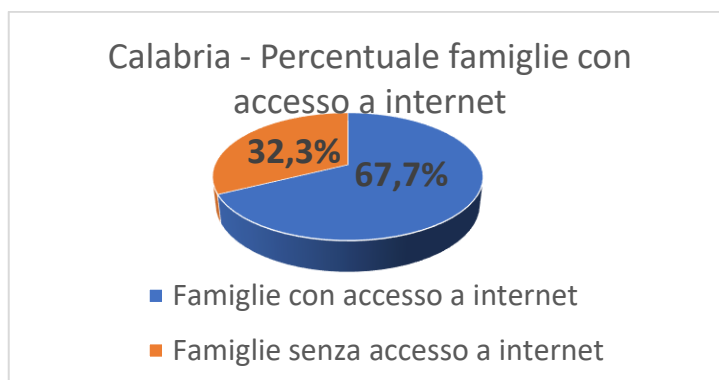
Come detto in premessa, uno dei principali indicatori che viene solitamente usato per monitorare situazioni di esclusione o difficoltà alla piena fruizione delle opportunità offerte dalla digitalizzazione sono:

- 1) l'utilizzo di internet (acceso e velocità della rete);
- 2) la disponibilità in famiglia di almeno un computer.

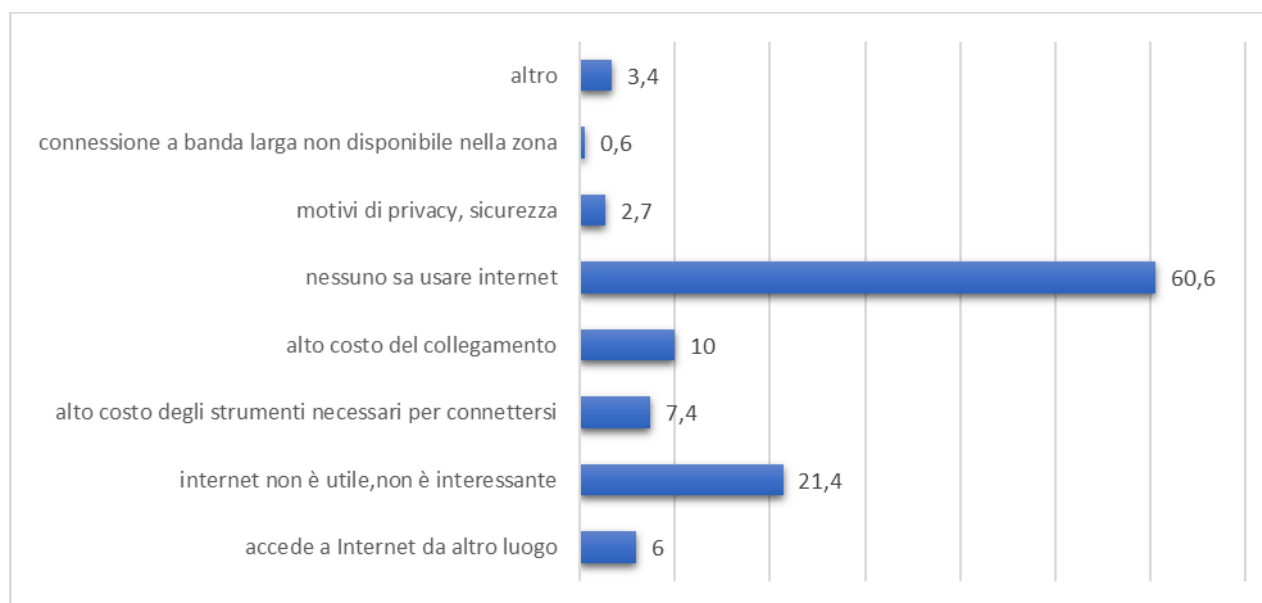
Da un'indagine ISTAT, in Italia, il 79% delle famiglie dispone di un accesso a Internet. La regione con meno famiglie che hanno accesso a internet è la Calabria, con il 67,7% (Fonte: Istat dati al 2020),



Come mostrato nei grafici che seguono il 32,3 % delle famiglie calabresi non ha accesso alla rete internet da casa.



Quali sono le ragioni per cui una famiglia non dispone di un accesso da casa alla rete? Nel grafico seguente sono elencate le principali ragioni ostative all'accesso a internet in Calabria.



La maggior parte delle famiglie in Calabria, senza accesso a Internet da casa, indica come principale motivo la mancanza di capacità nell'usare internet (60,6%) ed il 21,4% considera internet non utile o non interessante. Seguono inoltre motivazioni di carattere economico legate all'alto costo degli strumenti necessari per connettersi (7,4%) ed alto costo del collegamento (10%), mentre il 6% non naviga in rete da casa perché accede a Internet da un altro luogo.

Assume particolare importanza, ai fini della presente indagine, un altro tipo di motivazione che è quella legata all'assenza della rete di banda larga nel territorio dove si abita.

2) BANDA LARGA E ULTRA LARGA : STATO DELL'ARTE IN CALABRIA (fonte dati MISE)

Premessa e definizioni

Prima di addentrarci nell'analisi della diffusione della banda larga ed ultra larga nel territorio regionale calabrese, è opportuno approfondire taluni aspetti tecnici delle diverse tecnologie.

Nell'ambito delle telecomunicazioni (TLC), la **broadband è la banda larga**, mentre **l'ultrabroadband è la banda ultralarga**.

La prima si riferisce a una linea di trasmissione più ampia rispetto alle vecchie connessioni analogiche, la seconda alla possibilità d'incrementare ulteriormente la velocità e la quantità di dati trasmessi.

Le connessioni analogiche (prima dell'ADSL), utilizzavano modem dial-up, doppiini in rame e linea telefonica. Ogni sessione veniva cronometrata e il relativo costo veniva calcolato in base al tempo di connessione e alla tariffa concordata col provider.

Le velocità di download e upload erano ben più basse (144 kilobit al secondo in download), se confrontate con quelle attuali.

Con l'avvento dell'Asymmetric Digital Subscriber Line (ADSL), detta anche "linea veloce", nonostante venga utilizzata ancora la linea telefonica per la trasmissione dei dati, la banda è più ampia e consente di svolgere molteplici attività contemporaneamente: navigare su Internet, inviare un fax, guardare un film in streaming, ecc. Aspetto non del tutto irrilevante, che sovente ha causato e causa disservizi da qualità di connessione insufficiente, è la distanza fra centrale e abitazione, infatti, maggiore è la distanza e minore è la velocità che, in download, si aggira fra i 7 e i 20 megabit al secondo.

Tanto premesso, si desume che, con il termine **banda larga**, ci si riferisce ad un sistema di telecomunicazioni evoluto in grado di ricevere e inviare più dati digitali simultaneamente.

La tecnologia di connessione **in fibra ottica (ultrabroadband)**, si caratterizza per una velocità in download uguale o superiore a 30 megabit al secondo ed è indipendente dalla distanza fra centrale e abitazione (almeno fino all'armadio, poiché l'ultimo tratto è coperto e, quindi, influenzato dal doppino in rame).

Esistono due tipi di connessioni in fibra ottica:

- FTTC che sta per Fiber To The Cabinet, cioè "fibra fino all'armadio" (raggiunge velocità in download fra 30 e 200 megabit al secondo);
- FTTH, che sta per Fiber To The Home, cioè "fibra fino alla casa", ed è un tipo di fibra ancora più veloce (raggiunge velocità in download fino a 1 gigabit, per questo è detta anche "iperfibra").

Per quanto riguarda lo stato dell'arte in Calabria, relativo alla banda larga e ultra larga, il Mise (Ministero dello Sviluppo Economico) ha fornito i dati sotto indicati.

2.1) Copertura fibra ottica Reggio di Calabria e provincia (RC)

Con riferimento alla copertura della rete in Fibra Ottica nella provincia di Reggio di Calabria, i dati raccolti evidenziano come nell'attuale area di interesse a maggio 2022, la percentuale di abitanti raggiunti dalla Fibra Ottica 100 Mega sia stata pari al **57.77%**, mentre la copertura 30 Mega è stata garantita al **100.00%** della popolazione.

Con riferimento ai singoli comuni la percentuale di abitanti raggiunti dalla Fibra Ottica 100 Mega è al di sotto del **10%** per i comuni di **Africo- Anoa- Ardore – Bagnara Calabria- Bianco- Bova Marina- Brancaleone- Campo Calabro- Cardeto- Cinquefronti- Condofuri- Delianuova- Giffone- Gioia Tauro- Gioiosa Ionica- Laureana di Borrello- Locri- Mammola- Marina di Gioiosa Ionica- Melicucco- Melito Porto Salvo- Molochio- Monasterace- Motta Sangiovanni – Oppido Mamertina- Palizzi- Palmi- Polistena- Rizziconi- Roccella Ionica- Rosarno – San Ferdinando – San Giorgio Morgeto- San Luca- Santo Stefano d' Aspromonte- Sant'Eufemia d'aspromonte- Seminara- Siderno- Stilo- Taurianova – Villa San Giovanni.**

Grafico 1: Copertura anno per anno nella città di Reggio di Calabria: progressiva estensione della copertura delle reti in fibra ottica a partire dall'anno 2015 fino al 2020.



