



Senato della Repubblica



Camera dei deputati

Giunte e Commissioni

XVI LEGISLATURA

RESOCONTO STENOGRAFICO

n. 30

COMMISSIONE PARLAMENTARE
per l'indirizzo generale e la vigilanza dei servizi radiotelevisivi

AUDIZIONE DI RAPPRESENTANTI DI CITTADINANZATTIVA
ONLUS

43^a seduta: mercoledì 14 aprile 2010

Presidenza del vice presidente LAINATI

I N D I C E

Parere sullo schema di contratto di servizio tra il Ministero dello sviluppo economico e la RAI Radiotelevisione italiana S.p.a per il triennio 2010-2012 (Doc. n. 191):

Audizione di rappresentanti di Cittadinanzattiva Onlus

PRESIDENTE:		
- LAINATI (PdL), deputato . Pag. 3, 5, 7 e passim		* COSSU, responsabile ufficio stampa di Cittadinanzattiva Onlus Pag. 3, 7, 11
BELTRANDI (PD), deputato 5		* FERLA, responsabile relazioni istituzionali di Cittadinanzattiva Onlus 9, 10
* MORRI (PD), senatore 6		
PELUFFO (PD), deputato 11		
* RAO (UdC), deputato 11		

N.B. L'asterisco accanto al nome riportato nell'indice della seduta indica che gli interventi sono stati rivisti dall'oratore.

Segle dei Gruppi parlamentari del Senato della Repubblica: Italia dei Valori: IdV; Il Popolo della Libertà: PdL; Lega Nord Padania: LNP; Partito Democratico: PD; UDC, SVP, Io Sud e Autonomie: UDC-SVP-IS-Aut; Misto: Misto; Misto-Alleanza per l'Italia: Misto-ApI; Misto-MPA-Movimento per le Autonomie-Alleati per il Sud: Misto-MPA-AS.

Segle dei Gruppi parlamentari della Camera dei deputati: Popolo della Libertà: PdL; Partito Democratico: PD; Lega Nord Padania: LNP; Unione di Centro: UdC; Italia dei Valori: IdV; Misto: Misto; Misto-Movimento per le Autonomie-Alleati per il Sud: Misto-MpA-Sud; Misto-Minoranze linguistiche: Misto-Min.ling.; Misto-Liberal Democratici-MAIE: Misto-LD-MAIE; Misto-Repubblicani; Regionalisti, Popolari: Misto-RRP; Misto-Alleanza per l'Italia: Misto-ApI; Misto-Noi Sud/Lega Sud Ausonia: Misto-NS/LS Ausonia.

Intervengono per Cittadinanzattiva Onlus il responsabile dell'ufficio stampa, dottor Sandro Cossu, e il responsabile delle relazioni istituzionali, dottor Vittorio Ferla.

I lavori hanno inizio alle ore 14,40.

(La Commissione approva il verbale della seduta precedente).

Parere sullo schema di contratto di servizio tra il Ministero dello sviluppo economico e la RAI Radiotelevisione italiana S.p.a per il triennio 2010-2012 (Doc. n. 191):

Audizione di rappresentanti di Cittadinanzattiva Onlus

PRESIDENTE. L'ordine del giorno reca l'audizione di rappresentanti di Cittadinanzattiva Onlus, che ringrazio per la loro presenza.

Comunico che, ai sensi dell'articolo 13, comma 4, del Regolamento della Commissione, la pubblicità della seduta sarà assicurata anche per mezzo della trasmissione con il sistema audiovisivo a circuito chiuso e che dell'odierna audizione sarà redatto e pubblicato il resoconto stenografico.

Lascio ora la parola per la relazione al dottor Cossu, cui seguiranno gli interventi dei colleghi che vorranno porre delle domande.

COSSU. Signor Presidente, siamo noi a ringraziarvi per averci udito, perché non era per nulla scontato. Ci fa molto piacere essere qui, pur se a conclusione di un processo che – vale la pena sottolinearlo –, a differenza di quanto avvenuto in passato con la RAI e l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, ha escluso le associazioni dei consumatori. Vi ringraziamo quindi per un atto per noi molto importante.