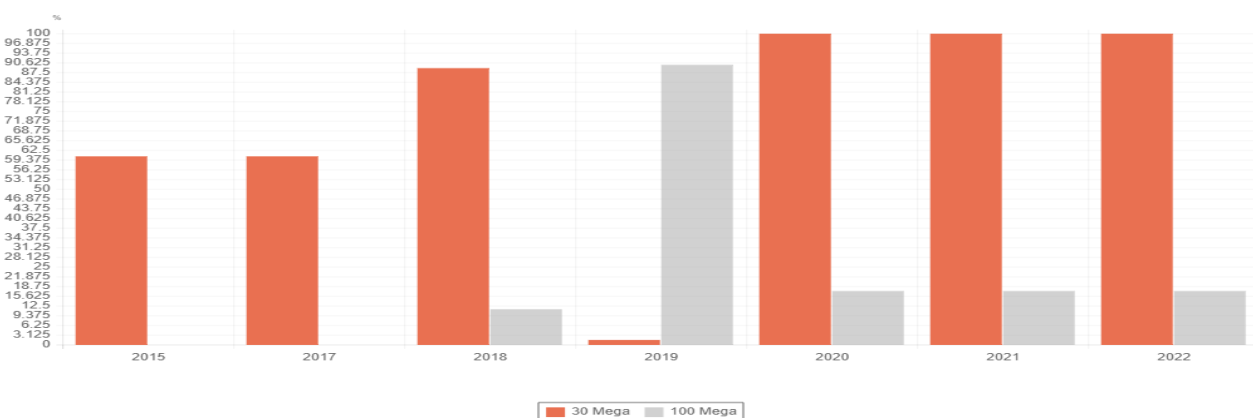
Attualmente, la **copertura nella città di Reggio di Calabria** è del **100.00%** per la **rete 30 Mega**, con uno scarto del 0.00% rispetto all'obiettivo prefissato, e del **57.77%** per la **rete 100 Mega**, con uno scarto del 0.00%. **(Copertura attuale rispetto all'obiettivo prefissato).**

2.2 Copertura della rete in fibra ottica nella provincia di Catanzaro

A maggio 2022, la percentuale di abitanti raggiunti dalla **FibraOttica 100 Mega** è stata pari al **17.33%**, mentre la copertura **30 Mega** è stata garantita al **100.00%** della popolazione.

Con riferimento ai singoli comuni la percentuale di abitanti raggiunti dalla Fibra Ottica 100 Mega è al di sotto del **10%** per i comuni di **Amato- Botricello- Badolato- Carlopoli- Chiaravalle Centrale- Cortale- Cropani- Curinga – Davoli- Decollatura- Falerna- Gimigliano- Girifalco- Guardavalle- Maida- Montepaone- Nocera Terinese- Pentone- Petronà- Platania- San Pietro a Maida- San Pietro Apostolo- San Vito sullo Ionio- San'Andrea Apostolo dello Ionio- Santa Caterina dello Ionio- Satriano- Sellia Marina- Sersale- Settingiano- Soverato- Soveria Mannelli- Squillace – Staletti- Tiriolo- Vallefiorita**

Grafico2 : **Copertura anno per anno nella città di Catanzaro:** progressiva estensione della copertura delle reti in fibra ottica a partire dall'anno 2015 fino al 2020.



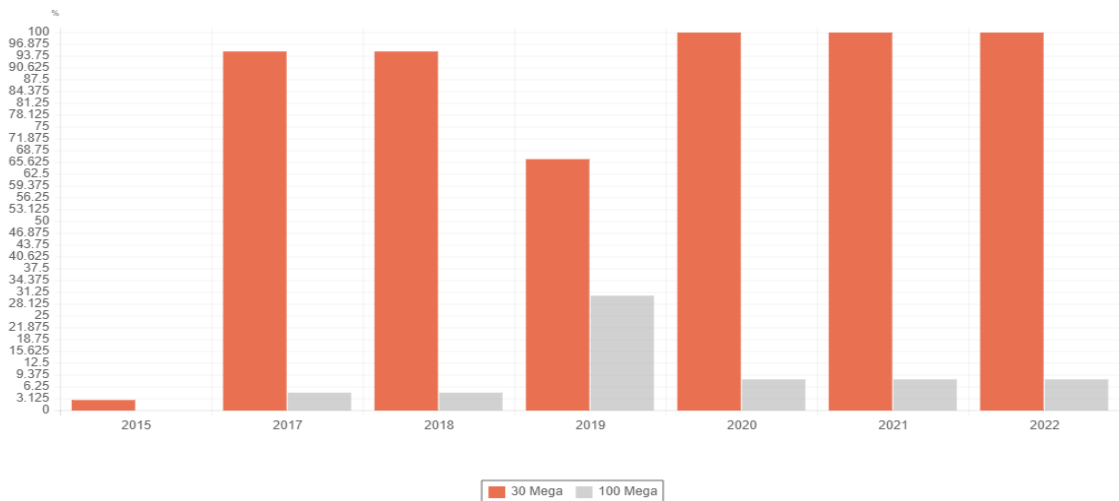
Attualmente, la **copertura nella città di Catanzaro** è del **100.00%** per la **rete 30 Mega**, con uno scarto del 0.00% rispetto all'obiettivo prefissato, e del **17.33%** per la **rete 100 Mega**, con uno scarto del 0.00%. **(Copertura attuale rispetto all'obiettivo prefissato)**

2.3 Copertura della rete in fibra ottica nella provincia di Vibo Valenzia

Ad aprile 2022, gli abitanti raggiunti dalla **FibraOttica 100 Mega** è stata pari al **8.25%**, mentre la copertura **30 Mega** è stata garantita al **100.00%** della popolazione.

Con riferimento ai singoli comuni la percentuale di abitanti raggiunti dalla Fibra Ottica 100 Mega è al di sotto del **10%** per i comuni di **Acquaro- Cessaniti- Briatico- Dinami- Drapia- Fabrizia- Filadelfia- Filandari- Gerocarne – Ionadi- joppolo- Limbadi- Mileto- Monterosso Calabro- Nicotera- Parghelia- Pizzo- Polia- Ricadi – Rombiolo- San Calogero- San Nicola da Crissa- San'Onofrio- Serra San Bruno- Soriano Calabro- Stefanaceni- Tropea.**

Grafico 3: **Copertura anno per anno nella città di Vibo Valentia:** progressiva estensione della copertura delle reti in fibra ottica a partire dall'anno 2015 fino al 2020.



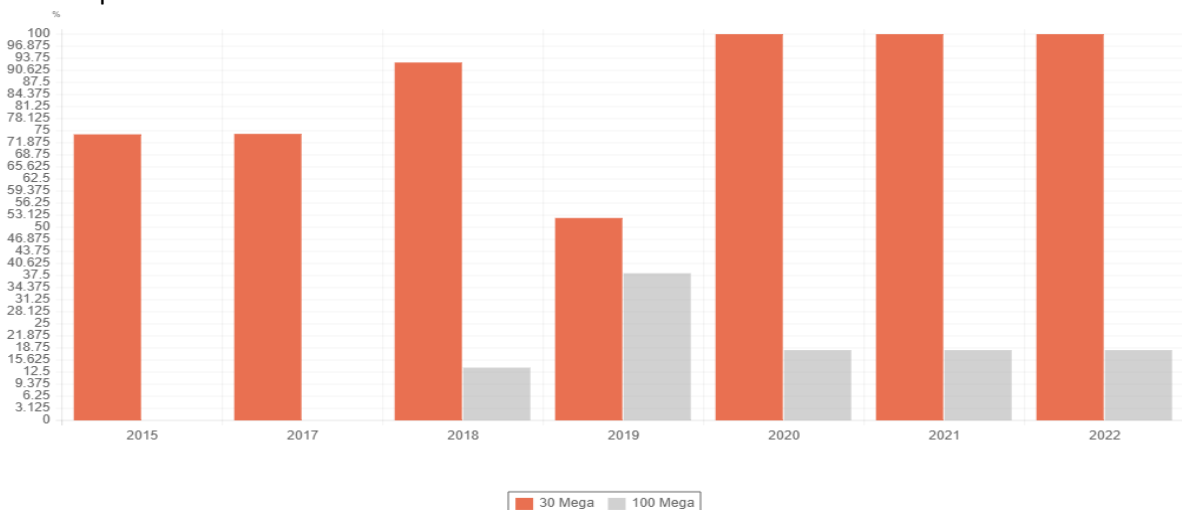
Attualmente, la **copertura nella città di Vibo Valentia** è del **100.00%** per la **rete 30 Mega**, con uno scarto del 0.00% rispetto all’obiettivo prefissato, e del **8.25%** per la **rete 100 Mega**, con uno scarto del 0.00%. **(Copertura attuale rispetto all’obiettivo prefissato)**

2.4 Copertura della rete in fibra ottica nella provincia di Cosenza

Ad aprile 2022 la percentuale di abitanti raggiunti dalla **Fibra Ottica 100 Mega** è stata pari al **18.21%**, mentre la copertura **30Mega** è stata garantita al **100.00%** della popolazione.

Con riferimento ai singoli comuni della provincia la percentuale di abitanti raggiunti dalla Fibra Ottica 100 Mega è al di sotto del **10%** per i comuni di: **Acquappesa- Altomonte- Amantea- Amendolara- Belvedere Marittimo- Bocchigliero- Bonifati- Calopezzati- Campana- Cariati- Carolei- Casole Bruzio- Casiglione Cosentino- Castrolibero- Castroregio- Castrovillari- Cerchiara di Calabria- Cerisano- Crosia- Diamante- Fagnano Castello- Falconara Albanese- Fiumefreddo Bruzio- Francavilla Marittima- Frascineto- Grisolia- Lago- Lattarico- Lungro- Luzzi – Mandatoriccio- Marano Marchesato- Marano Principato- Mendicino- Montalto Uffugo- Morano Calabro- Mormanno- Oriolo – Paola- Pedace – Rocca Imperiale- Rose- Roseto Capo Spulico- Rossano – San Demetrio Corone- San Fili- San Giovanni in Fiore- San Lucido- San Nicola Arcella- San Pietro in Gurano- Sanginetto- Santa Maria del Cedro- Santa Sofia d’Epiro- Saracena- Scalea – Scigliano- Spezzano Albanese- Spezzano della Sila- Terranova di Sibari- Trebisacce- Verbiacaro- Villapiana.**

Grafico 4: **Copertura anno per anno nella città di Cosenza:** progressiva estensione della copertura delle reti in fibra ottica a partire dall’anno 2015 fino al 2020.