È importante sottolineare in questa sede che siamo a favore del servizio pubblico. Vedrete che alcune delle ipotesi di integrazione del contratto di servizio che facciamo si ispirano proprio a questo criterio, cioè a far sì che il servizio pubblico riassuma questa sua centralità anche nel ruolo assegnato alla RAI dal contratto stesso. In generale, crediamo vada rafforzato il sistema di garanzie previsto dal Capo V dello schema di contratto attraverso l'inserimento di poteri di intervento da parte di diversi organismi, al di là di indicazioni generali sul rispetto o meno del contratto. In questi anni, e non siamo gli unici a dirlo, ci sono stati molti rilievi nei confronti della RAI per il mancato rispetto del contratto di servizio, soprattutto relativamente agli aspetti sociali, che però non hanno prodotto risultati, se non la semplice segnalazione. Crediamo dunque sia

importante avere strumenti che permettano alla Commissione e agli organismi preposti di intervenire in maniera efficace.

Altro rilievo di carattere generale è quello relativo al ruolo del Segretariato sociale della RAI, che in questi anni ha accompagnato molte delle campagne svolte dal sociale. In realtà però noi registriamo una debolezza, non del Segretariato bensì della sua architettura, posto che esso può dare dei suggerimenti, ma non intervenire sulla programmazione del palinsesto. Questo vuol dire dare un'arma funzionante a metà perché, se da un lato noi ed altre organizzazioni del terzo settore siamo ben accolti dal Segretariato, dall'altro spesso non si riesce ad incidere sui contenuti delle trasmissioni e sulla programmazione del palinsesto.

Lascieremo agli atti della Commissione un documento in cui sono puntualmente riportate alcune delle proposte che portiamo alla vostra attenzione. Ciò su cui battiamo molto è la valutazione della qualità attraverso la metodologia dell'*audit* civico. Questa metodologia è stata già introdotta in diversi servizi pubblici, non da ultimo nella sanità. Si tratterebbe di creare un gruppo di valutazione civica dei contenuti e della qualità del servizio offerto, che andrebbe ad affiancare e potenziare il comitato già previsto. Teniamo a sottolineare che non c'interessa fare proposte che riguardino la creazione di nuovi posti o di una nuova macchina che comporti spese aggiuntive per lo Stato. Anzi, nelle nostre proposte esplicitiamo che ci piacerebbe che anche il comitato di controllo, nuovo organismo previsto dallo schema di contratto, fosse del tutto a titolo non oneroso, sia per lo Stato sia per la RAI; i componenti ne debbono far parte a titolo gratuito, salvo un rimborso spese, per evitare che diventi un luogo cui si ambisce per finalità diverse da quelle del controllo stesso.

Abbiamo poi notato la diminuzione della quota di servizio pubblico prevista per le diverse reti. In particolar modo, per RAITRE si passa dal 92 all'80 per cento, mentre per RAIUNO e RAIDUE si passa dal 74 al 70 per cento. Questo ci preoccupa, perché l'obiettivo principale della RAI, soprattutto di RAITRE, una rete nata per assolvere in maniera specifica questo ruolo, dovrebbe essere quello di fare servizio pubblico, ovviamente restando la libertà assoluta dell'azienda sulle scelte di piano industriale e di *marketing*, come è giusto che sia essendo questa sul mercato.

Chiediamo che il comitato per la valutazione della qualità sia integrato con una rappresentanza di due cittadini. Non chiediamo né diamo suggerimenti in merito a sigle o a persone specifiche. Ci interessa avviare una novità e cioè che, attraverso una pubblicazione dei *curricula* di tutti i membri, si arrivi ad una scelta sulla base di una comprovata esperienza nel settore. Esistono molte organizzazioni di cittadini che da anni operano in questo senso. Crediamo che potrebbe essere un modo per premiare il lavoro sul campo.

Chiediamo anche ciò che è già previsto per quasi tutti i servizi pubblici, ovvero un'implementazione della costruzione della carta di qualità dei servizi offerti attraverso l'interlocuzione con le associazioni dei cittadini (faccio riferimento allo specifico comma inserito nella finanziaria). Ci

chiediamo infatti perché ciò non debba essere previsto anche per un servizio pubblico dell'informazione come quello garantito dalla RAI.

Infine, altro punto assai importante e nota dolente degli ultimi anni, chiediamo che venga inserita una specifica richiesta di formazione per gli operatori della RAI. Infatti, il contratto di servizio resta sulla carta, a volte perché non se ne vuole tenere conto, altre volte perché le persone non ne conoscono i contenuti. Stiamo parlando degli operatori dell'informazione, che non hanno modo per conoscere fino in fondo i risvolti del contratto di servizio (se non lo fanno per dovere professionale). Crediamo sarebbe importante da parte della RAI prevedere specifiche attività di formazione per tutte le maestranze impegnate nella produzione, con oneri che non ricadano sul canone, ma totalmente sulla RAI stessa.

Questo è il senso generale del nostro intervento. Vi ringraziamo per l'attenzione.

PRESIDENTE. Grazie a lei, dottor Cossu.

Lascio ora la parola ai colleghi, iniziando con l'onorevole Beltrandi, relatore in passato sul contratto di servizio ormai scaduto e al quale lei ha fatto riferimento.

BELTRANDI (PD). Signor Presidente, ringrazio Cittadinanzattiva per il contributo che ci offre, anzitutto perché riguarda la tematica del sociale in RAI, che è una delle più critiche in questo nuovo schema di contratto di servizio, nel senso che effettivamente, anche rispetto al contratto precedente, il sociale è ridotto ai minimi termini. Rispetto ad una situazione che era già altamente insoddisfacente tutto lascia ritenere che, qualora non intervenga un mutamento nella stesura definitiva del contratto, il sociale RAI scomparirà o si ridurrà al nulla. Tutto questo mentre il sociale, in tutte le sue organizzazioni, in tutti i suoi ambiti e anche nelle diversità che lo compongono, è una delle realtà fondamentali del nostro Paese. Quindi un servizio pubblico non può non interessarsene, non occuparsene.

Nel precedente contratto, proprio per ovviare ai limiti del Segretariato sociale che esistevano e ancora oggi sono presenti, avevamo individuato una soluzione strutturale: la RAI avrebbe dovuto affidare ad una struttura, seppur minima, magari anche del tutto nuova, però alle dirette dipendenze del direttore generale, dei compiti specifici in modo da poter intervenire sui palinsesti. L'assenza di questa prerogativa, come voi avete detto, è sempre stato un limite del Segretariato. La RAI firmò il contratto di servizio con questa previsione, ma poi di tale struttura non se ne fece nulla ed oggi ci troviamo in una condizione di difficoltà su questo versante. Credo che l'intera Commissione abbia intenzione di intervenire. Chiaramente proporre oggi una soluzione che è stata fin dall'inizio bocciata e sabotata dall'azienda non ci pare particolarmente sensato, tuttavia stiamo cercando delle alternative. Pertanto, a coloro che pongono questo problema, che effettivamente esiste, chiediamo di prospettare delle alternative. Da alcuni accenni presenti nelle vostre proposte mi pare vi sia qual-

cosa che ci possa aiutare ad individuare una soluzione nuova. Riflettevo sul fatto che, esistendo la possibilità di nuovi canali, si potrebbe dar vita al cosiddetto canale tematico, sempre che non diventi una sorta di ghetto in cui racchiudere tutto il sociale, facendolo sparire dalle altre trasmissioni. È una proposta pericolosa, che per certi aspetti però può essere positiva, a patto – ripeto – che non diventi la scusa per eliminare il sociale dal resto della programmazione RAI.

L'unica domanda che desidero porre è se avete pensato a qualcosa di più specifico in materia per rispondere ad una carenza strutturale dell'azienda in questo settore e quindi cosa pensate del canale tematico che – ripeto – rappresenta una mia ipotesi tutta da definire.