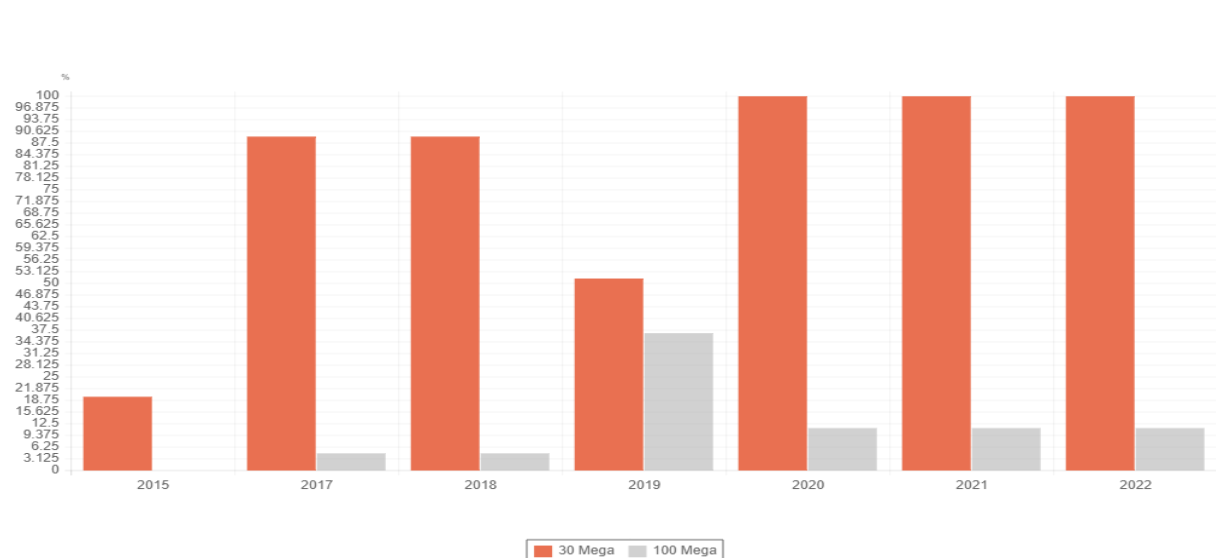
Attualmente, la **copertura nella città di Cosenza** è del **100.00%** per la **rete 30 Mega**, con uno scarto del 0.00% rispetto all'obiettivo prefissato, e del **18.21%** per la **rete 100 Mega**, con uno scarto del 0.00%. **(Copertura attuale rispetto all'obiettivo prefissato)**

2.5 Copertura della rete in fibra ottica nella provincia di Crotona

Ad aprile 2022, la percentuale di abitanti raggiunti dalla **Fibra Ottica 100 Mega** sia stata pari al **11.34%**, mentre la copertura **30 Mega** è stata garantita al **100.00%** della popolazione.

Con riferimento ai singoli comuni la percentuale di abitanti raggiunti dalla Fibra Ottica 100 Mega è al di sotto del **10%** per i comuni di: **Belvedere Spinello- Caccuri – Casabona- Ciro'- Cirò Marina- Crucoli- Isola di Capo Rizzuto- Melissa- Mesoraca- Petilia Policastro- Rocca di Neto- Roccabernarda- San Mauro Marchesato- Savelli- Scandale- Verzino.**

Grafico **Copertura anno per anno nella città di Crotona**: progressiva estensione della copertura delle reti in fibra ottica a partire dall'anno 2015 fino al 2020.



Attualmente, la **copertura nella città di Crotona** è del **100.00%** per la **rete 30 Mega**, con uno scarto del 0.00% rispetto all'obiettivo prefissato, e del **11.34%** per la **rete 100 Mega**, con uno scarto del 0.00%. **(Copertura attuale rispetto all'obiettivo prefissato)**

L'ultimo grafico riporta un raffronto dei dati (30 mega e 100 mega) tra i capoluoghi di provincia.

Comune	30 Mega	100 Mega
Catanzaro	100.00%	17.33%
Cosenza	100.00%	18.21%
Crotona	100.00%	11.34%
Reggio di Calabria	100.00%	57.77%
Vibo Valentia	100.00%	8.25%

3) DATI REGISTRO OPERATORI DELLE COMUNICAZIONI (ROC): ANALISI E DIFFUSIONE DEGLI OPERATORI DI COMUNICAZIONE IN CALABRIA

Un altro aspetto che si è voluto approfondire è quello dell'offerta, sul territorio regionale, nel settore delle Comunicazioni, tenuto conto di tutti i mezzi di informazione: Tv locali, Radio locali, testate giornalistiche cartacee e online. E' innegabile che, più informazione c'è sul territorio e più questa è accessibile e diffusa capillarmente, più opportunità di conoscenza e di contrasto alla povertà educativa si creano.

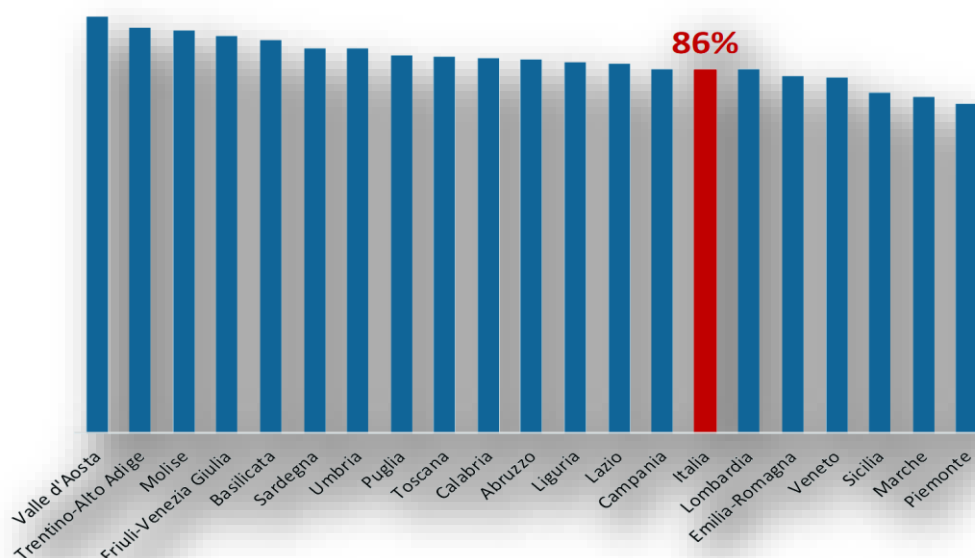
Il CO.RE.COM.. Calabria, su delega dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AgCom) gestisce il registro regionale degli operatori della Comunicazione, pertanto, gode di un punto di vista privilegiato, su come, nel corso del tempo, questo settore si sia evoluto nel corso del tempo e di quanto siano utilizzati sul territorio regionale.

In Calabria, gli operatori di comunicazione pagano un disagio sociale, culturale ed economico rispetto ad altre realtà territoriali del centro – nord Italia, zone in cui esercitano le loro attività le più importanti reti radio televisive ed hanno sede legale la maggior parte degli editori dei quotidiani e dei periodici a caratura nazionale.

Il disagio è amplificato, tra l'altro, per la carenza di infrastrutture e servizi.

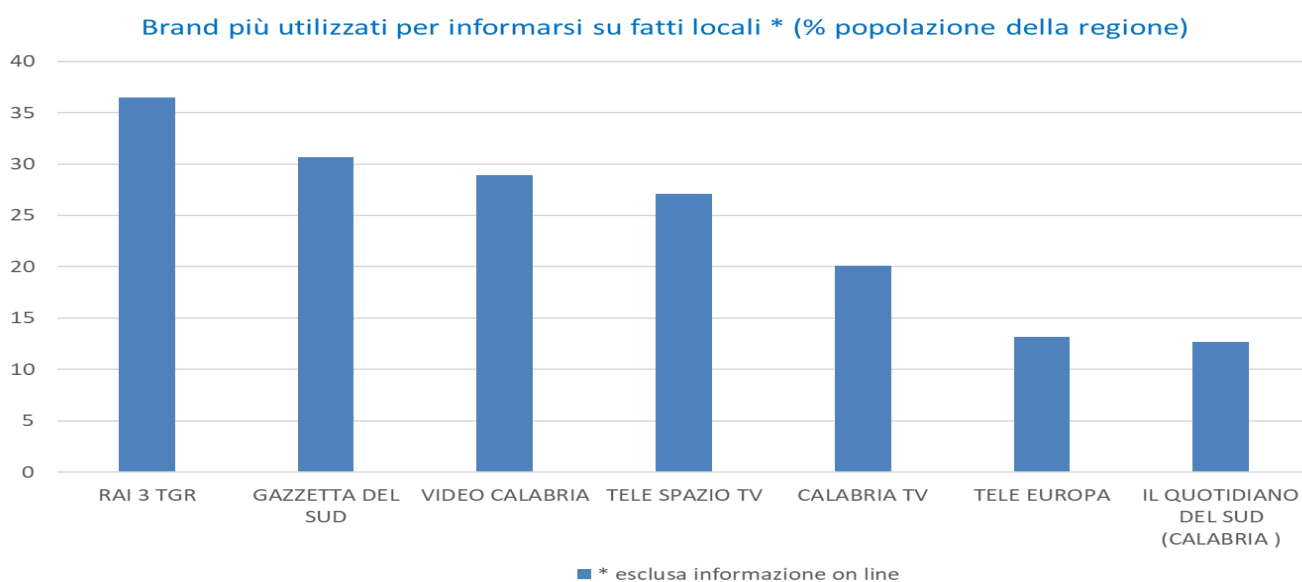
L'indagine conoscitiva effettuata sull'informazione locale, raccoglie ed analizza quanto di più significativo emerge negli ultimi cinque anni mettendo in correlazione i dati con il fenomeno della povertà educativa in Calabria (fonte dati: S.I.R. - Agcom 2018 e ROC 2021).