MORRI (PD). Innanzitutto desidero ringraziare i nostri ospiti. È infatti molto utile per noi conoscere la vostra opinione al fine di correggere l'itinerario del nuovo testo dello schema di contratto di servizio; un itinerario che sembra, come in altri casi della nostra vita associata, non solo voler ridimensionare il ruolo di associazioni e movimenti che in passato sono stati ascoltati di più e meglio rispetto ad oggi, ma anche – questa è la mia impressione – voler estromettere l'editore del servizio pubblico che nel caso radiotelevisivo, per giurisprudenza costituzionale prevalente, è il Parlamento e non l'Esecutivo. Siamo di fronte ad una forzatura, di cui non conosciamo gli esiti, che il nostro Gruppo intende contrastare in quanto tesa a spostare il livello della decisione e a far sì che ci si occupi molto meno dei livelli di partecipazione e controllo democratico delle istanze sociali, nonché di quelle politiche e parlamentari, e un po' di più del rapporto bilaterale tra l'Esecutivo e il vertice aziendale. Naturalmente questo non ci rassicura.

È utile e giusto che questa Commissione parlamentare faccia delle audizioni per raccogliere, come nel vostro caso, contributi preziosi. Ho l'impressione infatti che nella dinamica dei lavori parlamentari sia nei confronti della RAI che del Governo vi sia bisogno di far sentire la voce, le opinioni e le istanze di gruppi, movimenti e associazioni organizzate che hanno qualcosa da dire, non fosse altro perché rappresentano segmenti dell'utenza che paga il canone e che quindi – visto che attraverso il canone si pagano gli stipendi e che per una metà almeno grazie ad esso vive il servizio pubblico – ha qualche titolo, in una democrazia normale, ad essere ascoltata e considerata.

Siamo noi pertanto a dover ringraziare voi per aver portato elementi di riflessione che ci saranno molto utili nella stesura del parere, almeno per quanto riguarda il nostro Gruppo. Spero comunque che anche i colleghi della maggioranza di centrodestra non vogliano assistere da spettatori ad una sorta di avvistamento decisionista che rischia di escludere parecchie istanze sociali, prima ancora che politiche e di partito, che personalmente m'interessano meno perché dei grandi partiti la televisione pubblica sarà sempre costretta a parlare. Sono alcune realtà sociali del Paese che rischiano di essere messe a tacere, quelle realtà che non riuscendo ad accedere ai canali mediatici e a farsi sentire finiscono con l'essere oscurate; e

qualunque sia il modo di pensare di questi «pezzi» d'Italia, sarebbe un errore politico oscurarli perché equivarrebbe a nascondere una parte di realtà.

In questo ambito, il campo di cui voi vi occupate, la pienezza dei diritti di cittadinanza e la tutela di certi interessi, che sono fondamento di una Costituzione democratica e di un Paese che vuole restare una grande democrazia, è tra i più significativi da tutelare. Non c'è dubbio che la RAI in questi ultimi anni è peggiorata nella qualità della risposta offerta nelle sue trasmissioni e nei suoi palinsesti. Quindi, se il Parlamento con il vostro supporto e anche unilateralmente riuscirà a porre all'azienda, anche bypassando il Governo, paletti e vincoli che partono dalla considerazione del sociale, rimettendo in discussione gli istituti previsti nel contratto di servizio (che, lo ripeto, rendono sbilanciato il rapporto tra azienda ed Esecutivo e non permettono di affrontare in una dimensione più ampia le necessarie ricadute sul palinsesto di una politica sociale più aperta e democratica), ciò sarà senza dubbio un fatto positivo. Di ciò vi ringraziamo.

PRESIDENTE. Anch'io vorrei porre una domanda. Nell'introduzione del dottor Cossu è stata giustamente evidenziata una carenza di attenzione per il tema del cosiddetto sociale nello schema di contratto di servizio che stiamo esaminando. Correttamente però da voi è stata anche sottolineata la consapevolezza di essere di fronte ad un'azienda che deve stare sul mercato e quindi rapportarsi con i *competitor* esistenti, i quali, essendo commerciali, non hanno di fatto molte attenzioni per questa tematica. La RAI invece, come diceva il senatore Morri, vivendo per la metà degli introiti del canone pagato dai cittadini, dovrebbe oggettivamente occuparsi anche del sociale. Mi vengono in mente pochissime trasmissioni di carattere sociale, peraltro relegate in orari particolari, la notte o la mattina presto del sabato. Ciò probabilmente è dovuto all'esigenza di stare sul mercato e quindi di competere nella programmazione con le televisioni commerciali, ma a volte è anche una scusa per non impegnarsi in un settore che invece è molto importante.

Del resto, volendo fare un discorso più ampio, siamo un grande Paese che conta circa 5 milioni di volontari impegnati nel sociale, un numero quasi pari a quello degli abitanti di alcuni Paesi del Nord Europa. Pertanto, vi è un'evidente differenza di punti di vista. L'onorevole Beltrandi ha rilanciato l'ipotesi di creare addirittura un canale a sé stante, evitando però il rischio di creare una sorta di ghettizzazione alla rovescia. Vorrei sapere qual è la vostra opinione in proposito.

COSSU. La ringrazio, signor Presidente, anche per le domande poste e chiedo al dottor Vittorio Ferla di integrare quanto dirò.

Anzitutto, quando si parla di «canale tematico», sentiamo sempre correre qualche brivido lungo la schiena: ricordo l'esperienza fatta dalla RAI con un canale interamente dedicato ai consumi, che andò malissimo; era un prodotto realizzato a basso costo e con poca creatività, per stessa ammissione di chi lo produceva. Probabilmente, realizzare un canale sociale

che funzioni verrebbe a costare tanto e alla fine non ne varrebbe neanche la pena. Sarebbe invece più opportuno disseminare i palinsesti di temi sociali: a noi non interessa che sia rappresentata l'organizzazione di per sé, ma che venga affrontato un tema fino in fondo. Ad esempio, vi sono tanti modi per affrontare il tema della disabilità, uno è quello del pietismo, di fronte al quale anch'io, che lavoro in questo settore, dopo un minuto cambio canale perché lo trovo molto fastidioso.

Ci rimettiamo alla creatività delle maestranze RAI, dove lavorano fior di professionisti che sanno progettare trasmissioni che possono parlare con attenzione di questi temi, disseminando nell'ampio arco della programmazione del palinsesto temi molto importanti. Per parlare anche della concorrenza, basti citare l'esempio del programma «Boris», trasmesso su Sky: un programma prodotto a basso *budget*, che ha parlato anche di temi sociali in maniera molto diversa rispetto al solito e che ha avuto un grande successo, aiutando la concorrenza. Crediamo quindi che si possa fare informazione e promuovere la tutela dei diritti dei cittadini parlandone anche in maniera non formalistica e fuori dagli schemi.

Conosco la proposta che il Forum del Terzo settore, con il quale ci siamo confrontati, ha formalizzato anche in questa sede, tuttavia temiamo quanto è stato da voi evidenziato, cioè che si venga relegati in un ghetto, ottenendo l'effetto esattamente opposto. Non è quello il nostro obiettivo, ma è far sì che la RAI si faccia carico del servizio pubblico informando correttamente e dando attuazione all'articolo 118 della Costituzione, che abbiamo qui richiamato. In tale articolo infatti si fa appello al Parlamento e agli enti locali affinché aiutino la cittadinanza attiva e quindi le persone che si mettono in gioco direttamente, con il volontariato sociale od altro, assistendole, sostenendole e dando loro visibilità e forza. Non vediamo perché questo non debba essere fatto da un servizio pubblico, visto che è stato tanto chiaramente sancito dalla nostra Costituzione e confermato da un *referendum*.