In Calabria la **televisione** è il mezzo prevalente per informarsi, anche di fatti locali.



Dal grafico emerge che la Calabria si attesta poco al di sopra della media nazionale - all' **89%** -mostrando un interesse più spiccato rispetto ad altre regioni per l'informazione locale. Particolare che mette in evidenza la responsabilità del servizio pubblico radiotelevisivo e dell'emittenza locale.

Dopo il TGR la fonte informativa più importante è il quotidiano "Gazzetta del Sud" - a seguire alcune emittenti a carattere regionale (vedi grafico – fonte Agcom 2018);



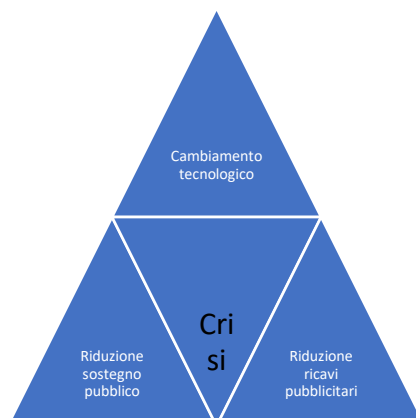
Il dato che preoccupa maggiormente è la riduzione delle fonti informative tradizionali, in particolare i quotidiani che non più presenti in Calabria, così come in Valle d’Aosta.

In Calabria non vi sono quotidiani con sede legale nel territorio, nonostante la “Gazzetta del Sud” (sede legale Sicilia) ed il “Quotidiano del Sud” (sede legale Campania) abbiano comunque una radicata diffusione sul territorio calabrese.

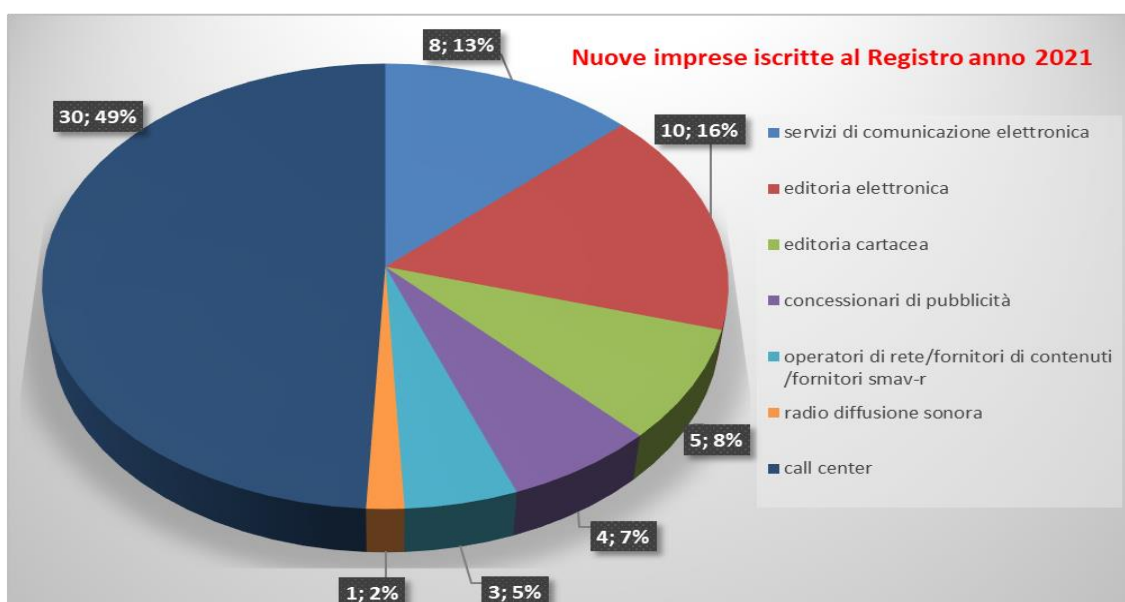
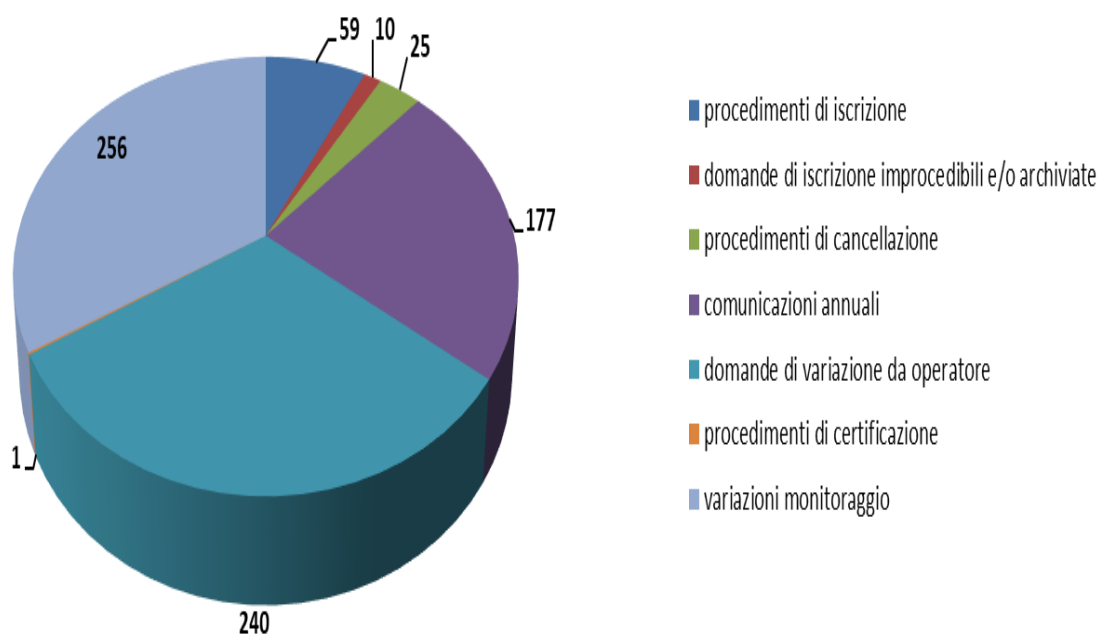
Nonostante la domanda di informazione locale rimanga elevata, i motivi della crisi che sta attraversando l’editoria in Calabria, si possono ricondurre ai tre punti seguenti:

1. Cambiamento tecnologico
2. Riduzione del sostegno pubblico
3. Riduzione dei ricavi pubblicitari.

Amplificato a livello locale da una dimensione d’impresa ridotta, da una maggiore difficoltà economica e da maggiori criticità per i giornalisti.

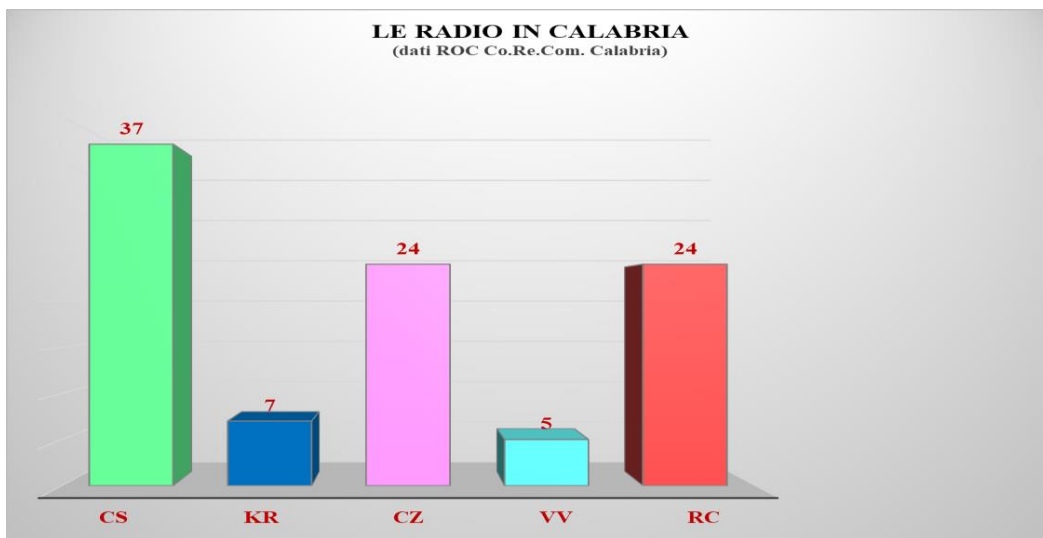
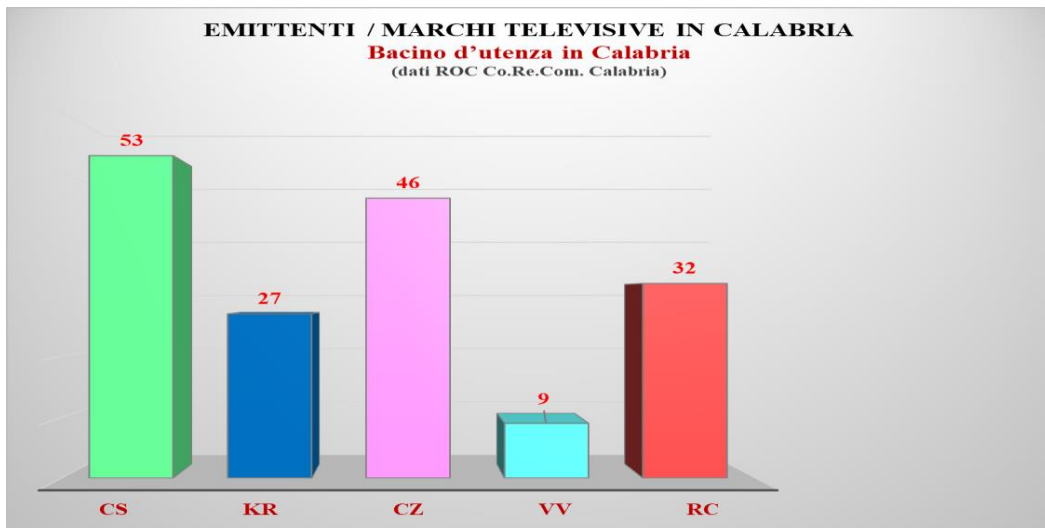


Le imprese che operano in Calabria nel settore delle Comunicazioni sono censite nel Registro degli Operatori di Comunicazione. I grafici a seguire riportano rispettivamente i procedimenti registrati e le nuove iscrizioni effettuate nel 2021 per tipologia di attività.



Di seguito la rappresentazione dei marchi delle emittenti televisive e radiofoniche suddivisi per provincia.

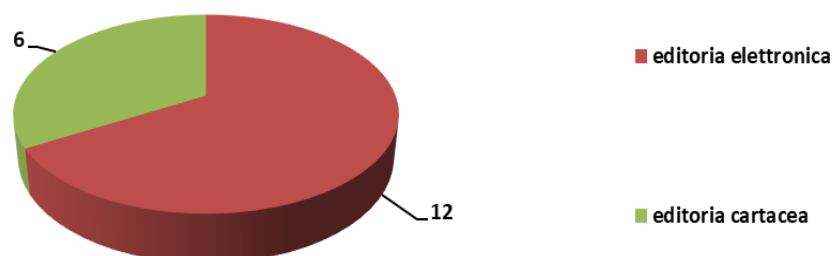
(Fonte: REGISTRO OPERATORI COMUNICAZIONE – 2021)



- Anno 2015: Il 75% dei nuovi iscritti del settore editoriale utilizzano il mezzo cartaceo
- Anno 2016: l'editoria cartacea al 60% - al 40% l'editoria elettronica
- Anno 2017: parità nel campo editoriale 50% editoria cartacea e 50% editoria elettronica
- Anno 2018: la crescita dell'editoria elettronica 70% rispetto al 30% dell'editoria cartacea
- Anno 2019: dato che si attesta ancora al 70% ed. elettronica - 30% ed. cartacea
- Anno 2020: Editoria elettronica 74 % - Editoria cartacea 26 %

Per quanto riguarda il campo editoriale, dall'analisi dei dati del Registro (ROC), si evidenzia che è avvenuto un graduale sorpasso a partire dal 2015 al 2021 del mezzo elettronico rispetto a quello cartaceo

Anno 2021: Editoria elettronica 75 % - Editoria cartacea 25 %



4) Il tentativo obbligatorio di conciliazione per le controversie tra utenti e operatori delle comunicazioni

Il CO.RE.COM. Calabria, su delega dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AgCom), offre al cittadino un servizio di conciliazione rapido e gratuito che permette di risolvere, *amichevolmente*, le controversie tra utenti e operatori di comunicazione (telefonia mobile, fissa e web, e reti televisive a pagamento).

Fino al mese di luglio 2018, la procedura era gestita completamente mediante istanze cartacee e modalità di svolgimento delle udienze di conciliazione, in presenza.

Dal 23 luglio 2018 è entrata in funzione una piattaforma telematica, il **Conciliaweb** che ha consentito la gestione delle procedure e la presentazione delle istanze, in modalità completamente digitalizzata; l'avvento del Conciliaweb, ha comportato una serie di vantaggi, tra i più rilevanti: l'erogazione del servizio (presentazione istanza, gestione dell'udienza di conciliazione) direttamente al domicilio del cittadino, non richiedendone più la presenza fisica presso gli uffici del CO.RE.COM. L'utente presenta l'istanza al CO.RE.COM., accedendo alla Piattaforma tramite le proprie credenziali (dal 2021 con SPID o CIE), e tutte le comunicazioni istruttorie avvengono mediante la piattaforma, compresa la deposizione di atti e memorie, inoltre, l'utente, contestualmente alla proposizione dell'istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione, può chiedere al CO.RE.COM. anche l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire la continuità della fruizione del servizio.

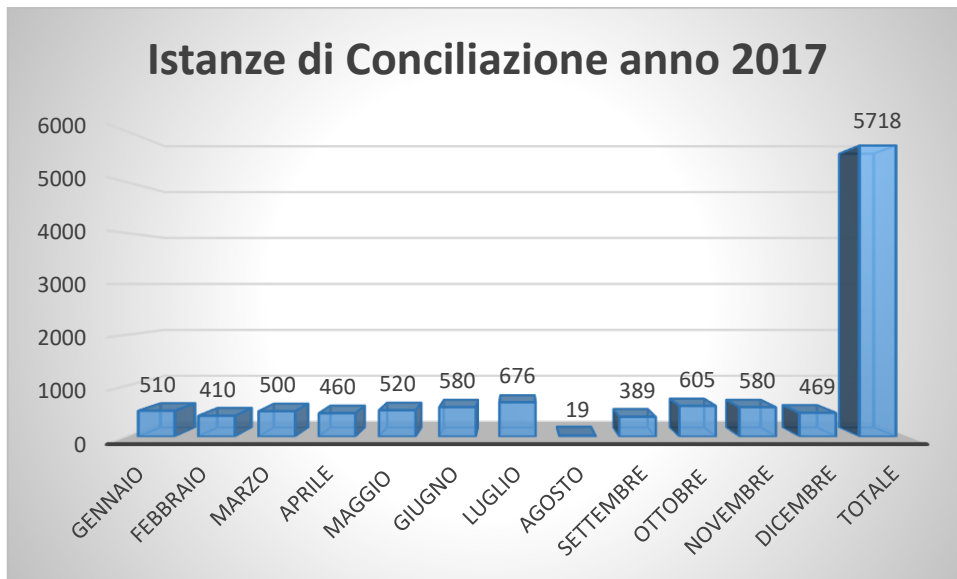
Il tentativo obbligatorio di conciliazione, attualmente, si svolge in audio conferenza o in videoconferenza accedendo a una stanza virtuale riservata, all'interno del Conciliaweb.

La completa digitalizzazione ha anche comportato, almeno nel periodo iniziale del funzionamento del Conciliaweb, e poi con l'avvento dell'obbligatorietà dell'utilizzo dello Spido o CIE per l'accesso ai servizi della Pubblica Amministrazione, una flessione del numero delle istanze.

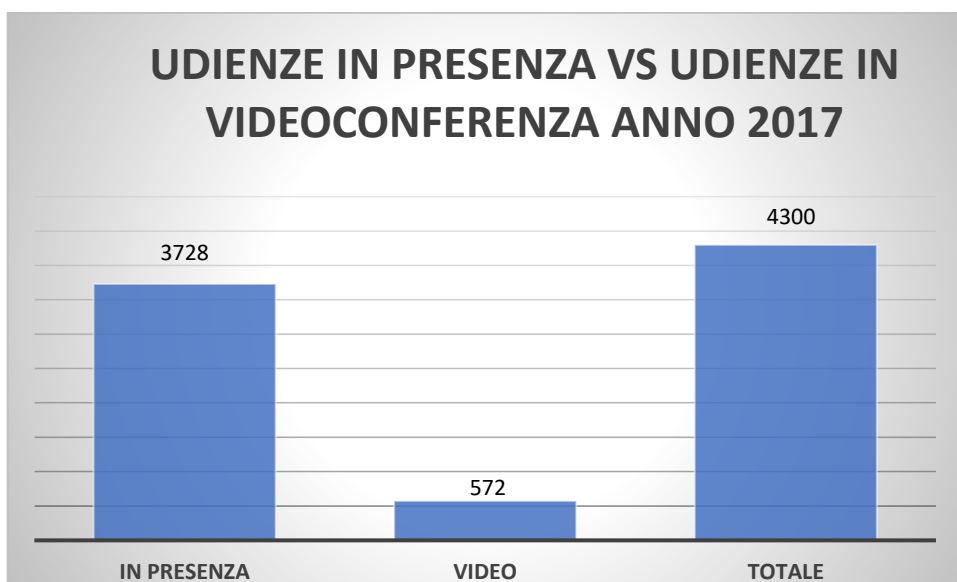
Nei paragrafi successivi vengono esposti i dati relativi ai diversi periodi (2017 e 2018 prima dell'utilizzo della Piattaforma Conciliaweb; 2018- 2021 dati con utilizzo Conciliaweb, dati successivi all'obbligatorietà di Spid o CIE).

4. a) ISTANZE PER IL TENTATIVO OBBLIGATORIO DI CONCILIAZIONE: ISTANZE CARTACEE E GESTIONE DELLE UDIENZE IN PRESENZA / AUDIOCONFERENZA

Il totale delle istanze pervenute nel corso 2017, come si evince dal grafico riportato di seguito, è pari a **5718**.



Per quanto riguarda la modalità di svolgimento delle udienze di conciliazione, il grafico seguente evidenzia che, la quasi totalità delle udienze, si è svolta in presenza, ovvero, le parti (rappresentante dell'operatore e utene e/o suo rappresentante, si sono recate fisicamente presso gli uffici del CO.RE.COM.), ciò, nonostante già nel 2017, venisse offerta la possibilità di effettuare le udienze mediante videoconferenza, a condizione che le parti fossero in possesso di firma digitale.



4. b) ISTANZE PER IL TENTATIVO OBBLIGATORIO DI CONCILIAZIONE: ANNO 2018, PASSAGGIO DALLA MODALITÀ CARTACEA ALLA PIATTAFORMA CONCILIAWEB.