Ringrazio il senatore Morri per quanto ha detto: speriamo effettivamente di essere utili. Ci saremmo aspettati che la RAI si aprisse al confronto con i cittadini, mentre, ad esempio, quando abbiamo chiesto all'azienda chiarimenti sullo spazio assegnato ad una persona appartenente ad una certa associazione (non faccio nomi, ma vi abbiamo mandato la copia dell'istanza per conoscenza), l'azienda ha risposto affermando di non vedere per quale motivo avremmo avuto diritto ad avere quella informazione. Tuttavia, per essere «buona» e compiere un atto di trasparenza, ci comunicava che la persona in questione non prendeva alcun compenso e che il pluralismo previsto dal contratto veniva garantito nell'arco delle ventiquattrore, su tutti e tre i canali e non all'interno delle singole trasmissioni.

A noi non interessa sanzionare la presenza dell'uno o dell'altro, bensì capire con quale strategia venga individuata un'organizzazione piuttosto di un'altra o perché si dia visibilità sempre alle stesse persone e non anche alle associazioni più piccole. Noi siamo abbastanza fortunati da questo punto di vista e non ci lamentiamo perché di visibilità ne abbiamo, tutta-

via vorremmo che tutti avessero l'opportunità di parlare, soprattutto le persone della cittadinanza attiva, quindi in generale le persone che si impegnano e non solo quelle appartenenti alla nostra associazione. Ci interessa che questa realtà venga rappresentata correttamente, perché dai nostri telegiornali e dalla programmazione generale quello che emerge è che i nostri cittadini non fanno niente nell'interesse pubblico, laddove quanto avviene sul territorio è molto diverso: ne è dimostrazione il fatto che non solo vi sono 5 milioni di persone che ogni giorno si attivano, ma vi sono anche circa 10-15 milioni di cittadini che sono accanto a queste associazioni, sostenendole a vario titolo, dal conferimento di risorse alla prestazione di consulenze gratuite, a molto altro.

Quanto alle trasmissioni sociali, ogni volta che abbiamo parlato con i funzionari RAI ci hanno detto di fare domanda per le trasmissioni dell'accesso. La mia risposta è stata: chi ci ascolterebbe alle due del mattino? E soprattutto: perché realizzate una trasmissione con una camera fissa, fatta sempre allo stesso modo, triste già di per sé, nella sua struttura? Sono trasmissioni non competitive, mentre noi vogliamo che la RAI progetti prodotti che stiano sul mercato, che includano istanze sociali forti e rappresentino il Paese reale.

FERLA. Signor Presidente, intervengo a parziale integrazione di quanto detto dal dottor Cossu. Ringrazio anch'io per l'invito e per questa opportunità di confronto.

Partendo dalla considerazione che la RAI sta «anche» sul mercato, la domanda che vorrei porre è la seguente: siamo sicuri che i temi del sociale e del civile, che tutto il mondo dell'impegno civico e di attenzione a tutta una serie di diritti civili, sociali e di cittadinanza, non stiano sul mercato? In realtà, esistono già trasmissioni di questo genere nella programmazione RAI. Ci sono alcune trasmissioni che addirittura vanno in prima serata, e che non c'è nemmeno bisogno di citare, che si occupano di svolgere un lavoro di informazione di servizio su temi di grande rilevanza pubblica, che hanno a che fare con i diritti dei consumatori, con i diritti del malato e così via, a dimostrazione del fatto che anche in prima serata è possibile parlare di questi temi, se lo si fa in un certo modo. Questa per certi versi è anche una risposta alla questione «ghetto sì, ghetto no»: qualsiasi tipo di sperimentazione per noi è interessante; non potremmo opporci *a priori* ad un canale tematico, tuttavia ha ragione il dottor Cossu quando ricorda che si sono già avute esperienze negative in tal senso.

Attualmente, dal punto di vista delle strutture, c'è da chiedersi quale reale impatto riesca ad avere sulla programmazione RAI la Sede permanente di confronto sulla programmazione sociale. Il Televideo prevede un certo numero di informazioni, ma che può significare oggi, con l'esistenza di Internet e del digitale, una paginetta di Televideo sul sociale rispetto a quello che si potrebbe ottenere con altri strumenti e con ben altro successo?