Il grafico seguente mostra, il numero totale delle istanze pervenute nel corso dell'anno 2018: il CO.RE.COM. ha ricevuto 6871 istanze di conciliazione, di cui 2414 pervenute telematicamente, attraverso la piattaforma Conciliaweb (dal 23 luglio al 31 dicembre 2018). Come emerge chiaramente, il trend delle istanze ricevute fino all'avvento della Piattaforma Conciliaweb (23 luglio 2018), è rimasto invariato rispetto agli stessi mesi del 2017,

per poi crollare con l'entrata in vigore della Piattaforma (il dato di settembre è riferito al numero di udienze svolte, riferite ad istanze ricevute prima del 23 luglio 2018).



Per quanto riguarda la modalità di svolgimento delle udienze, rimane prevalente, anche per il 2018, la modalità in presenza.



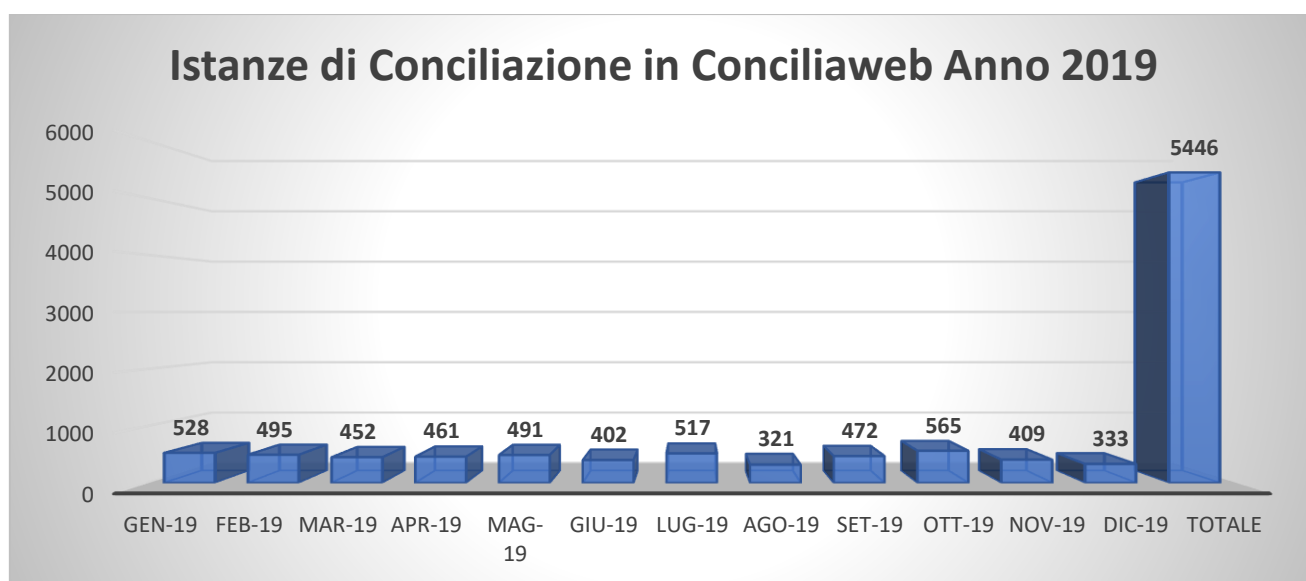
Il grafico seguente mostra il decremento del numero dell'istanze cartacee pervenute negli anni successivi all'avvento della piattaforma Conciliaweb evidenziando una riduzione del 50% di quelle cartacee nell'anno successivo all'introduzione della Piattaforma Conciliaweb 2019 e dal 2021 all'obbligatorietà di accesso mediante SPID o CIE, fino ad arrivare ad un appiattimento della curva nei successivi anni (2020-2021). La parabola relativa alla digitalizzazione della procedura di conciliazione delle controversie tra utenti e gestori

di telecomunicazione evidenzia un normale periodo di transizione prima di giungere ad un utilizzo esclusivo della piattaforma.



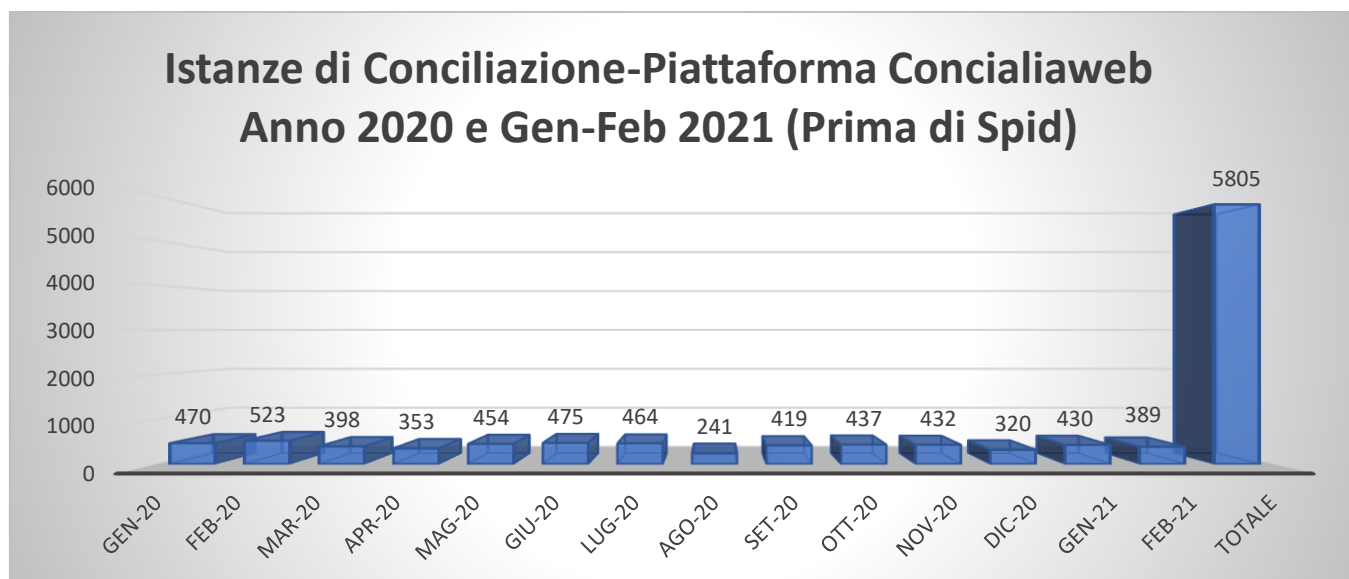
4.c) ISTANZE PER IL TENTATIVO OBBLIGATORIO DI CONCILIAZIONE: ANNO 2019, UTILIZZO A REGIME DELLA PIATTAFORMA CONCILIAWEB.

Nel 2019 gli accessi sono stati in totale **5446**. Come emerge dal grafico, a partire dall’inizio dell’anno, il trend si è normalizzato rispetto al decremento a cui si è assistito nel 2018, ciò a dimostrazione del fatto che, anche grazie agli incontri formativi realizzati dal CO.RE.COM. (a cui sarà dedicato uno specifico paragrafo), l’utenza finale ha acquisito le competenze necessarie per utilizzare la piattaforma Conciliaiweb, superando quel gap a cui si è assistito nel passaggio dal cartaceo al digitale.



4.d) ISTANZE PER IL TENTATIVO OBBLIGATORIO DI CONCILIAZIONE: ANNO 2020-2021, DATI FINO ALL'OBBLIGATORIETA' DELL'UTILIZZO DI SPID (febbraio 2021).

Anche per il periodo in esame fino all'introduzione dell'obbligatorietà di SPID o CIE, il trend delle istanze non ha subito importanti flessioni; le istanze totali pervenute sono state **5805**.



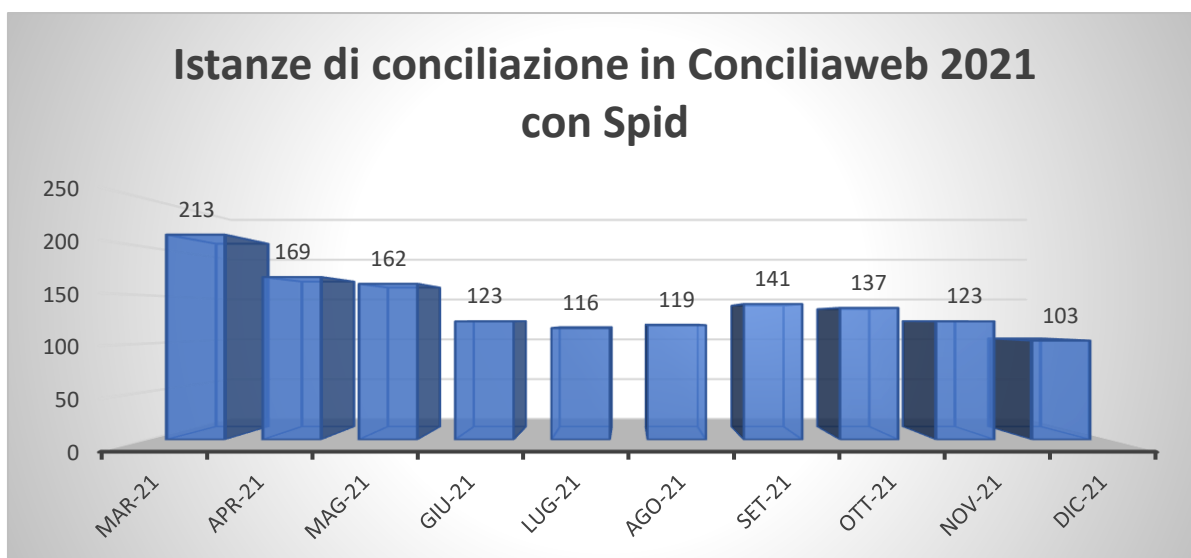
4. e) Dati Accessi in piattaforma dopo introduzione obbligo SPID e CIE- Marzo 2021 (rapporto 2021 sulla diffusione dell'identità digitale in Italia realizzato dell'Osservatorio Digital Identity della School of Management del Politecnico di Milano) e dati CO.RE.COM. Calabria.