Sottolineerei quindi nuovamente alcuni temi che possono aiutare ad individuare soluzioni concrete. Anzitutto, a mio avviso, è importante

che il contratto di servizio includa il tema della formazione; non si tratta tanto di formazione sul contratto di servizio in sé, quanto di formazione specifica su questi temi. Spesso sono gli stessi produttori dei programmi, gli stessi giornalisti – peraltro colleghi, perché lo sono anch'io – e operatori della RAI che avrebbero bisogno di aiuto per scoprire altri temi che potrebbero essere di interesse generale.

Una seconda questione concerne un grande lavoro sulle informazioni di servizio. In questo senso, il ruolo delle organizzazioni dei cittadini, dei cittadini utenti e dei consumatori è cruciale, perché spesso la RAI non ha molte informazioni di servizio, che invece hanno queste organizzazioni che intrattengono un contatto quotidiano con i cittadini raccogliendo segnalazioni, informazioni sui disagi, su problemi e disservizi che sono di dominio pubblico.

PRESIDENTE. Tutte queste informazioni dovrebbero confluire in una sorta di contenitore unico.

FERLA. Si potrebbero anche immaginare programmazioni che hanno queste caratteristiche, certo. Con riferimento alla parte del contratto di servizio che riguarda il digitale, ad esempio, con il nostro servizio di tutela degli utenti noi raccogliamo molte informazioni relative al passaggio al digitale, compresi i molti disagi che i cittadini incontrano. Da questo punto di vista, la raccolta delle segnalazioni, la trasparenza e la pubblicità di queste informazioni, con la presenza in RAI di un ufficio in cui i reclami vengano messi insieme, possono rappresentare un aiuto; non per parlare male della RAI, ma per portare avanti azioni di miglioramento. Se si viene a sapere, anche perché lo dicono i cittadini, che un certo servizio non funziona o che in una trasmissione si sarebbero potute dire cose che invece non sono state dette e che certe informazioni non sono passate, si dispone di elementi in più e si può migliorare il servizio che si offre.

L'altro tema è la valutazione, della quale si parla nel contratto di servizio, che però non deve diventare esclusivamente un fatto interno al Ministero e allo stesso ente erogatore, perché ciò non aiuterebbe. Peraltro è un tema tipico della pubblica amministrazione: da una parte abbiamo un'informazione prettamente interna, per la quale ci sono degli uffici appositi, che va benissimo e si fa; poi c'è un altro tipo di valutazione, che è quella esterna, cioè aperta all'occhio e all'osservazione degli *stakeholder*, in tal caso principalmente i cittadini utenti di questo servizio.

Il tema della valutazione civica della funzione di servizio della RAI credo sia cruciale. Ci sono numerose modalità per tradurlo in fatti concreti, cosa peraltro che comincia ad essere presa in considerazione nella valutazione delle amministrazioni pubbliche. Non si capisce perché tutte le amministrazioni pubbliche che erogano un servizio si comincino a porre il problema e la RAI, che gestisce un servizio pubblico come l'informazione, non si debba porre gli stessi tipi di interrogativi.

PELUFFO (*PD*). Signor Presidente, mi associo ai ringraziamenti fatti da lei e dai colleghi Commissari.

Vorrei sottolineare, anche a beneficio del lavoro del relatore, due concetti che sono stati appena esposti, perché ritengo siano importanti. Mi riferisco alla rendicontazione e alla trasparenza, che possono rappresentare un impulso importante per la modalità stessa di porsi e di lavorare della RAI. Il lavoro di Cittadinanzattiva e di altre associazioni nei confronti delle istituzioni – parliamo degli enti locali, ma anche del Parlamento – è stato importante per alcune esperienze che mettono in assoluta evidenza e in relazione, grazie alle nuove tecnologie, i nostri lavori, anche individuali, con utenti singoli o associati. Credo che questa esperienza possa costituire un valido precedente e un elemento su cui lavorare.