Premessa

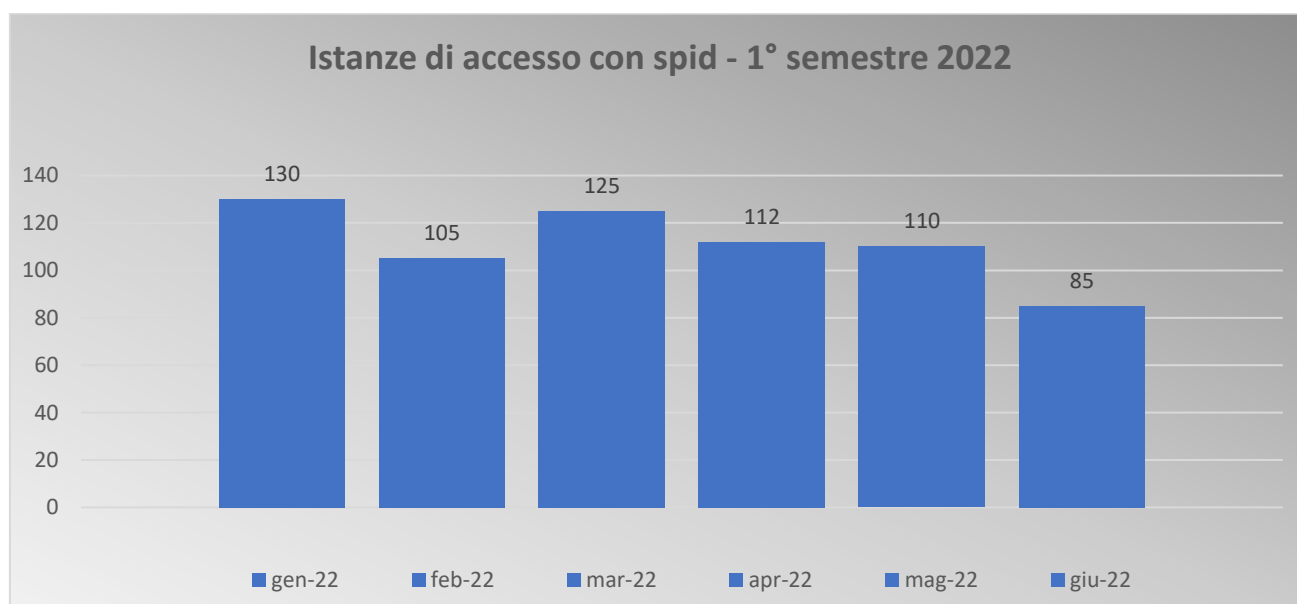
L'obbligo di utilizzo di SPID o del CIE per l'accesso ai servizi della PA ha introdotto una grande novità nei rapporti tra cittadino e PA. Inoltre, i due anni e mezzo di pandemia hanno accelerato la transizione *da fisico a remoto*. La chiave di volta è stato lo Spid, il sistema pubblico di identità digitale per l'accesso ai servizi on line pubblici e privati; in Italia a fine 2019 le identità erogate erano poco meno di 5 milioni e mezzo, oggi sfiorano la soglia dei 30 milioni (quasi un italiano su due).

Se si guarda alla Calabria, questo processo è iniziato, anche se va avanti con difficoltà. La regione è (quasi) tra le ultime per uso e diffusione di Spid e Cie. Infatti, appena il 40,7% della popolazione maggiorenne si è dotato di Spid. Peggio fa solo il Molise, fermo al 39,5%. La media per Sud e Isole è del 44%, mentre chi fa meglio sono i residenti delle regioni del Centro e del Nord-ovest del Paese – trainati da Lazio e Lombardia – a quota 53%. Dai dati che emergono dal rapporto 2021 sulla diffusione dell'identità digitale in Italia realizzato dell'Osservatorio Digital Identity della School of Management del Politecnico di Milano, viene confermata l'impennata nella attivazione di Spid nel 2021, ma se ne segnala anche l'utilizzo ancora ridotto. Il sottoutilizzo dell'identità digitale è molto più evidente al Sud, dove c'è una maggiore concentrazione di utenti che utilizzano Spid e Cie (carta d'identità elettronica) in maniera estremamente sporadica, rispetto al resto d'Italia. Le regioni del Sud appaiono invece in linea con la media nazionale per quanto riguarda gli utenti "forti", che ricorrono a Spid più volte a settimana.

Se guardiamo ai dati CO.RE.COM., gli accessi per le istanze per il tentativo di obbligatorio di Conciliazione, dopo l'introduzione dell'obbligo di SPID/CIE (marzo 2021- dicembre 2021), si nota un decremento delle istanze rispetto allo stesso periodo del 2020. L'obbligatorietà dello Spid- a far data dal 01 marzo 2021- ha presumibilmente fatto registrare un rallentamento anche negli accessi alla piattaforma rispetto agli anni 2019-2020, come mostrato nei grafici seguenti. La flessione è confermata anche dai dati del primo semestre 2022.



N.B. il dato riguarda gli accessi con spid da parte dei singoli utenti e non tiene conto degli accessi effettuati dalle strutture accreditate per conto dei propri assistiti.

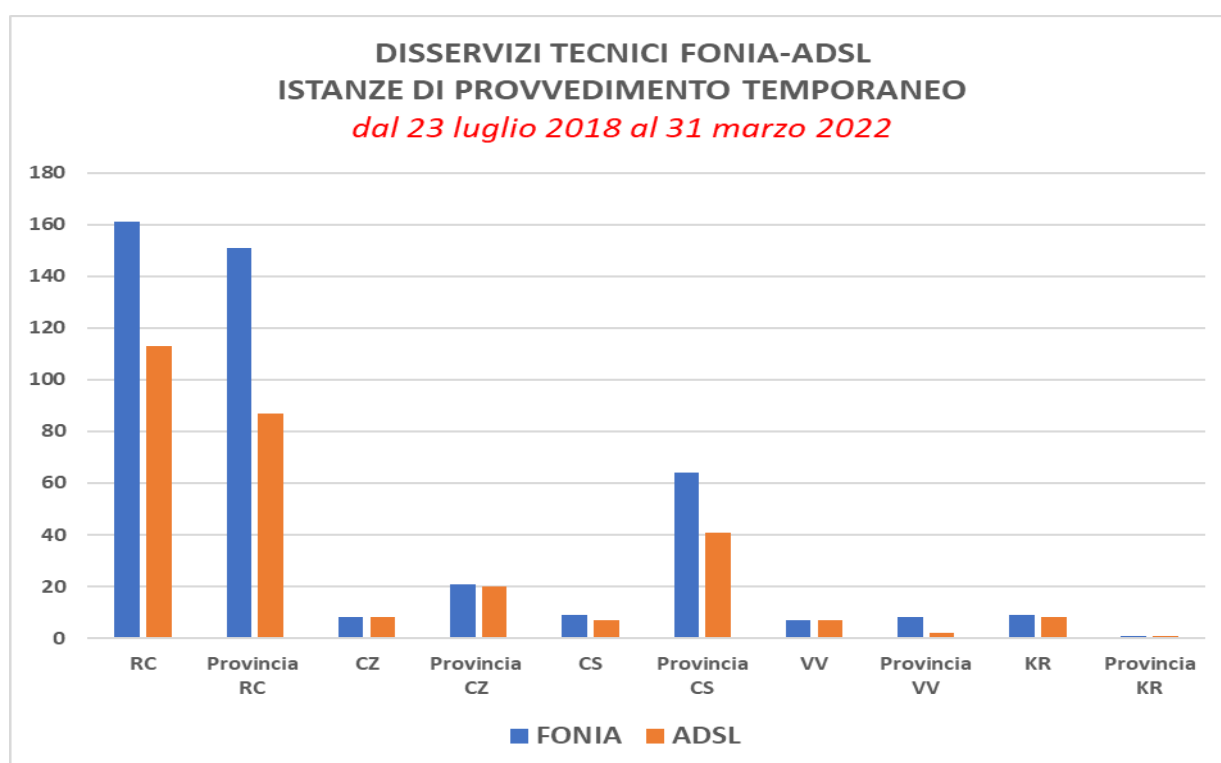


N.B. il dato riguarda gli accessi con spid da parte dei singoli utenti e non tiene conto degli accessi effettuati dalle strutture accreditate per conto dei propri assistiti.

5) ISTANZE DI PROVVEDIMENTO TEMPORANEO (GU5): dati inerenti le interruzioni ed i malfunzionamenti del servizio telefonico ed internet.

L'utente può richiedere al Corecom l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire la continuità della fruizione del servizio, incluso l'utilizzo di terminali ad esso associati e della numerazione in uso. L'istanza diretta ad ottenere un provvedimento temporaneo si presenta accedendo alla piattaforma Conciliaweb tramite le proprie credenziali SPID o CIE.

Il procedimento ex art. 5 è divenuto sempre più, nel corso degli anni, lo strumento principe per assicurare una protezione immediata all'utente, e quindi per misurare l'efficacia dell'attività dei Corecom correlata alla tutela effettiva e non soltanto formale.



CITTA'-PROVINCIA	FONIA	ADSL
RC	154	127
PROV. RC	143	90
CZ	9	8
PROV. CZ	21	22
CS	11	8
PROV. CS	63	39
VV	8	5
PROV. VV	9	2
KR	9	8
PROV. KR	1	0

Per quanto riguarda la provenienza geografica si può notare che la zona maggiormente soggetta a disservizi tecnici sia lato fonia che internet è quella di Reggio Calabria e provincia. Il dato può essere certamente ascrivibile alla circostanza che il servizio offerto dal Co.Re.Com. è ancora poco conosciuto fuori dalla predetta area.

6) Iniziative intraprese dal CO.RE.COM. al fine di far conoscere la piattaforma Conciliaweb e fornire assistere all'utenza

6 a) Attivazione numero verde e servizio di front office per l' utilizzo della piattaforma Conciliaweb

Con l'entrata in vigore della piattaforma Conciliaweb il Corecom ha istituito un numero verde gratuito-800116171- che fornisce informazioni e assistenza per la presentazione delle richieste di conciliazione, per le istanze di provvedimento temporaneo e per le istanze di definizione delle controversie.

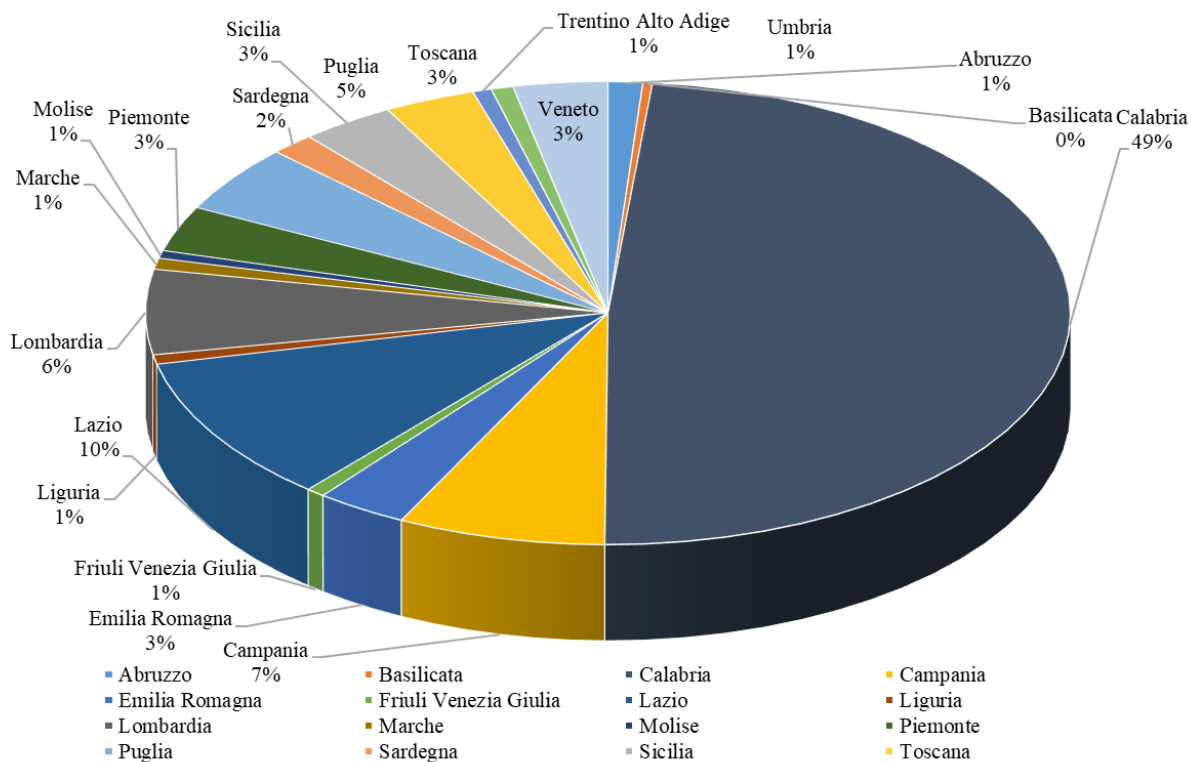
Il servizio di front office supporta i cittadini, in particolare i *c.d. utenti deboli*, ovvero i cittadini sprovvisti di strumenti informatici o semplicemente meno pratici con i sistemi digitalizzati.

Oltre all'attivazione del numero verde il Corecom ha istituito un'area operativa di front-office, per chi si rivolge direttamente all'Ufficio, volta a supportare e guidare gli utenti nella fase di registrazione in piattaforma Conciliaweb, nell'inserimento dell'istanza di conciliazione, nelle fase di caricamento e firma di atti e documenti, e, in genere, nella gestione dell'intero procedimento di conciliazione.

L'obiettivo per il futuro è quello di potenziare l'assistenza all'utenza, anche nella pratica di acquisizione e utilizzo dello Spid per accedere alla piattaforma telematica.

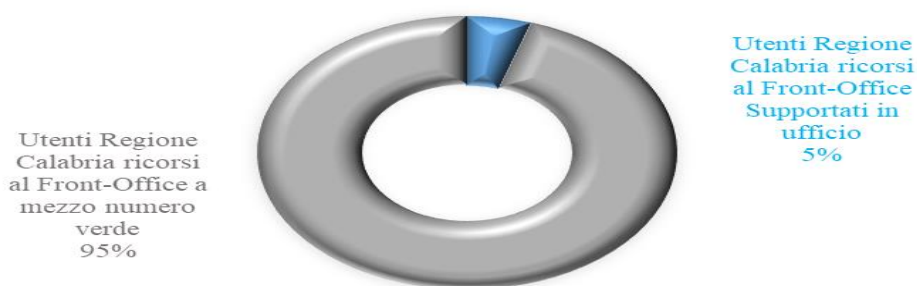
Il grafico che segue riporta per l'anno 2021 il dato, distinto per regione, relativo all'utenza che ha fatto ricorso al numero verde per assistenza sulla piattaforma conciliaweb.

Utenza suddivisa per Regioni che è ricorso al Numero verde per il Supporto alla Piattaforma



Il grafico che segue è relativo, sempre per l'anno 2021, ai soli utenti della Regione Calabria che hanno fatto ricorso al numero verde o sono stati supportati in Ufficio.

Utenti ricorsi al front-office



Utenti Regione Calabria ricorsi al Front-Office		Totali utenti Calabria
Supportati in ufficio	a mezzo numero verde	
22	420	442

6 b) Accordi di collaborazione con i Comuni per l'attivazione di punti di accesso fisico di assistenza all'utente debole

L'art. 4 del Regolamento applicativo, allegato alla delibera 353/19/CONS prevede che il Co.Re.Com individui, nel rispetto della propria autonomia organizzativa, modalità di assistenza all'utenza che non abbia la possibilità di accedere alla piattaforma tramite web anche in relazione alle specifiche esigenze del territorio e agli utenti c.d. deboli. In attuazione del predetto dettato normativo richiamato il Corecom Calabria ha stabilito una collaborazione con i comuni di **Amato; Amendolara; Badolato; Belvedere Spinello; Castiglione Cosentino; Cittanova; Fagnano Castello; Maida; Mileto; Pentone; San Marco Argentano; Torano Castello; Vibo Valentia** con l'obiettivo di aiutare concretamente i cittadini che per svariate ragioni sono poco avvezzi all'utilizzo degli strumenti informatici e che hanno problemi con con i gestori della telefonia mobile e fissa e con gli operatori delle pay-tv . Il servizio di assistenza comprende l'utilizzo dello Spid o Cie per accedere alla piattaforma- la creazione del profilo all'interno della piattaforma conciliaweb, la compilazione dei formulari di conciliazione e di definizione, la gestione del procedimento di conciliazione e la partecipazione all'eventuale udienza di conciliazione.

Per garantire un'adeguata preparazione dei referenti preposti a questo servizio il Corecom ha organizzato dei corsi di formazione sull'utilizzo della procedura informatica ConciliaWeb.

L'obiettivo per il futuro è promuovere la diffusione sul territorio regionale del servizio di conciliazione attivando nuovi sportelli conciliaWeb così da migliorare ed ampliare per i cittadini la possibilità di accesso al servizio, in particolare, per quei cittadini che non hanno adeguate conoscenze informatiche.

Hanno comunicato il proprio interesse ad aprire uno sportello conciliaweb i comuni di : **Isca sullo Jonio, San Pietro Apostolo, Strongoli, Canolo, Zambrone, Carfizzi e Rosarno.**

6 c) Stage formativi per gli avvocati

Nel 2019 il Co.Re.Com in collaborazione con gli Ordini forensi di i Cosenza, Catanzaro, Crotona, Reggio Calabria e Vibo Valentia ha organizzato degli stage formativi per 10 avvocati iscritti ai predetti fori, con l'obiettivo di far conoscere gli strumenti ai quali possono ricorrere per la composizione extragiudiziale delle controversie, sperimentare l'accesso alla piattaforma conciliaweb e gestire attraverso di essa le istanze presentate dagli utenti.

6 d) Incontri formativi con i Dottori Commercialisti e gli Esperti Contabili

Nel corso del 2021 il Co.Re.Com ha organizzato dei webinar con gli ODCEC di Cosenza, Paola, Vibo Valentia, Crotona e Reggio Calabria in quanto a far data dal 01 aprile 2022 i **Dottori commercialisti ed esperti contabili** iscritti nei rispettivi Albi professionali possono avviare e gestire le procedure di risoluzione delle controversie in nome e per conto dell'utente- cittadino.

L'iniziativa ha rappresentato l'occasione per ampliare la diffusione e la conoscenza delle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori delle comunicazioni elettroniche ed garantire una maggiore tutela a cittadini ed imprese.

Nel corso dei predetti webinar è stato illustrato l'utilizzo della piattaforma ConciliaWeb, dalla fase di registrazione sino alla conclusione dell'intero procedimento per tutte le tipologie di procedimento (conciliazione-definizione e provvedimento temporaneo) che possono essere inviate attraverso la piattaforma.

IL REFERENTE DI FASE
CARMEN FRANCESCA ZAGARIA