RAO (*UdC*). Vorrei chiedere ai nostri ospiti – spero non l’abbiate detto nella prima parte dell’audizione a cui purtroppo non ho potuto prendere parte, altrimenti mi scuso per la ripetizione – chi sia stato fino ad ora l’interlocutore della vostra organizzazione in RAI. Ho percepito alcuni episodi, anche abbastanza sgradevoli nei toni e nelle modalità. C’è un ufficio competente? Mi sembra che nel contratto di servizio questo aspetto non sia minimamente previsto, quindi sarà nostra cura, anche in maniera *bipartisan*, inserirlo e provare a farlo approvare anche dalla maggioranza. Infine, vi chiedo se avete notizie di analoghe realtà particolarmente all’avanguardia all’estero.

COSSU. Prevalentemente, quando si tratta di campagne, il nostro interlocutore è il Segretariato sociale. Io sono il responsabile dell’ufficio stampa e le posso dire che, quando si parla di contenuti, si va invece per singoli pezzi. Non c’è un interlocutore unico. Non c’è un ufficio che centralizzi. Si parla o con gli autori o con i produttori o con gli stessi giornalisti che si occupano della questione, come avviene con gli altri mezzi di informazione. Il Segretariato fino a questi giorni ci ha dato risposte anche in tempi stretti, pur nell’esiguità delle sue risorse. La Sede permanente di confronto con il Segretariato sociale è stata invece il luogo in cui, insieme alle associazioni dei sordomuti o degli ipovedenti, abbiamo più volte portato alcuni problemi....

RAO (*UdC*). Soltanto per capire. La risposta cui avete fatto riferimento non vi è arrivata dal Segretariato sociale, vero?

COSSU. No. È arrivata dall’Ufficio legale, che non era neanche stato chiamato in causa. Noi avevamo scritto al consiglio di amministrazione e al direttore generale. Ci è arrivata una risposta dell’Ufficio legale nella quale si diceva che ci rispondevano anche se a loro non avevamo chiesto nulla e che comunque non capivano perché ci rivolgessimo alla RAI. Quasi a dire «da dove siete usciti fuori?». Ho risposto che forse si erano dimenticati che facciamo parte della Sede permanente e che, in base alle leggi, abbiamo qualche titolo a parlare. Ho anche ringraziato per la

risposta, che non ci è servita a nulla, ovviamente. Semplicemente è stato ribadito che la scelta degli autori è libera, ma questo lo sapevamo anche noi. Magari si dovrebbero ricordare del contratto di servizio, che è la cosa più importante.

Per quanto riguarda invece i comitati già previsti da altre emittenti pubbliche, noi ne abbiamo parlato in molti convegni, dal momento che sul punto partecipiamo anche a tavoli di lavoro internazionali. Fino ad oggi è stata solo la BBC ad aver dato luogo ad un confronto continuativo con le associazioni, istituendo addirittura il Garante dell'utenza: se l'utente segnala un problema, sono obbligati a rispondere entro dieci giorni lavorativi, formalizzando il motivo per cui quell'argomento è stato trattato in un determinato modo e chi ne sia il responsabile, ovviamente nella libertà dell'autorato. Le risposte che ci sono state date nei convegni da parte della BBC sono state infatti: «l'autore è libero di fare le proprie scelte»; «l'autore ha deciso di investire su questo e quest'altro e di non affrontare questo tema». Ciò è nella piena libertà degli autori, ma che almeno lo si sappia! Questo è un problema generale – che qui riportiamo come tema della responsabilità sociale dell'impresa, della comunicazione, nello specifico di un'impresa che fa servizio pubblico – che è assente in Italia e che abbiamo provato più volte a proporre. In Italia molte aziende si sono mosse volontariamente, mentre la RAI da questo punto di vista è sorda. Crediamo che ci siano dei profili internazionali standardizzati, come è la responsabilità sociale d'impresa, riconosciuti per le imprese editoriali. Quindi, ci si potrebbe rifare a delle esperienze che non vengono proposte da associazioni, ma che esistono già sul campo e che sembrano funzionare.

PRESIDENTE. Ringrazio i rappresentanti di Cittadinanzattiva per la loro gradita presenza e per il contributo che hanno apportato ai nostri lavori.

Dichiaro conclusa l'audizione.

I lavori terminano alle ore 15,20.